

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 1 de 32

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual es elaborado con la finalidad de orientar a colaboradores y usuarios de la aplicación móvil. Este documento permite dar a conocer el paso a paso para brindar orientación y acompañamiento de forma acertada a quienes lo requieran.

A lo largo del documento se presentará cada una de las funcionalidades del usuario Acudiente.

2. OBJETIVO

Ofrecer una guía a los usuarios y colaboradores de la solución que les permita conocer y subsanar posibles dudas que surjan a lo largo de su aprendizaje.

3. ALCANCE

El presente manual está dirigido a los usuarios Acudientes (Padres, madres, acudientes o responsables), quienes son los representantes de los beneficiarios (niños, niñas y mujeres gestantes menores de edad) y se encargan de velar por el cumplimiento de sus derechos.

4. DEFINICIONES

A continuación, se presentan los términos principales que se encontrarán a lo largo de este manual:

- **ACUDIENTE:** Representante de los beneficiarios (Padre, madre o responsable).
- **ACUDIENTE TEMPORAL:** Representante temporal de uno o varios beneficiarios. Está autorizado para recibir las raciones correspondientes a los beneficiarios. Solo puede ser creado por un acudiente.
- **BENEFICIARIO:** Niño, niña o madre gestante que goza de los servicios ofrecidos por la Dirección de Primera Infancia del ICBF.
- **EAS:** Entidad Administradora de Servicio.
- **UDS:** Unidad de Servicio.

5. DESARROLLO

5.1 Pantalla de login

En la pantalla principal o inicio se visualiza lo siguiente:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 2 de 32



Imagen 1: Login

5.1.1 Seleccionar tipo de documento

Se selecciona el tipo de documento.

5.1.2 Digita tu número de ID

Se ingresa el número de identificación correspondiente.

5.1.3 Soy mujer gestante

Existen casos en que la mujer gestante se encuentra como beneficiaria, es decir cuando la misma se encuentra en etapa de embarazo. Si se marca la opción “Soy mujer gestante”, el sistema validará el tipo y número de documento ingresados frente al sistema de información cuéntame, si posee una atención activa en un servicio de la dirección de primera infancia, si el tipo de beneficiario corresponde a mujer gestante y si es mayor de edad; se le debe permitir el ingreso como acudiente y se visualizará la información relacionada a ella misma (ya que ella es el beneficiario). Existe la posibilidad de que una madre gestante pueda tener el tipo de documento SD. Para este caso concreto, se debe realizar la activación conforme a lo dispuesto para la activación de los usuarios Sin Documento.

*En el caso de que la mujer gestante sea menor de edad, deberá ser su acudiente registrado quien acceda al aplicativo, ya que no se permite el ingreso de menores de edad.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 3 de 32

5.1.4 Restablecer contraseña

Permite que el usuario restablezca su contraseña en caso de pérdida. Para ello el usuario deberá seleccionar primero su tipo de documento y digitar su número de documento, seguido esto podrá dar clic en el botón "Restablecer contraseña", lo que permite digitar el correo electrónico asociado al usuario y enviar un enlace para reestablecer la contraseña.

5.1.5 Activar Usuario

Al dar clic en el botón "Activar usuario" se debe validar contra el sistema de información cuántame si el usuario cumple con las condiciones de Acudiente, es decir que tenga bajo su cargo al menos a un beneficiario con atención en estado activo en los servicios de primera infancia.



Imagen 2: Activación de Usuario

5.1.5.1 Digita tu primer nombre

Debe ingresar su primer nombre

5.1.5.2 Digita tu primer apellido

Debe ingresa su primer apellido

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 4 de 32

5.1.5.2 País de nacimiento

Debe seleccionar de la lista desplegable el país de nacimiento correspondiente

5.1.5.3 Fecha de nacimiento

Debe ingresar su fecha de nacimiento en el formato dd/mm/aaaa.

5.1.5.4 Digite su correo electrónico

Debe ingresar el correo electrónico registrado en el sistema.

Una vez diligenciado el formulario se debe proceder a la aceptación de los términos y condiciones.

