

Manual de atención al usuario externo

Sistema de Tickets

Julio, 2021

01.

Título separador

Tabla de Contenidos

Prólogo.....	3
Introducción.....	3
Objetivos.....	4
General	
Específicos	
1. Sistema de Tickets.....	5
1.1. ¿Cómo solicitar información en el sistema de tickets?.....	5
1.1.1. Primera forma: Institucional.....	5
1.1.2. Segunda forma: Estadísticas.....	6
2. Guía para el administrador.....	8
3. Pasos para responder un ticket.....	11
3.1. Ejemplo: ticket con información publicada en la web.....	11
4. Asignación de tickets al área técnica.....	13
5. Nuevos agentes (técnicos procesadores).....	16
6. Respuestas Predefinidas.....	16
7. Guía para el técnico procesador.....	17
8. Reenvío de encuestas de satisfacción.....	20
9. ¿Qué hacer ante una calificación baja en una encuesta de satisfacción?.....	21
10. Formato de quejas.....	21
11. Guía para generar reportes.....	22
12. Anexos.....	24

Prólogo

El Manual de Atención al Usuario Externo - Sistema de Tickets está diseñado para capacitar a los administradores y agentes procesadores de la información del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), sobre los procedimientos y protocolos a seguir en la atención de requerimientos estadísticos de usuarios externos como: estudiantes, investigadores, académicos, públicos especializado, ciudadanía en general a nivel nacional e internacional, quienes depositan su confianza en la calidad de información estadística oficial del Ecuador que produce el Instituto, y que sirve de insumo fundamental para la toma de decisiones de políticas públicas en beneficio de todos y todas.

Esta ardua y delicada tarea involucra conocimientos específicos sobre la información física y digital del INEC, asimismo destreza, profesionalismo y astucia para satisfacer al 100 % los requerimientos de los usuarios externos e internos. Así mismo, el actual Sistema de Tickets está sujeto a indicaciones y normativas del Ministerio de Trabajo. Por lo tanto, nace esta guía metodológica como herramienta de apoyo para saber cómo responder y hacerlo de manera adecuada y eficaz.

Cada capítulo le ayudará a familiarizarse con el aplicativo y le instruirá sobre el procedimiento, para que pueda adquirir experticia, agilidad y evite cometer errores. En caso de presentarse dificultades, el presente manual también incluye una sección pensada en resolver problemas frecuentes.

Introducción

Desde 1976, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) funge como órgano rector de la estadística nacional y encargado de generar las cifras oficiales del Ecuador sobre diversos ámbitos. Actualmente gestiona más de 100 operaciones estadísticas, de las cuales, 34 son de producción propia. De esta forma contribuye al desarrollo humano, vinculado a la necesidad de numerar, cuantificar, calcular y aportar al análisis sociodemográfico y económico del país.

El INEC cumple con procesos de producción estadística rigurosos que impiden la manipulación de los datos. Cumple protocolos y certificaciones internacionales emitidos por organismos que integran el sistema de las Naciones Unidas como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (Unfpa), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otros.

Los datos históricos del INEC representan una valiosa fuente de información estadística para académicos, estudiantes, investigadores, emprendedores, sector público y privado, público especializado, interesados internacionales, ciudadanía en general, entre otros, quienes pueden solicitar información estadística de manera eficaz y segura a través del Sistema de Tickets del INEC.

Para poder generar una respuesta eficiente a los requerimientos externos es importante seguir un protocolo y adquirir conocimientos en el manejo del Sistema de Tickets, por lo que se considera la implementación de un Manual guía para conocer los procedimientos para administradores y agentes procesadores de las diversas áreas técnicas, con el fin de institucionalizar el proceso.

Objetivos

General

Capacitar al equipo de la Unidad de Atención al Ciudadano en el procedimiento digital para responder un pedido a través del Sistema de Tickets.

Específicos

- Presentar al equipo de Atención al Ciudadano el manejo de las herramientas básicas del Sistema de Tickets, que le permitirán aprovechar los recursos del sistema y optimizar el tiempo.
- Facilitar el manejo de herramientas al momento de atender un ticket y mejorar la atención al usuario del equipo de la Unidad de Atención al Ciudadano.
- Crear un documento guía de capacitación para funcionarios que se incorporen por primera vez a la Unidad de Atención al Ciudadano.
- Mejorar los canales de comunicación y establecer normativas que institucionalicen el proceso de Atención al Ciudadano.

1. Sistema de Tickets

El Sistema de Tickets es una plataforma virtual del Instituto Nacional de Estadística y Censos que permite la entrega de información estadística pública publicada y no publicada, a la ciudadanía interesada en las operaciones estadísticas del Instituto, ya sea a nivel nacional o internacional.

Este sistema es administrado por la Unidad de Atención al Ciudadano de la Dirección de Comunicación Social y por los agentes procesadores de la información de las diversas áreas operativas del INEC.

1.1. ¿Cómo solicitar información en el sistema de tickets?

Existe dos formas para solicitar requerimientos de información estadística del Instituto se los puede realizar a través de la página web www.ecuadorencifras.gob.ec.

1.1.1. Primera forma: Institucional

El usuario interno o externo puede ingresar al sistema a través de la opción **Institucional** en la página web principal:

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/servicio-al-usuario>



Luego ingresar en **Requerimientos de información**:



Una vez que ha ingresado en la página de **Atención al ciudadano** puede iniciar su solicitud de información.

Aquí encuentra las opciones de: abrir un nuevo ticket o ver el estado de un ticket.



Al dar clic en **Abrir un nuevo ticket**, se despliega un formulario en el que debe registrar sus datos personales e iniciar su requerimiento.

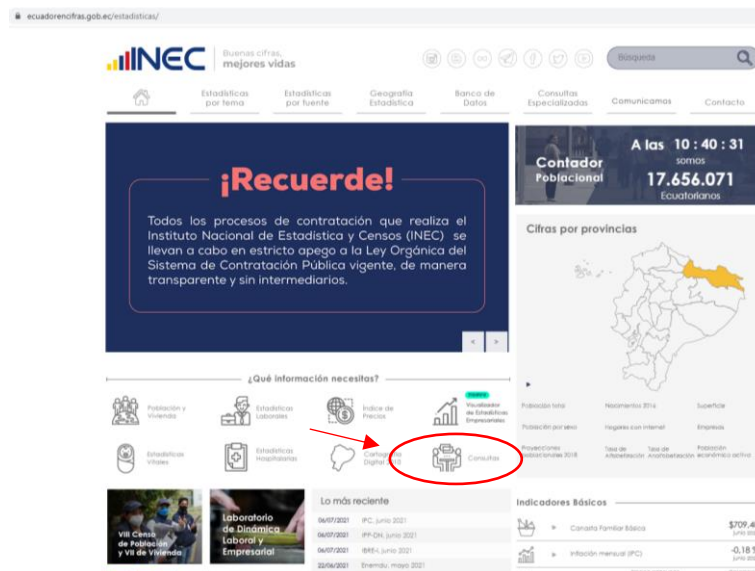
1.1.2. Segunda forma: Estadísticas

El usuario interno o externo puede ingresar al sistema a través de la opción **Estadísticas** en la página web principal:



Esta opción le direccionará la página web del INEC en donde podrá encontrar toda la información estadística publicada. Una vez ahí, ingrese en **Consultas** y ahí continúe los pasos mencionados en el punto anterior como llenar el formulario para crear un ticket o ver el estado de su requerimiento.

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>



Para revisar el estado de un ticket, ingrese en la opción y registre su correo electrónico y número de ticket.

Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

Atención al ciudadano

[Inicio](#) [Abrir un nuevo ticket](#) [Ver estado de ticket](#)

Ver estado de un ticket

Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de ticket. Este le registrará para ver su ticket.

Correo Electrónico:

Número de ticket:

[Ver ticket](#)

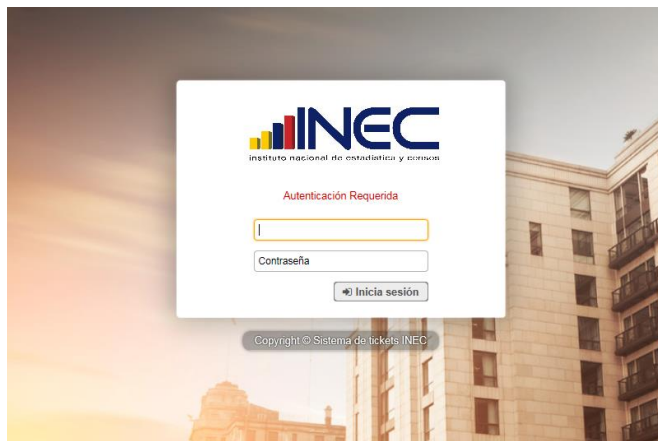
¿Tiene una cuenta con nosotros? [Iniciar sesión](#) o [Regístrese](#) para obtener una cuenta y poder acceder a todos sus tickets.

Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de ticket, por favor [abra un nuevo ticket](#).

2. Guía para el administrador

Los funcionarios del equipo de Unidad de Atención al Ciudadano deben ingresar al aplicativo del Sistema de Tickets a través del siguiente enlace:

https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/osticket_uac/scp/



Para ingresar al sistema debe registrar el usuario y contraseña asignadas por la Dirección de Registros Administrativos (DIRAD). Una vez dentro podrá visualizar los tickets que han ingresado por la página web, para el procesamiento de la respuesta al pedido del usuario.

Así mismo, es importante tomar las siguientes recomendaciones con el equipo tecnológico con el que se va a trabajar.

Hardware

- ✓ Computador de las siguientes características mínimas recomendadas:
- ✓ Procesador mínimo de 2.8 Mhz.
- ✓ Memoria RAM de 2 gigabyte (GB).
- ✓ Espacio en disco de 300 GB
- ✓ Servicio de internet sin restricciones y con un ancho de banda mínimo de 1 Mb. El tiempo de respuesta del sistema dependerá de esta característica.
- ✓ Pantalla de 18".

