

**Ministerio  
del Trabajo**



República  
del Ecuador

## **CONTACTO CIUDADANO DIGITAL - CCD**

Anexo 10

**Instructivo para reporte de incidentes o asistencia funcional / técnica  
del sistema CCD**

## Contenido

Introducción .....	3
Acceso.....	3
Pasos para solicitar asistencia funcional/técnica al sistema Contacto Ciudadano Digital.....	4
Soporte por Correo electrónico .....	4
Soporte telefónico .....	7
Soporte Presencial.....	7



Registro de Cambios

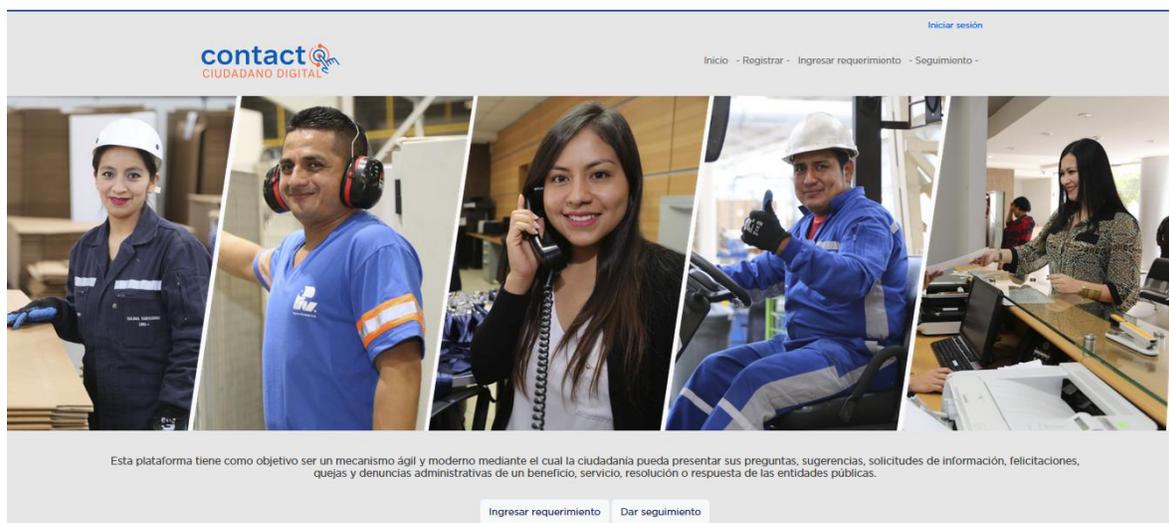
<i>Fecha</i>	<i>Autor</i>	<i>Versión</i>	<i>Referencia</i>
14-08-2024	Pablo Uriarte	1.0.0	Instructivo para reporte de incidentes o asistencia funcional / técnica del sistema CCD

## Introducción

El sistema “**Contacto Ciudadano Digital**” tiene como objetivo ser un canal ágil y moderno mediante el cual la ciudadanía pueda presentar **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia., ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia., ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia., ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** sobre un beneficio, servicio, resolución de las entidades públicas.

## Acceso

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 1: Home del Sistema - Contacto Ciudadano Digital**

Para poder ingresar un requerimiento, queja y/o denuncia administrativa en el sistema Contacto Ciudadano Digital deberá registrarse como ciudadano y podrá acceder a cualquiera de las opciones:

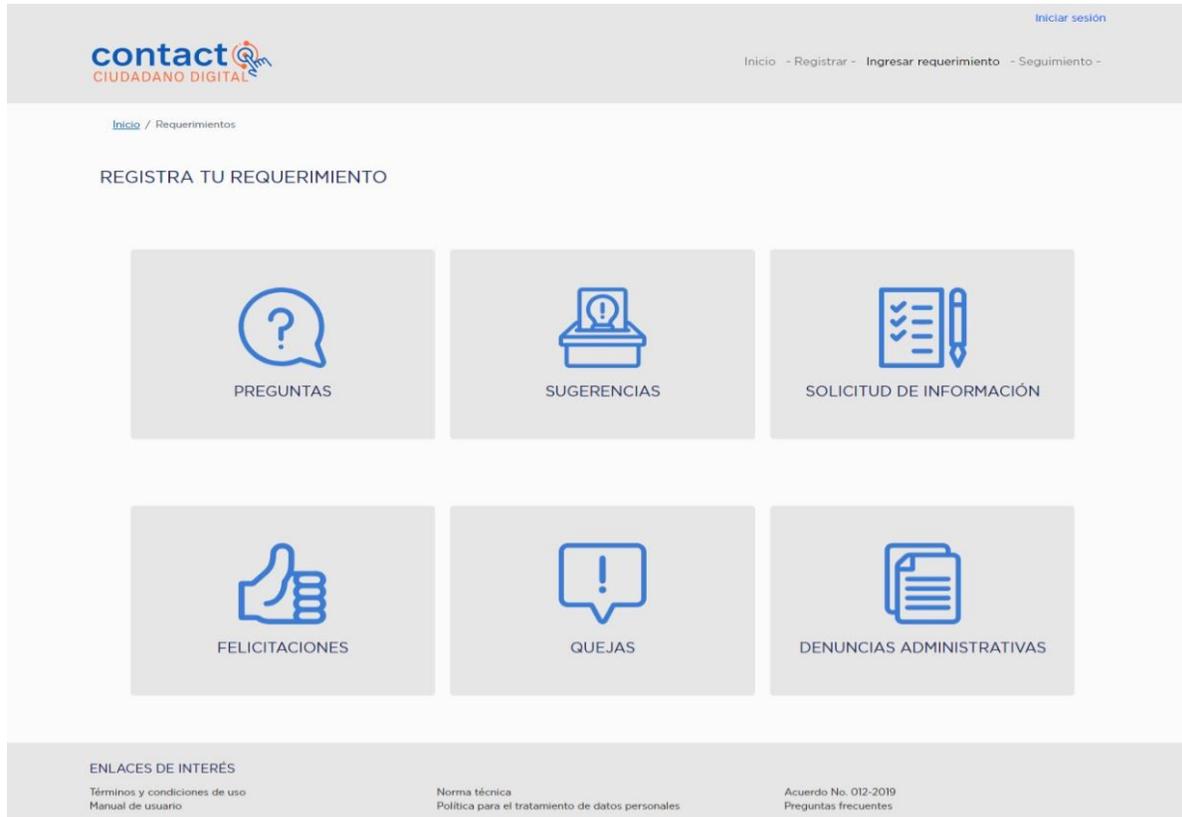


Figura 2: Requerimientos Contacto Ciudadano Digital

## Pasos para solicitar asistencia funcional/técnica al sistema Contacto Ciudadano Digital

### Soporte por Correo electrónico

Para solicitar soporte técnico al sistema Contacto Ciudadano Digital debe remitir un correo a la cuenta de soporte técnico [soporte\\_contactociudadano@trabajo.gob.ec](mailto:soporte_contactociudadano@trabajo.gob.ec), se recomienda que su solicitud contenga la siguiente información:

- De preferencia en el Asunto del correo coloque una palabra clave que ayude a reconocer su solicitud, por ejemplo: Capacitación (Solicitud de Capacitación en el sistema Contacto Ciudadano Digital), Asesoría, Inconveniente técnico, Soporte / Asistencia Técnica, Problema Técnico, etc.
- Descripción del inconveniente o problema presentado detallando la entidad y el rol que disponga en el sistema. Si el problema se presenta en un requerimiento del ciudadano es conveniente colocar el número de ticket, por ejemplo: MDT-PRE-2024- 00089.
- Imagen/es y/o captura de pantalla con la secuencia de pasos realizados en el sistema que permitan validar el inconveniente presentado.

- Coloque un número de contacto en caso de considerarlo necesario para contactarnos a verificar el problema.