Es importante denotar que la aplicación verifica que la información ingresada corresponda con la registrada en el sistema de información cuéntame. Si esto no sucede, la activación no será exitosa.

En este caso, el padre o acudiente debe dirigirse a los agentes educativos de la UDS y solicitar que sean actualizados sus datos en el sistema de información cuéntame.

5.1.5.5 Aceptar términos y condiciones

Se muestra un texto con el mensaje: "Señor usuario, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes sobre protección de datos personales, el ICBF solicita su autorización para la recolección y tratamiento de sus datos personales a fin de realizar caracterización poblacional y medición de calidad de servicio mediante encuesta, en cumplimiento de la misión institucional y funciones legales. Para mayor información lo invitamos a consultar nuestra política de tratamiento de datos personales en nuestra página web. <http://www.icbf.gov.co>." Los usuarios deben aceptar los términos y condiciones para poder generar la activación de su usuario.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 5 de 32

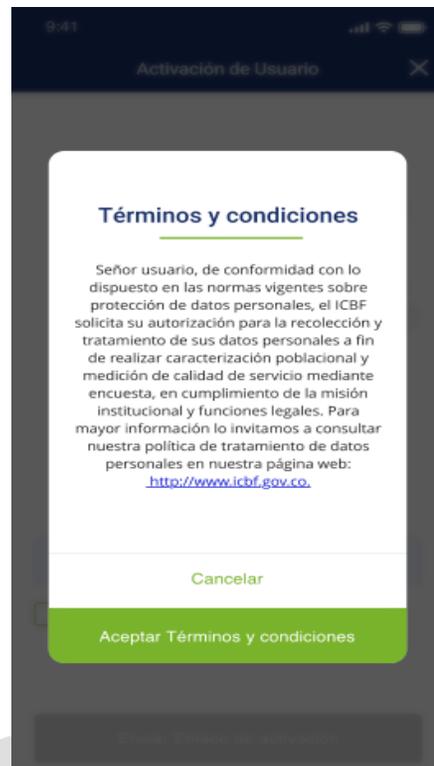


Imagen 3: Aceptar términos y condiciones

5.1.5.6 Enviar enlace de activación

Aparece el mensaje "Se ha enviado un correo electrónico con un enlace de activación al correo inscrito. Favor de dar clic en el enlace para habilitar el usuario"

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 6 de 32

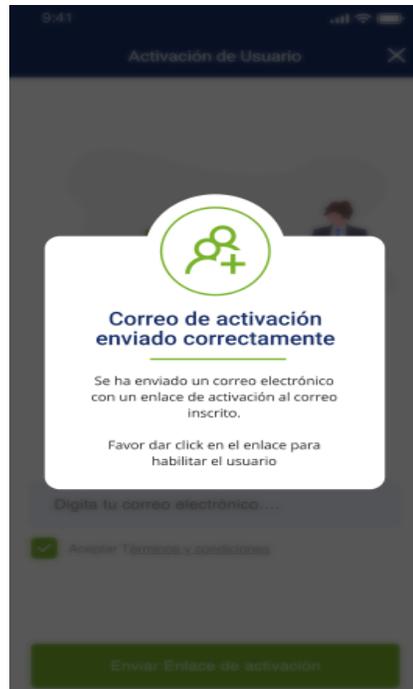


Imagen 4: Activación de Usuario

5.1.5.7 Asignar contraseña

Al momento de que el usuario da clic en el enlace, se redirige a la APP/Web donde solicita al usuario crear una contraseña, esta debe contener entre 6 y 8 caracteres y estar compuesta por números, letras y al menos un carácter especial (* @ ! + - % \$) .

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 7 de 32



Imagen 5: Asignar contraseña

Al presionar el botón de guardar se despliega el mensaje "Su usuario ha sido activado y su contraseña ha sido actualizada."

