

INSTRUCCIONES CREAR ENCUESTA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

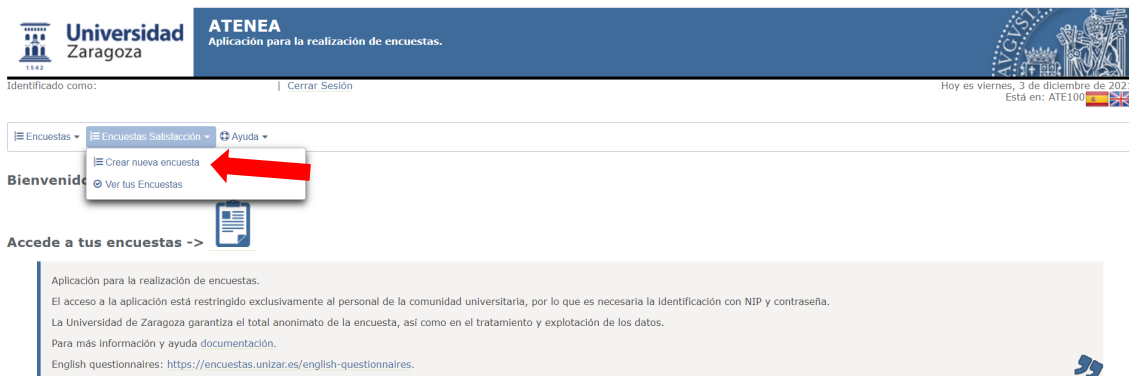
1. CREAR UNA ENCUESTA
2. MODIFICAR UNA ENCUESTA
3. VER RESULTADOS NUESTRA ENCUESTA
4. DESCARGAR RESULTADOS EN EXCEL DE NUESTRAS ENCUESTAS
5. VERSIÓN ENCUESTA PARA TABLET (uso en ventanilla)

1. CREAR UNA ENCUESTA

Acceder a ATENEA con nip y contraseña administrativa:

<https://janovas.unizar.es/atenea/ate100bienvenida.xhtml>

Ir al desplegable de Encuestas Satisfacción → Crear nueva encuesta



Identificado como: | Cerrar Sesión

Hoy es viernes, 3 de diciembre de 2021
Está en: ATE100

Encuestas ▾ Encuestas Satisfacción ▾ Ayuda ▾

Bienvenido

- Crear nueva encuesta
- Ver tus Encuestas

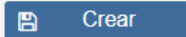

Accede a tus encuestas ->

Aplicación para la realización de encuestas.
El acceso a la aplicación está restringido exclusivamente al personal de la comunidad universitaria, por lo que es necesaria la identificación con NIP y contraseña.
La Universidad de Zaragoza garantiza el total anonimato de la encuesta, así como en el tratamiento y explotación de los datos.
Para más información y ayuda documentación.
English questionnaires: <https://encuestas.unizar.es/english-questionnaires>.

Nos muestra una pantalla con varios campos que debemos rellenar:

1	Seleccione el servicio a valorar	Seleccione el Servicio para la encuesta ▾
2	Identificador de la encuesta para usted. Ejemplo: "Transparencia"	<input type="text"/>
3	Texto para presentar al público la encuesta. Ejemplo: "Valoración de la atención al público en transparencia"	Hemos preparado esta encuesta para que con un solo clic de ratón nos haga llegar su valoración sobre nuestra gestión. 183 caracteres restantes.
4	Introduzca un nombre corto, se convertirá en la URL de acceso a la encuesta.	<input type="text"/> Su URL quedaría de la siguiente manera https://janovas.unizar.es/atenea/es/
5	Pregunta que se le formulará al usuario y podrá responder con una valoración de 1 a 5.	<input type="text"/> 300 caracteres restantes.
6	Introduzca el enunciado de la segunda pregunta. Esta pregunta se contestará mediante un campo de texto. La segunda pregunta tiene carácter OPCIONAL, puede dejarla en blanco si así lo prefiere.	¿Quiere contarnos algo más? Puede detallarlo en el siguiente campo 234 caracteres restantes.
7	Texto de agradecimiento que aparecerá al responder. Ejemplo: "Gracias por hacernos llegar su valoración"	<input type="text"/> 150 caracteres restantes.
8	Seleccione la forma en que quiere que se active la encuesta	Activación manual ▾

¿Desea que la encuesta este activa desde este instante?

