

**Ministerio
del Trabajo**



República
del Ecuador

CONTACTO CIUDADANO DIGITAL

MANUAL DE USUARIO
INSTITUCIONAL

Contenido

Introducción.....	8
Flujo del sistema	8
Descripción de procedimiento del sistema.....	8
Acceso al sistema	12
Roles del sistema	13
Opciones del sistema	15
Registro de Usuarios Institucionales	15
Ingresar requerimiento.....	17
Tipo de requerimiento	18
Iniciar sesión.....	22
Reinicializar su contraseña	27
Seguimiento.....	28
Acciones.....	31
Sustentos  	31
Re-clasificar 	33
Responder 	34
Re-asignar 	37
Re-direccionar 	39
Autorizar re direccionamiento (Supervisor MDT) 	41
Administrar	43
Administrar Usuarios institucionales.....	43
Administrar Servicios.....	48
Administrar Trámites	51
Administrar Ciudadanos	55
Reportes	57
Reporte general	58
Reporte de requerimientos por institución	59
Reporte de encuestas	60
Reporte de Asistencia a la ciudadanía	62

Reporte estadístico de Asistencia a la ciudadanía	63
Estado de requerimientos	64
Reporte de re-direccionamientos.....	64
Notificaciones automáticas	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Flujo del proceso para gestión de requerimientos en Contacto Ciudadano Digital....	8
Figura 2: Home del Sistema – www.contactociudadano.gob.ec	12
Figura 3: Notificación con enlace de activación de usuario.....	16
Figura 4: Ventana emergente para activación de usuario	16
Figura 5: Ventana emergente para activación de usuario – Establecer contraseña	17
Figura 6: Ingreso de requerimientos - Contacto Ciudadano Digital	18
Figura 7: Ícono de preguntas	18
Figura 8: Ícono de sugerencias	19
Figura 9: Ícono de solicitud de información.....	19
Figura 10: Ícono de felicitaciones	19
Figura 11: Ícono de quejas	20
Figura 12: Ícono de denuncias administrativas	20
Figura 13: Formulario de registro de requerimientos - Rol de Asistencia a la Ciudadanía	21
Figura 14: Confirmación de requerimiento ingresado	22
Figura 15: Ventana de inicio de sesión	23
Figura 16: Cabecera de bienvenida.....	23
Figura 17: Ventana de edición de cuenta del usuario	24
Figura 18: Ventana para cambiar contraseña	24
Figura 19: Ventana para restablecer contraseña	25
Figura 20: Formulario para editar cuenta como ciudadano	26
Figura 21: Formulario para editar cuenta como servidor público.....	27
Figura 22: Ventana para Reinicializar su contraseña.....	28
Figura 23: Opción de seguimiento	28
Figura 24: Interfaz o bandeja de seguimiento	29

Figura 25: Filtros de interfaz de seguimiento	30
Figura 26: Ficha del requerimiento del usuario	31
Figura 27: Íconos de acciones	31
Figura 28: Intefaz con acción de sustentos habilitada para Denuncias Administrativas	32
Figura 29: Correo electrónico remitido al ciudadano con la petición de sustento	32
Figura 30: Ventana emergente de seguimiento de petición de sustento al ciudadano	32
Figura 31: Ventana emergente para descarga de sustento del ciudadano	33
Figura 32: Ventana de acción de Re-clasificar requerimiento	33
Figura 33: Interfaz de seguimiento – Comprobación de cambio de Re-clasificación.....	34
Figura 34: Ventana de acción de Respuesta al ciudadano	35
Figura 35: Correo / Notificación de respuesta al ciudadano.....	36
Figura 36: Ventana emergente de encuesta de satisfacción del canal Contacto Ciudadano Digital	37
Figura 37: Ventana de acción de Reasignar	38
Figura 38: Notificación automática de asignación de ticket a usuario institucional.....	38
Figura 39: Intefaz o bandeja con verificación de acción de reasignación.....	39
Figura 40: Ventana de acción de Redireccionar	40
Figura 41: Notificación a usuario institucional de reasignación de ticket.....	40
Figura 42: Intefaz o bandeja con verificación de bloqueo de acciones	40
Figura 43: Intefaz o bandeja con acción de autorizar Re-direccionamiento del Supervisor MDT	41
Figura 44: Ventana de acción de Autorizar redireccionar del Supervisor MDT	41
Figura 45: Notificación a usuario institucional de reasignación de ticket.....	42
Figura 46: Ventana de acción de Aprobar redireccionar del Supervisor MDT	42
Figura 47: Intefaz o bandeja con verificación de cambio de entidad inicial	43
Figura 48: Notificación a ciudadano de cambio de entidad para atención de ticket	43
Figura 49: Opciones de Administración	43
Figura 50: Interfaz o bandeja de administrar usuarios institucionales	44
Figura 51: Formulario para registro de usuarios institucionales	45
Figura 52: Interfaz o bandeja con operación de edición de usuarios institucionales	46

Figura 53: Formulario para edición de datos de usuarios institucionales	47
Figura 54: Interfaz o bandeja con operación de eliminación de usuarios institucionales.....	48
Figura 55: Confirmación de eliminación de usuarios institucionales	48
Figura 56: Interfaz o bandeja de administrar servicios.....	48
Figura 57: Formulario para agregar o registrar de servicios.....	49
Figura 58: Interfaz o bandeja con operación de edición de servicios	50
Figura 59: Formulario para edición de datos de servicio.....	50
Figura 60: Interfaz o bandeja con operación de eliminación de servicios.....	51
Figura 61: Confirmación de eliminación de servicios	51
Figura 62: Advertencia de no eliminación de servicios por relacionamiento en el sistema.....	51
Figura 63: Interfaz o bandeja de administrar trámites	52
Figura 64: Formulario para agregar o registrar de trámites.....	52
Figura 65: Interfaz o bandeja con operación de edición de trámites	53
Figura 66: Formulario para edición de datos de trámites	53
Figura 67: Interfaz o bandeja con operación de eliminación de trámites.....	54
Figura 68: Confirmación de eliminación de trámites	54
Figura 69: Interfaz o bandeja con mensaje de eliminación de trámites	54
Figura 70: Interfaz o bandeja de administrar ciudadanos	55
Figura 71: Formulario para agregar o registrar ciudadanos	56
Figura 72: Formulario con campos para edición de ciudadanos	57
Figura 73: Opciones de Reportes	58
Figura 74: Visualización de campos de información Reporte General.....	59
Figura 75: Gráficos de Reporte General.....	59
Figura 76: Visualización de reporte requerimientos por institución	60
Figura 77: Visualización por preguntas de reporte requerimientos de encuestas	61
Figura 78: Gráfico de pastel de percepción del usuario	61
Figura 79: Gráfico de barras de importancia del usuario	62
Figura 80: Resumen por pregunta con brecha de satisfacción	62
Figura 81: Gráfico de barras de brecha de satisfacción por pregunta.....	62
Figura 82: Visualización de campos de información reporte de asistencia a la ciudadanía....	63

Figura 83: Visualización de reporte estadístico de asistencia a la ciudadanía	63
Figura 84: Visualización de resumen de estado de requerimientos	64
Figura 85: Visualización de resumen de re-direccionamientos	64
Figura 86: Notificación a usuario institucional de ingreso de requerimiento	65
Figura 87: Notificación a usuario institucional de requerimiento pendiente de atención.....	65
Figura 88: Notificación a usuario institucional de requerimiento fuera del tiempo de atención	66
Figura 89: Notificación a usuario ciudadano de requerimiento en atención	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción de actividades del proceso para la gestión de requerimientos en el sistema Contacto Ciudadano Digital	12
Tabla 2: Descripción de roles Contacto Ciudadano Digital	15
Tabla 3: Asignación de reportes por rol	58

Registro de Cambios

<i>Fecha</i>	<i>Autor</i>	<i>Versión</i>	<i>Referencia</i>
<i>31 de octubre de 2023</i>	<i>Guamantica Rubén</i>	<i>1.0.0</i>	<i>Manual de usuario Sistema Contacto Ciudadano Digital.</i>
<i>13 de noviembre de 2023</i>	<i>Carrillo Carlos</i>	<i>1.0.1</i>	<i>Módulo de reportes.</i>
<i>27 de septiembre de 2024</i>	<i>Pablo Uriarte</i>	<i>1.1.0</i>	<i>Manual de usuario institucional sistema Contacto Ciudadano Digital.</i>

Introducción

El sistema “Contacto Ciudadano Digital” tiene como objetivo ser un canal ágil y moderno mediante el cual la ciudadanía pueda presentar sus Preguntas, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitación, Queja y Denuncias Administrativas sobre un beneficio, servicio, resolución de las entidades públicas.

Flujo del sistema

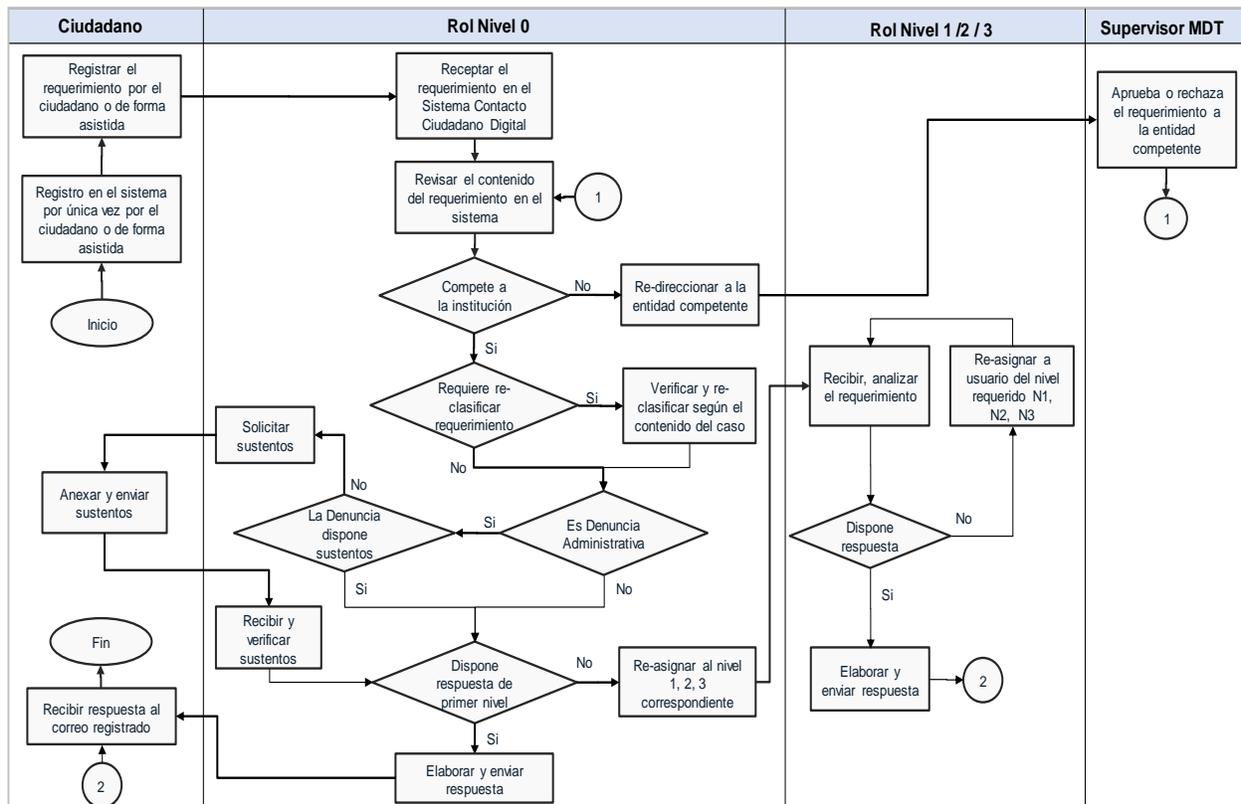


Figura 1: Flujo del proceso para gestión de requerimientos en Contacto Ciudadano Digital

Descripción de procedimiento del sistema

Partiendo del flujo general de atención del sistema Contacto Ciudadano Digital se describen las actividades involucradas en el procedimiento:

No.	Actividad	Responsable	Descripción
1	Registro del ciudadano en el sistema (por única vez)	Ciudadano	El ciudadano ingresa a través del botón de Contacto Ciudadano Digital, ubicado en los sitios web institucionales y procede a registrarse como usuario del sistema, colocando datos de autenticación e información personal requerida, proceso que lo debe realizar por una única vez para la creación de su usuario.
1.1	Registro asistido del ciudadano en el sistema	Asistencia a la ciudadanía	Asiste al ciudadano en el registro de sus datos de autenticación e información personal requerida, proceso que se lo realiza por una única vez para la creación de su usuario en el sistema.
2	Registra el requerimiento por el ciudadano	Ciudadano	<p>El ciudadano podrá seleccionar el tipo de requerimiento y procederá a ingresar la información específica de su caso.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puede seleccionar la casilla de Anónimo si requiere que sus datos personales no sean visualizados por la entidad a quien dirige el requerimiento. 2. Datos generales de la Institución (a quien dirige su requerimiento). 3. Datos de su requerimiento: <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Tipología del requerimiento, dependerá si es pregunta, queja, sugerencia, solicitud de información, felicitación 3.2. Descripción del requerimiento 4. Datos Anexos (capacidad de hasta 5 MB), si fuese necesario. 5. Selecciona el botón Enviar <p>El ciudadano recibirá una notificación automática al correo electrónico registrado, informando el número de ticket de su requerimiento.</p> <p>Si el requerimiento fue registrado de forma anónima y no se registró un correo electrónico, el ciudadano deberá apuntar su número de ticket para acercarse a la institución y recibir la respuesta a su caso.</p>
2.1	Registrar el requerimiento de forma asistida	Asistencia a la ciudadanía	<p>Asiste al ciudadano para ingresar el requerimiento, queja y/o denuncia administrativa con la información solicitada, procederá a ingresar la información específica de su caso.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selecciona el canal de atención. 2. Verifica si el ciudadano se encuentra registrado, sino lo está, asistirá al ciudadano para registrarse o darse de alta en el sistema (1.1). 3. Describir la referencia por la que se brinda la asistencia. 4. Completa la información del requerimiento seleccionado, pudiendo incluir respaldos de anexo o sustentos según corresponda y disponga el ciudadano.
3	Receptar el requerimiento en el Sistema Contacto Ciudadano Digital	Nivel 0	El servidor designado con el rol de nivel 0, recibe en su bandeja del sistema el requerimiento del usuario.

No.	Actividad	Responsable	Descripción
4	Revisar el contenido del requerimiento en el Sistema Contacto Ciudadano Digital	Nivel 0	El servidor de nivel 0, revisa el contenido del requerimiento y verifica que sea competencia de su entidad.
5	Re direccionar a la entidad correspondiente (caso que no compete)	Nivel 0	<p>En caso de que no sea competencia de la entidad, se debe sustentar el motivo por el cual no le compete o el por qué se transfiere el requerimiento a otra entidad; para lo cual, se re direccionará a la entidad competente y pasará a la bandeja del rol "Supervisor", gestionado por el Ministerio del Trabajo.</p> <p>De ser el caso que un requerimiento sea de responsabilidad compartida con otra entidad se debe brindar la respuesta al usuario, guiándolo o informándolo del proceso que deba realizar en cada entidad.</p> <p>Así mismo, el re-direccionamiento se deberá realizar en el menor tiempo posible a la fecha de ingreso del requerimiento, las entidades deben considerar que el realizar esta acción no reinicia el tiempo de gestión del mismo.</p> <p>Nota: De manera temporal si la entidad a la que se requiera trasladar un requerimiento aún no se visualiza en el listado de entidades, se podrá solicitar el re-direccionamiento al Ministerio del Trabajo, no obstante, las instituciones podrán propender a dar respuesta al requerimiento, orientando al ciudadano sobre el servicio público al que requiera acceder.</p>
6	Verificar y asignar el requerimiento en el Sistema Contacto Ciudadano a la entidad competente	Supervisor MDT	<p>1. Realiza la verificación de los tickets que requieren a probación de re direccionamiento.</p> <p>2. Contrasta el contenido del requerimiento del usuario ciudadano con el sustento de re direccionamiento remitido por la entidad.</p> <p>3. En el caso que sea correcto, realiza la aprobación, caso contrario puede seleccionar la institución a la cual le corresponda o retornar a la entidad inicial.</p> <p>En el caso que se haga referencia a una entidad que aún no se encuentre integrada y se requiera transferir el ticket, el rol supervisor tiene la opción de responder al usuario, direccionándolo al canal habilitado o proceso para dicha entidad.</p>
7	Reclasificar el requerimiento según el contenido del caso	Nivel 0	En el caso de que el requerimiento sea de competencia de la entidad el servidor deberá verificar y analizar según el contenido si es necesario actualizar o reclasificar el tipo de requerimiento a pregunta, sugerencia, solicitud de información, felicitación, queja o denuncia administrativa, para que se incluya en la estadística correcta de requerimientos de la entidad.