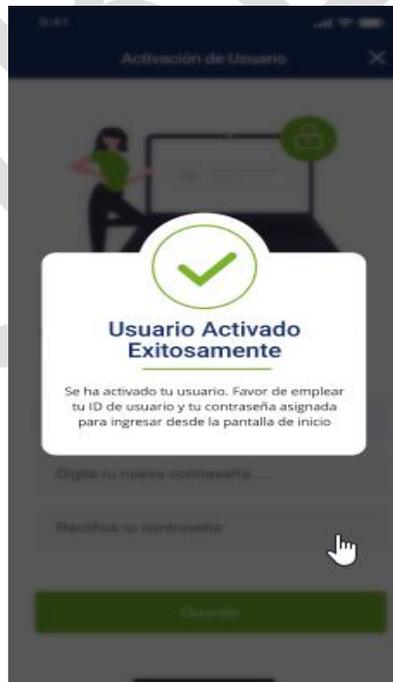


Imagen 6: Usuario Activado Exitosamente

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 8 de 32

5.1.6 Ingresar

Previamente se haya realizado la activación del usuario, en la pantalla de inicio se selecciona el tipo documento, ID de usuario, y se da clic en “Ingresar”.



Imagen 7: Ingresar

5.1.6.1 Contraseña

En la siguiente pantalla se ingresa la contraseña asignada por el usuario y posteriormente se da clic en ingresar.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 9 de 32



Imagen 8: Digitar Contraseña

5.1.7 Usuarios SD

Los usuarios SD (Sin Documento) hacen parte de un tipo de usuario específico en el sistema. Son aquellos usuarios que no poseen documento de identidad, y sin embargo pueden acceder al sistema debido a que sus demás datos personales se encuentran registrados. Para ello es necesario activar un usuario SD, con el fin de que se genere un código específico de ingreso al sistema, similar a un número de documento con el cual pueda acceder.

5.1.7.1 Activación usuario SD

Para activar un usuario SD, es necesario que en la pantalla de login se seleccione como tipo de documento.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



Imagen 9: Login usuario SD

Seguidamente se deberá dar clic en el botón de “Activar Usuario”. Esto llevará al usuario a la pantalla de activación de usuario.



Imagen 10: Activación de usuario

En esta pantalla el usuario deberá proveer sus datos personales con el fin de que el sistema valide contra la base de datos si su información pertenece a un acudiente registrado sin documento. Luego de diligenciar la información solicitada en la pantalla y de aceptar los términos y condiciones, si los datos del usuario existen en los registros, aparecerá un

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 11 de 32

mensaje de confirmación, donde se indica al usuario que se ha enviado un link de activación a su correo electrónico.



Imagen 11: Correo de confirmación enviado

El usuario deberá ingresar a su correo electrónico y dar clic en el correo electrónico del sistema que contiene enlace de activación de su usuario, además del código único de acceso creado para su usuario. Este código tiene la estructura SDXXXXXXX y se empleará para ingresar a la plataforma luego de la activación de su usuario.



Imagen 12: Correo de activación de usuario SD

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 12 de 32

Luego de dar clic en el enlace, se redirigirá al usuario al aplicativo, donde deberá asignar su contraseña de acceso al sistema. En esta pantalla también se recordará al usuario su código único de identificación, el cual deberá usar en la pantalla de login para acceder al sistema.



Imagen 13: Asignación de contraseña



Imagen 14: Activación exitosa de usuario SD

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 13 de 32

5.1.7.2 Ingreso usuario SD

Para ingresar con un usuario SD, es necesario que en la pantalla de login se seleccione como tipo de documento la opción SD: Sin Documento y que como número de ID coloque el código único de identificación asignado al crear el usuario, con la estructura SDXXXXXXX. Seguido de esto se debe dar clic en el botón de “Ingresar” y digitar la contraseña asignada para ingresar al aplicativo.



Imagen 15: Login usuario SD

Al acceder las funciones encontradas serán las mismas que las de cualquier otro usuario acudiente.

5.2 Información General

Al ir al menú de información general este presentara la lista de los beneficiarios asociados al acudiente.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 14 de 32



Imagen 16: Información general

Al dar clic en alguno de los beneficiarios nos mostrará su información básica. También aquí se encuentra el botón de ver asistencia.



