



Retroalimentación del ejercicio práctico en casa: creación de flujo y correcciones a flujos de la sesión anterior



Configuraciones y ajustes



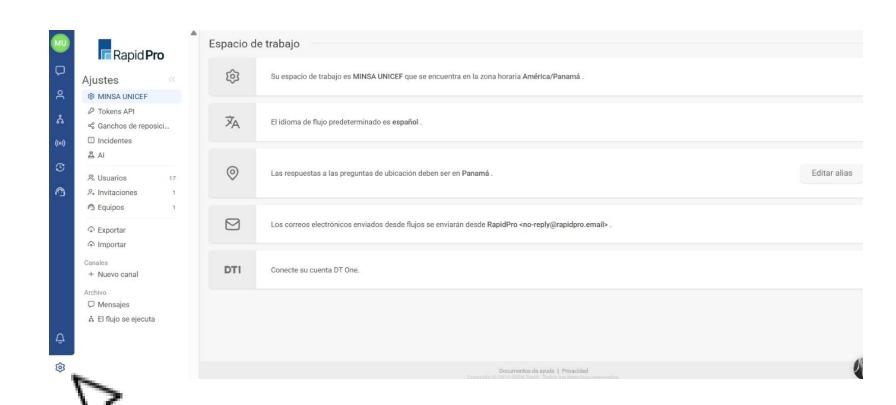
¿Cómo acceder al menú de Ajustes?

Clic en el ícono de **engranaje** al final de la sección a mano izquierda.

En la página de **Configuración** vemos la columna de Ajustes, con diferentes aspectos de configuración disponibles.

Primero, vemos la configuración de nuestro Espacio de Trabajo. Aquí, definimos:

- Nombre
- Zona horaria
- Formato de fecha
- Ubicación
- Configuración de correo
- Idioma predeterminado.





La ubicación geográfica y sus límites administrativos son definidos en el GEOJASON.

En Panamá, tenemos las regiones a partir de Provincia – Distrito.

Alias:

Podemos definir "alias" para cada provincia y distrito. Estos alias ayudan a reducir el margen de error en un flujo, proporcionando al sistema otras opciones de validación al nombre de una provincia o distrito.

Por ejemplo, en el caso de Panamá tenemos la provincia de Bocas del Toro. Al consultarle al usuario su ubicación, la persona puede escribir "Bocas" solamente, y no el nombre completo. Sin un alias, el sistema no reconocerá el nombre de la provincia como correcto, aunque localmente "Bocas" es un nombre coloquial y conocido para esta provincia.

Para editar alias damos click en el botón a mano derecha que dice "Editar Alias". Para añadir el alias de una provincia pasamos el cursor a lado de la provincia para que aparezca el ícono del lápiz, y poder editar.





Al dar clic en 'Editar alias' aparecerá una ventana donde podremos hacer una lista con los alias, así:



Al terminar damos click en Guardar.



A mano derecha de la **lista de provincias está el mapa de Panamá**. Podemos dar clic a cada provincia para ver la división por distritos. Así mismo, al dar clic en una provincia podremos ver la lista de sus distritos.



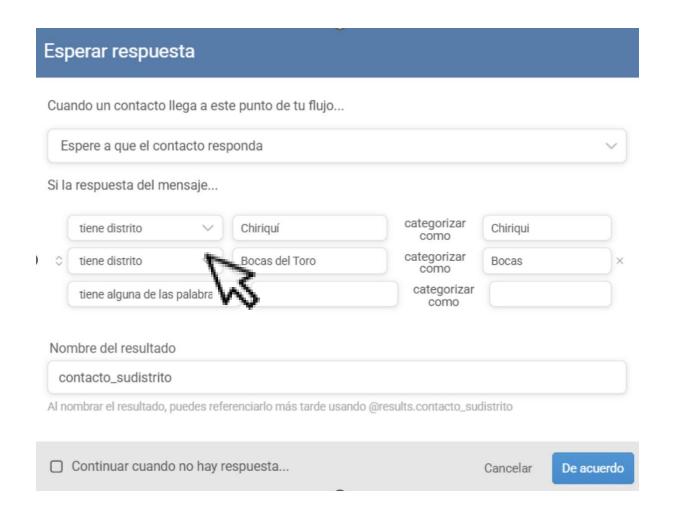




En flujos en donde se haga una distribución de usuarios por provincia y por distrito podremos ver la cantidad de registros por provincia y distrito desde el mapa.

Para capturar la ubicación, deberás configurar tu flujo con un 'Esperar Respuesta' – Tiene Estado para capturar la provincia, y Has a Ward para capturar el distrito.





Para **definir el distrito** es necesario incluir en cada línea de **"tiene distrito"** la provincia que estamos validando, así:



Ajustes: Duplicar flujos y campañas

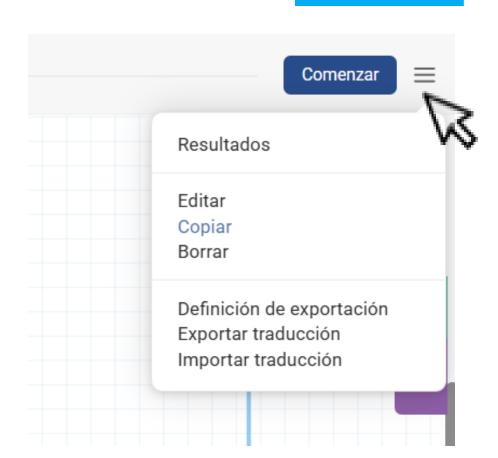
La **opción de copiar flujos** es útil cuando queremos **seguir la misma estructura de otro flujo, pero cambiando el contenido**.

