

ENCUESTA.COM Guía de preguntas frecuentes

Preguntas frecuentes

Cambiar o introducir datos facturación

Te indicamos los pasos para indicar o modificar tus datos de facturación:

- 1.- Una vez logado en tu cuenta, haz clic en el icono de usuario en la parte superior derecha.
- 2.- Selecciona la opción "Mi cuenta".
- 3.- Ahora haz clic en la pestaña "Datos de facturación" e introduce los datos.
- 4.- Haz clic en "Guardar"

Dar de baja la cuenta

Para dar de baja tu cuenta sólo tienes que seguir estos pasos:

- Inicia sesión con tu usuario y contraseña.
- Haz clic en el icono de usuario, en la esquina superior derecha.
- En las opciones que aparecen, haz clic en "Mi cuenta".
- En la pantalla a la que accedes, podrás ver en la parte inferior la opción "Darse de baja".

Al hacer clic en esta opción, estás cancelando tu cuenta y todos los datos asociados a ella, no pudiendo acceder de nuevo a la misma.

Descargar factura

Para descargar una factura desde tu cuenta, simplemente tienes que seguir estos pasos:

- Una vez logado en la cuenta, haz clic en el icono de usuario situado en la parte superior derecha de la pantalla.
- Entre las diferentes opciones selecciona "Mi Cuenta".
- Haz clic en la pestaña "Transacciones", y descarga la factura que necesites haciendo clic directamente en el botón "Descargar".

Devolución de dinero

Te informamos que la suscripción a nuestros planes es automática, cobrándose mes a mes (en los planes mensuales) o de manera anual (en los planes anuales) como cualquier otro tipo de suscripción. Notificamos estas condiciones en el momento de efectuar el pago, por lo que no se puede realizar ningún tipo de devolución. Al efectuar la compra, el usuario acepta estas condiciones, no obstante puedes dar de baja su suscripción en cualquier momento, sin penalización alguna, desde el apartado de gestión de tu cuenta. De esta manera, se puede hacer uso de este plan por meses puntuales o bien activar el plan únicamente por un año.

Para cancelar la suscripción debes seguir los pasos indicados en este enlace <https://soporte.encuesta.com/hc/es/articles/360033028872-Cancelar-mi-suscripcion>. De esta forma, no se te cobrará automáticamente una vez llegada la fecha de renovación.

Si has cancelado tu suscripción y aún así se ha pasado un cargo erróneo a tu tarjeta, por favor escríbenos a soporte@encuesta.com para poder gestionar la incidencia.

Crear una encuesta

Con nuestro software de encuestas es posible crear rápidamente una nueva encuesta siguiendo estos pasos:

1.- Desde el menú "Mis encuestas", hacemos clic en "Crear encuesta".

2.- Elegimos si entre las dos opciones:

"Crear encuesta desde cero"

"Utilizar una plantilla como base"

Después de estos dos pasos, ya podemos comenzar a crear y editar la encuesta.

Desde este enlace puedes consultar en detalle los primeros pasos para crear una encuesta <https://soporte.encuesta.com/hc/es/sections/360006028372-Primeros-pasos>

Dudas plataforma Encuesta.com

Encuesta.com es un software que brinda la oportunidad de crear encuestas en línea. Somos una herramienta de trabajo que puede ser utilizada por cualquier empresa u organización que necesita crear una encuesta bien sea desde cero o a partir de alguno de los diseños de plantillas editables que ponemos a tu disposición.

Actualmente contamos con 4 planes:

Básico (gratuito)

Pro (mensual o anual)

Plus (mensual o anual)

Marca Blanca (mensual o anual)

Siendo el plan Marca Blanca el más completo de todos en cuanto a funcionalidades se refiere, en el siguiente link puede consultar y comparar las diversas funcionalidades que ofrecen nuestros 4 planes así como su precio <https://www.encuesta.com/planes-precios/>

El Plan Marca Blanca te permite personalizar de manera completa su encuesta, no sólo en lo referente al tema de diseño de la plantilla si no que también puede eliminar la marca Encuesta.com de su cuestionario, entre otras ventajas.

Con cualquiera de nuestros planes de pago puedes obtener exportaciones de excel con los resultados de su encuesta y aplicar filtros para su tratamiento. También te ofrece los resultados individuales de sus encuestados, además de un informe en gráficos editable y descargable en PDF.

Cancelar suscripción

Para cancelar su suscripción debes seguir estos pasos

Dentro de la sesión, haz clic en el icono de usuario y en "Mi cuenta".

Después haz clic en la pestaña "Datos de facturación" y en el botón "Cancelar renovación".

Cómo utilizar encuesta.com

Para empezar a utilizar nuestros servicios, es necesario que te registres (de manera gratuita).

Podrás elegir el Plan que quieras: Plan Básico, Pro, Plus y Marca Blanca, siendo el último el más completo. Aquí puedes ver más información sobre lo que incluye cada plan:
<https://encuesta.com/planes-precios/>

Una vez inicies sesión, solamente debes hacer clic en el botón "Crear encuesta". Podrás elegir entre crear una encuesta desde cero o utilizar una de nuestras plantillas, que también podrás modificar sobre la marcha.

Una vez creada tu encuesta, podrás editar las preguntas y adaptarlas a lo que necesites.

Te dejo aquí nuestro centro de soporte dónde encontrarás manuales y vídeos que te ayudarán en tus primeros pasos con nuestra plataforma <https://soporte.encuesta.com/hc/es>

Integraciones API disponibles

Con el plan marca blanca existe la posibilidad de realizar integraciones vía API, que permiten la automatización de determinadas acciones dentro del flujo de trabajo en la plataforma.

Las integraciones actualmente disponibles son la siguientes:

- Creación de una lista de contactos.
- Creación de contactos asociados a una lista.
- Envío de encuesta a una lista de contactos.
- Acceso a encuestas.
- Acceso a respuestas.

En caso de estar interesado en alguna de estas integraciones, por favor escríbenos a soporte@encuesta.com y te haremos llegar la documentación necesaria para la programación de la misma.

Formas de Compartir una encuesta

Existen diferentes formas de compartir tu encuesta:

- A través de enlace general, copiando y pegando la url de la encuesta en el lugar desde donde quieras que acceda el encuestado.

- Enviando la encuesta por email a una lista de contactos desde la plataforma. De este modo puedes identificar a los contactos que han respondido al cuestionario.

- Otras formas: insertando la url de la encuesta en tu web (html/iframe), imprimiendo el cuestionario en pdf o bien a través de un código bidi.

Puedes ver en detalle las diferentes opciones para compartir una encuesta desde este enlace

<https://soporte.encuesta.com/hc/es/sections/360006028312-Publicar-enviar-una-encuesta>

Resetear contraseña

Para cambiar tu contraseña, una vez logado en tu cuenta, haz clic en el icono de usuario que encontrarás en la parte superior derecha de la pantalla. Después haga clic en "Mi cuenta" / "Perfil" y en el módulo de seguridad verá el acceso al cambio de contraseña.

Saber quién ha respondido a una encuesta

Existen dos opciones de envío que permiten saber quién ha respondido la encuesta e identificar sus respuestas:

- Opción A: Envío desde la propia aplicación a una lista de contactos.

Esta opción envía a cada contacto un link parametrizado —único e individual— para acceder a la encuesta. Gracias a esta parametrización, las respuestas de los encuestados son asociadas a sus datos de la lista de contactos, por lo que podemos realizar un seguimiento de quién ha contestado la encuesta, enviarle recordatorios desde la propia aplicación, e identificar sus respuestas en los informes.

- Opción B: Para usuarios que deseen emplear un sistema de envío propio.

Con el plan Marca Blanca es posible obtener los links parametrizados que asigna encuesta.com a cada contacto siguiendo las siguientes instrucciones.

En ambos casos es importante que en el paso "Crear"/"Configuración" del gestor de encuestas, esté desactivada la opción "Mantener la confidencialidad de los encuestados".

Renovación de plan

La renovación de los planes adquiridos con pago a través de tarjeta o paypal se realiza automáticamente.

En caso de que quieras cambiar el tipo de suscripción a otro plan, tendrás que cancelar la suscripción activa y adquirir la nueva. Puedes ver los pasos a seguir para cancelar tu suscripción desde este enlace
<https://soporte.encuesta.com/hc/es/articles/360033028872-Cancelar-mi-suscripcion%C3%B3n>

En caso de que el plan fuera adquirido a través de transferencia bancaria, por favor indícanos el email de usuario de tu cuenta para poder gestionar la renovación.

Recuperar encuesta eliminada

Es posible recuperar una encuesta que haya sido eliminada, durante los diez posteriores a su borrado, siguiendo estos pasos:

-Dentro de la pantalla "Mis encuestas", en la parte superior derecha tienes que hacer clic en el icono de "Más acciones".

-Ahora haz clic en "Encuestas eliminadas".

-Aparecerán listadas las encuestas que se hayan eliminado en los diez días anteriores, pudiendo seleccionar la que quieras recuperar y haciendo clic en "Restaurar encuesta".

Personalizar dominio url encuesta - Certificado https

Teniendo activo un plan marca blanca, es posible personalizar la url de la encuesta con un dominio o subdominio propio.

Lo primero a tener en cuenta es que, ese dominio tiene que tener un certificado https activo y válido. En caso de que no lo tenga ,nosotros podemos proporcionarte uno si bien conlleva un coste de 290€.

Si este es tu caso, por favor indícanoslo escribiendo a soporte@encuesta.com

Una vez que tengamos el certificado, tienes que indicar los datos que te solicita la plataforma siguiendo estos pasos.

-Desde el menú de usuario, en la parte superior derecha de pantalla, haz clic en "Mi cuenta"/ "Certificados"/"Crear certificado".

-Selecciona " Ya tengo un certificado" y completa los datos solicitados. Haz clic en "Crear certificado".

-El siguiente paso será configurar el registro CNAME dentro de las DNS de el domino o subdominio a utilizar.

-Una vez configurado, accede a la edición de la encuesta en la que vas a personalizar la url y haz clic en "Configurar".
Verás la opción "Añadir dominio".

-Indica el dominio configurado y haz clic en "Guardar".

Después escríbenos a soporte@encuesta.com para avisarnos de que lo has configurado para que podamos comprobar que está todo correcto.

Compartir informes

Para compartir los informes generados debemos seguir siguiendo estos pasos:

En el gestor de encuestas, hacemos clic en "Resultados".

Desde el informe que queramos compartir, hacemos clic en el icono de "Más acciones".

Después hacemos clic en "Compartir informe".

En la nueva ventana que se abre, podemos copiar la url del informe. Adicionalmente, es posible establecer una contraseña. Para ello es necesario disponer de un Plan Plus o Marca Blanca.

La indicamos y activamos el botón "Poner contraseña a la encuesta".

Hacemos clic en "Guardar".

Puedes ver las diferentes opciones para compartir un informe desde este enlace <https://soporte.encuesta.com/hc/es/articles/360032162931-Compartir-informes>

Compartir descargas de informes detallado y resumido

Es posible compartir la descarga de los informes detallados y resumidos de una encuesta siguiendo estos pasos:

- Desde el menú "Resultados" de la encuesta, haz clic en "Descargas".
- Crea una descarga nueva o selecciona la que quieras compartir, y haz clic en el icono "Compartir".
- Selecciona si quieres compartir el archivo excel detallado o resumido y copia y pega la url para compartirla.
- Adicionalmente puedes indicar una contraseña de acceso a la descarga.

Descarga de informe detallado y resumido

En encuesta.com es posible exportar los informes de tus encuestas en formato Excel.

Hay tres opciones disponibles:

Descarga resumen de resultados, en formato Excel (disponible en todas las versiones, incluida la gratuita)

Descarga informe detallado en formato Excel (disponible en todos los planes de pago: Pro, Plus y Marca Blanca)

Si queremos exportar alguno de los informes mencionados, debemos:

1. En el menú "Resultados", ir a "Descargas" y hacer clic en "Nueva descarga".
2. Escribimos un título y seleccionamos el idioma.
3. Hacemos clic en "Guardar".
4. Una vez creada la descarga, vemos que aparecen 3 iconos.
5. Hacemos clic en el icono de descarga situado en el centro.
6. Veremos nombrado nuestro archivo y seleccionamos el formato en el que lo queremos descargar, "Excel detallado" o "Excel resumido" y hacemos clic en "Generar archivo".
7. Durante el proceso de generación de archivo aparecerá un spinner en la línea de descarga debajo de la opción de formato del archivo.

8. Una vez que esté procesado y listo para su descarga, aparecerá el icono en verde.

¿Cómo descargar los informes en Excel?

Helpdesk

hace 6 meses Actualización

En encuesta.com es posible exportar los informes de tus encuestas en formato Excel.

Hay tres opciones disponibles:

Descarga resumen de resultados, en formato Excel (disponible en todas las versiones, incluida la gratuita)

Descarga informe detallado en formato Excel (disponible en todos los planes de pago: Pro, Plus y Marca Blanca)

Si queremos exportar alguno de los informes mencionados, debemos:

En el menú "Resultados", ir a "Descargas" y hacer clic en "Nueva descarga".

2. Escribimos un título y seleccionamos el idioma.

3. Hacemos clic en "Guardar".

4. Una vez creada la descarga, vemos que aparecen 3 iconos.

5. Hacemos clic en el icono de descarga situado en el centro.

6. Veremos nombrado nuestro archivo y seleccionamos el formato en el que lo queremos descargar, "Excel detallado" o "Excel resumido" y hacemos clic en "Generar archivo".

7. Durante el proceso de generación de archivo aparecerá un spinner en la línea de descarga debajo de la opción de formato del archivo.

8. Una vez que esté procesado y listo para su descarga, aparecerá el icono en verde.

9. Hacemos clic sobre este icono y sobre la opción "Descargar" del panel derecho.

10. En esta misma ventana está disponible la url de la descarga para ser compartida.

11. En caso de que queramos descargar dentro de esta misma fila de descarga, el archivo en un formato diferente, volveremos a hacer clic en icono de descarga y seguiremos el mismo proceso seleccionando el formato de archivo correspondiente.

12. Desde el icono de filtro podemos aplicar filtros a nuestra descarga según el estado de las respuestas, la fecha o seleccionando algunos condicionantes sobre las respuestas del cuestionario. Hacemos clic en él y las aplicamos.

13. Si aplicamos un filtro sobre un archivo previamente generado, tendremos que volver a generarlo para que se apliquen los filtros seleccionados.

14. Hacemos clic en el icono de filtro sobre el archivo generado

15. Aplicamos los filtros y hacemos clic en "Guardar". Veremos que nuestra descarga dejará de estar disponible en el panel y será necesario repetir el proceso de generación de archivo haciendo clic en el icono de descarga.