No.	Actividad	Responsable	Descripción
8	Verificar si el tipo de requerimiento corresponde a Denuncia Administrativa	Nivel 0	Verifica si el contenido del requerimiento corresponde a una Denuncia Administrativa, si correspondiera se procede a solicitar al usuario ciudadano "Sustentos" que respalden la denuncia registrada.
9	Elaborar y enviar respuesta (primer nivel de atención)	Nivel 0	Posterior al análisis del requerimiento, en cuanto el servidor de nivel 0 disponga de la respuesta la enviará al ciudadano, adjuntando la documentación de respaldo en el sistema, de ser el caso. Si el requerimiento no corresponde a un primer nivel de atención se procede a reasignar a un siguiente nivel de atención en el sistema.
10	Re-asignar al nivel 1/2/3 correspondiente	Nivel 0	En el caso de que el usuario del nivel 0 no tenga la respuesta al requerimiento puede realizar las siguientes actividades: - Asignar el requerimiento al usuario de nivel 1 que le compete, quien podrá emitir la respuesta directamente o escalar el caso al siguiente nivel de atención, nivel 2, y así sucesivamente de forma escalonada, de ser necesario, hasta el nivel 3. - Asignar directamente el requerimiento al funcionario de nivel 1, 2 o 3 que le compete o corresponda atender y emitir respuesta.
11	Recibir, analizar, elaborar respuesta o reasignar al siguiente nivel definido.	Nivel 1 / 2 / 3	El servidor de nivel 1, 2, 3 recibe el requerimiento en su bandeja del sistema, analiza el requerimiento y en el caso que disponga la respuesta, la ingresará en el sistema y la envía de manera directa al ciudadano. En el caso de no tener la respuesta y dependiendo de la desagregación de niveles que haya optado cada entidad, podrá asignar el requerimiento a otro nivel, es decir, un usuario de nivel 1 puede asignar el requerimiento al nivel 2, este a su vez al nivel 3. Cabe indicar que, los servidores de los niveles 0 1, 2 y 3 pueden comunicarse entre sí; es decir, pueden regresar un requerimiento entre estos niveles cuando sea necesario y pueden remitir y una respuesta directa al ciudadano.

No.	Actividad	Responsable	Descripción
12	Recibir respuesta vía correo	Usuario	<p>La notificación de respuesta emitida por la institución la recibe el usuario al correo electrónico registrado, además, el usuario dispone la opción de calificar la respuesta recibida.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el usuario registrado en el Sistema Contacto Ciudadano, tiene la posibilidad de acceder al panel de reportes, donde podrá visualizar el histórico de requerimientos que ha realizado a las entidades públicas. - En el caso de que el usuario haya ingresado un requerimiento sin una dirección de correo electrónico, podrá acercarse a la institución a retirar la respuesta a su requerimiento con el número de ticket asignado.

Tabla 1: Descripción de actividades del proceso para la gestión de requerimientos en el sistema Contacto Ciudadano Digital

Acceso al sistema

Acceda a <https://www.contactociudadano.gob.ec> o mediante el botón “Contacto Ciudadano Digital” de las páginas web institucionales, luego de lo cual se desplegará el home del sistema como la siguiente figura:

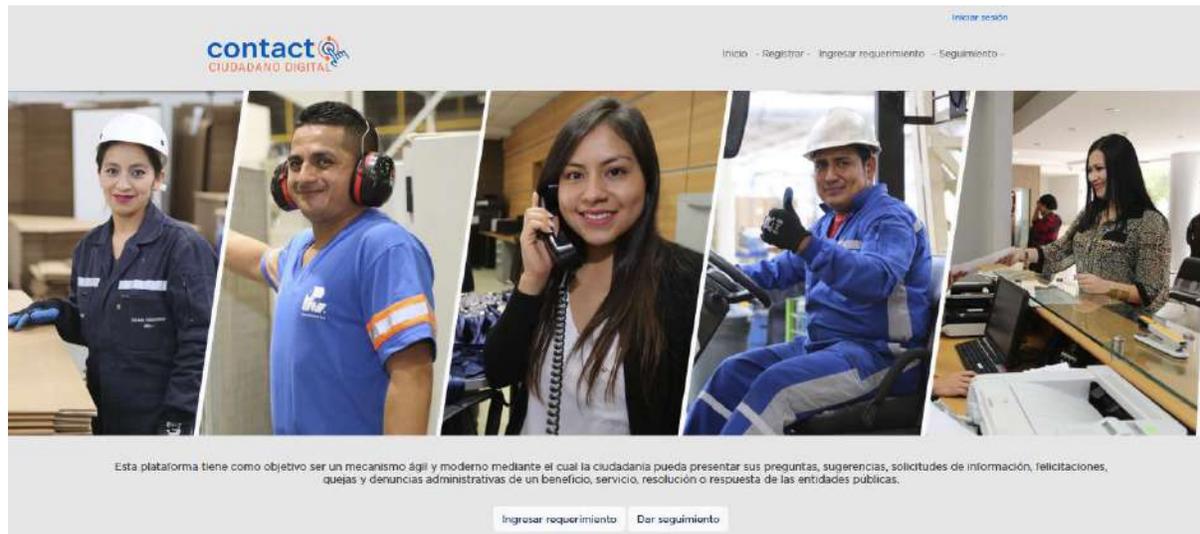


Figura 2: Home del Sistema – www.contactociudadano.gob.ec

Si es un usuario institucional nuevo en el sistema y aún no se encuentra registrado para gestión en una entidad, deberá comunicarse con el Administrador Institucional designado, para que realice el proceso de registro, para que disponga de su usuario (número de cédula) y contraseña respectiva:

Roles del sistema

El sistema dispone de los siguientes roles funcionales para su gestión, que se describen a continuación:

Rol	Descripción del rol	Funcionalidades o acciones en el sistema
Usuario ciudadano	Este rol pertenece a los ciudadanos registrados en el sistema, le permite el registro de requerimientos dirigidos a las entidades disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de preguntas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas. - Visualizar información de requerimientos - Administración de sus propios datos. - Respuesta opcional a la encuesta de satisfacción. - Carga de sustentos para denuncias administrativas previa solicitud de la entidad.
Asistencia a la ciudadanía	<p>El rol de Asistencia a la ciudadanía permite a las entidades ayudar a los usuarios de los grupos de atención prioritaria o en casos eventuales que requieran el apoyo para registrarse en el sistema o ingresar un requerimiento.</p> <p>También disponen la opción de ingresar requerimientos a su propia entidad o a la entidad requerida por el ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registro asistido de preguntas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas. <p>Administración Ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar o editar datos del ciudadano.
Usuario institucional Nivel 0 – N0	<p>Los usuarios con este rol son los responsables de receptar o recibir directamente los requerimientos ciudadanos dirigidos a la entidad en la que se encuentren para su gestión en un primer nivel de atención.</p> <p>En el caso que no disponga los elementos necesarios para responder al ciudadano podrá reasignar requerimientos a usuarios institucionales de su mismo rol o a usuarios de otro rol (N1, N2, N3).</p> <p>De no ser de competencia de la entidad re-direcciona el requerimiento a la entidad que le compete.</p>	<p>Gestión de requerimientos, dispone de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visualizar información - Re-direccionar - Re-clasificar - Responder - Re-asignar <p>Para denuncias administrativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar sustentos <p>Administración Ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar o editar datos del ciudadano

Rol	Descripción del rol	Funcionalidades o acciones en el sistema
Usuario institucional Nivel 1, 2 ,3	Los usuarios institucionales de niveles 1, 2 y 3, reciben los requerimientos que le hayan sido asignados, para su gestión en un segundo nivel de atención que corresponda.	Gestión de requerimientos, dispone de las siguientes acciones: - Visualizar información - Responder - Re-asignar
Autoridad institución	Los usuarios con este rol pueden monitorear el estado de atención de los requerimientos a través de los reportes disponibles; es importante aclarar que los usuarios con este rol no forman parte del proceso de gestión de requerimientos y no reciben notificaciones o recordatorios de atención.	- Visualizar información - Re-asignar requerimientos - Acceder a reportes
Administrador institucional	Los delegados a este rol son el soporte interno para el uso del sistema en las entidades, se recomienda que sea un usuario del área que recepta los requerimientos ciudadanos y un backup del área de tecnologías de la entidad o viceversa.	Administración de usuarios institucionales: - Agregar y/o editar usuarios institucionales Administración de Servicios: - Agregar y/o editar servicios Administración de Trámites: - Agregar y/o editar trámites relacionados a los servicios registrados. Visualizar información Re-asignar
Supervisor MDT *	Este rol es gestionado solo por el Ministerio del Trabajo para realizar la verificación de los requerimientos que requieren aprobación de re-direccionamiento entre entidades que se encuentren integradas. Verifica que el contenido de la información es de competencia de la entidad a la cual se requiere re-direccionar, en caso de que sea correcto lo <i>aprueba</i> , caso contrario puede seleccionar la institución a la cual le corresponda o <i>rechazar</i> y retornar a la entidad inicial.	Re-direccionar requerimientos: - Aprobar / Rechazar - Responder Administración Ciudadanos: - Actualizar o editar datos del ciudadano.

Rol	Descripción del rol	Funcionalidades o acciones en el sistema
Administrador MDT*	El Ministerio del Trabajo a través de este rol brinda el soporte funcional a los administradores institucionales.	<p>Administración de entidades.</p> <p>Administración de usuarios administradores.</p> <p>Administración de Servicios y Trámites.</p> <p>Administración de Preguntas de encuesta de satisfacción e importancia del sistema.</p> <p>Visualización de reportes por entidad.</p> <p>Monitoreo a entidades integradas.</p>
* Roles exclusivos para gestión del Ministerio del Trabajo como gestor funcional de la herramienta		

Tabla 2: Descripción de roles Contacto Ciudadano Digital

Recuerde que la última contraseña que haya registrado para cualquiera de los roles que disponga en el sistema será la misma con la podrá ingresar, independientemente del número de roles que pueda disponer.

Opciones del sistema

Registro de Usuarios Institucionales

Registrar

Para registrarse o darse de alta en el sistema como usuario institucional, debe solicitarlo al Administrador Institucional de su entidad, quien realizará el procedimiento respectivo mediante la opción de **Administrar Usuarios institucionales**.

Al completar el procedimiento de registro el sistema remitirá al correo electrónico institucional registrado una notificación con un enlace de activación de un solo uso, como el que se muestra a continuación:



Figura 3: Notificación con enlace de activación de usuario

Al ingresar al enlace se le redirigirá al sistema en donde se mostrará una ventana con su número de cédula e indicará la fecha hasta la que se encuentra activo el enlace, que será de 24 horas. A continuación, deberá hacer clic en el **Iniciar** sesión:



Figura 4: Ventana emergente para activación de usuario

Se desplegará una nueva ventana con dos campos en blanco para que establezca su contraseña, finalmente deberá hacer clic en el botón **Guardar** y se desplegará la siguiente ventana:



Acaba de usar su enlace de inicio de sesión único. Ya no es necesario usar este enlace para iniciar sesión. Por favor, establezca su contraseña. X

Contraseña

Fortaleza de la contraseña:

Confirmar contraseña

Las contraseñas coinciden:

Para cambiar la contraseña actual del usuario, escriba la nueva contraseña en ambos campos.

Guardar

Figura 5: Ventana emergente para activación de usuario – Establecer contraseña

Completado este paso de manera correcta se visualizará en la parte superior del sistema los nombres del usuario autenticado con la palabra **Bienvenid@,**

Ingresar requerimiento

Esta opción permite ingresar requerimientos a usuarios ciudadanos y a usuarios institucionales con el rol de Asistencia a la ciudadanía, quienes podrán ingresar: Preguntas, Sugerencias, Solicitud de información, Felicitaciones, Quejas y Denuncias Administrativas, lo que podrán realizarlo una vez que se hayan autenticado en el sistema:

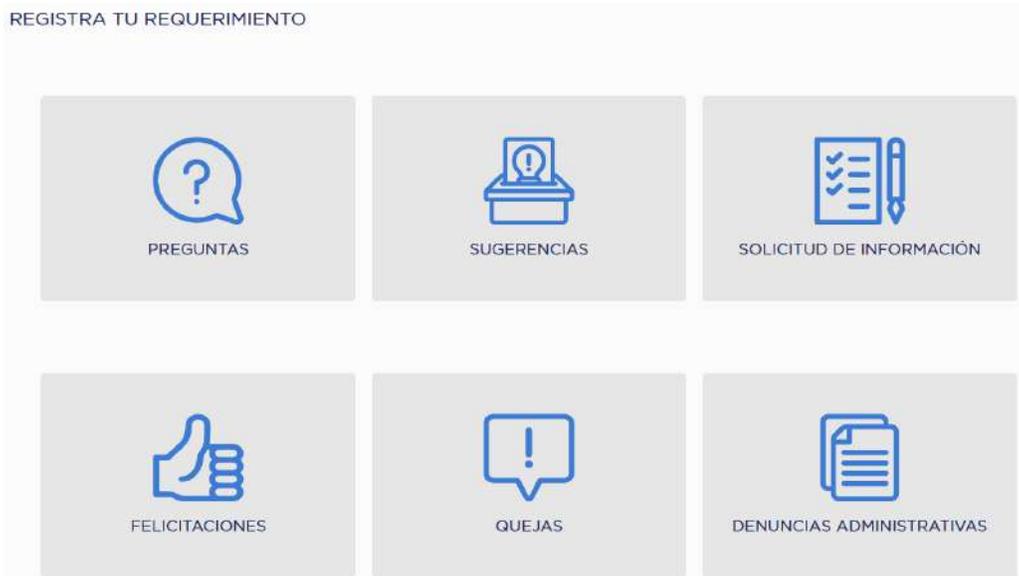


Figura 6: Ingreso de requerimientos - Contacto Ciudadano Digital

Al clicar en alguna opción el sistema muestra el formulario donde debe ingresar todos los datos requeridos, relacionados a un requerimiento.

Tipo de requerimiento

Las definiciones de cada tipo de requerimiento y el símbolo de acceso se detallan a continuación:

PREGUNTAS.- Es la consulta verbal o escrita formulada por el ciudadano sobre un servicio público o competencia de la entidad.



Figura 7: Ícono de preguntas

SUGERENCIAS.- Es una propuesta que formula el ciudadano a una entidad para mejorar la entrega del servicio.



Figura 8: Ícono de sugerencias

SOLICITUD DE INFORMACIÓN.- Es la petición verbal o escrita formulada por el ciudadano a las entidades públicas, respecto de los servicios que prestan y/o el pedido de documentos que reposan en sus archivos, de conformidad a la normativa legal vigente.



Figura 9: Ícono de solicitud de información

FELICITACIONES.- Es una expresión de satisfacción que realiza el ciudadano sobre la prestación de un servicio público.



Figura 10: Ícono de felicitaciones

QUEJAS.- Es aquella acción que presenta el ciudadano para poner en conocimiento su insatisfacción ante la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración



Figura 11: Ícono de quejas

DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS.- Es la acción que realiza el ciudadano para poner en conocimiento a la máxima autoridad de las entidades el incumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General de aplicación, así como el retardo injustificado o falta de atención sobre un trámite dentro del tiempo previsto en las normas aplicables. La presentación de una denuncia debe estar acompañada de elementos de prueba para el análisis pertinente y dará lugar, en caso de ser debidamente comprobado el incumplimiento a la aplicación del régimen sancionatorio correspondiente.



Figura 12: Ícono de denuncias administrativas

Para el usuario institucional con rol de “Asistencia a la ciudadanía” se incorpora en el formulario de registro de requerimientos un bloque denominado “Registro Asistido” que permite buscar y seleccionar al ciudadano registrado en el sistema, para realizar el registro a nombre de este ciudadano; en caso de no encontrar al ciudadano se debe realizar el registro del mismo en la herramienta, siguiendo el proceso respectivo indicado en agregar en **Administrar Ciudadanos**.



