

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

CON	TENIDO2
1	INTRODUCCIÓN
2 INFC	GUÍA DE USO DEL SITEMA DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE DRMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES4
3	REGISTRO DE USUARIO
4	TIPOS DE SOLICITUDES
5	SOLICITUD CON DATOS
6	SOLICITUD SEMI-ANÓNIMA9
7	SOLICITUD ANÓNIMA
8 INFC	USO DE LOS APLICATIVOS DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE DRMACIÓN PÚBLICA, FELICITACIONES11
5.1	SECCIONES COMUNES DEL FORMULARIO DE SOLICITUD11
	5.1.1 INGRESO AL SISTEMA
5.2	PREGUNTAS13
Ai De	L DAR CLIC EN EL CAMPO TIPO PREGUNTA SE DESPLEGARÁ UN LISTADO CON LAS OPCIONES PARA SELECCIONAR LA ESEADA, E INGRESAR LA DESCRIPCIÓN DE LA PREGUNTA. <i>(GRÁFICO 26)</i> 13
5.3	QUEJAS14
Ai Ei Ei	L DAR CLIC EN EL CAMPO TIPO DE QUEJA SE DESPLEGARÁ UN LISTADO CON LAS OPCIONES PARA SELECCIONAR LA DESEADA, INGRESAR LA DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, LA FECHA DEL EVENTO Y LA HORA <i>(GRÁFICO 28).</i>
5.4	SUGERENCIAS15
5.5	FELICITACIONES15
5.6	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA16
6	NOTIFICACIONES
7	CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SU TRÁMITE17



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 SITEMA 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, SOLICITIDES 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 SITEMA 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.

Fashel in Seculty Patter Spread at sidered (Automatic CLICK ACID		
PRECIMITAS	(I) COLLAS	EGLICITED DE INFORMACIÓN	Andream States
SHEERENCIAS	FELSCITACIONES		El cochambo de rodos

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*).



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 púbica (*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*).





	Contractor Contractor	
Type on Discountry	CHILLIN TARABANA	
Names in Structures		
	LKSDLS	Common Property of
rights a test per sense a ringer	- C	
Sector 1		
tions flowers		
Collection in Some Parlowing		
Faite de Classicile		
) a Parito de Zadolf (10-10) is finito que es arrupella en artemaria de la talente de la de	entre:
Green	Sector X	
Maximum and an engineers	Contract our set	
Parts.	Tabulana E	
within		
Parvis Residence	Second No.	
Control Business		
Timeraliin de Drymille.		
Healthing on Chapteria (1996)		
Tables & Certan (3 (54/ar)		
Congo Promo		
	Party second at the second plants are second at the cases of party of p	
n Searchd		
Adventions are for conversion filocontract		
Talifyee on Electron (12 always)		
(sing-hote)		
	Party country in collections in the form of party and an	
1. No describe formation 1		
"A Providence and its independence of the		
the second descent of the		

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*).

One dir in Unach Registrals Come annah	
Confirmación de REGISTRO	
Coloradotal	
Oxford are have equivalent convertion with, gravitating or factority.	
Un correctedence mentanisate a na dimensión de a anal registrada, donde se indica de examina y combanda.	
Rentae su comes electrónica e ingrese al soberta presimiendo ACUI	
 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).



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*).

<u> </u>	Highers de Sedenter	Analises y Principal Responsibilities 2	terter historialia		
ialos del Ciudadano					
Descreek is the Risetti	Ladula	Pendinia av D	seatto Hib.bah		
Nomero de Documento	17180543251	Shutted de D	under LAUMAT		
Apellicities a Harmonic completion	STRATTE LILLAM. INICO GARREEL	Thinking an D	inerities DIFFEODO	OURDER OF CONTROL OF C	
Talifors Coversiesd	HO DEFINEDO	Ermer Ba	string participy	real core	
Testam Cessiar	1000000000				
Antoneo					
	erturie a la suit stat su a maitre in mante	and the second se			
L. Berlin Inflation 1			Anima 17		
1. Joseph pathetist, . [Animes * [•
1 Northe Institution * [1	Arasiacas * [•
Review in the line of the	9 17	1	Brauinces * () Carelines * () Ounded * Selecce	6091 s	•

Guía del Ciudadano – Información Confidencial. Este documento es de uso exclusivo del Ministerio del Trabajo. Cualquier reproducción, copia o suplantación está prohibida.