16. En caso de que tengamos un archivo generado previamente y queramos incluir las respuestas que se hayan producido a posteriori, tendremos que actualizar el archivo. Para ello hacemos clic en el icono verde de descarga

17. Y en el botón inferior "generar archivo". De este modo se actualizarán las respuestas sobre el archivo previamente generado.
18. Desde el icono de borrado podemos eliminar la descarga creada.

Puedes ver cómo descargar el informe detallado o resumido en formato excel desde este enlace

<https://soporte.encuesta.com/hc/es/articles/360040243791--C%C3%B3mo-descargar-los-informes-en-Excel>

Consultar informes

Con encuesta.com es posible ver y descargar los resultados en tiempo real, así como generar y diseñar los informes que necesitemos para cada encuesta. Para acceder a los informes debemos seguir estos pasos:

En el gestor de encuestas, hacemos clic en "Resultados".
En el menú izquierdo hacemos clic en "Informes"/"Nuevo Informe"

Indicamos un título y el idioma.

Editamos el informe a nuestro gusto. Podemos editar el tipo de gráfico, las secciones en las que está dividida la encuesta, personalizando la visualización del reporte generado.

Puedes ver cómo consultar los informes en gráficos desde este enlace
<https://soporte.encuesta.com/hc/es/articles/360031273432-Informe-en-gr%C3%A1ficos>

Descarga informe en pdf

Para descargar el informe online en PDF debemos seguir estos pasos:

Accedemos al informe y hacemos clic en el icono de descarga que vemos en la parte superior derecha

En la ventana de diálogo que aparece, hacemos clic en "Descargar fichero PDF "

Puedes consultar cómo descargar el informe en pdf desde este enlace
<https://soporte.encuesta.com/hc/es/articles/360040892552-Descargar-el-informe-en-PDF>

Condiciones de uso y Política de privacidad

En los siguientes enlaces puedes consultar nuestras Condiciones de uso y nuestra Política de privacidad:

Condiciones de uso: <https://www.encuesta.com/condiciones-contratacion/>

Política de privacidad: <https://www.encuesta.com/privacidad/>

Quedamos a tu disposición para resolver cualquier duda.

Consulta sobre precios con descuento ONG - Universidad

En respuesta a tu consulta, te confirmamos que, como universidad/ONG, puedes disfrutar de un descuento especial en nuestros planes. A continuación te detallamos las características del descuento:

PLAN PRO:

Descuento: -30%

PLAN PLUS:

Descuento: -40%

PLAN MARCA BLANCA

Descuento: -50%

En el siguiente link puedes consultar una relación detallada de las funcionalidades incluidas en cada plan: <https://encuesta.com/planes-precios/>

Encuestas Remuneradas

Encuesta.com es un software que ofrece la oportunidad de crear encuestas en línea. Somos una herramienta de trabajo que puede ser utilizada por cualquier persona o empresa que necesita crear una encuesta. Nosotros no generamos pagos a las personas que responden las encuestas, así como no generamos premios. Si las personas o empresas que utilizan nuestra plataforma ofrecen alguna bonificación, premio o promoción, debe contactarles directamente.

Planes y precios encuesta.com:

Tabla de Funcionalidades por Plan

Funcionalidad	Básico	Pro	Plus	Marca Blanca
Respuestas	Hasta 100	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas
Contactos	1.000	5.000	10.000	Ilimitados
Resultados	Reportes en tiempo real	Comparte resultados	Protección con contraseña	Configuración de alertas
Compartir	Multiplataforma	Personalización avanzada	Seguimiento de dispositivo	Encuestas programadas
Cuestionario	Plantillas dinámicas	Lógica condicional	Lógica avanzada	Personaliza correo de invitación
Estilo y branding	Encuestas personalizadas	Crea tus plantillas	Configura la redirección	Oculto la marca encuesta.com

General

Característica	Básico	Pro	Plus	Marca Blanca
Cantidad de encuestas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas
Preguntas por encuesta	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas
Respuestas por encuesta	100	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas

Soporte	Email	Email y teléfono	Prioritario	Agente dedicado
Cuentas por usuario	1	1	1	10€/mes por cuenta
Descuentos universidades y ONG's	No incluido	30%	40%	50%
Cifrado SSL/TLS	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido

Crear Encuestas

Característica	Básico	Pro	Plus	Marca Blanca
Plantillas de cuestionarios	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Personalización	No incluido	Logo y temas	Completa	Completa
Lógica condicional	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Lógica avanzada	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
Encuestas multidioma	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
Valores internos	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
Validación de respuestas de texto	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
Validación de nº opciones marc	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
20 tipos de pregunta	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Importar plantillas	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Imagen, vídeo y audio en la encuesta	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Preguntas obligatorias	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Barra de progreso	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Pasar encuestas a PDF	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Redirección de los encuestados	A encuesta.com	A encuesta.com	Personalizada	Personalizada

Orden aleatorio de respuestas	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Repositorio de imágenes	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Importar campos y valores	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
Opcion por defecto	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
Páginas aleatorias	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
Mostrar pantalla de agradecimiento	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido

Recopilar Respuestas

Característica	Básico	Pro	Plus	Marca Blanca
Email, web, QR y redes sociales	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Plataforma envíos por email	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Personalización de envíos por email	No incluido	Remitente	Completa	Completa
Gestión de envíos	No incluido	5.000	10.000	20.000
Generar enlaces para SMS	No incluido	No incluido	No incluido	Incluido
Encuestas multidispositivo	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Envio de recordatorios	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Control de duplicados	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Claves de acceso	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Cierre programado de la encuesta	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Editor de email de invitación	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Plantillas de invitación de email	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Temporizador	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Dejar y retomar la encuesta	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
Inserta códigos promocionales	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido

Identificador de dispositivo	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
Personalización del link	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido
Personalización del dominio	No incluido	No incluido	No incluido	Incluido
Certificado HTTPS dominio propio	No incluido	No incluido	No incluido	290€+iva
Programación de envíos	No incluido	No incluido	No incluido	Incluido

Analizar Resultados

Característica	Básico	Pro	Plus	Marca Blanca
Reports en tiempo real	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Exportación a Excel	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Informes automáticos en PDF	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Alertas	No incluido	No incluido	No incluido	Incluido
Resultados individuales	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Imprimir informe	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Filtrado de respuestas	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Compartir informe de resultados	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Informe con clave de acceso	No incluido	No incluido	Incluido	Incluido

ARTÍCULOS ENCUESTA.COM

Acceso a la encuesta con contraseña individual

Con cualquiera de nuestros planes de pago es posible configurar el acceso a la encuesta con una contraseña individual.

Esta opción está disponible compartiendo la encuesta a través de email a una lista de contactos desde la propia plataforma o bien compartiendo directamente la encuesta a través de su enlace general.

Para activar el acceso con contraseña individual tenemos que seguir estos pasos según el modo de compartición.

Compartiendo la encuesta a través de Campañas:

- Desde el paso "Compartir" hacemos clic en el icono de configuración que vemos a la derecha de la opción de compartición "Campañas"

En la ventana que se abre vemos que tenemos dos opciones:

- "Contraseña individual generada por el sistema". En este caso la propia plataforma generará una contraseña aleatoria para cada encuestado. Si activamos esta opción, cuando editemos la plantilla de email de invitación, tenemos que indicar el parámetro `{{ password }}` que se transformará en la contraseña generada una vez se realice el envío.

- "Contraseña individual a partir de campo de contacto". En este caso debemos tener un campo dentro de la lista de contactos ,a la que vamos a compartir la encuesta, un campo que se llame password para, al igual que en el caso anterior, insertar en el cuerpo de la plantilla de email de invitación el parámetro `{{ password }}` que se transformará en la contraseña que cada contacto tenga asignada en la lista de contactos a la que se realiza el envío.

Una vez activada la opción elegida hacemos clic en "Guardar".

Compartiendo la encuesta a través del enlace general:

- Desde el paso "Compartir" hacemos clic en el icono de configuración que vemos a la derecha del enlace general de la encuesta.

En la ventana que se abre activamos la siguiente opción:

- "Contraseña individual a partir de lista de contactos". De este modo, aunque compartamos el enlace general de la encuesta, podemos asociar una contraseña de acceso individual para cada encuestado a partir de un campo en la lista de contactos a la que vamos a asociar este acceso.

Seleccionamos en el primer desplegable el nombre de la lista de contactos y en el segundo desplegable seleccionamos el nombre del campo en el que hemos indicado cada contraseña.

En este ejemplo nuestra lista se llama "volcado acceso" y el nombre del campo dónde están las contraseñas para cada encuestado se llama "dni".

Después hacemos clic en "Guardar".

Matrices: Cada opción se puede seleccionar sólo una vez

Al introducir preguntas tipo "Matriz de elección única" o "Escala de opinión", si seleccionamos la casilla "Cada columna sólo puede ser seleccionada una vez", los encuestados sólo podrán seleccionar una vez cada opción de columna para toda la matriz.

Esto resulta útil si queremos que los encuestados valoren las opciones de fila sin posibilidad de que dos de ellas tengan la misma valoración.

Ejemplo:

Crear una ranking de marcas en función de la intención de compra de los encuestados (ninguna de las marcas puede ser valorada por igual).

La activación de esta opción implica necesariamente que debe existir el mismo número de filas que de columnas.

Si no queremos esta configuración, sólo tenemos que desactivar la casilla "Cada columna sólo puede ser seleccionada una vez".

Copiar pregunta

Para copiar una pregunta de un punto a otro de la encuesta debemos seguir estos pasos desde el gestor de encuestas.

En cada pregunta aparecen una serie de iconos en el lateral derecho. En la pregunta que queramos copiar, hacemos clic en el icono "copiar"

Aparecerá una nueva pantalla en la que tenemos que seleccionar la "página de referencia de destino" y después seleccionar la "pregunta de referencia de destino".

Hacemos clic en las opciones "copiar delante" o "copiar detrás" según sea el caso. Al completar este paso, podemos borrar la pregunta de su ubicación original para evitar que quede duplicada, ya que la funcionalidad no es de cortado sino de copiado, o bien editar esta nueva pregunta copiada modificando el contenido existente o añadiendo uno nuevo.

¿Cómo crear una pregunta?

Crear una pregunta es muy sencillo. Simplemente en el gestor de encuestas, hacemos clic en

"Añadir Pregunta".

A continuación seleccionamos el tipo de pregunta que queremos incluir en el cuestionario y hacemos clic en "Guardar".

Podemos ver ejemplos de los diferentes tipos de pregunta disponibles haciendo clic [aquí](#).

Crear una encuesta desde una plantilla

Para facilitar la creación y edición de los cuestionarios, tenemos disponibles una serie de plantillas predeterminadas.

Las plantillas son encuestas genéricas diseñadas por el equipo de encuesta.com, que pueden servirnos como base para la creación de la encuesta. Estas plantillas son fácilmente editables, tanto en contenido como en formato, lo que permite adaptarlas a necesidades específicas.

Para editar o utilizar una plantilla tenemos que seguir estos pasos:

Desde el gestor de encuestas hacemos clic en "Crear encuesta".
Seleccionamos cualquiera de las categorías de plantillas disponibles.

Elegimos la plantilla específica dentro de la categoría seleccionada y hacemos clic en "Usar esta plantilla" en la parte superior derecha de la pantalla.

Ahora desde el editor del cuestionario, podemos trabajar sobre ella y editar los diferentes elementos.

Idioma predeterminado de la encuesta

Cuando creamos una encuesta desde cero es importante elegir como idioma por defecto el mismo con el que se va a construir la encuesta, para que al compartirla no se produzcan errores de visualización según el idioma que el encuestado tenga configurado en su navegador.

El idioma por defecto se configura a la hora de crear la encuesta, eligiendo la opción "Crear encuesta desde cero".

Damos un nombre a la encuesta y seleccionamos el idioma en el que vamos a generar nuestro cuestionario

De esta manera, el encuestado visualizará la encuesta en el idioma que se seleccione por defecto independientemente del idioma que él mismo tenga predeterminado en su navegador.

Si de manera adicional necesitamos configurar la encuesta en varios idiomas para que el encuestado visualice el cuestionario según el idioma que tenga predeterminado en su navegador, podemos ver cómo haciendo clic [aquí](#).

Crear una encuesta

Con nuestro software de encuestas es posible crear rápidamente una nueva encuesta siguiendo estos pasos:

1.- Desde el menú "Mis encuestas", hacemos clic en "Crear encuesta".

2.- Elegimos si entre las dos opciones:

"Crear encuesta desde cero"

"Utilizar una plantilla como base"

Puedes ver los pasos en detalle desde [aquí](#)

Mostrar u ocultar preguntas en función de una respuesta previa

Esta opción está disponible con cualquier plan de pago.

Dentro de la barra de herramientas de edición de pregunta existe una opción llamada "Mostrado Condicional", a la que accedemos haciendo clic en este icono

Para añadir una lógica a la pregunta, de modo que muestre u oculta la misma en función de una respuesta anterior. Tenemos que:

1) Configurar la visibilidad de la pregunta, que puede ser:

Mostrar pregunta: es la opción que se aplica por defecto, la pregunta se mostrará según la condición que indiquemos en el siguiente paso.

Ocultar pregunta: si seleccionamos esta opción se ocultará en función de la condición que indiquemos.

2) Configurar la condición que hará que la pregunta se muestre/oculte: permite establecer una condición para que, en función de lo que contesten, se muestre o no la pregunta. Si se cumple la condición: la pregunta se mostrará u ocultará en función de lo indicado en la "Acción".

Seleccionamos la pregunta que será condicionante e indicaremos la regla de la condición y la respuesta que debe cumplir dicha regla

Hacemos clic en "Guardar cambios" y se guardará la lógica aplicada a la pregunta.

También permite condicionar que la pregunta se muestre o no en función de los campos de la lista de contactos a la que enviamos la encuesta o de parámetros que el encuestador haya añadido al link de la encuesta. Adicionalmente también permite condicionar de acuerdo al tipo de pantalla.

Podemos aplicar lógicas "and" y "or" (Combinación de condiciones)

Añadir lógica AND. Permite añadir una condición "and". Han de cumplirse todas las condiciones aplicadas para que la pregunta se muestre u oculte.

Añadir acción. Permite añadir una condición "or". Será suficiente con que se cumpla una de las condiciones indicadas para que la pregunta se muestre u oculte.

O desde la visualización de la lógica creada "añadir acción" para crear la lógica "or"

Puedes ver todos los pasos a seguir de en detalle desde [aquí](#)

Aplicar lógicas condicionales en páginas

Además de poder configurar lógicas condicionales que permiten mostrar u ocultar preguntas, es posible realizar esta configuración a nivel de páginas dentro de la encuesta.

