

GUÍA PARA EL MANEJO DEL SISTEMA CONTACTO CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES

“CONTACTO CIUDADANO” (PQSSF)

GUÍA DEL CIUDADANO

Contenido

CONTENIDO	2
1 INTRODUCCIÓN	4
2 GUÍA DE USO DEL SISTEMA DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES.....	4
3 REGISTRO DE USUARIO.....	5
4 TIPOS DE SOLICITUDES.....	8
5 SOLICITUD CON DATOS.....	8
6 SOLICITUD SEMI-ANÓNIMA	9
7 SOLICITUD ANÓNIMA	10
8 USO DE LOS APLICATIVOS DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA, FELICITACIONES.	11
5.1 SECCIONES COMUNES DEL FORMULARIO DE SOLICITUD	11
5.1.1 INGRESO AL SISTEMA.....	11
5.1.2 DATOS DEL CIUDADANO	12
5.1.3 DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN	12
5.1.4 DATOS ANEXOS (OPCIONAL).....	12
5.1.5 IMPRESIÓN DE TICKET.....	13
5.2 PREGUNTAS	13
AL DAR CLIC EN EL CAMPO TIPO PREGUNTA SE DESPLEGARÁ UN LISTADO CON LAS OPCIONES PARA SELECCIONAR LA DESEADA, E INGRESAR LA DESCRIPCIÓN DE LA PREGUNTA. (GRÁFICO 26).....	13
5.3 QUEJAS.....	14
AL DAR CLIC EN EL CAMPO TIPO DE QUEJA SE DESPLEGARÁ UN LISTADO CON LAS OPCIONES PARA SELECCIONAR LA DESEADA, E INGRESAR LA DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, LA FECHA DEL EVENTO Y LA HORA (GRÁFICO 28).	14
EN CASO DE REQUERIR ADJUNTAR “DATOS ANEXOS” REALIZAR LOS PASOS DE LA SECCIÓN 5.1.4.	14
5.4 SUGERENCIAS.....	15
5.5 FELICITACIONES.....	15
5.6 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	16
6 NOTIFICACIONES	16
7 CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SU TRÁMITE	17

Contenido de Gráficos

Gráfico 1 INICIO	4
Gráfico 2 SERVICIO DE PREGUNTAS	4
Gráfico 3 SERVICIO DE QUEJAS	5
Gráfico 4 SERVICIO DE SUGERENCIAS	5
Gráfico 5 SERVICIO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	5
Gráfico 6 SERVICIO DE FELICITACIONES	5
Gráfico 7 INICIO	5
Gráfico 8 REGISTRO DE USUARIOS	6
Gráfico 9 CONFIRMACIÓN DE REGISTRO	6
Gráfico 10 CORREO CONFIRMACIÓN DE REGISTRO	7
Gráfico 11 ACTIVACION DE CUENTA DE USUARIO	7
Gráfico 12 PLANTILLA DE BIENVENIDA.....	7
Gráfico 13 CERRAR SESIÓN.....	8
Gráfico 14 SOLICITUD CON DATOS.....	9
Gráfico 15 IMPRESIÓN DE TICKET	9
Gráfico 16 ACUSO DE RECIBO DE SOLICITUD	9
Gráfico 17 SOLICITUD SEMI-ANÓNIMA	10
Gráfico 18 PANTALLA DE INICIO	10
Gráfico 19 FORMULARIO DE SOLICITUD ANÓNIMA.....	11
Gráfico 20 AUTENTICACIÓN	12
Gráfico 21 DATOS DEL CIUDADANO	12
Gráfico 22 DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN	12
Gráfico 23 DATOS ANEXOS.....	13
Gráfico 24 IMPRESIÓN DE TICKET	13
Gráfico 25 SERVICIO DE PREGUNTAS	13
Gráfico 26 DATOS DE LA PREGUNTA.....	14
Gráfico 27 SERVICIO DE QUEJAS	14
Gráfico 28 DATOS DE LA QUEJA	14
Gráfico 29 SERVICIO DE SUGERENCIAS	15
Gráfico 30 DATOS DE LA SUGERENCIA.....	15
Gráfico 31 SERVICIO DE FELICITACIONES	15
Gráfico 32 DATOS DE LA FELICITACIÓN.....	16
Gráfico 33 SERVICIO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	16
Gráfico 34 DATOS DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	16
Gráfico 35 RESPUESTA A TRÁMITE.....	17
Gráfico 36 CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SU TRÁMITE.....	17

GUÍA DE USO CIUDADANO DEL SISTEMA DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES

1 INTRODUCCIÓN

El presente manual contiene los pasos y explicaciones acerca de cómo utilizar el portal para la atención de PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES (PQSSF), sin la necesidad de acercarse a la institución en la que se quisiera registrar estas acciones, utilizando un medio informático – PORTAL - de una manera ágil y con la seguridad de obtener una respuesta oportuna.