Software

- ✓ Sistema Operativo: versión Windows 7 o superiores a ella.
- ✓ Navegador: de preferencia utilizar Mozilla Firefox - versión mínima 43.0

2.1. Panel del agente

Una vez que ha ingresado al aplicativo, automáticamente el sistema abrirá la bandeja de **tickets abiertos** en el panel del agente y podrá visualizar lo siguiente:

aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/osticket_uac/scp/tickets.php?queue=1

Bienvenido, Soporte. | Panel Administrador | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets Base de conocimientos

Abiertos Mis Tickets Procesados Cerrados Buscar Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada] Ordenar

Abiertos

Ticket	Fecha Creación	Asunto	Departamento	Prioridad	De	Asignado a	Fecha Vencimiento
004428	20/07/21 10:31	Datos Informativos de Población	Soporte	Normal	Jorge Vinicio Cuadrado Almeida		en 10 días
004427	20/07/21 10:26	Datos para realizar encuestas	Soporte	Normal	Bryan Marcelo Bolaños Donoso		en 10 días
004426	20/07/21 10:16	INFORMACION DE INDICADORES A NIVE...	Soporte	Normal	Fredy Darwin Mamallacta Cerda		en 10 días

- **Número de un ticket:** asignado automáticamente por el sistema.
- **Fecha de creación:** día en el que el usuario ingresa el pedido.
- **Asunto:** detalle registrado por el usuario al generar el ticket.
- **Departamento:** el área donde se encuentra el pedido.
- **Prioridad:** usualmente es normal y emergente pintada de rojo cuando se trata de periodistas, cuyo proceso para este último es diferente y se explica más adelante.
- **De:** donde se registra el nombre del usuario.
- **Asignado a:** visualiza el nombre del técnico al que se le asignó un ticket para el procesamiento, o soporte ticket cuando el técnico procesador ha reasignado la respuesta a Soporte Tickets para ser enviada al usuario.
- **Fecha de vencimiento:** total de días que tiene el pedido, desde su ingreso hasta ser contestado.

aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/osticket_uac/scp/tickets.php?queue=1

Bienvenido, Soporte. | Panel Administrador | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets Base de conocimientos

Abiertos Mis Tickets Procesados Cerrados Buscar Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada] Ordenar

Abiertos

Ticket	Fecha Creación	Asunto	Departamento	Prioridad	De	Asignado a	Fecha Vencimiento
004428	20/07/21 10:31	Datos Informativos de Población	Soporte	Normal	Jorge Vinicio Cuadrado Almeida		en 10 días
004427	20/07/21 10:26	Datos para realizar encuestas	Soporte	Normal	Bryan Marcelo Bolaños Donoso		en 10 días
004426	20/07/21 10:16	INFORMACION DE INDICADORES A NIVE...	Soporte	Normal	Fredy Darwin Mamallacta Cerda		en 10 días
004425	20/07/21 08:20	Desarrollo de un trabajo de investigac...	UNIDAD DE PROCESAMIENTO	Normal	Lee urdaneta	Soporte Tickets	en 10 días
004423	19/07/21 13:19	Ingreso per cápita y GINI	Soporte	Normal	ANA LUCIA MONCAYO	William Villavicencio	en 9 días
004421	19/07/21 11:28	Solicitud cartografía shape provin...	Soporte	Normal	Samuel Gutiérrez Jiménez	Soporte Tickets	en 9 días
004414	16/07/21 18:28	Personas por hogar	Soporte	Normal	Carlos Eduardo Vinelli Orozco	Diego Armendariz	en 6 días
004413	16/07/21 18:14	Solicitud de información	Soporte	Normal	Jheison Alexis León Cumbicos	Carlos Inguazo	en 6 días

En la bandeja de tickets abiertos, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si hay un ticket en color rojo significa que tiene una alta importancia y debe ser respondido inmediatamente, enviando la respuesta predefinida para que canalice su pedido al director o directora de Comunicación Social.
- Observe la fecha de vencimiento de los tickets asignados al área técnica, podría tener vencidos o por vencerse, en este caso, debe enviar un recordatorio al técnico procesador para obtener la respuesta.

aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/osticket_uac/scp/tickets.php?queue=16&dir=1&sort=1

Bienvenido, Soporte. | Panel Administrador | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas **Tickets** Base de conocimientos

Abiertos Mis Tickets Procesados **Cerrados** Buscar Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada]

Cerrados

Ticket	Fecha Cierre	Asunto	De	Cerrado Por	Estado	Técnico Asignado	Tiene Encuesta	Promedio	Observación
004424	20/07/21 09:56	Uso del idioma quichua en la...	Clodomiro Javier Varela	Soporte Tickets	Cerrado	Silvana Menéndez	Volver a enviar encuesta		
004422	19/07/21 17:21	Estadísticas de Zonas	Michelle Alejandra Medina Chablay	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	Volver a enviar encuesta		
004377	12/07/21 21:14	Información	Paola Lorena Pasquel Pasquel	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	SI	4.83	-excelente servicio
004376	14/07/21 08:24	Cobertura con Agua Potable	NOBOA GARZÓN ANDREA MISHILL	Soporte Tickets	Cerrado	Silvana Menéndez	Volver a enviar encuesta		
004375	12/07/21 20:47	número de población con dis...	GABRIELA PAOLA FONSECA GONZÁLES	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	Volver a enviar encuesta		
004374	12/07/21 20:03	Información	LUIS ALFREDO NUÑEZ VILLARROEL	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	Volver a enviar encuesta		
004373	13/07/21 10:26	Información Cartográfica Sh...	ROCIO CAROLINA ORDOÑEZ CHARPENTIER	Soporte Tickets	Cerrado	Martha Saavedra	Volver a enviar encuesta		
004372	12/07/21 19:55	Información poblacional	Myriam Patricia Jarrin Escobar	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	SI	4.83	Excelente servicio.
004371	12/07/21 19:36	Información población de la ...	DAYSÍ PAOLA TAMAYO COSME	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	Volver a enviar encuesta		
004370	12/07/21 19:27	Datos para realizar encuestas	Angel Rafael Pérez Núñez	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	SI	4.67	Ninguna

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: 1 [2] 3 4 5 6 7 8 9 10 » Exportar

Mostrando 26 - 50 of about 4322

Otra ventana que visualizará en esta pantalla es la de los **tickets cerrados**. En esta opción encontrará la siguiente información:

- **Ticket:** registra el número de ticket cerrado o enviado al usuario.
- **Fecha de cierre:** fecha en la que se contestó el ticket.
- **Asunto:** detalle registrado por el usuario al generar el ticket.
- **De:** nombre del usuario.
- **Cerrado por:** registra siempre Soporte Tickets quien envía la respuesta al usuario.
- **Estado:** siempre debe estar en estado "cerrado".
- **Técnico asignado:** muestra el nombre de la persona que respondió el pedido, ya sea del área técnica o del equipo - soporte ticket.
- **Tiene encuesta:** la palabra "Si" indica que la encuesta de satisfacción ya ha sido contestada por el usuario; "Volver a enviar encuesta" significa que el usuario no ha respondido aún la encuesta y se deberá reenviarla una vez más.
- **Promedio:** es la nota con la que ha calificado el usuario por el servicio recibido.

- **Observación:** un espacio donde el usuario puede expresarse, felicitar o registrar una queja, cuyo tratamiento se explicará más adelante.

3. Pasos para responder un ticket

Para responder un requerimiento, debe dar clic en el número del ticket registrado en la bandeja de abiertos. Una vez abierto el ticket **lea con atención** y varias veces, **reconozca el tema** y la información solicitada, **el lugar**, es decir si desea información a nivel nacional, provincial, cantonal, parroquial y **el año o años específicos**.

Una vez identificado el pedido, considere lo siguiente:

- El administrador debe contestar la información que está publicada en la web y la que se encuentra publicada de forma física o digital en la biblioteca INEC.
- En caso de que la información no esté publicada en la página web, pero sí está investigada en el formulario y la desagregación sea menor a la publicada, el ticket debe ser asignado al área técnica.
- También existe la posibilidad de que el INEC no posea la información y debe darse la respuesta apropiada.
- Adjunte el enlace de la encuesta de satisfacción en los correos a los que se les entregó la información del Instituto.

3.1. Ejemplo: ticket con información publicada en la web.

Ha ingresado a la bandeja de tickets abiertos el siguiente pedido:

The screenshot shows the INEC web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Panel de Control', 'Usuarios', 'Tareas', 'Tickets', and 'Base de conocimientos'. Below this, there's a search bar and a list of ticket statuses: 'Abiertos', 'Mis Tickets', 'Procesados', 'Cerrados', 'Buscar', and 'Nuevo Ticket'. The 'Abiertos' section is active, showing a table of open tickets. One ticket is highlighted with a red circle: Ticket 002032, created on 21/09/20 at 08:34, with the subject 'Necesito la informacion del SABE'. The ticket is assigned to 'Linda Patricia Naranjo Raffo' and has a due date of 'en 10 días'. Below the table, there's a section for the ticket details, titled 'Hilo del Ticket (3)'. It shows a message from 'Linda Patricia Naranjo Raffo' published on 21/09/20 at 08:34, with the subject 'Necesito la informacion del SABE'. The message content is circled in red: 'Un grupo de medicos vamos a realizar un capitulo de un libro sobre la situacion del adulto mayor en ecuador por eso necesitamos la informacion del SABE'.

Tickets	Fecha Creación	Asunto	Departamento	Prioridad	De	Asignado a	Fecha Vencimiento
002032	21/09/20 08:34	Necesito la informacion del SABE	Soporte	Normal	Linda Patricia Naranjo Raffo		en 10 días

Hilo del Ticket (3)

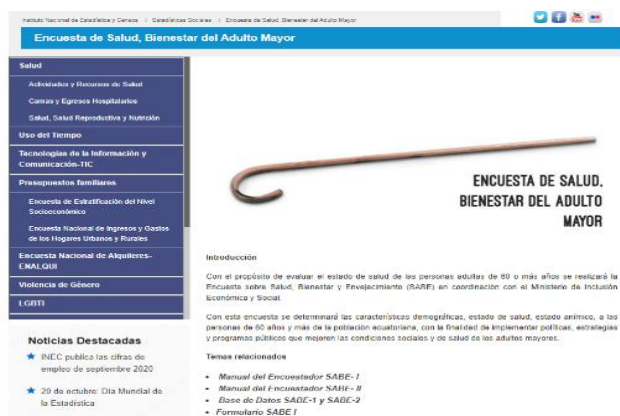
21/09/20 08:34

Linda Patricia Naranjo Raffo publicado 21/09/20 08:34 Necesito la informacion del SABE

Un grupo de medicos vamos a realizar un capitulo de un libro sobre la situacion del adulto mayor en ecuador por eso necesitamos la informacion del SABE

Pasos:

- ✓ Ubique la información en la web:

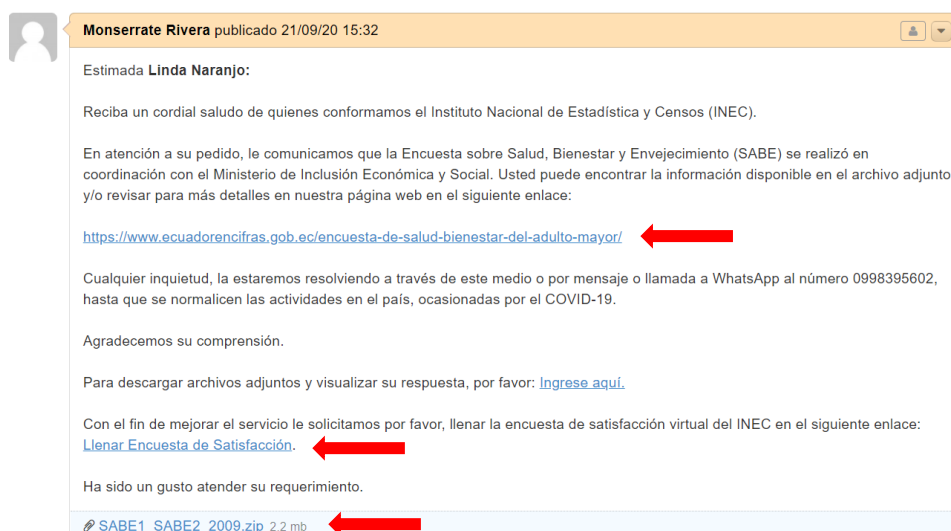


- ✓ Una vez que identifica la información **copie el enlace para registrarlo en la respuesta, descargue el archivo**, preferible la presentación y/o los tabulados donde encontrará información detallada de la operación estadística, la información descargada debe tener la palabra Respuesta, el número del ticket, nombre del usuario por ejemplo: Respuesta_Ticket _002014_Linda Patricia Naranjo Raffo y prepare la respuesta a ser enviada.

