Ministerio del Trabajo



República del Ecuador

CONTACTO CIUDADANO DIGITAL

MANUAL DE USUARIO
CIUDADANO

Contenido

Introducción 6
Acceso 6
Opciones del sistema para la ciudadanía 6
Registro de Ciudadanos 6
Iniciar sesión 12
Seguimiento 13
Seguimiento sin inicio de sesión 16
Sustentos 17
Descripción de requerimientos 18
Ingresar requerimiento 20
Requerimiento anónimo 22
Datos Institución 23
Datos de la pregunta, sugerencia, solicitud de Información, felicitación, queja y denuncia administrativa 24
Anexos / Documentos de sustento 31
Respuesta al requerimiento 32

Índice de Figuras

Figura 1: Home del Sistema – www.contactociudadano.gob.ec 6
Figura 2: Formulario para registro de cuenta como ciudadano 7
Figura 3: Notificación con enlace de activación de usuario 8
Figura 4: Ventana emergente para activación de usuario 9
Figura 5: Ventana emergente para activación de usuario – Establecer contraseña 9
Figura 6: Cabecera de bienvenida 10
Figura 7: Ventana de edición de cuenta del usuario 10
Figura 8: Ventana para cambiar contraseña 10

Figura 9: Ventana para restablecer contraseña 11
Figura 10: Formulario para editar cuenta como ciudadano 12
Figura 11: Ventana de incicio de sesión 13
Figura 12: Cabecera de bienvenida 13
Figura 13: Opción de seguimiento 14
Figura 14: Interfaz o bandeja de seguimiento (Con inicio de sesión) 14
Figura 15: Ficha del requerimiento del usuario 16
Figura 16: Interfaz o bandeja de seguimiento (Sin inicio de sesión) 16
Figura 17: Fitros de interfaz de seguimiento (Sin inicio de sesión) 17
Figura 18: Correo electrónico remitido al ciudadano con la petición de sustento 18
Figura 19: Ingreso de requerimientos - Contacto Ciudadano Digital 18
Figura 20: Ícono y definición de preguntas 19
Figura 21: Ícono y definición de sugerencias 19
Figura 22: Ícono y definición de solicitud de información 19
Figura 23: Ícono y definición de felicitaciones 20
Figura 24: Ícono y definición de quejas 20
Figura 25: Ícono y definición de denuncias administrativas 20
Figura 26: Ventana de incicio de sesión 21
Figura 27: Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 22
Figura 28: Sección Anonimato / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 23
Figura 29: Sección Datos de institución / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 23
Figura 30: Sección ubicación / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 23
Figura 31: Sección Datos de la Pregunta/ Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 24
Figura 32: Sección Datos de la sugerencia/ Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 25
Figura 33: Sección Datos de la solicitud de información/ Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 26
Figura 34: Sección Datos de la felicitación / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano 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 29
Figura 37: Botónes de Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano..... 31
Figura 38: Confirmación de requerimiento ingresado 31
Figura 39: Notificación a usuario ciudadano de que requerimiento cambia de entidad..... 32
Figura 40: Correo / Notificación de respuesta al ciudadano 33
Figura 41: Ventana emergente de encuesta de satisfacción del canal Contacto Ciudadano Digital 34

Registro de Cambios

Fecha	*Autor*	*Versión*	*Referencia*
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:

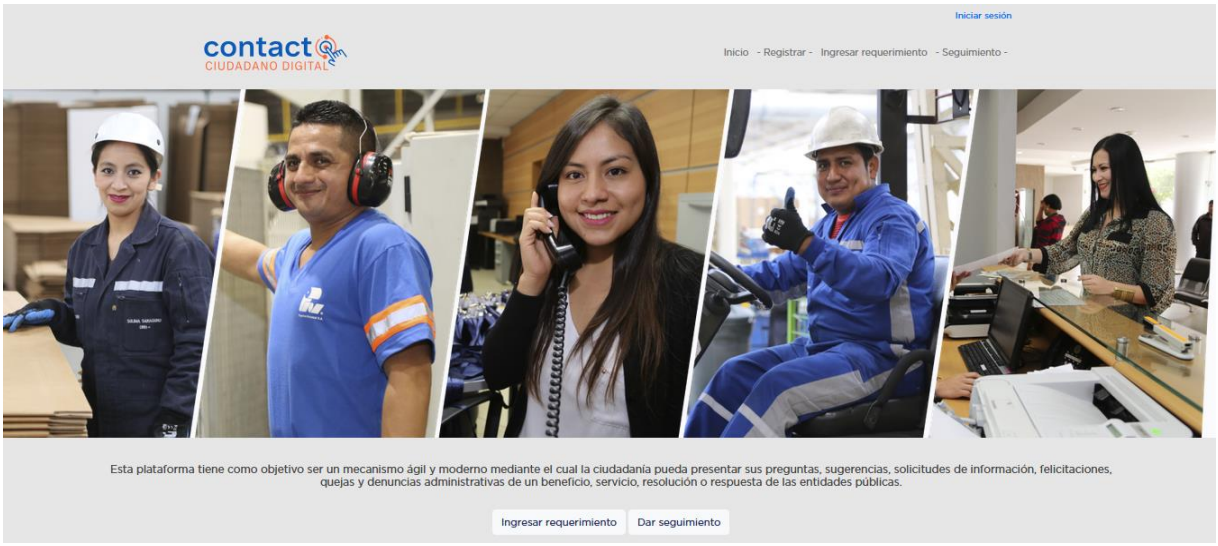


Figura 1: Home del Sistema – www.contactociudadano.gob.ec

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:

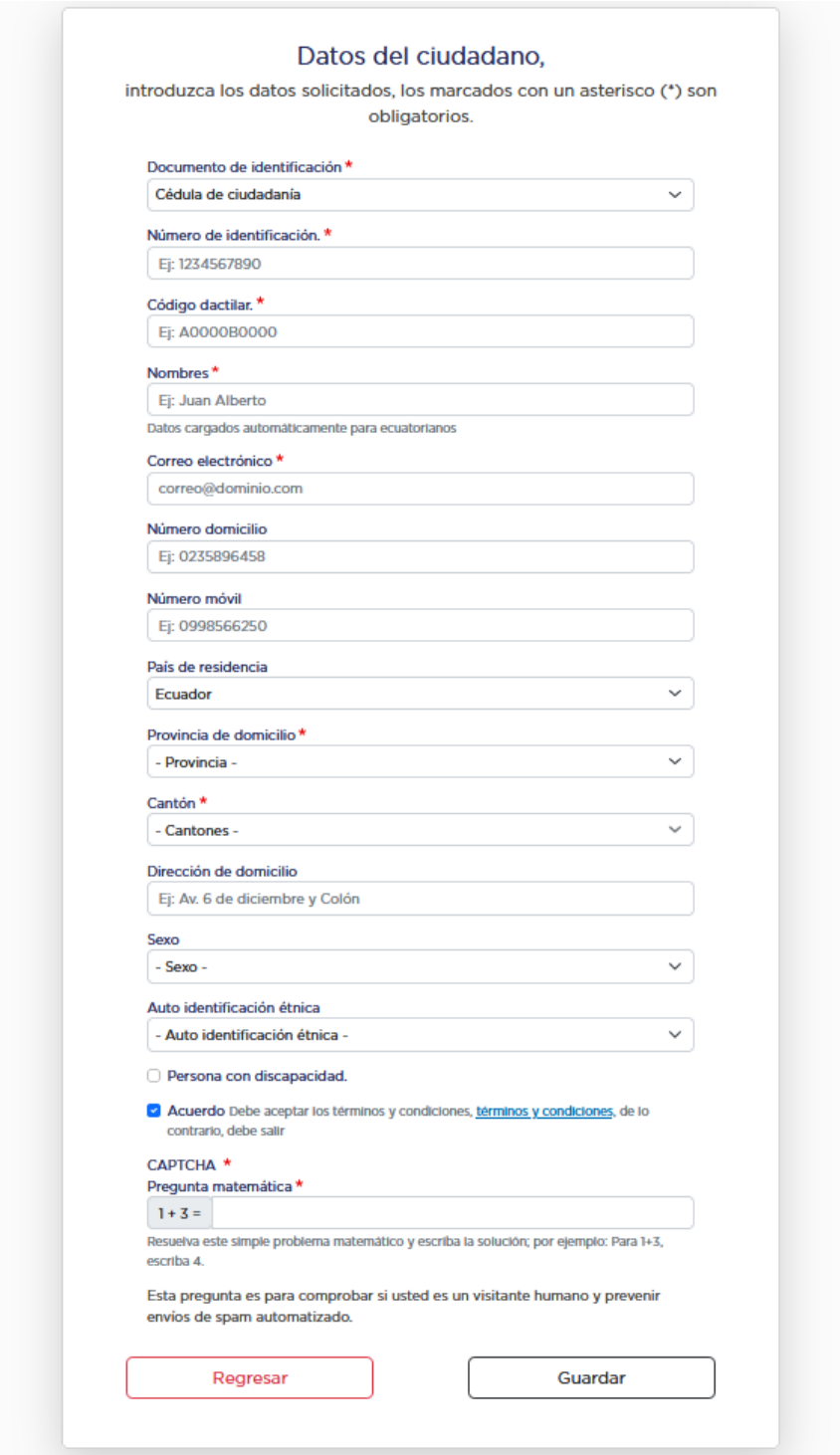


Figura 2: Formulario para registro de cuenta como ciudadano

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:



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**:



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:

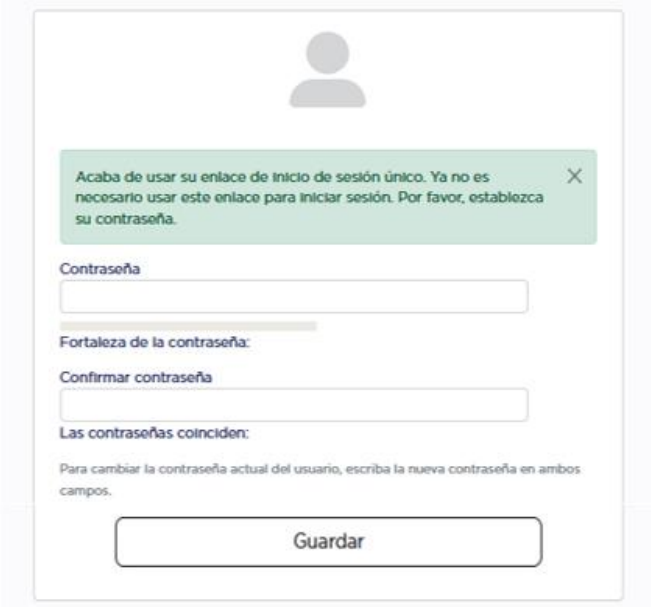


Figura 5: Ventana emergente para activación de usuario – Establecer contraseña

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:



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**:

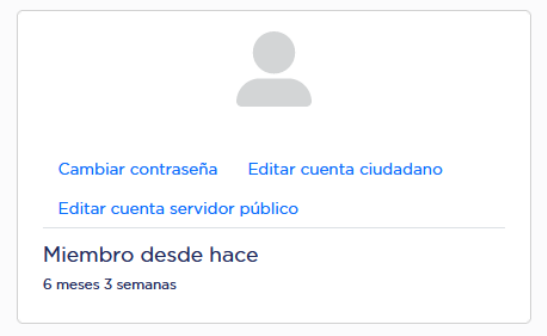


Figura 7: Ventana de edición de cuenta del usuario

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.