Pág. 8 de 17



1 🛞 Tan de Reportor 1 🕞	Seleccioner -	.*	
1 🛞 Descripción de la Preparite			
	Caracteres Resterbes 3	see /500	

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*)

•	Acuso de Recibo Solicitud
	Secretaria Nacional de la Administración Pública
	Estimado(a):
	Confirmamos a usted que su "Queja" con número de licket (SNAP-QUE-2015-00040) ha sido registrada con fedha (22/07/2015 10:34:58) en el sistema, su trámite será standido por (SNAP).
	Unted puede revisar el entado de au solicitud ingresando el sitio web: <u>molococimies.administracionesblica.gob.ec</u> seoción consulta de trámites.
	Atertamente.
	Secretaria Nacional de Administración Pública.

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).*



	0		0	
itos de Ciudadano				
()	*			
1 Deres Barbinson				
latos Generales de la Inst	itucin			
	in production is to said label up it walking the measure			
Versites Ind Ferritry	* Henders al Tokas		Receive - Califord	
Tarvini butturent	ANNOLUCIÓN DE CONDIATAE CANDRALES		() Canton - Insta	
Utimation de la Agenda o Unitado	Parar astantone for dance solary in fossibution a la cost orbig to a realizer as regenerated.		Tulet - Harr	•
	Canadianias Paultantias 493	108		
Datos de su Pregunta	Canadianias Perstandias 493 engenelisemen y el delatíva de se arregados	/108		
Dation de su Pregunta - sus elemental la surem en (). Tao de Vegena	Constraine Pertorites 493 magandrones y d. Aldele de se progetie.	/108		
Datos de su Progunta Trans alamente la lateran en (1), "Se de Vegente (2), "Se de Vegente	Canadistical Particularia magnetilenese y al Atticide de las arrayotas Delemanation Particidad de las aparteses recomposedurates y al Attable de las aparteses	/109		
Dation de su Pregunta Secon elemente la secon co O Teorepole de la Tequitar Seconocie de la Tequitar	Constraint Partnetini 493 maganiferene y di Abble de la companie Parce aclasime las sprines companyobrides y al Abble de la proprio	108		
Datos de su Preguita	Canadistics Particulars 483 maganeticense y st debide de las arregulars Particulars Particulars Particulars Canadisation Ca	7809 7500		
Datos de su Pregunta Trans electro el la serve el Transforma el la transforma Transforma el la transforma Datos Anexos	Canadiptical Particulars 483 mesonalizarea y di Abbile de las arregantes Deres administrativas arregantes de las de las proportes Deres de las proportes arregantes 433 (Canadian Particular VIII) Canadian Particular VIII) (9) Administrativas (Canadi	109 100		
Datos de su Pregunta Trans administration de la seconda de Transferida de la Pregunte Transferida de la Pregunte Datos Americas I	Constraint Partmeter 493 meansteamer y of Mildle its as program. Denote the formation of the second secon	100 1500 Icionar Antrino	n: Dobažcovať	
Nation de su Pregunta (1), tip de Vegetio (2), tip de Vegetio (2), tip de Vegetio (3), tip de Vegetio (4), ti	Constraint Partnerine 483	1000 1000 colonar Anthroa * Taes de des com	nte 🔄 Fecha da Grazos	
Autos de su Pregunta (1) Tac de Vegata (2) Tac de Vegata (3) Tac de Vegata (4) Tacas Anonas Natos Anonas	Canadistical Particulture 483 mesendinense y st. Atticibile de las arreputation Canadistation of the second seco	1000 Clonar Antron e) Tipe de doceses	ete 🔰 Fecha da Canacti	
Datos de su Progunta Tracés vegatos el la tracese en C. Tracés Vegatos Traces Anexos	Canadonica Particulari menodormen y di Abbile de su program. Deres administrativas programpendiarias y al Abbile de su program. Deresteres Rastantero 433 / Canadonic Anthre 1990 Manakor del Deconnenter	100 100 cionar Antrino + Tao de descena	eta 🔄 Feche de Oreani	