Imagen 17: Detalle información general

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 15 de 32

5.2.1 Ver Asistencia

Al ingresar se visualizará un calendario en el cual se podrá seleccionar cualquier fecha pasada y se podrá ver la asistencia o inasistencia de los beneficiarios (un color rojo para cuando no haya asistido y un color verde en caso de cumplir con la asistencia). Para poder ver los meses anteriores basta con hacer clic en la flecha que se encuentra al lado izquierdo del nombre del mes.

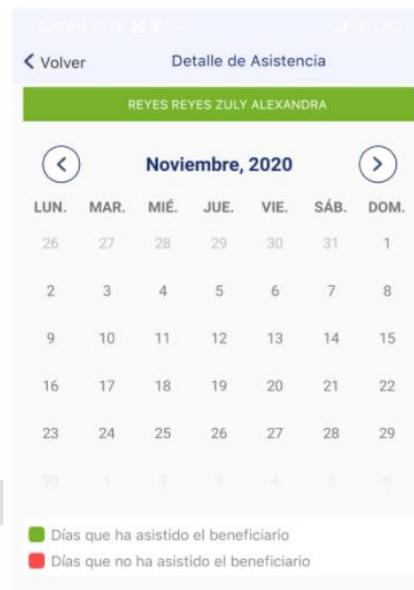


Imagen 18: Ver asistencia

5.2.2 Notificaciones

Informa al usuario sobre la programación de entregas, entregas confirmadas y las notificaciones realizadas por el administrador del sistema.

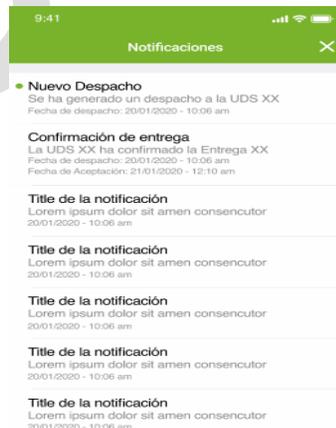


Imagen 19: Notificaciones

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 16 de 32

5.2.3 Configuración

Tiene como finalidad activar/desactivar el mecanismo de confirmación de mail para el usuario y gestionar los acudientes temporales.

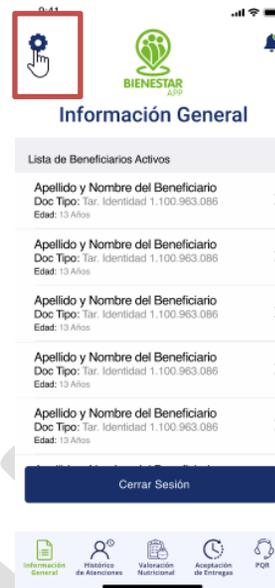


Imagen 20: Icono configuración

Para ingresar a la vista configuración se debe ubicar en la vista 'Información General' y dar clic en el icono de engrane 

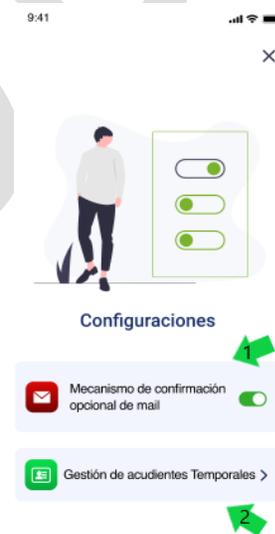


Imagen 21: Configuraciones

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 17 de 32

5.2.3.1 Mecanismo de confirmación opcional de mail

Permite al usuario activar o desactivar el mecanismo de confirmación opcional de mail, el cual permite que cuando se genere una entrega a beneficiario, le llegue un mensaje al correo registrado del acudiente con un enlace para realizar la aceptación de la entrega.



Imagen 22: Correo de confirmación de entrega

Al dar clic en el enlace de confirmación, se redirigirá al usuario a una página en su navegador que mostrará el mensaje de que la entrega fue correctamente aceptada.