Figura 8: Ventana para cambiar contraseña

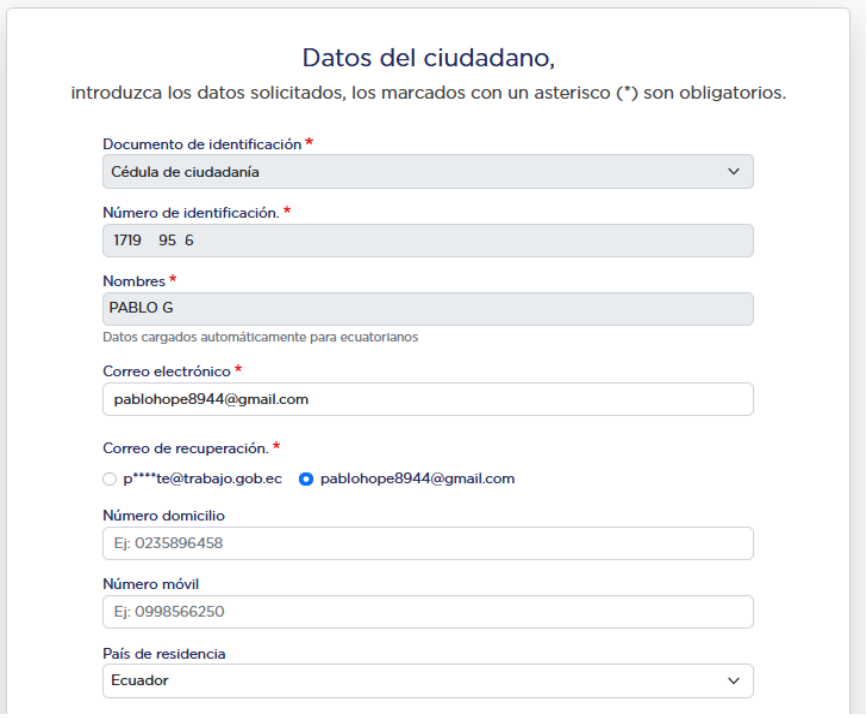
En caso que no recuerde la contraseña que inicialmente haya definido de clic en la opción ***Restablecer Contraseña*** y el sistema le mostrará la siguiente pantalla con un captcha de seguridad y el procedimiento que debe seguir:



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:



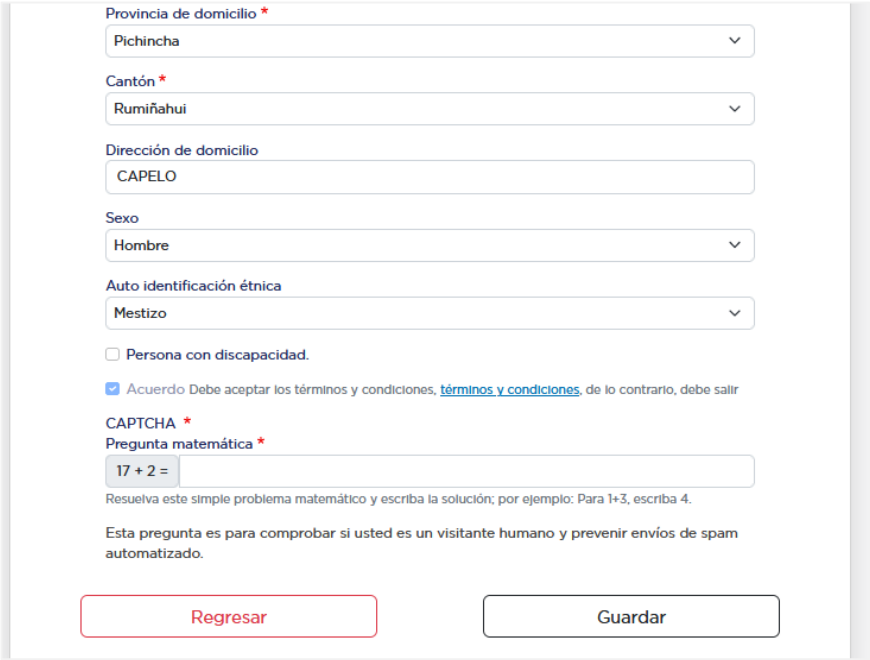


Figura 10: Formulario para editar cuenta como ciudadano

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 soporte_contactociudadano@trabajo.gob.ec.

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:

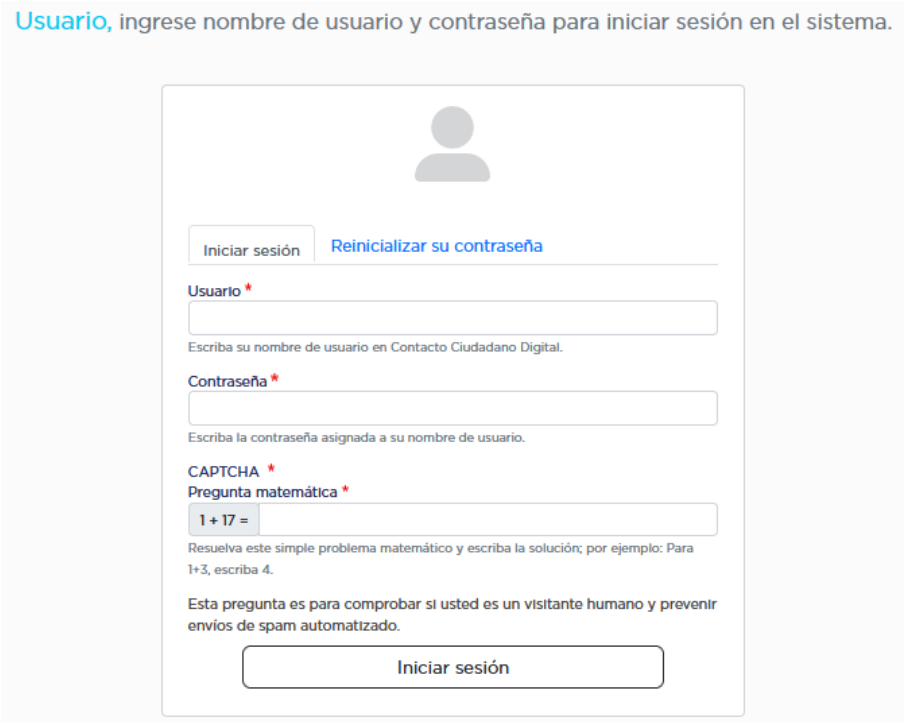


Figura 11: Ventana de incicio de sesión

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



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”.