Una vez que haya remitido el correo con su requerimiento, el gestor de ticket de mesa de servicios (Open-source Ticket Request System) remitirá un mensaje automático, acuso recibo, con el numero asignado a su caso desde la cuenta NOTIFICACIONES MESA [notificaciones.mesa@gobiernoelectronico.gob.ec](mailto:notificaciones.mesa@gobiernoelectronico.gob.ec), como la siguiente imagen para su referencia:

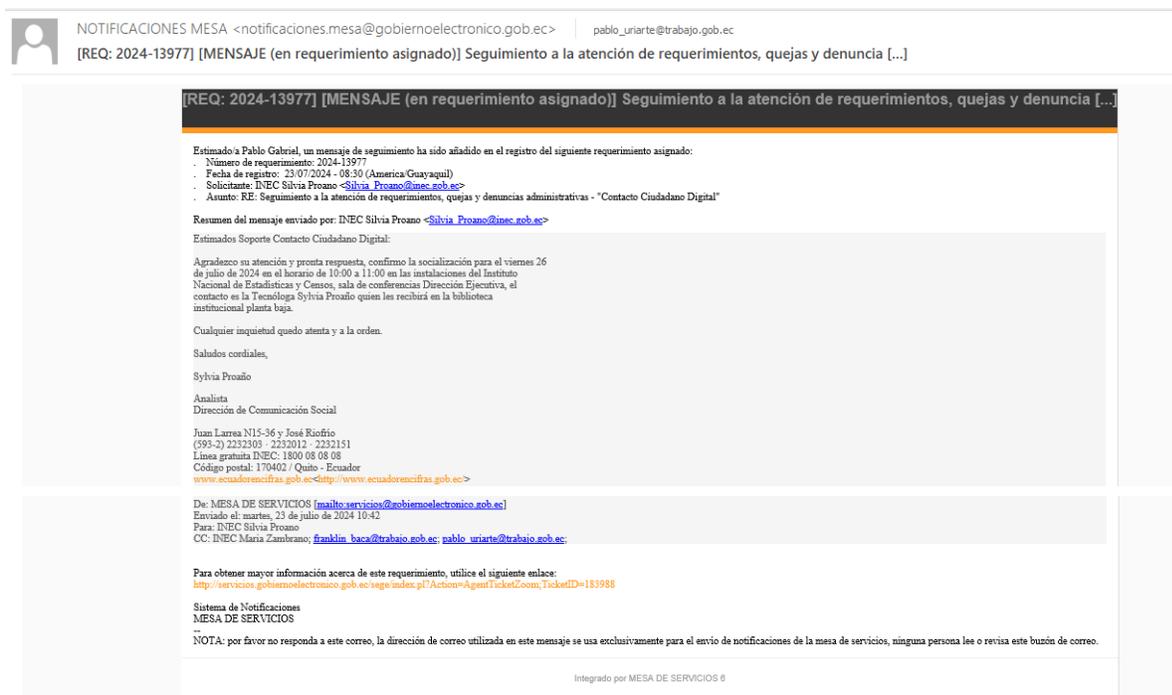


Figura 3: Notificación automática (OTRS) Contacto Ciudadano Digital

Considerar que a esta notificación no se debe ni puede responder, ya que la dirección de correo utilizada para este mensaje se usa exclusivamente para el envío de notificaciones de la mesa de servicios, ninguna persona lee o revisa este buzón de correo.

El requerimiento de soporte será recibido por el equipo técnico designado de la Dirección de Contacto Ciudadano del Ministerio del Trabajo - MDT, quienes lo revisarán y brindarán una respuesta al mismo. En caso de que el inconveniente no pueda ser resuelto desde la gestión funcional del MDT se trasladará internamente por el gestor OTRS a la contraparte técnica del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL para su verificación técnica y se aplique la solución que amerite el caso.