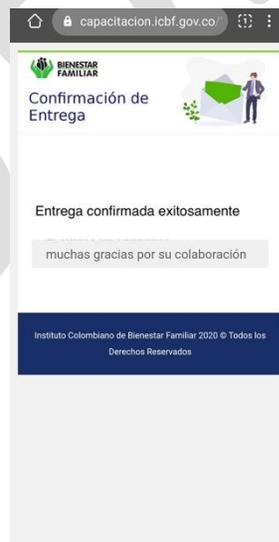


Imagen 23: Entrega aceptada

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 18 de 32

5.2.3.2 Gestión de acudientes temporales

Esta pantalla permite la creación, edición y cambiar el estado de activación (activo/inactivo) de acudientes temporales.



Imagen 24: Gestión de acudientes

5.2.3.2.1 Creación de acudiente temporal

Se da clic en el botón de crear acudiente temporal (1), el cual sólo se habilita si hay dos o menos acudientes temporales en estado activo. Al crear un acudiente temporal, éste se activa automáticamente y el sistema sólo permite máximo 3 acudientes temporales activos. Si esto no se cumple se despliega el mensaje "Actualmente cuentas con 3 acudientes temporales en estado activo. Debes desactivar alguno de ellos para poder crear otro". Se muestra la pantalla de creación de acudientes temporales, donde se debe escoger el beneficiario o beneficiarios a asociar para dicho acudiente, y se deben diligenciar los datos de Tipo de documento, Número de documento, Primer nombre, Segundo Nombre (Si aplica), Primer Apellido, Segundo Apellido (Si aplica), Fecha de nacimiento, País de nacimiento, Celular y Correo electrónico.

También se encuentra la opción de activar/desactivar el mecanismo de confirmación opcional de mail, el cual solo funcionará si se provee un correo electrónico válido.

Es necesario tener en cuenta que, para emplear la opción de aceptación de entrega por medio de SMS (mensaje de texto), se debe registrar correctamente el número de celular; y para la opción de entrega por código de barras de cédula, es necesario que el documento se encuentre correctamente digitado.

Finalmente, al dar clic al botón de Crear acudiente luego de haber diligenciado todos los campos, se creará exitosamente.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



Imagen 25: Creación de acudientes

5.2.3.2 Edición de acudiente temporal

A través de este medio se podrá permitir editar el número de celular, correo electrónico y activar o desactivar el mecanismo de confirmación opcional de mail para los acudientes creados con anterioridad. Para guardar los cambios se debe de dar clic al botón de guardar.

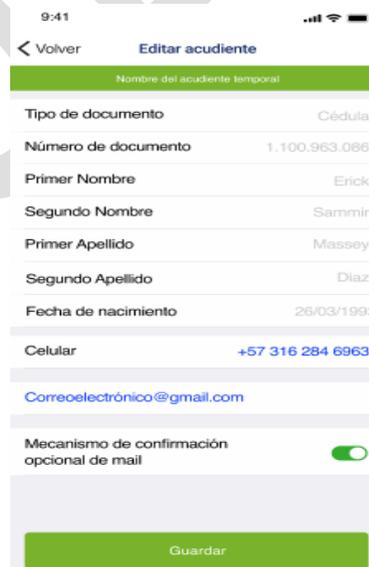


Imagen 26: Edición de acudientes

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 20 de 32

5.2.3.2.3 Activar, desactivar acudientes temporales

En la pantalla de gestión de acudientes temporales, se muestra un listado de los acudientes temporales creados (se muestra tipo y número de documento, nombres y apellidos). En cada registro se observan 2 botones (Activar y Desactivar). Solo se permite tener 3 acudientes temporales activos al mismo tiempo. Se deshabilitan los botones de activar cuando existan 3 usuarios activos, por lo que se debe desactivar alguno de los anteriores para permitir activar o crear otro.

5.2.3 Cerrar Sesión

Para salir de la aplicación se debe ir a información general y dar clic en el botón “Cerrar Sesión”.

5.3 Histórico de Atenciones

Permite visualizar el historial de atenciones para los beneficiarios de los servicios brindados por Primera Infancia. Se listan los beneficiarios asociados al acudiente mostrando sus apellidos y nombres, tipo y número de documento y edad.