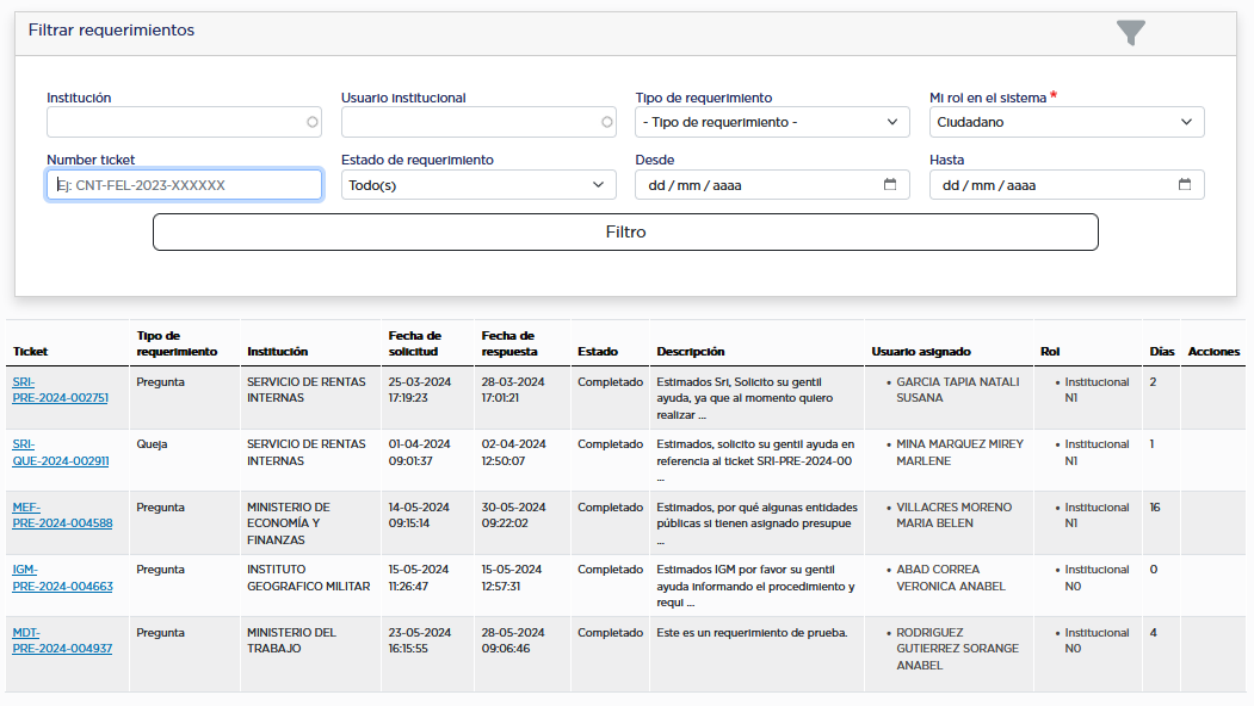
Seguimiento

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



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.



Ticket	Tipo de requerimiento	Institución	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Estado	Descripción	Usuario asignado	Rol	Días	Acciones
SRI-PRE-2024-002751	Pregunta	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	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 ...	• GARCIA TAPIA NATALI SUSANA	• Institucional N1	2	
SRI-QUE-2024-002911	Queja	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	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 ...	• MINA MARQUEZ MIREY MARLENE	• 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 ...	• VILLACRES MORENO MARIA BELEN	• Institucional N1	16	
IGM-PRE-2024-004663	Pregunta	INSTITUTO GEOGRAFICO MILITAR	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 ...	• ABAD CORREA VERONICA ANABEL	• Institucional N0	0	
MDT-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.	• RODRIGUEZ GUTIERREZ SORANGE ANABEL	• Institucional N0	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:

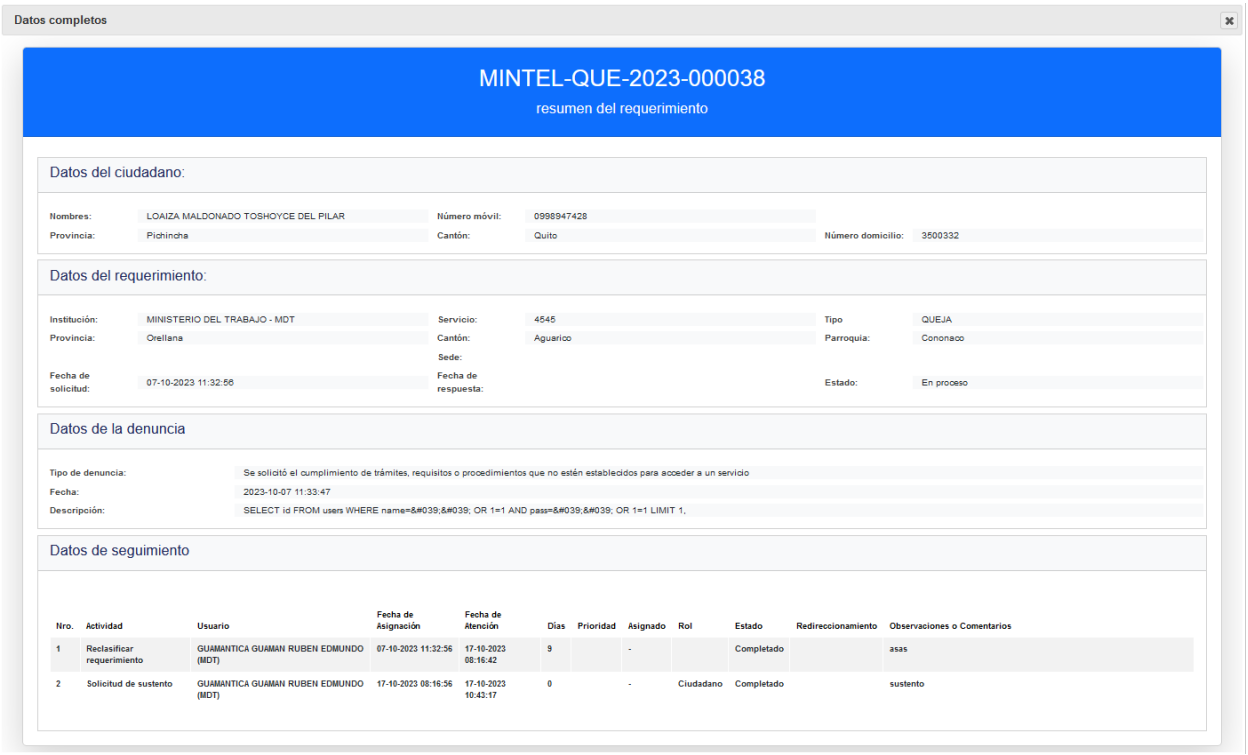


Figura 15: Ficha del requerimiento del usuario

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:

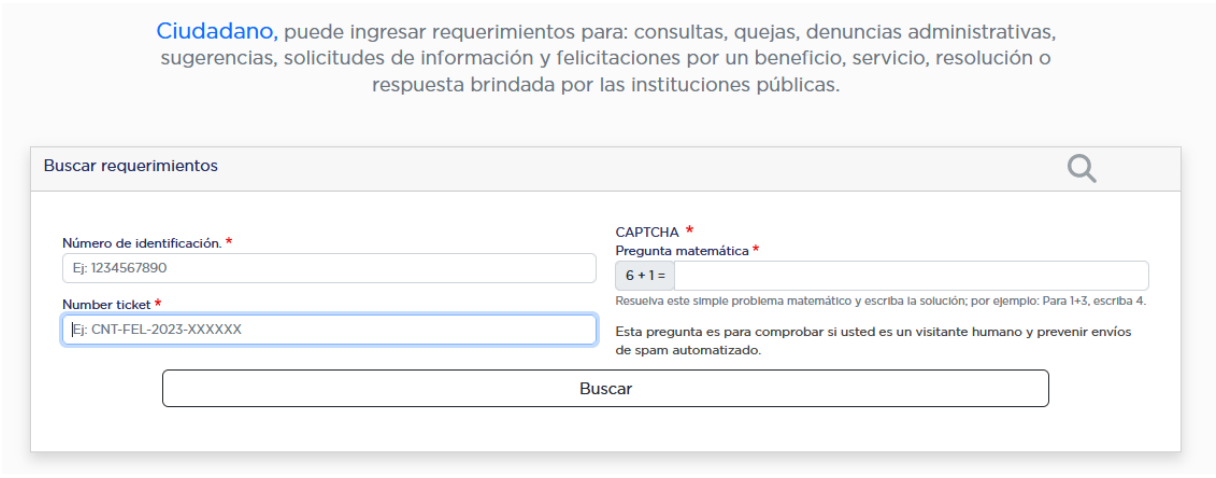


Figura 16: Interfaz o bandeja de seguimiento (Sin inicio de sesión)

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”.



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 ( ) solo se encuentra habilitada para Denuncias Administrativas y se habilitará para la ciudadanía, en caso que la entidad a quien le compete brindar atención considere la solicitud de sustentos que respalden la Denuncia registrada. Cuando se realiza una solicitud de sustento el sistema remite un correo electrónico para notificar al ciudadano, con los pasos a seguir para la carga de información e indicando que dispone de 3 días para remitirlo, caso contrario el sistema quita la acción de carga de sustentos y la entidad seguirá la atención al caso con la información que se disponga.

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**.

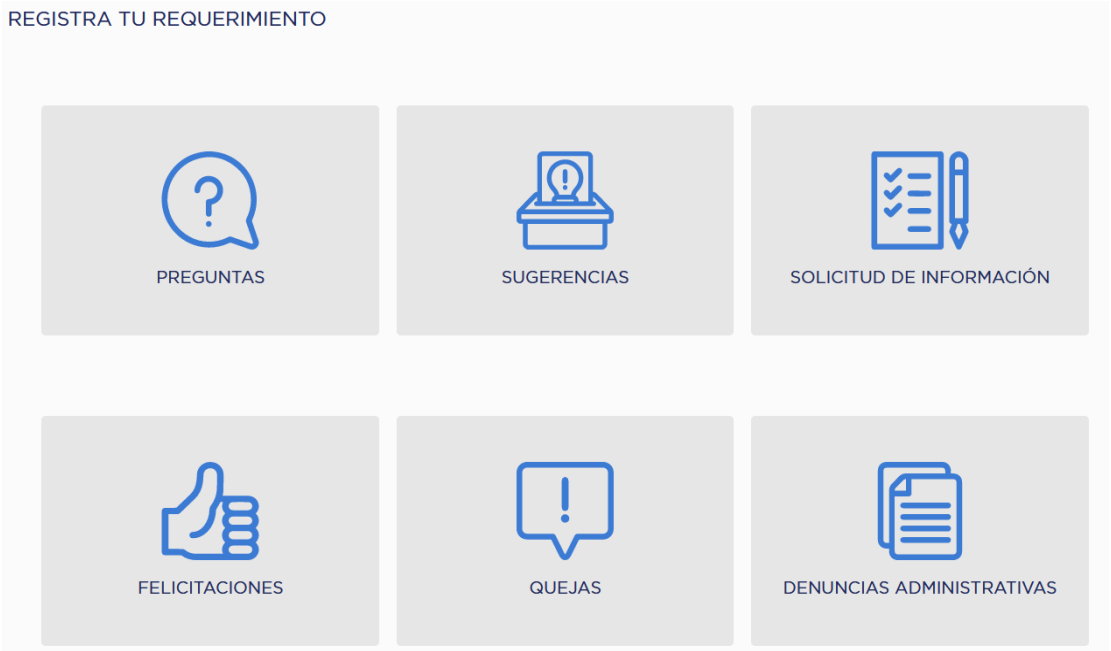


Figura 19: Ingreso de requerimientos - Contacto Ciudadano Digital

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

Preguntas



Figura 20: Ícono y definición de preguntas

Sugerencias



Figura 21: Ícono y definición de sugerencias

Solicitud de Información



Figura 22: Ícono y definición de solicitud de información

Felicitación



Figura 23: Ícono y definición de felicitaciones

Queja



Figura 24: Ícono y definición de quejas

Denuncias Administrativas

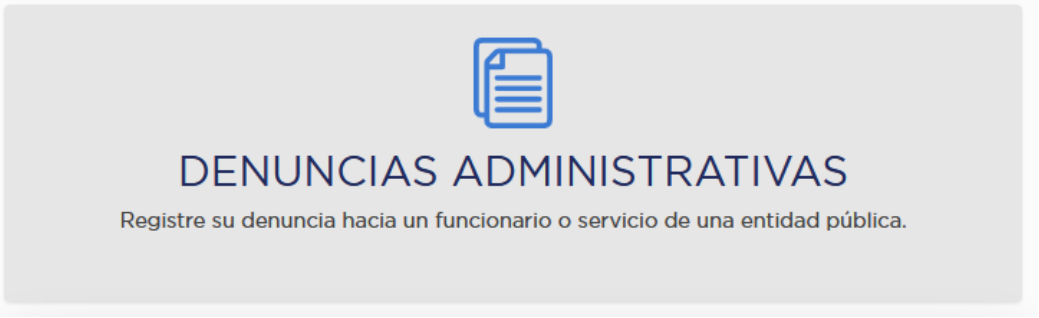


Figura 25: Ícono y definición de denuncias administrativas

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:

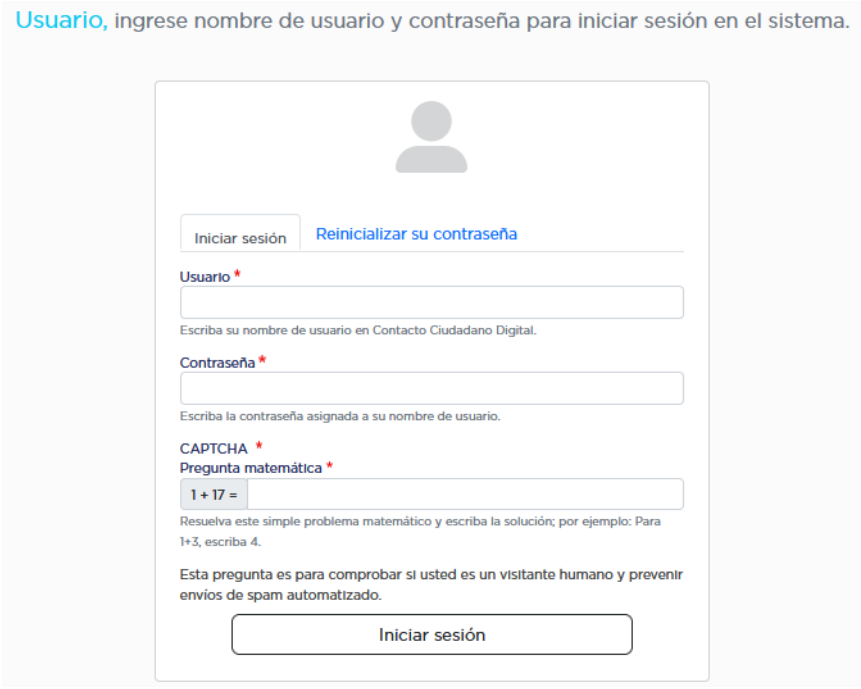


Figura 26: Ventana de incicio de sesión

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.**

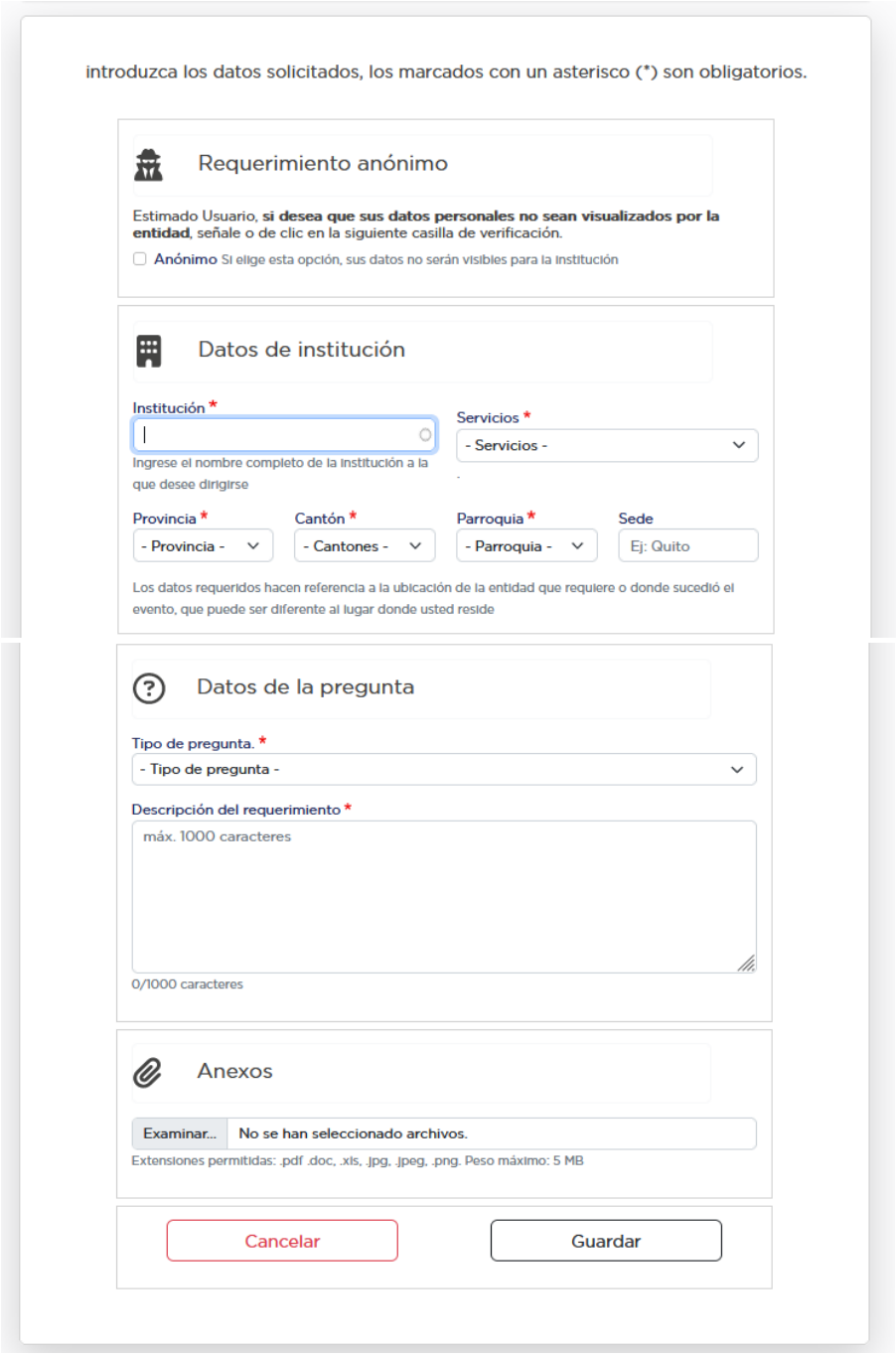


Figura 27: Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

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.