PREGUNTAS

Registre su duda e inquietud sobre un servicio de una entidad pública.

Introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Registro asistido

Canal *

Presencial Teléfono Virtual

Ciudadano *

ERIKA AUGUSTA CONDE ALVAREZ (2)

Ingrese ID, correo electrónico o nombres para buscar ciudadanos.

Referencias *

CIUDADANA ASISTE PRESENCIAL PARA SOLICITAR AYUDA EN EL REGISTRO DEL REQUERIMIENTO.

Indique la razón por la que se asiste al ciudadano.

Requerimiento anónimo

Estimado Usuario, si desea que sus datos personales no sean visualizados por la entidad, señale o de clic en la siguiente casilla de verificación.

Anónimo Si elige esta opción, sus datos no serán visibles para la institución.

Datos de institución

Institución *

Servicios *

Ingrese datos para buscar institución

Provincia * Cantón * Parroquia * Sede

Los datos requeridos hacen referencia a la ubicación de la entidad que requiere o donde sucedió el evento, que puede ser diferente al lugar donde usted reside.

Datos de la pregunta

Tipo de pregunta *

Estado de Atención (Proceso/trámite)

Descripción del requerimiento *

It is a long established fact that a reader will be distracted by the readable content of a page when looking at its layout. The point of using Lorem Ipsum is that it has a more-or-less normal distribution of letters, as opposed to using "Content here, content here", making it look like readable English. Many desktop publishing packages and web page editors now use Lorem Ipsum as their default model text, and a search for "lorem ipsum" will uncover many web sites still in their infancy. Various versions have evolved over the years, sometimes by accident, sometimes on purpose (injected humour and the like).

025/1000 caracteres

Anexos

Examinar...

Extensiones permitidas: pdf, doc, xls, ppt, png, jpeg, gif, Pasa máximo 5 MB

Figura 13: Formulario de registro de requerimientos - Rol de Asistencia a la Ciudadanía

Tanto el campo institución (Nombre o siglas de la entidad) como ciudadanos (número de cédula o apellidos/nombres) tienen la funcionalidad de un buscador, que a partir del texto que se ingrese los datos se autocompletarán, con lo cual se podrá seleccionar del listado la institución o el ciudadano que se requiera para el requerimiento.

Al guardar el formulario, el sistema le mostrará un resumen del requerimiento ingresado en el

sistema, así:



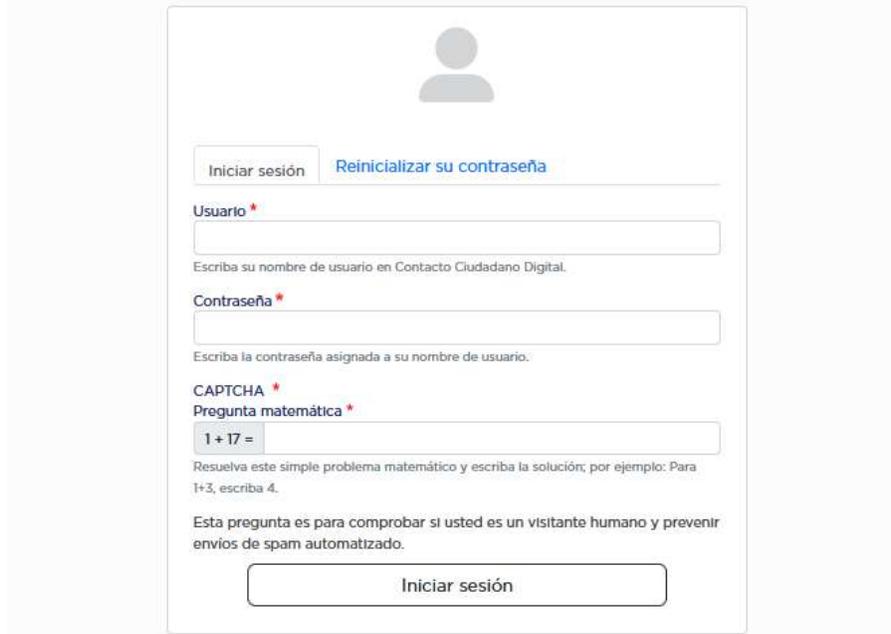
Figura 14: Confirmación de requerimiento ingresado

Al hacer clic en el botón/ícono de impresora podrá imprimir la constancia del requerimiento registrado. Además, se envía un correo electrónico (Notificación automática ingreso de requerimiento) a los usuarios institucionales de nivel 0 de la institución a la que se envió el requerimiento.

Iniciar sesión

Con las credenciales que disponga como usuario institucional, puede ingresar al sistema, para lo cual de clic en [Iniciar sesión](#), se desplegará la siguiente pantalla para que ingrese su usuario y contraseña, luego de lo cual se mostrará en la cabecera los datos del usuario autenticado con la palabra [Bienvenid@](#).

Usuario, ingrese nombre de usuario y contraseña para iniciar sesión en el sistema.



The screenshot shows a login form with a user icon at the top. Below the icon are two buttons: "Iniciar sesión" and "Reinicializar su contraseña". The form contains three input fields: "Usuario" with a subtext "Escriba su nombre de usuario en Contacto Ciudadano Digital.", "Contraseña" with a subtext "Escriba la contraseña asignada a su nombre de usuario.", and "CAPTCHA" with a subtext "Pregunta matemática" and a math problem "1 + 17 =". Below the CAPTCHA field is a subtext "Resuelva este simple problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4." and another subtext "Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado." At the bottom of the form is a large "Iniciar sesión" button.

Figura 15: Ventana de inicio de sesión



Figura 16: Cabecera de bienvenida

Para cerrar sesión se debe dar clic sobre el icono “[Cerrar Sesión](#)”.

Dentro de las opciones directas que dispone al iniciar sesión como usuario institucional están las siguientes:

Editar

Para editar los datos de su cuenta de clic en [Bienvenid@](#), y se mostrará una ventana de actualización donde podrá **Cambiar contraseña** o **Editar cuenta ciudadano** (solo si se encuentra registrado como ciudadano), **Editar cuenta de servidor público**:



Figura 17: Ventana de edición de cuenta del usuario

Cambiar contraseña

Con esta opción podrá cambiar la contraseña que inicialmente haya colocado por una nueva, para ello es necesario que ingrese su contraseña anterior y digite por dos ocasiones la nueva contraseña.



Figura 18: Ventana para cambiar contraseña

En caso que no recuerde la contraseña que inicialmente haya definido de clic en la opción [Restablecer Contraseña](#) y el sistema le mostrará la siguiente pantalla con un captcha de seguridad y el procedimiento que debe seguir:



Se enviarán instrucciones de restablecimiento de contraseña por correo electrónico a `pe:9944@gmail.com`. Debe cerrar la sesión para utilizar el enlace de restablecimiento de contraseña que se encuentra en el correo electrónico.

CAPTCHA *

Pregunta matemática *

5 + 0 =

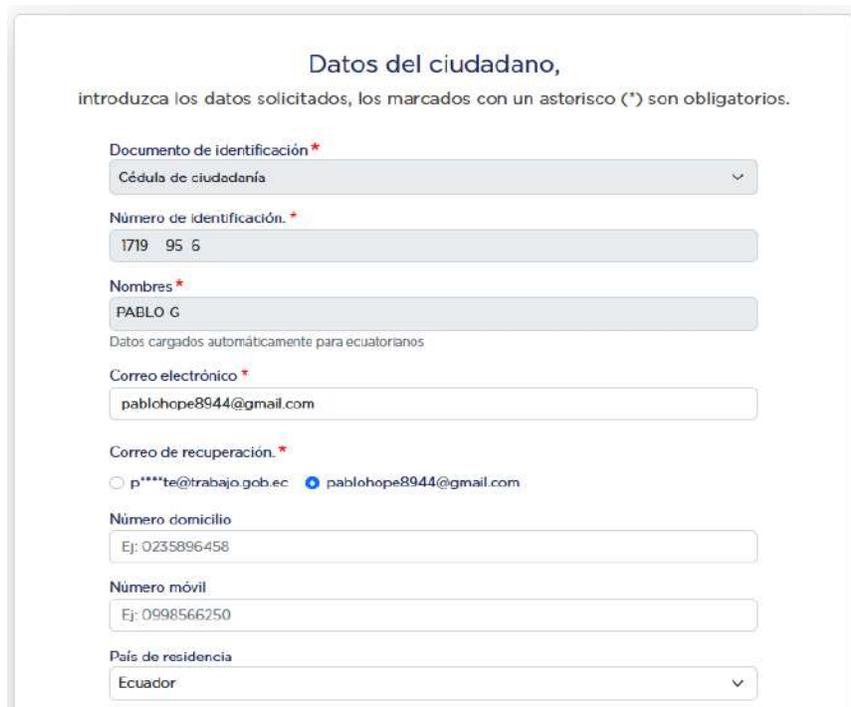
Resuelva este simple problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4.

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

Figura 19: Ventana para restablecer contraseña

Editar cuenta ciudadano

Si se ha registrado previamente como ciudadano, dispondrá de esta opción con la que puede editar sus datos registrados como ciudadano, a excepción de los campos Documento de Identificación, Número de Identificación y Nombres, para lo cual verá una pantalla como la siguiente:



Datos del ciudadano,
introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Documento de identificación *

Número de identificación. *

Nombres *

Datos cargados automáticamente para ecuatorianos

Correo electrónico *

Correo de recuperación. *
 p****te@trabajo.gob.ec pablohope8944@gmail.com

Número domicilio

Número móvil

País de residencia

Provincia de domicilio *

Pichincha

Cantón *

Rumiñahui

Dirección de domicilio

CAPELO

Sexo

Hombre

Auto identificación étnica

Mestizo

Persona con discapacidad.

Acuerdo Debe aceptar los términos y condiciones. [términos y condiciones](#), de lo contrario, debe salir

CAPTCHA *

Pregunta matemática *

17 + 2 =

Resuelva este simple problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4.

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

Regresar

Guardar

Figura 20: Formulario para editar cuenta como ciudadano

Editar cuenta de servidor público

Dispondrá de esta opción para que puede editar sus datos institucionales, a excepción de los campos: Institución, Número de Identificación, Nombres y Apellidos, para lo cual verá una pantalla como la siguiente:

Datos de usuario institucional

Introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Institución *
MINISTERIO DEL TRABAJO (t)
Ingrese el nombre completo de la institución a la que desea ingresar

Numero de identificación *
1719299586

Nombres y apellidos *
PABLO GABRIEL
Datos cargados automáticamente

Correo electrónico *
pablo@trabajo.gob.ec

Correo de recuperación *
 pablo_unartesi@trabajo.gob.ec p****44@gmail.com

Rol *
Reservados a la ciudadanía
Autoridad de la institución
Administrador institucional
Supervisor MDT
Administrador MDT

Dirección de institución
Ej. Av. 6 de diciembre y Cólón

Provincia *
Pichincha

Cantón *
Quito

Unidad administrativa *
DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO

Numero telefónico *
099982645

Estado *
Activo

CAPTCHA *
Pregunta matemática *
2 + 10 =
Resuelva este simple problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4.
Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

Figura 21: Formulario para editar cuenta como servidor público

Reinicializar su contraseña

Esta opción le permite a cada usuario del sistema resetear su contraseña en caso de que la haya olvidado, para lo cual debe colocar el nombre de usuario (número de cédula de identidad) o su correo electrónico con el que se registró como usuario en el sistema, considerar que, si primero se registró como ciudadano y posterior lo registraron como usuario institucional, el correo electrónico por defecto que utilizará el sistema para enviar el enlace de reseteo es el primero con el que se registró, en este caso el correo personal de su cuenta como ciudadano.



The screenshot shows a web form for password reset. At the top, there is a user icon and two buttons: "Iniciar sesión" and "Reinicializar su contraseña". Below this is a text input field for the "Nombre de usuario o correo electrónico". A message states: "Las instrucciones para restablecer la clave se enviarán a la dirección de correo electrónico con la que se registró como usuario." Below that is a CAPTCHA section with the heading "Pregunta matemática" and the equation "10 + 0 =". A sub-message says: "Resuelva este simple problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4." Another message explains: "Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado." At the bottom is an "Enviar" button.

Figura 22: Ventana para Reinicializar su contraseña

Dependiendo del rol del usuario institucional se mostrarán las opciones en el menú del sistema, pudiendo realizar la administración de varios elementos del sistema como: **Ingresar requerimiento**, **Administrar**, **Reportes** y **Seguimiento**; en esta última opción encontrará según el rol que disponga los botones de acción de **Sustentos**   , **Re-clasificar**  , **Responder**  , **Re-asignar**  , **Re-direccionar**  .

Seguimiento

Esta opción permite la consulta de los requerimientos ingresados en el sistema y las acciones que según el rol que disponga podrá realizar:



Figura 23: Opción de seguimiento

Filtrar requerimientos ▼

Institución	Usuario institucional	Tipo de requerimiento	Mi rol en el sistema *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="- Tipo de requerimiento -"/>	<input type="text" value="Institucional NO"/>
Number ticket	Estado de requerimiento	Desde	Hasta
<input type="text" value="Ej: CNT-FEL-2023-XXXXXX"/>	<input type="text" value="Pendiente"/>	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>

Filtro

Ticket	Tipo de requerimiento	Institución	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado	Descripción	Usuario asignado	Rol	Días	Acciones
MDT-PRF-2023-000024	Pregunta	MINISTERIO DEL TRABAJO	29-09-2023 11:43:47		Pendiente	Al contrario del pensamiento popular, el texto de Lorem Ipsum no es simplem...		Institucional NO	24	
MINTEL-GUJE-2023-000036	Denuncia Administrativa	MINISTERIO DEL TRABAJO	07-10-2023 11:32:56		En proceso	SELECT id FROM users WHERE name=##039;' OR 1=1 AND pass=##039;' O...	• GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO	• Institucional NO • Analista de atención al ciudadano • Supervisor MDT • Administrador MDT	17	
MDT-SOL-2023-000150	Solicitud de Información	MINISTERIO DEL TRABAJO	25-10-2023 16:46:43		En proceso	test>Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting indus...	• GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO	• Institucional NO • Analista de atención al ciudadano • Supervisor MDT • Administrador MDT	04	
MDT-FEL-2023-000151	Felicitación	MINISTERIO DEL TRABAJO	25-10-2023 16:47:15		Pendiente	Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. ...		Institucional NO	05	
MDT-DEN-2023-000153	Denuncia Administrativa	MINISTERIO DEL TRABAJO	25-10-2023 16:49:03		En proceso	Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. ...	• GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO	• Institucional NO • Analista de atención al ciudadano • Supervisor MDT • Administrador MDT	04	
MDT-FEL-2023-000154	Felicitación	MINISTERIO DEL TRABAJO	31-10-2023 12:32:07		Pendiente	It is a long established fact that a reader will be distracted by the reada...		Institucional NO	03	

Figura 24: Interfaz o bandeja de seguimiento

El sistema mostrará un panel de información con los requerimientos registrados con ciertos campos, entre estos:

- Número de ticket
- Tipo de requerimiento
- Institución
- Fecha de solicitud
- Fecha de respuesta
- Estado (Pendiente, En Proceso y Atendido),
- Descripción del requerimiento (resumen)
- Usuario asignado
- Rol del servidor
- Días; que mostrará los días transcurridos desde el ingreso del ticket
- Acciones; presenta los botones que permiten realizar ciertas tareas sobre los tickets, para las Denuncias Administrativas se incluye una acción adicional para la solicitud de sustentos al ciudadano que creó el requerimiento.

En la columna Días se muestra una semaforización de los días transcurridos del ticket en el sistema, del día 1 al 5 se pintará de color verde, del día 6 al 8 se muestre de color amarillo como advertencia que el tiempo inicial de atención está por culminar, a partir del día 9 se pintará de color anaranjado y a la vez se remite una notificación automática de avance de respuesta al usuario ciudadano, con lo que la entidad dispondrá hasta el día 20 para emitir una respuesta; en los requerimientos que superen los 21 días de atención se pintará de color rojo.