Imagen 27: Histórico de atenciones

Al dar clic en un beneficiario permitirá visualizar el detalle de las atenciones que muestra el nombre del servicio, el nombre de la UDS, la fecha de inicio, la fecha de fin, el año de vigencia y el estado de vigencia. En la parte superior se cuenta con un icono de filtro para acotar la

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 21 de 32

información por año de vigencia. Así mismo podremos volver al menú anterior dando clic en el icono de volver.

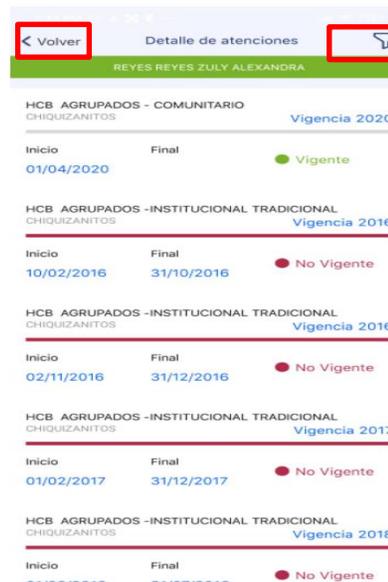


Imagen 28: Detalle histórico de atenciones

5.4 Valoración nutricional

Permite visualizar la información de valoración nutricional de los beneficiarios. Se listan los beneficiarios asociados al acudiente mostrando sus apellidos y nombres, tipo y número de documento y edad.

Al seleccionar uno de ellos se podrá ver el detalle de este correspondiente a la última valoración nutricional registrada en el sistema de información cuénteme.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



Imagen 29: Valoración nutricional

Una vez se selecciona uno de los beneficiarios podremos observar dos pestañas en la parte superior, que constan de:

5.4.1 Datos de salud

Se observan algunos datos del beneficiario correspondientes a temas de salud.

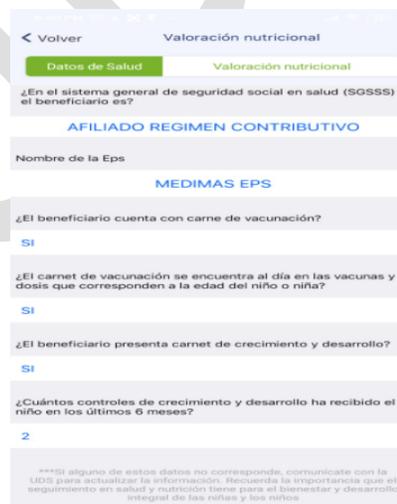


Imagen 30: Datos de valoración

5.4.2 Valoración nutricional

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 23 de 32

Aquí se podrá observar la información de la última valoración nutricional registrada en el sistema de información Cuéntame con los valores y medidas relacionados tales como perímetro braquial (si aplica), peso, talla entre otros.



Imagen 31: Valoración nutricional

5.5 Aceptación de entregas

A través de esta pantalla se permite realizar la aceptación de las entregas realizadas por las EAS o UDS a los Beneficiarios. Al dar clic en el botón Entregas a beneficiarios se despliega la información relacionada a las entregas.



Imagen 32: Aceptación de entregas

Al dar clic podremos observar dos pestañas en la parte superior:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 24 de 32

5.5.1 Confirmadas

Aquí se podrá ver un listado de las entregas recibidas y confirmadas por el acudiente. En cada entrega se muestra el nombre del beneficiario, el lugar de entrega y la fecha de entrega.



Imagen 33: Entrega a beneficiarios

Al seleccionar una de las entregas se podrá ver el detalle de la entrega con el código de la entrega, el nombre, tipo y número de documento del beneficiario, nombre, tipo y número de documento del acudiente o acudiente temporal que recibió la entrega, el mecanismo de confirmación de entrega, la dirección de entrega, la fecha de entrega, fecha de confirmación de esta y los productos con sus respectivas cantidades entregados.



Imagen 34: Detalle entregas confirmadas

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 25 de 32

5.5.2 Entregas pendientes

Se presenta un listado con las entregas asignadas por las EAS/UDS que no han sido confirmadas por un acudiente o acudiente temporal. En cada entrega se muestra el nombre del beneficiario, el lugar de entrega y la fecha de entrega.