Para hacer esto entramos al flujo original y vamos al ícono de "hamburguesa" a mano derecha a lado del botón Comenzar. Cuando se despliegan las opciones, damos clic en **Copiar**.

Al hacer esto, se refrescará la pantalla y mostrará la copia del flujo original. Se puede identificar por el nombre, ya que RapidPro solo le añade "Copy of" al nombre del flujo original.

Por ejemplo:

Copy of Registro a taller de primeros auxilios -

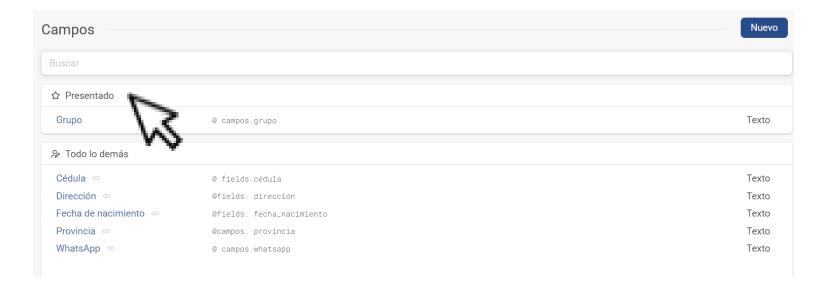




Ajustes: Personalizar vista de Contactos

La base de contactos activos puede ser personalizada para **mostrar los** campos más relevantes que deben estar a la vista cuando se ingresa a la lista. Las columnas que aparecen por defecto son:

- •"Vistos por última vez"
- •"Creado en"



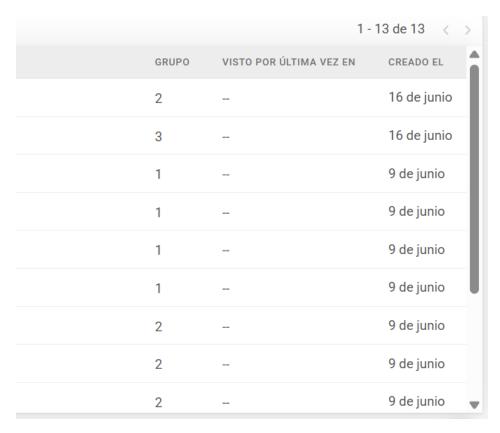
Para que otros campos se muestren en la vista principal estos campos deben ser definidos como "Featured" o "Presentados".

Los demás campos quedarán en la sección de "Everything Else" o "Todo lo demás".



Ajustes: Personalizar vista de Contactos

Con esta configuración, la vista principal se ve así:



Para definir un campo como "Featured" o "Presentado" damos clic en el campo y seleccionamos la opción en la ventana emergente. Luego, clic en Actualizar/Update.

Update Field		
Name		
Cedula		
Data Type		
Text		~
Type of the values that will be stored in this field.		
✓ Featured		
Agent Access		
View		~
Type of access that agent users have for this field.		
	Cancel	Update



Ajustes: Personalizar vista de Contactos

El campo ahora se mantendrá en la lista de "Featured" o "Presentados":

Campos		Nuevo
Buscar		
☆ Presentado		
Cédula ∽	@ fields.cédula	Texto
Grupo	@ campos.grupo	Texto
	V	
Dirección ∽	@fields. dirección	Texto
Fecha de nacimiento 🛭	@fields. fecha_nacimiento	Texto
Provincia ග	@campos. provincia	Texto
WhatsApp ∽	@ campos.whatsapp	Texto

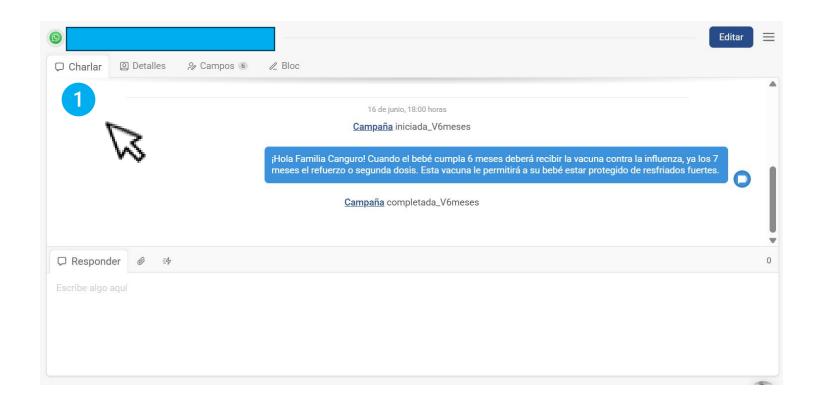


Para ver la información de un contacto y sus interacciones con nuestro sistema damos click en el nombre del contacto. En esta nueva pantalla veremos lo siguiente:

1 Chat/Charlar:

Permite ver todas las interacciones del contacto con el sistema.