2 GUÍA DE USO DEL SISTEMA DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES

Puede ingresar desde las páginas web homologadas de las instituciones de la Función Ejecutiva mediante el botón Contacto Ciudadano o a través de cualquier navegador (se recomienda Firefox de preferencia), ingresando la siguiente dirección <http://www.contactociudadano.gob.ec>, luego de lo cual se desplegará la figura mostrada en el (Gráfico 1) en donde se puede ver los accesos a los servicios de PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA, FELICITACIONES.

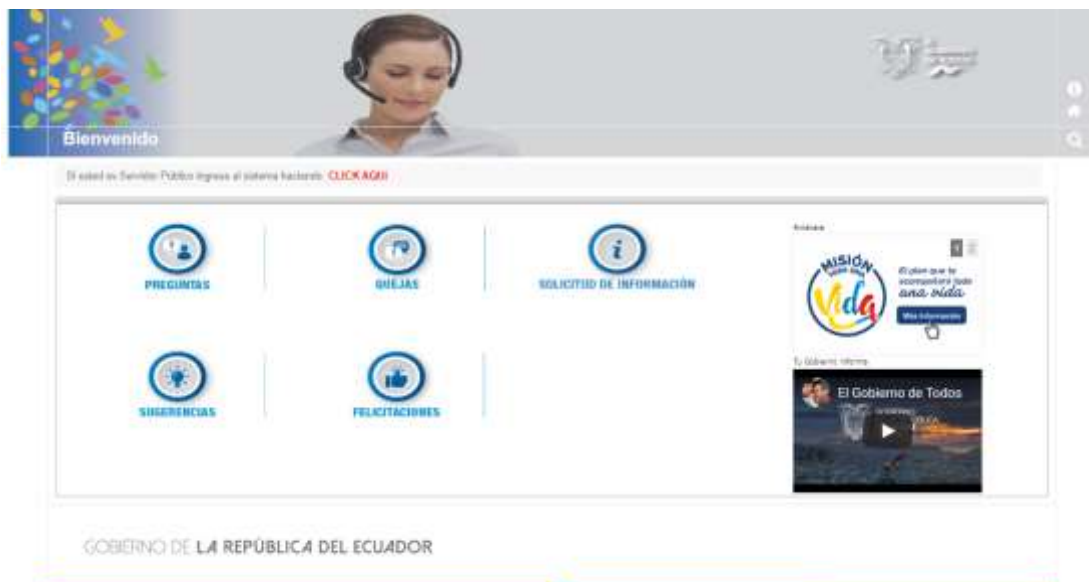


Gráfico 1 INICIO

Los detalles sobre cada uno de estos accesos los tendremos a continuación, sin embargo primero veamos de manera general que es lo que el ciudadano puede hacer con cada uno de estos enlaces.

PREGUNTAS.- Permite expresar dudas o inquietudes sobre un servicio brindado por una entidad pública (Gráfico 2).



PREGUNTAS

Gráfico 2 SERVICIO DE PREGUNTAS

QUEJAS.- Permite expresar la insatisfacción o reclamo sobre un servicio brindado por un funcionario o entidad pública (Gráfico 3).



Gráfico 3 SERVICIO DE QUEJAS

SUGERENCIAS.- Permite expresar propuestas para la mejora de servicios o atención al ciudadano que brinda el funcionario o la entidad pública (Gráfico 4).



Gráfico 4 SERVICIO DE SUGERENCIAS

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.- Permite solicitar información de servicios que brinda una entidad pública (Gráfico 5).



Gráfico 5 SERVICIO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

FELICITACIONES.- Permite expresar felicitaciones sobre servicios o atención de un funcionario o entidad pública (Gráfico 6).



Gráfico 6 SERVICIO DE FELICITACIONES

3 REGISTRO DE USUARIO

Al dar clic en el servicio deseado, el sistema mostrará la pantalla de INICIO de ingreso de usuario y contraseña (Gráfico 7), en la cual debe dar clic sobre el enlace **REGISTRESE AQUÍ**, donde podrá ingresar los datos personales para el registro de usuario (Gráfico 8).