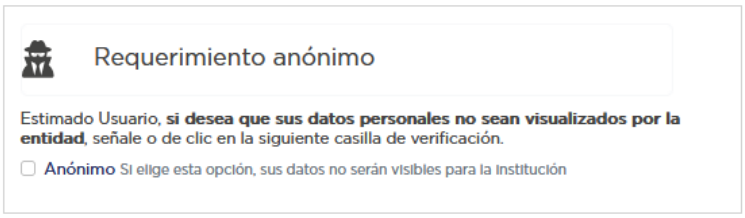


Figura 28: Sección Anonimato / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

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

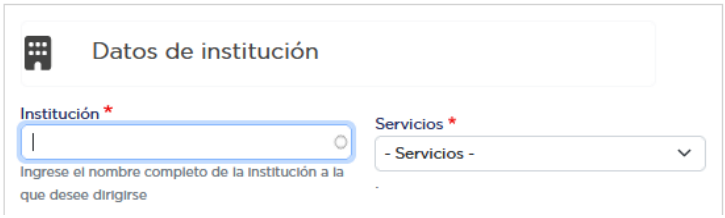


Figura 29: Sección Datos de institución / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

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.

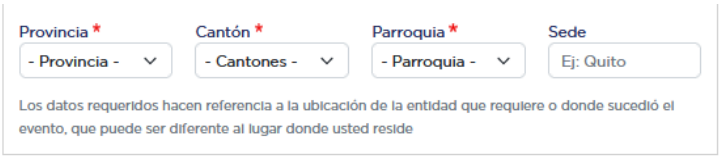


Figura 30: Sección ubicación / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

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

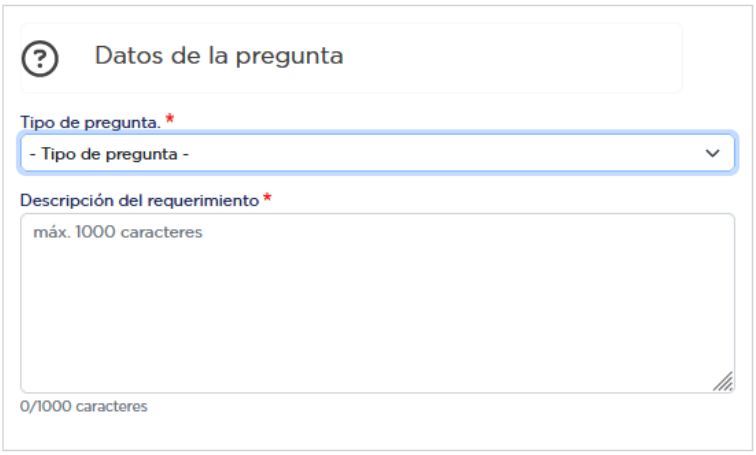


Figura 31: Sección Datos de la Pregunta/ Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

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

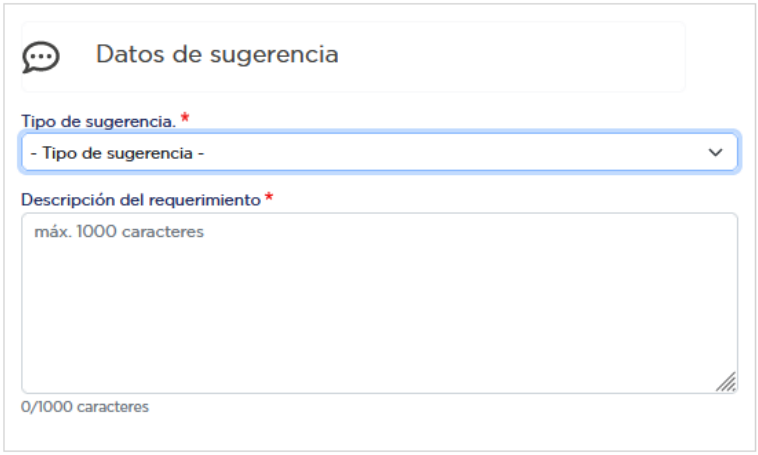


Figura 32: Sección Datos de la sugerencia/ Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

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

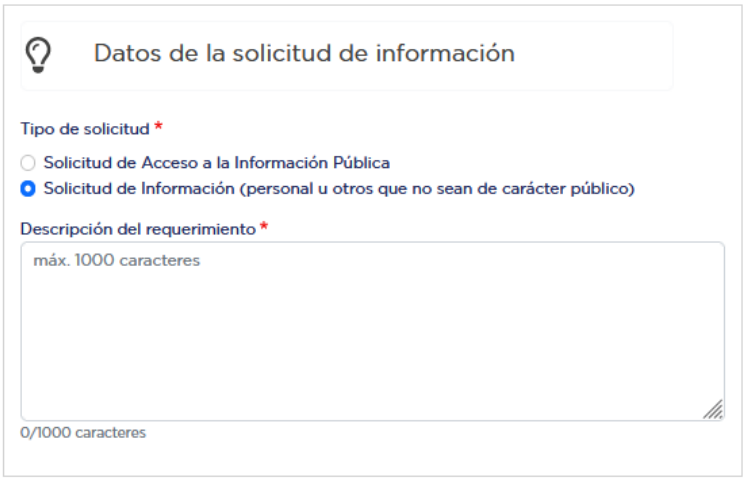


Figura 33: Sección Datos de la solicitud de información/ Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