En el ejemplo presentado vemos la fecha y hora de la interacción, el mensaje enviado y que este mensaje es parte de una campaña.



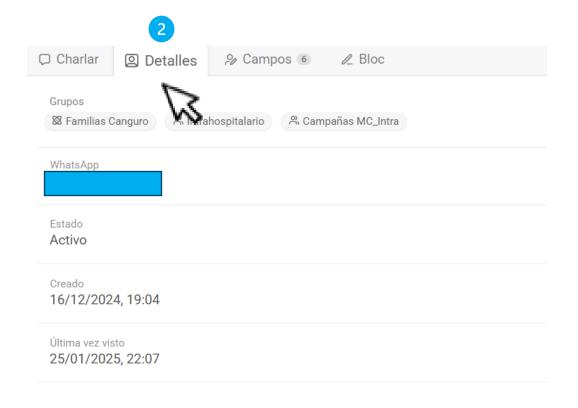


Para ver la información de un contacto y sus interacciones con nuestro sistema damos click en el nombre del contacto. En esta nueva pantalla veremos lo siguiente:

2 Detalles

Incluye:

- Los grupos a los que pertenece el contacto
- El número de contacto en WhatsApp
- El estado (activo/ bloqueado/ obstruido/ interrumpido),
- Cuándo fue creado
- Última vez que fue visto.





Para ver la información de un contacto y sus interacciones con nuestro sistema damos click en el nombre del contacto. En esta nueva pantalla veremos lo siguiente:

3 Campos

Son los campos definidos en los flujos o creados desde la vista de campos.

Se ve la información ingresada por el usuario o editada por los administradores del sistema.





Para ver la información de un contacto y sus interacciones con nuestro sistema damos click en el nombre del contacto. En esta nueva pantalla veremos lo siguiente:

3 Campos

En cada campo se ve el nombre y a mano derecha se ve con un # aquellos que son campos numéricos.

A mano derecha también encuentras un **ícono de lupa**, el cual te lleva a una pantalla para ver los datos "Presentados" o "Featured" del usuario.

El ícono a la derecha de la lupa te permite **copiar la información del campo**.



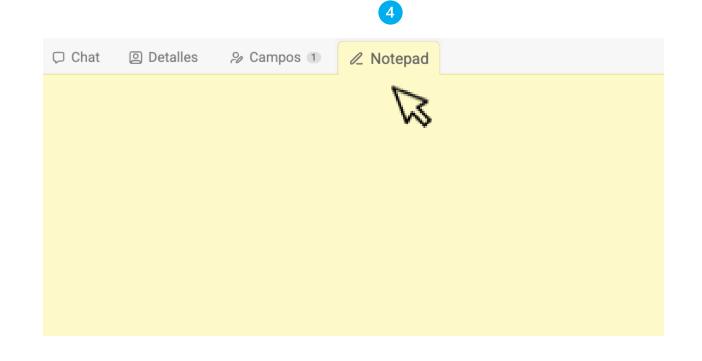


Para ver la información de un contacto y sus interacciones con nuestro sistema damos click en el nombre del contacto. En esta nueva pantalla veremos lo siguiente:

4 Bloc de notas

Aquí podemos anotar detalles u observaciones sobre el contacto.

Esto será visto por todas las personas que tengan acceso al Espacio de Trabajo.





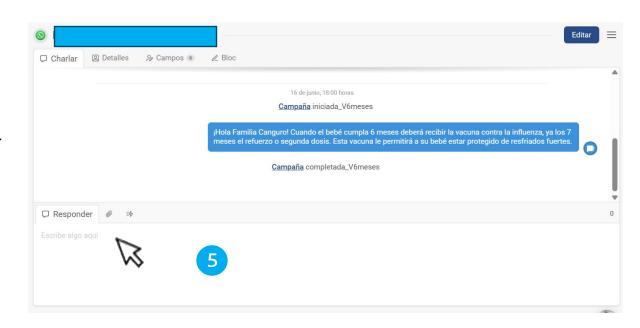
Para ver la información de un contacto y sus interacciones con nuestro sistema damos click en el nombre del contacto. En esta nueva pantalla veremos lo siguiente:

5 Responder / Reply

En la parte inferior de Chat/Charlar podrás ver un área llamado "Responder".

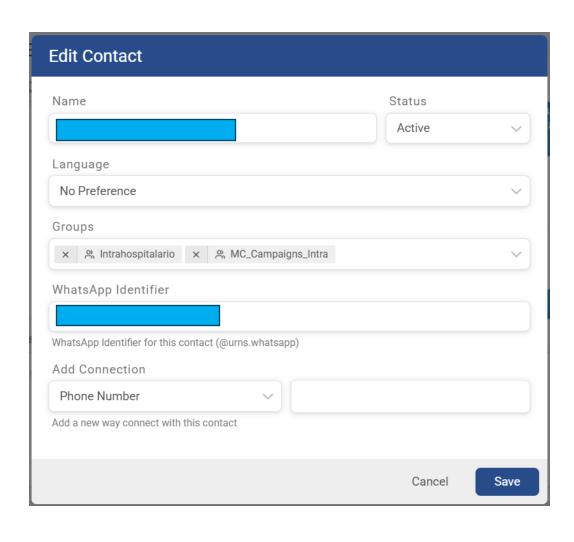
Esta es una **línea de comunicación directa con el contacto**. Debemos tener mucho cuidado de no utilizar esta opción si nuestro sistema entero no tiene una funcionalidad de atender a los usuarios 1 a 1.