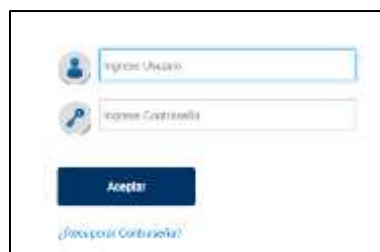


Gráfico 7 INICIO

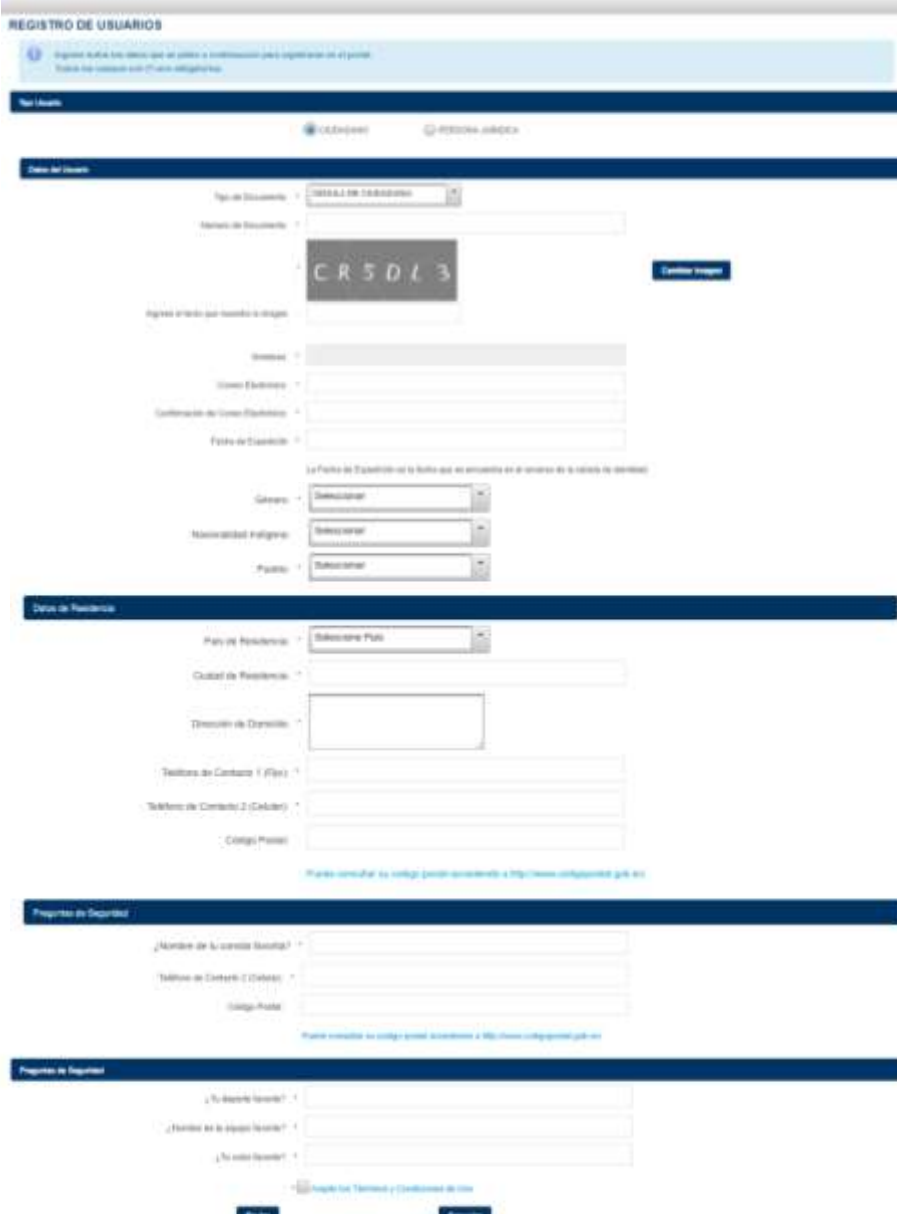


Gráfico 8 REGISTRO DE USUARIOS

En el formulario del gráfico anterior, existe un filtro de seguridad, es una IMAGEN con valores alfanuméricos. De esta manera se valida la cédula de identidad.

Al momento de dar clic en ENVIAR, los datos quedan registrados en el sistema, y se genera automáticamente una CONFIRMACIÓN DE REGISTRO (Gráfico 9).



Gráfico 9 CONFIRMACIÓN DE REGISTRO

Al correo electrónico registrado llegará una notificación de CREACIÓN DE USUARIO, en el cual se encuentra la información de USUARIO y CONTRASEÑA TEMPORAL (Gráfico 10).



