



CONTACTO CIUDADANO DIGITAL

MANUAL DE USUARIO CIUDADANO



Contenido

Introducción 6
Acceso 6
Opciones del sistema para la ciudadanía 6
Registro de Ciudadanos6
Iniciar sesión
Seguimiento
Seguimiento sin inicio de sesión16
Sustentos17
Descripción de requerimientos 18
Ingresar requerimiento
Requerimiento anónimo 22
Datos Institución 23
Datos de la pregunta, sugerencia, solicitud de Información, felicitación, queja y denuncia administrativa
Anexos / Documentos de sustento 31
Respuesta al requerimiento

Índice de Figuras

Código postal: 170403 / Quito Ecuador Teléfono: +593-2-394 7440 www.trabajo.gob.ec	ECUADOR
Figura 8: Ventana para cambiar contraseña	
Figura 7: Ventana de edición de cuenta del usuario	10
Figura 6: Cabecera de bienvenida	10
Figura 5: Ventana emergente para activación de usuario – Establecer co	ntraseña9
Figura 4: Ventana emergente para activación de usuario	9
Figura 3: Notificación con enlace de activación de usuario	8
Figura 2: Formulario para registro de cuenta como ciudadano	7
Figura 1: Home del Sistema – www.contactociudadano.gob.ec	6



Figura 9: Ventana para restablecer contraseña	11
Figura 10: Formulario para editar cuenta como ciudadano1	12
Figura 11: Ventana de incicio de sesión 1	13
Figura 12: Cabecera de bienvenida 1	13
Figura 13: Opción de seguimiento1	14
Figura 14: Interfaz o bandeja de seguimiento (Con inicio de sesión)1	14
Figura 15: Ficha del requerimiento del usuario1	16
Figura 16: Interfaz o bandeja de seguimiento (Sin inicio de sesión)	16
Figura 17: Fitros de interfaz de seguimiento (Sin inicio de sesión) 1	17
Figura 18: Correo electrónico remitido al ciudadano con la petición de sustento 1	18
Figura 19: Ingreso de requerimientos - Contacto Ciudadano Digital 1	18
Figura 20: Ícono y definición de preguntas1	19
Figura 21: Ícono y definición de sugerencias1	19
Figura 22: Ícono y definición de solicitud de información 1	19
Figura 23: Ícono y definición de felicitaciones2	20
Figura 24: Ícono y definición de quejas2	20
Figura 25: Ícono y definición de denuncias administrativas2	20
Figura 26: Ventana de incicio de sesión2	21
Figura 27: Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano2	22
Figura 28: Sección Anonimato / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 2	23
Figura 29: Sección Datos de institución / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadar	no 23
Figura 30: Sección ubicación / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 2	23
Figura 31: Sección Datos de la Pregunta/ Formulario de registro de requerimientos - R Ciudadano	≀ol 24
Figura 32: Sección Datos de la sugerencia/ Formulario de registro de requerimientos - R Ciudadano	≀ol 25
Figura 33: Sección Datos de la solicitud de información/ Formulario de registro de requerimiento - Rol Ciudadano	os 26
Figura 34: Sección Datos de la felicitación / Formulario de registro de requerimientos - R Ciudadano	≀ol 26





Figura 35: Sección Datos de la queja / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 27
Figura 36: Sección Datos de la denuncia administrativa / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano
Figura 37: Botónes de Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano
Figura 38: Confirmación de requerimiento ingresado
Figura 39: Notificación a usuario ciudadano de que requerimiento cambia de entidad 32
Figura 40: Correo / Notificación de respuesta al ciudadano
Figura 41: Ventana emergente de encuesta de satisfacción del canal Contacto Ciudadano Digital





Registro de Cambios

14-10-2024 Pablo Uriarte 1.0.0 Manual de usuario ciudadano - Sister	Fecha	Autor	Versión	Referencia
Contacto Ciudadano Digital.	14-10-2024	Pablo Uriarte	1.0.0	Manual de usuario ciudadano - Sistema Contacto Ciudadano Digital.





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.

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:



Ingresar requerimiento Dar seguimiento

Figura 1: Home del Sistema – www.contactociudadano.gob.ec

Si es un usuario nuevo en el sistema y aún no se encuentra registrado puede realizar los siguientes pasos:

Opciones del sistema para la ciudadanía

Registro de Ciudadanos

Registrar

Para registrarse o darse de alta en el sistema se debe clicar en la opción -Registrar-, luego de lo cual se mostrará el siguiente formulario:







obligatorios.	0 () 50
Documento de identificación *	
Cédula de ciudadania	~
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	~
Desvinsis de demisitie *	
- Provincia -	~
- Cantones -	~
Dirección de domicilio	
EJ. AV. 6 de diciembre y Colon	
Sexo	
- Sexo -	~
Auto identificación étnica	
- Auto identificación étnica -	~
Persona con discapacidad.	
Acuerdo Debe aceptar los términos y condiciones, <u>términos y condiciones</u> , de lo contrario, debe sailir)
САРТСНА *	
Pregunta matemática *	
1 + 3 = Decusion este simple problema matemático y escriba la colución: por elempio: Dara 1	.7
escriba 4.	*5,
Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prever envios de spam automatizado.	nir
Bogrosar	

Figura 2: Formulario para registro de cuenta como ciudadano

Los datos marcados con (*) muestran que son obligatorios, para el registro de ecuatorianos con cédula de ciudadanía se requiere tanto su número de cédula como el código dactilar, disponible en el anverso del documento físico, luego del ingreso de estos datos el sistema los





validará y si se encuentran correctos completará el campo Nombres (nombres y apellidos), posterior a esto podrá continuar completando los campos en el formulario, deberá ingresar el resultado del CAPTCHA (Pregunta matemática) y finaliza clicando en el botón **Guardar** o puede dar clic en **Regresar** y se borrará la información colocada y no se dará de alta en el sistema.