 Crear  Reestablecer valores

1) Seleccione el servicio a valorar: obligatorio. En principio sólo le dejará seleccionar la vicergerencia, servicio, centro, unidad... para la que ha sido autorizado.

2) Identificador de la encuesta para usted: obligatorio. En caso de tratarse de una unidad grande con varios servicios y secciones comenzar con el nombre de la unidad mínima a la que se refiere la encuesta y después indicar, si se tiene más de una encuesta en dicha unidad mínima, algo que nos haga distinguirla del resto. Ej:

Seleccione el servicio a valorar	Vicergerencia Académica ▾
Identificador de la encuesta para usted. Ejemplo: "Transparencia"	Sección Acceso y Admisión_ventanilla

3) Texto para presentar al público la encuesta: No es la pregunta en sí misma sino un encabezado. Aparece por defecto un texto pero podemos cambiarlo o eliminarlo sino queremos tener encabezado:

Ej con encabezado:

Unidad XX

Hemos preparado esta encuesta para que con un solo clic de ratón nos haga llegar su valoración sobre nuestra gestión

Valore su satisfacción con nuestra gestión












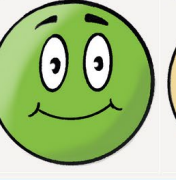
¿Quiere contarnos algo más? Puede detallarlo en el siguiente campo

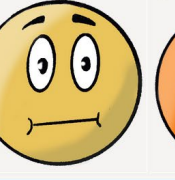
150 caracteres restantes.

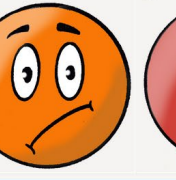
Ej sin encabezado:


Valore su satisfacción con nuestra gestión











¿Quiere contarnos algo más? Puede detallarlo en el siguiente campo

150 caracteres restantes.

4) Introduzca un nombre corto, se convertirá en la URL de acceso a la encuesta: una vez seleccionado nuestro servicio, automáticamente nos va a proponer un texto. Podemos modificarlo o dejarlo como está.

El URL resultante será el que tendremos que facilitar a nuestros usuarios para que respondan la encuesta. Dicha URL nos aparecerá tras clicar en [Crear](#) (ver pág. siguiente) así como en el listado de todas nuestras encuestas al que se accede desde [Ver tus encuestas](#)

Ej:

Seleccione el servicio a valorar	<input type="text" value="Inspección General Servicios"/>
Identificador de la encuesta para usted. Ejemplo: "Transparencia"	<input type="text" value="Encuestas_ATENEA"/>
Texto para presentar al público la encuesta. Ejemplo: "Valoración de la atención al público en transparencia"	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; margin: 5px 0;"></div> <p style="text-align: right; font-size: small;">184 caracteres restantes.</p>
Introduzca un nombre corto, se convertirá en la URL de acceso a la encuesta.	<input type="text" value="inspección-general-de-servicios7"/> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">Su URL quedaría de la siguiente manera https://janovas.unizar.es/atenea/es/</p>

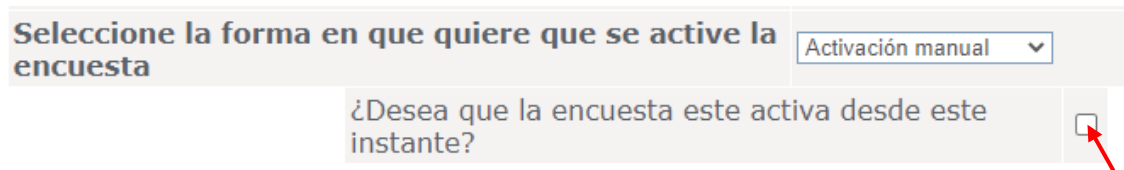
5) Pregunta que se le formulará al usuario y podrá responder con una valoración de 1 a 5: obligatorio. Enunciado de la pregunta que queremos formular.