Para aplicar una lógica condicional a una página tenemos que seguir estos pasos:

-Hacemos clic en el icono de mostrado condicional de la barra de herramientas de la página

-En este caso tenemos las siguientes acciones disponibles:

- Mostrar u ocultar página: se muestra o se oculta la página si se cumple la condición configurada.
- Saltar a página: se produce un salto a la página indicada en la configuración de la lógica si se cumple la condición.
- Finalizar la encuesta: el encuestado finaliza directamente la encuesta si se cumple la condición configurada. Adicionalmente es posible indicar una url específica a la que redirigir al encuestado.

Los siguientes pasos son los mismos que los que debemos realizar para configurar una lógica de pregunta y que puedes consultar desde [aquí](#).

Esta opción está disponible con cualquier plan de pago.

Editar botones de navegación ("Anterior", "Siguiente", "Finalizar")

Los enlaces de navegación son utilizados por el encuestado para avanzar o retroceder en la encuesta.

Página anterior
Página siguiente
Siguiente pregunta
Confirmar ranking
Finalización

Si queremos modificar el texto de estos enlaces debemos seguir estos pasos:

Hacemos clic en "Configurar" en el menú del gestor de encuestas.

Nos situamos en el apartado "Texto en botones".

Modificamos el texto del botón de navegación que queramos editar

Los cambios se guardan de forma automática.

Incluir un link en mi encuesta

Para incorporar un enlace en cualquier lugar de la encuesta, lo más sencillo es redactar el texto que queremos enlazar y seleccionarlo para que aparezca la barra de edición de texto.

Veremos que entre las diferentes opciones encontramos el icono de enlace. Simplemente tendremos que hacer clic en él e insertar la url a la que queremos enlazar el texto.

Otra opción es incluir directamente el código HTML de creación de links en el lugar en el que queramos que aparezca.

El código necesario para introducir el link es el siguiente:

```
<a href="URL del enlace">Nombre del enlace</a>
```

Debemos sustituir "URL del enlace" (manteniendo las comillas) por la dirección URL a la que queramos acceder mediante el link. Es importante que en el enlace se incluya al comienzo `http://`

Además, y de manera opcional, podemos especificar en "Nombre del enlace" (en este caso sin comillas) el texto que deseamos que aparezca en lugar de la URL, donde el encuestado pueda hacer clic.

A continuación, mostramos un ejemplo de enlace que lleva a la página principal de Google:

```
<a href="http://www.google.com">Enlace a Google</a>
```

De este modo aparecería el texto "Enlace a Google" y, al pinchar en él, se direccionaría al usuario a <http://www.google.com>

Barra de progreso

Es posible añadir una barra de progreso en la encuesta para que la persona encuestada sepa cuánto ha avanzado en la misma.

Simplemente debemos seguir estos pasos:

Nos situamos en la sección "Estilos" de la página de creación de la encuesta.
Dentro del apartado "Otras opciones".
Activamos la casilla "Barra de progreso".

La barra de progreso se visualizará en la parte inferior de la encuesta.

El color de la barra de progreso es el mismo que el color de los botones del tema aplicado.

Si queremos cambiar el color de los botones y barra de progreso, podemos hacerlo editando uno de nuestros temas personalizados y cambiando el código de color desde el menú izquierdo.

Barra de progreso avanzada

La barra de progreso avanzada permite al encuestado visualizar, en la parte superior de la encuesta, el progreso en la misma mediante un avance numérico.

Para insertar la barra de progreso avanzada debemos seguir estos pasos:

Hacemos clic en la pestaña "Estilos" del gestor de encuestas.

Dentro del apartado "Otras opciones", activamos la "Barra de progreso avanzada".

Además podemos configurar grupos de páginas que queramos que se agrupen en un mismo paso de la barra de progreso.

Para configurar esta opción tenemos que seguir los siguientes pasos:

Desde el editor de encuestas, en la pestaña "Crear" configuramos las diferentes páginas que queramos que compongan la encuesta.

Hacemos clic en el icono "Añadir a grupo".

Damos un nombre a este grupo y hacemos clic en el icono con el símbolo + y en "Guardar". Podemos añadir tantos grupos como necesitemos.

Ahora en cada una de las páginas, desde el icono "Añadir a grupo", seleccionamos en cada una de las preguntas el grupo en el que las queremos agrupar.

De este modo, las páginas que estén agrupadas en un mismo grupo, aparecerán en la misma posición de la barra de progreso avanzada del cuestionario.

Nota: Las páginas de un mismo grupo deben ser consecutivas.

Obligatoriedad en las preguntas

Una pregunta requerida es una pregunta que el encuestado no puede dejar de contestar. Si el encuestado no la responde, al hacer clic en "Siguiente" o "Finalizar", el sistema le avisará de que le quedan preguntas por contestar, no permitiéndole avanzar.

Para configurar una pregunta como obligatoria, seguimos estos pasos:

Desde el gestor de encuestas, una vez que hemos añadido una pregunta, vemos que aparece este icono en la barra de acciones.

Simplemente tendremos que hacer clic en él para marcar esta pregunta como requerida.

Una vez lo hagamos, el icono se mostrará en color rojo y aparecerá un aviso de "Pregunta requerida" que será únicamente visible en el editor. En el cuestionario se marcará con un asterisco al final del enunciado de la pregunta.

Nota: se recomienda sólo poner obligatoriedad en aquellas preguntas que sean imprescindibles en la encuesta.

Incluir opción de respuesta abierta "Otros"

En una pregunta de selección simple o de selección múltiple, podemos añadir una opción "Otros" con una casilla de respuesta abierta para que los encuestados puedan hacer sus especificaciones.

Para ello sólo debemos seguir estos pasos:

En la ventana de creación/edición de la pregunta hacemos clic en "Configuración" Marcamos "Habilitar la opción otros: especificar".

Hacemos clic en "Guardar"

Puedes ver en detalle los pasos a seguir desde [aquí](#)

Nota: Para poder incluir esta opción, la pregunta debe ser de tipo vertical

Adjuntar archivos en una pregunta

Este tipo de pregunta está disponible en cualquiera de los planes de pago y permite que los encuestados puedan adjuntar archivos en la encuesta.

Para incluir esta opción dentro de la encuesta, tenemos que seguir estos pasos:

Dentro de la opción "Añadir pregunta" seleccionamos "Otros tipos" y "Carga de archivo". En la pestaña de edición indicamos la pregunta a realizar. Si por ejemplo queremos que los encuestados amplíen información sobre su plan de acción formativa, indicamos "Plan de acción formativa" en este campo de texto.

Desde la pestaña de "Configuración" podemos definir los formatos de archivo que vamos a permitir subir en esa pregunta. Igualmente podemos configurar que adjunten sólo una tipología de archivo o varias.

Del mismo modo, desplegando cada una de las opciones, podemos configurar el número de archivos permitidos a subir y el tamaño para cada uno de ellos.

Una vez que seleccionen el archivo, tendrán que hacer clic en "Subir" para cargarlo correctamente.

En la descargas en excel detallado, estos archivos se volcarán como una url para que podamos descargarlos.

Cuestionario tipo "Quiz"

Con cualquier tipo de plan existe la opción de crear un cuestionario tipo "Quiz", que te permite llevar a cabo acciones interactivas con tus clientes o empleados para, por ejemplo, evaluar su conocimiento sobre tu empresa o producto, o realizar juegos con los que puedan conseguir un incentivo.

Las preguntas que se pueden incluir en un cuestionario tipo quiz, dentro de toda la tipología disponible, son las de "Elección única" y "Elección múltiple".

Los pasos a seguir para configurar la validación quiz son los siguientes:

- Hacemos clic en "Añadir pregunta" para crear las preguntas de nuestro cuestionario.
- Dentro de la creación de las preguntas, una vez tengamos indicados los valores de respuesta, hacemos clic en la pestaña "Configuración" y marcamos la opción "Habilitar validación quiz"
- Ahora volvemos a la pestaña de "Edición" y señalamos la opción correcta de entre todas las que tengamos añadidas. Esto permitirá a la herramienta calcular la puntuación final de respuestas acertadas.
- Hacemos clic en "Guardar".

A la hora de compartir nuestro cuestionario, tendremos que seleccionar como opción de finalización "Mostrar resumen de respuestas".

Para ello nos vamos al paso "Compartir" y hacemos clic en el icono de "Configuración" de la opción de compartición elegida.

De este modo, cuando el usuario complete el cuestionario, le aparecerá un resumen con el número de respuestas acertadas.

Crear una encuesta desde cero

Desde el gestor de encuestas, hacemos clic en "Crear encuesta".
Seleccionamos la opción "Crear una encuesta desde cero".

Damos un nombre a la encuesta, después seleccionamos la carpeta de destino y hacemos clic en "Guardar".

De este modo accedemos al editor de encuestas desde donde podremos comenzar a trabajar en el cuestionario.

Condiciones de la renovación automática

Las suscripciones contratadas a través del método de pago con tarjeta, tanto mensuales como anuales, se renuevan automáticamente una vez vencido el plazo establecido.

En el caso de las suscripciones anuales, el nuevo cargo de renovación se pasará al mismo número de tarjeta con el que se realizó la suscripción, de manera automática cada año natural a no ser que el cliente cancele la suscripción previamente.

En el caso de las suscripciones mensuales, el nuevo cargo de renovación se pasará al mismo número de tarjeta con el que se realizó la suscripción, de manera automática cada 30 días naturales a no ser que el cliente la cancele previamente.

¿Cómo puedo cancelar mi suscripción y renovación automática?

El cliente puede cancelar su suscripción y por lo tanto la renovación automática del plan contratado en cualquier momento desde su cuenta de usuario.

Una vez logado en su cuenta, accede al menú de usuario desde el icono situado en la parte superior de la pantalla y posteriormente en "Mi cuenta" "Datos de facturación".

En la parte derecha debe hacer clic en el botón "Cancelar renovación".

De esta forma el plan actualmente contratado se mantendrá activo hasta su fecha de expiración actual y una vez llegada esa fecha, la cuenta pasará a tener activo un plan básico.

La renovación automática quedará cancelada y no se pasará ningún nuevo cargo a su tarjeta.

Descargar factura

Para descargar las facturas, sólo debemos acceder a nuestra área de usuario y hacer clic en "Mi cuenta"

Hacemos clic en "Transacciones" y después en el icono "Descargar" para iniciar la descarga de la factura en pdf.

Si deseas cambiar los datos de tu factura debes enviar una solicitud con los nuevos datos desde tu correo ligado a encuesta.com a la dirección soporte@encuesta.com

Preguntas frecuentes sobre informes

Una persona ha contestado erróneamente mi encuesta, ¿puedo editar esta respuesta?

No, las respuestas no son editables. Sin embargo, sí puedes eliminarlas para no afectar tus respuestas de calidad. Para eliminarlas debes seguir la siguiente ruta: "Resultados>Respuestas" y clic en el icono de papelera.

¿Qué novedades trae el reporte online en los planes de pago?

Los planes de pago permiten acceso ilimitado a las respuestas de tu encuesta. Por otra parte, de forma adicional, puedes "filtrar tus respuestas" de manera de obtener diferentes informes a partir de una encuesta.

Tienes las siguientes opciones de filtrado:

Filtrar por fecha de respuesta a una encuesta

Filtrar por respuesta de una pregunta

Filtrar por campo del contacto

Filtrar por parámetro de la url

Filtrar por tipo de pantalla

Nuestros clientes del Plan Marca Blanca pueden realizar la activación de la funcionalidad valores internos, la cual permite asignar un valor numérico a preguntas de tipo cualitativo. Esto trae el beneficio adicional que se pueden apreciar datos estadísticos de tipo numérico que no se pueden obtener con los datos cualitativos.

Nuestros planes de pago pueden descargar un archivo de tipo detallado (en formato Excel) con todas las respuestas individuales y aplicarle los filtros mencionados anteriormente. En esta descarga se vuelcan también los campos de contacto asociados a la lista a la que se realizó el envío de la encuesta (en caso de que se haya compartido a través de email y los parámetros añadidos a la url en caso de que los hubiera).

He descargado mi Excel detallado y hay muchos id con filas de respuestas vacías ¿por qué?

Las filas vacías representan ocasiones donde los encuestados accedieron a la encuesta pero no han respondido, puedes aplicar un filtro para eliminar las respuestas vacías

La estadísticas se muestran a cero

Es posible que, aunque la encuesta tenga respuestas recogidas, la tabla de estadísticas en los informes se muestre a cero.

Esto se debe a que estos datos estadísticos sólo se pueden calcular si se trata de una pregunta con opciones numéricas (por ejemplo, escalas de valoración). Si se trata de una pregunta cuyas opciones de respuesta son textos, no se puede obtener datos como promedios, sumas, etc.

En este caso es posible, con el Plan Marca Blanca, asignar valores internos a las respuestas.

Puedes ver cómo desde este [enlace](#).

Filtrar informes y descargas

Es posible aplicar filtros tanto en los informes cómo en las descargas de resultados. Existen varias opciones de filtros disponibles.

1. Si queremos que en los informes descargas sólo se muestren los resultados de una determinada fecha, o de un rango de fechas, podemos aplicar el filtro siguiendo estos pasos

En el informe o descarga hacemos clic en el icono "Filtro"
Indicamos el rango de fecha para el que queremos consultar los resultados.

Hacemos clic en "Guardar".

2. Si queremos filtrar por estado de respuesta, desde esta misma opción marcamos el estado de respuesta que queremos visualizar, excluyendo el resto.

Hacemos clic en "Guardar".

3. Si queremos filtrar por alguna condición asociada a una respuesta, campo de contacto, parámetro de url o tipo de pantalla, hacemos clic en la parte inferior de esta misma pantalla en "Filtrar datos"/ "añadir".

Podemos elegir que se cumplan todas o alguna de las condiciones añadidas.
Hacemos clic en "Guardar".

¿Cómo descargar los informes en Excel?

En encuesta.com es posible exportar los informes de tus encuestas en formato Excel.