En esta interfaz se puede buscar un requerimiento por los criterios o campos expuestos, como se visualiza en la siguiente imagen:

Filtrar requerimientos

Institución: MINISTERIO DEL TRABAJO (1) | Usuario institucional: | Tipo de requerimiento: - Tipo de requerimiento - | Mi rol en el sistema*: Institucional NO

Number ticket: E: CNT-FEL-2023-XXXXXX | Estado de requerimiento: Todo(s) | Desde: 01/08/2024 | Hasta: 13/08/2024

Filtro

Ticket	Tipo de requerimiento	Institución	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado	Descripción	Usuario asignado	Rol	Días	Acciones
S/N DEN-2024-008254	Denuncia Administrativa	MINISTERIO DEL TRABAJO	12-08-2024 22:36:40		Pendiente	Rindió mis servicios profesionales en la Dirección Distrital de Educación ...		Institucional NO	1	✉ ✕ 🔄 📄 📄
S/N QJE-2024-008256	Queja	MINISTERIO DEL TRABAJO	12-08-2024 22:17:55		Pendiente	La servidora no me ha informado cuando cancelará mi liquidación, cuál es ...		Institucional NO	1	✉ ✕ 🔄 📄 📄
MDI-SOL-2024-008263	Solicitud de Información	MINISTERIO DEL TRABAJO	13-08-2024 05:55:49		Pendiente	Estimados Soy extrabajador de OMARSA S.A y solicito me ayuden con una co ...		Institucional NO	1	✉ ✕ 🔄 📄 📄
S/N PRE-2024-008264	Pregunta	MINISTERIO DEL TRABAJO	13-08-2024 06:03:53		Pendiente	Buen día quiero realizar mi registro en la aplicación GÓBEC para la obte ...		Institucional NO	1	✉ ✕ 🔄 📄 📄
S/N QJE-2024-008277	Queja	MINISTERIO DEL TRABAJO	15-08-2024 09:54:58		Pendiente	SOLICITO SEAN REVISADOS LOS VALORES ADEJUDADOS POR MI PERSONA, DEBIDO A QUE S ...		Institucional NO	1	✉ ✕ 🔄 📄 📄

« 1 2 3 »

Figura 25: Fitros de interfaz de seguimiento

Considerar que si dispone de varios roles en el sistema deberá seleccionar en el campo “Mi rol en el sistema”, según lo requiera. Por ejemplo, si se encuentra registrado como usuario ciudadano y también ha sido designado como usuario institucional NO (nivel 0), deberá ir variando el perfil que necesite, en el campo en mención, para que pueda acceder a la información y funcionalidades según el rol.

Por otra parte, al hacer clic sobre el enlace del número de ticket se puede acceder a la visualización de la ficha completa del caso, con la trazabilidad del mismo, como se indica en la siguiente imagen:

MINTEL-QUE-2023-000038
resumen del requerimiento

Datos del ciudadano:

Nombre: LOAIZA MALDONADO TOSHOYCE DEL PILAR Número móvil: 0998947428
 Provincia: Pichincha Cantón: Quito Número domicilio: 3500332

Datos del requerimiento:

Institución: MINISTERIO DEL TRABAJO - MDT Servicio: 4545 Tipo: QUEJA
 Provincia: Orellana Cantón: Aguarico Parroquia: Cononaco
 Sede:
 Fecha de solicitud: 07-10-2023 11:32:56 Fecha de respuesta:
 Estado: En proceso

Datos de la denuncia

Tipo de denuncia: Se solicitó el cumplimiento de límites, requisitos o procedimientos que no están establecidos para acceder a un servicio.
 Fecha: 2023-10-07 11:33:47
 Descripción: SELECT id FROM Usos WHERE nombre='038'' OR 1=1 AND pass='038'' OR 1=1 LIMIT 1;

Datos de seguimiento

Nro.	Actividad	Usuario	Fecha de Asignación	Fecha de Atención	Días	Prioridad	Asignado	Rel	Estado	Redireccionamiento	Observaciones o Comentarios
1	Revalidar requerimiento	GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO (MDT)	07-10-2023 11:32:56	17-10-2023 08:16:42	9	-	-	-	Completado	-	ases
2	Solicitud de sustento	GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO (MDT)	17-10-2023 08:16:36	17-10-2023 10:43:47	0	-	Ciudadano	-	Completado	-	sustento

Figura 26: Ficha del requerimiento del usuario

Acciones

En la columna con el campo “Acciones” se dispone de botones que permiten realizar las siguientes acciones:

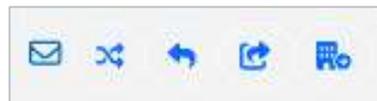


Figura 27: Íconos de acciones

Sustentos

La acción de Sustentos solo se encuentra habilitada para Denuncias Administrativas, en el caso que se soliciten sustentos al ciudadano que respalden la Denuncia registrada, el sistema bloquea el resto de acciones hasta que se responda a la solicitud en caso de no recibir respuesta en 3 días el sistema cerrará automáticamente la solicitud, al dar clic en el ícono de correo se mostrará la interfaz donde se muestra la acción realizada conjuntamente en caso de tener respuesta con los adjuntos incorporados por el ciudadano:

Ticket	Tipo de requerimiento	Institución	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado	Descripción	Usuario asignado	Rol	Días	Acciones
MINTEL-QUE-2023-000038	Denuncia Administrativa	MINISTERIO DEL TRABAJO	07-10-2023 11:32:56		En proceso	SELECT id FROM users WHERE name=#039;' OR I-I AND pass=#039;' O...	• GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO	• Institucional NO	17	
MDT-QUE-2023-000088	Denuncia Administrativa	MINISTERIO DEL TRABAJO	10-10-2023 18:34:40		En proceso	test!	• GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO	• Institucional NO	15	
MDT-SDI-2023-000150	Solicitud de Información	MINISTERIO DEL TRABAJO	25-10-2023 16:46:43		En proceso	test>Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting indus...	• GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO	• Institucional NO	13	
MDT-DEN-2023-000153	Denuncia Administrativa	MINISTERIO DEL TRABAJO	25-10-2023 16:49:03		En proceso	Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry...	• GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO	• Institucional NO	13	

Figura 28: Intefaz con acción de sustentos habilitada para Denuncias Administrativas

Cuando se realiza una solicitud de sustento el sistema remite un correo electrónico para notificar al ciudadano, con los pasos a seguir para que pueda cargar los sustentos de su caso:

Estimado(a) :

En referencia a su Denuncia Administrativa de número de ticket MDT-QUE-2023-000088 registrada con fecha 10-10-2023 18:34:40 en el sistema "Contacto Ciudadano", se requiere se remita las evidencias o los elementos de prueba que lo sustenten.

El tiempo que se esperará para el envío de sustentos será el término de tres (3) días contados a partir de la presente notificación; de no disponer sustentos, su denuncia administrativa será atendida con la información inicialmente proporcionada.

Para la carga de información realice los siguientes pasos:

1. Ingrese a su bandeja de tickets del Contacto Ciudadano Digital
2. Seleccione el ícono de correo y se le desplegará una ventana para que pueda adjuntar los sustentos.
3. Una vez se adjunte las evidencias que disponga de clic en Guardar.

Recuerde que para el ingreso al Contacto Ciudadano Digital lo deberá realizar con su usuario y contraseñas registrados. (www.contactociudadano.gob.ec)

Atentamente,
MINISTERIO DEL TRABAJO - MDT

Nota: Este mensaje fue enviado automáticamente por el sistema, por favor no lo responda.

Figura 29: Correo electrónico remitido al ciudadano con la petición de sustento

Una vez realizada la solicitud de sustento al ciudadano, el servidor público visualizará la siguiente ventana de consulta de sustentos solicitados en espera de respuesta:

Ticket	Fecha de solicitud	Solicitud	Respuesta	Documento de soporte
MDT-QUE-2023-000088	10-10-2023 18:34:40	31-10-2023 15:12:40 - por favor incorporar sustentos	Esperando respuesta...	Pendiente

Figura 30: Ventana emergente de seguimiento de petición de sustento al ciudadano

Cuando el ciudadano responda a la solicitud de sustento visualiza la siguiente pantalla de

consulta de sustentos solicitados con respuesta del ciudadano:



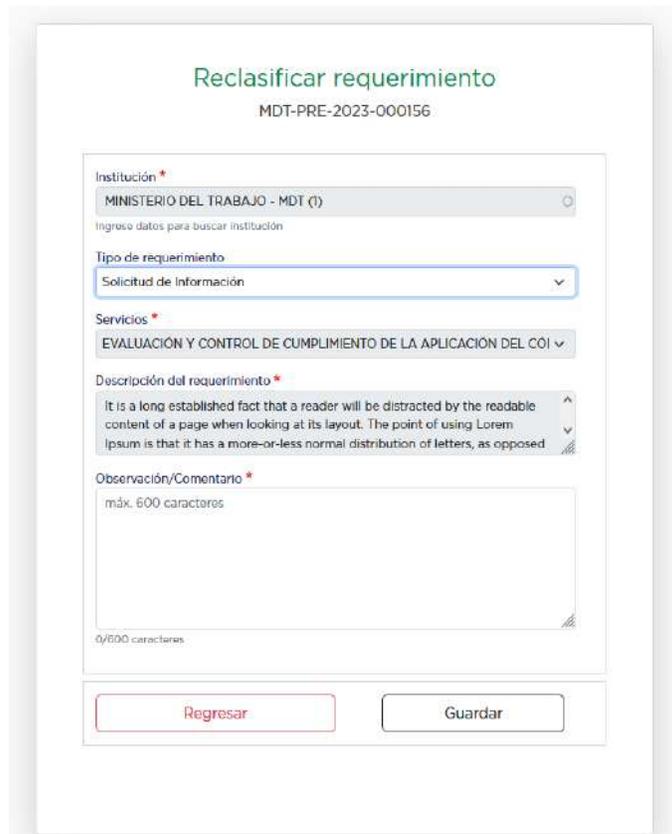
Documentos de sustento, registro de documentos de sustento solicitados.

Ticket	Fecha de solicitud	Solicitud	Respuesta	Documento de soporte
MNTEL-QUE-2023-000638	07-10-2023 11:32:56	17-10-2023 09:16:56 - sustento	17-10-2023 16:43:17 - se envió sustento	1: MNTEL-DN35GE-2023-3-TEMP.pdf

Figura 31: Ventana emergente para descarga de sustento del ciudadano

Re-clasificar

Esta acción permite cambiar el “**Tipo de requerimiento**” ingresado por el usuario ciudadano entre los tipos disponibles en el sistema (Preguntas, Quejas, Denuncias Administrativas, Solicitud de Información, Sugerencias, Felicitaciones) y colocar una Observación / Comentario/ de respaldo de la re-clasificación realizada:



Reclasificar requerimiento
MDT-PRE-2023-000156

Institución *
MINISTERIO DEL TRABAJO - MDT (1)

Tipo de requerimiento
Solicitud de Información

Servicios *
EVALUACIÓN Y CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL COI

Descripción del requerimiento *
It is a long established fact that a reader will be distracted by the readable content of a page when looking at its layout. The point of using Lorem Ipsum is that it has a more-or-less normal distribution of letters, as opposed

Observación/Comentario *
máx. 600 caracteres

0/600 caracteres

Regresar Guardar

Figura 32: Ventana de acción de Re-clasificar requerimiento

Con la ejecución de esta acción el ticket cambia de tipo de requerimiento, pero el código del ticket se mantiene y permanece en la misma bandeja del rol en el que se encuentre el requerimiento:

Ticket	Tipo de requerimiento	Institución	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado	Descripción	Usuario asignado	Rol	Días	Acciones
MDI- PRE-2023-000056	Solicitud de información	MINISTERIO DEL TRABAJO	31-10-2023 14:55:04		Pendiente	It is a long established fact that a reader will be distracted by the readsa ...	• GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO	• Institucional • NO	31	   

Figura 33: Interfaz de seguimiento – Comprobación de cambio de Re-clasificación

Responder

Esta acción permite dar una respuesta directa al ciudadano a su requerimiento, para lo cual debe completar los siguientes campos:

- **Tipo de requerimiento:** Permite variar el requerimiento inicial que el ciudadano seleccionó, por ejemplo, si el requerimiento ingresa como Pregunta, pero en su contenido el ciudadano hace referencia a una Queja, se cambiaría a Queja.
- **Tipo de denuncia:** Solo para el caso de Denuncias administrativas se desplegará un campo adicional, para que seleccione la Infracción a la que hace referencia la Denuncia.
- **Servicios:** Permite cambiar el servicio institucional que inicialmente el ciudadano seleccionó por el que se encuentra acorde al requerimiento.
- **Trámites:** Seleccione el trámite relacionado al servicio que previamente escogió.
- **Descripción del requerimiento:** Muestra la petición del ciudadano para facilitar la descripción de la respuesta al caso.
- **Descripción de respuesta:** Campo de texto que dispone hasta 1000 caracteres para escribir la respuesta al ciudadano.
- **Anexos:** Funcionalidad que permite adjuntar respaldos en formato .PDF a la respuesta que se remite al ciudadano, con un máximo de 5 MB.

Respuesta

MDT-DEN-2023-000153

Institución *
MINISTERIO DEL TRABAJO - MDT (1)

Ingrese datos para buscar institucion

Tipo de requerimiento *
Denuncia Administrativa

Servicios *
ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DE IMPEDIMENTOS LEGALES PARA EJER

Tipo de denuncia *
Se solicitó datos o la entrega de originales o copias de documentos que hubi

Trámites *
REQUERIMIENTO DE CERTIFICADO DE NO TENER IMPEDIMENTO LEGAL P

Descripción del requerimiento *
Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and

Descripción de respuesta *
 613/1000 caracteres

Anexos
Examinar... No se han seleccionado archivos.
Extensiones permitidas: .pdf Peso máximo: 5 MB

Figura 34: Ventana de acción de Respuesta al ciudadano

Al dar clic en el botón Guardar esta operación cerrará el ticket y enviará un correo al ciudadano con la repuesta brindada por la entidad desde el sistema:



Ministerio
del Trabajo

MINISTERIO DEL TRABAJO - MDT

Número de Ticket : MDT-DEN-2023-000153
Usuario : SALDARRIAGA YAGUAL MARIA BELEN
Número de Cédula : 0926699646
Fecha de Solicitud : 25-10-2023 16:49:03
Fecha de Respuesta : 31-10-2023 15:28:24

Detalle del Requerimiento:

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset sheets containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions of Lorem Ipsum. Why do we use it? a long established fact that a reader will be distracted by the readable content of a page when looking at its layout. The point of using Lorem Ipsum is that it has a more-or-less normal distribution of letters, as opposed to using 'Content here, content here', making it look like readable English. Many desktop publishing packages and web page editors now use Lorem Ipsum as their default model text, and a search for 'lorem ipsum' will uncover many web sites still in their infancy. Various versions have evolved over the years, sometimes by accident, sometimes on purpose (injected humour and the like). Where does it come from? 45 BC, making it over 2000 years old. Richard McClintock, a Latin professor at Hampden-Sydney College in Virginia, looked up one of the

Respuesta al Requerimiento:

It is a long established fact that a reader will be distracted by the readable content of a page when looking at its layout. The point of using Lorem Ipsum is that it has a more-or-less normal distribution of letters, as opposed to using 'Content here, content here', making it look like readable English. Many desktop publishing packages and web page editors now use Lorem Ipsum as their default model text, and a search for 'lorem ipsum' will uncover many web sites still in their infancy. Various versions have evolved over the years, sometimes by accident, sometimes on purpose (injected humour and the like).

Te invitamos a dar tu opinión sobre la atención que recibiste mediante este medio. (Da click aquí: [Ir a la encuesta](#))
Nota: Este mensaje fue enviado automáticamente por el sistema, por favor no lo responde.

Figura 35: Correo / Notificación de respuesta al ciudadano

En el correo de respuesta al requerimiento, el ciudadano tiene la opción de realizar una encuesta de satisfacción del servicio recibido por este canal homologado de atención virtual, al cual puede acceder al hacer clic en [Ir a la encuesta](#).

Encuesta de satisfacción e importancia,
 Evalúa la satisfacción en el uso del canal, utiliza los siguientes valores:
 Percepción: 1. Nada Satisfecho / 2. Poco Satisfecho / 3. Neutral / 4. Muy Satisfecho / 5. Totalmente Satisfecho
 Importancia: 1. Sin Importancia / 2. Poco Importante / 3. Normal / 4. Importante / 5. Esencial

Pregunta	Percepción Cómo calificas la Percepción que usas trabaja como usuario respecto a:	Importancia Qué tan importante es para usted:
1. La facilidad de acceso y navegación de esta herramienta de atención de requerimientos al usuario	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
2. La seguridad y confidencialidad de la información del requerimiento realizado mediante esta herramienta de atención al usuario	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
3. El tiempo transcurrido para obtener respuesta a su requerimiento.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
4. La fiabilidad de la respuesta que se brindó mediante este canal de atención.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
5. La disponibilidad de este canal virtual para la atención de requerimientos.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
6. El personal de contacto que lo asistió para el registro de su requerimiento (calificar solo en el caso que haya recibido asistencia de un servidor público).	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

Por favor déjenos sus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestro servicio en línea:

Figura 36: Ventana emergente de encuesta de satisfacción del canal Contacto Ciudadano Digital

Los resultados de las encuestas que han sido respondidas por la ciudadanía estarán disponibles mediante el **Reporte de encuestas**.