Para personas extranjeras sin identificación ecuatoriana, puede utilizar la opción de DNI o Pasaporte en el campo **Documento de Identificación** y seguir los pasos antes descritos.

El sistema remitirá al correo electrónico registrado una notificación con un enlace de activación de un solo uso, como se muestra a continuación:

-	Contacto Ciudadano Digital «contacto, ciudadano@gobiernoelectronico.gob.ec» para mi ··	mar, 14 nov, 16:06 😒 🏫
	Estimado(a),	
	Su cuenta ha sido activada, gracias por registrarse en "Contacto Ciudadano Digital". Usted puede ahora establecer su clave enlace o copiándolo y pegándolo en su navegador:	e personal haciendo click en el siguiente
	http://www.contactociudadano.gob.ec/user/reset/2/1699995963/FRHF1to4DNnEXCFFg19mcEHlaidJhy2PO-EsfcDiE50	
	Este enlace solo puede ser usado una vez para iniciar sesión y lo llevará a usted a una página donde podrá establecer su o	clave personal
	Después de establecer su clave personal, usted podrà iniciar sesión en http://www.contactociudadano.gob.ec/user utilizand	do:
	Nombre de usuario (Nro. de Identificación registrado) y la contraseña definida	
	Recuerde mantener su contraseña y parámetros de seguridad confidenciales.	
	Contacto Ciudadano Dinital	
	Nota: Este mensaje fue enviado automáticamente por el sistema, por favor no lo responda.	

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 clicar en el botón **Iniciar sesión**:







Inicio / Usuano

	Registrarse en el sistema
Usuario, ing	rese nombre de usuario y contraseña para iniciar sesión en el sistema.
	<u> </u>
	Este es un inicio de sesión de un solo una nara (72/05/5/26 / caducada en
	Jue, 12/06/2024 - 15:52
	Puise este botón para iniciar sesión en el sibo y cambiar su contraseña.
	Este inicio de setión sólo puede ser usado una vez.

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 clicar en el botón **Guardar** y se desplegará la siguiente ventana:

Acaba de usar su enl necesario usar este e su contraseña.	ace de Inicio de sesión único. Ya no es X niace para iniciar sesión. Por favor, establezca
Contraseña	
Fortaleza de la contras	eña:
Confirmar contraseña	
Las contraseñas coincio	den:
Las contraseñas colncio Para cambiar la contraseña campos.	sen: a actual del usuario, escriba la nueva contraseña en ambos
campos.	Guardan

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 nombre del usuario autenticado con la palabra Bienvenid@, como se muestra para referencia en la siguiente imagen:





	Bienvenid@, JESS	ICA LICETH	•	Cerrar sesión
Inicio	Ingresar requerimiento	- Seguimiento -	Administrar •	Reportes •

Figura 6: Cabecera de bienvenida

Editar

Para editar los datos de un ciudadano de clic en Bienvenid@, y se mostrará una ventana de actualización donde podrá Cambiar contraseña o Editar cuenta ciudadano:



Figura 7: 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 (actual) y digite por dos ocasiones la contraseña nueva.

Contrase	ña actual
Necesario más abajo	si desea cambiar Dirección de correo electrónico o Contraseña Restablecer su contraseña.
Contrase	ňa
Fortaleza	de la contraseña:
Confirma	r contraseña
Las contr	aseñas coinciden:
Para camb en ambos	iar la contraseña actual del usuario, escriba la nueva contraseña campos.
C]

Figura 8: Ventana para cambiar contraseña





En caso que no recuerde la contraseña que inicialmente haya definido de clic en la opción <u>Restablecer Contraseña</u> 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 <i>pe9944@gmail.com</i> . Debe cerrar la sesión para utilizar el enlace de restablecimiento de contraseña que se encuentra en el correo electrónico.
САРТСНА *
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.
Enviar

Figura 9: Ventana para restablecer contraseña

Editar cuenta ciudadano

Accediendo a esta opción puede editar sus datos registrados, a excepción de los campos Documento de Identificación, Número de Identificación y Nombres, para lo cual verá una pantalla como la siguiente:

	,
troduzca los datos solicitados, los marcados con un as	terisco (*) son obligatorio:
Documento de identificación *	
Cédula de ciudadanía	~
Número de identificación. *	
1719 95 6	
Nombres *	
PABLO G	
Datos cargados automáticamente para ecuatorianos	
Correo electrónico *	
pablohope8944@gmail.com	
Correo de recuperación. *	
p****te@trabajo.gob.ec pablohope8944@gmail.com	
Número domicilio	
Ej: 0235896458	
Número móvil	
Ej: 0998566250	





Pichincha	~
Cantón *	
Rumiñahui	~
Dirección de domicilio	
CAPELO	
Sexo	
Hombre	~
Auto identificación étnica	
Mestizo	~
 Persona con discapacidad. 	
Acuerdo Debe aceptar los términos y co CAPTCHA * Pregunta matemática *	ndiciones, <u>términos y condiciones</u> , de lo contrario, debe salir
Acuerdo Debe aceptar los términos y col CAPTCHA * Pregunta matemática * 17 + 2 =	ndiciones, <u>términos y condiciones</u> , de lo contrario, debe salir
Acuerdo Debe aceptar los términos y col CAPTCHA * Pregunta matemática * 17 + 2 = Resuelva este simple problema matemático y	ndiciones, <u>términos y condiciones</u> , de lo contrario, debe salir escriba la solución; por ejempio: Para 1+3, escriba 4.
Acuerdo Debe aceptar los términos y col CAPTCHA * Pregunta matemática * 17 + 2 = Resuelva este simple problema matemático y Esta pregunta es para comprobar si uste automatizado.	ndiciones, <u>términos y condiciones</u> , de lo contrario, debe salir escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4. ed es un visitante humano y prevenir envíos de spam

Figura 10: Formulario para editar cuenta como ciudadano

Eliminar

No se considera la eliminación de ciudadanos como funcionalidad dentro del sistema, sin embargo, de requerir la desactivación de su usuario ciudadano puede remitir su solicitud a la cuenta <u>soporte_contactociudadano@trabajo.gob.ec</u>.