- ✓ Una vez que ya tiene la información correcta, **elija una de las opciones de respuesta predeterminadas**. En esta ocasión, elija “AA Respuesta general” y redacte la contestación. Recuerde insertar el enlace con la ubicación de la información en la página web, procure que no existan faltas ortográficas y que lo explicado sea claro y coherente.



- ✓ En la parte inferior de la respuesta encuentra la opción para adjuntar el o los archivos con la información solicitada. Puede dar clic en elegirlos y le permitirá adjuntar archivos en todos los formatos establecidos y con un peso de hasta 100 Mb, o a su vez arrastrar el documento hasta la ventana.



Las flechas rojas indican los puntos clave que nunca debe olvidar en una respuesta.

- ✓ Finalmente, en **estado de ticket** seleccione la opción **cerrado** (actual) y vaya a la opción **"Publicar Respuesta"**. Al culminar este procedimiento, la pantalla regresa a tickets abiertos y podrá visualizar el siguiente mensaje: "... se ha publicado satisfactoriamente" y el ticket quedará registrado en la bandeja de tickets cerrados".

Firma: ☒ Ninguno ☐ Firma de Departamento (Soporte)

Estado de ticket: **Cerrado (actual)**

Publicar Respuesta Restablecer

En esta etapa, tome en cuenta lo siguiente:

- ✓ Crear carpetas por meses con el nombre de los técnicos procesadores y registrar en cada mes el número de tickets atendidos.
- ✓ Para su organización puede crear carpetas por mes según la temática de los archivos descargados, por ejemplo: población, salud, censo, y otros, le facilitarán encontrar la información en el futuro.

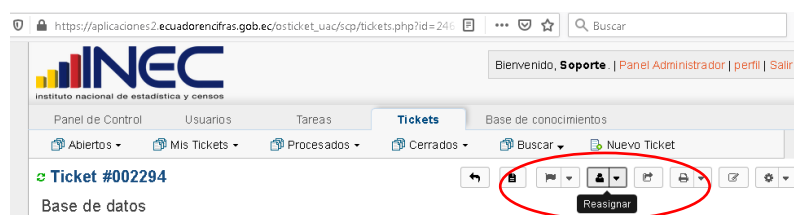
4. Asignación de tickets al área técnica

En el caso de que un pedido requiera información que no esté publicada en el portal web, el ticket debe ser procesado por el área técnica, de acuerdo a la lista de procesadores de información anexada al final de este documento (ver anexo 1).

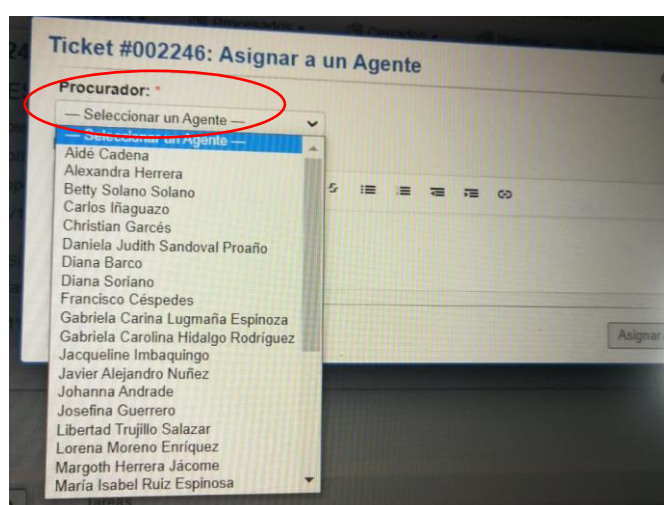
Para asignar el ticket al área técnica tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Se asignará al área técnica cuando la información solicitada fue investigada, pero no se encuentra publicada en la página web. La información que no ha sido publicada pero es pública consta en los formularios, boletines técnicos y metodología de cada operación estadística.

- ✓ Si un usuario solicita una desagregación mayor a la publicada, se debe revisar la metodología de la operación estadística para saber la posibilidad de su procesamiento.



- ✓ Una vez analizados los puntos anteriores, en la parte superior derecha de la pantalla va encontrar la opción **reasignar** con el ícono de una persona, que le permitirá asignar el ticket al técnico procesador.



- ✓ Una vez dentro, ingrese en la opción "**procurador**" y seleccione un agente. En esta pantalla se despliega una lista con los nombres de los técnicos. Una vez designado el agente, redacte un mensaje breve solicitando la generación de la respuesta al pedido del usuario y proceda a asignar.

Ticket #002294: Asignar a un Agente

Procurador: *

Gabriela Carina Lugmaña Espinoza

☐ Maintain referral access to

Estimada Gabrielita, por favor su ayuda generando la respuesta al pedido de la usuaria, gracias.

Restablecer Cancelar Asignar

- ✓ El área técnica tiene 5 días a partir de la fecha que recibe el pedido para dar la respuesta y reasignar a *soporte ticket* para finalizar el proceso con el envío de la respuesta al usuario.
- ✓ Finalmente, cuando está asignado el ticket, el administrador puede visualizarlo en la **bandeja de entrada** en "asignado a" con el nombre del técnico que está procesando el pedido.

https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/osticket_uac/cp/tickets.php?queue=1

Abiertos

002292	30/10/20 07:11	Información ingresos hospitalarios	Soporte	Normal	Jenny Belén Altamirano Jara	en 10 días
002291	29/10/20 23:03	Información sobre shapex	Soporte	Normal	BRYAN FABRICIO FLORES MARTÍNEZ	en 9 días
002290	29/10/20 21:06	Investigar acerca de las nacionalidades...	Soporte	Normal	Michael Brandon Hidalgo Maldonado	en 9 días
002288	29/10/20 16:45	Trabajo de Tesis	Soporte	Normal	Romer Leiston Muñoz Cantoral	en 9 días
002285	29/10/20 10:57	Encuesta estructural y empresarial Man...	Soporte	Normal	Jordan Bryan Burgos Tapia	en 9 días
002267	26/10/20 15:41	DMO nivel sector y Ecuador cant...	Soporte	Normal	Andra Bonilla	en 6 días
002240	22/10/20 12:52	Población con empleo adecuado se...	Soporte	Normal	Cristell Coronel	en 2 días
002231	21/10/20 11:42	Deciles de Ingresos	Soporte	Normal	Gonzalo Caride	en 23 horas

Selección: Todos Ninguno Selección

Página: 11 Exportar

Mostrando 1 - 10 de about 10

- ✓ El administrador es responsable de enviar al usuario inmediatamente las respuestas entregadas por el área técnica. El estado de asignación cambiará de nombre al de *Soporte Tickets*.
- ✓ Dicha respuesta debe ser previamente revisada. Además, es necesario descargar el archivo adjunto, que debe estar registrado con la palabra *Respuesta*, el número del ticket y nombre del usuario, por ejemplo: *Respuesta_Ticket_002014_Linda Patricia Naranjo Raffo*; y archivarlo en una carpeta con el nombre del técnico que envió la respuesta. Esto servirá de insumo al momento de hacer los reportes mensuales.

https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/osticket_uac/cp/tickets.php?id=23

Ticket #002203

Avatar Libertad Trujillo Salazar asignó esto a Jacqueline Imbaquingo 15/10/20 09:47

Avatar Jacqueline Imbaquingo publicado 15/10/20 11:46

Estimada usuaria,

En atención a la solicitud realizada, adjuntamos información disponible del Directorio de Empresas 2018, referente a: número de empresas, plazas de empleo registrado y ventas totales que realizan una actividad económica principal relacionada al requerimiento solicitado, según Clasificación Industrial Internacional Uniforme CIIU4 (6 dígitos) del cantón Quito, año 2018. Cabe manifestar que se entrega información de las empresas ya que es una base con mejor calidad de la información.

Manifiestamos que el Directorio de Empresas es una operación estadística basada en registros administrativos, que contiene a todas las empresas formalmente constituidas en el país, es decir que se encuentren registradas en el Servicio de Rentas Internas, y que además hayan registrado movimientos económicos de ventas y/o plazas de empleo registrado en el IESS y/o declaración RISE en el año de referencia; las principales variables de investigación son: actividad económica principal (codificada de acuerdo al CIIU revisión 4), ventas totales y personal ocupado – afiliado de la empresa medido a través de plazas de empleo registrado en el IESS.

Para mayor información relacionada al Directorio de Empresas, por favor visitar la siguiente página web:

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>

Saludos cordiales,

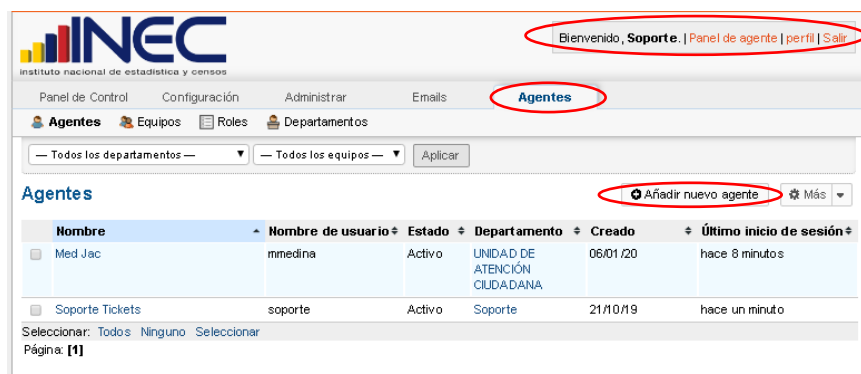
Elaborado: Jacqueline Imbaquingo

Revisado: Libertad Trujillo

Ticket #002203.xlsx 63,1 kb

- ✓ Al ingresar a la respuesta enviada por el técnico procesador observará el recorrido que ha atravesado el pedido del usuario.
- ✓ Una vez que el área técnica ha procesado el pedido, el administrador debe enviar al usuario la respuesta con el esquema predefinido. Asegúrese de responder todas las solicitudes del ticket. Una vez revisado, proceda a dar respuesta siguiendo los pasos mencionados con anterioridad.