6) Introduzca el enunciado de la segunda pregunta: tal y como indica en la pantalla es una pregunta opcional de carácter abierto para que el usuario escriba en un campo de texto lo que desee.

7) Texto de agradecimiento que aparecerá al usuario una vez haya enviado su respuesta.

8) Seleccione la forma en que quiere que se active la encuesta: Podemos elegir entre activar manualmente la encuesta o hacerlo en un rango de fechas para que se active y desactive automáticamente.

Si preferimos abrirla manualmente, es decir dejarla abierta y cerrarla, cuando sea necesario, elegimos en el desplegable [Activación manual](#) y clicamos en el recuadro correspondiente. En caso de no querer abrirla todavía mantener desmarcado (ver punto 2 Modificar encuesta para ver cómo activa a posteriori).

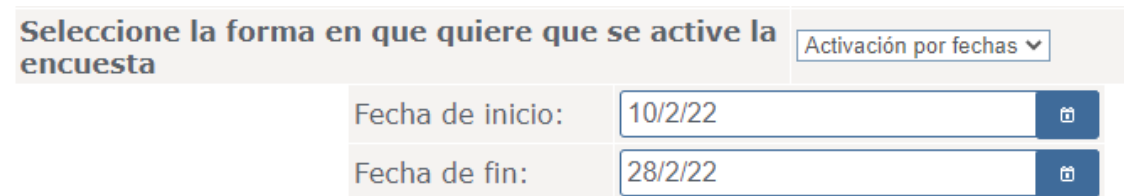


Seleccione la forma en que quiere que se active la encuesta

Activación manual ▼

¿Desea que la encuesta este activa desde este instante?

Si preferimos indicar una fecha de apertura y una de cierre para que la encuesta automáticamente se abra y se cierre elegiremos en el desplegable la opción [Activación por fechas](#) y le indicaremos una fecha de inicio y una de fin.




Seleccione la forma en que quiere que se active la encuesta

Activación por fechas ▼

Fecha de inicio: 10/2/22

Fecha de fin: 28/2/22

Una vez hayamos rellenado al menos todos los campos de carácter obligatorio pulsamos en el botón de [Crear](#) y ya tendremos nuestra encuesta. También podemos [Restablecer valores](#) para devolver la nueva encuesta a los valores que vienen por defecto y comenzar a rellenar de nuevo.



Crear Reestablecer valores

Nos redirigirá a una pantalla en la que nos va a mostrar el enlace que debemos copiar en nuestros mails para que los usuarios reciban la encuesta:



Creación de encuesta para valoración de servicio

Su encuesta ha sido creada correctamente. Puede acceder a su encuesta mediante el siguiente enlace:

<https://janovas.unizar.es/atenea/es/inspección-general-de-servicios13>

2. MODIFICAR UNA ENCUESTA

Una vez tenemos creada una encuesta podemos modificarla.


Para ello entraremos en la pestaña [Encuestas Satisfacción](#) → [Ver tus Encuestas](#)



En la pantalla tendremos un listado con las encuestas que hayamos ido creando.


Activación/Desactivación de encuestas de satisfacción

Desde aquí puede deshabilitar las encuestas de las que sea responsable



Inspección General de Servicios	Área de Calidad y Mejora	URL	Fecha	Estado		
Inspección General de Servicios	Área de Calidad y Mejora_titulaciones	https://janovas.unizar.es/atenea/es/inspeccion-general-de-servicios13	10/02/22 - 28/02/22	✓		
Inspección General de Servicios	Área de calidad y mejora_creacion_encuesta	https://janovas.unizar.es/atenea/es/acm_creacion_encuesta	Manual	✗		

La información que nos muestra en el listado es: nuestra unidad, servicio o centro (Centro); el identificador de nuestra encuesta; el enlace de la encuesta (URL); la forma en que hemos elegido activarla con indicación de la fecha de apertura y cierre de ser por fechas; indicador de si está o no activa la encuesta (✗ no activa; ✓ activa).