Es decir, si nuestro sistema es de consulta automatizada y no tenemos personal atendiendo a los contactos individualmente, no debemos utilizar esta opción ya que el usuario podría depender de una línea de comunicación que no está siendo atendida.





Ajustes: Editar un contacto y sus grupos



A mano derecha en la vista del contacto podrás ver el botón "**Editar**".

Aquí puedes ver:

- El nombre
- El estado
- El idioma
- Los grupos
- El número de WhatsApp
- La opción de añadir otro canal de contacto.

Éste es un acceso rápido para **editar manualmente los grupos de un contacto** sin que ellos tengan que pasar por un flujo que lo actualice.



Identificación de errores



Identificación de errores

En el menú y la pantalla de **Mensajes** podemos ver la opción de **Mensajes Fallidos**.

A continuación veremos la lista de mensajes que no llegaron a su destino. Para tener mayor información sobre el error damos click en el botón que a mano derecha de la hora en la que se envió el mensaje.

Revisa y guarda esta tabla de vacunación para que puedas consultarla siempre. Si tienes alguna... A Campaign_vacunas

11:14 AM

JPEG
JPEG



Identificación de errores

Aquí veremos un registro del envío del mensaje en donde se refleja la razón del error.

Aquí un **ejemplo como referencia, subrayado en amarillo**.

Este error específicamente hace referencia a que el usuario no había interactuado con el sistema en las últimas 24 horas, por lo cual el mensaje no llegó.

```
200 2 ms
                                                                                                                                                                                                                                                                                           6/18/2025. 11:14 AM
 POST /c/wac/receive HTTP/1.1
 Host: app.rapidpro.io
 Accept: */*
 Accept-Encoding: deflate, gzip
 Content-Length: 710
 Content-Type: application/json
 User-Agent: facebookexternalua
 X-Hub-Signature: sha1=308903c528a632f4ce6d9e6e84e7ccd915bad04f
 X-Hub-Signature-256: sha256=6bdf050bb9166396e291f1057a4424d45296c2334be9e3e65f114a6e15984346
  {"object":"whatsapp business account", "entry": [{"id": "384101528113247", "changes": [{"value":
   ("messaging_product":"whatsapp","metadata":{"display_phone_number":"50768330225","phone_number_id":"393175457213600"},"statuses":
  [{"id":"wamid.HBgLNTA3NjcyMzI1MDYVAgARGBI2NDM5MjE5NzYxRjNCRkREQTUA","status":"failed","timestamp":"1750263275","recipient id":"507672
 32506", "errors":[{"code":131047, "title": "Re-engagement message", "message": "Re-engagement message", "error_data":{"details"; "Message"; "message"; "Re-engagement message", "error_data":{"details"; "Message"; "message"; "Re-engagement message"; "Re-engagement message"
failed to send because more than 24 hours have passed since the customer last replied to this
 number."}, "href": "https:\/\/developers.facebook.com\/docs\/whatsapp\/cloud-api\/support\/error-codes\/"}]}]}, "field": "messages"}]}]}
HTTP/1.1 200 OK
 Content-Encoding: gzip
 Content-Type: application/json
 Vary: Accept-Encoding
 {"message":"Events Handled","data":[{"type":"status","channel uuid":"3e2d79c8-b7b2-4bb2-b4f6-
 7d1cb7419553", "status": "F", "external id": "wamid.HBgLNTA3NjcyMzI1MDYVAgARGBI2NDM5MjE5NzYxRjNCRkREQTUA"}]}
```



Creación de un nuevo ambiente de trabajo



Creación de un workspace

Los espacios de trabajo se manejan desde el espacio de trabajo principal de la cuenta de RapidPro. Éste es el primer espacio que se crea cuando se configura la cuenta de RapidPro.

Espacios de trabajo			Nuevo
Buscar			
			1 - 6 de 6 〈 >
NOMBRE	USUARIOS	CONTACTOS	CREADO EL
UNICEF Panamá	8	19.165	13/08/2020
Comunidades	3	56	16/12/2024
Demo - Capacitación	6	57	24/05/2021 Ū
Desarrollo del primer ciclo	6	62	4/9/2024 Ū
Ranas doradas	4	1	4/4/2024 Ū
MINSA UNICEF	17	13	27/05/2025 🗓



Creación de un workspace

Damos clic en el botón con el ícono de engranaje (**Configuración**) y en el menú a mano izquierda vemos la opción "**Espacios de Trabajo**".

Al ingresar aquí veremos la lista de espacios de trabajo con columnas que indican, para cada espacio:

- El **nombre del espacio** de trabajo
- La cantidad de usuarios que tiene cada uno
- La cantidad de contactos que tiene cada uno
- La fecha de creación
- Botón para eliminar un espacio de trabajo. Este botón elimina todos los contactos, flujos, usuarios y demás información del espacio.