5. Nuevos agentes (técnicos procesadores)

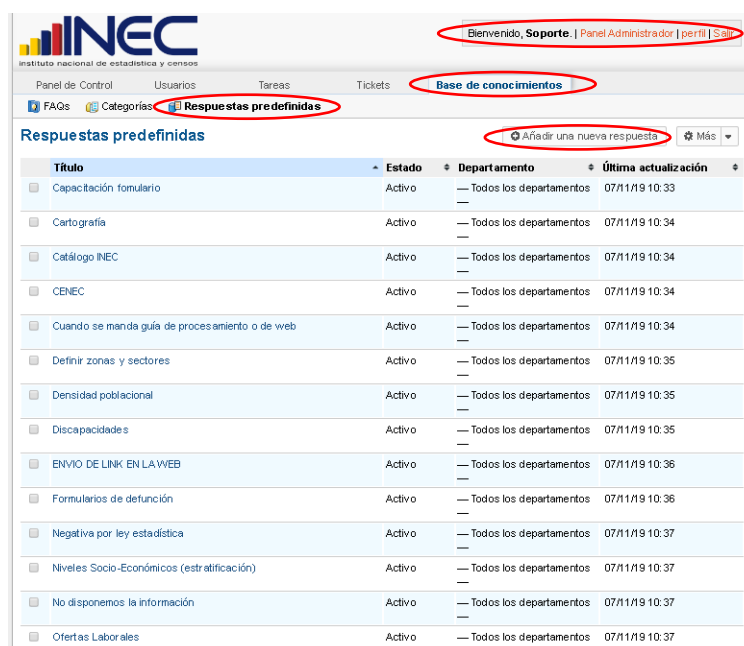


Otra responsabilidad del administrador es incluir Agentes, es decir a los técnicos que van a procesar los pedidos específicos y desagregaciones (procesadores de áreas técnicas). Para hacerlo debe seguir los siguientes pasos:

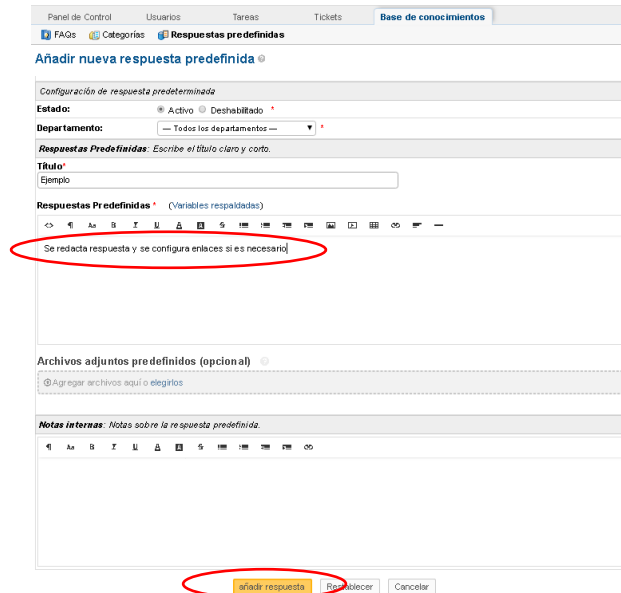
- ✓ Ir a **Panel de agente**.
- ✓ Selecciona la opción **Agentes**.
- ✓ **Añadir nuevo agente**, aparece la ventana de creación de agentes
- ✓ En la opción **Cuenta** se configura el nombre del agente, correo, nombre de usuario, estado y se establece la contraseña.
- ✓ **Establecer contraseña**: debe ingresar el nombre de usuario como contraseña, el mismo que será la inicial del nombre seguido del apellido, siempre todo en letras minúsculas, por ejemplo: Juan Pérez = jperez. Esto permitirá enviar el enlace de autenticación de la cuenta al correo ingresado.

6. Respuestas Predefinidas

El administrador puede crear una respuesta predefinida nueva para el cuerpo de las respuestas, con el fin de generar eficacia y reducir tiempos al momento de gestionar un ticket. Para ello, debe seguir los siguientes pasos:



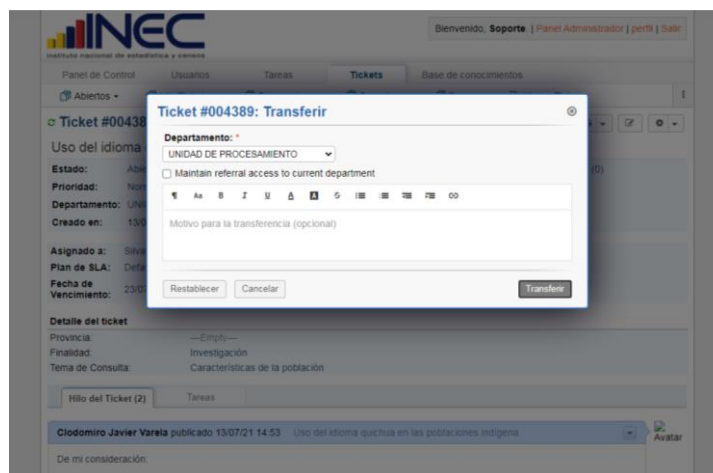
- ✓ Seleccionar la opción **Base de conocimientos**
- ✓ Luego clic en la opción **respuestas predefinidas**.
- ✓ E ingresar **en añadir una nueva respuesta**.
- ✓ En esa ventana encontrará **creación de respuestas predefinidas**, en la que deberá redactar la respuesta con el título y el cuerpo del texto (es posible configurar enlaces para el usuario final).
- ✓ Finalmente, proceda a guardar dando clic en **añadir respuesta**.



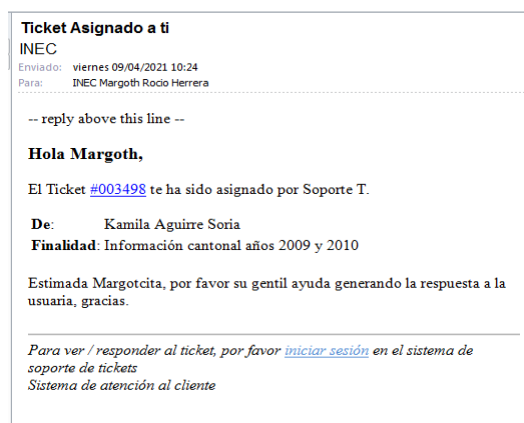
7. Guía para el técnico procesador

Si el pedido del usuario necesita un procesamiento específico, el administrador del sistema debe asignar el pedido al área respectiva, según su temática.

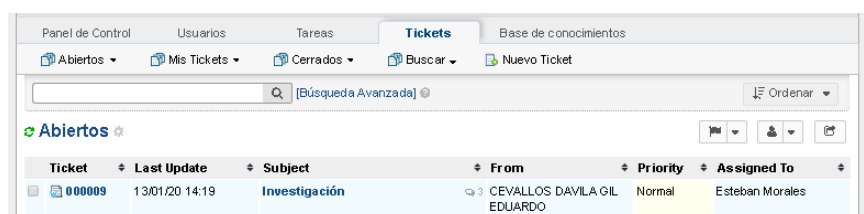
- ✓ El primer paso corresponde el administrador, quien deberá elegir el Departamento al que asignará el pedido. Para ello, seleccione **Unidad de Procesamiento**.



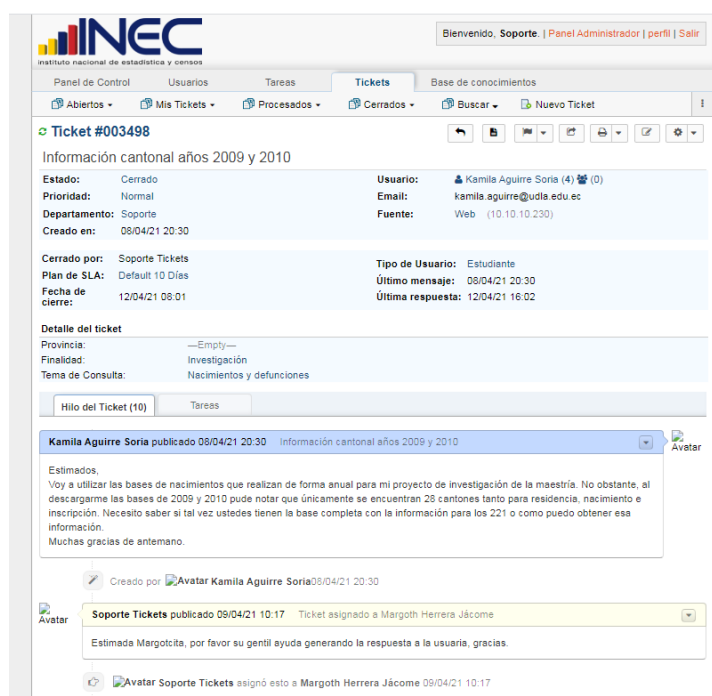
- ✓ Cuando se asigna un ticket al usuario procesador, la primera alerta le llegará al correo institucional, con un mensaje de asignación de un nuevo ticket:



- ✓ El técnico procesador deberá ingresar al sistema con el usuario y contraseña correspondientes, y podrá visualizar la bandeja de tickets asignados para el respectivo procesamiento.



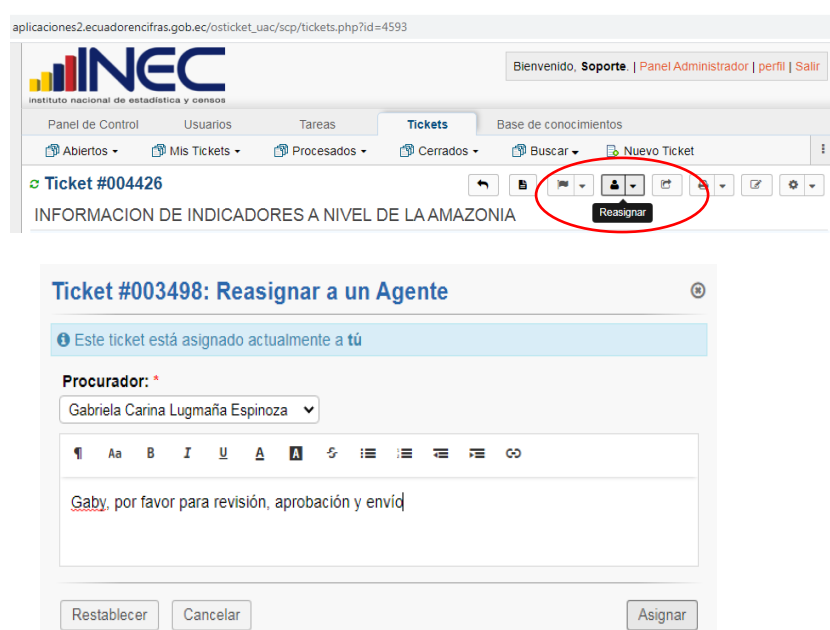
- ✓ Para visualizar el pedido dé un clic en el número de ticket o en el asunto (Subject) y podrá revisar los datos generales del usuario, el pedido y la nota escrita por el administrador.



- ✓ El técnico procesará la información en el **lapso de cuatro días**, colocará formatos, notas técnicas y redactará la respuesta para el usuario y, en caso de ser necesario, adjuntará la información en cualquier formato (archivo comprimido, word, excel u otros), etiquetados de la siguiente forma: Respuesta_Ticket_(número de ticket)_(nombre del usuario), como lo indica el ejemplo.



- ✓ Una vez realizado el procedimiento anterior, dé clic en “**publicar nota**”.
- ✓ Acto seguido, asignará a su Jefe inmediato para la revisión correspondiente, deberá seleccionar, en la parte superior derecha de su pantalla, la opción reasignar y dar clic en **Agente**. Seleccione a su jefe inmediato, coloque un breve mensaje y clic en **asignar**.



El jefe inmediato procederá a la respectiva revisión, quien tiene **un día** para cumplir este proceso. En caso de requerir modificaciones, el jefe inmediato puede publicar otra nota o devolver el ticket al técnico procesador para las nuevas modificaciones. Una vez que completada esta fase, el jefe inmediato debe asignar el pedido, nuevamente, a Soporte ticket, junto con un breve mensaje.

Cumplido este paso, el administrador que recibe la respuesta debe enviarla al usuario que solicitó la información.

Mientras tanto, una vez concluido el procedimiento, el técnico procesador podrá visualizar todo el recorrido del ticket atendido en la bandeja de tickets cerrados y generar sus propios reportes.