Re-assignar

Esta acción permite trasladar un ticket a otra persona de un mismo nivel o a su vez realizar un escalamiento entre los niveles de atención del sistema, para lo cual debe actualizar los siguientes campos, según corresponda, previo a su traslado:

- **Tipo de requerimiento:** puede variar el requerimiento inicial que el ciudadano haya seleccionado, por ejemplo, si el requerimiento ingresa como Pregunta, pero en su contenido el ciudadano hace referencia a una Queja, se cambiaría a Queja.
- **Servicios:** permite cambiar el servicio institucional que inicialmente el ciudadano seleccionó por el que se encuentra acorde al requerimiento.
- **Trámites:** seleccione el trámite relacionado al servicio que previamente escogió.
- **Prioridad:** según la petición del ciudadano asigne una prioridad (Alta, Media, Baja) de atención para trasladar el requerimiento al servidor que reasignará el ticket.
- **Nivel:** seleccione el nivel (0, 1, 2, 3, 4), al que requiera reasignar el requerimiento para su atención, considerando que en el nivel seleccionado deben existir servidores institucionales registrados para su traslado.
- **Usuario Institucional:** permite seleccionar el funcionario al que se traslada el requerimiento y quien será responsable de continuar con la atención del mismo.
- **Observación / Comentario:** Coloque un comentario rápido (máximo 600 caracteres), como respaldo del traslado del requerimiento a otro usuario de su entidad.

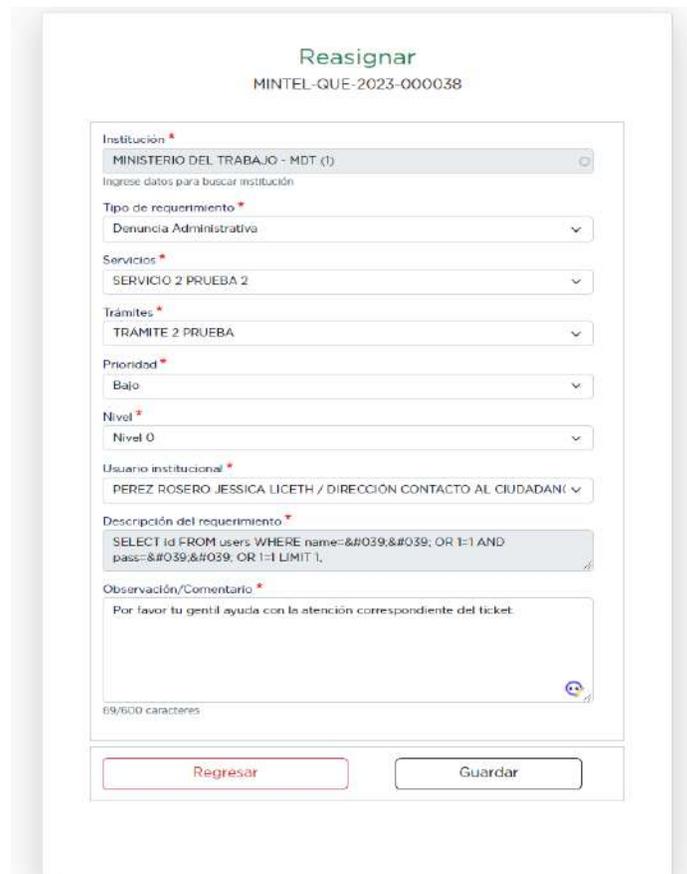


Figura 37: Ventana de acción de Reasignar

Al dar clic en Guardar, el requerimiento ya no se encontrará disponible en la bandeja del usuario que solicitó esta reasignación; y, así también el sistema notificará automáticamente al usuario institucional de destino la reasignación realizada, así:

Estimada/o :

Le han asignado el ticket **MINTEL-QUE-2023-000038** que fue ingresado con fecha **07-10-2023 11:32:56**, por favor realizar las gestiones respectivas para la atención y respuesta al solicitante dentro del plazo establecido.

*Nota: Este mensaje fue enviado automáticamente por el sistema, por favor no lo responda.
En el caso de requerir soporte contáctese con el administrador del sistema asignado a su Institución.*

Figura 38: Notificación automática de asignación de ticket a usuario institucional

Y, además, el ticket se incorporará en la bandeja del usuario a quien se re-assignó para la gestión correspondiente:

Filtro											
Ticket	Tipo de requerimiento	Institución	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado	Descripción	Usuario asignado	Rol	Días	Acciones	
MDT-QUE-2023-000028	Denuncia Administrativa	MINISTERIO DEL TRABAJO	03-10-2023 11:48:15		En proceso	PRUEBA DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS PARA VERIFICAR SUSTENTOS	PEREZ ROSERO JESSICA LICETH	Institucional NO	24		
MDT-QUE-2023-000036	Queja	MINISTERIO DEL TRABAJO	06-10-2023 15:20:36		En proceso	Me acerqué a las instalaciones del Consejo de Gobierno de Galápagos y el ...	PEREZ ROSERO JESSICA LICETH	Institucional NO	21		
MDT-SUG-2023-000037	Sugerencia	MINISTERIO DEL TRABAJO	07-10-2023 11:12:42		En proceso	Prueba de sugerencia	PEREZ ROSERO JESSICA LICETH	Institucional NO	21		
MINTEL-QUE-2023-000038	Denuncia Administrativa	MINISTERIO DEL TRABAJO	07-10-2023 11:32:56		En proceso	SELECT id FROM users WHERE name=''' OR '1' AND pass=''' O ...	PEREZ ROSERO JESSICA LICETH	Institucional NO	20		
MDT-QUE-2023-000051	Queja	MINISTERIO DEL TRABAJO	09-10-2023 25:09:59		En proceso	test1	PEREZ ROSERO JESSICA LICETH	Institucional NO	20		
MIE-SOL-2023-000058	Solicitud de Información	MINISTERIO DEL TRABAJO	10-10-2023 10:15:11		En proceso	prueba 2	PEREZ ROSERO JESSICA LICETH	Institucional NO	20		

Figura 39: Intefaz o bandeja con verificación de acción de reasignación

Re-direccionar

Esta acción permite solicitar la transferencia del ticket a otra institución (Autorizar Re direccionamiento), para lo cual debe ser aprobada por el usuario con rol "Supervisor MDT" el mismo que puede autorizar o rechazar la solicitud, así como puedo modificarlo y dirigirlo a otra entidad, basado en el análisis del caso según su criterio, para lo cual debe completar los siguientes campos, para su reasignación:

- **Institución:** Permite buscar y seleccionar una entidad sea por el nombre o por las siglas. En caso que una entidad aún no se encuentre integrada seleccione a la entidad Ministerio del Trabajo (MDT), quien al ser el líder funcional de la herramienta realizará la gestión pertinente para trasladar el requerimiento a la entidad competente o a su vez atender al ciudadano.
- **Tipo de requerimiento:** Puede variar el requerimiento inicial que el ciudadano haya seleccionado, sin embargo, al trasladar un requerimiento hacia otra entidad, puede mantener el requerimiento que haya sido seleccionado por el ciudadano.
- **Servicios:** Permite seleccionar el servicio institucional de la entidad a quien se requiere trasladar el requerimiento, si no se puede identificar el servicio de la entidad a la que se traslada puede seleccionar el servicio Otros.
- **Descripción del requerimiento:** Muestra la petición del ciudadano.
- **Observación / Comentario:** Coloque un comentario rápido (máximo 600 caracteres), como respaldo o justificación del re direccionamiento del requerimiento hacia otra entidad.

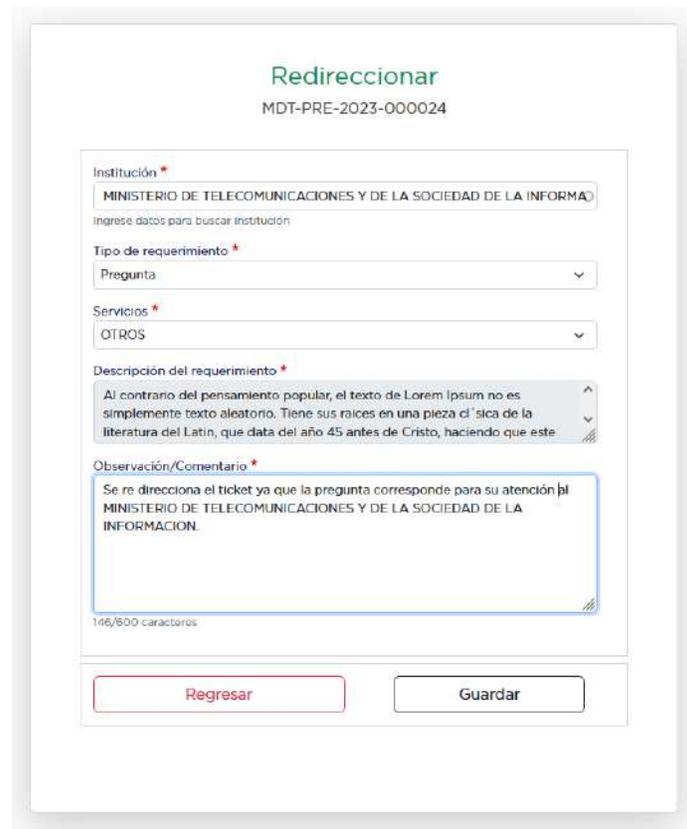


Figura 40: Ventana de acción de Redireccionar

Para completar la acción seleccione el botón Guardar y el sistema notificará a él o los usuarios con rol "Supervisor MDT" que existe esa solicitud para revisión y autorización.

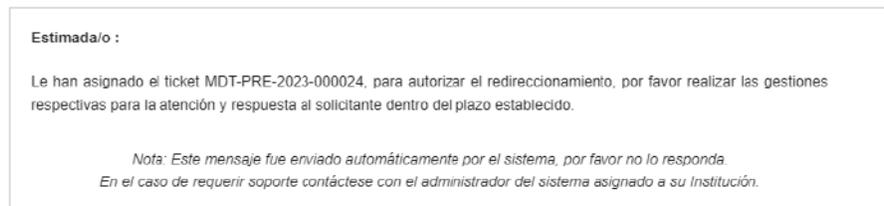


Figura 41: Notificación a usuario institucional de reasignación de ticket

Esta acción bloquea los botones de atención del ticket en la bandeja del usuario que lo recibió inicialmente y permanecerá en su bandeja, esto mientras el rol correspondiente (Supervisor MDT) lo tiene en su bandeja para aprobar o rechazar el re direccionamiento:

Ticket	Tipo de requerimiento	Institución	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado	Descripción	Usuario asignado	Rol	Días	Acciones
MDT-PRE-2023-000024	Pregunta	MINISTERIO DEL TRABAJO	29-09-2023 11:43:47		En proceso	Al contrario del pensamiento popular, el texto de Lorem Ipsum no es simplemente texto aleatorio. Tiene sus raíces en una pieza clásica de la literatura del Latín, que data del año 45 antes de Cristo, haciendo que este	+ PEREZ ROSERO JESSICA LICETH	+ Institucional NO	72	  

Figura 42: Intefaz o bandeja con verificación de bloqueo de acciones

Si la solicitud de re direccionamiento es aprobada, el ticket ya no estará visible en la bandeja del usuario que solicitó esta acción y el mismo se traslada a la entidad pertinente

Autorizar re direccionamiento (Supervisor MDT)

Esta acción permite al usuario con rol de Supervisor MDT autorizar o rechazar el re direccionamiento realizado, para este fin se habilita un nuevo botón con esta acción , así:

Ticket	Tipo de requerimiento	Institución	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado	Descripción	Usuario asignado	Rol	Días	Acciones
MDT-PRE-2023-000024	Pregunta	MINISTERIO DEL TRABAJO	28-09-2023 11:45:47		En proceso	Al contrario del pensamiento popular, el texto de Lorem Ipsum no es simplem...	• PEREZ ROSERO • JESSICA LICETH	• Institucional • NO	28	 

Figura 43: Intefaz o bandeja con acción de autorizar Re-direccionamiento del Supervisor MDT

Al hacer clic sobre el botón el sistema nos muestra el formulario correspondiente con la acción para rechazar o aprobar el cambio de institución.

Autorizar redireccionamiento

MDT-PRE-2023-000024

Institución *

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMAD

Ingresar datos para buscar institucion

Tipo de requerimiento

Pregunta
▼

Servicios *

OTROS
▼

Acción

Rechazar Aprobar

Descripción del requerimiento *

Al contrario del pensamiento popular, el texto de Lorem Ipsum no es simplemente texto aleatorio. Tiene sus raíces en una pieza cl' sica de la

Observación/Comentario *

No sea acepta el cambio de institución

33/500 caracteres

Regresar

Guardar

Figura 44: Ventana de acción de Autorizar redireccionar del Supervisor MDT

Para el caso de seleccionar rechazar, esta acción es acompañada por el envío de una notificación al correo electrónico del usuario que solicitó el cambio de institución, y solo se activa en caso de que el re-direccionamiento haya sido rechazado y retorna al servidor que lo solicitó:

Fecha : 06-11-2023 11:56:58
Estimada/o : MINISTERIO DEL TRABAJO - MDT

Se notifica que su solicitud de Re-direccionamiento del ticket MDT-PRE-2023-000024, no Procede debido a que no dispone de la información de sustento correspondiente, por lo que se requiere su análisis y gestión oportuna para brindar la respuesta al solicitante dentro del plazo establecido.

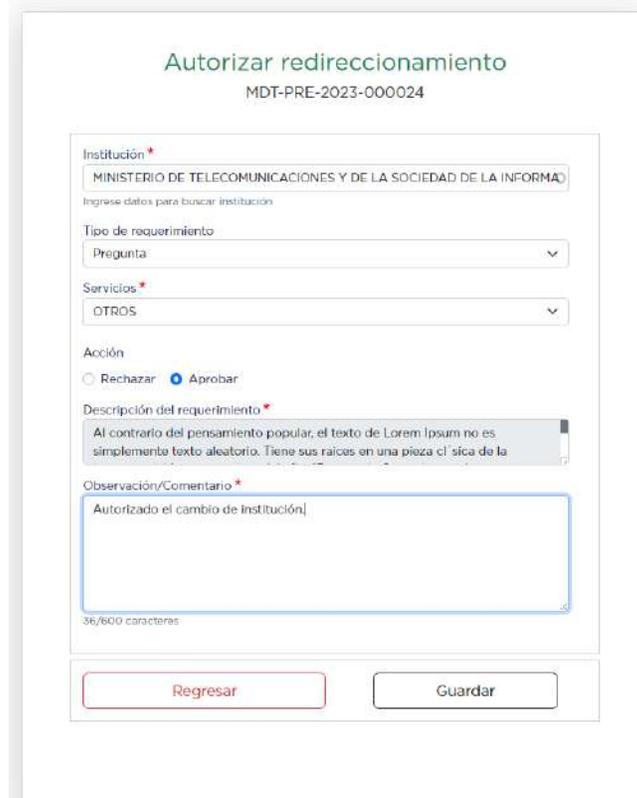
Observación:
No sea acepta el cambio de institución.

Atentamente,
MINISTERIO DEL TRABAJO

*Nota: Este mensaje fue enviado automáticamente por el sistema, por favor no lo responda.
En el caso de requerir soporte contáctese a la cuenta de soporte del sistema contacto_aplicaciones@trabajo.oob.ec*

Figura 45: Notificación a usuario institucional de reasignación de ticket

Por otra parte, para la acción de aprobar, el ticket ingresa a la bandeja del rol usuario institucional N0 (Nivel 0) de la institución que se haya seleccionado y se pueden realizar todas las acciones descritas para cada ticket.