Iniciar sesión

Realizado el **Registro de Ciudadanos** con sus credenciales (usuario y contraseña), de clic en **Iniciar sesión**, para que se despliegue la siguiente pantalla y pueda ingresar al sistema:







Iniciar sesión	Reinicializar su contraseña
Usuario *	
Escriba su nombre d	e usuario en Contacto Ciudadano Digital.
Contrasena *	
Escriba la contraseña	a asignada a su nombre de usuario.
CAPTCHA * Pregunta matemá	tica *
1 + 17 =	
Resuelva este simple 1+3. escriba 4.	problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para
Esta pregunta es p	bara comprobar si usted es un visitante humano y prevenir itomatizado.
envios de spam au	

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

Figura 11: Ventana de incicio de sesión

Una vez que inicie sesión se mostrará en la cabecera de la página los datos del usuario autenticado:

	Bienvenid@, JESS	Cerrar sesión	
Inicio	Ingresar requerimiento	- Seguimiento -	Administrar • Reportes •
Figure 43, 6-4			

Figura 12: Cabecera de bienvenida

Al disponer de rol de usuario Ciudadano podrá acceder ciertas opciones del sistema, como: **Ingresar requerimiento**, **Seguimiento**, **Seguimiento sin inicio de sesión**, **Sustentos** y recibir la **Respuesta al requerimiento**.

Para cerrar sesión se debe dar clic sobre en el icono "Cerrar Sesión".

Seguimiento

Esta interfaz le permite consultar los requerimientos que haya ingresado en el sistema, por los criterios expuestos:





Inicio Ingresar requerimiento - Seguimiento - Administrar - Reportes -

Inicio / Requerimientos 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 requerimientos Institución Usuario institucional Tipo de requerimiento Mi rol en el sistema \sim - Tipo de requerimiento -~ Cludadano Number ticket Estado de requerimiento Desde Hasta EJ: CNT-FEL-2023-XXXXXX Ë dd/mm/aaaa Pendiente dd/mm/aaaa Filtro Fecha de respuesta Tipo de requeri Fecha de solicitud Ticket Institu Estado Descripción Usuario asignado Rol Dias Acclones

Figura 13: Opción de seguimiento

Según el o los criterios elegidos se mostrará los resultados de su búsqueda y en el caso que requiera visualizar su historial de consultas, elija el campo "Estado de requerimiento", seleccione "Todos", de clic en el botón "**Filtro**" y podrá visualizar los tickets que haya ingresado.

Filtrar reque	rimientos									T	2	
Institución		0	Usuari	o Institucional		п •	po de requerimiento Tipo de requerimiento -	~	Mi rol en el sister Ciudadano	na *		~
Number tick	et		Estado	o de requerimie	nto	D	esde		Hasta			
EJ: CNT-FE	Ej: CNT-FEL-2023-XXXXXX Todo(s)			~	dd / mm / aaaa		dd / mm / aaaa	а	ť			
						Filtro						
Ticket	lipo de requerimiento	Institución		Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado	Descripción	Usuario	asignado	Rol	Dias	Acciones
<u>SRI-</u> PRE-2024-002751	Pregunta	SERVICIO DE REI	NTAS	25-03-2024 17:19:23	28-03-2024 17:01:21	Completado	Estimados Sri, Solicito su gentil ayuda, ya que al momento quiero realizar	 GAR SUS 	cia tapia natali Ana	Institucional N1	2	
<u>SRI-</u> QUE-2024-002911	Queja	SERVICIO DE REI	NTAS	01-04-2024 09:01:37	02-04-2024 12:50:07	Completado	Estimados, solicito su gentil ayuda en referencia al ticket SRI-PRE-2024-00	• MIN/ MAR	A MARQUEZ MIREY RLENE	Institucional N1	1	
MEF- PRE-2024-004588	Pregunta	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS		14-05-2024 09:15:14	30-05-2024 09:22:02	Completado	Estimados, por qué algunas entidades públicas si tienen asignado presupue 	• VILL MAR	ACRES MORENO RIA BELEN	Institucional N1	16	
IGM- PRE-2024-004663	Pregunta	INSTITUTO GEOGRAFICO MI	ILITAR	15-05-2024 11:26:47	15-05-2024 12:57:31	Completado	Estimados IGM por favor su gentil ayuda informando el procedimiento y requi	ABA VER	d Correa Onica Anabel	Institucional NO	0	
<u>MDT-</u> PRE-2024-004937	Pregunta	MINISTERIO DEL TRABAJO		23-05-2024 16:15:55	28-05-2024 09:06:46	Completado	Este es un requerimiento de prueba.	ROD GUT ANA	DRIGUEZ IERREZ SORANGE IBEL	Institucional NO	4	

Figura 14: Interfaz o bandeja de seguimiento (Con inicio de sesión)

El sistema mostrará los requerimientos registrados con los datos correspondientes del





requerimiento tal como número de ticket, tipo de requerimiento, institución, fecha de solicitud y de respuesta, el estado (Pendiente, En Proceso o Atendido), la descripción del requerimiento, el usuario asignado, el rol, los días transcurridos desde el ingreso del ticket y las acciones que se pueden realizar sobre los tickets, para las Denuncias Administrativas se puede mostrar la acción de solicitud de Sustentos.

