

GUÍA PARA LA CALIFICACIÓN

DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA GOB.EC



Enero 2020

V 1.0

Ministerio de
Telecomunicaciones y de la
Sociedad de la Información

Subsecretaría de Estado -
Gobierno Electrónico

Dirección Nacional de
Provisión de Servicios
Electrónicos

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Juan Francisco Yépez / Especialista Estratégico de Gobernanza Electrónica		03/01/2020
	Diana Pujol / Especialista de Desarrollo de Capacitación de Gobierno Electrónico		03/01/2020
Revisado por:	Pablo Veintimilla / Director Nacional - Provisión de Servicios Electrónicos		03/01/2020
Aprobado por:	Marco Sancho / Subsecretario de Estado – Gobierno Electrónico		03/01/2020

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio o actualización	Fecha
V. 1.0	Emisión Inicial	02/01/2020

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL, con el fin de cumplir lo requerido en la Resolución CIST-001-2019 del Comité Interinstitucional de Simplificación de Trámites, ha integrado a la plataforma GOB.EC una herramienta que permite a la ciudadanía calificar los contenidos de los trámites publicados por las instituciones en la plataforma GOB.EC. Este esfuerzo realizado por funcionarios de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico sobre la base del uso de tecnologías libres, se encuentra disponible para uso de las instituciones del Gobierno Central a partir de enero 2020.

Este mecanismo de retroalimentación ciudadano permitirá mejorar la calidad de los contenidos de los trámites, para futuras consultas de la ciudadanía.

GUÍA PARA CALIFICACIÓN DE CONTENIDOS

Ingreso de comentarios

El ciudadano identificará el trámite sobre el cual desea obtener información:



En el trámite aparece la sección “Te sirvió el contenido?”

Ingreso al país de personas nacionales

Ministerio de Gobierno • Ingreso al país de personas nacionales

Ingreso al país de personas nacionales

Información proporcionada por: Ministerio de Gobierno (MDG)

Trámite orientado a ejercer el control y registro migratorio en (puertos, aeropuertos y pasos fronterizos), mediante el examen y calificación de documentos de ingreso al país de personas nacionales. Se entiende por persona nacional aquella relacionada con la nación a la cual pertenece por haber nacido en tal territorio.

Para el ingreso de personas nacionales al país deben presentarse a cualquiera de las 23 Unidades de Control Migratorio oficiales con los documentos de viaje válidos y vigentes.

¿A quién está dirigido?

Personas nacionales que ingresan al país. Se considera como persona nacional aquella que mantiene un vínculo jurídico y político con el Estado ecuatoriano, por nacimiento o por naturalización, de conformidad con la Constitución y la ley.

Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Registro migratorio del ingreso al país de personas nacionales

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Contenido

Descripción

¿A quién está dirigido?

¿Qué necesito para hacer el trámite?

¿Cómo hago el trámite?

¿Cuál es el costo del trámite?

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Contacto para atención ciudadana

¿Te sirvió el contenido?

0 0

El ciudadano una vez que haya leído la descripción, requisitos, procedimiento, dónde realizar el trámite, etc. Podrá calificar el contenido del trámite seleccionado, escogiendo “me gusta”  o “no me gusta” 

En caso de que el usuario seleccione “me gusta”, el contador se incrementará en 1



En caso de que escoja “no me gusta”, se desplegarán 4 opciones para que el usuario indique la razón por la que no está de acuerdo con el contenido del trámite:

- Difiere al realizar el trámite;
- Falta información;
- Hay información incorrecta; o,
- No es fácil de entender.

El usuario seleccionará únicamente una de estas opciones y en la parte inferior en el campo Descripción, detallará el motivo por el cual optó por esta opción.

Cuéntanos el problema
Tenemos en cuenta todos los comentarios, ya que nos ayudan a mejorar constantemente la información.