Gráfico 10 CORREO CONFIRMACIÓN DE REGISTRO

En la pantalla de INICIO se debe ingresar los datos de usuario y contraseña temporal, que se encuentran en la confirmación de creación de usuario enviada al correo electrónico, y mostrada en el (Gráfico 7).

Después de presionar en el botón ACEPTAR, aparecerá un cuadro de diálogo llamado ACTIVACION DE CUENTA DE USUARIO, en el cual se solicita cambiar la contraseña, para poder ingresar al sistema (Gráfico 11).



Gráfico 11 ACTIVACION DE CUENTA DE USUARIO

Luego de realizar el cambio de contraseña, se abrirá automáticamente la pantalla principal, en donde se listan los servicios disponibles, pero con el usuario ya registrado tal como se ve en el gráfico siguiente (Gráfico 12).

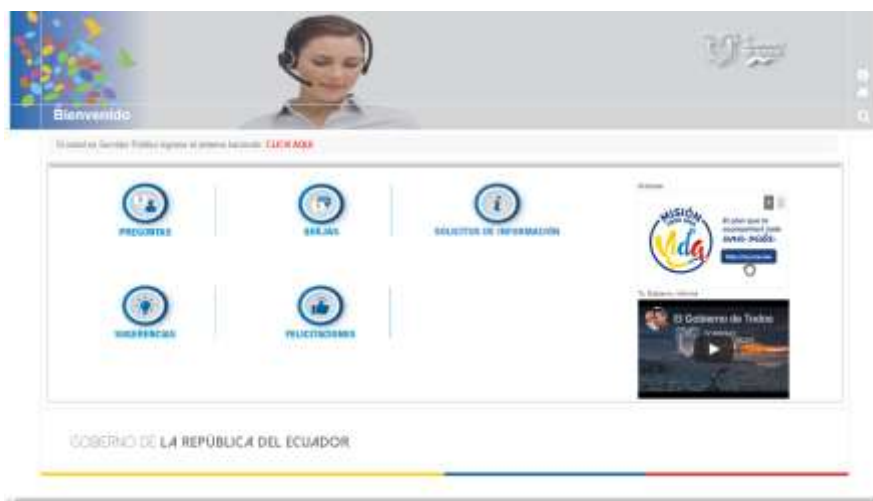


Gráfico 12 PLANTILLA DE BIENVENIDA

Para cerrar sesión se debe dar clic sobre el icono, se visualizará el menú y dar clic sobre la opción “**CERRAR SESIÓN**” (Gráfico 13).

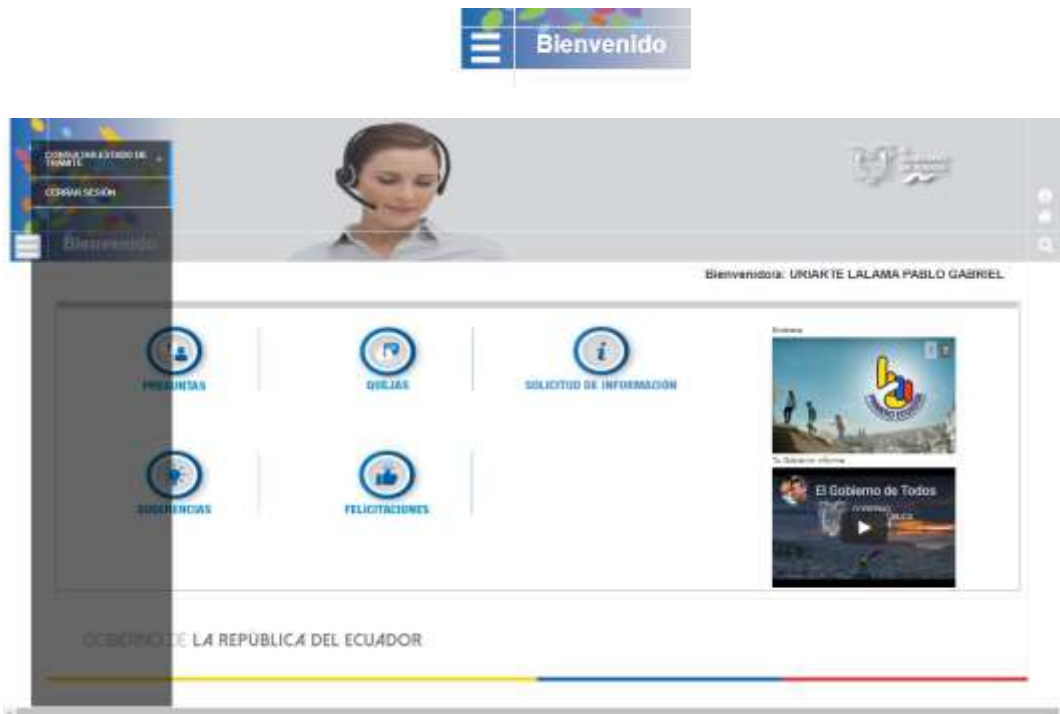


Gráfico 13 CERRAR SESIÓN

4 TIPOS DE SOLICITUDES

En cada una de los servicios existen tres opciones o tipos de solicitudes que son:

- SOLICITUD CON DATOS
- SOLICITUD SEMI – ANÓNIMA (*Identidad Reservada*)
- SOLICITUD ANÓNIMA

5 SOLICITUD CON DATOS

En este tipo de solicitud se van a visualizar los datos ingresados en el registro de usuarios, los mismos que van a ser visibles para los funcionarios a los cuales se les asigne el requerimiento ingresado (Gráfico 14).

Ingreso de Solicitud		Analizar y Priorizar Requerimiento		Cerrar Requerimiento	
Datos del Ciudadano					
Documento de Identificación	04846	Provincia de Domicilio	BOLIVAR		
Número de Documento	1718542251	Ciudad de Domicilio	LAS NAVES		
Apellidos y Nombre completo	UNUATE LALAMA PABLO GABRIEL	División de Domicilio	DIRECCION OCCIDENTAL		
Teléfono Convencional	NO DEFINIDO	Correo Electrónico	pablo@pablo.com		
Teléfono Celular	00000000				
Datos Generales de la Institución					
<p>ⓘ Favor seleccionar los datos sobre la institución a la cual usted va a realizar su requerimiento.</p>					
Nombre Institución *	<input type="text"/>	Resolución *	<input type="text"/>		
Servicio Institucional *	<input type="text"/>	Categoría *	<input type="text"/>		
Ubicación de la Agencia o Unidad *	<input type="text"/>	Ciudad *	- Seleccionar -		
Caracteres Restantes: 300 / 308					

Gráfico 14 SOLICITUD CON DATOS

Luego de dar clic en el botón ENVIAR, aparece la pantalla de **IMPRESIÓN DE TICKET**, si se desea se puede “imprimir el número de ticket”, para finalizar la solicitud presionar el botón **SIGUIENTE** (Gráfico 15).

Gráfico 15 IMPRESIÓN DE TICKET

Al correo electrónico registrado llegará la notificación de **ACUSO DE RECIBO DE SOLICITUD**, en donde se confirma el registro exitoso de su requerimiento y el número de ticket asignado. (Gráfico 16)

Gráfico 16 ACUSO DE RECIBO DE SOLICITUD

6 SOLICITUD SEMI-ANÓNIMA

Se denomina solicitud semi – anónima (Identidad Reservada) porque los datos de registro se mantienen ocultos a la vista de los funcionarios que tienen asignado el requerimiento, exceptuando el correo electrónico ingresado ya que a través del mismo se notificará y dará respuesta al trámite. Al hacer clic al servicio deseado se desplegará la siguiente solicitud. (Gráfico 17).