El estado *Pendiente*, se refiere a que el requerimiento aún no ha sido revisado por un servidor público de la entidad a quien se dirigió el mismo.

El estado *En Proceso*, hace referencia a que su requerimiento ha sido revisado por un servidor público de una entidad quién está analizando el caso para brindar respuesta.

El estado *Atendido*, se refiere a que su caso ya fue verificado y la Respuesta al requerimiento fue remitida mediante el sistema al correo electrónico registrado.

La columna de Días muestra el tiempo transcurrido del ticket desde su ingreso en el sistema, las entidades dispondrán de 8 días hábiles para responder un requerimiento, sin embargo, dependiendo de la particularidad de cada caso la elaboración de la respuesta puede tomar más tiempo, por lo que al día 9, el sistema remite una notificación automática de avance de respuesta al usuario ciudadano, con lo que la entidad dispondrá de hasta 20 días hábiles para emitir respuesta, de conformidad al artículo 5 del Acuerdo Nro. MINTEL-MINTEL-2022-0030, sin perjuicio de lo determinado en el artículo 207 del Código Orgánico Administrativo - COA y de conformidad a lo señalado en el artículo 17 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos – LOOETA.

Al clicar sobre el enlace en el número de "Ticket" se puede visualizar el resumen del requerimiento con la trazabilidad del mismo dentro del sistema:





Datos completos

				MIN	TEL-	-QUE nen del	-202 requerir	3-000 niento	038		
Date	os del ciudadan	D:									
Nomb	es: LOAIZ	A MALDONADO TOSHOYCE DEL PILAR	Núm	ero móvil:	099894	7428				Námara danai	
Date	e del requerim	onto:	Cam		QUILO					Humero domin	ino. 3000352
Dall	os del requeilin	ento.									
Institu	ción: MINIS	FERIO DEL TRABAJO - MDT	Serv	vicio:	4545					Tipo	QUEJA
Provi	orella	18	Cant	tón:	Aguarico	5				Parroquia:	Cononaco
			Sede	e:							
Fecha solicit	de 07-10- ud:	2023 11:32:58	Fect	ha de vuesta:						Estado:	En proceso
Date	os de la denunc	ia									
Tipo d	e denuncia:	Se solicitó el cumplimiento	de trámites, requisitos o	o procedimiento	s que no es	tén establec	idos para ac	ceder a un se	vicio		
Fecha		2023-10-07 11:33:47									
Descr	pción:	SELECT id FROM users W	HERE name='�	39; OR 1=1 AN	D pass=�	39;' (DR 1=1 LIMI	т 1.			
Date	os de seguimier	ito									
			Fecha de	Fecha de							
Nro.	Actividad	Usuario	Asignación	Atención	Dias	Prioridad	Asignado	Rol	Estado	Redireccionamiento	Observaciones o Comentarios
1	Reclasificar requerimiento	GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUND (MDT)	0 07-10-2023 11:32:56	17-10-2023 08:16:42	9		-		Completado		3535
	Solicitud de sustento	GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUND	0 17-10-2023 08:16:56	17-10-2023	0		-	Ciudadano	Completado		sustento

Figura 15: Ficha del requerimiento del usuario

Seguimiento sin inicio de sesión

Si usted no Inicia sesión en el sistema de igual manera podrá consultar el estado de respuesta a su requerimiento ingresando a la opción – Seguimiento – y se le mostrará la siguiente interfaz:

Q
CAPTCHA * Pregunta matemática * 6 + 1 =
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.
ar

Figura 16: Interfaz o bandeja de seguimiento (Sin inicio de sesión)

Dentro de esta interfaz podrá consultar el Estado de su requerimiento, para lo cual deberá





disponer el número del ticket y de cédula del usuario que realizó el respectivo requerimiento, sin embargo, no podrá visualizar todo el contenido del requerimiento sino los campos: Ticket, Tipo de requerimiento, Institución, Fecha de solicitud, Fecha de respuesta y Estado del mismo. En caso requiera verificar todo el detalle del caso, deberá dar clicar en el número de ticket y posterior a ello le llevará a la interfaz de "Iniciar Sesión".

Buscar requerimiento:	5				Q	
Número de identificació 1719299586 Number ticket * MEF-PRE-2024-00458	n. * 8		CAPTCHA * Pregunta matemática 1 + 12 = Resueiva este simple pro Esta pregunta es para de spam automatizad	* blema matemático y escriba la comprobar si usted es un v o.	solución; por ejemplo: Para 1+3, e visitante humano y prevenir e	scriba 4. nvíos
		Βι	iscar			
Ticket	Tipo de requerimiento	Institución		Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado
MEF-PRE-2024-004588	Pregunta	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y F	INANZAS	14-05-2024 09:15:14	30-05-2024 09:22:02	Atendido

Figura 17: Fitros de interfaz de seguimiento (Sin inicio de sesión)

Además, de las opciones que dispone el ciudadano para poder consultar el estado de su ticket, dispondrá de la acción de carga de Sustentos.

Sustentos

La acción de Sustentos (Secondo Secondo Second





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 desplegrá 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 18: Correo electrónico remitido al ciudadano con la petición de sustento

Descripción de requerimientos

En el home del sistema dispondrá del botón "Ingresar requerimiento", que al clicar le permitirá acceder a REGISTRAR TU REQUERIMIENTO y visualizar los accesos a los procesos de Preguntas, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitación, Queja y Denuncias Administrativas.