Hay tres opciones disponibles:

Descarga resumen de resultados, en formato Excel (disponible en todas las versiones, incluida la gratuita)

Descarga informe detallado en formato Excel (disponible en todos los planes de pago: Pro, Plus y Marca Blanca)

Si queremos exportar alguno de los informes mencionados, debemos:

1. En el menú "Resultados", ir a "Descargas" y hacer clic en "Nueva descarga".

2. Escribimos un título y seleccionamos el idioma.
3. Hacemos clic en "Guardar".
4. Una vez creada la descarga, vemos que aparecen 3 iconos.
5. Hacemos clic en el icono de descarga situado en el centro.
6. Veremos nombrado nuestro archivo y seleccionamos el formato en el que lo queremos descargar, "Excel detallado" o "Excel resumido" y hacemos clic en "Generar archivo".
7. Durante el proceso de generación de archivo aparecerá un spinner en la línea de descarga debajo de la opción de formato del archivo.
8. Una vez que esté procesado y listo para su descarga, aparecerá el icono en verde.
9. Hacemos clic sobre este icono y sobre la opción "Descargar" del panel derecho.
10. En esta misma ventana está disponible la url de la descarga para ser compartida.
11. En caso de que queramos descargar dentro de esta misma fila de descarga, el archivo en un formato diferente, volveremos a hacer clic en icono de descarga y seguiremos el mismo proceso seleccionando el formato de archivo correspondiente.
12. Desde el icono de filtro podemos aplicar filtros a nuestra descarga según el estado de las respuestas, la fecha o seleccionando algunos condicionantes sobre las respuestas del cuestionario. Hacemos clic en él y las aplicamos.
13. Si aplicamos un filtro sobre un archivo previamente generado, tendremos que volver a generarlo para que se apliquen los filtros seleccionados.
14. Hacemos clic en el icono de filtro sobre el archivo generado
15. Aplicamos los filtros y hacemos clic en "Guardar". Veremos que nuestra descarga dejará de estar disponible en el panel y será necesario repetir el proceso de generación de archivo haciendo clic en el icono de descarga.
16. En caso de que tengamos un archivo generado previamente y queramos incluir las respuestas que se hayan producido a posteriori, tendremos que actualizar el archivo. Para ello hacemos clic en el icono verde de descarga
17. Y en el botón inferior "generar archivo".

De este modo se actualizarán las respuestas sobre el archivo previamente generado.

18. Desde el icono de borrado podemos eliminar la descarga creada.

Puede ver estos pasos en mayor detalle desde [aquí](#)

Insertar mi logo en el email de invitación

Con los planes Pro, Plus y Marca Blanca de encuesta.com, es posible insertar imágenes, cómo por ejemplo un logo, en el cuerpo del email de invitación.

1. Al acceder a la edición de la plantilla de email de invitación desde "Campañas", hacemos clic en "Personalizar".
2. Si tenemos la url de la imagen, hacemos clic en el icono simple de imagen y copiamos la url.

Podemos modificar también su tamaño. Si hacemos clic en el icono del candado, nos permitirá indicar el alto y ancho específico para la imagen.

3. Si no disponemos de la url de la imagen, hacemos clic en el icono de subir imagen y cargamos el archivo.

Una vez subido se agregará automáticamente la url en la ventana que aparece al seleccionar la imagen subida.

Una vez insertado el logo y editada la plantilla hacemos clic en "Guardar" y continuamos con los siguientes pasos del envío.

Acciones disponibles en una lista de contactos

Si hacemos clic en su nombre accedemos a ver los contactos incluidos en ella y podemos realizar varias acciones:

Añadir contactos (crear contactos manualmente)

Cargar contactos (subir un fichero excel o csv con los contactos)

Eliminar duplicados (eliminar contactos que se hayan subido con el mismo email)

Si hacemos clic en el email del contacto, o en el icono de más acciones y en "Actualizar contacto", podemos ver la información de los campos para este contacto y modificarla o actualizarla. También podemos eliminar el contacto.

En esta misma pantalla, haciendo clic en el icono de editar (en la parte superior derecha) podemos editar la lista de contactos para añadir más campos.

Hacemos clic en “Añadir”, nombramos el campo y hacemos clic en “Guardar”.

Desde el menú de más acciones de una lista, podemos acceder a varias opciones

Visualizar contactos: accedemos a ver los contactos que contiene la lista

Historial de envíos: podemos consultar los envíos realizados a esta lista. Haciendo clic en el icono desplegable vemos las estadísticas de ese envío en concreto.

Haciendo clic en el icono de descarga, podemos descargar los contactos con los datos relativos al historial de este envío.

Modificar lista: accedemos a la opción de añadir campos nuevos en la lista.

Agregar contactos: podemos subir un archivo excel o csv con nuevos contactos.

Duplicar lista: duplicamos la lista de contactos, pudiendo modificar el nombre de la misma, con los contactos incluidos.

Exportar contactos: descarga de la lista de contactos y todos los campos de cada uno de ellos.

Eliminar lista: se eliminará la lista con los contactos incluidos en ella. No es posible recuperar una lista eliminada.

Puedes ver esta información en detalle desde [aquí](#)

Mis listas: cuestiones generales

¿Qué es una lista de contactos?

Es el archivo que contiene la dirección de email y el resto de campos con información adicional de los contactos a los que vamos a compartir una encuesta a través de email.

Para realizar el envío de la encuesta a través de encuesta.com tendremos que subir las listas de contactos desde el menú "Mis listas". Este método de envío permite hacer un seguimiento de las personas que responden a la encuesta y enviar recordatorios a las personas que aún no la han respondido o finalizado.

¿Cuántas listas de contactos es posible crear?

Tantas como queramos. Cada lista puede llevar asociado el envío de una o más encuestas, por lo que no es necesario duplicar la lista si deseamos enviar más de una encuesta a los mismos contactos.

¿Cuántos recordatorios es posible enviar a una misma lista?

Tantos como precisemos. Por cada recordatorio que enviemos aparecerá un nuevo envío en el panel de seguimiento. Recomendamos que entre el envío de la encuesta y el envío del primer recordatorio pasen al menos 7 días, tiempo suficiente para que los encuestados accedan a la encuesta. Además, el envío masivo de recordatorios en ocasiones puede saturar al encuestado, por lo que se recomienda realizar un único recordatorio.

¿Es posible agregar contactos nuevos a una lista ya creada?

Sí, pero si ya hemos enviado una encuesta a esta lista, debemos realizar un nuevo envío únicamente para ese contacto utilizando la selección de receptores del gestor de envíos.

Filtrar receptores según una condición

A la hora de compartir la encuesta a través de email desde la propia plataforma, es posible filtrar a los receptores según una condición relativa a la información contenida en la lista de contactos.

Para filtrar a los destinatarios tenemos que seguir estos pasos:

- Desde la creación de la campaña, en el paso "Seleccionar receptores", elegimos "Utilizar una lista ya creada"
- Hacemos clic en el icono con tres puntos de la lista en la que vamos a seleccionar los contactos y hacemos clic en "Seleccionar receptores"
- Vemos que en la parte superior, nos aparece la opción "Filtrar por campo"
- Activamos el deslizable que vemos a la derecha y seleccionamos en el desplegable las opciones relativas a la condición a cumplir para seleccionar a los receptores. En este ejemplo vamos a enviar a aquellos contactos en cuyo campo "Empresa" su valor sea igual a "Encuesta.com"
- Después hacemos clic en "Filtrar" y en la parte inferior nos indicará el número total de contactos incluidos con este filtro.
- Hacemos clic en "Confirmar selección" y continuamos con el resto de pasos habituales para lanzar el envío.

Haz clic [aquí](#) para ver en detalle los pasos a seguir.

Reanudar encuesta empezada

Esta opción, marcada por defecto, consiste en ofrecer la posibilidad al encuestado de retomar la encuesta más tarde desde el punto dónde la dejó.

Si por algún motivo preferimos que si el encuestado ha abandonado el proceso de respuesta, vuelva al inicio de la misma en lugar de al punto dónde la dejó, tenemos que seguir las siguientes indicaciones:

Hacemos clic en "Compartir" desde el gestor de encuestas.

Hacemos clic en el icono de " Configuración" de la opción elegida para compartir la encuesta.

En la ventana de opciones de este menú desactivamos la opción "Reanudar encuesta empezada".

Hacemos clic en "Guardar".

Activar opción N/A en una escala deslizable

Esta funcionalidad está disponible únicamente en el Plan Marca Blanca.

Para activar la opción n/a dentro de una escala deslizable simplemente tenemos que seguir estos pasos:

1. Añadimos la pregunta tipo "escala deslizable" o "varias escalas deslizables".
2. Una vez redactado el enunciado de la pregunta y elegidas las opciones de máximo y mínimo (partiendo de 0 como valor mínimo) y seleccionado el intervalo, hacemos clic en la pestaña "Configuración" dentro de la edición de la pregunta.
3. Activamos el check Mostrar "No aplica"
4. Hacemos clic en "Guardar" y ya queda añadida la opción N/A dentro de la escala.

Volcado de respuestas anteriores

Esta opción está disponible en los planes Plus y Marca Blanca.

Podemos configurar que las opciones de respuesta de una pregunta, se definan mediante un volcado de respuestas seleccionadas de una pregunta anterior.

Creemos la pregunta que contiene los valores de origen y posteriormente la pregunta en la que se van a volcar esos valores. Después seguimos estos pasos en la edición de esta última pregunta:

- Escribimos el texto de la pregunta.
- Hacemos clic en icono de volcado de respuestas
- En los desplegables que se abren, seleccionamos "Pregunta" / "Volcar seleccionadas" y elegimos la pregunta dónde están los valores de origen.
- Hacemos clic en "Añadir" y en "Guardar"

*Nota: también es posible elegir que se vuelquen las "No seleccionadas" en una pregunta anterior eligiendo la opción "Volcar no seleccionadas" o bien elegir que se vuelquen las respuestas dadas en la opción "Otros, especificar".

Avance Automático de la encuesta

Podemos crear una encuesta más ágil manteniendo activada la opción de "Avance automático de preguntas".

Esta opción permite que la encuesta vaya avanzando de forma automática a medida que el encuestado va respondiendo preguntas, sin necesidad de hacer clic en el botón "siguiente".

Para configurarlo seguiremos estos pasos:

1. Dentro de la sección "Crear"
2. Acceder al área "Configurar"
3. Marcar la opción de "Avance automático de preguntas" en el dispositivo deseado

Esta configuración no aplica tras preguntas abiertas, de elección múltiple y tras elementos como imágenes o audios.

Configuración de alertas automáticas

Esta funcionalidad, disponible en el Plan Marca Blanca, permite recibir un email automático de aviso cada vez que un encuestado seleccione una determinada opción de respuesta en la encuesta.

¿Cuál es su utilidad?

Un caso típico de uso de alertas son las encuestas de satisfacción. Cuando un encuestado marque una valoración baja o negativa, se enviará una email de aviso a un correo electrónico que podemos establecer.

¿Cómo hacerlo?

a) Nos situamos en la página de construcción de la encuesta. En la esquina superior de la página donde está la pregunta en la que queremos establecer la alerta, buscamos el siguiente icono:

b) En la ventana que aparece, en la parte inferior, hacemos clic en el botón "Nueva alerta"

c) Aparecerá a continuación el editor de alertas. Completamos los siguientes campos:

Título: nombre para la alerta.

Asunto: asunto del correo.

Destinatarios: correo electrónico al que queremos que se envíen las notificaciones.

Configuración de envío: seleccionamos el servidor desde el que se realizará el envío.

Opcionalmente podemos incluir un correo electrónico en copia.

d) Hacemos clic en el botón verde "Añadir", y en la parte inferior indicamos:

La pregunta donde queremos establecer la alerta.

La condición que se debe cumplir para enviar la alerta.

Podemos establecer una o más condiciones para el envío de alertas.

e) Por último, hacemos clic en "Guardar cambios" en la parte inferior derecha de la ventana.

Validación de respuestas personalizada: Expresiones regulares

¿Qué es una expresión regular?

Es una secuencia de caracteres que permite definir, qué formato o patrón deben cumplir las respuestas dadas en una pregunta abierta o de campo libre, para ser consideradas válidas.

Son utilizadas a menudo en las encuestas a fin de asegurar que los datos recogidos tienen un formato adecuado.

Por ejemplo, si estamos recogiendo en la encuesta números de teléfono, podemos configurar en esta pregunta una validación mediante una expresión regular. Al hacerlo de esta manera, los números de teléfono introducidos por los encuestados deberán ajustarse al formato XXXXXXXXX, es decir, deberán tener 9 dígitos (si lo que nos interesa recoger son teléfonos de España). Si un encuestado introdujera una respuesta que no cumpliera con este patrón, le aparecerá un mensaje indicándole que deber responder con el formato apropiado, y el sistema no le dejará continuar ni finalizar la encuesta hasta que introduzca una respuesta válida

¿Cuándo se utiliza este tipo de validación?

En ocasiones necesitamos establecer, en una pregunta abierta o de campo libre, unas condiciones de validación muy específicas que no están entre las opciones predeterminadas (haz clic aquí para saber más sobre las opciones predeterminadas). Para estos casos, la aplicación da libertad a los usuarios para crear sus propias condiciones de validación personalizadas. Una de las maneras de establecer estas condiciones es usando expresiones regulares.

Caso práctico.

Tenemos una encuesta con una pregunta de respuesta abierta, en la cual, solicitamos al encuestado que introduzca su código postal.

En España, los códigos postales tienen 5 dígitos. Queremos asegurarnos de que las respuestas que introduzcan cumplan con esta condición, a fin de obtener sólo códigos postales válidos.

¿Cómo hacerlo?

a) Creamos nuestra pregunta de respuesta abierta: "Indique su código postal".

b) En la ventana de creación de la pregunta, nos situamos en la pestaña "Configuración" y activamos la casilla "Seleccione una validación". Seleccionamos la opción "Expresión regular".

c) Nos aparecerá una caja de texto. Aquí debemos introducir la expresión regular para la validación que queremos aplicar. En nuestro caso concreto, queremos que la respuesta conste de exactamente 5 dígitos, así que la expresión regular que necesitaremos será la siguiente: `^\d{5}$`

d) Hacemos clic en "Guardar".

¿Cómo creamos la expresión regular que necesitamos?

A continuación facilitamos un listado con las expresiones que pueden resultar más útiles:

- Código postal (para España, de 5 dígitos): `^\d{5}$`
- Documento de identificación (en España, DNI o NIE): `^[w\d]\d{7}w$`
- Número de teléfono (para España, de 9 dígitos): `^\d{9}$`
- Sólo correos electrónicos de Gmail: `^[^]*@gmail\.com$`
- Sólo los números 30, 31 o 32: `^30$|^31$|^32$`
- Sólo letras, número y espacios (sin caracteres especiales): `^[a-zA-Z0-9]+$`
- Limitar número de caracteres (mínimo de 1 y máximo de 10): `^[s\S]{1,10}$`
- Números con dos decimales, en caso de desear separar decimales con coma sustituir el punto de la fórmula: `^-?\d*\.\d{2}$`
- Porcentaje del 0 al 100 con dos decimales opcionales y el signo % al final opcional:
`^-?[0-9]{0,2}(\.[0-9]{1,2})?%?$|^-(100)(\.[0]{1,2})?%?$`

Si la validación que necesitamos no está incluida en esta lista, podemos escribir nuestra propia expresión regular. En los siguientes enlaces puedes consultar información de utilidad para construir tus expresiones regulares:

- Tutorial (español) : http://bit.ly/expresiones_regulares
- Guía expresiones regulares (inglés): http://bit.ly/regex_guide
- Herramienta para probar expresiones regulares (inglés):
<http://www.freeformatter.com/regex-tester.html>

Transferir una encuesta a otra cuenta de usuario

Como usuarios de encuesta.com podemos transferir una encuesta de una cuenta a otra, siempre y cuando la cuenta de destino tenga activo un plan pro o superior.