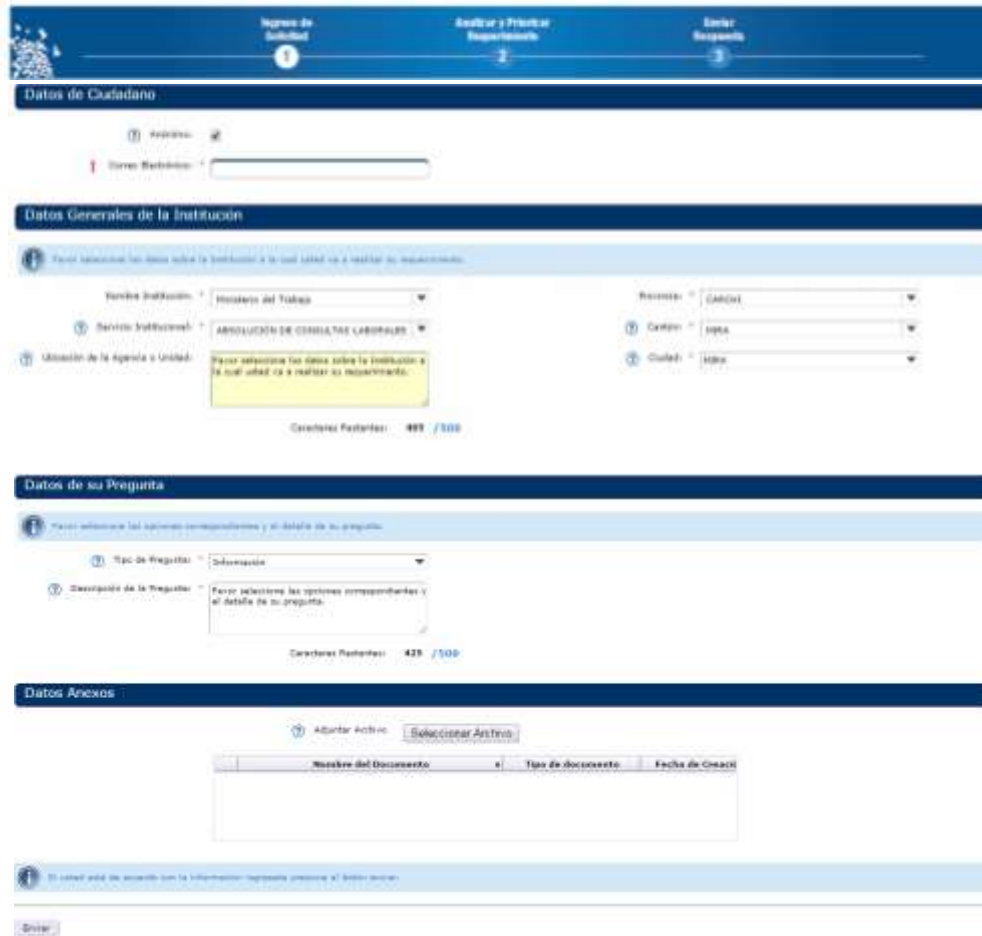


Gráfico 17 SOLICITUD SEMI-ANÓNIMA

7 SOLICITUD ANÓNIMA

Para las solicitudes anónimas no se requiere el ingreso de información personal. Para realizarlas haga clic sobre el enlace a Solicitud Anónima desde la página de inicio de sesión. (Gráfico 18) y se desplegará el formulario de **SOLICITUD ANÓNIMA DE PREGUNTAS** (Gráfico 19)

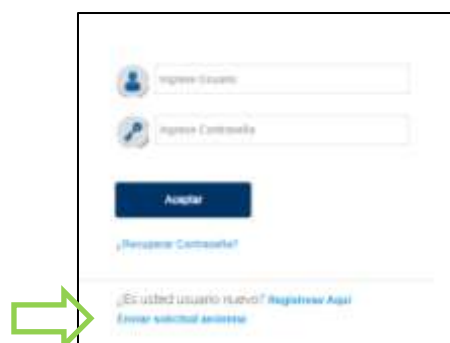


Gráfico 18 PANTALLA DE INICIO

SOLICITUD ANÓNIMA DE PREGUNTAS

Ingrese todos los datos que se piden a continuación para enviar su solicitud

Todos los campos con (*) son obligatorios.

Datos de Entidad

Entidad:

Datos Generales de la Solicitud

Forma: Ubicación de la Agencia o ciudad:

Código: Servicio Institucional:

Ciudad:

Correo Electrónico

En caso de desear ser notificado ingrese un correo electrónico válido.

Correo Electrónico:

Datos de su Pregunta

Tipo de Pregunta:

Descripción de la Pregunta:

Añade Documentos

Los documentos que se adjuntan deben tener un tamaño máximo de 5MB.

Subir

DOCUMENTOS				
Nombre	Tipo	Fecha	Archivar	Eliminar
No hay documentos				

Debemos tener la seguridad de quién envía la solicitud es una persona

Paga clic en el recuadro para verificar que es una persona
 No soy un robot

No verifico que la información registrada es correcta

Aceptar

Gráfico 19 FORMULARIO DE SOLICITUD ANÓNIMA

En el formulario anterior se deberá ingresar una dirección de correo electrónico válida, a la cual llegarán las notificaciones y la respuesta al requerimiento realizado en el sistema, caso contrario deberá acercarse a la entidad mencionada en su requerimiento, para recibir la respuesta del mismo.

Nota.- Para los tres tipos de solicitudes el usuario deberá realizar el procedimiento indicado en la página 10 donde se envía el requerimiento, se imprime el ticket y se verifica la confirmación del mismo.

8 USO DE LOS APLICATIVOS DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA, FELICITACIONES.

5.1 SECCIONES COMUNES DEL FORMULARIO DE SOLICITUD

5.1.1 INGRESO AL SISTEMA

En la pantalla de autenticación se debe registrar el usuario en el campo **“Ingreso Usuario”**, la contraseña en el campo **“Ingreso Contraseña”** y dar clic en el botón **“Aceptar”** (Gráfico 20).