 Difiere al realizar el trámite	 Falta información
 Hay información incorrecta	 No es fácil de entender

Categoría del feedback

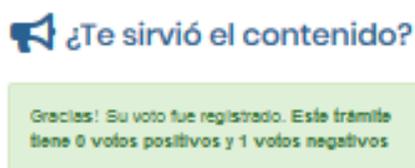
Descripción

Ai realizar el trámite, me solicitaron un requisito adicional

Detalle del feedback

Guardar

Una vez que haya ingresado sus comentarios, presionará Guardar y: el contador negativo se incrementará en una unidad.



Los comentarios ingresados por parte de la ciudadanía, se dirigirán a la institución, dentro de la bandeja del gestor de feedback.

Atención de comentarios

Las instituciones deberán definir qué persona poseerá el rol de Gestor de feedback. Esta designación deberá ser formalizada por parte del Responsable de Levantamiento Administrativo de Trámites (RAT)¹ y configurada en la plataforma GOB.EC por parte del Operador Técnico Institucional (OTI)

Roles en el sistema *

- GOBEC: Responsable Administrativo de Trámites (RAT)
- GOBEC: Operador Técnico Institucional (OTI)
- GOBEC: Responsable del registro de información (Editor)
- GOBEC: Diseñador de Formularios
- GOBEC: Responsable de bandeja de trámites
- GOBEC: Gestor de feedback

Enviar

¹ De conformidad con el literal j. del artículo 5 de la Norma Técnica de Regulación del Levantamiento de Trámites Administrativos "j) Designar a los funcionarios que ejercerán el rol de editor de información y demás roles que requiera la operación de la plataforma GOB.EC;"

Sobre las características del gestor de feedback, se debe considerar que:

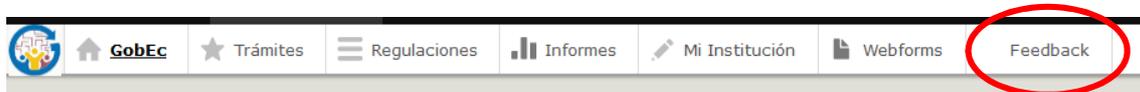
- Puede existir más de un gestor por institución
- El gestor de feedback es un rol atado a la institución, no a un trámite específico, por tanto puede interactuar sobre cualquier comentario ingresado a trámites de la institución que estén publicados en la plataforma GOB.EC.
- Quien(es) tenga(n) asignado este rol, deberán revisar los comentarios y determinar si un comentario es pertinente o no de acuerdo a los criterios que establezca la propia Institución además de gestionar la solución con las áreas correspondientes para que el Editor actualice la información y no se tenga más comentarios sobre dicho trámite.
- El tiempo de respuesta a los comentarios determinarán la fecha de atención que se registrará para el cálculo del indicador homologado 2020.

Los servidores designados con el rol de Gestor de feedback, recibirán un correo electrónico con el comentario (aplica exclusivamente para comentarios “no me gusta”)



Con esta notificación, sabrán que existe un nuevo comentario por gestionar y el trámite sobre el cual fue ingresado. Por ello deberán ingresar a la plataforma GOB.EC con sus respectivas credenciales.

Podrán visualizar el siguiente menú, donde deberán seleccionar dentro de Administrar, la opción *Feedback*.



Dentro de la bandeja de feedback, podrán visualizar:

- Trámite: Corresponde al trámite sobre del cual se realizó el comentario
- Fecha: Día y hora en la cual se guardó el comentario por parte del ciudadano
- Tipo de feedback: Mostrará cuál fue la categoría de la observación registrada por parte del ciudadano
- Estado: Muestra si el comentario ha sido atendido o si aún se encuentra pendiente
- Operaciones: Conjunto de opciones que permite ver o ingresar notas ingresadas por el gestor de feedback sobre el comentario ciudadano

En la misma pantalla, el gestor de feedback puede filtrar en caso de que lo requiera por el tipo de feedback o por el estado de atención