Los pasos son los siguientes:

- 1.- Situamos el cursor encima del nombre de la encuesta y hacemos clic en el icono de

"más acciones" que aparece en la parte derecha. Se desplegarán varias opciones. Hacemos clic en "Transferir".

2.-Después debemos indicar el email de usuario de la cuenta de destino. Tenemos la posibilidad de conservar la encuesta en nuestra cuenta, a pesar de que se transfiera a la cuenta de destino, marcando la opción "Mantener esta encuesta en mi cuenta".

Si no seleccionamos "Mantener la encuesta en mi cuenta" la encuesta original dejará de estar disponible en esta cuenta y será transferida junto con las respuestas (pero no los informes ni descargas creados).

Si seleccionamos "Mantener la encuesta en mi cuenta" la encuesta original permanecerá también en la cuenta de origen, con sus respuestas, informes y descargas y se transferirá únicamente el cuestionario.

3.- Hacemos clic en "Guardar" y la encuesta será transferida a la cuenta de destino.

La encuesta se transfiere tal como está configurada en la cuenta original, pero si tuviera un estilo personalizado aplicado este no se transfiere. La encuesta se transfiere con un estilo predeterminado.

¿Cómo cerrar una encuesta?

Para cerrar una encuesta, de tal forma que no pueda recibir más respuestas, podemos hacerlo de dos formas.

Accediendo desde el menú "Mis encuestas" debemos seguir los siguientes pasos:

Situamos el cursor encima del nombre de la encuesta y hacemos clic en el icono que aparece en la parte derecha. Después hacemos clic en "Más acciones" .

Se abrirán las diferentes acciones disponibles, dentro de ellas encontramos la opción para desactivar "Encuesta abierta".

Si hacemos clic sobre el botón azul, la encuesta cambiará su estado a cerrado.

Accediendo directamente desde el editor de la encuesta, debemos seguir estos pasos:

Simplemente tendremos que hacer clic en el botón "Abierta" situado en la parte superior derecha del editor y cambiará su estado a "Cerrada".

Insertar imágenes

Es posible insertar imágenes como fondo de página, como elemento del cuestionario o como una imagen asociada a una opción de respuesta.

IMAGEN COMO FONDO DE PÁGINA:

Hacemos clic en el icono imagen de la barra de herramientas de la página.

2. Después en "Añadir tu primera imagen de fondo condicionada".

3. Podemos aplicar la imagen para todas las páginas del cuestionario o sólo para la que estamos editando, así como definir la posición del contenido. Seleccionamos la imagen y hacemos clic en guardar.

4. Adicionalmente podemos configurar que la imagen aparezca como fondo sólo si se cumple la condición que añadamos desde esta configuración. Añadimos la lógica a aplicar y hacemos clic en guardar.

IMAGEN COMO ELEMENTO DEL CUESTIONARIO:

Desde el gestor de encuestas hacemos clic en "Añadir elemento".

Seleccionamos: "Imagen".

Subimos una nueva o seleccionamos alguna de las que hayamos subido previamente.

Hacemos clic en "Guardar".

IMAGEN COMO OPCIÓN DE RESPUESTA:

Es posible insertar imágenes en las opciones de respuesta en estos tipos de pregunta:

Elección única con imagen.

Elección múltiple con imagen.

Matriz de elección única.

Matriz de elección múltiple.

Matriz de desplegables.

Los pasos para insertar imágenes son los siguientes:

Escogemos el tipo de pregunta.

Rellenamos el enunciado y las opciones de respuesta.

Hacemos clic en el icono "imagen" que aparece a la izquierda de las opciones de respuesta, para subir la imagen que corresponda en cada caso.

Desde la pestaña "Configuración", dentro de la edición de la pregunta, podemos definir la posición de las imágenes.

En las preguntas tipo matriz sólo se puede añadir imágenes en las filas. No es posible insertar imágenes en las columnas.

Puede ver todas estas opciones en detalle haciendo clic [aquí](#)

Acceso a la encuesta con contraseña global

Con cualquiera de nuestros planes de pago es posible configurar el acceso a la encuesta con una contraseña global.

Esta opción está disponible tanto si compartimos la encuesta a través de su enlace general, cómo a través de email a una lista de contactos desde la propia plataforma.

Para activar el acceso con contraseña global tenemos que seguir estos pasos:

- Desde el paso "Compartir" hacemos clic en el icono de configuración que vemos a la derecha del enlace de la encuesta . En caso de que vayamos a compartir la encuesta a través de email, haremos clic en el mismo icono que está ubicado a la derecha de la opción de compartición "Campañas".
- En la ventana que se abre, activamos la opción "Acceso con contraseña global" e indicamos la contraseña que queremos que sirva como acceso a nuestra encuesta.
- Hacemos clic en "Guardar".

Esta contraseña tendremos que facilitar a los encuestados a través de algún medio para que les permita acceder a la encuesta si la vamos a compartir desde el enlace general. En caso de que la compartamos vía email desde la plataforma, podemos indicarla dentro del cuerpo del email de invitación.

Modo kiosko (call center)

Si vamos a realizar una encuesta telefónica o una recogida de respuestas in situ desde un equipo, podemos hacer que una vez se termine de responder el cuestionario, se vuelva a abrir otro nuevo.

Para ello debemos configurar la encuesta en Modo Kiosko siguiendo estos pasos:

Hacemos clic en "Compartir".

Después hacemos clic en el icono de "Configuración" de la opción "Comparte enlace". En el apartado "Al finalizar la encuesta" seleccionamos la opción "Volver a empezar la encuesta (modo kiosko)".

Hacemos clic en "Guardar".

Es importante tener en cuenta que la encuesta debe admitir más de una respuesta por dispositivo para que esta configuración funcione correctamente.

Para ello desde el mismo icono de configuración:

Hacemos clic en "Respuesta múltiple por dispositivo (PC, Móvil, Tablet)".

Hacemos clic en "Guardar".

Eliminar logo de encuesta.com

Los usuarios del Plan Marca Blanca pueden desactivar el logo de encuesta.com del pie del cuestionario y del email de invitación. Estos son los pasos a seguir:

1.- En el gestor de encuestas, en el primer paso "Crear", hacemos clic en la pestaña "Configurar"

2.- Deslizamos el botón en la opción "Eliminar el logo de encuesta.com"

Los cambios se guardan de manera automática en el sistema

Cancelar mi suscripción

Para cancelar la suscripción mensual o anual debemos seguir estos pasos:

Dentro de la sesión, hacemos clic en el icono de usuario y en "Mi cuenta".

Después hacemos clic en la pestaña "Datos de facturación" y en el botón "Cancelar renovación".

¿Cómo subir una lista de contactos?

Hacemos clic en "Mis listas" y en "Crear nueva lista".

Damos un nombre a nuestra lista y cargamos el fichero con los contactos y hacemos clic en "Guardar". En caso de que nuestro archivo no tenga incluida la fila de cabecera, desactivaremos este check.

Ajustamos los campos asociados a cada contacto

En caso de que no queramos subir alguno de los otros campos que contiene el fichero, simplemente seleccionaremos "Ignorar campo" entre las diferentes opciones del desplegable correspondiente

En caso de que queramos crear los contactos uno a uno, haremos clic en "Prefieres introducir contactos manualmente".

Si hacemos clic en esta opción, tendremos que añadir uno a uno los contactos y crear los campos adicionales al campo email que queramos importar.

Damos un nombre a la lista, indicamos la dirección de email del contacto, en caso de que queramos crear otro campo para este contacto, hacemos clic en "Añadir campo" y lo nombramos e indicamos el valor del campo. Ahora hacemos clic en "Añadir contacto" y en "Crear".

Encuesta multiidioma

Nuestra plataforma permite la creación de encuestas en más de 60 idiomas.

Esta funcionalidad sirve para que encuestados en diferentes países reciban la encuesta cada uno en su idioma, y tengamos registrados los resultados en un mismo archivo/informe.

¿Cómo se hace?

Los pasos a seguir son los siguientes:

Es necesario que al crear la encuesta, seleccionemos el idioma que queramos que la encuesta tenga por defecto y que diseñemos el cuestionario en este mismo idioma establecido como principal.

Tras completarla, hacemos clic en "Idiomas".

Hacemos clic en "Añadir mi primera traducción".

Indicamos cuál es el idioma adicional en el menú desplegable.

Realizamos la traducción del cuestionario.

La plataforma realiza automáticamente la traducción de los mensajes del sistema.

Notas:

La aplicación admite caracteres latinos, cirílico, chino, árabe, japonés, hindi, etc.

La aplicación no funciona como traductor; es el propio usuario el encargado de traducir cada parte de la encuesta al idioma deseado.

¿En qué idioma llega la encuesta a los encuestados?

Por defecto, la encuesta llegará a los encuestados en el mismo idioma en que tengan configurado su navegador, siempre y cuando este idioma esté incluido como traducción en el cuestionario.

Si el navegador estuviera en un idioma que el usuario no ha configurado para la encuesta, aparecerá en el idioma con el que se creó por defecto la encuesta, y el encuestado podrá seleccionar el idioma de su preferencia en el menú que aparecerá en la esquina superior derecha de la encuesta.

Los resultados aparecerán en los informes en el idioma que el usuario haya establecido como principal, independientemente del idioma en el cual hayan contestado.

Remitente personalizado de email de invitación

En cualquier plan de pago existe la posibilidad de personalizar el remitente desde el que se envía el email de invitación a responder la encuesta, cuando esta es compartida a través de una lista de contactos desde la propia plataforma.

Los pasos a seguir son los siguientes:

- Desde el paso "Personalizar envío", tras la creación de una campaña, hacemos clic en el botón "Personalizar".

Es muy importante tener en cuenta lo siguiente

Para poder usar un correo personalizado como remitente es necesario que el correo sea un correo real y que el buzón de email asociado esté activo. Se recibirá un email a esta dirección de remitente para completar la configuración.

- Hacemos clic en "Ya tengo email: Alta"

- Ahora completamos los campos solicitados en el formulario y hacemos clic en "Dar de alta".

Nombre de la configuración: como se va a llamar a esta configuración para seleccionarla posteriormente en el desplegable.

Nombre del remitente: nombre que aparecerá como remitente del envío.

Email del remitente: en este email recibiremos el correo de validación.

Email de respuesta: email el que pueden responder los destinatarios.

Se recibirá un email validación, con una validez de 24h.

Debemos hacer clic en el link que aparece en el cuerpo del correo para validarlo en los servidores de AWS.

Una vez validado la configuración quedará completada.

Cómo cancelar un envío programado

Con un Plan Marca Blanca es posible programar el envío en una fecha y hora concreta, desde el último paso de personalización de envío.

En caso de que necesitáramos editar la fecha y hora una vez programado, o bien cancelarlo, tendremos que seguir estos pasos:

- Desde el menú "Mis listas" hacemos clic en el icono de la derecha del nombre de la lista en la que hemos programado el envío y en " Historial de envíos"

- Hacemos clic en el botón "Editar"

- Podemos modificar la fecha y la hora y después hacer clic en "Guardar" o bien directamente hacer clic en "Cancelar envío".

Cierre programado

Esta funcionalidad está disponible en los Planes Plus y Marca Blanca
Con esta funcionalidad podemos establecer un tiempo máximo para que el encuestado finalice la encuesta desde que la abre. Superado ese tiempo, el encuestado no podrá acceder nuevamente.

Para establecer este tiempo máximo, desde el apartado de "Configurar-Cierre programado", debemos definir el criterio por el que queremos que la encuesta se cierre.

Tenemos tres opciones:

- 1.- Número de respuestas alcanzado.

- 2.- Fecha y hora límite.

3.- Superado tiempo de respuesta.

Puedes ver en detalle las opciones haciendo clic [aquí](#)

Configurar mensaje de agradecimiento

Es posible configurar un mensaje de agradecimiento que visualicen los encuestados una vez que hayan hecho clic en el botón finalizar.

En lugar de redirigir a una página web se les muestra este mensaje que podemos configurar de manera sencilla.

- Accede desde el editor de la encuesta en el paso "Crear" al menú "Configurar".
- Verás que está disponible la opción de "Mensaje de agradecimiento por contestar la encuesta"
- Haz clic en el campo de texto y redacta el mensaje que quieras. Si seleccionas el texto escrito accederás a la barra de herramientas de edición.
- Una vez que lo hayas editado, haz clic en "Cerrar" y se guardará automáticamente.
- Después desde el paso "Compartir" haz clic en el icono de configuración de la forma de compartición que vayas a utilizar.
- Selecciona la opción "Mostrar mensaje de agradecimiento" de entre las opciones de finalización.

Añadir primera pregunta en el email de invitación

Es posible insertar la primera pregunta de tu encuesta en el cuerpo del email de invitación, de tal manera que este sea el punto de acceso al cuestionario.

Esta funcionalidad sólo está disponible para preguntas tipo "Elección única" y "NPS", siendo estas las únicas que pueden funcionar como acceso al cuestionario cuando el cliente responde sobre ellas.

Para añadir la primera pregunta en el cuerpo del email simplemente tienes que seguir estos pasos:

- Desde la edición de la plantilla de email y haciendo clic en la parte del texto del email donde quieras que se inserte la pregunta, haz clic en "Avanzado" y "Añadir primera pregunta".

- Verás que se inserta en el cuerpo del email el parámetro {{ FIRST_QUESTION }} en el que se volcará la primera pregunta una vez se realice el envío.

Si no quieres que cuando el usuario acceda a la encuesta a través de la respuesta a esta primera pregunta, vuelva a visualizarla en el cuestionario, tendrás que desactivar su visualización desde el editor del cuestionario haciendo clic en el icono "desactivar".

Definir un asunto por defecto en la plantilla de email de invitación

Cuando creamos una plantilla de email de invitación personalizada, es posible asignarle un asunto por defecto de tal manera que, cuando seleccionemos esta plantilla, automáticamente se rellene el campo "Asunto" con el contenido que hayamos configurado por defecto.