		Nuevo
		1 - 6 de 6 <
USUARIOS	CONTACTOS	CREADO EL
8	19.165	13/08/2020
3	56	16/12/2024
6	57	24/05/2021
6	62	4/9/2024
4	1	4/4/2024
17	13	27/05/2025
	8 3 6 6 4	8 19.165 3 56 6 57 6 62 4 1



Creación de un workspace

Para crear un espacio nuevo, da click en el botón **Nuevo**, arriba a mano derecha. Añade el nombre del espacio de trabajo y da click en Crear.









Práctica individual en clase:

Crea una campaña en RapidPro dirigida a los contactos previamente cargados. Es una campaña de tema libre pero debe ser relevante y relacionada con tu área.

Escoge un grupo de usuarios entre los que ya se crearon como receptores de la campaña y usa tiempos cortos de transmisión (días a partir de haberse creado el contacto).

Enviar a <u>ccuervo@unicef.org</u> un correo adjuntando captura de pantalla de la campaña creada (esta campaña debe tener tu nombre en RapidPro) e incluyendo el enlace/URL de la campaña (ingresas a la campaña y copias la URL)

Asunto: Ejercicio práctico 6 en clase.

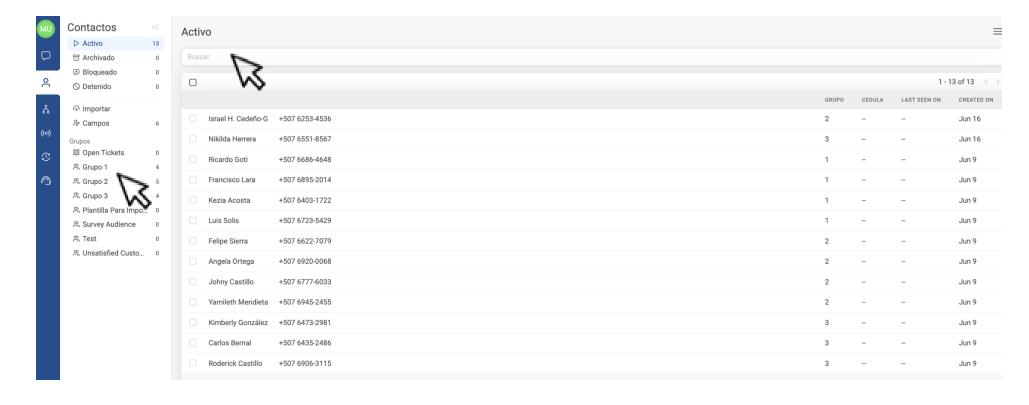


Exportación de contactos y registros



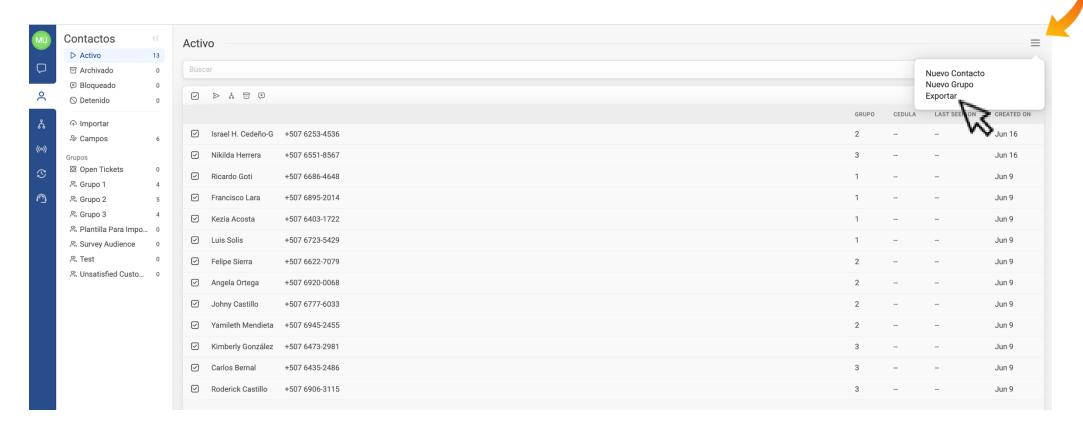
RapidPro permite descargar los contactos registrados en un espacio de trabajo, incluyendo nombres, números, etiquetas y atributos.

- 1. Da clic en 'Contactos.
- 2. Para exportar un grupo específico, selecciónalo en la columna izquierda o aplica filtros (fecha, etiquetas, etc.).





- 3. Haz clic en el ícono de hamburguesa en la esquina superior derecha.
- 4. Selecciona "Exportar contactos".

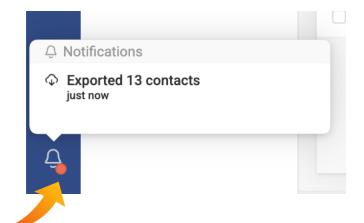


5. En la Ventana de 'Exportar contactos'





6. Revisa la opción de notificaciones (**ícono de campana** en la esquina inferior derecha).



7. Da clic en la notificación de contactos exportados y luego, en la Ventana que se abre, haz clic en 'Descargar'.





- 8. Se generará un archivo CSV que puedes descargar y abrir con Excel. Recibirás una copia en tu correo electrónico registrado con tu cuenta de RapidPro.
- 9. En el archivo CSV podrás ver cada usuario con los campos de información que definiste en la plantilla de importación o en el proceso de registro que realiza el contacto por su cuenta.