Figura 19: Ingreso de requerimientos - Contacto Ciudadano Digital







Las definiciones de cada requerimiento y el símbolo de acceso para la ciudadanía se detallan a continuación:

Preguntas



SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Atención a requerimientos ciudadanos sobre información que produce o custodia.

Figura 22: Ícono y definición de solicitud de información





Felicitación

Ministerio del Trabajo



Registre su reconocimiento hacia un funcionario o servicio de una entidad pública.

Figura 23: Ícono y definición de felicitaciones



Registre su denuncia hacia un funcionario o servicio de una entidad pública.

Figura 25: Ícono y definición de denuncias administrativas

Ingresar requerimiento

Una vez que se encuentre autenticado a través de **Iniciar sesión** (usuario [Número de Cédula, DNI, Pasaporte] y contraseña) de clic en el botón "Ingresar Requerimiento", en donde puede visualizar los accesos a Preguntas, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitación, Queja y Denuncias Administrativas; si ingreso directamente en la opción "**Ingresar requerimiento**" sin haber iniciado sesión, al clicar en alguna de los requerimientos, el sistema le mostrará la ventana de **Iniciar sesión**, donde deberá ingresar su usuario, contraseña y Captcha (Pregunta matemática), podrá visualizar la siguiente interfaz:

Código postal: 170403 / Quito Ecuador Teléfono: +593-2-394 7440 www.trabajo.gob.ec





Iniciar sesión	Reinicializar su contraseña
Usuario *	
Escriba su nombre d	e usuario en Contacto Ciudadano Digital.
Contraseña *	
Escriba la contraseñ	a asignada a su nombre de usuario.
САРТСНА *	
Pregunta matemá	tica *
1 + 17 =	
1 + 17 = Resuelva este simple	problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para
1 + 17 = Resuelva este simple 1+3, escriba 4.	problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para
1 + 17 = Resuelva este simple 1+3, escriba 4. Esta pregunta es p	problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir
1 + 17 = Resuelva este simple 1+3, escriba 4. Esta pregunta es j envios de spam ai	problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir utomatizado.

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

Figura 26: Ventana de incicio de sesión

Al clicar en el requerimiento que quiera realizar, el sistema muestra el formulario donde debe ingresar los datos requeridos, relacionados a su requerimiento, que estará dividido por secciones comunes como:

- **Requerimiento anónimo** (exceptuando a Denuncias Administrativas)
- Datos de Institución
- Datos de la Pregunta, Sugerencia, Solicitud de Información, Felicitación, Queja y Denuncia Administrativa; esta sección es la única que variará según el tipo de requerimiento que haya seleccionado.
- Anexos.





R	equerir	miento anónim	0	
Estimado U: entidad , sei 🗌 Anónimo	suario, si c iale o de c Si elige est	lesea que sus datos j clic en la siguiente casi ta opción, sus datos no se	personales no sean visi Ila de verificación. erán visibles para la instituci	ualizados por la
D	atos de	e institución		
Institución *			Servicios *	
1		0	- Servicios -	~
Ingrese el nor que desee dir	nbre compl Iairse	eto de la Institución a la		
Provincia *		Cantón *	Parroquia *	Sede
- Provincia	- ~	- Cantones - V	- Parroguia - V	Ej: Quito
Los datos req evento, que p	ueridos had uede ser dit	cen referencia a la ubicaci ferente al lugar donde usi	ón de la entidad que requie ed reside	re o donde sucedió el
⑦ D.	atos de	e la pregunta		
⑦ Da Tipo de preg - Tipo de p	atos de gunta. * regunta -	e la pregunta		~
Da Tipo de pres Tipo de p Descripción	atos de gunta. * regunta - del reque	e la pregunta rimiento *		~
D. Tipo de pres - Tipo de p Descripción máx. 1000	atos de gunta. * regunta - del reque caractere	e la pregunta rimiento *		~
Descripción máx. 1000	atos de gunta. * regunta - del reque caractere	e la pregunta rimiento *		~
D. Tipo de preg - Tipo de preg - Tipo de p Descripción máx. 1000 0/1000 caract O/1000 caract O/1000 caract Examinar Extensiones p	atos de junta. * regunta - del reque caractere eres nexos No se l ermitidas: .	e la pregunta rimiento * s	ivos.	~

Figura 27: Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

Considerar que todos los campos que se señalen con el símbolo *, son obligatorios.

Requerimiento anónimo

En esta sección dispone la casilla
Anónimo que al seleccionar o dar clic, le permitirá hacer un requerimiento (Preguntas, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitación y Queja) semi





– anónimo, es decir, su identidad será reservada, ya que los datos de registro se mantienen ocultos a la vista de los servidores que tienen asignado el requerimiento, solo podrá observar la información relacionada a su caso registrado. En caso que no seleccione esta casilla la entidad a la que dirija su requerimiento podrá visualizar su información de contacto registrada en la herramienta; y, la notificación de respuesta será remitida al correo electrónico con el que se haya registrado inicialmente.



Figura 28: Sección Anonimato / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

Para el caso de Denuncias Administrativas el campo Anónimo no se encuentra disponible, ya que una denuncia no puede ser de carácter anónimo.

Datos Institución

Esta sección muestra los campos de **Institución*, en el que puede buscar digitando el nombre o parte del nombre de la entidad a la que quiera dirigirse, por ejemplo, si necita dirigirse al Ministerio del Trabajo, puede digitar: *"Trabajo"*, *"del Trabajo"*, *"Ministerio del Trabajo"* y el sistema devolverá la entidad que contenga estas palabras para que la seleccione, de no encontrar la entidad puede seleccionar la opción "OTRO". Posterior escoja unos de los **Servicios* que brinda la entidad a quien se quiere dirigir, que irán variando según la entidad que haya escogido

	Datos de institución		
Institue	ción *	Servicios *	
L	0	- Servicios -	~
Ingrese	el nombre completo de la Institución a la		

Figura 29: Sección Datos de institución / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

A continuación, seleccione la **Provincia*, **Cantón*, **Parroquia* que se irán desplegando según la selección que vaya realizando, esta información hace referencia a la ubicación de la entidad que requiere o donde sucedió el evento, que puede ser diferente al lugar donde usted reside.