Para definir un asunto por defecto seguiremos estos pasos:

- Desde la pantalla "Personalizar envío", seleccionamos la plantilla a editar y hacemos clic en "Personalizar".

- Una vez dentro de la ventana de edición, vemos que está el campo "Asunto".

Tendremos que indicar el asunto en este campo y hacer clic en "Actualizar" para que se guarde el asunto por defecto en esta plantilla en concreto.

De este modo, cuando seleccionemos esta plantilla, se auto completará el campo asunto con el que hemos definido por defecto.

Personalizar el email de invitación

Una vez que hemos seleccionado la lista de contactos a la que vamos a enviar nuestra encuesta, accedemos a la edición del email de invitación.

Para personalizar este email seguiremos los siguientes pasos:

Indicamos el asunto del email

Seleccionamos la plantilla que queremos utilizar y hacemos clic en "Personalizar"

Se abrirá un editor de texto en el que podemos crear una nueva plantilla desde cero, personalizar alguna de las plantillas existentes y modificar el formato, así como añadir enlaces e insertar imágenes.

Para saber más sobre las opciones de la barra de edición haz clic aquí.

Para saber más sobre cómo insertar una imagen haz clic aquí.

Para saber más sobre cómo añadir campos personalizados haz clic aquí.

IMPORTANTE

Es importante tener en cuenta que, para que se inserte el enlace parametrizado de la encuesta, tiene que estar incluido el parámetro `{{ survey_link }}` dentro de email de invitación. Este parámetro aparece por defecto en el cuerpo del email y se sustituirá por el enlace parametrizado de la encuesta para cada usuario.

Si queremos que visualice el botón de responder en lugar del enlace como tal, eliminamos el parámetro pero insertamos el botón de responder (que ya lleva el parámetro por detrás) desde este icono

Si no incluimos el parámetro o el botón desde el icono, no se podrá acceder a la encuesta.

Si directamente copiamos y pegamos el enlace general de la encuesta en el email de invitación, no tendremos trazabilidad de la respuesta.

Una vez hayamos terminado de personalizar el cuerpo del email hacemos clic en "Guardar" y la plantilla quedará guardada en nuestro listado de plantillas personalizadas disponibles. Después hacemos clic en "Seleccionar" y "Continuar al paso 3/4".

Si queremos trabajar en las plantillas de email de invitación de manera independiente a la realización de un envío, es decir, poder diseñar las plantillas de email y gestionarlas sin necesidad de entrar en el flujo de compartición de la encuesta, podemos hacerlo accediendo desde el menú de usuario.

Hacemos clic en el icono de usuario de la parte superior derecha de la pantalla y después en "Plantillas de invitación".

Desde este gestor podrás crear plantillas personalizadas y trabajar sobre las existentes o predeterminadas para después, desde el flujo de compartición, simplemente seleccionar la que quieras enviar.

Opciones de edición en la plantilla de invitación

Tenemos varias opciones disponibles a la hora de editar las plantillas de email de invitación.

Es posible trabajar en la gestión y edición de las plantillas de invitación, tanto desde el mismo flujo de envío de campaña, cómo desde su menú independientes de "Plantillas de invitación" al que se accede desde el menú de usuario.

La barra de herramientas del editor ofrece las mismas posibilidades en ambos casos.

Simplemente tenemos que tener en cuenta que, desde el editor del flujo de creación de campaña, tendremos que hacer clic en el icono con tres puntos de la barra de edición para ver todas las opciones disponibles

¿Qué podemos hacer desde este editor?

Además de las opciones básicas de negritas, cursivas, subrayados etc, tenemos posibilidad de modificar el tamaño de la letra, la fuente de la misma y el espacio entre renglones (entre otras opciones de formato) haciendo clic en "Format".

Podemos editar la justificación del texto

Añadir desde este icono el parámetro que vuelca el enlace parametrizado de la encuesta, en caso de que queramos que se visualice el enlace completo.

Si no queremos que se vea el enlace y le que necesitamos es añadir un botón de "responder encuesta", haremos clic en el siguiente icono

Podemos insertar emoticonos

Es posible trabajar directamente desde el código de la plantilla

Si necesitas consultar cómo añadir imágenes, haz clic [aquí](#).

Si necesitas consultar cómo añadir campos de contacto, haz clic [aquí](#)

Añadir campos de la lista de contactos en el cuerpo del email de invitación

Si vamos a enviar la encuesta a una lista de contactos, podemos añadir los campos que contenga esa lista en el cuerpo del email de invitación, personalizando así el mensaje que reciben los contactos.

Para ello, sólo debemos hacer clic en el icono "Campo de contacto personalizado" en el editor del email de invitación.

Aparecerá un ventana emergente para que confirmemos la selección de la lista a la que vamos a enviar y después un listado con los campos incluidos en esa lista que podemos insertar en el cuerpo del mail.

Elegimos el campo y hacemos clic en "Guardar"

Configurar valores de respuesta por defecto

Esta es una funcionalidad que está disponible únicamente en el Plan Marca Blanca.

Es posible definir qué valor de respuesta queremos que aparezca marcado por defecto en una pregunta.

Simplemente tenemos que seguir estos pasos:

- Accedemos al editor de encuesta y entramos en la edición de la pregunta
- En la ventana de edición hacemos clic en "Valores por defecto" y activamos "Habilitar valores por defecto".

Existen dos posibilidades de configuración

1. Valor fijo: en el que simplemente tendremos que seleccionar aquel valor de respuesta, incluido en esta pregunta, que queremos que se visualice por defecto.
2. Valor variable: dentro de esta categoría tenemos tres opciones adicionales referidas a la fuente desde la que se va a volcar el valor que vamos a definir por defecto.

- Valor específico: se refiere a un valor de respuesta que proviene del volcado de respuestas de una pregunta anterior. Tendremos que seleccionar esta opción y el campo "Valor" indicar el nombre del valor de respuesta que queremos que aparezca seleccionado por defecto (es imprescindible que este valor esté entre los valores del volcado de respuestas de la pregunta anterior).
- Parámetro URL: se refiere a un parámetro que hayamos añadido en la url de la encuesta. En el campo "Valor" tendremos que indicar el nombre de ese parámetro.
- Campo de contacto: se refiere al volcado de la información contenida dentro del campo de la lista de contactos que indiquemos en "Valor". De este modo, aparecerá seleccionado por defecto, el valor de respuesta con la información contenida en ese campo de la lista de contactos para cada usuario.

Una vez realizada la configuración hacemos clic en "Guardar".

Esta funcionalidad tiene varios usos que pueden resultar interesantes:

- Actualizar nuestra base de datos. Si hacemos un envío de un cuestionario a nuestros usuarios con la información que tenemos de ellos en nuestra base de datos ya volcada en las respuestas, será una forma sencilla de pedirles que actualicen dicha información en caso de que hubiera variado.
- Optimizar tiempo de respuesta. Al ofrecer al encuestado los valores de respuesta seleccionados por defecto, en determinadas preguntas, estamos favoreciendo la velocidad y facilidad de respuesta.
- Inducir la respuesta del encuestado. Si en algunos casos o en determinados tipos de pregunta queremos inducir, sin restringir otras posibilidades de respuesta, el valor seleccionado por el encuestado. Por ejemplo, en preguntas de satisfacción podemos definir por defecto el valor de respuesta "Muy satisfecho".
- Si realizas encuestas periódicas con preguntas que contienen valores de respuesta o información recurrente de los encuestados, puedes definir esos valores por defecto para evitar que tengan que volver a seleccionar las mismas opciones en cada encuesta.

Por ejemplo, si realizas una encuesta relacionada con la valoración de tu seguro de automóvil, puedes volcar los valores por defectos referidos al tipo de póliza, modelo de coche y cualquier otra información del usuario.

Volcado de campos de una lista de contactos

En caso de que compartamos nuestra encuesta por email a una lista de contactos, a través de nuestra plataforma (o en el caso de los planes "Marca Blanca", exportando los enlaces

parametrizados y enviando a través de una plataforma externa) es posible volcar en las descripciones y los enunciados de las preguntas, campos de la lista de contactos a la que vamos a enviar.

Si queremos volcar campos en una descripción o en el enunciado de una pregunta, seguiremos estos pasos:

- Al insertar una "@" nos aparecerá esta ventana

Aquí tenemos que seleccionar "Campo de contacto", la lista de contactos a la que vamos a enviar la encuesta y el nombre del campo de contacto que queremos volcar.

- Una vez seleccionados hacemos clic en "Añadir" y nos aparecerá el atributo correspondiente que volcará la información contenida en el campo volcado cuando se envíe la encuesta.

Opciones de validación predeterminadas

Nuestra aplicación permite restringir la información que los encuestados pueden introducir para respuestas tales como: correo electrónico, fecha, hora, etc.

Esta funcionalidad obliga a contestar en un determinado formato. De esta manera las respuestas de cada encuestado son homogéneas, y favorece que el análisis de los resultados sea más sencillo.

Por ejemplo, al escribir la fecha, los encuestados utilizan el formato para escribirlo todos de la misma forma, evitando diferencias de escritura en números o en letras. También obliga a poner un @ en la validación de "correo electrónico".

Todas las validaciones son:

El encuestador puede configurar cualquiera de estas opciones y el encuestado debe responder de acuerdo con unos formatos indicados en la encuesta.

Tipos

A) Texto: el valor requerido es un texto escrito, únicamente letras. Puedes indicar una longitud mínima y una longitud máxima.

B) Número: el valor requerido es un número entero. Letras, signos o decimales no tienen cabida. Puedes indicar un valor mínimo y valor máximo.

C) Número decimal: Posibilita escribir un número decimal (siempre con .), pero un número entero también es válido.

D) Alfanumérico: el valor contiene tanto letras como números. Si el campo solo es de letras o sólo es de números en ambos casos también es válido. No admite espacios

E) Email: Imprescindible incluir el símbolo @. No admite espacios.

F) Web: posibilita introducir una web.

G) Expresión regular Ver aquí

H) Fecha: Obliga a escribir en cada apartado DD/MM/YYYY (día/mes/año) o MM/DD/YYYY

Ejemplo

Queremos realizar una encuesta en la que tengamos que utilizar la validación "Correo electrónico".

Pasos:

1) Crear la pregunta de tipo "Respuesta abierta".

2) En la pestaña "Configuración" hacemos clic en "Seleccione una validación".
Seleccionamos para la pregunta de respuesta abierta la validación de "Email".

De esta forma la validación ya está configurada y terminada.

En caso de querer comprobarlo iremos al paso "Compartir", "Comparte tu encuesta", copiar el enlace e ir a la encuesta.

Si al contestar no se ha utilizado el formato que estamos explicando, el mensaje sería el siguiente:

La encuesta no deja avanzar de página si alguno de los campos no está bien contestado, como en el caso de no poner el símbolo @. Cada pregunta advertirá de posibles errores si los hay y cómo subsanarlos.

Añadir campos de la lista de contactos en el asunto del email de invitación

Es posible personalizar el asunto de email de invitación con cualquier campo de la lista de contactos a la que vayamos a realizar el envío de nuestra encuesta.

Si por ejemplo queremos personalizar el asunto con el nombre del encuestado al que vamos a enviar el email de invitación, tenemos que seguir estos pasos:

- Asegurarnos de que el campo, por ejemplo "nombre", esté correctamente subido en la lista de contactos a la que vamos a hacer el envío.
- Desde el paso "Compartir", creamos la campaña y seleccionamos la lista de receptores. A la hora de indicar el asunto, en el lugar donde queramos que aparezca la información del campo a añadir, activamos el botón de "Atributos de envío".
- Aparecerán en la parte inferior del campo de asunto, todos los atributos disponibles de la lista de contactos a la que vamos a enviar. Seleccionamos el que queramos añadir e indicamos el resto del texto de nuestro asunto. Ahora podemos continuar con el resto de pasos necesarios para realizar el envío.
- Cuando el encuestado reciba el email de invitación, este atributo será sustituido por la información que tenga contenida este campo dentro de la lista de contactos.

Personalizar el enlace de tu encuesta

Con las versiones Plus y Marca Blanca es posible personalizar la url de la encuesta.

Entendemos por personalizar cuando queremos indicar un texto dentro de la url.

Es posible personalizar el enlace de la encuesta, añadiendo un texto dentro de la url que se genera por defecto.

Por ejemplo, si tenemos esta url

<https://response.encuesta.com/#!/survey/w3zRHjmbr>

y la personalizamos indicando el texto "encuesta_satisfaccion", la url quedaría de la siguiente manera

https://response.encuesta.com/#!/survey/w3zRHjmbr/encuesta_satisfaccion

Para personalizar la url de nuestra encuesta debemos seguir estos pasos:

Nos situamos en el gestor de encuestas ,en el paso "Crear".
Hacemos clic en "Configurar".
Vemos el primer bloque de "Personalización - Personalizar enlace.

Indicamos la palabra, sin espacios en la caja de texto.
Y ya podemos ver que el enlace se ha personalizado con el texto que has indicado, desde el paso "Compartir".

Cómo mantener el anonimato de la encuesta

Tenemos dos modalidades de anonimato de la encuesta

1. Compartiendo el enlace genérico de la encuesta.

Desde el paso "Compartir" copiamos y pegamos el enlace de la encuesta y lo compartimos con los encuestados.

Compartiendo de esta forma la encuesta, no es posible identificar a los usuarios que la responden.

2. Compartir la encuesta a través de envío de email.

Subimos una lista de contactos y enviamos los emails a través de encuesta.com. Cada enlace que reciben los contactos es único y podrá ser respondido una única vez.

Para mantener el anonimato de la encuesta, cuando la envías a través de una lista de contactos, debes activar esta opción en la configuración de la encuesta.

Accedemos desde el gestor de encuestas y desde el primer paso "Crear", hacemos clic en "Configurar" y activamos la opción "Mantener la confidencialidad de los encuestados".

En la sección "Compartir" de la encuesta y desde la opción "Crear campaña" seguimos los pasos detallados aquí para realizar nuestro envío.

Enviar recordatorios

Con encuesta.com, en todas sus versiones, es posible enviar recordatorios a las personas que no han respondido aún a la encuesta o que la han contestado sólo parcialmente.

Desde la opción "Compartir" de la encuesta sobre la que queremos realizar el recordatorio, en la parte inferior donde aparecen listadas las campañas realizadas de esta encuesta, hacemos clic en el icono de "más acciones" de la campaña sobre la que queremos enviar el recordatorio.

Nos aparecerá una ventana con los diferentes estados de los contactos incluidos en la campaña para seleccionar a aquellos a los que queremos enviar el recordatorio. Una vez seleccionados accedemos a los siguientes pasos para editar el email de invitación y enviar o programar el recordatorio (ver aquí).