Feedback Instituciones | Ecuad

gobecforms.gobiernoelectronico.gob.ec/admin/gobec/institution/feedback

Inicio Administrar Buscar 0602249989

Inicio » GobEc - RUTER

Trámite: Tipo de Feedback: Estado:

Buscar

TRÁMITE	TIPO DE FEEDBACK	ESTADO	OPERACIONES
Solicitud de certificado de antecedentes penales	Hay información incorrecta	pending	Notas
Solicitud de certificado de antecedentes penales	Falta información	pending	Notas
Solicitud de certificado de antecedentes penales	No es fácil de entender	pending	Notas
Solicitud de certificado de antecedentes penales	No es fácil de entender	pending	Notas
Ingreso al país de personas nacionales	Difiere al realizar el trámite	unsuccessfully-closed	Notas
Solicitud de certificado de antecedentes penales	Falta información	pending	Notas
Solicitud de certificado de antecedentes penales	No es fácil de entender	pending	Notas

Mostrando 1 - 7 de 7

Al seleccionar la opción *Ver*, dentro de Operaciones, podrá visualizar el comentario ingresado por el ciudadano (pestaña Feedback), de la misma manera si selecciona la opción *Notas* (pestaña Notas).

Trámite: **Ingreso al país de personas nacionales**

Feedback Notas

Inicio » GobEc - RUTER » Feedback Instituciones

Positive Feedback

×

Feedback type
Difiere al realizar el trámite

Descripción
Al realizar el trámite, me solicitaron un requisito adicional

Estado
pending

Creado
Lun, 23/12/2019 - 14:18

Para atender un comentario, el gestor de feedback debe seleccionar la opción *Add notes*. En la nueva ventana tendrá el botón *"Add feedback note"*.

Ingreso al país de personas nacionales

Feedback Notas

Inicio » GobEc - RUTER » Feedback Instituciones » 2214

+ Add Feedback note

USUARIO	ESTADO DE FEEDBACK	FECHA	NOTA
---------	--------------------	-------	------

El gestor de feedback podrá registrar sus comentarios y relacionarlos con un estado, pudiendo ser:

- Pendiente: Es el estado por defecto de la herramienta, cuando un ciudadano ha registrado un comentario y aún no ha sido atendido por parte de la institución.
- En progreso: Cuando se está revisando el comentario ingresado por el ciudadano, en espera de una definición.
- Cerrado con éxito: Una vez que se ha revisado el comentario del ciudadano, se actualizó el contenido del trámite en la plataforma GOB.EC y el nuevo contenido fue publicado.
- Cerrado sin éxito: El comentario del ciudadano no implicaba un cambio en el contenido del trámite.

Junto a cada cambio de estado se deberá registrar la correspondiente nota, la cual debe ser consistente y coherente con el estado seleccionado

Estado

[Inicio](#) » [GobEc - RUTER](#) » [Feedback Instituciones](#) » [2214](#) » [Notes](#)

Estado de feedback *

Pendiente ▼

- Seleccione un valor -

Pendiente

En progreso

Cerrado con éxito

Cerrado sin éxito

created

Guardar

Estado de feedback *

En progreso ▼

Feedback state when note was created

Nota *

Se está revisando la observación con el área responsable del trámite

Guardar

En la opción de *Notas* se tendrá un registro de los cambios realizados, donde conste quién realizó el cambio, cuándo lo hizo, a qué estado realizó la modificación y la correspondiente nota.