A ontact UUID e63a054-d0 F 8bb0423-b54	Name Roderick Castillo	C Language	D	E	F	G										
e63a054-d0 F		Language	Status			O	Н	1	J	K	L	М	N	0	Р	Q
	Roderick Castillo		Status	Created On	Last Seen On	URN:Tel	Field:Grupo	Field:Direccion	Field:Cedula	Field:Fecha N	a Field:WhatsAp	Field:Provinci	Group:Grupo	Group:Grupo:	Group:Grupo 3	
8bb0423-b54			Active	############		+507690631:	3						FALSO	FALSO	VERDADERO	
	Carlos Bernal	spa	Active	############		+5076435248	3						FALSO	FALSO	VERDADERO	
4917529-15 k	Kimberly González		Active	#############		+5076473298	3						FALSO	FALSO	VERDADERO	
067b83a-36 Y	Yamileth Mendieta		Active	#############		+507694524!	2						FALSO	VERDADERO	FALSO	
a32246-1eb J	Johny Castillo		Active	############		+507677760:	2						FALSO	VERDADERO	FALSO	
6285f31-49; <i>A</i>	Angela Ortega		Active	############		+5076920000	_						FALSO	VERDADERO	FALSO	
7239762-01 F	Felipe Sierra		Active	#############		+5076622707	_						FALSO	VERDADERO	FALSO	
fea4fa3-b74f L	Luis Solis		Active	############		+5076723542	_						VERDADERO	FALSO	FALSO	
d6590b7-78 k	Kezia Acosta		Active	############		+5076403172	1						VERDADERO	FALSO	FALSO	
98b99d-2bl F	Francisco Lara		Active	############		+507689520:	1						VERDADERO	FALSO	FALSO	
47f88fd-8b3 F	Ricardo Goti		Active	############		+5076686464	1						VERDADERO	FALSO	FALSO	
904ad3b-7a	Nikilda Herrera		Active	############		+5076551850	3						FALSO	FALSO	VERDADERO	
b2d6f87-f5b I	Israel H. Cedeño-G		Active	############		+507625345	2						FALSO	VERDADERO	FALSO	



Exportación de resultados de flujos y campañas



Análisis de resultados de flujos y campañas

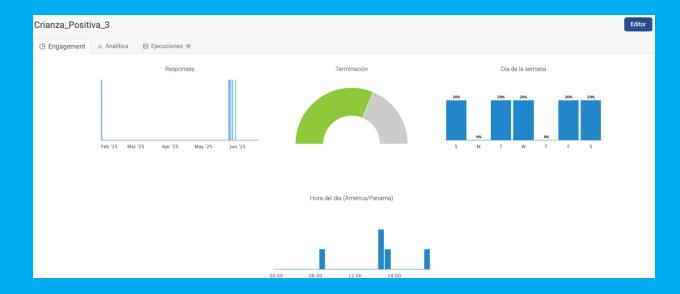
¿Qué podemos medir en RapidPro?

Flujos

- Cuántas personas iniciaron el flujo
- Cuántas lo completaron
- Cuántas abandonaron y en qué punto
- Días y horas en los que se inició el flujo
- Respuestas por bloque
- Variables almacenadas

Campañas:

- Cantidad de mensajes enviados, entregados o fallidos
- Contactos alcanzados
- Historial de eventos por campaña

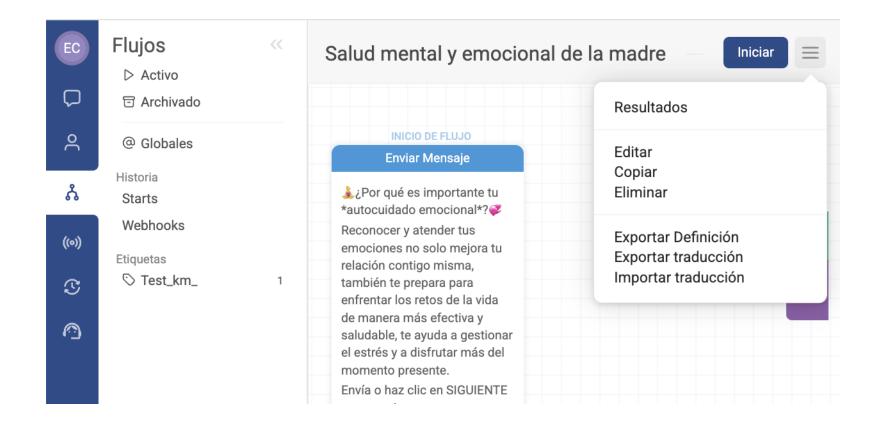


Historia de Eventos	Editar
🖰 8 dias después Created On	2 scheduled contacts
Iniciar Campaign_vacunas	
RECENT CONTACTS	
Leyra Albaez	Jun 18
Angela	Jun 18
Miriam moreno	Jun 18
Kellineth molinar	Jun 18
Mileika Urriola	Jun 18
Caroline Macías	Jun 18