Gráfico 20 AUTENTICACIÓN

5.1.2 DATOS DEL CIUDADANO

En esta sección, se encontrará cada uno de los datos ingresados anteriormente en “REGISTROS DE USUARIO”. Aquí se tiene la opción de escoger si se desea que la solicitud sea con datos o semi- anónima al marcar el campo “Anónimo” (Gráfico 21).



Gráfico 21 DATOS DEL CIUDADANO

5.1.3 DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

En esta sección, se ingresará los datos de la Institución a la cual se está realizando el requerimiento, como son: Nombre de la Institución, Servicio Institucional, la Provincia, el Cantón, y la Ciudad (Gráfico 22).



Gráfico 22 DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

5.1.4 DATOS ANEXOS (OPCIONAL)

En esta sección se tiene la opción de ingresar archivos PDF, como anexos a su requerimiento. Este campo no es obligatorio (Gráfico 23.)

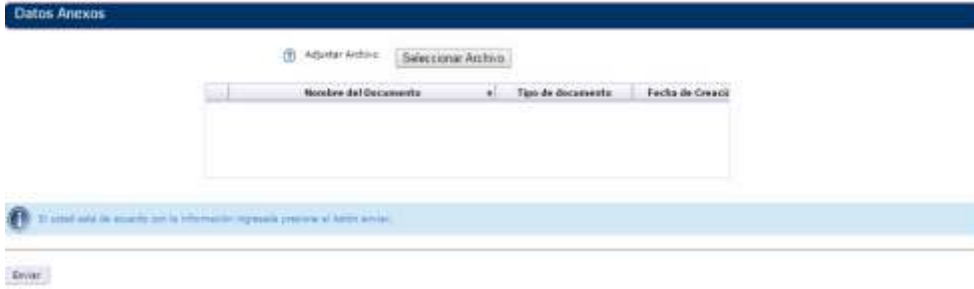


Gráfico 23 DATOS ANEXOS

5.1.5 IMPRESIÓN DE TICKET

En esta sección se encuentra el número de ticket emitido por el sistema, correspondiente al requerimiento ingresado, el mismo que se puede imprimir al dar clic en el botón “**Imprimir Ticket**”, para completar el envío de la solicitud presionar el botón “**Siguiente**”. (Gráfico 24).



Gráfico 24 IMPRESIÓN DE TICKET

Después de realizado el paso anterior, se enviará una notificación al correo electrónico establecido en el “**REGISTRO DE USUARIO**” o en caso de ser una solicitud “**ANÓNIMA**” llegará a la dirección de correo que se describe en el formulario de la solicitud, en el cual se especifica el detalle del servicio solicitado y el número de ticket de respaldo para el ciudadano.

Después de presionar el botón “**SIGUIENTE**”, el sistema automáticamente re-direcciona a la pantalla de “**INICIO**”.

5.2 PREGUNTAS



Gráfico 25 SERVICIO DE PREGUNTAS

Después de seleccionar el tipo de servicio **PREGUNTAS**, se mostrará la pantalla de “**INGRESO AL SISTEMA**” (ver sección 5.1.1).

A continuación se desplegará el formulario de solicitud con los “**DATOS DEL CIUDADANO**” (ver sección 5.1.2); realizar los pasos de la sección 5.1.3 “**DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN**”.

Al dar clic en el campo tipo pregunta se desplegará un listado con las opciones para seleccionar la deseada, e ingresar la descripción de la pregunta. (Gráfico 26)

Gráfico 26 DATOS DE LA PREGUNTA

En caso de requerir adjuntar “**DATOS ANEXOS**” realizar los pasos de la sección 5.1.4. Inmediatamente dar clic en el botón enviar para registrar su requerimiento y realizar los pasos de la sección 5.1.5.

5.3 QUEJAS



Gráfico 27 SERVICIO DE QUEJAS

Después de seleccionar el tipo de servicio **QUEJAS**, se mostrará la pantalla de “**INGRESO AL SISTEMA**” (ver sección 5.1.1).

A continuación se desplegará el formulario de solicitud con los “**DATOS DEL CIUDADANO**” (ver sección 5.1.2); realizar los pasos de la sección 5.1.3 “**DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN**”.

Al dar clic en el campo tipo de queja se desplegará un listado con las opciones para seleccionar la deseada, e ingresar la descripción de la queja, la fecha del evento y la hora (Gráfico 28).