Es posible acceder también al envío de un recordatorio desde el menú principal de "Mis encuestas", haciendo clic en el icono de más acciones de la encuesta en la que está la campaña sobre la que enviar el recordatorio y en "Campañas".

En la siguiente pantalla aparecerán listadas todas las campañas realizadas en esta encuesta y tendremos que dar los pasos descritos al inicio de este mismo artículo.

NOTA: es aconsejable esperar un mínimo de una semana para enviar un recordatorio.

¿Cómo envío la encuesta a través de email?

Para compartir una encuesta a una lista de receptores a través de email desde la plataforma, tenemos que crear una campaña. Hacemos clic en la opción "Compartir", desde el gestor de encuestas y seguimos estos pasos

Dentro de una misma encuesta, podemos realizar diferentes campañas (envíos de email). Para ello hacemos clic en cualquiera de los dos botones de "Crear campaña" y le damos un nombre a la misma.

Ahora tenemos que seleccionar los contactos a los que vamos a realizar la campaña o envío.

Tenemos dos opciones

- Cargar el fichero con los contactos. Si hacemos clic en "Cargar fichero" podemos subir nuestro archivo excel o csv con los contactos a los que vamos a enviar nuestra encuesta.

Para subir el archivo, tendremos que crear una lista nueva de contactos. Le damos un nombre a esta lista y seleccionamos el archivo a subir

Una vez subido, vemos mapeada la lista de contactos que acabamos de subir y podemos seleccionar y asociar los campos a subir tal como se detalla en este artículo.

- La otra posibilidad es crear los contactos manualmente. En esta misma opción de cargar fichero con contactos, hacemos clic en "¿Prefieres introducir los contactos manualmente?".

Si hacemos clic en esta opción, tendremos que añadir uno a uno los contactos y crear los campos adicionales al campo email que queramos importar.

Damos un nombre a la lista, indicamos la dirección de email del contacto, en caso de que queramos crear otro campo para este contacto, hacemos clic en "Añadir campo " y lo nombramos e indicamos el valor del campo. Ahora hacemos clic en "Añadir contacto".

Cuando tengamos todos los contactos subidos, hacemos clic en "Crear" y veremos una pantalla con el número de contactos que hemos seleccionado para este envío.

Ahora hacemos clic en "Continuar al paso 2/4" y seguimos con la edición del email de invitación (ver aquí) que recibirán los encuestados y programar o realizar el envío.

Informe en gráficos

Con encuesta.com es posible ver y descargar los resultados en tiempo real, así como generar y diseñar los informes que necesitemos para cada encuesta. Para acceder a los informes debemos seguir estos pasos:

En el gestor de encuestas, hacemos clic en "Resultados".

En el menú izquierdo hacemos clic en "Informes"/"Nuevo Informe".

Indicamos un título y el idioma.

Editamos el informe a nuestro gusto. Podemos editar el tipo de gráfico, las secciones en las que está dividida la encuesta, personalizando la visualización del reporte generado.

¿Cómo utilizar encuesta.com para operar con un equipo de encuestadores?

Encuesta.com es una plataforma muy flexible que permite generar bases de datos de clientes de forma ágil y en tiempo real.

A continuación vamos ver cómo, de una manera sencilla, podemos gestionar encuestas telefónicas o comunicaciones con clientes:

1. Creamos la encuesta o formulario que los encuestadores deben rellenar.
2. Hacemos clic en "Compartir" y desde la opción de "Comparte enlace" hacemos clic en el icono de "Configuración".

3. En las opciones de finalización de encuesta, seleccionamos "Volver a empezar la encuesta (modo kiosko)".
4. Verificamos que esté seleccionada la opción "Respuesta múltiple por dispositivo (PC, Móvil, Tablet)" para admitir múltiples respuestas por equipo.
5. Distribuimos el enlace de la encuesta entre nuestro equipo.

Para distribuir la encuesta entre los encuestadores tenemos dos opciones: dar el enlace directo o enviarla a través de lista de contactos a nuestros encuestadores. Esto último permitirá identificar de forma automática al encuestador que rellena el formulario.

Importante: Si hemos enviado la encuesta a los encuestadores a través de listas de contactos, podemos añadir una clave de acceso para validar la identidad del encuestador.

Recuerda que encuesta.com se adapta a cualquier dispositivo: tus operadores telefónicos podrán recoger las encuestas creadas desde un ordenador, tableta, o móvil inclusive. Esta funcionalidad requiere Plan Plus o superior.

Duplicar una encuesta

Para duplicar una encuesta que tengamos ya creada sólo tenemos que seguir estos pasos:

Situamos el cursor sobre el nombre de la encuesta y hacemos clic en el icono con tres puntos que aparece a la derecha y a continuación sobre la opción "Más acciones".

Seleccionamos la opción "Duplicar".

Escribimos el nombre de la nueva encuesta y hacemos clic en "Guardar". Inmediatamente veremos en el panel "Mis encuestas" la encuesta duplicada.

Sólo se copia la encuesta con su configuración. Las respuestas asociadas no se duplican y el estilo o tema personalizado aplicado al diseño no se mantiene.

Transferir varias encuestas a la vez

En caso de que queramos transferir más de una encuesta de una cuenta a otra al mismo tiempo, tenemos que seguir estos pasos:

- 1.- Hacemos clic en el icono "más acciones" que vemos al lado de los criterio de filtrado de las encuestas y después en "Transferir Encuestas".

2.- Seleccionamos las encuestas que queremos transferir a una misma cuenta y hacemos clic en "Transferir".

3.- Ahora indicamos el email de usuario de la cuenta de destino y marcamos la casilla correspondiente en caso de querer mantener también las encuestas en nuestra cuenta.

Recuerda que para poder transferir encuestas de una cuenta a otra es necesario que la cuenta de destino tenga activo un plan pro o superior.

Encuestas con código promocional propio

Al igual que podemos insertar un código promocional genérico, que crea la propia plataforma de manera aleatoria, es posible facilitar un código propio a los encuestados que hayan finalizado el cuestionario cuando este se comparta través de una lista de receptores.

Una vez que los encuestados hayan hecho clic en "Finalizar" la encuesta, les aparecerá un mensaje en el que se les facilita el código. Ese código aparecerá recogido, junto con las respuestas de cada encuestado, en el informe detallado.

Para configurar el código promocional propio hay que seguir estos pasos:

1.- Desde el menú "Mis listas" subimos cómo campo adicional en la lista de contactos, el campo correspondiente que incluya la información con el código a compartir para cada encuestado.

2.- Hacemos clic en "Crear" en el gestor de encuestas.

3.- Dentro de la página de construcción de la propia encuesta, hacemos clic en la pestaña "Configurar".

4.- En "Mensajes de sistema" seleccionamos "Mensaje de agradecimiento por contestar la encuesta".

5.- Introducimos en el mensaje el código promocional. Para ello escribimos dentro del campo de texto una @

6.- Se abre la ventana de selección del parámetro a insertar. En este caso seleccionamos "Campo de contacto" e indicamos el nombre con el que hemos creado este campo en nuestra lista de contactos.

7.- De este modo queda insertado el parámetro en el que se volcará el código personalizado para cada encuestado.

8.- Por último en las opciones de envío y finalización de encuesta del modo de compartición a través de "Campañas", seleccionamos "Mostrar página de agradecimiento / código promocional"

¿Puedo saber quién me ha respondido la encuesta?

Existen dos opciones de envío que permiten saber quién ha respondido la encuesta e identificar sus respuestas:

- Opción A: Envío desde la propia aplicación a una lista de contactos.

Esta opción envía a cada contacto un link parametrizado —único e individual— para acceder a la encuesta. Gracias a esta parametrización, las respuestas de los encuestados son asociadas a sus datos de la lista de contactos, por lo que podemos realizar un seguimiento de quién ha contestado la encuesta, enviarle recordatorios desde la propia aplicación, e identificar sus respuestas en los informes.

- Opción B: Para usuarios que deseen emplear un sistema de envío propio.

Con el plan Marca Blanca es posible obtener los links parametrizados que asigna encuesta.com a cada contacto siguiendo las siguientes [instrucciones](#).

En ambos casos es importante que en el paso "Crear"/"Configuración" del gestor de encuestas, esté desactivada la opción "Mantener la confidencialidad de los encuestados".

Responder a la encuesta sólo una vez

Podemos limitar el número de respuestas por encuestado, para evitar que la misma persona responda más de una vez a la encuesta.

Las respuestas son controladas dependiendo de cómo se distribuya la encuesta:

A) Enlace web: los encuestados acceden mediante un link genérico. El control del número de respuestas es realizado a través de las cookies del navegador. Si las cookies fuesen borradas, se podría volver a completar la encuesta.

¿Cómo hacerlo?

En "Compartir", hacemos clic en el icono de "Más acciones".

Desactivamos la opción "Respuesta múltiple por dispositivo (PC, Móvil, Tablet)" y hacemos clic en "Guardar".

B) Email (Lista de Contactos): más restrictivo. Cada contacto recibe un link con un parámetro individual. El control se realiza mediante dicho parámetro, y es independiente del equipo desde el que acceden.

De esta forma el encuestado sólo puede responder a la encuesta una única vez .

Publicar la encuesta en mi web

Es posible publicar la encuesta directamente en una página web de dos formas. Ambas opciones podemos editarlas desde el menú inferior "Otras opciones".

- Enlace para integrar en una página web: haciendo clic en "Enlace directo" el sistema genera un link que podemos integrar fácilmente en una página web. Este enlace podemos insertarlo en un botón dentro de la web o indicarlo directamente en alguna posición dentro del contenido.

- Insertar la encuesta dentro de tu página Web: haciendo clic en "Integrar en tu web" el sistema genera un iframe que mostrará directamente el cuestionario dentro de una página Web.

En la ventana siguiente, accedemos al código que necesitamos para integrar la encuesta en una web a través de enlace o de iframe.

Publicar mi encuesta en Facebook, Twitter o LinkedIn

Con encuesta.com podemos publicar la encuesta en Facebook, Twitter o LinkedIn; sólo hay que seguir estos pasos:

En el gestor de encuestas hacemos clic en "Compartir".

En la parte inferior, desde "Otras opciones" veremos "Comparte en tus redes" con los botones para cada una de ellas. "Facebook", "Twitter" o "LinkedIn".

Si hacemos clic en cada uno de ellos, seremos redirigidos a la página de login para poder publicar la encuesta.

Podemos también copiar y pegar el enlace directo en Facebook, Twitter o LinkedIn.

¿Puedo enviar la encuesta desde una plataforma externa a encuesta.com?

Esta funcionalidad está disponible en el Plan Marca Blanca.

Existe la posibilidad de enviar los enlaces de las encuestas desde una herramienta de distribución externa (gestor de correos, a través de sms, etc).

Ahora bien, hay que tener en cuenta que los envíos realizados desde encuesta.com a través de listas de contactos permiten identificar las respuestas y realizar un seguimiento gracias a unos parámetros que van incluidos en el enlace que recibe cada contacto y que genera nuestro sistema automáticamente; por este motivo, si se va a realizar el envío desde una plataforma externa a encuesta.com y queremos conservar la trazabilidad de los datos, debemos enviar esos mismos enlaces parametrizados.

¿Cómo obtenemos los enlaces parametrizados?

1. En primer lugar, debemos cargar previamente en encuesta.com nuestra lista de destinatarios.
2. Después debemos acceder a la encuesta creada y hacer clic en "Compartir".
3. Dentro de este menú de "Compartir", vemos la sección " Campañas". Hacemos clic en el icono de usuarios.
4. Aparecerá una ventana en la parte derecha de la pantalla, con todas las listas de contactos disponibles en la cuenta. Hacemos clic en el icono de "más acciones" y en "Exportar Contactos".

También es posible descargar los contactos de una lista con los enlaces parametrizados desde la sección inferior "Otras opciones" dentro de este paso de "Compartir".

Haciendo clic en "Mis listas de contactos" y siguiendo los pasos anteriormente descritos.

Podremos descargar un fichero donde se incluye el enlace parametrizado que el sistema le ha asignado a cada contacto de la lista. Estos enlaces se encuentran en la columna del fichero llamada "survey_link".

Tras la descarga de este archivo, accedemos a la plataforma de distribución externa para enviar a cada contacto su correspondiente enlace.

Nota: Recuerda que el enlace de cada contacto es único y no es intercambiable con otro de la lista.

Una vez enviados los enlaces, ¿Cómo hacemos el seguimiento?

Gracias a la parametrización de estos enlaces, podemos saber quién ha contestado. Nos situamos en la pestaña "Mis listas" - Icono "Historial" para saber en qué estado se encuentra cada contacto.

¿Las respuestas vendrán identificadas en los informes?

Sí. Al descargarse los informes, las respuestas vendrán identificadas con los datos del contacto de la misma forma que si hubiéramos enviado la encuesta desde encuesta.com.

Imprimir o exportar una encuesta

Es posible exportar el cuestionario creado en pdf e imprimirlo para que sea completado de manera manual por los encuestados.

Desde el paso 3 "Compartir", en la parte inferior de la pantalla, hacemos clic en "Exportar en pdf"

En este mismo menú tenemos la opción de generar el código QR de la encuesta y compartirla por este medio. Hacemos clic en "Generar código QR" y nos aparecerá en pantalla el código generado para descargarlo.

Compartir la encuesta a través de su enlace general

Para compartir una encuesta hacemos clic en la opción "Compartir", desde el gestor de encuestas.

Dentro de este menú podemos ver las siguiente opción:

- Enlace web: es la forma más rápida y sencilla de recopilar respuestas. El sistema genera un link (enlace a la encuesta). Copiamos el link y compartimos a través del sistema que queramos.

En este mismo paso, si hacemos clic en el icono de configuración accedemos a las distintas opciones de envío y finalización de encuesta que podemos adaptar según nuestras preferencias.

Tenemos que tener en cuenta que, al compartirla a través del link general, no se envía con parámetros incluidos en el enlace para identificar a cada encuestado. Si queremos hacer un envío desde una plataforma externa a encuesta.com y conservar la trazabilidad de los datos, debemos enviar enlaces parametrizados. Te enseñamos cómo hacerlo aquí.

Preguntas frecuentes sobre pagos

¿Qué modalidades de contratación están disponibles en los planes Pro, Plus y Marca Blanca?

En cualquiera de los planes de pago, existe la posibilidad de contratación anual o mensual. Puedes consultar los precios de las dos modalidades de cada uno de ellos desde este enlace.

¿Existe permanencia en la modalidad de contratación mensual?