Figura 30: Sección ubicación / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano





Datos de la pregunta, sugerencia, solicitud de Información, felicitación, queja y denuncia administrativa

Dependiendo del requerimiento que haya seleccionado inicialmente la sección para describir el requerimiento ira variando y dispondrá de una tipología diferente:

Datos de Pregunta

ipo de pregunta. *	
- Tipo de pregunta -	×
máx. 1000 caracteres	

Figura 31: Sección Datos de la Pregunta/ Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

Tipo de pregunta*

- Información
- Estado de atención (proceso/trámite)
- Requisitos del trámite
- Tiempo de trámite
- Tiempo de respuesta en la atención (presencial, virtual, telefónico)
- Procedimiento del trámite
- Otro: se despliega un campo de texto para que pueda digitar una tipología de pregunta que no se encentra especificada.

Descripción del requerimiento*

Contiene un campo de texto de hasta 1000 caracteres para que pueda registrar su Pregunta.





Datos de Sugerencia

Datos de sugerencia	I	
Tipo de sugerencia. *		
- Tipo de sugerencia -		~
Descripcion del requerimiento "		
máx. 1000 caracteres		
máx. 1000 caracteres		



Tipo de sugerencia*

- Atención de Servidores
- Información
- Herramientas informáticas
- Tiempo de trámite
- Tiempo de respuesta en la atención (presencial, virtual, telefónico)
- Lentitud es sistemas informáticos
- Coordinación entre instituciones
- Infraestructura física de la institución
- Costo de trámites
- Recursos en la institución
- Mejoras en la página web
- Requisitos
- Otro: se despliega un campo de texto para que pueda digitar una tipología de pregunta que no se encentra especificada.

Descripción del requerimiento*

Contiene un campo de texto de hasta 1000 caracteres para que pueda registrar su Sugerencia.





Datos de la Solicitud de información

sean de carácter púb	lico)
sean de carácter púb	lico)

Figura 33: Sección Datos de la solicitud de información/ Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

Tipo de Solicitud*

- Solicitud de Acceso a la Información Pública
- Solicitud de Información (personal u otros que no sean de carácter público)

Descripción del requerimiento*

Contiene un campo de texto de hasta 1000 caracteres para que pueda registrar la solicitud de información.

Datos de Felicitación

Tipo de felicitación. *	
- Tipo de felicitación -	~
Nombre del servidor público	
Ej. Juan Alberto Roble Román	
Máx. 100 caracteres.	
Máx. 100 caracteres. Descripción del requerimiento *	
Máx. 100 caracteres. Descripción del requerimiento * máx. 1000 caracteres	
Máx. 100 caracteres. Descripción del requerimiento * máx. 1000 caracteres	
Máx. 100 caracteres. Descripción del requerimiento * máx. 1000 caracteres	
Máx. 100 caracteres. Descripción del requerimiento * máx. 1000 caracteres	
Máx. 100 caracteres. Descripción del requerimiento * máx. 1000 caracteres	

Figura 34: Sección Datos de la felicitación / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

Tipo de felicitación*

- Atención de servidores
- Información





- Herramientas informáticas
- Tiempo de trámite
- Tiempo de respuesta en la atención (presencial, virtual, telefónico)
- Coordinación entre instituciones
- Infraestructura física de la institución
- Recursos en la institución
- Facilidad de acceso a página web
- Otro: se despliega un campo de texto para que pueda digitar una tipología de pregunta que no se encentra especificada.

Nombre del servidor público

Campo de texto con un máximo de 100 caracteres, para que escriba nombre del servidor a quien quiere felicitar.

Descripción del requerimiento*

Contiene un campo de texto de hasta 1000 caracteres para que pueda registrar la felicitación.

Datos de Queja

rvidor público rro Roble Román res. strativa de provisión de servicios electrónicos res. 24	Tipo de queja. *			
rvidor público rrto Roble Román res. strativa de provisión de servicios electrónicos res. 24 00:00:00 el requerimiento * aracteres	Mala atención			~
erto Roble Román eres. strativa de provisión de servicios electrónicos eres. 24	Nombre del servidor público			
strativa de provisión de servicios electrónicos res. 24 00:00:00 el requerimiento * iracteres	Ej. Juan Alberto Roble Roma	án		
strativa de provisión de servicios electrónicos res. 24 00:00:00 el requerimiento * aracteres	Máx. 100 caracteres.			
de provisión de servicios electrónicos res. 24 CO: OO: OO	Unidad administrativa			
eres. 24 OO:00:00 el requerimiento * aracteres	EJ. Dirección de provisión de	e servicios electróni	lcos	
24 🗂 00:00:00	Máx. 100 caracteres.			
el requerimiento * aracteres	20/06/2024	Ö	00:00:00	
aracteres	Descripción del requerimiento	*		
	máx. 1000 caracteres			

Figura 35: Sección Datos de la queja / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

Tipo de queja*

- Mala atención
- Falta de Información





- Herramientas informáticas
- Tiempo de trámite
- Tiempo de respuesta en la atención (presencial, virtual, telefónico)
- Falta de coordinación entre instituciones
- Instalaciones en mal estado
- Costo de trámites
- Recursos en la institución
- Requisitos del trámite
- Procedimiento del trámite
- Insatisfacción con la atención
- Otro: se despliega un campo de texto para que pueda digitar una tipología de pregunta que no se encentra especificada.