Exportación de resultados de flujos

unicef para cada infancia

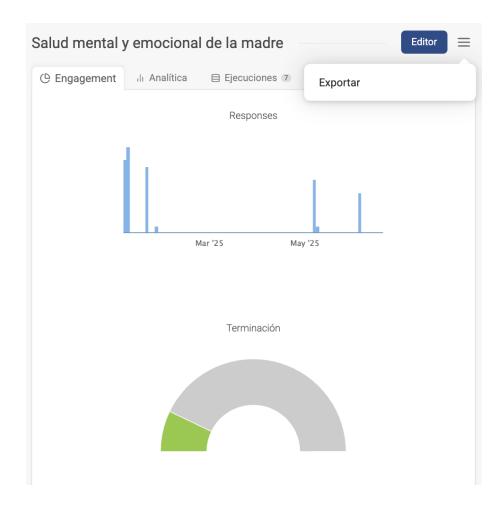
- 1. Ingresa al flujo cuyos resultados quieres revisar.
- 2. Da clic en el ícono de hamburguesa de la Esquina superior derecha y escoge la opción Resultados.



Exportación de resultados de flujos

unicef para cada infancia

3. En la **sección de 'Resultados' de un flujo**, puedes hacer clic en **'Exportar**' (la opción de exportar se despliega al dar clic en el ícono de hamburguesa de la esquina superior derecha).



Exportación de resultados de flujos

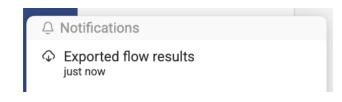


4. En **la sección de Notificaciones** (ícono de campana en la esquina inferior izquierda) o en tu correo registrado encontrarás un enlace para descargar los resultados.

Esto generará un **archivo** .CSV que puedes abrir en Excel.

El archivo incluirá:

- ID del contacto
- Respuestas dadas
- Estado del flujo (completado o no)
- Fecha y hora
- Variables capturadas durante el flujo





Α	В	С	D	E	F	G	Н	1	J	K
Contact UUID	Contact N	URN Scheme	URN Value	Started	Modified	Exited	Run UUID	Result 1 (Cate	Result 1 (Valu	Result 1 (Text
635ca639-b2	Yohana A	whatsapp	573006407	2025-05-07 11:38:09	2025-05-07 17:00:00	2025-05-07 17:00:00	0196ab9c-9af	Siguiente	SIGUIENTE	SIGUIENTE
58ac4be7-8d8	Maria	whatsapp	507658218	2025-05-08 19:18:55	2025-05-14 18:00:00	2025-05-14 18:00:00	0196b268-ce			
58ac4be7-8d8	Maria	whatsapp	507658218	2025-06-04 20:43:28	2025-06-06 14:00:00	2025-06-06 14:00:00	01973dc1-eb	Siguiente	SIGUIENTE	SIGUIENTE

Panel de resultados y gráficas de flujos



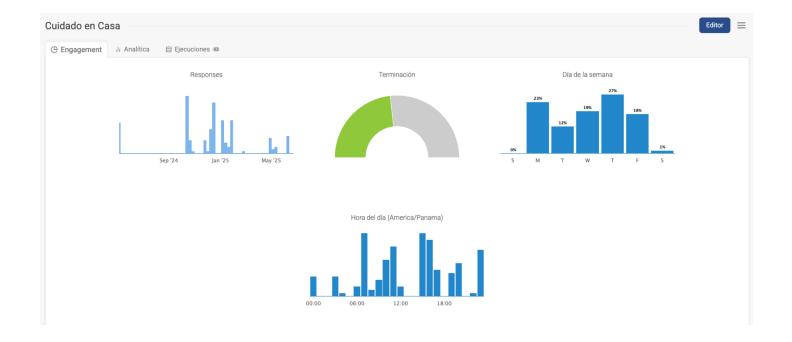
¿Cómo acceder?

Flujos → Selecciona un flujo → pestaña "Resultados" en esquina superior derecha.

a. Pestaña de 'Engagement'

Aquí veremos:

- 1. La cantidad total de respuestas que recibió el flujo
- 2. La tasa de finalización o terminación de todas las ejecuciones
- 3. El día de la semana y la hora del día en que se recibieron los mensajes.



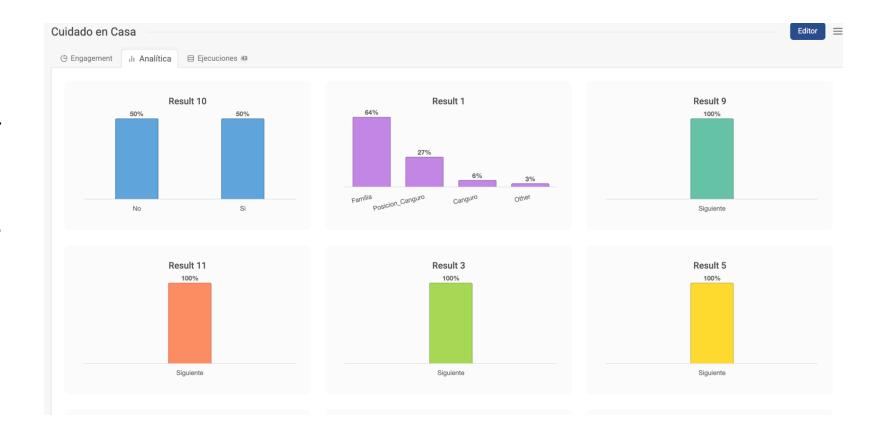
Panel de resultados y gráficas de flujos



b. Pestaña de Análisis o 'Analítica'

En esta pestaña, se desglosan las respuestas a los mensajes del flujo.