EJEMPLO

En el siguiente ejemplo, se puede verificar la aplicación de los diferentes estados en un comentario ingresado por un ciudadano al trámite “Ingreso al país de personas nacionales”:

1. El gestor de feedback revisa que existe un comentario asociado al trámite, el cual está en estado Pendiente

Feedback Instituciones				
Inicio » GobEc - RUTER				
Trámite	Tipo de Feedback	Estado		
<input type="text"/>	- Cualquiera - ▼	Pendiente ▼		
Buscar				
TRÁMITE	FECHA	TIPO DE FEEDBACK	ESTADO	OPERACIONES
Ingreso al país de personas nacionales	Jue, 02/01/2020 - 14:39	Difiere al realizar el trámite	pending	Notas ▼

2. El gestor de feedback ingresa una nota al comentario, cambia el estado a “En progreso” y registra un comentario

The screenshot shows a web interface for managing feedback. At the top, there is a navigation bar with 'Regresar al sitio', 'Administrar', 'Buscar', and a user ID '0602249989'. Below this is a menu with 'GobEC', 'Trámites', 'Regulaciones', 'Informes', 'Mi Institución', 'Webforms', and 'Feedback'. The main content area is titled 'Estado' and shows a breadcrumb trail: 'Inicio > GobEC - RUTER > Feedback Instituciones > 2214 > Notes'. The 'Estado de feedback' dropdown is set to 'En progreso'. Below it, a text area labeled 'Nota' contains the text: 'Se está revisando la información con el área responsable del trámite'. A 'Guardar' button is at the bottom.

3. En la bandeja se puede apreciar el nuevo estado del comentario y la correspondiente nota.

Internamente el gestor de bandeja utiliza el proceso/procedimiento definido por la institución para verificar el comentario ingresado por el ciudadano

The screenshot shows a table titled 'Ingreso al país de personas nacionales'. It has two tabs: 'Feedback' and 'Notas'. Below the tabs is a breadcrumb trail: 'Inicio > GobEC - RUTER > Feedback Instituciones > 2214'. There is a '+ Add Feedback note' button. The table has four columns: 'USUARIO', 'ESTADO DE FEEDBACK', 'FECHA', and 'NOTA'. One row is visible with the following data:

USUARIO	ESTADO DE FEEDBACK	FECHA	NOTA
Fabián Noboa Vinueza	En proceso	2019-12-23 14:41:58	Se está revisando la observación con el área responsable del trámite

4. Una vez (en este ejemplo), que se ha determinado que es válida la observación, la institución ha procedido a actualizar y publicar el contenido del trámite “Ingreso al país de personas naturales”. Inmediatamente, el gestor de feedback ingresa una nueva nota al comentario y cambia el estado a “Cerrado con éxito” y registra la información

The screenshot shows the same web interface as before, but the 'Estado de feedback' dropdown is now set to 'Cerrado con éxito'. The 'Nota' text area contains the text: 'El usuario tenía razón, se solicitaba un requisito que no estaba registrado en GOB.EC. Se procedió a editar el trámite e incorporar los requisitos conforme a lo establecido en la Ley de Movilidad Humana.' A 'Guardar' button is at the bottom.

5. En la bandeja se puede apreciar que el comentario ha cambiado de estado

Feedback Instituciones

[Inicio](#) » [GobEC](#) - [RUTER](#)

✓ Nota Ingreso al país de personas nacionales se ha creado.

Trámite Tipo de Feedback Estado

TRÁMITE	FECHA	TIPO DE FEEDBACK	ESTADO	OPERACIONES
Ingreso al país de personas nacionales	Lun, 23/12/2019 - 14:52	Difiere al realizar el trámite	successfully-closed	<input type="button" value="Notas"/>

6. Dentro de los comentarios se puede apreciar los 2 estados por los que pasó la gestión del comentario

Ingreso al país de personas nacionales

[Inicio](#) » [GobEC](#) - [RUTER](#) » [Feedback Instituciones](#) » 2214

USUARIO	ESTADO DE FEEDBACK	FECHA	NOTA
Fabián Noboa Vinuesa	Cerrado con éxito	2019-12-23 14:52:19	El usuario tenía razón, se solicitaba un requisito que no estaba registrado en GOB.EC. Se procedió a editar el trámite e incorporar los requisitos conforme a lo establecido en la Ley de Movilidad Humana.
Fabián Noboa Vinuesa	En proceso	2019-12-23 14:41:58	Se está revisando la observación con el área responsable del trámite