Para las tipologías que tengan relación con la atención de un servidor público se desplegaran los siguientes campos:

Nombre del servidor público

Campo de texto con un máximo de 100 caracteres, para que escriba nombre del servidor de quien haya recibido atención y requiera realizar su queja.

Unidad administrativa

Campo de texto con un máximo de 100 caracteres, para que pueda registra el área en la que haya recibido atención y requiera realizar su queja.

Campo de Fecha:

Este campo despliega un calendario que permite seleccionar la fecha a la que hace referencia o sucedió su queja.

Campo de Hora

Este campo permite digitar la hora aproximada en la que hace referencia o sucedió su queja.

Descripción del requerimiento*

Contiene un campo de texto de hasta 1000 caracteres para que pueda registrar la queja.

Datos de Denuncia Administrativa

Para registrar su denuncia administrativa, debe seleccionar la infracción que más se relacione con su caso.







Datos de la denuncia	
uerde que la entidad a la que dirige la denuncia administrativa realizará la lación remitida y se pondrá en contacto con usted por este medio y/o al co rado, con el fin de solicitar exclusivamente información de sustento que la	verificación de la orreo electrónico respalde.
egistrar su denuncia administrativa, debe seleccionar la infracción que más .o. *	s se relacione con
o de denuncia -	~
ipción del requerimiento *	
. 1500 caracteres	
/ caracteres lor público / Unidad administrativa	
10 caracteres.	
00 caracteres. y hora *	
00 caracteres. y hora * 106 / 2024	
	Datos de la denuncia Jerde que la entidad a la que dirige la denuncia administrativa realizará la ación remitida y se pondrá en contacto con usted por este medio y/o al c ado, con el fin de solicitar exclusivamente información de sustento que la gistrar su denuncia administrativa, debe seleccionar la infracción que más ».* de denuncia - sción del requerimiento * 1500 caracteres caracteres pr público / Unidad administrativa

Figura 36: Sección Datos de la denuncia administrativa / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

Infracciones*

- Se solicitó el cumplimiento de trámites, requisitos o procedimientos que no estén establecidos para acceder a un servicio
- Se exigió cumplir con un trámite que no se encuentra legalizado por el ente rector de trámites
- Se solicitó datos o la entrega de originales o copias de documentos que hubieren sido presentados previamente a la entidad que gestiona el trámite
- Se omitió informar sobre los trámites que realiza la entidad
- Se inhabilitó los mecanismos para calificar el servicio al cual accedió
- Se solicitó copias de cédula, certificados de votación o copias de documentos de información que encuentren en bases de datos públicas
- Se solicitó el original o copias simples o notariadas de títulos de bachiller o académicos emitidos por instituciones de nivel de educación bachillerato y superior
- Se rechazó la solicitud por errores de citas, de ortografía, de mecanografía, aritméticos o similares contenidas en formularios
- Se exigió la presentación de la cédula de identidad aun cuando la persona cuenta con pasaporte o licencia de conducir
- Se exigió la presentación de títulos habilitantes de períodos anteriores como requisito para la renovación del mismo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15 Se exigió que los documentos otorgados en el extranjero, legalizados ante un Código postal: 170403 / Quito Ecuador Teléfono: +593-2-394 7440 www.trabajo.gob.ec





diplomático o cónsul del Ecuador acreditado, sean autenticados o legalizados nuevamente

- No se atendió el trámite de la ciudadanía o se atendió fuera de los plazos previstos en la norma que lo fundamenta
- Se incumplió con los horarios de atención establecidos para la atención a la ciudadanía

Descripción del requerimiento*

Contiene un campo de texto de hasta 1500 caracteres para que pueda registrar la felicitación.

Servidor público / Unidad Administrativa

Campo de texto con un máximo de 100 caracteres, para que escriba nombre del servidor al que hace referencia su denuncia administrativa.

Campo de Fecha*

Este campo despliega un calendario que permite seleccionar la fecha a la que hace referencia o sucedió su denuncia administrativa.

Campo de Hora

Este campo permite digitar la hora aproximada en la que hace referencia o sucedió su denuncia administrativa.





Anexos / Documentos de sustento

Esta sección permite cargar Anexos con las siguientes extensiones: .pdf, .doc, .xls, .jpg, .jpeg, .png, con un peso máximo 5 MB, para los requerimientos de preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, quejas.

Para el caso de Denuncias Administrativas se tiene mayor capacidad para adjuntar documentos de sustento, con un peso máximo: 6 MB, con las extensiones: .pdf, .doc, .xls, .jpg, .jpeg, .png, .mp3, .mp4.

Para finalizar el ingreso de su requerimiento, queja, denuncia administrativa dispone dos botones:

Can	celar	Guar	dar

Figura 37: Botónes de Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

Al seleccionar **Cancelar**, la información ingresada en el formulario respetivo se borrará completamente y le retornará a "Ingresar requerimientos", y el formulario no será remitido. Si selecciona **Guardar**, la información ingresada en el formulario respetivo se remitirá a la entidad que haya seleccionado. Al guardar el formulario, el sistema le mostrará un resumen del requerimiento ingresado en el sistema:

Creado exitosamente, tu requerimiento fue enviado a la institución seleccionada.	×
← 🔒 MDT-PRE-2023-000156	
Su PREGUNTA con número de ticket MDT-PRE-2023-000156 ha sido registrada con fecha 31-10-2023 14:55:04 en "Contacto Ciudadano Digital", su requerimiento será atendido por MINISTERIO DEL TRABAJO - MDT.	
Usted puede revisar el estado de su solicitud ingresando al sistema con su usuario y contraseña.	
Sistema Contacto Ciudadano Digital registro exitoso de requermiento.	