Autorizar redireccionamiento
MDT-PRE-2023-000024

Institución *
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Ingrese datos para buscar Institución

Tipo de requerimiento
Pregunta

Servicios *
OTROS

Acción
 Rechazar Aprobar

Descripción del requerimiento *
Al contrario del pensamiento popular, el texto de Lorem Ipsum no es simplemente texto aleatorio. Tiene sus raíces en una pieza clásica de la

Observación/Comentario *
Autorizado el cambio de institución.
36/600 caracteres

Regresar Guardar

Figura 46: Ventana de acción de Aprobar redireccionar del Supervisor MDT

En la bandeja de nivel 0 a quien se trasladó el requerimiento se muestra el mismo, con el cambio a la nueva institución a la que fue re direccionado el ticket, pero el nombre o código del ticket se mantiene:

Ticket	Tipo de requerimiento	Institución	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado	Descripción	Usuario asignado	Rol	Días	Acciones
MDT-PRE-2023-000024	Pregunta	MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION	28-09-2023 11:43:47		En proceso	Al contrario del pensamiento popular, el texto de Lorem Ipsum no es simplem ...		Institucional NO	28	

Figura 47: Intefaz o bandeja con verificación de cambio de entidad inicial

Este cambio es notificado al usuario ciudadano para conocimiento, con el siguiente mensaje:

Estimada/o : SALDARRIAGA YAGUAL MARIA BELEN

Le informamos que su PREGUNTA con número de ticket **MDT-PRE-2023-000024** registrado con fecha 28-09-2023 11:43:47 en el Contacto Ciudadano Digital ha sido redireccionado a la institución MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION, a quien le compete brindar atención según la descripción de su requerimiento.

Para revisar el estado de su requerimiento recuerde el número de ticket asignado a su caso, para su constancia y respaldo puede imprimir o descargar la presente notificación.

Saludos cordiales,
Contacto Ciudadano Digital

Nota: Este mensaje fue enviado automáticamente por el sistema, por favor no lo responda.

Figura 48: Notificación a ciudadano de cambio de entidad para atención de ticket

Administrar

Para los roles disponibles en el sistema se dispone de la administración de los siguientes elementos:



Figura 49: Opciones de Administración

Administrar Usuarios institucionales

Esta administración permite visualizar, agregar, eliminar y editar usuarios institucionales a los usuarios con el rol Administrador Institucional en el sistema, la interfaz que se muestra es la siguiente:

Visualizar

Usuario institucional, funcionario público que puede administrar, configurar y gestionar funcionalidades de acuerdo con el rol asignado.

Agregar usuario institucional

Filtro usuario institucional

Institución: PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA (8) | Número de identificación: Ej: 1234567890 | Nombres: Ej: Juan Alberto Perez Guerrero

Filtro

Institución	Número de identificación	Nombre	Correo electrónico	Roles	Dirección	Provincia	Cantón	Unidad	Número domicilio	Estado	Última actividad	Operaciones
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	1717660988	A.B.LA BALSECA ANDRES EDUARDO	ablax@presidencia.gob.ec	• Institucional NI	GARCÍA MORENO N10-43 ENTRE CHILE Y ESPEJO	Pichincha	Quito	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	023827000	AC	1715247993, 186.47152.244, 15-01-2024 09:33:46	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	0105420285	CACERES ORELLANA MARIA ELENA	caceresm@presidencia.gob.ec	• Institucional ND	GARCÍA MORENO N10-43 ENTRE CHILE Y ESPEJO	Pichincha	Quito	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	023827000	AC	1715247993, 186.47152.244, 14-02-2024 10:33:22	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	1716450619	CARRERA YANEZ EVELYN NIREYA	carreraev@presidencia.gob.ec	• Institucional NI	GARCÍA MORENO N10-43 ENTRE CHILE Y ESPEJO	Pichincha	Quito	DIRECCIÓN DE ARCHIVO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E	023827000	AC	1715247993, 186.47152.244, 15-01-2024 09:08:36	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	0802054312	JACOME BAGOOS CARLA ANDREA	jacomec@presidencia.gob.ec	• Institucional NI	GARCÍA MORENO N10-43 ENTRE CHILE Y ESPEJO	Pichincha	Quito	DIRECCIÓN DE MARKETING Y PUBLICIDAD	023827000	AC	1715247993, 186.47152.244, 15-01-2024 09:44:56	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	1723644117	MACIAS MUÑOZ GARY FERNANDO	maciasg@presidencia.gob.ec	• Asistencia a la ciudadanía	GARCÍA MORENO N10-45 ENTRE CHILE Y ESPEJO	Pichincha	Quito	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	023827000	AC	1715247993, 186.47152.244, 19-01-2024 08:59:36	Editar

1 2 >

Figura 50: Interfaz o bandeja de administrar usuarios institucionales

Agregar

Para agregar se debe clicar sobre el botón Agregar usuario institucional luego de lo cual se mostrará el siguiente formulario:

Usuario institucional, funcionario público que puede administrar, configurar y gestionar funcionalidades de acuerdo con el rol asignado.

Datos de usuario institucional

introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Institución *

Ingrese datos para buscar institución

Número de identificación. *

Nombres y apellidos *

Datos cargados automáticamente

Correo electrónico *

Correo de recuperación. *

correo1@dominio.com correo2@dominio.com

Rol *

Institucional N0

Institucional N1

Institucional N2

Institucional N3

Dirección de institución

Provincia *

- Provincia -

Cantón *

- Cantones -

Unidad administrativa *

Número telefónico *

Estado. *

Activo

Estado.

CAPTCHA *

Pregunta matemática *

3 + 4 =

Resuelva este simple problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4.

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

Regresar

Guardar

Figura 51: Formulario para registro de usuarios institucionales

Los datos marcados con (*) muestran que son obligatorios, debe elegir la institución y con el número de identificación para ecuatorianos el sistema completará los nombres completos del usuario institucional, los demás campos los deberá ingresar de manera individual.

Para el campo Rol (ver

Roles del sistema), puede seleccionar uno o varios roles para un mismo servidor, para poder seleccionar más de un rol mantenga presiona la tecla ctrl y con el cursor del mouse elija los roles que se requiera designar.

Editar

Para la edición de información de un usuario institucional clicamos sobre el botón Editar ▼ en la columna de Operaciones de la tabla principal de Administrar ▼ Usuarios institucionales y se muestra el formulario con los campos habilitados para su edición:

Usuario institucional, funcionario público que puede administrar, configurar y gestionar funcionalidades de acuerdo con el rol asignado.

[Agregar usuario institucional](#)

Filtro usuario institucional

Institución: MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION
 Número de identificación: Ej: 1234567890
 Nombres: Ej: Juan Alberto Perez Guerrero

Filtro

Institución	Número de identificación	Nombre	Correo electrónico	Roles	Dirección	Provincia	Cantón	Unidad	Número domicilio	Estado	Última actividad	Operaciones
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION	0602369787	PEÑA ALICIA PIEDAD	alicia.pena@mintel.gob.ec	• Asistencia a la ciudadanía	AV. 6 DE DICIEMBRE N2575- Y AV. COLÓN	Pichincha	Quito	DIRECCION ADMINISTRATIVA	0969071234	AC	0602260598, 201.219.8.210, 11-12-2023 14:46:53	Editar ▼
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION	0602260598	SILVA CASTAÑEDA MARLON JAVIER	marlon.silva@mintel.gob.ec	• Administrador institucional	AV. 6 DE DICIEMBRE N25-75 Y AV. COLÓN	Pichincha	Quito	UNIDAD DE GESTION TECNOLÓGICA - COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	0979475142	AC	1719299586, 186.47.203.123, 27-11-2023 15:00:40	Editar ▼ Eliminar

Figura 52: Interfaz o bandeja con operación de edición de usuarios institucionales

Usuario institucional, funcionario público que puede administrar, configurar y gestionar funcionalidades de acuerdo con el rol asignado.

Datos de usuario institucional

introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Institución *
MINISTERIO DEL TRABAJO (*)
ingrese datos para buscar institución

Número de identificación *
0602922609

Nombres y apellidos *
AGUIRRE AMAGUAYA CARLOS GEOVANNI
Datos cargados automáticamente

Correo electrónico *
caguire750YE@gmail.com

Correo de recuperación *
 caguire750YE@gmail.com correo2@dominio.com

Rol *
Institucional N0
Institucional N1
Institucional N2
Institucional N3

Dirección de institución
Ej: Av. 6 de diciembre y Colón

Provincia *
Pichincha

Cantón *
Quito

Unidad administrativa *
DIRECCION DE INNOVACION Y MEJORAMIENTO DE ASUNTOS VARIOS

Número telefónico *
0900000000

Estado *
Activo

CAPTCHA *
Pregunta matemática *
1 + 0 =
Resuelva este simple problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4.
Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir ataques de spam automatizado.

Figura 53: Formulario para edición de datos de usuarios institucionales

Eliminar

Para eliminar damos clic en el botón eliminar de la última columna de la tabla (Operaciones), y esta se realizará únicamente cuando dicho usuario institucional no esté siendo usado en el sistema, previo a esta acción se mostrará una ventana de confirmación de la eliminación:

Agregar usuario Institucional

Filtro usuario institucional

Institución: MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
 Número de identificación: Ej: 1234567890
 Nombres: Ej: Juan Alberto Perez Guerrero

Filtro

Institución	Número de identificación	Nombre	Correo electrónico	Roles	Dirección	Provincia	Cantón	Unidad	Número domicilio	Estado	Última actividad	Operaciones
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	0602369797	PEÑA ALICIA PIEDAD	alicia.pena@mintel.gob.ec	Asistencia a la ciudadanía	AV. 6 DE DICIEMBRE N2575 Y AV. COLÓN	Pichincha	Quito	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	0969071234	AC	06/02/2023 14:46:53	Editar Eliminar

Figura 54: Interfaz o bandeja con operación de eliminación de usuarios institucionales

Usuario institucional, funcionario público que puede administrar, configurar y gestionar funcionalidades de acuerdo con el rol asignado.

Formulario de confirmación,

Esta acción no se puede deshacer.

Eliminar

Cancelar

Figura 55: Confirmación de eliminación de usuarios institucionales

Administrar Servicios

Esta administración permite visualizar, agregar, eliminar y editar servicios en el sistema a los usuarios con el rol Administrador Institucional, la interfaz que se muestra es la siguiente:

Visualizar

Servicios, es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles y/o intangibles a un segmento de usuarios.

Agregar servicios

Filtrar servicios

Institución: PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA (8)

Filtro

Institución	Servicio	Estado	Carta de Servicios	Servicio anterior	Última actividad	Operaciones
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	AC	NO		17/12/2023 12:09:52	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ALINEACIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES A LAS DIRECTRICES DEL ENTE RECTOR	AC	NO		17/12/2023 12:11:07	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ATENCIÓN CIUDADANA	AC	NO		17/12/2023 12:09:33	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS BAJO CUSTODIA DEL ARCHIVO INTERMEDIO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	AC	NO		17/12/2023 12:10:38	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	GUIANZA EN LOS MUSEOS DE PRESIDENCIA	AC	SI		17/12/2023 12:03:32	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	OTROS	AC	NO		17/12/2023 15:11:2023 11:08:41	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	VALIDACIÓN DE HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS DE ARCHIVO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS	AC	NO		17/12/2023 12:10:54	Editar

Figura 56: Interfaz o bandeja de administrar servicios

Agregar

Para agregar servicios se debe clicar sobre el botón **Agregar servicios** luego del mismo se mostrará el siguiente formulario:

Servicios, es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles y/o intangibles a un segmento de usuarios.

Recuerde que, para agregar, actualizar o eliminar servicios institucionales su cambio debe haber sido trabajado y puesto en conocimiento de la Dirección de Mejora Continua e Innovación o quien haga sus veces en el Ministerio del Trabajo. X

Datos de servicio,

introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Institución *
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

Denominación del servicio *
[Campo vacío]

Estado *
ACTIVO

¿Dispone carta de servicio? *
NO

Regresar Guardar

Figura 57: Formulario para agregar o registrar de servicios

Los datos marcados con (*) muestran que son obligatorios, en el campo Denominación del servicio, debe registrar uno por uno el nombre del servicio, el mismo que debe estar acorde a lo indicado en su documento de taxonomía de servicios, el cual es trabajado y validado metodológicamente con el acompañamiento de la Dirección de Mejora Continua e Innovación o quien hiciera sus veces del MDT, el campo estado (Activo e Inactivo) le indica al sistema cuando debe visualizarse o presentarse el servicio en los formularios de requerimientos a la ciudadanía y en otros lugares del sistema.

Editar

Para la edición clicamos sobre el botón Editar ubicado en la columna de Operaciones de la tabla principal de Administrar ▼ Servicios y se muestra el formulario con los campos habilitados para su edición, considerando que el sistema mostrará la información del usuario que haya realizado el último cambio en el sistema:

Agregar servicios

Filtrar servicios

Institución
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA (8)

Filtro

Institución	Servicio	Estado	Carta de Servicios	Servicio anterior	Última actividad	Operaciones
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	AC	NO		17/15247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:09:52	Editar Eliminar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ALINEACIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES A LAS DIRECTRICES DEL ENTE RECTOR	AC	NO		17/15247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:11:07	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ATENCIÓN CIUDADANA	AC	NO		17/15247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:09:33	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS BAJO CUSTODIA DEL ARCHIVO INTERMEDIO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	AC	NO		17/15247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:10:38	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	GUANZA EN LOS MUSEOS DE PRESIDENCIA	AC	SI		17/15247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:03:32	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	OTROS	AC	NO		17/19299586, 200.7246.131, 15-11-2023 11:08:41	Editar

Figura 58: Interfaz o bandeja con operación de edición de servicios

Servicios, es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles y/o intangibles a un segmento de usuarios.

Recuerdo que, para agregar, actualizar o eliminar servicios institucionales su cambio debe haber sido trabajado y puesto en conocimiento de la Dirección de Mejora Continua e Innovación o quien haga sus veces en el Ministerio del Trabajo.

Datos de servicio,
Introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Institución *
MINISTERIO DEL TRABAJO

Denominación del servicio *
ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DE IMPEDIMENTOS LEGALES PARA EJERCER CARGOS PÚBLI

Estado *
ACTIVO

¿Dispone carta de servicio? *
NO

Regresar Guardar

Figura 59: Formulario para edición de datos de servicio

Eliminar

Para eliminar clicamos en el botón eliminar de la última columna de la tabla (Operaciones), y esta se realizará únicamente cuando dicho servicio no esté siendo usado en el sistema, previo a esta acción se mostrará una ventana de confirmación de la eliminación:

Agregar servicios

Filtrar servicios

Institución: PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA (8)

Institución	Servicio	Estado	Carta de Servicios	Servicio anterior	Última actividad	Operaciones
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	AC	NO		1715247093, 186.47.152.244, 12-12-2023 12:09:52	Editar Eliminar

Figura 60: Interfaz o bandeja con operación de eliminación de servicios

Servicios, es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles y/o intangibles a un segmento de usuarios.

Formulario de confirmación,

Esta acción no se puede deshacer.

[Cancelar](#)

Figura 61: Confirmación de eliminación de servicios

Una vez que confirme la eliminación se mostrará el mensaje correspondiente, en caso de existir relación del servicio en otro lugar del sistema se muestra el siguiente mensaje:

Servicios, es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles y/o intangibles a un segmento de usuarios.

No se pudo eliminar el registro, revise que no está siendo usado en otro nivel del sistema y vuelva a intentar.

Formulario de confirmación,

Esta acción no se puede deshacer.