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



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

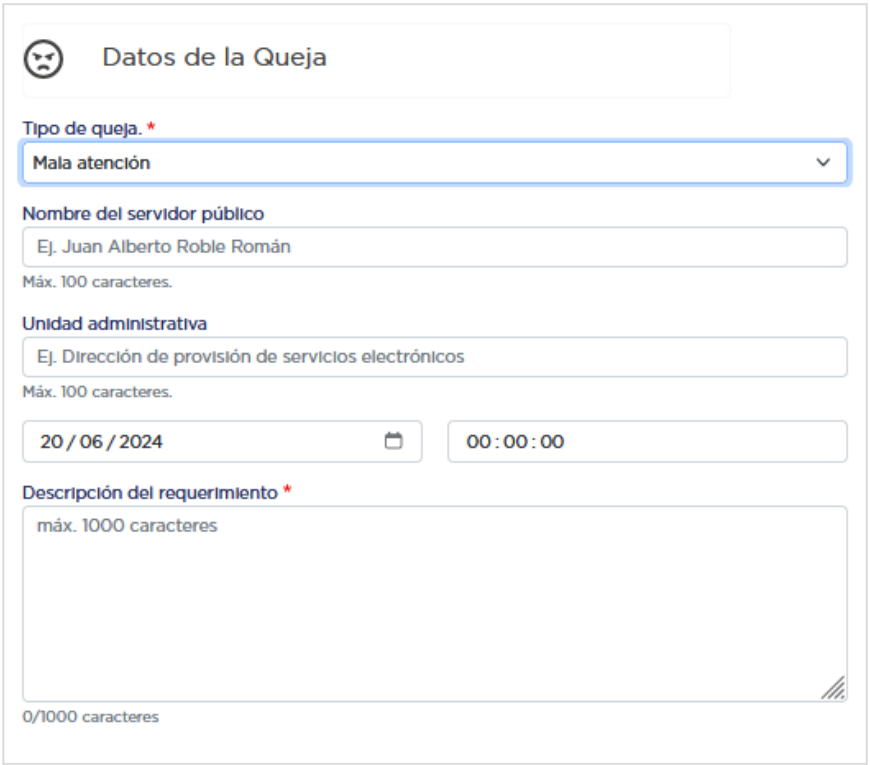


Figura 35: Sección Datos de la queja / Formulario de registro de requerimientos - Rol Ciudadano

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.



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
- Se exigió que los documentos otorgados en el extranjero, legalizados ante un

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:



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:

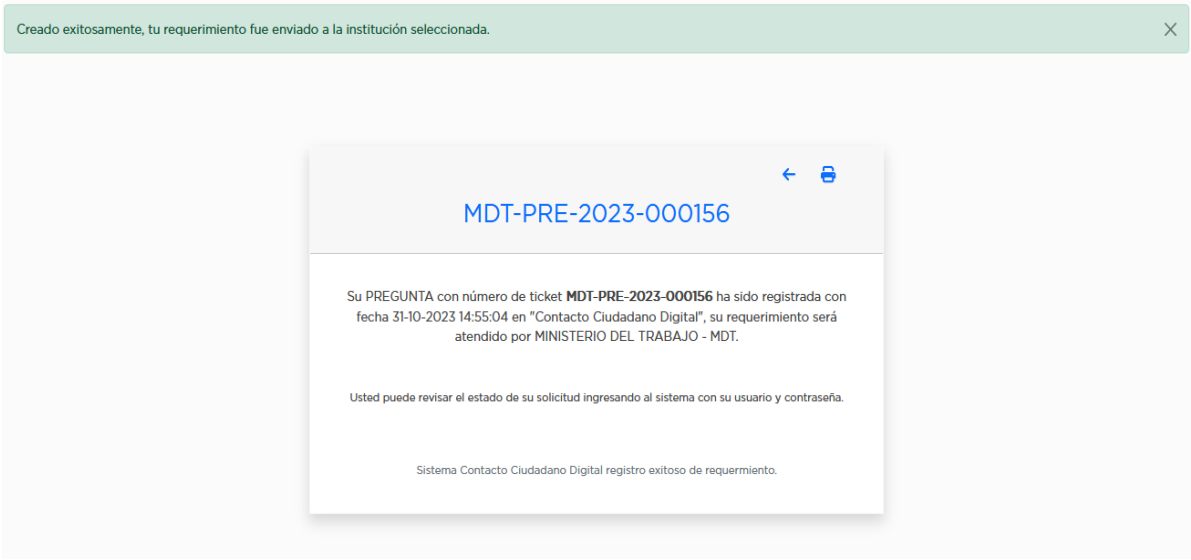


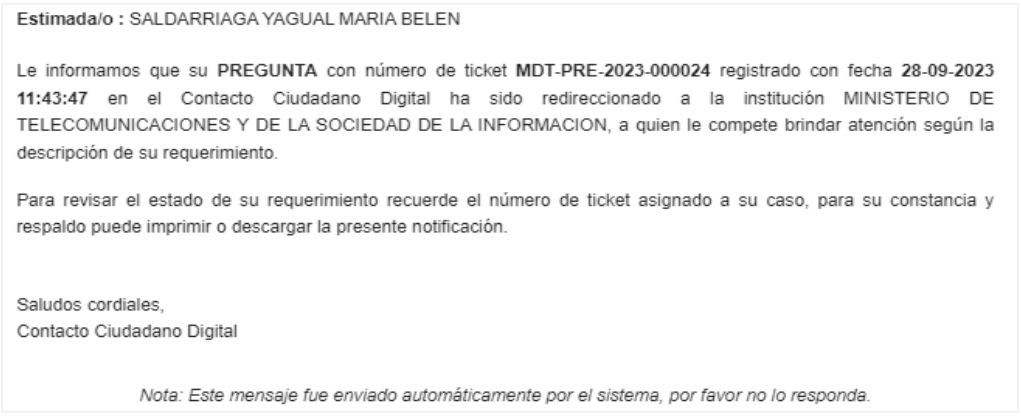
Figura 38: Confirmación de requerimiento ingresado

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:



Atención ticket SRI-QUE-2024-002911 Recibidos ×

Contacto Ciudadano Digital <contacto.ciudadano@gobiernoelectronico.gob.ec> 2 abr 2024, 12:50
para mí

SRI República del Ecuador

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 Línea, 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 casilleros de relación de dependencia (741, 751 y 685) son referenciales, y son editables; es decir que, pueden ser llenados 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 ejemplo: Si requiere más información, por favor le sugerimos contactarse al SRI Telefónico al 1700-774-774, o a la línea fija 043 805 920 a nivel nacional en horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a 18:00. Estamos para servirle.

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 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 *Ir a la encuesta*.



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 *percepción* 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*?