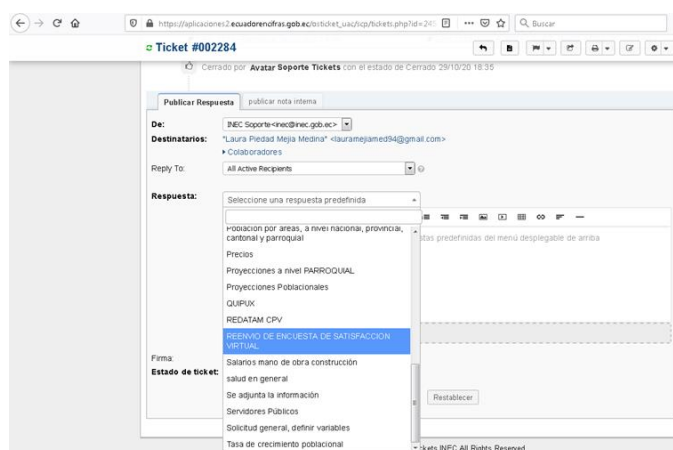
8. Reenvío de encuestas de satisfacción

La información enviada a usuarios incluye una **Encuesta de Satisfacción**, con el propósito de obtener una valoración del 1 al 5 sobre el servicio que recibió el usuario.

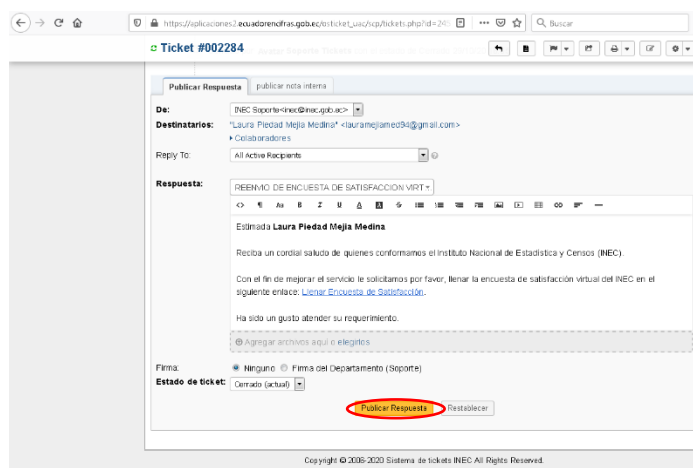
El objetivo es recibir una respuesta inmediata, no obstante, los usuarios que en el transcurso de una semana o dos no han generado una respuesta, es indispensable reenviar la encuesta antes de finalizar el mes.

Para enviar una encuesta de satisfacción debe seguir los siguientes pasos:

- ✓ Ingrese en la opción de tickets cerrados para visualizar los tickets que han sido calificados o no.
- ✓ Ingrese al ticket que requiere el reenvío de la encuesta.
- ✓ Clic en **Respuestas** y elija **Reenviar Encuesta de Satisfacción Virtual**.



- ✓ Una vez desplegado el texto de la encuesta, dé clic en **publicar respuesta**.
- ✓ Al regresar a la siguiente página observará el mensaje, "... se ha publicado satisfactoriamente".



La Encuesta de Satisfacción contiene la fecha en la que fue publicada.

Encuestas con baja calificación: si el resultado de las encuestas de satisfacción es 3 o menos de 3, inmediatamente se debe gestionar la observación de la misma.

En estos casos, es urgente comunicarse con el usuario para solventar su inconformidad.

9. ¿Qué hacer ante una calificación baja en una encuesta de satisfacción?

En caso de obtener una calificación de 3 o inferior, debe dar un seguimiento inmediato. Para ello debe tomar contacto con el usuario y solventar su inconformidad. Siga estas recomendaciones:

- ✓ Contáctese con el usuario: ingrese a la pantalla de tickets cerrados.
- ✓ Ingrese al ticket con baja calificación y en la parte superior derecha de la pantalla, de clic en el nombre, a continuación, se despliega la información registrada por el usuario con sus datos y así podrá ubicarlo.



Ticket #002242: Johnny Sandoya Unamuno

Johnny Sandoya Unamuno
<johnny@blueasesores.com>

[Cambiar usuario](#)

Usuario | **Notas**

Información del Contacto

Nacionalidad:	Ecuatoriana
Cédula/Pasaporte:	0915984595
Género:	Masculino
Número de Teléfono:	(099) 244-7400
Nota Interna:	

- ✓ Una vez que ha conversado con el usuario, registre la solución que se le ha dado y envíesela a través de un correo electrónico.
- ✓ En caso de que el usuario no haya registrado su número telefónico, envíe un correo electrónico para solucionar, en lo posible, la observación o queja o pidiendo aclaración de la misma.
- ✓ Si usted recibió una baja calificación en la encuesta de satisfacción debe llenar el **Formato de Quejas**.

10. Formato de quejas

Las soluciones dadas a las encuestas de satisfacción con calificación baja deben ser registradas en el formato de quejas de la siguiente forma:

CADA HECHO DE TU VIDA Cuenta

INEC

Buenas cifras, mejores vidas

MATRIZ DE ATENCIÓN DE QUEJAS

SERVICIO: Atención especializada de requerimientos de información estadística

PERIODO DEL REPORTE: Octubre

ENCARGADO DE EXTENDER LA INFORMACIÓN		PERIODO DEL REPORTE	
NRO.	FECHA DE INGRESO	TRÁMITE	MEDIO
00001	06/09/2020	Entrega de información estadística a la ciudadanía (Tickets)	Entrega de tickets
		DETALLE DE LA QUEJA	ESTADO DE GESTIÓN
		"No recibí una respuesta. Pregunté a una conocida que trabaja en el INEC, de esa forma obtuve una respuesta. Sin embargo, no recibí nada por este medio. El ticket no sirvió para nada"	Atendida
		ACCIONES EMPRENDIDAS	FECHA DE CIERRE
		Se realizó el contacto telefónico con el usuario y se le indicó que en respuesta fue enviado al día siguiente de su pedido, el usuario manifestó que no le ha llegado ningún mensaje al correo y a través de la línea telefónica lo ayudamos a llegar a la respuesta enviada, pide disculpas por la calificación enviada y manifestó su satisfacción con el servicio.	20/10/2020

ELABORADO POR: *Sofía Pareda*

APROBADO POR:

FIRMA:

FECHA DE DESARROLLO

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

DOCUMENTACIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD

RESPONSABLE DESARROLLO DEL FORMULARIO

EC

V.1.1

- ✓ El administrador debe verificar si la queja corresponde a Soporte Tickets o a una respuesta dada por el técnico procesador.
- ✓ Cuando la queja corresponde a la respuesta dada por el técnico procesador, el administrador enviará un correo electrónico para que se dé la gestión correspondiente por parte del área respectiva.
- ✓ Una vez que se ha dado la solución, el área técnica debe enviar al administrador el formato lleno, ya que se debe enviar mensualmente a la Dirección de Planificación y posterior al Ministerio de Trabajo.
- ✓ En el caso de que corresponda a Soporte Tickets, la gestión deberá ser realizada por el administrador.

11. Guía para generar reportes.

Para la generación del reporte de usuarios, deberá ir a la bandeja de Tickets Cerrados, dar clic en los 3 puntos al margen derecho de la pantalla

"Generación de Reportes" y realizar el siguiente procedimiento:

← → ↻ aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/osticket_uac/scp/tickets.php?queue=1&dir=1&sort=1

Bienvenido, Soporte | Panel Administrador | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets Base de conocimientos

Abiertos Mis Tickets Procesados Cerrados Buscar Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada]

Cerrados

Ticket	Fecha Cierre	Asunto	De	Cerrado Por	Estado	Técnico Asignado	Tiene Encuesta	Promedio	Observación
004428	20/07/21 16:16	Datos Informativos de Población	Jorge Vnicio Cuadrado Almeida	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	SI	4.83	Gracias satisfeco con la información
004427	20/07/21 15:48	Datos para realizar encuestas	Bryan Marcelo Bolaños Donoso	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	SI	5	ninguna
004425	20/07/21 13:17	Desarrollo de un trabajo de I...	Lee urdaneta	Soporte Tickets	Cerrado	Silvana Menéndez	Volver a enviar encuesta		
004424	20/07/21 09:56	Uso del idioma quichua en la...	Clodomiro Javier Varela	Soporte Tickets	Cerrado	Silvana Menéndez	Volver a enviar encuesta		
004422	19/07/21 17:21	Estadísticas de Zonas	Michelle Alejandra Medina Chablay	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	Volver a enviar encuesta		
004421	20/07/21 11:11	Solicitud cartografía shape p...	Samuel Gutiérrez Jiménez	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	SI	5	Gracias! Samuel Gutierrez Jimenez facturacion@visionspin.com.mx samuelgtzjm@gmail.com +52 3318099922
004420	19/07/21 17:07	Causa de morbilidad	Rebeca de los Angeles Montero Pacha	Soporte Tickets	Cerrado	Soporte Tickets	Volver a enviar encuesta		

- ✓ Al dar clic en **Generación de Reportes** se cargará una nueva página con la información de los tickets que ya fueron procesados y cerrados.

Descargar Reportes en Excel desde la BD

dd/mm/aaaa dd/mm/aaaa Generar archivo

Nro. Ticket	Fecha de Creación	Fecha de Cierre	Tipo de Usuario	Finalidad	Temática de Consulta	Asunto	Técnico Procesador de la Información	Nombre del Usuario	Género	Correo Electrónico	Fecha de Creación de encuesta de usuario externo	Resultado de encuesta de usuario externo	Observaciones
000025	2020-02-05 08:51:10	2020-03-09 08:54:35	Académico	Investigación	ACTI	Subir Sistema	Iturillo	Maribel Medina	("2","Femenino")	maribel_medina@inec.gob.ec			
000027	2020-02-17 15:07:06	2020-02-17 15:59:14	Empleado Público	Trabajo	Uso del Tiempo	PRUEBA	Iturillo	SYLVIA PROANO	("2","Femenino")	silvia_proano@inec.gob.ec			
000028	2020-03-03 09:06:39	2020-03-09 08:50:51	Empleado Público	Trabajo	No aplica	prueba	Iturillo	Mario Basantes	("1","Masculino")	luis_basantes@inec.gob.ec			
000031	2020-06-03 13:19:27	2020-06-03 13:26:02	Empleado Público	Trabajo	Características de la población	PRUEBA ENCUESTA SATISFACCION	soporte	SYLVIA JEANNETH	("2","Femenino")	silvia_proano.10@hotmail.com			
000044	2021-06-10 09:21:57	2021-06-10 09:25:06	Empleado Público	Investigación	Actividades y recursos de salud	prueba	mmedina	prueba	("1","Masculino")	prueba@prueba.com			
000045	2021-07-07 15:23:32	2021-07-08 09:12:21	Empleado Público	Trabajo	Camas y egresos hospitalarios	Neumona 2020	sjpg	usuario xx	("2","Femenino")	kevinproano1411@gmail.com			

- ✓ Seleccionar el rango de fechas del reporte que desea generar.
- ✓ Para descargar el reporte deberá ingresar en los campos de **filtros**, el rango de las fechas en las que se quiere obtener la información del reporte y dar clic en el botón **"Generar archivo"**. El reporte se descargará en formato CSV.