Figura 38: Confirmación de requerimiento ingresado

Clicando en el botón de impresora se puede imprimir o guardar en .pdf el resumen mostrado, para su respaldo.

Además, el sistema envía una notificación a la entidad a la que se dirigió el requerimiento.





Si el requerimiento que ingreso a una entidad no es de competencia de la misma, la entidad que la recepta la analizará y re-direccionará a la entidad que le competa. Si la entidad a quien se requiere re-direccionar el requerimiento se encuentre integrada en la herramienta "Contacto Ciudadano Digital", se la traslada directamente; y, en caso que la entidad aún no se encuentre integrada el requerimiento se dirigirá a la entidad encargada de la gestión funcional, el Ministerio del Trabajo.

El cambio de entidad es notificado al usuario ciudadano quien recibirá a su correo una notificación de re-direccionamiento como la siguiente:

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 39: Notificación a usuario ciudadano de que requerimiento cambia de entidad

Respuesta al requerimiento

La entidad que haya receptado la pregunta, sugerencia, solicitud de información, felicitación, queja y denuncia administrativa y que disponga la competencia será quien responda su caso a través de la herramienta Contacto Ciudadano Digital, la notificación de respuesta será enviada al correo electrónico con el cual se registró como ciudadano y también lo podrá verificar al **Iniciar sesión** en el sistema en la opción de **Seguimiento** o mediante **Seguimiento** sin inicio de sesión; la respuesta remitida al ciudadano se visualiza en el siguiente formato:







Contacto Ciudadano Digital «contacto.ciudadano@gobiernoelectronico.gob.ec» para mi 👻 2 abr 2024, 12:50 🛧 🙂 🗠 🕴



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS - SRI

Número de Ticket : SRI-QUE-2024-002911 Usuario Número de Cédula : 171! Fecha de Solicitud : 01-04-2024 09:01:37 Fecha de Respuesta : 02-04-2024 12:50:07

Detalle del Requerimiento:

Estimados, solicito su gentil ayuda en referencia al ticket SRI-PRE-2024-002751, en el que se me indica que: "la información correspondiente a: • ingresos gravados. • ingresos exentos. • Gastos seguridad social. Proviene de la carga del Anexo RDEP que su empleador o empleadores remitieron al Servicio de Rentas internas", mi empleador que es el MDT, me indica que los valores declarados al SRI con el formulario 107 (001-C-1719299'') fueron los correctos, es decir, los ingresos gravados con mi empleador fueron de 14.544,00 y no de 28,323.63 como se refleja en SRI en Lhea, en el formulario 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES, mismos que de no pueden ser modificados por mi persona. Se adjunta el historial de correos para su constancia de mi empleador MDT. Por lo que solicito su verificación o procedimiento a seguir, ya que no dispongo de otros ingresos y por este error tengo un valor a pagar de "165.41" impuesto a la renta, por ingresos que no me corresponden.

Respuesta al Requerimiento: Estimado Contribuyente: Con respecto a su queja ingresada con fecha 25/03/2024, relacionada a ingresos gravados. • Ingresos exentos. • Gastos seguridad social. Proviene de la carga del Anexo RDEP esta Administración tiene a bien comunicarle que, La información fiscal que se presenta en los casilieros de relación de dependencia (741, 751 y 685) son referenciales, y son editables; es decir que, pueden ser lienados de forma manual por el contribuyente de acuerdo con la información real que disponga para su declaración de impuesto a la renta: A continuación, un ejempio: SI requiere más información, por favor le sugerimos contactarse al SRI Telefonico al 1700-774-774, o a la liñea fija 043 805 920 a nivel nacional en horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a 18:00. Estamos para servirie.

Te Invitamos a dar tu opinión sobre la atención que recibiste mediante este medio. (Da click aquí: <u>ir a la encuesta</u>) Nota: Este mensaje fue enviado automáticamente por el sistema, por favor no lo responda.

Figura 40: Correo / Notificación de respuesta al ciudadano

El correo de respuesta a su requerimiento dispone la opción para realizar una encuesta de satisfacción del servicio recibido mediante este medio virtual de atención, para lo cual debe dar clic en <u>*Ir a la encuesta*</u>.





La facilidad de acceso y navegación de esta herramienta de atención de requerimientos al suario.	0102030405	0102030405
. La seguridad y confidencialidad de la información del requerimiento realizado mediante sta herramienta de atención al usuario.	0102030405	0102030405
El tiempo transcurrido para obtener respuesta a su requerimiento.	0102030405	0102030405
. La fiabilidad de la respuesta que se brindó mediante este canal de atención.	0102030405	0102030405
. La disponibilidad de este canal virtual para la atención de requerimientos.	0102030405	01 02 03 04 05
El personal de contacto que le asistió para el registro de su requerimiento (calificar solo n el caso que haya recibido asistencia de un servidor público).	0102030405	0102030405
or favor déjenos sus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestro servicio	en línea:	

Figura 41: Ventana emergente de encuesta de satisfacción del canal Contacto Ciudadano Digital

La encuesta dispone la evaluación de diferentes factores, tanto de como usted lo percibe, así como de la Importancia que puede tener alguno de estos aspectos con la atención recibida por este medio. Para una mejor comprensión se ejemplifica como calificar en una escala del 1 al 5 la primera pregunta, siendo 1 la calificación más baja y 5 lo más alto:

Percepción: ¿Cómo califica la <u>percepción</u> que usted tuvo como usuario respecto a la facilidad de acceso y navegación de esta herramienta de atención de requerimientos al usuario?

Importancia: ¿Qué tan *importante* es para usted la facilidad de acceso y navegación de esta herramienta de atención de requerimientos al usuario?