Si queremos modificar algún elemento de nuestra encuesta podremos hacerlo desde el botón  de la encuesta que nos interese modificar.

Desde aquí podemos modificar todos los datos de la encuesta a excepción del Centro y la URL de la encuesta, que no pueden modificarse.


Área de Calidad y Mejora_titulaciones

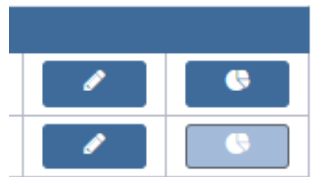
Identificador de la encuesta para usted. Ejemplo: "Transparencia"	<input type="text" value="Área de Calidad y Mejora_titulaciones"/> 13 caracteres restantes.
Texto para presentar al público la encuesta. Ejemplo: "Valoración de la atención al público en transparencia"	<input type="text" value="Hemos preparado esta encuesta para que con un solo clic de ratón nos haga llegar su valoración sobre nuestra gestión"/> 34 caracteres restantes.
Pregunta que se le formulará al usuario y podrá responder con una valoración de 1 a 5.	<input type="text" value="Valore su satisfacción con la gestión realizada"/> 253 caracteres restantes.
Introduzca el enunciado de la segunda pregunta. Esta pregunta se contestará mediante un campo de texto.	<input type="text" value="¿Quiere contarnos algo más? Puede detallarlo en el siguiente campo"/> 234 caracteres restantes.
Texto de agradecimiento que aparecerá al responder. Ejemplo: "Gracias por hacernos llegar su valoración"	<input type="text"/> 150 caracteres restantes.
Seleccione la forma en que quiere que se active la encuesta	<input type="text" value="Activación por fechas"/>
Fecha de inicio:	<input type="text" value="10/2/22"/>
Fecha de fin:	<input type="text" value="28/2/22"/>
<input type="button" value="Volver"/>	<input type="button" value="Guardar modificaciones"/>

Una vez realizados los cambios guardaremos nuestros cambios pulsando en el botón [Guardar modificaciones](#) y la aplicación nos devolverá al listado de nuestras encuestas.

3. VER RESULTADOS NUESTRA ENCUESTA

Para consultar las respuestas obtenidas en nuestras encuestas debemos acceder nuevamente a través de la pestaña [Encuestas Satisfacción](#) → [Ver tus Encuestas](#)

Una vez en la pantalla con nuestro listado de encuestas accederemos a los resultados de la encuesta que nos interese a través del botón  ubicado junto al botón [Modificar](#):



La aplicación nos muestra una pantalla con diferente información:

Fecha	Acción
09/02/22	Activar
10/02/22	Desactivar
10/02/22	Activar
10/02/22	Desactivar

Respuesta	Num. Respuestas
1. Muy Insatisfecho	0
2. Insatisfecho	1
3. Normal	1
4. Satisfecho	1
5. Muy Satisfecho	1
Total	4
Media	3,50
Desv. Tip.	1,12
Primera fecha	02-12-2021
Última fecha	02-12-2021

Respuesta
No records found.

En primer lugar, tenemos un parámetro de fechas para poder acotar búsquedas de resultados entre fechas. Seleccionaríamos las fechas y pulsando ver resultados nos mostraría los resultados entre las fechas propuestas. En caso de no indicar nada muestra todos los resultados existentes.

A su derecha tenemos una tabla informativa que nos indica las fechas en las que hemos activado y desactivado la encuesta:

Fecha	Acción
09/02/22	Activar
10/02/22	Desactivar
10/02/22	Activar
10/02/22	Desactivar

En la parte central nos mostrará el nombre de nuestra encuesta, así como la pregunta que se realiza en ella.