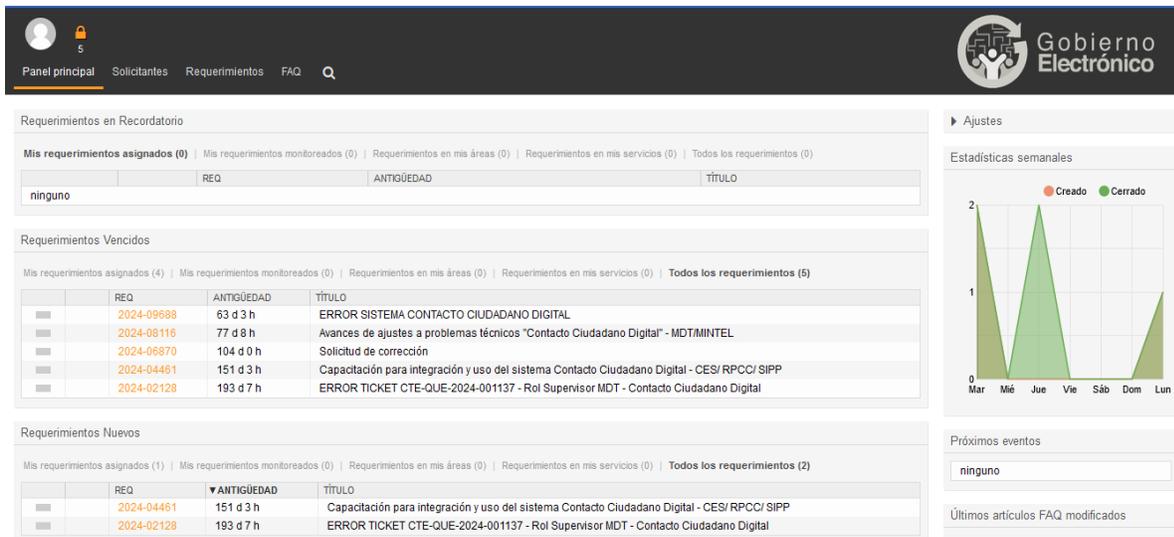


Figura 4: Gestor de tickets para soporte OTRS (Open-source Ticket Request System)

Una vez que se disponga la respuesta a su caso la misma será remitida mediante correo electrónico, que lo recibirá desde la cuenta MESA DE SERVICIOS [servicios@gobiernoelectronico.gob.ec](mailto:servicios@gobiernoelectronico.gob.ec), como se muestra en la siguiente imagen de referencia:



Figura 5: Notificación de respuesta (OTRS) Contacto Ciudadano Digital

Si su petición de soporte fue solucionada no es necesario que responda al correo recibido ([servicios@gobiernoelectronico.gob.ec](mailto:servicios@gobiernoelectronico.gob.ec)).

Si por otra parte el caso no ha sido solucionado o se ha solicitado que brinde más información o retroalimentación, responda a dicho correo con la información requerida o el sustento pertinente que permita verificar el inconveniente.

Se recomienda que para cada solicitud de soporte, asesoría, capacitación, incidente o novedad en el sistema "Contacto Ciudadano Digital" o de su aplicación **debe remitir un nuevo correo** a la cuenta de [soporte\\_contactociudadano@trabajo.gob.ec](mailto:soporte_contactociudadano@trabajo.gob.ec) con la solicitud respectiva. Hay que considerar que, si coloca reenviar, responder a un requerimiento que ya fue atendido con anterioridad, el mismo se pondrá a la cola de casos, con la fecha con la que inicialmente se apertura la primera solicitud realizada, por lo que dificulta su visualización y atención oportuna.

## Soporte telefónico

Para solicitar soporte técnico vía telefónica sobre el sistema Contacto Ciudadano Digital puede comunicarse al número 02 3814000 extensiones: 10654, 10019, 10628 y uno de los servidores delegados de la Dirección de Contacto Ciudadano Digital o quien hiciera sus veces del MDT lo atenderá.

## Soporte Presencial

La ubicación de la Dirección de Contacto Ciudadano del MDT a la que se puede acercar en caso de requerirlo es Av. Clemente Ponce N15-59 y Piedrahita – Edificio Géminis, 4to piso. Sin embargo, es recomendable que previo a acercarse de manera presencial se haya comunicado vía telefónica o por correo electrónico para que pueda ser atendido por un servidor designado.