



EL
GOBIERNO
DE TODOS

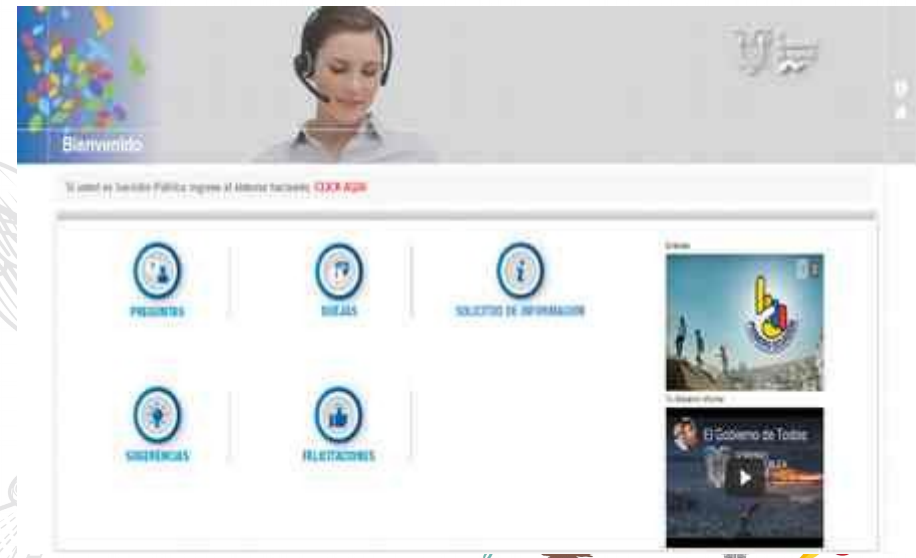
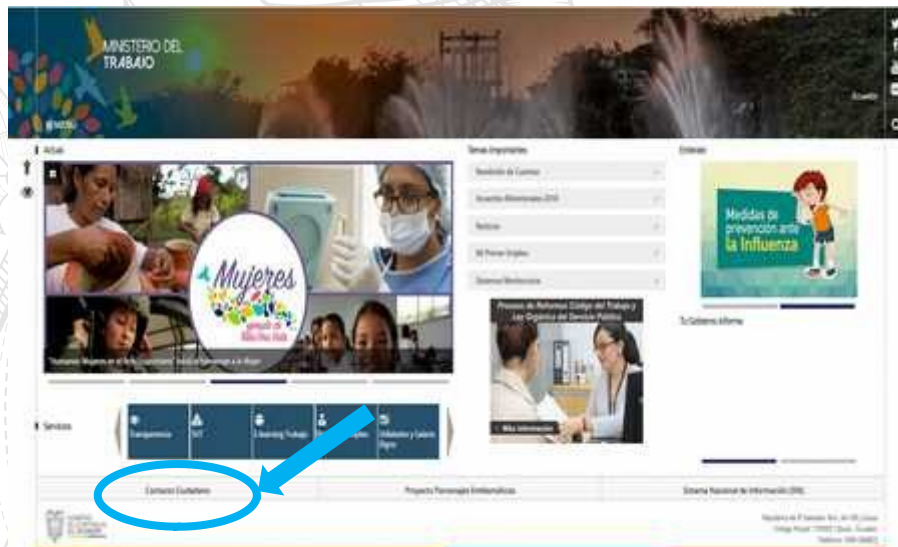


CANAL DE ATENCIÓN “CONTACTO CIUDADANO”

DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO

Sistema Contacto Ciudadano

- Canal de atención que nace como proyecto de Innovación, **estandariza y automatiza los procesos** para la gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes de información y Felicitaciones
- Se **homologa la atención** con un solo canal tanto para la ciudadanía como para las entidades del Ejecutivo, mediante el Botón de Contacto Ciudadano de los sitios web institucionales para un mejor **control y gestión de la atención a la ciudadanía**.
- Mediante **Acuerdo Ministerial 1423** de la SNAP en noviembre 2015, se aprueba la Norma Técnica para la atención de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes de información y Felicitaciones formuladas a las Instituciones Públicas de la Función Ejecutiva. *(actualmente se trabaja en una actualización desde el MDT)*



Beneficios del Canal Contacto Ciudadano

- Facilita la atención al ciudadano mediante un canal de atención homologado, evitando traslados innecesarios de la ciudadanía hacia las instituciones.
- Disminuye el ingreso de requerimientos físicos en las entidades.
- Permite a las instituciones tener un mejor control y gestión sobre las consultas realizadas por la ciudadanía en los sitios web institucionales. (Reportería y trazabilidad de tickets)
- Proporciona información relevante a las instituciones, que mediante su análisis permite obtener insumos para la mejora de los servicios.


ECUADOREFICIENTE
menos trámites, más tiempo para ti

MINISTERIO DEL TRABAJO

RECUERDA

Si tienes **preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información o felicitaciones** de cualquier institución pública puedes ingresar a nuestra plataforma de **Contacto Ciudadano**.

#SimplificaciónDeTrámitesEc



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



ECUADOREFICIENTE
menos trámites, más tiempo para ti

MINISTERIO DEL TRABAJO

RECUERDA

A través del sistema **Contacto Ciudadano**, **facilitamos la atención de consultas** con eficiencia y eficacia, sin necesidad de dirigirse físicamente a las instituciones públicas.

#SimplificaciónDeTrámitesEc



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



www.contactociudadano.gob.ec
<https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/>



PASOS PARA INTEGRACIÓN AL SISTEMA CONTACTO CIUDADANO

MDT

Solicitud de presentación General en el sistema Contacto Ciudadano (PQSSF)

Solicitud mediante oficio de la institución hacia la dirección de Contacto Ciudadano del MDT para iniciar con la integración al sistema.