[Cancelar](#)

Figura 62: Advertencia de no eliminación de servicios por relacionamiento en el sistema

Administrar Trámites

Esta administración permite visualizar, agregar, eliminar y editar trámites en el sistema a los usuarios con el rol Administrador Institucional, la interfaz que se muestra es la siguiente:

Visualizar

Trámites, conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los ciudadanos ante la Administración Pública, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

Agregar trámite

Filtrar trámites

Institución
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA (8)

Filtro

Institución	Servicio	Trámites	Estado	Última actividad	Operaciones
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ALINEACIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES A LAS DIRECTRICES DEL ENTE RECTOR	APROBACIÓN DE PLANES DE COMUNICACIÓN	AC	17/5247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:36:17	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	AC	17/5247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:34:34	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ALINEACIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES A LAS DIRECTRICES DEL ENTE RECTOR	EMISIÓN DE AVALES PARA LAS ACCIONES COMUNICACIONALES DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	AC	17/5247993, 190.162.236.197, 10-01-2024 17:03:49	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS BAJO CUSTODIA DEL ARCHIVO INTERMEDIO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	EMISIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DEL FONDO DOCUMENTAL BAJO CUSTODIA DEL ARCHIVO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	AC	17/5247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:35:30	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	VALIDACIÓN DE HERRAMIENTAS METEOROLÓGICAS DE ARCHIVO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS	EMISIÓN DE INFORME DE VALIDACIÓN DEL CUADRO GENERAL DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL Y LA TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL	AC	17/5247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:35:41	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	GUARZA EN LOS MUSEOS DE PRESIDENCIA	INGRESO A LOS MUSEOS DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	AC	17/5247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:34:09	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	OTROS	OTROS	AC	17/0209686, 200.7246.131, 15-11-2023 11:09:39	Editar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	VALIDACIÓN DE USO DE MEDIOS DE TRANSPORTE.	REQUERIMIENTO DE USO DE MEDIOS DE TRANSPORTE A CARGO DE LAS FUERZAS ARMADAS O POLICIA NACIONAL	AC	17/5247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:36:42	Editar

Figura 63: Interfaz o bandeja de administrar trámites

Agregar

Para agregar se debe hacer clic sobre el botón Agregar trámite luego del mismo se mostrará el siguiente formulario:

Trámites, conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los ciudadanos ante la Administración Pública, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

Datos de trámite
introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Institución *
MINISTERIO DEL TRABAJO

Servicio *
ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DE IMPEDIMENTOS LEGALES PARA EJERCER CARGOS PUE

Trámite *
|

Estado *
ACTIVO

Regresar Guardar

Figura 64: Formulario para agregar o registrar de trámites

Los datos marcados con (*) muestran que son obligatorios, debe elegir el servicio al que desea agregar el trámite, el campo estado (Activo e Inactivo) le indica al sistema cuando debe visualizarse o presentarse el servicio en los formularios de requerimientos a la ciudadanía y en otros lugares del sistema.

Editar

Para la edición clicamos sobre el botón Editar ubicado en la columna de Operaciones de la tabla principal de la opción Administrar ▼ Trámites y se muestra el formulario con los campos habilitados para su edición:

Agregar trámite

Filtrar trámites

Institución
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA (8)

Filtro

Institución	Servicio	Trámites	Estado	Última actividad	Operaciones
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ALINEACIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES A LAS DIRECTRICES DEL ENTE RECTOR	APROBACIÓN DE PLANES DE COMUNICACIÓN	AC	1715247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:36:17	Editar -
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	AC	1715247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:54:34	Editar - Eliminar
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ALINEACIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES A LAS DIRECTRICES DEL ENTE RECTOR	EMISIÓN DE AVALES PARA LAS ACCIONES COMUNICACIONALES DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	AC	1715247993, 190.152.236.197, 10-01-2024 17:03:49	Editar -
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS BAJO CUSTODIA DEL ARCHIVO INTERMEDIO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	EMISIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DEL FONDO DOCUMENTAL BAJO CUSTODIA DEL ARCHIVO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	AC	1715247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:35:30	Editar -
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	VALIDACIÓN DE HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS DE ARCHIVO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS.	EMISIÓN DE INFORME DE VALIDACIÓN DEL CUADRO GENERAL DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL Y LA TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL	AC	1715247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:35:41	Editar -
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	GUIANZA EN LOS MUSEOS DE PRESIDENCIA	INGRESO A LOS MUSEOS DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	AC	1715247993, 186.47152.244, 12-12-2023 12:34:09	Editar -
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	OTROS	OTROS	AC	1716290586, 200.7246.131, 15-11-2023 13:00:30	Editar -

Figura 65: Interfaz o bandeja con operación de edición de trámites

Trámites, conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los ciudadanos ante la Administración Pública, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

Datos de trámite

introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Institución *
MINISTERIO DEL TRABAJO

Servicio *
EVALUACION Y CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE TRABAJO

Trámite *
REGISTRO DEL PAGO DE DECIMOTERCERA Y DECIMOCUARTA REMUNERACIÓN PARA SERVICIO

Estado *
ACTIVO

Regresar Guardar

Figura 66: Formulario para edición de datos de trámites

Eliminar

Para eliminar clicamos en el botón eliminar de la última columna de la tabla (Operaciones), y esta se realizará únicamente cuando dicho trámite no esté siendo usado en el sistema, previo a esta acción se mostrará una ventana de confirmación de la eliminación:



Agregar trámite

Filtrar trámites

Institución: PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA (8)

Institución	Servicio	Trámites	Estado	Última actividad	Operaciones
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ALINEACIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES A LAS DIRECTRICES DEL ENTE RECTOR	APROBACIÓN DE PLANES DE COMUNICACIÓN	AC	17/15247995, 186.47152.244, 12-12-2023 12:36:17	Editar Eliminar

Figura 67: Interfaz o bandeja con operación de eliminación de trámites

Trámites, conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los ciudadanos ante la Administración Pública, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

Formulario de confirmación,

Esta acción no se puede deshacer:

[Cancelar](#)

Figura 68: Confirmación de eliminación de trámites

Una vez que confirme la eliminación el sistema mostrará el mensaje correspondiente:

Trámites, conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los ciudadanos ante la Administración Pública, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

Agregar trámite

Se eliminó el registro con éxito.

Filtrar trámites

Institución:

Institución	Servicio	Trámites	Estado	Última actividad	Operaciones
Todavía no hay entidades trámite.					

Figura 69: Interfaz o bandeja con mensaje de eliminación de trámites

Administrar Ciudadanos

Esta administración se encuentra disponible para los usuarios con el rol Supervisor MDT, Usuario institucional NO (Nivel 0), Asistencia a la Ciudadanía, permite visualizar y editar los datos correspondientes a los ciudadanos creados en el sistema:

Visualizar

Ciudadano, puede ingresar requerimientos para: consultas, quejas, denuncias administrativas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones por un beneficio, servicio, resolución o respuesta brindada por las instituciones públicas.

Filtrar ciudadano ▼

Número de identificación: Nombres: Apellidos:

Tipo de registro	Documento	Identificación ID	Nombre	Fecha de nacimiento	Correo electrónico	Número domicilio	Número móvil	País	Provincia	Cantón	Dirección	Sexo	Auto identificación étnica	Otra auto identificación étnica
COMPLETO	PAS	veh-001-56	VELEZ MARIA	2000-09-27	vero.jac@gmail.com			Ecuador	Esmeraldas	San Lorenzo		HOMBRE		
COMPLETO	CC	0926699646	SALDARRIAGA YACUJAL MARIA BELEN	1987-09-07	msaldarraga2023julio@gmail.com	02222222	0999999999	Ecuador	Pastaza	Pastaza		OTROS	MESTIZO	

Figura 70: Interfaz o bandeja de administrar ciudadanos

Agregar

Para agregar se debe dar clic sobre el botón Agregar ciudadano luego del mismo se mostrará el siguiente formulario:

Datos del ciudadano,

introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Documento de identificación *
Cédula de ciudadanía

Número de identificación. *
Ej: 1234567890

Código dactilar. *
Ej: A0000B0000

Nombres *
Ej: Juan Alberto
Datos cargados automáticamente para ecuatorianos

Correo electrónico *
correo@dominio.com

Número domicilio
Ej: 0235896458

Número móvil
Ej: 0998566250

País de residencia
Ecuador

Provincia de domicilio *
- Provincia -

Cantón *
- Cantones -

Dirección de domicilio
Ej: Av. 6 de diciembre y Colón

Sexo
- Sexo -

Auto identificación étnica
- Auto identificación étnica -

Persona con discapacidad.

Acuerdo Debe aceptar los términos y condiciones, [términos y condiciones](#), de lo contrario, debe salir

CAPTCHA *
Pregunta matemática *
1 + 3 =

Resuelva este simple problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4.

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

Figura 71: Formulario para agregar o registrar ciudadanos

Los datos marcados con (*) muestran que son obligatorios, para el registro de ecuatorianos con cédula de ciudadanía se requerirá tanto Número de Identificación como el Código dactilar, luego del ingreso de estos dos campos el sistema consultará los datos del ciudadano, para completar los nombres y apellidos en el formulario, posterior podrá continuar con el ingreso de los demás campos del formulario de registro.

Editar

Para editar los datos de un ciudadano debemos clicar en Editar en la última columna

(Operaciones) de la tabla y se mostrará el formulario de actualización correspondiente en el cual serán editables únicamente los datos que el sistema lo permita:

Datos del ciudadano,

introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Documento de identificación *
Cédula de ciudadanía

Número de identificación *
0926699646

Nombres *
SAI.DARRIAGA YAGUAL MARIA BELEN
Datos cargados automáticamente para ecuatorianos

Correo electrónico *
msaldarriaga2023uito@gmail.com

Número domicilio
02222222

Número móvil
0999900999

País de residencia
Ecuador

Provincia de domicilio *
Pastaza

Cantón *
Pastaza

Dirección de domicilio
Ej: Av. 6 de diciembre y Colón

Sexo
Otros

Auto identificación étnica
Mestizo

Persona con discapacidad.

Acuerdo Debe aceptar los términos y condiciones, [términos y condiciones](#), de lo contrario, debe salir

CAPTCHA *
Pregunta matemática *
12 + 4 =
Resuelva este simple problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4.
Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

Figura 72: Formulario con campos para edición de ciudadanos

Eliminar

No se considera la eliminación de ciudadanos como funcionalidad dentro del sistema.

Reportes

Cada rol del sistema tiene una asignación de reportes según la gestión que realiza, sujeto a actualizaciones que se deban realizar, se describe a continuación los que dispone:

Nombre del Reporte	Asistencia a la ciudadanía	Nivel 0, 1, 2, 3	Autoridad de la Institución	Administrador Institucional	Supervisor MDT	Administrador MDT
Reporte General			X		X	X
Requerimientos por institución		X	X		X	X
Reporte de encuestas			X	X	X	X
Reporte de Asistencia a la ciudadanía	X		X		X	X
Reporte estadístico de asistencia a la ciudadanía	X		X		X	X
Re-direccionamientos					X	X
Estado de Requerimientos		X		X		

Tabla 3: Asignación de reportes por rol

Para acceder debe ingresar mediante la opción Reportes ▼ donde se desplegarán los reportes según el rol que disponga y haciendo clic en cada uno podrá ingresar a su contenido:

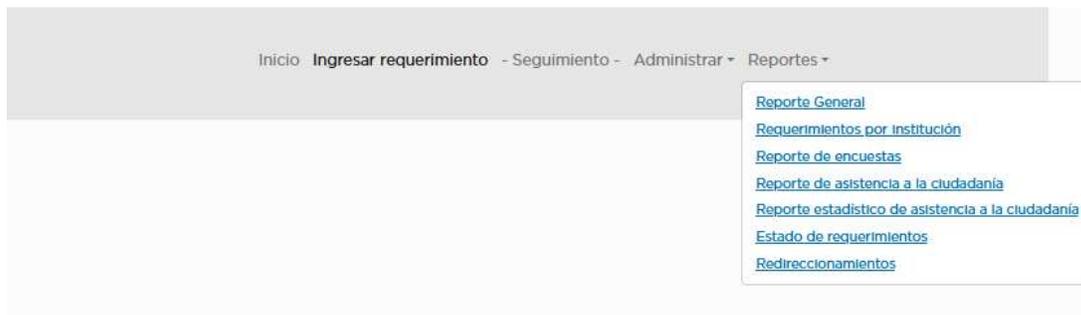


Figura 73: Opciones de Reportes

Reporte general

Este reporte muestra información completa y detallada de la gestión de requerimientos de cada entidad, en el cual se puede visualizar un resumen gráfico por tipo de requerimiento y servicios más utilizados. Además, permite obtener la base de datos de la que se genera la información presentada, que está disponible para su descarga como archivo plano en formato (.csv) y .pdf.



Número	Canal de atención	Nro. ticket	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Días	Institución inicial de atención	Institución final de atención	Requerimiento inicial de atención	Requerimiento final de atención	Servicio inicial de atención	Servicio final de atención	Trámite
1	Presencial	MDT-PRE-2023-000160	2023-11-13 11:07:06-05	2023-11-13 11:12:31-05	0	MINISTERIO DEL TRABAJO-MDT	MINISTERIO DEL TRABAJO-MDT	Pregunta	Sugerencia	CONSULTAS SOBRE EL PROCESO DEL CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS	CONSULTAS SOBRE EL PROCESO DEL CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS	REGISTRO PARA INCLUSIÓN, EXCLUSIÓN O MODIFICACIÓN DE MEDICAMENTOS BÁSICOS.
2	Presencial	MDT-QUE-2023-000161	2023-11-13 12:42:37-05			MINISTERIO DEL TRABAJO-MDT	MINISTERIO DEL TRABAJO-MDT	Queja	Queja	CONSULTAS SOBRE EL PROCESO DEL CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS	CONSULTAS SOBRE EL PROCESO DEL CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS	

Tabla resumen

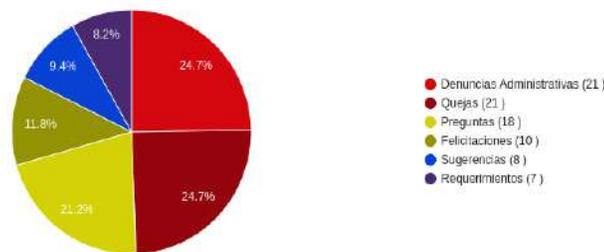
Figura 74: Visualización de campos de información Reporte General

Este reporte se complementa con un gráfico tipo pastel del total de requerimientos y un gráfico de barras de los servicios ordenados por número de solicitudes.

▼ Estadísticas generales de solicitudes
Requerimientos totales:

85

Tipo de requerimiento



Servicios ordenados por número de solicitudes:

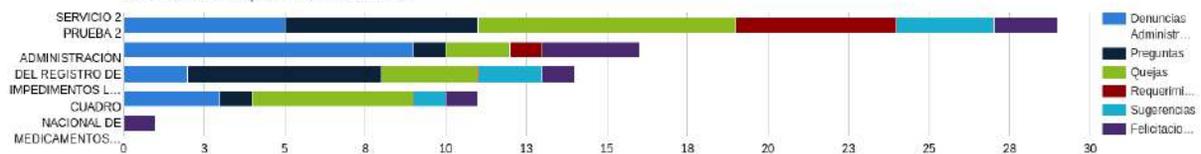


Figura 75: Gráficos de Reporte General

Reporte de requerimientos por institución

Reporte que permite visualizar una tabla resumen y gráfico por tipo de requerimiento, así como el porcentaje de participación por los servicios institucionales que la entidad tenga registrados y por cada tipo de requerimiento, en un rango específico de fechas; y, su información puede ser descargada a un archivo plano (.csv)



Tipo de requerimiento	Requerimientos	Resueltos	Requerimientos pendientes asignados	Requerimientos pendientes no asignados
Denuncias Administrativas	21	7	14	0
Preguntas	18	15	2	1
Quejas	21	15	4	2
Requerimientos	7	4	2	1
Sugerencias	8	7	1	0
Felicitaciones	10	8	0	2
Total	85	56	23	6

Tabla de requerimientos



Servicios	Denuncias Administrativas	Preguntas	Quejas	Requerimientos	Sugerencias	Felicitaciones	Total	Porcentaje
SERVICIO 2 PRUEBA 2	5	6	8	5	3	2	29	40.85%
SERVICIO PRUEBA GRUPO 2	0	0	0	0	0	0	0	0%
ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DE IMPEDIMENTOS LEGALES PARA EJERCER CARGOS PÚBLICOS	2	6	3	0	2	1	14	19.72%
EVALUACIÓN Y CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE TRABAJO Y DEMÁS NORMATIVA RELACIONADA	9	1	2	1	0	3	16	22.54%
CONSEJOS CANTONALES DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0%
CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS BÁSICOS	0	0	0	0	0	1	1	1.41%
PRUEBA SERVICIO CREACIÓN 6102023	0	0	0	0	0	0	0	0%
SERVICIO PRUEBA 1 GRUPO2	0	0	0	0	0	0	0	0%
SERVICIO PRUEBA 1 GRUPO2	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONSULTAS SOBRE EL PROCESO DEL CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS	3	5	0	1	1	1	11	15.49%

Tabla de servicios.