Los resultados los ofrece en forma de gráfica y de tabla con indicación de respuestas obtenidas por cada opción de respuesta así como una serie de cálculos:

Total: número de respuestas totales obtenidas

Media: Media de valoración de las respuestas obtenidas una vez trasladadas las valoraciones cualitativas a cuantitativas teniendo en cuenta la siguiente equivalencia:

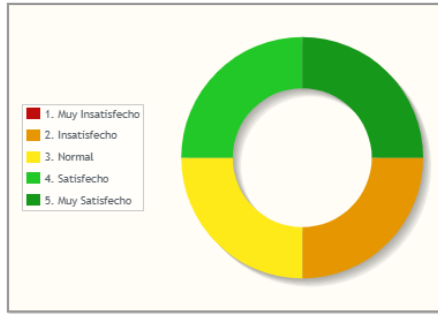
Muy insatisfecho: 1; Insatisfecho: 2; Normal: 3; Satisfecho: 4; Muy Satisfecho: 5

Desv. Tip: Calcula la desviación estándar de la población total determinada por los argumentos. La desviación estándar es la medida de la dispersión de los valores respecto a la media (valor promedio). DESVESTP usa la fórmula siguiente:

$$\sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}}$$

En caso de que tengamos varias encuestas, una vez hemos accedido a los resultados en una de ellas dejamos de visualizar el listado de las mismas. Para volver a ver la relación con todas mis encuestas hay que pulsar en [+ Listado de encuestas](#)

Respuesta	Num. Respuestas
1. Muy Insatisfecho	0
2. Insatisfecho	1
3. Normal	1
4. Satisfecho	1
5. Muy Satisfecho	1
Total	4
Media	3,50
Desv. Tip.	1,12
Primera fecha	02-12-2021
Última fecha	02-12-2021



¿Quiere contarnos algo más? Puede detallarlo en el siguiente campo

Respuesta
No records found.

+ Listado de encuestas



4. DESCARGAR RESULTADOS EN EXCEL DE NUESTRAS ENCUESTAS

Se ha implementado la posibilidad de descargar los resultados de nuestras encuestas en un único fichero Excel.

Para ello, desde [Ver tus encuestas](#), tenemos disponible un botón en la parte inferior llamado Excel.

Encuestas ▾ Encuestas Satisfacción ▾ Ayuda ▾

Activación/Desactivación de encuestas de satisfacción

Desde aquí puede deshabilitar las encuestas de las que sea responsable

- Listado de encuestas

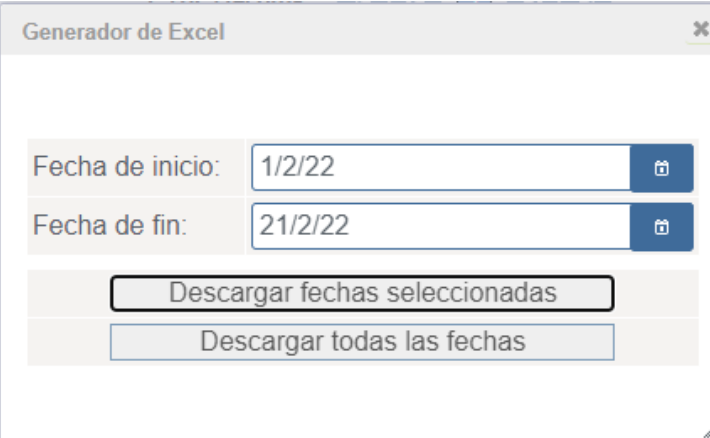
1-1 of 1 records

Centro	Identificador	URL	Activación	Activa
Unidad de Control Interno	Prueba UCI	https://janovasformacion.unizar.es/atenea/es/unidad-de-control-interno62	Manual	✓