Reporte_Fechas_Ingreso (ejemplo) - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General Formato condicional Dar formato Estilos de celdas Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Celdas

A1 Nro. Ticket, Fecha de Creación, Fecha de Cierre, Tipo de Usuario, Finalidad, Temática de Consulta, Asunto, Técnico Procesador de la Información, Nombre del Usuario, Género, Correo Electrónico, Fecha de Creación de encuesta de usuario externo, Resultado de encuesta de usuario externo, Observaciones

1 Nro. Ticket, Fecha de Creación, Fecha de Cierre, Tipo de Usuario, Finalidad, Temática de Consulta, Asunto, Técnico Procesador de la Información, Nombre del Usuario, Género, Correo Electrónico, Fecha de Creación de encuesta de usuario externo, Resultado de encuesta de usuario externo, Observaciones

2 004419, "2021-07-19 06:52:49", "2021-07-19 17:05:01", Estudiante, Estudios, "Sin Catalogar", "Estadísticas", soporte, "Anguie Maribel Rivera Ponce", ("2","Femenino"), anguiemaribelrivers@gmail.com

3 004420, "2021-07-19 11:11:38", "2021-07-19 17:07:30", Estudiante, Estudios, "Sin Catalogar", "Causa de morbilidad", soporte, "Rebeca de los Angeles Montero Pachta", ("2","Femenino"), rebecca.montero@inec.gob.ec

4 004421, "2021-07-19 11:35:08", "2021-07-20 11:11:32", Investigador, Investigación, "División Política Administrativa, cartografía y ex", "Solicitud cartografía a shape provincia", soporte, "Samuel Gutiérrez Jiménez", ("1","Masculino"), samuelgutierrezjimenez@gmail.com

5 004422, "2021-07-19 11:35:08", "2021-07-19 17:21:23", Estudiante, Estudios, "Otros índices", "Estadísticas de Zonas", soporte, "Michelle Alejandra Medina Chablay", ("2","Femenino"), michellealejandramedina@gmail.com

6 004423, "2021-07-19 13:19:17", "2021-07-26 10:23:21", Investigador, Investigación, "Ingresos y gastos de hogares", "Ingreso per cápita y GINI", wvillavicencio, "ANA LUCIA MONCAYO", ("2","Femenino"), amoncayo708@puce.edu.ec

7 004424, "2021-07-19 14:50:57", "2021-07-20 09:56:31", Investigador, Investigación, "Características de la población", "Uso del idioma quichua en las poblaciones indígenas", smenendez, "Clodomiro Javier V", ("1","Masculino"), clodomirojavier@gmail.com

8 004425, "2021-07-20 08:20:48", "2021-07-20 13:17:36", Estudiante, Estudios, "Otros índices", "Desarrollo de un trabajo de investigación (Tesis)", smenendez, "Lee urdaneta", ("2","Femenino"), leeurdaneta@gmail.com

9 004426, "2021-07-20 16:43:38", "2021-07-21 16:48:29", Empleado Público, Trabajo, "Bases de datos", "INFORMACION DE INDICADORES A NIVEL DE LA AMAZONIA", soporte, "Fredy Darwin Mamallacta Cerdas", ("1","Masculino"), fdarwinmamallacta@gmail.com

10 004427, "2021-07-20 10:26:12", "2021-07-20 15:48:03", Académico, Investigación, "Características de la población", "Datos para realizar encuestas", soporte, "Bryan Marcelo Bolaños Donoso", ("1","Masculino"), bryanmarcelo@inec.gob.ec

11 004428, "2021-07-20 10:31:09", "2021-07-20 16:16:51", Investigador, Investigación, "Características de la población", "Datos Informativos de Población", soporte, "Jorge Vinicio Cuadrado Almeida", ("1","Masculino"), jorgevinicio@inec.gob.ec

12 004429, "2021-07-20 16:19:26", "2021-07-21 20:39:40", Estudiante, Estudios, "Características de la población", "Datos para realizar encuestas", soporte, "Bryan Marcelo Bolaños Donoso", ("1","Masculino"), bryanmarcelo@inec.gob.ec

13 004430, "2021-07-20 18:07:56", "2021-07-21 19:48:02", Empleado Público, Estudios, "Actividades y recursos de salud", "Morbilidad y Morbilidad de Chimborazo y Riob", soporte, "Toa Quinde Pichasaca", ("2","Femenino"), toaquinde@gmail.com

14 004431, "2021-07-20 21:14:13", "2021-07-21 19:59:03", Académico, Investigación, "Bases de datos", "Población de las parroquias del cantón Riobamba", soporte, "ANA DEL ROCIO VELOZ AVENDAÑO", ("2","Femenino"), anaveloz@inec.gob.ec

15 004432, "2021-07-21 10:21:11", "2021-07-26 10:25:50", Empleado Público, Trabajo, "Uso de Tecnologías de la Información (TICS)", "Solicitud series históricas Indicadores", cinaguazo, "Cristian Alejandro Almir", ("1","Masculino"), cristianalejandroalmir@gmail.com

16 004433, "2021-07-21 11:36:37", "2021-07-22 16:12:23", Empleado Privado, Trabajo, "Uso de Tecnologías de la Información (TICS)", "Demanda satisfecha de hogares con internet fijo", soporte, "Gustavo Carvajal", ("1","Masculino"), gustavocarvajal@gmail.com

17 004434, "2021-07-21 11:51:38", "2021-07-22 16:46:52", Investigador, Investigación, "Otros índices", "Índice de desempleo", soporte, "ANA LUCIA MONCAYO", ("2","Femenino"), amoncayo708@puce.edu.ec

18 004435, "2021-07-21 15:29:21", "2021-07-21 20:20:31", Profesional Independiente, Investigación, "Filiación Religiosa", "Ordenes religiosas", soporte, "Carlos Almeida Cueva", ("1","Masculino"), carlosalmeida@gmail.com

19 004436, "2021-07-21 19:22:14", "2021-07-23 11:37:16", Estudiante, Estudios, "Bases de datos", "CAPACIDAD DE HABITANTES MARTHA BUCARAN DE ROLDOS", soporte, "Christian Francisco Rios Pazmiño", ("1","Masculino"), christianfrancisco.rios@gmail.com

20 004437, "2021-07-21 20:11:58", "2021-07-23 11:33:28", Estudiante, Estudios, "División Política Administrativa, cartografía y ex", "SOLICITUD DE DATOS DE LA PROTECCIÓN LAECUATORIANA", msavedra, "KARO", ("1","Masculino"), msavedra@gmail.com

21 004438, "2021-07-22 08:52:10", "2021-07-22 17:05:58", Profesional Independiente, Investigación, "Mercado laboral", "Estadísticas de profesiones", soporte, "Cristina Acosta Leiva", ("2","Femenino"), cristinaacosta@gmail.com

22 004439, "2021-07-22 08:55:33", "2021-07-22 17:19:10", Profesional Independiente, Investigación, "Mercado laboral", "ESTADÍSTICAS LABORALES", soporte, "Cristina Acosta Leiva", ("2","Femenino"), cristinaacosta@gmail.com

23 004441, "2021-07-22 09:44:32", "2021-07-22 17:29:51", Empleado Privado, Investigación, "Bases de datos", "Información PYMES Ecuador", soporte, "Nataly Silvana Quinga Nasimba", ("2","Femenino"), natalyquin@gmail.com

24 004442, "2021-07-22 10:02:12", "2021-07-22 17:45:37", Investigador, Investigación, "Estadísticas Ambientales", "Encargado del estudio de Consumo alimentos Manabí", soporte, "Salome Barreiro", ("2","Femenino"), salomebarreiro@gmail.com

25 004443, "2021-07-22 10:13:17", "2021-07-22 17:47:47", Investigador, Investigación, "Estadísticas Ambientales", "Solicitud de reunión encargo consumo alimentos M", soporte, "Salome Barreiro", ("2","Femenino"), salomebarreiro@gmail.com

26 004445, "2021-07-22 10:33:24", "2021-07-22 17:56:06", Otro, Trabajo, "Educación, alfabetización, etc", "ADULTO MAYOR", soporte, "MIRIAM MARICELA MOREJON GANBON", ("2","Femenino"), miriammorejon@gmail.com

27 004445, "2021-07-22 10:33:24", "2021-07-22 13:10:46", Periodista (Medios), Investigación, "Características de la población", "Población autoidentificada por kichwas (datos)", soporte, "Sophie Timmerman", ("1","Masculino"), sophietimmerman@gmail.com

28 004446, "2021-07-22 11:39:02", "2021-07-22 14:57:12", Empleado Público, Trabajo, "Manufactura y Minería", "Solicitud de base de datos año 2020 ENESEM", ghidalgo, "Magda Robayo Vargas", ("2","Femenino"), magdarobayo@gmail.com

29 004447, "2021-07-22 13:53:50", "2021-07-23 17:12:12", Investigador, Investigación, "Características de la población", "Significado de las variables", smenendez, "Samuel Gutiérrez Jiménez", ("1","Masculino"), samuelgutierrezjimenez@gmail.com

30 004448, "2021-07-22 14:21:47", "2021-07-22 18:08:27", Estudiante, Estudios, "Características de la población", "Información Actualizada", soporte, "Gilson Andres Carreño Sanchez", ("1","Masculino"), gilsoncarreno@gmail.com

31 004449, "2021-07-22 14:27:03", "2021-07-22 18:09:55", Estudiante, Estudios, "Características de la población", "Información Actualizada", soporte, "Gilson Andres Carreño Sanchez", ("1","Masculino"), gilsoncarreno@gmail.com

32 004450, "2021-07-22 14:32:45", "2021-07-22 18:19:13", Estudiante, Estudios, "Características de la población", "Parroquia El Quinche", soporte, "Myriam Patricia Jarrin Escobar", ("2","Femenino"), mpeja@gmail.com

33 004451, "2021-07-22 14:56:57", "2021-07-22 18:23:21", Estudiante, Estudios, "Proyecciones, Información", soporte, "Gilson Andres Carreño Sanchez", ("1","Masculino"), gilsoncarreno@gmail.com

34 004452, "2021-07-22 14:57:10", "2021-07-23 14:47:35", Académico, Investigación, "Mercado laboral", "Conocimiento de plazas de trabajo en Restaurantes", jimbaquingo, "Ricardo Soto Jaramillo", ("1","Masculino"), ricardosotojaramillo@gmail.com

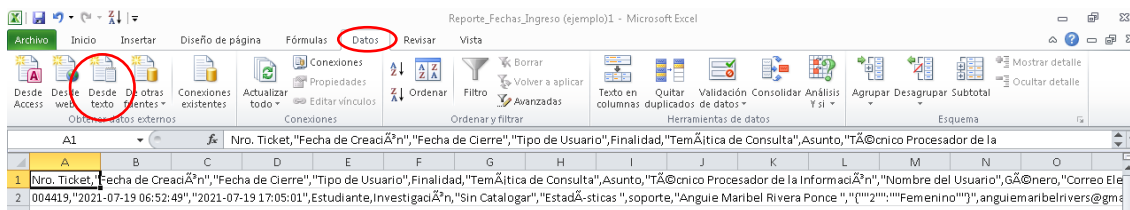
35 004453, "2021-07-23 09:55:27", "2021-07-23 12:07:15", Académico, Estudios, "Mercado laboral", "Solicitud información del empleo por provincias", soporte, "Edwin David Yugi Quinaucho", ("1","Masculino"), edwindavidyugi@gmail.com

36 004454, "2021-07-23 12:06:46", "2021-07-23 15:41:12", Académico, Investigación, "Bases de datos", "Requerimientos de datos, indicadores económicos", soporte, "Danner Fabián Arias Ojeda", ("1","Masculino"), dannerarias@gmail.com