Gráfico 28 DATOS DE LA QUEJA

En caso de requerir adjuntar “**DATOS ANEXOS**” realizar los pasos de la sección 5.1.4.

Seguidamente dar clic en el botón enviar para registrar su requerimiento y realizar los pasos de la sección 5.1.5.

5.4 SUGERENCIAS



Gráfico 29 SERVICIO DE SUGERENCIAS

Después de seleccionar el tipo de servicio **SUGERENCIAS**, se mostrará la pantalla de “**INGRESO AL SISTEMA**” (ver sección 5.1.1).

A continuación se desplegará el formulario de solicitud con los “**DATOS DEL CIUDADANO**” (ver sección 5.1.2); realizar los pasos de la sección 5.1.3 “**DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN**”.

Al dar clic en el campo tipo de sugerencia se desplegará un listado con las opciones, para seleccionar la deseada, e ingresar la descripción de la sugerencia. (Gráfico 30)

Gráfico 30 DATOS DE LA SUGERENCIA

En caso de requerir adjuntar “**DATOS ANEXOS**” realizar los pasos de la sección 5.1.4.

Seguidamente dar clic en el botón enviar para registrar su requerimiento y realizar los pasos de la sección 5.1.5.

5.5 FELICITACIONES



Gráfico 31 SERVICIO DE FELICITACIONES

Después de seleccionar el tipo de servicio **FELICITACIONES**, se mostrará la pantalla de “**INGRESO AL SISTEMA**” (ver sección 5.1.1).

A continuación se desplegará el formulario de solicitud con los “**DATOS DEL CIUDADANO**” (ver sección 5.1.2); Realizar los pasos de la sección 5.1.3 “**DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN**”.

Al dar clic en el campo tipo de felicitación se desplegará un listado con las opciones para seleccionar la deseada, e ingresar el nombre del funcionario y la descripción de la felicitación. (Gráfico 32)

Gráfico 32 DATOS DE LA FELICITACIÓN

En caso de requerir adjuntar “**DATOS ANEXOS**” realizar los pasos de la sección 5.1.4.

Seguidamente dar clic en el botón enviar para registrar su requerimiento y realizar los pasos de la sección 5.1.5.

5.6 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA



SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Gráfico 33 SERVICIO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Después de seleccionar el tipo de servicio **SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA**, se mostrará la pantalla de “**INGRESO AL SISTEMA**” (ver sección 5.1.1).

A continuación se desplegará el formulario de solicitud con los “**DATOS DEL CIUDADANO**” (ver sección 5.1.2); realizar los pasos de la sección 5.1.3 “**DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN**”.

Al dar clic en el campo tipo de solicitud de información se desplegará un listado de opciones para seleccionar la deseada, e ingresar la descripción de la solicitud (Gráfico 34).

Gráfico 34 DATOS DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

En caso de requerir adjuntar “**DATOS ANEXOS**” realizar los pasos de la sección 5.1.4.

Seguidamente dar clic en el botón enviar para registrar su requerimiento y realizar los pasos de la sección 5.1.5.

6 NOTIFICACIONES

Durante el proceso del requerimiento, y dependiendo del mismo, se recibirá al correo electrónico varias notificaciones informando en qué estado se encuentra el trámite, hasta recibir la notificación de respuesta a la solicitud. (Gráfico 35).

RESPUESTA A TRÁMITE

Número de Ticket: SNAP-QUE-2015-00055
 CHILAN MACIAS MAURICIO NICOLAS

Número de Cédula: 1308930807
 Fecha de Solicitud: 30/07/2016
 Fecha de Respuesta: 30/07/2016

Detalle de Trámite

esto es una prueba.

Respuesta a sí/la Ciudadanía

id

[Califique la respuesta](#)

Gráfico 35 RESPUESTA A TRÁMITE

7 CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SU TRÁMITE

Al recibir el correo de respuesta al trámite, hay la opción de **“CALIFIQUE LA RESPUESTA”** correspondiente al requerimiento solicitado, en la cual debe dar clic y se desplegará el siguiente formulario (Gráfico 36) el cual se deberá llenar por completo dando así por terminado el proceso.

CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SU TRÁMITE

Ingrese todos los datos que se piden a continuación para enviar su Calificación

Todos los campos con (*) son obligatorios.

Calificación de la Gestión:

Calificación * Baja Buena Buena Regular Mala

Describa su comentario

Debemos tener la seguridad de que es usted quien está enviando esta información.

Ingrese el texto que muestra la imagen, solo números e letras mayúsculas: *

Gráfico 36 CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SU TRÁMITE