Capacitación Específica en el sistema Contacto Ciudadano (PQSSF)

Institución / MDT
(habilitación funcional)

Información Institucional para Creación de la Entidad

Designación del Administrador del sistema para la Entidad

Entrega de Información de los Servicios Institucionales que brinda la entidad

Institución / MINTEL
(habilitación técnica)

MDT solicita la habilitación técnica de la entidad en el sistema Contacto Ciudadano

Institución

Definir estructura de niveles para trabajar el sistema PQSSF

Creación de Usuarios de la institución en el sistema

Institución

Iniciar el proceso de atención a requerimientos en el sistema Contacto Ciudadano PQSSF

Seguimiento, Análisis y Fortalecimiento de Procesos PQSSF

Duración promedio del proceso de integración:
15 días laborables



Registro de requerimiento relacionado a las protección de datos personales en el canal Contacto Ciudadano



Datos del Ciudadano

Documento de Identificación:	Cédula	Provincia de Domicilio:	PICHINCHA
Número de Documento:	17192995	Ciudad de Domicilio:	QUITO
Apellidos y Nombres completos:		Dirección de Domicilio:	Urb. La Luz - Bloque 19
Teléfono Convencional:	2409122	Correo Electrónico:	pablohope8944@gmail.com
Teléfono Celular:	09998926		
Anónimo:	<input type="checkbox"/>		

Datos Generales de la Institución

Nombre Institución: * MINISTERIO DE TRABAJO

Provincia: * Seleccione una opción

Servicio Institucional: * Seleccione una opción

Cantón: * Seleccione una opción

Ubicación de la Agencia o
Unidad:

Gestión para organizaciones
Mediación Laboral
Otros
Protección de datos personales – Acceso
Protección de datos personales – Rectificación

Protección de datos personales



Datos Generales de la Institución

Nombre Institución:

Provincia:

Servicio Institucional:

Cantón:

Ubicación de la Agencia o Unidad:

Ciudad:

487 caracteres restantes

Datos de su Pregunta

 Favor seleccione las opciones correspondientes y el detalle de su pregunta.

Tipo de Pregunta:

Descripción de la Pregunta:

500 caracteres restantes

Datos Anexos

Adjuntar Archivo:

 Seleccionar Archivo

Nombre del Documento

Tipo de Documento

Fecha de Creación

No hay registros

 Si usted está de acuerdo con la información ingresada presione el botón enviar

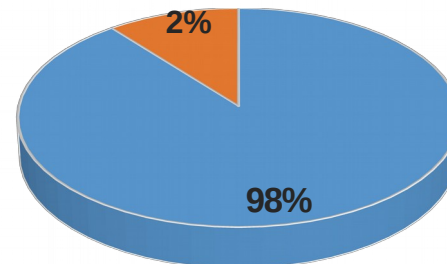
Enviar



Gestión actual sistema Contacto Ciudadano (PQSSF)

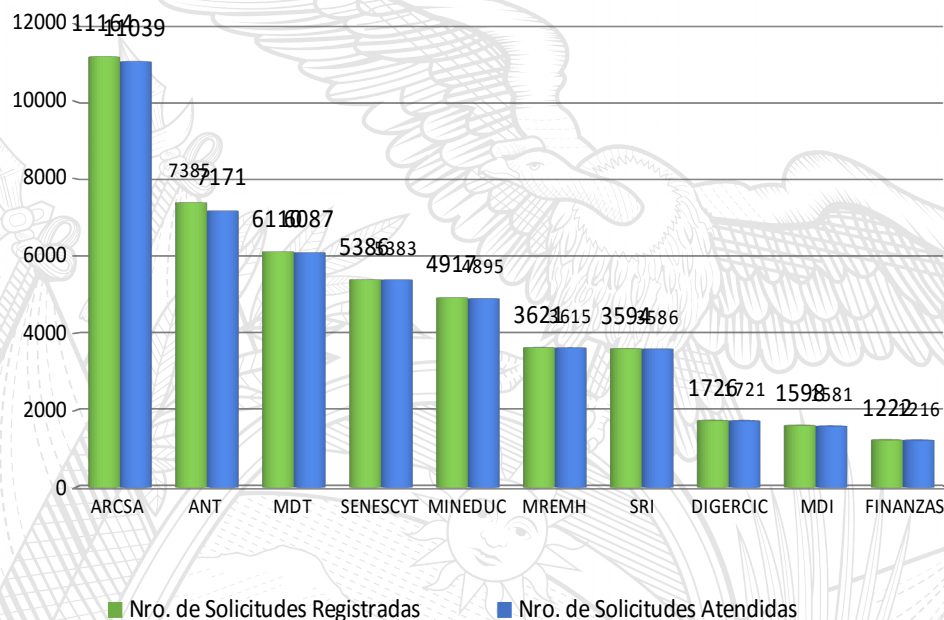
TIPO DE SOLICITUDES	No. de Solicitudes
Solicitudes Atendidas	65.010
Solicitudes Pendientes de Atención	1.080
TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS (aproximado)	66.090

% Solicitudes Atendidas



■ Solicitudes Atendidas
■ Solicitudes Pendientes de Atención

Instituciones con mayor número de Requerimientos Registrados y Atendidos



ESTADO DEL USO DEL SISTEMA	No. de Instituciones
Instituciones registradas en el sistema	93
Instituciones del Ejecutivo por integrarse (aproximado)	30



MINISTERIO DEL **TRABAJO**



EL
GOBIERNO
DE TODOS