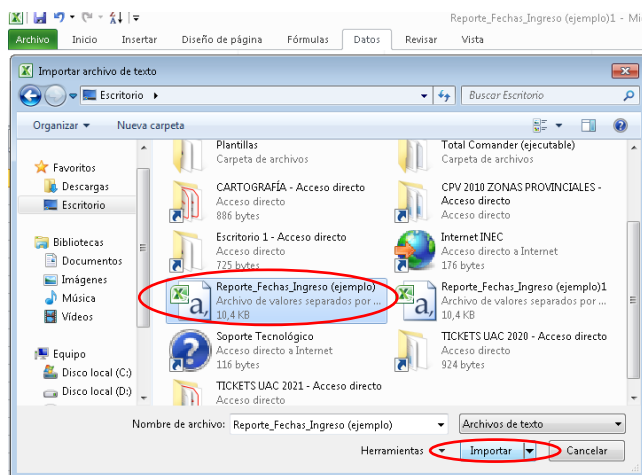
37 004455, "2021-07-23 14:03:33", "2021-07-23 16:21:29", Estudiante, Investigación, "Mercado laboral", "Datos de industria cultural y musical", soporte, "Peter Antonio Romero Estevez", ("1","Masculino"), peterantonioromero@gmail.com

38 004456, "2021-07-24 10:29:09", "2021-07-26 10:41:21", Estudiante, Investigación, "Características de la población", "Información Monte Sinai", soporte, "Enick Alberto Cevallos Chavez", ("1","Masculino"), enickalbertocevallos@gmail.com

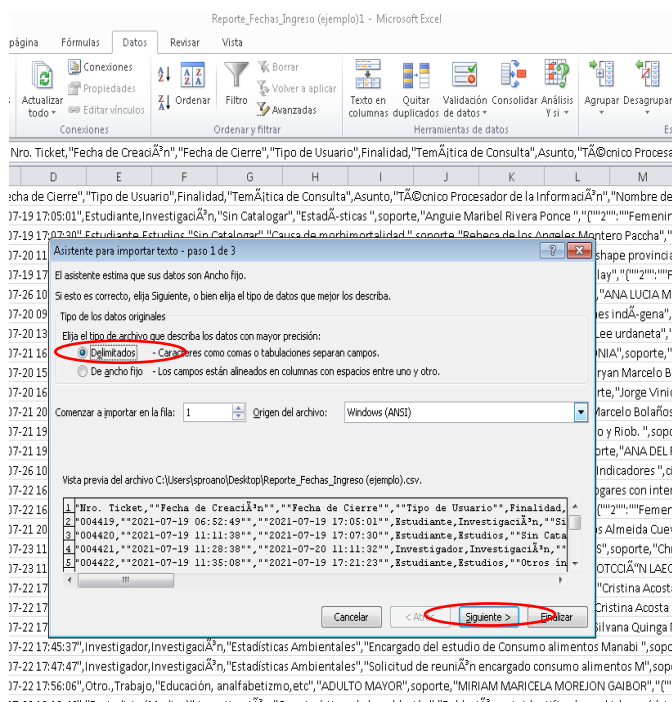
- ✓ Guarde el documento en una carpeta (dentro de su computador).
- ✓ Dentro del documento clic en la pestaña **Datos**.
- ✓ Seleccionar la opción **Desde el texto**.



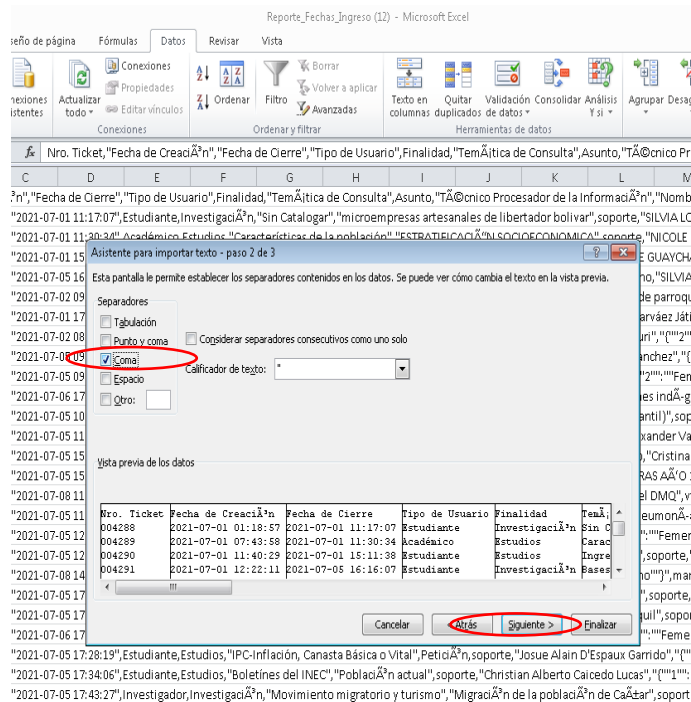
- ✓ En la ventana busque la ubicación del archivo del reporte y seleccione **importar**.



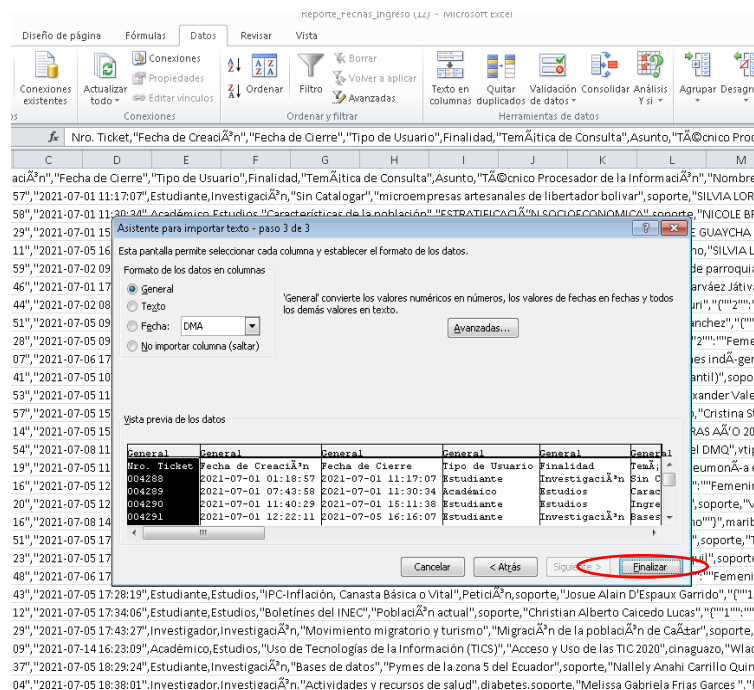
- ✓ En la siguiente pantalla elija la opción **Delimitados** y dé clic en **Siguiente**.



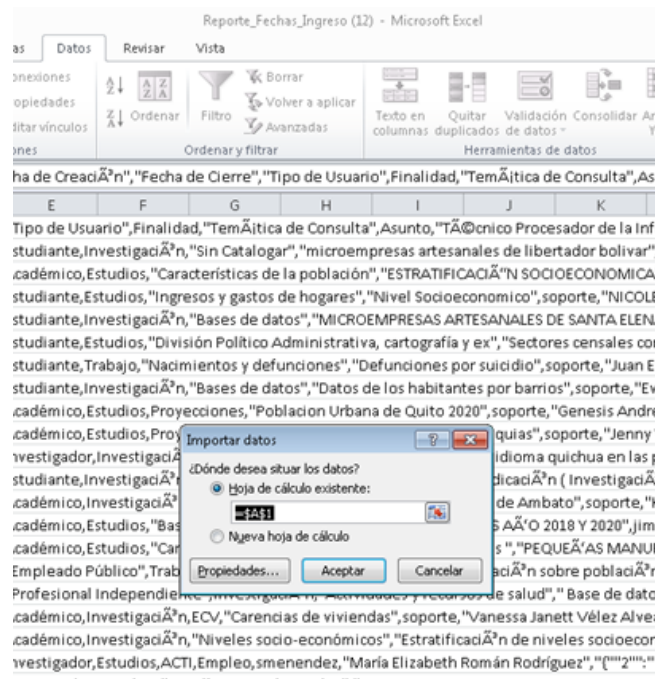
- ✓ Elija la opción de **coma** y dé clic en **Siguiente**.



- ✓ En la siguiente pantalla usted puede modificar cada columna según lo requiera y es opcional. Para continuar, marque la opción **general** y dé clic en **Finalizar**:



- ✓ Inmediatamente se desplegará una pantalla "Importar datos". Allí debe ubicar el cursor en la primera fila y columna (A1) y dar un clic en **aceptar** para finalizar el proceso.



- ✓ Si el proceso se hizo correctamente, podrá visualizar el archivo en formato Excel listo para ser editado.