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*)

	· represe la superio
	ngene Contracto
	Notal
	Persona Comparie
-	(E5 utiled usuario ruevo? Auguinee Augu Annee selected animite

Gráfico 18 PANTALLA DE INICIO

I



SOLICITUD ANÓNIMA DE PREGUNTAS

inorese todos los datos que se referi a continuación nara enviar su sole il

86					
	(Dense)	1 Salaccolo un salari			
n de la Solition					
Province Seleccore of value	15	Utical dir in it. Adverse of	and and		
Certin - Description value	1				
Codad (Seecone of vaux		Selvin half	anne (Beaupoo	in view	
caso de desear ser notificado	ingrase an or	rrep electrónica valido.			
	1.9	Inter Cartterin			
egonte:					
Tari	(0) (Seaccom	an ann			
Tank	00 (Seaccore	AL AND	8		
Tigan Description in a Pog	00 (Searcon	vervalet			
Tape Description in a Prog.	00 (leigcone 10 -	vervallet			
Tigor Description in a Prog	(0) (Seaccos) (0) (AL AND			
Tapic Description in a Pog	na -	AL ANE			
Tank Dexision in a Pop S documentos que se asjunter	igita (Delections	un valer un taimaño máxico de SMD,			
Text Dexterior in a Pro-	opa (Seaccom	un tamatio máximo de SMD,			
Tank Dextraction in a Prop decumentos, quint se adjuntier	opo (Teleccore into (un vann			
Tank Dexision in a Proj decumentos que se adjunter	opo (Teleccore into (un valet un tamado máximo de SMD,			
Tank Decrar William Prop S decumentos que se argunter	ope - Texecore	un como de SMD, on tomo de SMD, coccument		Avenue	Elminor
Tank Decrar Will B & Proj.	(i) "Second in - second sec	un como de SMD, on como de SMD, coccument Facha	08	Archive	Elminar
Text	(3) "Second main and second second second second Tipo	un como de SMD, coccument Fecha	08	Archivo	Elminar
Nombre Normer No. 2000 - 2000 - 2000 Normbre Normbre	(3) "Second main a glober lever o Tipo Jón envia ta	un comunication de SMD, coccument Fecha solicitud es una persona	04	Archive	Elminar
Nombre Nombre Incoderation in seguricial de p	(3) "Second in a stable ben level of Tipo Jón envío ta second	un como de SMD, on como de SMD, executivas Fecha solicitud es una persona		Archivó	Eliminar
Text	(3) "Second main and the second stablest level of Tipo Join service to second main and the second	un tamaño máximo de SMD, coccument Fecha Solicitud es una persona		Archivó	Elminar
Nombre Nombre Socumentos que se adjunter Nombre Nombre Socumentos	V) Second manufacture stables level Tipo V/in envio is manufacture via	un tamaño máximo de 5MD. excument Fischa tolicitud es una persona		Ατολίνο	Eliminar

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 "Ingrese Usuario", la contraseña en el campo "Ingrese Contraseña" y dar clic en el botón "Aceptar" (*Gráfico 20*).



Pagene Historie Pagene Contracto Pagene Pa
Envire televised and and an

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*).

ä•	Name in Sciences	Analise I Pharker Feague Indianas 2	limit foquali
Datos de Cudadano			
Documento de Identificación	Cabila	Chutad de Dominites	ortup
Número de Documento:	17130128588	Direction de Domitilio:	Direction
Apallitius y Nierbrus completiou	REVER LARA LODIA BEATRIZ	Cirres Badronico.	leatis/ejes\$id/wy.vet
Fische de Masimiantos	16/75/1975	Talafame Conversionali	2545472
Telefore: Celular:	0903001418		
(7) Anterima	0		

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*).