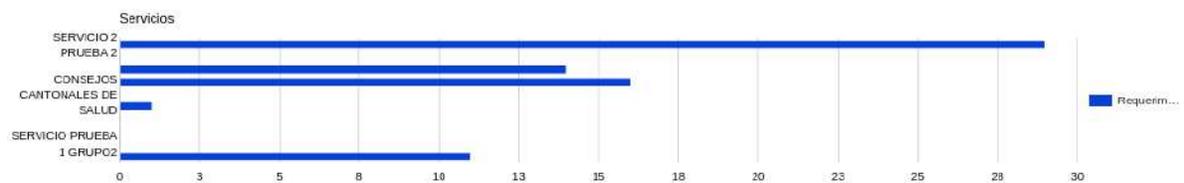


Figura 76: Visualización de reporte requerimientos por institución

Reporte de encuestas

El reporte muestra los resultados de las encuestas de satisfacción e importancia que realizan los ciudadanos cuando reciben la respuesta a sus requerimientos. Además, refleja la brecha de satisfacción de la diferencia entre la percepción e importancia de las calificaciones realizadas por los ciudadanos, el reporte permite su descarga un archivo plano (.csv).

Resueltos	Encuestas resueltas	Porcentaje de encuestas resueltas
56	3	5.36%

Tabla resumen



Preguntas	Muy bajo	Bajo	Normal	Alto	Muy alto
La facilidad de acceso y navegación de esta herramienta de atención de requerimientos al usuario	1	0	0	1	1
La seguridad y confidencialidad de la información del requerimiento realizado mediante esta herramienta de atención al usuario	0	2	0	0	1
El tiempo transcurrido para obtener respuesta a su requerimiento.	1	0	1	0	1
La fiabilidad de la respuesta que se brindó mediante este canal de atención.	0	0	0	1	2
La disponibilidad de este canal virtual para la atención de requerimientos.	0	0	1	0	2
El personal de contacto que le asistió para el registro de su requerimiento (calificar solo en el caso que haya recibido asistencia de un servidor público).	0	0	0	0	3
Total	2	2	2	2	10
Porcentaje	11.11%	11.11%	11.11%	11.11%	55.56%

Tabla de percepción



Preguntas	Nada importante	Poco importante	Normal	Importante	Esencial
La facilidad de acceso y navegación de esta herramienta de atención de requerimientos al usuario	0	1	0	0	2
La seguridad y confidencialidad de la información del requerimiento realizado mediante esta herramienta de atención al usuario	0	0	0	3	0
El tiempo transcurrido para obtener respuesta a su requerimiento.	0	0	2	1	0
La fiabilidad de la respuesta que se brindó mediante este canal de atención.	0	2	0	1	0
La disponibilidad de este canal virtual para la atención de requerimientos.	2	1	0	0	0
El personal de contacto que le asistió para el registro de su requerimiento (calificar solo en el caso que haya recibido asistencia de un servidor público).	2	0	0	0	1
Total	4	4	2	5	3
Porcentaje	22.22%	22.22%	11.11%	27.78%	16.67%

Tabla de importancia

Figura 77: Visualización por preguntas de reporte requerimientos de encuestas

Este reporte también muestra en gráficos tipo pastel y barras las calificaciones de percepción y de importancia para el usuario.

Percepción del usuario

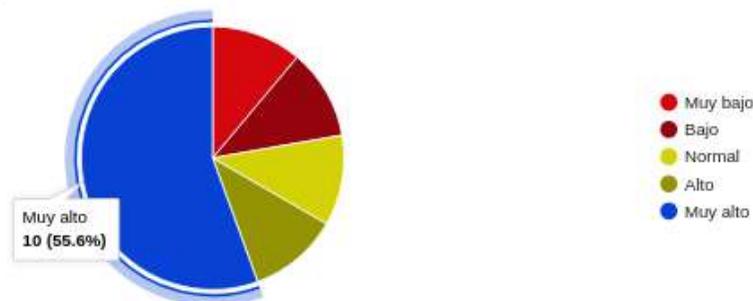


Figura 78: Gráfico de pastel de percepción del usuario



Figura 79: Gráfico de barras de importancia del usuario

Además, muestra de manera tabular y en gráfico de barras la brecha de satisfacción del usuario por cada pregunta de la encuesta.



Pregunta	Calificación de percepción	Calificación de importancia	Brecha de satisfacción
La facilidad de acceso y navegación de esta herramienta de atención de requerimientos al usuario	66.67	80	-13.33
La seguridad y confidencialidad de la información del requerimiento realizado mediante esta herramienta de atención al usuario	60	80	-20
El tiempo transcurrido para obtener respuesta a su requerimiento.	60	66.67	-6.67
La fiabilidad de la respuesta que se brindó mediante este canal de atención	53.33	53.33	0
La disponibilidad de este canal virtual para la atención de requerimientos.	66.67	26.67	40
El personal de contacto que le asistió para el registro de su requerimiento (calificar solo en el caso que haya recibido asistencia de un servidor público).	100	46.67	53.33
Total	77.78	58.89	18.89

Tabla de brecha de satisfacción

Figura 80: Resumen por pregunta con brecha de satisfacción

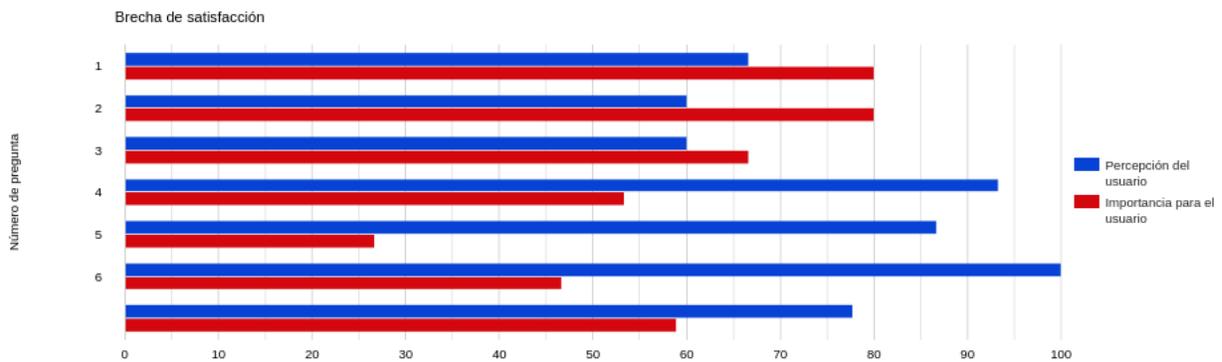


Figura 81: Gráfico de barras de brecha de satisfacción por pregunta

Reporte de Asistencia a la ciudadanía

Reporte tabular que permite visualizar y obtener un archivo plano (.csv) de los requerimientos que se han registrado por el o los usuarios del rol "Asistencia a la ciudadanía" y que fueron dirigidos a la institución a la que pertenece o haya sido trasladado a otra institución para su gestión y respuesta al usuario ciudadano.

Número	Nro. ticket	Canal de atención	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Días	Institución de recepción	Servicio de recepción	Tipo de requerimiento de recepción	Descripción del requerimiento	Provincia	Cantón	Parroquia	Estado del ticket	Respuesta Institucional
1	MDT-SUG-2023-000012	Virtual	2023-09-26 12:21:58-05			MINISTERIO DEL TRABAJO-MDT	SERVICIO PRUEBA 1 GRUPO2	Sugerencia	asdgfasdfasd fasdfg asdfga dsta dfas df	Manabi	24 De Mayo	Bellavista	En proceso	MINISTERIO DEL TRABAJO-MDT
2	MDT-PRE-2023-000025	Presencial	2023-09-28 11:52:42-05	2023-10-10 11:31:56-05	12	MINISTERIO DEL TRABAJO-MDT	ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DE IMPEDIMENTOS LEGALES PARA EJERCER CARGOS PÚBLICOS	Pregunta	Hay muchas variaciones de los pasajes de Lorem ipsum disponibles, pero la m	Cañar	Cañar	Ingaipirca	Atendido	MINISTERIO DEL TRABAJO-MDT
3	MDT-QUE-2023-000161	Presencial	2023-11-13 12:42:37-05			MINISTERIO DEL TRABAJO-MDT	CONSULTAS SOBRE EL PROCESO DEL CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS	Queja	Me quejo de la mala atención, me gritaron me atendieron mal.se adjunta en	Pichincha	Quito	Centro Historico	Pendiente	MINISTERIO DEL TRABAJO-MDT

Tabla resumen

Figura 82: Visualización de campos de información reporte de asistencia a la ciudadanía

Reporte estadístico de Asistencia a la ciudadanía

Reporte estadístico que permite visualizar y obtener un archivo plano (.csv) de los requerimientos que se han registrado por el o los usuarios del rol "Asistencia a la ciudadanía" y que fueron dirigidos a la institución a la que pertenece o haya sido trasladado a otra institución para su gestión y respuesta al usuario ciudadano.

Institución	Pendientes	En proceso	Resueltos	Total
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	0	1	2	3
MINISTERIO DEL TRABAJO	1	1	0	2
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA ROSA	0	0	1	1
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION	1	1	1	3
DIRECCION NACIONAL DE REGISTROS PUBLICOS	1	0	0	1
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION	1	0	1	2
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS	1	0	0	1
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION	0	1	0	1
MINISTERIO DEL TRABAJO	0	0	1	1

Tabla de estado de requerimientos por institución

Requerimientos creados en la misma institución	Requerimientos creados para otras instituciones	Total de requerimientos creados
11	4	15

Tabla resumen

Requerimientos creados



Figura 83: Visualización de reporte estadístico de asistencia a la ciudadanía

Estado de requerimientos

Reporte que permite visualizar y obtener un archivo plano (.csv) en estado Pendiente y Atendido de los requerimientos de una entidad, desde el inicio de su gestión a la fecha la consulta.



Tipo de requerimiento	En proceso	Resueltos
Preguntas	2	1
Sugerencias	1	0
Total	3	1

Tabla de requerimientos de usuario

Figura 84: Visualización de resumen de estado de requerimientos

Reporte de re-direccionamientos

Reporte que permite visualizar y obtener un archivo plano (.csv) el estado de los re-direccionamientos aprobados o rechazados por el rol “Supervisor MDT” desde el inicio de la gestión a la fecha de la consulta.



Tipo de requerimiento	Requerimientos redireccionados aprobados	Requerimientos redireccionados rechazados	Requerimientos atendidos
Denuncias Administrativas	5	2	7
Preguntas	11	4	15
Quejas	5	1	6
Requerimientos	0	0	0
Sugerencias	1	2	3
Felicitaciones	4	1	5
Total	26	10	36

Tabla de redireccionamientos

Figura 85: Visualización de resumen de re-direccionamientos

Las imágenes y reportes del sistema Contacto Ciudadano Digital que se muestran en el presente manual son referenciales, ya que pueden incorporarse mejoras que faciliten el uso de la información.

Notificaciones automáticas

El sistema dispone notificaciones continuas que permiten a los usuarios institucionales, mantener la correcta atención de las preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas dentro de los tiempos de atención señalados en la Norma Técnica para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas, publicada mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076, que indica en el artículo 12, numeral 3 que:

“Las respuestas a los requerimientos, quejas y denuncias administrativas deberán ser resueltos en un término de ocho (8) días, a partir de la presentación y/o recepción del requerimiento en el medio correspondiente hasta su respuesta. Cabe señalar que, si durante

este tiempo no se puede solventar en su totalidad lo requerido, se deberá comunicar periódicamente los avances o acciones realizadas a los ciudadanos, hasta emitir la respuesta definitiva, la cual no deberá sobrepasar el término de veinte (20) días desde la recepción del requerimiento, queja o denuncia administrativa del mismo de conformidad al artículo 5 del Acuerdo Nro. MINTEL MINTEL-2022-0030 (...)

Notificación automática ingreso de requerimiento

El sistema emite una notificación a los usuarios que se encuentren registrados en el rol Institucional NO (Nivel 0) y que se encuentren en estado Activo, para informar que un requerimiento ciudadano a ingresado para su atención a la entidad, la notificación se visualiza así:

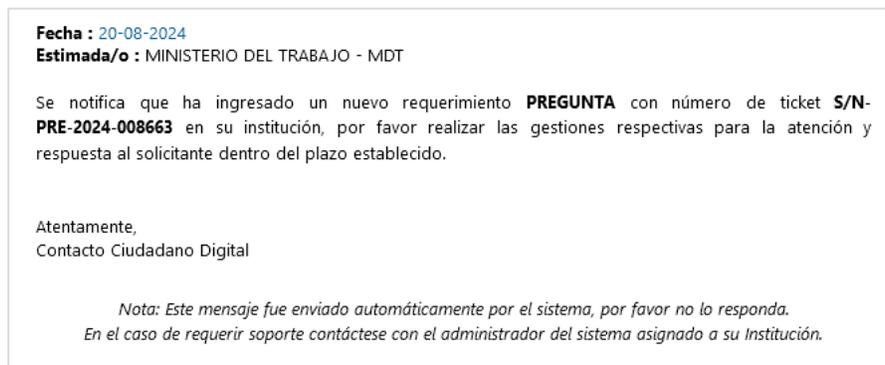


Figura 86: Notificación a usuario institucional de ingreso de requerimiento

Notificación requerimiento fuera del tiempo de atención

El sistema realiza una notificación automática cuando en un requerimiento no se ha realizado ninguna acción y sobrepasa el día laborable 9, el sistema remite una notificación automática al correo de todos los usuarios institucionales que se encuentren registrados en el rol de nivel 0 o si el usuario ha realizado una acción previa y aún no se ha remitido respuesta al ciudadano, la notificación solo llegará a dicho usuario institucional, indicando que el requerimiento está pendiente de atención, así:

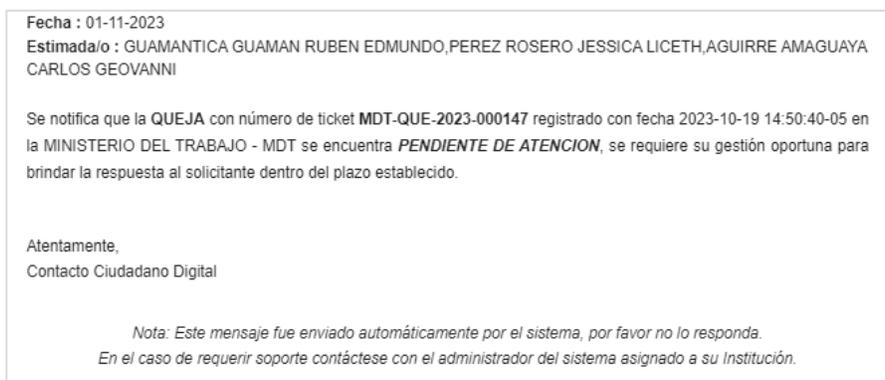


Figura 87: Notificación a usuario institucional de requerimiento pendiente de atención

En el caso que un requerimiento sobrepase los 20 días, al día laborable 21 el sistema envía una notificación que le indica al usuario que disponga el ticket que está fuera del tiempo de atención o si el requerimiento se encuentra en el rol institucional N0 (nivel 0) la notificación será remitido a todos los usuarios del rol ya que nadie lo ha tomado para atención, la notificación se visualiza así:

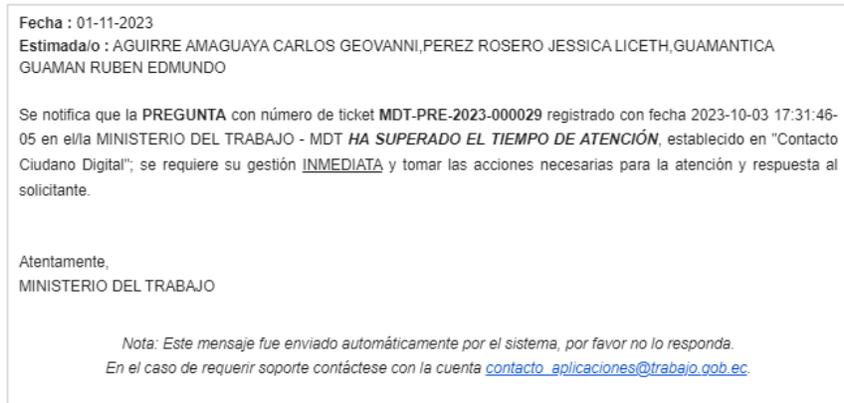


Figura 88: Notificación a usuario institucional de requerimiento fuera del tiempo de atención

Notificación automática de avance de respuesta al ciudadano

Además de las notificaciones citadas el sistema emite una notificación automática al ciudadano cuando el requerimiento alcanza el día 9 de atención, contado desde la recepción del requerimiento, para cumplir en comunicar al ciudadano que está siendo gestionado y requiere más tiempo de atención por la entidad para emitir la respuesta:



Figura 89: Notificación a usuario ciudadano de requerimiento en atención