Reporte_Fechas_Ingreso (12) - Microsoft Excel							
Reporte_Fechas_Ingreso (12) - Microsoft Excel							
No. Ticket	Fecha de Creación	Fecha de Cierre	Tipo de Usuario	Finalidad	Técnica de Consulta	Asunto	Soporte
4288	06/07/2021 1:58	06/07/2021 11:17	Estudiante	Investigación Sin Catalogar	microempresas artesanales de libertador bolívar	Técnico Procesador de la	soporte
4289	06/07/2021 7:43	06/07/2021 11:38	Académico	Estudios	Características de la población	ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONOMICA	soporte
4290	06/07/2021 11:40	06/07/2021 15:11	Estudiante	Estudios	Ingresos y gastos de hogares	Nivel Socioeconómico	soporte
4291	06/07/2021 12:22	06/07/2021 16:16	Estudiante	Investigación Bases de datos	MICROEMPRESAS ARTESANALES DE SANTA ELENA	trabajo	soporte
4292	06/07/2021 12:34	06/07/2021 9:58	Estudiante	Estudios	División Política Administrativa, cartografía y ex	Sectores censales con código de parroquias	soporte
4293	06/07/2021 15:38	06/07/2021 17:52	Estudiante	Trabajo	Nacimientos y defunciones	Defunciones por suicidio	soporte
4294	06/07/2021 16:49	06/07/2021 9:58	Estudiante	Investigación Bases de datos	Datos de los habitantes por barrios	soporte	soporte
4295	06/07/2021 20:12	06/07/2021 9:58	Académico	Estudios	Proyecciones	Población Urbana de Quito 2020	soporte
4296	06/07/2021 21:56	06/07/2021 9:48	Académico	Estudios	Proyecciones	Proyección poblacional por parroquias	soporte
4297	06/07/2021 21:57	06/07/2021 17:50	Investigador	Investigación Características de la población	Uso del idioma quichua en las poblaciones indígenas	soporte	soporte
4298	06/07/2021 22:36	06/07/2021 10:16	Estudiante	Investigación Actividades y recursos de salud	Automedicación (Investigación Estudiantil)	soporte	soporte
4299	06/07/2021 9:58	06/07/2021 11:21	Académico	Estudios	Bases de datos	Datos socioeconómicos de Ambato	soporte
4300	06/07/2021 10:28	06/07/2021 15:57	Académico	Estudios	Bases de datos	PEQUEÑAS MANUFACTURERAS AÑO 2018 Y 2020	soporte
4301	06/07/2021 10:43	06/07/2021 15:59	Académico	Estudios	Características de establecimientos o actividades	PEQUEÑAS MANUFACTURERAS AÑO 2018 Y 2020	soporte
4302	06/07/2021 10:49	06/07/2021 11:25	Empleado Público	Trabajo	Características de la población	Información sobre población joven del DMO	soporte
4303	06/07/2021 12:38	06/07/2021 11:56	Investigador	Investigación Actividades y recursos de salud	Base de datos sobre neumonía en Ecuador	soporte	soporte
4304	06/07/2021 12:55	06/07/2021 12:18	Académico	Investigación ECV	Carencias de viviendas	soporte	soporte
4305	06/07/2021 13:08	06/07/2021 12:25	Académico	Investigación Niveles socio-económicos	Estratificación de niveles socioeconómicos	soporte	soporte
4306	06/07/2021 13:33	06/07/2021 14:21	Investigador	Estudios ACTI	Empleo	soporte	soporte
4307	06/07/2021 15:30	06/07/2021 17:05	Investigador	Estudios Estadísticas Ambientales	POBLACION, VIVIENDA Y EDUCACION SAN NICOLAS	soporte	soporte
4308	06/07/2021 21:00	06/07/2021 17:10	Estudiante	Investigación Características de la población	Población de adultos mayores en Guayaquil	soporte	soporte
4309	06/07/2021 21:54	06/07/2021 17:52	Investigador	Investigación No aplica	Información MIPYMES	soporte	soporte
4310	06/07/2021 12:33	06/07/2021 17:28	Estudiante	Estudios IPC/Inflación, Canasta Básica o Vital	Período	soporte	soporte
4311	06/07/2021 14:19	06/07/2021 17:34	Estudiante	Estudios Boletines del INEC	Población actual	soporte	soporte
4312	06/07/2021 17:25	06/07/2021 17:40	Investigador	Investigación Movimiento migratorio y turismo	Migración de la población de Cañar	soporte	soporte
4313	06/07/2021 21:23	14/07/2021 16:23	Académico	Estudios Uso de Tecnologías de la Información (TIC)	Acceso y Uso de las TIC 2020	soporte	soporte
4314	06/07/2021 13:04	06/07/2021 18:29	Estudiante	Investigación Bases de datos	Primeros de la zona 5 del Ecuador	soporte	soporte
4315	06/07/2021 17:44	06/07/2021 18:38	Investigador	Investigación Actividades y recursos de salud	diabetes	soporte	soporte
4316	06/07/2021 9:36	06/07/2021 14:42	Empleado Público	Trabajo Bases de datos	Solicitud de número de adultos mayores	soporte	soporte
4317	06/07/2021 10:29	06/07/2021 16:55	Académico	Estudios Características de establecimientos o actividades	CANTIDAD DE PEQUEÑAS EMPRESAS	soporte	soporte
4318	06/07/2021 11:42	06/07/2021 15:08	Investigador	Estudios Bases de datos	población de los residentes de alluriquin	soporte	soporte
4319	06/07/2021 13:29	06/07/2021 15:18	Estudiante	Investigación Características de la población	Estudio	soporte	soporte
4320	06/07/2021 15:36	06/07/2021 16:21	Otro	Investigación Encuesta de Condiciones de Vida	Información de encuestas multipropósito	soporte	soporte
4321	06/07/2021 20:15	06/07/2021 17:08	Estudiante	Investigación Características de la población	censo de población	soporte	soporte
4322	06/07/2021 21:14	06/07/2021 17:21	Estudiante	Investigación Características de la población	número de habitantes	soporte	soporte
4323	06/07/2021 22:06	06/07/2021 9:34	Académico	Estudios Características de establecimientos o actividades	Numero de empresas pequeñas en Quito Ecuador	soporte	soporte
4324	06/07/2021 22:15	06/07/2021 9:38	Estudiante	Investigación Bases de datos	Numero de empresas de la ciudad de Guayaquil	soporte	soporte
4325	06/07/2021 7:44	06/07/2021 17:32	Académico	Estudios Bases de datos	Datos de la Práctica los 18 años	soporte	soporte
4326	06/07/2021 8:32	06/07/2021 17:51	Investigador	Investigación Estadísticas Ambientales	POBLACION, VIVIENDA Y EDUCACION SANGOLDO	soporte	soporte
4327	06/07/2021 9:23	06/07/2021 17:57	Estudiante	Investigación Bases de datos	Datos estadísticos sobre paridad política	soporte	soporte
4328	06/07/2021 9:25	06/07/2021 18:30	Estudiante	Investigación Bases de datos	Datos estadísticos sobre educación superior	soporte	soporte
4329	06/07/2021 9:48	06/07/2021 18:35	Investigador	Estudios Características de la población	Proyección de población en año 2040	soporte	soporte
4330	06/07/2021 9:54	06/07/2021 18:38	Empleado Público	Estudios Transporte y accidentes de tránsito	Información de utilización de tipos de transporte	soporte	soporte
4331	06/07/2021 12:54	06/07/2021 19:47	Estudiante	Estudios Características de la población	Identificación de la población	soporte	soporte

12. Anexos

Anexo1. Listado de técnicos procesadores de información.

No.	TÉCNICO QUE PROCESA	E-MAIL	OPERACIÓN ESTADÍSTICA
1	Adalivza Bravo	adalivza_bravo@inec.gob.ec	Índice de Precios al Productor de Disponibilidad Nacional (IPP-DN). Índice de Producción de la Industria Manufacturera (IPI-M). Índice de Puestos de Trabajo, Índice de Horas Trabajadas e Índice de Remuneraciones (IPT-IH-IR).
2	Adriana Urcuango	adriana_urcuango@inec.gob.ec	ENEMDU
3	Aidé Cadena	aide_cadena@inec.gob.ec	INFORMACIÓN PUBLICADA
4	Aldana Meza	aldana_meza@inec.gob.ec	JEFE DE GESTIÓN
5	Karen Rodríguez	karen_rodriguez@inec.gob.ec	INFORMACIÓN PUBLICADA
6	Andrés Peña	andres_pena@inec.gob.ec	ENEMDU
7	Betty Solano	betty_solano@inec.gob.ec	DIRECTORIO DE EMPRESAS
8	Carlos Iñaguazo	carlos_inaguazo@inec.gob.ec	MULTIPROPÓSITO
9	Carlos Pilataxi	carlos_pilataxi@inec.gob.ec	Gestión de Estadísticas Ambientales (GESA)
10	Carmita Artieda	carmita_artieda@inec.gob.ec	ECV-ENSANUT
11	Christian Cando	christian_cando@inec.gob.ec	Gestión de Estadísticas Agropecuarias y Ambientales en base a Registros Administrativos
12	Christian Terán	christian_teran@inec.gob.ec	Gestión de Estadísticas Agropecuarias y Ambientales en base a Registros Administrativos
13	Dennis Salguero	dennis_salguero@inec.gob.ec	CARTOGRAFÍA
14	Diana Barco	diana_barco@inec.gob.ec	JEFE DE GESTIÓN
15	Diego Armendariz	diego_armendariz@inec.gob.ec	ENEMDU
16	Gabriela Lugmaña	gabriela_lugmana@inec.gob.ec	EGRESOS, DEFUNCIONES, RAS, ESI, MATRIMONIOS Y DIVORCIOS, DATOS DE COMISIÓN DE SEGURIDAD (homicidios, suicidios, robos)
17	Gabriela Hidalgo	gabriela_hidalgo@inec.gob.ec	DIRECTORIO DE EMPRESAS
18	Henry Valdiviezo	henry_valdiviezo@inec.gob.ec	Ipc gads de Galápagos (construcción)
19	Jaqueline Imbaquingo	jaqueline_imbaquingo@inec.gob.ec	DIRECTORIO DE EMPRESAS
20	Javier Nuñez	javier_nunez@inec.gob.ec	PROYECCIONES POBLACIONALES
21	Johanna Andrade	johanna_andrade@inec.gob.ec	Gestión de Estadísticas Ambientales (GESA)
22	Josefina Guerrero	josefina_guerrero@inec.gob.ec	PÁGINA WEB
23	Julio Márquez	julio_marquez@inec.gob.ec	Gestión de Estadísticas Agropecuarias (GESAG)
24	Libertad Trujillo	libertad_trujillo@inec.gob.ec	JEFE DE GESTIÓN
25	Lorena Ramos	lorena_ramos@inec.gob.ec	Edificaciones

26	Marcia Ortiz	marcia_ortiz@inec.gob.ec	IPCO
27	Margoth Herrera	margoth_herrera@inec.gob.ec	EGRESOS, DEFUNCIONES, RAS, ESI, MATRIMONIOS Y DIVORCIOS, DATOS DE COMISIÓN DE SEGURIDAD (homicidios, suicidios, robos)
28	María Morán	maria_moran@inec.gob.ec	IPC
29	María Isabel Ruiz	mariaisabel_ruiz@inec.gob.ec	EGRESOS, DEFUNCIONES, RAS, ESI, MATRIMONIOS Y DIVORCIOS, DATOS DE COMISIÓN DE SEGURIDAD (homicidios, suicidios, robos)
30	Marisol Carrasco	marisol_carrasco@inec.gob.ec	VIOLENCIA DE GÉNERO
31	Maritza Cuichán	maritza_cuichan@inec.gob.ec	Gestión de Estadísticas Agropecuarias (GESAG)
32	Martha Saavedra	martha_saavedra@inec.gob.ec	CARTOGRAFÍA
33	Mélody Serrano	melody_serrano@inec.gob.ec	POBREZA MULTIDIMENSIONAL
34	Mercy Ríos	mercy_rios@inec.gob.ec	CLASIFICACIONES Y NOMENCLATURAS
35	Paola Guerra	paola_guerra@inec.gob.ec	Gestión de Estadísticas Ambientales (GESA)
36	Paola Troya	paola_troya@inec.gob.ec	EGRESOS, DEFUNCIONES, RAS, ESI, MATRIMONIOS Y DIVORCIOS, DATOS DE COMISIÓN DE SEGURIDAD (homicidios, suicidios, robos)
37	Ramiro Beavídez	ramiro_benavides@inec.gob.ec	Gestión de Estadísticas Ambientales (GESA)
38	Rita Jácome	rita_jacome@inec.gob.ec	ESTRUCTURALES
39	Roberto Chaves	roberto_chaves@inec.gob.ec	ESTRUCTURALES
40	Rocío Andino	rocio_andino@inec.gob.ec	DIRECTORIO DE EMPRESAS
41	Silvana Menéndez	silvana_menendez@inec.gob.ec	CPV
42	Sylvia Proaño	sylvia_proano@inec.gob.ec	INFORMACIÓN PUBLICADA
43	Verónica Cuzco	veronica_cuzco@inec.gob.ec	EGRESOS, DEFUNCIONES, RAS, ESI, MATRIMONIOS Y DIVORCIOS, DATOS DE COMISIÓN DE SEGURIDAD (homicidios, suicidios, robos)
44	Vladimir Tipán	vladimir_tipan@inec.gob.ec	JEFE DE GESTIÓN
45	William Villavicencio	william_villavicencio@inec.gob.ec	ENEMDU-ENIGHUR
46	Wilson Monteros	wilson_monteros@inec.gob.ec	Gestión de Estadísticas Agropecuarias y Ambientales en base a Registros Administrativos
Actualizada al 19/07/2021			

Flujograma de tiempos