En el ejemplo a continuación, vemos los resultados de preguntas de Sí/No y qué porcentaje de personas escogió cada subtema de este flujo.



Panel de resultados y gráficas de flujos



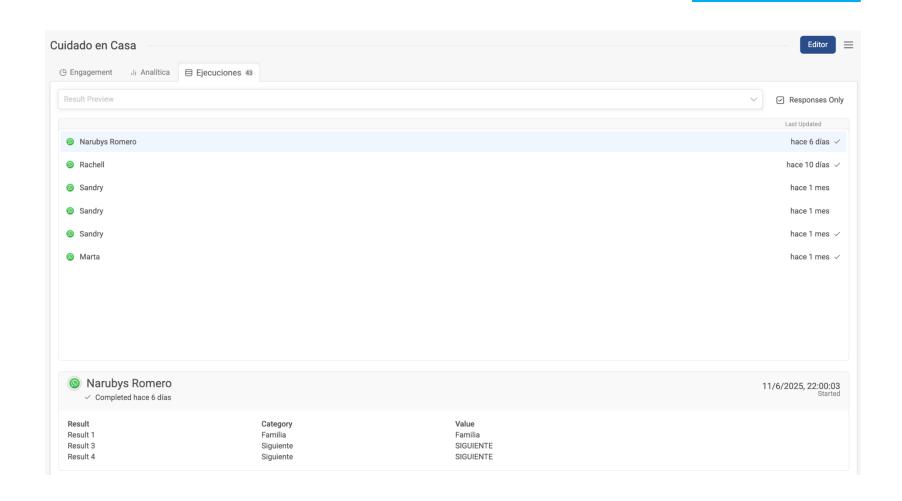
c. Pestaña de 'Ejecuciones'

Aquí veremos una lista de cada contacto que ha interactuado con el flujo y el número de ejecuciones que ha realizado.

El paso por un flujo desde la entrada hasta la salida, y toda la actividad intermedia, constituye una ejecución.

Los contactos salen de un flujo cuando:

- Completan el flujo;
- Inician otro flujo mediante la acción "Iniciar otro flujo";
- Salen del flujo tras el periodo de inactividad que hayamos indicado.



¿Qué hacer con los datos exportados?



Análisis básico en Excel o Google Sheets

- Abrir y analizar el archivo .CSV exportado.
- Verificar cuántos usuarios completaron o abandonaron cada flujo.
- Usar filtros para revisar respuestas específicas en determinados bloques.
- Crear gráficos básicos (barras, pastel) para visualizar distribución de respuestas o tasa de finalización.
- Usar fórmulas para calcular porcentajes, tiempos promedio, o frecuencia de respuestas.
- Comparar entre flujos para identificar los más consultados y los menos consultados por cada grupo de usuarios, y así poder tomar decisiones sobre cuáles flujos reforzar y cuáles eliminar.



Buenas prácticas para el análisis de resultados

- Nombrar claramente los bloques de cada flujo en la caja de 'Esperar respuesta' y los flujos para facilitar el análisis con base en esa categorización.
- **Usar etiquetas y variables consistentes** en el diseño del flujo para facilitar la lectura de resultados.
- Diferenciar flujos de campañas en los nombres asignados.
- Revisar métricas periódicamente para hacer mejoras.
- Combinar y complementar estos datos con observaciones cualitativas del equipo o usuarios.
- Para las campañas, dar prioridad al **análisis de las campañas que contienen más de un mensaje**, pues son las que permiten identificar la tasa de interacción del usuario con el flujo desplegado.
- Fomentar la interacción con respuestas rápidas y llamados a la acción como "haz clic en SIGUIENTE para aprender un poco más sobre esto".
- Analizar una muestra representativa y aleatoria de usuarios a través del historial de chat. Esto permite un análisis más cuantitativo e identificar posibles oportunidades de mejora y errores a corregir. Puede verse paso a paso qué hizo un contacto en ese flujo: respuestas, bloque alcanzado, tiempo entre pasos.
- Preguntar a los usuarios si quieren recibir mensajes, cada cuánto y sobre qué otros temas o necesidades quisieran recibir mensajes.





1. No hay visualización cruzada de datos

No es posible combinar automáticamente resultados entre flujos o campañas. Tampoco es posible filtrar por múltiples variables en simultáneo dentro de RapidPro.

2. No analiza tiempos ni duración del flujo

3. Datos en tiempo real, pero limitados visualmente

Es útil para seguimiento rápido, pero no para análisis avanzado (para eso es necesario exportar y las estadísticas exportadas son limitadas).

4. Exportación limitada a formato .CSV

No hay exportación directa a Excel ni visualizaciones complejas.

5. No muestra tasas de apertura de campañas

Recuerda: en canales como WhatsApp o SMS, RapidPro **no puede saber si el mensaje fue leído**, solo si fue entregado. Sin embargo, en WhatsApp Business Manager es posible ver si el mensaje fue leído.