THE RELEASE OF DESIGN	A REPORT OF A REPORT OF A VARIANT AND	dimension of the second s			
Rendra Initibución	* Hinidano del Trabajo		Provincial 7	CRIMINA	
() Sancido Institucional	* ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES		() Certine *	MONA:	
caccio da la Agencia o Deidadi			() Dutati '	AGRA	

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.*)



		(I) Adjurtar Artzinic Selection	nar Arzhivo		
	5.4	Nombre del Decomento	e Tipo de documento	Fecka de Greacil	
the state of account to	the second second second second	tuese a real source.			

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*).

ne-adda)-				
le trèniste ha polo ingrésario son ana publication efformation del ed	l lon, SANF-DEC-2015-DEC46 de del mixere deleter presenter es			
Ingeneta Tatat				
*				
Pate III/PLITAR & pers	the bit with that are fibred printing.	Canada Capitalia		
interior.				

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*)



Failor seleccione las opcones con	spondientes y el defaile de so preguita.	
🛞 Tipo de Pregunta: 📍	Información	×
🗿 Descripción de la Pregunta:	Favor seleccione las opciones correspondies el detalle de su pregunta.	rtes y
	Caracteres Restantes:	425 /500
	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*).

utos de su Queja	
👔 🐨 The de Grane 👘 - Enfectment - 🖤	
1 (B) Consequence de la Conser -	
Construint Restauries: 888 /100	() max
 A part of the stands are to the second signal second of this second. 	
(b) A point and the stands can be observed in present sections of high-second sectors.	

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*)

Datos de su Sugerencia		
O /see alasses in calend or	mentioners of state in memory a	
🕐 Tipe de Superensian	Hejorist en la página Web	•
n Descripción de la Duperanciau 1	Untatlanzana an mal astata. Mala Asensian, Otras, Tampo de duración, en campo Descripción de Quega debe realizario de ore- menero chara y contras y que la cantidad de latras here an limite, es importante	
	Caracteres Restartes: 7	/580
	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*)



These palaceus far some and the	and the second second second		
🛞 Tur is Michaeler 1	Información		
) havin to be the little	Gala Pezz	1 [°]	
Descripcie de la falisfactare '	Derthé GERERAL DE DE Les INSTITUCIÓN- De este Moquel, ve a ingreser los cheto de la Institución a la sual usbol esta realizante el Instantimiento, como son Telefone de la Institución, far		
	Gradew Redarbas - 10	7588	

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



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*).

Datos de su Solicitud de Info	armación Pública
0 Tear and the interest of	perdeter a carman painternatio pills new attent
Nenne Adoridad e si Delegeture: (f): Descripción de la Esilcitud: 1	ORA, MARIA LOURDEZ MONCANO ANORES Rever selectore los detes active la Institución a la cual uded «a a realizar ta resularinanta.)
0	

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 TRÂMITE	
	Namero de Ticket: SNAP-QUE-2015-00055	
	CHEAN MACAS MAURICIO MCOLAS	
	Namero de Cádala: 1308930807	
	Fecha de Solicitad 30/07/2016 Fecha de Respuesto 30/07/2016	
Detalle da Tránsite		
esto es una proebo.		
Responsta a silla Ciodadi	ensia	
th.		
Colligencia responses		

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 TRÂMITE Ingrese todos los datos que se polos a contensación para ensue su Calificación	
U Todes los care	bes con (.) son opplanter	rs.	
Reardin da la Danisiri			
Calificación *	 State During State State Regular State 	Describal an contentiario	
erne hener is negetikel de	gydin wirch is webdiut we ywe per		
ngerse ni texto que na	uesina la intagen: solo não	HY3477 Dense trapped	
ogenae in texno que re	vezna o magen, soo na	HERDS & MILLIN CHAPTER HIM	

Gráfico 36 CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SU TRÁMITE