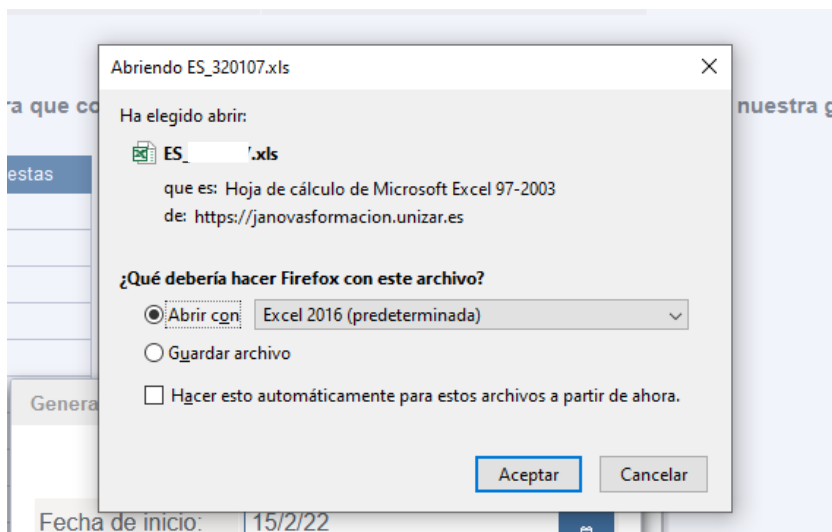
1-1 of 1 records

Refrescar Excel

Si pulsamos en ese botón se nos abrirá una pantalla en la que seleccionaremos de qué fecha a qué fecha queremos que genere el Excel, o si preferimos disponer de todos los resultados obtenidos sin acotar fechas podremos clicar en el botón [Descargar todas las fechas](#).



Una vez pulsemos en [Descargar](#) podremos abrir y guardar un fichero excel con los resultados de todas las encuestas creadas para el centro/unidad o servicio para el que esté habilitado.



5. VERSIÓN ENCUESTA PARA TABLET (uso en ventanilla)

Se ha preparado la encuesta de tal modo que sea posible su utilización en un dispositivo tipo tablet para su uso en ventanilla y así poder recoger la satisfacción de los usuarios que decidan acudir presencialmente a un centro/ unidad/ servicio.

Para ello debemos copiar a la url que la aplicación ha creado de nuestra encuesta, bien en el momento de creación de la misma, bien desde nuestro listado de encuestas (a ser posible en distinto navegador, o copiando el enlace y cerrando la sesión antes de pegar el enlace).

El aspecto que presentará nuestra encuesta es el siguiente:

Acceso público

Hoy es viernes, 11 de febrero de 2022
Está en: ATE203

Inspección General de Servicios


Hemos preparado esta encuesta para que con un solo clic de ratón nos haga llegar su valoración sobre nuestra gestión

Valore su satisfacción con la atención recibida

¿Quiere contarnos algo más? Puede detallarlo en el siguiente campo

150 caracteres restantes.

ENVIAR RESPUESTA

Si pinchamos en el botón  que aparece en la parte inferior de la pantalla, veremos que la encuesta pasa a pantalla completa y deja de visualizarse la barra de direcciones del navegador. Aunque aparentemente nada más ha sucedido, hemos pasado a otra interfaz que hará que una vez respondida la encuesta la pantalla se recargue automáticamente a los 5 segundos para volver a aparecer en blanco dispuesta para ser rellenada nuevamente.

Introducir acceso directo a la encuesta en nuestro dispositivo

En el caso de utilizar una tablet para la recogida de la satisfacción de usuarios, puede resultar de utilidad crear un acceso directo en la pantalla de inicio del dispositivo para no tener que estar copiando y pegando el enlace de nuestra encuesta en el navegador.

En los tres navegadores para Android de uso más común (Google Chrome, Mozilla Firefox o Microsoft Edge) puede realizarse de una manera sencilla.

En el siguiente link se explica cómo realizar los accesos directos desde los distintos navegadores:

<https://andro4all.com/trucos/android/crear-accesos-directos-paginas-webs-android>

También nos puede resultar útil, si no queremos crear accesos directos guardar como marcadores o favoritos la url de nuestras encuestas.