No, los planes mensuales no tienen permanencia, pudiendo cancelar la suscripción en el momento que desees. Los planes mensuales pueden estar activos sólo el tiempo que necesites, haciéndose efectivos durante 30 días naturales desde el día que se realizó la suscripción.

De este modo, mientras no se cancele la suscripción, se renovará automáticamente cada 30 días naturales. Puedes consultar más información sobre las renovaciones automáticas desde este enlace.

¿Qué métodos de pago puedo utilizar?

Es posible realizar el pago de cualquiera de los planes a través de tarjeta de crédito, paypal o transferencia bancaria.

Duplicar informes

Esta funcionalidad está disponible en todas las cuentas.

Es posible duplicar un informe que tengamos ya creado, de tal manera que se duplica con la estructura y filtros que tenga el informe original.

Simplemente tendremos que seguir estos pasos:

- Accedemos al menú "Resultados" de nuestra encuesta y después a "Informes".
- Situamos el cursor en el informe que queramos duplicar y hacemos clic en el icono con tres puntos que aparece a la derecha.
- Seleccionamos la opción "Duplicar Informe"
- Automáticamente aparecerá duplicado en la primera posición de la lista.
- Haciendo clic en el mismo icono de tres puntos, tenemos la opción de editar el nombre del informe o aplicar nuevos filtros.

Compartir informes

Para compartir los informes generados debemos seguir siguiendo estos pasos:

En el gestor de encuestas, hacemos clic en "Resultados".

Desde el informe que queramos compartir, hacemos clic en el icono de "Más acciones".

Después hacemos clic en "Compartir informe".

En la nueva ventana que se abre, podemos copiar la url del informe. Adicionalmente, es posible establecer una contraseña. Para ello es necesario disponer de un Plan Plus o Marca Blanca.

La indicamos y activamos el botón "Poner contraseña a la encuesta".

Hacemos clic en "Guardar".

Ver sólo respuestas finalizadas

La aplicación almacena en los informes las respuestas de las personas que finalizaron la encuesta y también las de las personas que la dejaron a medias, o que simplemente accedieron a la url pero no interactuaron con el cuestionario. Las respuestas recogidas se dividen entonces en tres grupos: vacías, parciales y completas.

¿Cómo se aplican?

Para añadir los filtros sólo tenemos que seguir estos pasos

En el gestor de encuestas, hacemos clic en "Resultados".

Una vez tengamos creado el informe, debemos acceder a él y hacer clic en el icono de filtro.

En la ventana a la que accedemos desactivamos la casilla del grupo que queremos excluir (vacías, parciales o completas)

Hacemos clic en "Guardar".

Descargar el informe en PDF

Para descargar el informe online en PDF debemos seguir estos pasos:

Accedemos al informe y hacemos clic en el icono de descarga que vemos en la parte superior derecha

En la ventana de diálogo que aparece, hacemos clic en "Descargar fichero PDF".

Ver respuestas de forma individual

Si queremos ver las respuestas de un cuestionario de forma individual, seguiremos estos pasos:

En el gestor de encuestas, haz clic en "Resultados".

En el menú derecho haz clic en "Respuestas".

Debes hacer clic en el "ID" de cada respuesta para acceder a la información.

Se te abrirá una nueva pantalla con las respuestas de cada encuestado. Para descargar este informe haz clic en la flecha de descarga.

Parametrización del enlace directo

Parametrizar un enlace de una encuesta consiste en agregarle información adicional que lo vuelve único. Al ser un enlace único, la página puede usar la información para identificar al usuario que ha respondido una encuesta en tu informe de resultados.

Podemos parametrizar los enlaces para obtener aún más información de las encuestas.

Así, por ejemplo, si queremos que una encuesta sea respondida a través de diversas redes sociales y luego diferenciar las respuestas de cada red, tendríamos que copiar el enlace directo y agregarle el dato que lo hace único.

El enlace parametrizado quedaría así

https://encuesta.com/#/survey//_A7MORx2JpNCpU6CJdSlow/video?red=fb

Además podemos parametrizar el enlace de manera que identifiquemos el día de publicación, o cualquier dato que queramos

https://encuesta.com/#/survey//_A7MORx2JpNCpU6CJdSlow/video?red=fb&dia=010221

Al descargar los resultados, estos parámetros se verán reflejados al final de la tabla Excel cómo una columna más de respuestas.

Insertar un logo en la encuesta

Esta funcionalidad está disponible en los Planes Pro, Plus o Marca Blanca.

Para poder insertar un logo en el cuestionario, tenemos que seguir estos pasos:

Desde el gestor de encuesta, en el paso "Crear", hacemos clic en "Estilos".

Hacemos clic en "Seleccionar" en la opción "Logo personalizado" y nos abrirá el repositorio de imágenes:

A) Si ya tenemos la imagen en el repositorio, sólo tenemos que hacer clic sobre la misma

B) Si es una imagen que aún no tenemos añadida : hacemos clic en el icono para subirla

Hay que tener en cuenta que la imagen debe tener un tamaño inferior a 200 kb y ser un formato PNG, GIF o JPG.

Tanto si se encuentra en el repositorio, como si la subimos por primera vez, es necesario hacer clic sobre ella para seleccionarla. Al hacerlo quedará marcada con un tic verde. Es importante no hacer clic en el aspa roja, porque se eliminará la imagen.

Personalizar el aspecto de la encuesta

Teniendo activo un Plan Pro, Plus o Marca Blanca es posible personalizar los colores y tipo de fuente de la encuesta desde el apartado "Estilos"/ "Crear tema".

Aquí podremos seleccionar los colores de los distintos elementos de la encuesta, cambiar la fuente o establecer una imagen de fondo.

Editar es estilo de los botones, añadir una imagen de fondo y configurar el alineamiento del cuestionario.

Una vez terminada la edición de nuevo tema, le asignamos un nombre y hacemos clic en "Guardar".

Quedará así disponible para ser reutilizado en cualquier otra encuesta.

Valores Internos, ¿para qué sirven?

La funcionalidad de "Valores Internos" fue creada especialmente para adjudicar un valor numérico a opciones de respuesta de tipo cualitativo. Aunque también la podemos usar en el caso de que las opciones de respuesta sean sólo imágenes. Esto permite calcular datos como el promedio y la desviación standard.

La funcionalidad de valores internos está disponible para nuestro Plan Marca Blanca.

Una vez esté creada la pregunta y añadidos los valores de respuesta, para habilitar es funcionalidad simplemente tendremos que activar el botón "Valores Internos "

En la siguiente ventana podremos sustituir las opciones de respuesta por el valor numérico que queramos.

Para guardar los nuevos valores hacemos clic en "Guardar".

En caso de querer volver a los valores originales, haremos clic en el botón "Valores Internos" para desactivarlo.

Ordenar encuestas en carpetas

Organizar las encuestas en carpetas resulta especialmente recomendable si varias personas administran la misma cuenta o si trabajas en varios proyectos diferenciados.

Para crear carpetas sólo debemos seguir estos pasos:

- 1.- Hacemos clic en el icono " + " que está en la parte izquierda del menú "Mis encuestas".
- 2.- Damos un nombre a la carpeta y hacemos clic en "Guardar".
- 3.- Ya tenemos la carpeta creada. Se ubicará en el menú por orden alfabético.

Para guardar en ella una encuesta, desde el menú "Más acciones", al que accedemos situando el cursor encima de la encuesta y haciendo clic en el icono con tres puntos que aparece a la derecha, seleccionamos la opción "Mover a carpeta"

4.- Aparecerá un desplegable en el que puedes seleccionar la carpeta a la que quieres mover la encuesta.

¿Cómo consultar las encuestas de una carpeta determinada?

Para consultar una carpeta específica tenemos que seleccionarla en el listado de carpetas, situado en el lateral izquierdo del panel "Mis encuestas".

Las encuestas que no estén almacenadas en una carpeta aparecerán como "Carpeta de inicio".

Encuestas con código promocional genérico

Esta funcionalidad sólo está disponible en las versiones Plus y Marca Blanca, y permite facilitar un código a los encuestados que hayan finalizado el cuestionario, a fin de incentivar la participación mediante sorteos, promociones, etc.

Una vez que los encuestados hayan hecho clic en "Finalizar" la encuesta, les aparecerá un mensaje en el que se les facilita el código. Ese código aparecerá recogido, junto con las respuestas de cada encuestado, en el informe detallado.

Para configurar el código promocional hay que seguir estos pasos:

- 1.- Hacemos clic en "Crear" en el gestor de encuestas.
- 2.- Dentro de la página de construcción de la propia encuesta, hacemos clic en la pestaña "Configurar".
- 3.- En "Mensajes de sistema" seleccionamos "Mensaje de agradecimiento por contestar la encuesta".
- 4.- Introducimos en el mensaje el código promocional. Para ello seleccionamos el último icono. Se mostrará el parámetro correspondiente a los códigos que se generarán automáticamente.

Esto permitirá visualizar los códigos promocionales asociados a cada uno de los encuestados en el export detallado.

- 5.- En las opciones de envío y finalización de encuesta del método seleccionado para compartir la encuesta, seleccionamos "Mostrar página de agradecimiento / código promocional"

Validación de respuestas

¿Para qué nos sirve?

Cuando tenemos preguntas de respuesta abierta, existe la posibilidad de que el encuestado escriba respuestas no válidas o que no sean coherentes con lo que se le está solicitando.

También conviene asegurarnos de que todos respondan siguiendo el mismo formato, ya que esto nos facilitará considerablemente el posterior análisis de las respuestas.

Un caso típico es aquel en el que solicitamos al encuestado que introduzca su fecha de nacimiento. Queremos asegurarnos de que todos nos respondan siguiendo el formato dd/mm/aaaa. ¿Cómo establecer esta restricción? Configurando una validación de respuestas.

La validación de respuestas, disponible en los planes Plus y Marca Blanca, permite establecer este tipo de restricciones, de tal manera que el sistema no dejará que el encuestado finalice o pase de página si su respuesta no se adecua a lo que le estamos solicitando.

Los tipos de validaciones más comunes y que ofrece la aplicación de forma predeterminada son:

- Número entero
- Número decimal
- Campo alfanumérico.
- Correo electrónico.
- Fecha
- Valor entre dos números enteros

(Haz clic aquí para ver cómo configurar cualquiera de estas opciones predeterminadas).

La validación que necesito no está entre las opciones predeterminadas, ¿Qué debo hacer?

En ocasiones, necesitamos establecer en una pregunta unas condiciones de validación muy específicas que no están entre las opciones predeterminadas. Para estos casos, la aplicación da libertad a los usuarios avanzados para crear sus propias condiciones personalizadas. Es posible hacerlo utilizando la "Validación mediante expresiones regulares" (ver [aquí](#)).

Ya he configurado una pregunta con validación. ¿Qué pasará cuando introduzcan una respuesta no válida?

Si el encuestado introdujera una respuesta no válida, le aparecerá un mensaje de aviso, y no podrá pasar de página ni finalizar la encuesta hasta que responda de acuerdo con las condiciones de validación que se hayan establecido.

Seguridad y protección de datos en Encuesta.com

Encuesta.com es una herramienta propiedad de Webtools S.L. que proporciona a sus clientes los recursos necesarios para crear, distribuir y analizar encuestas online. La seguridad de los datos es imprescindible en cada uno de estos pasos, por ello, contamos con todos los protocolos y sistemas de protección necesarios.

¿Quién es el responsable del tratamiento de datos?

El responsable del tratamiento de los datos personales utilizados en la herramienta Encuesta.com es Webtools S.L. con N.I.F. B-84794122 con domicilio social en Paseo de la Castellana número 123, Escalera Derecha, 3ºB, 28046 Madrid. Los datos recabados a

través de Encuesta.com se conservarán durante el tiempo en el que se mantenga la relación contractual entre las partes implicadas siempre que el Usuario no solicite la supresión de dichos datos.

El Usuario tiene derecho a (i) acceder a sus datos personales, (ii) solicitar la rectificación de los datos inexactos, (iii) solicitar la supresión de dichos datos, (iv) solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, (v) oponerse al tratamiento de sus datos y/o (vi) solicitar su portabilidad. Puede ejercer estos derechos contactando con la compañía a través del correo electrónico info@webtools.es.

¿Cómo funciona nuestra infraestructura?

Nuestra infraestructura se encuentra alojada en Amazon Web Services (AWS) Irlanda junto con nuestros servidores principales y los servidores de respaldo, cumpliendo con los estándares de seguridad y privacidad requeridos. Además, nuestros entornos de red están albergados en una red virtual privada en la nube (VPC) que garantiza el acceso seguro a los recursos. La VPC nos permite proteger nuestras redes, direcciones IP, subredes y gateways.

Certificado SSL

En Encuesta.com utilizamos el certificado SSL generado desde AWS, un estándar de seguridad global que garantiza la transmisión de datos cifrados entre un servidor web y un navegador. Con este certificado protegemos el tránsito de información confidencial y las conexiones.

Medidas de protección de datos

La información y datos en nuestros sistemas están asegurados con: a) diferentes niveles de cifrado como el end-to-end encryption que proporciona la privacidad completa de los mensajes y el cifrado avanzado AES-256 bits para garantizar el máximo nivel de seguridad; b) controles de acceso y c) protocolos criptográficos (TLS) que se utilizan para el transporte seguro de datos.

Copias de seguridad

Realizamos copias de seguridad de todos nuestros datos diariamente (cada 24 horas) para poder asegurar la recuperación de los datos originales en caso de pérdida, borrado accidental o posibles problemas informáticos.

Cumplimiento de normas

Nuestra compañía mantiene todos los niveles de seguridad para la protección de datos conforme a la normativa vigente aplicable, cumpliendo también con los requerimientos especiales de reglamentos específicos como el RGPD. En Encuesta.com hemos establecido todos los medios técnicos posibles para ejecutar el Reglamento general europeo de protección de datos (RGPD) y proporcionar al Usuario altas medidas de seguridad.

Certificado de Confianza Online

Confianza Online es la primera entidad privada que ha sido acreditada por la Dirección General de Consumo en España para la resolución alternativa de pleitos en temas relacionados con el comercio electrónico. Nuestra entidad cuenta con el sello de Confianza Online, un reconocimiento al compromiso con las buenas prácticas en Internet y al cumplimiento del Código Ético de esta Asociación creada en 2003 por Autocontrol y Adigital.

Este certificado de confianza online garantiza que nuestra compañía: a) cuenta con un sistema de tramitación de reclamaciones regulado; b) cumple con los estándares de buenas prácticas en Internet y c) obedece el Código Ético formado por normas que incluyen la protección de datos personales, la contratación electrónica con consumidores, la protección de menores y adolescentes y la publicidad digital.