Imagen 35: Entregas beneficiarios pendientes

Al seleccionar una de las entregas se podrá ver el detalle de la entrega con el código de la entrega, el nombre, tipo y número de documento del beneficiario, la dirección de entrega, la fecha de entrega y los productos y cantidades entregados.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 26 de 32



Imagen 36: Detalle entrega pendiente

Asimismo, luego de que llegue la fecha de entrega asignada para una entrega, se habilitará el botón de confirmar, el cual permitirá al usuario realizar la aceptación de la entrega.



Imagen 37: seleccionar confirmación entrega a usuario

Una vez se dé clic en confirmar se visualizará el detalle de la entrega, donde será posible confirmar la entrega a través de botón Confirmar Entrega.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<p style="text-align: center;">PROCESO MEJORA E INNOVACION</p> <p style="text-align: center;">MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE</p>	F5.P1.MI	03/07/2018
		Versión 3	Página 27 de 32



Imagen 38: Confirmación entrega a usuario

Aparece un modal para reconfirmar la entrega dando clic en Confirmar Recibido de la Entrega o para Cancelar, en cuyo caso la aplicación no registra la confirmación y vuelve al detalle de la entrega.

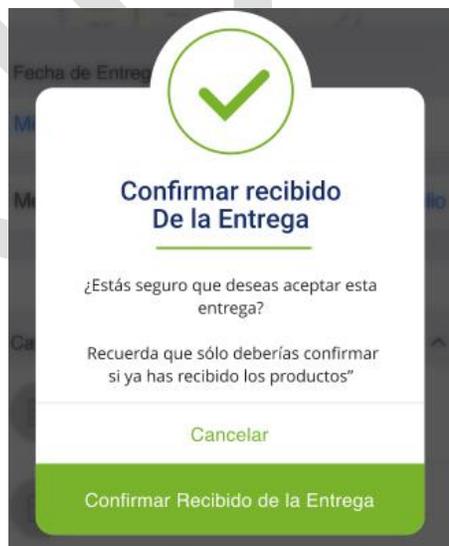


Imagen 39: confirmar recibido de la entrega

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 28 de 32

Si seleccionamos en el botón de confirmar muestra un modal de confirmación de entrega exitosa.

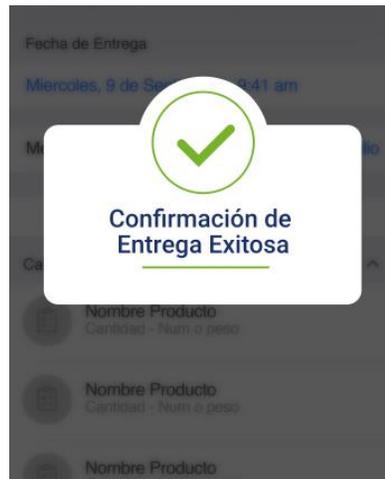


Imagen 40: Confirmación de la entrega exitosa

***Nota:** Es posible que los acudientes realicen la aceptación de las entregas a través de los siguientes mecanismos de confirmación adicionales (aplican cuando los padres o acudientes no cuentan con la App)

Estos mecanismos de confirmación son los que usará el acudiente temporal para confirmar el recibido de la entrega, ya que los acudientes temporales NO deben descargar ni usar la aplicación móvil, simplemente dirigirse al punto de entrega con su cédula original y/o teléfono celular.

- **Lectura de código de barras:** A través de los usuarios EAS y UDS, a partir de la opción de Aceptación de entrega a acudiente se permite realizar la aceptación de la entrega a beneficiario para un acudiente o acudiente temporal mediante la lectura del código de barras de la cédula de ciudadanía colombiana. Debe tener su documento en físico y proporcionárselo al personal de EAS o UDS quien lo guiará en el proceso.
 - **Firma:** A través de los usuarios EAS y UDS, a partir de la opción de Aceptación de entrega a acudiente se permite realizar la aceptación de la entrega a beneficiario para un acudiente o acudiente temporal mediante la realización de su firma en la pantalla del dispositivo del personal de EAS o UDS, quienes se encargarán de guiarlo en el proceso.
 - **Código OTP (SMS):** A través de los usuarios EAS y UDS, a partir de la opción de Aceptación de entrega a acudiente se permite realizar la aceptación de la entrega a beneficiario para un acudiente o acudiente temporal mediante la generación de un código que se remitirá vía SMS (mensaje de texto) al celular
- Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 29 de 32

registrado del acudiente o acudiente temporal. Este código será solicitado por el personal EAS o UDS para que llegue a su celular. Usted deberá entonces brindarles este código para que ellos lo registren en el aplicativo y quede aceptada la entrega. El personal EAS y UDS se encargarán de guiarlo en el proceso.

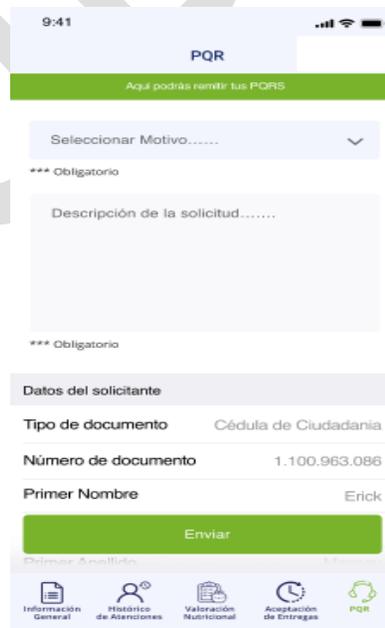
- **Correo electrónico:** Si la opción de mecanismo de confirmación por email está activada, en el momento en que llegue la fecha y hora de entrega definida, se enviará al acudiente y/o acudiente temporal (si aplica) un correo electrónico con un enlace, con el cual, al dar clic en el mismo, quedará registrada la aceptación de la entrega.

5.6 PQRS

Al ingresar a este menú se visualiza un formulario para el registro de PQRS. Para lo anterior se deben diligenciar todos los campos marcados como obligatorios. En la primera opción “Seleccionar motivo” debe elegir un tema que se asocie a la inquietud, queja, reclamo o sugerencia que usted desea interponer, recuerde que esta opción hace referencia únicamente a los temas relacionados con las entrega de raciones para preparar.

Después de seleccionar el motivo deberá realizar una descripción de su solicitud.

Enseguida encontrará una sección de este formulario con su información personal ya prediligenciada, debido a que contiene la información del solicitante y no se puede editar, para los campos teléfono y celular si podrá realizar cambios en los números si hay algún error mediante la opción editar.



Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 30 de 32

Imagen 41: Formulario PQRS

Así mismo podrá adjuntar algún soporte si así lo considera



Imagen 42: Formulario PQRS, adjuntar soporte

Para realizar este cargue debe desplazarse en sentido vertical hasta la sección Adjuntar soporte, se da clic en Añadir y el sistema abrirá los documentos cargados en su celular (el dispositivo puede solicitar permisos para este paso).

Aquí deberá buscar el archivo que dese adjuntar, una vez lo seleccione este le aparece en la parte inferior. Sólo se permite el cargue de archivos como imágenes o pdf en los formatos jpg, .tif y .pdf.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 31 de 32



Imagen 43: Formulario PQRs, soporte adjunto

Por último, encontrará el botón Enviar, el cual permite remitir su solicitud; al darle clic aparecerá el mensaje (PQRS enviado con éxito).



Imagen 44: Formulario PQRS enviada con éxito

Nota: Los PQRS que ingresen por la App solo se podrán referir a la entrega de RPPs, Kits pedagógicos y AAVV.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	F5.P1.MI	03/07/2018
	MANUAL USUARIO BIENESTAR APP - ACUDIENTE	Versión 3	Página 32 de 32

Una vez diligenciado el formulario, se crea un número de petición por medio de la cual puede hacer seguimiento.

Su PQRS será respondida en los términos de ley y mediante el correo electrónico registrado en el proceso de creación de usuario al momento de empezar a usar la aplicación móvil.

6. ANEXOS

No aplica

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica

8. RELACIÓN DE FORMATOS

No aplica

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO

9. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha (De la Versión del documento que se está actualizando)	Versión (Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)	Descripción del Cambio

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!