



Módulo de Atención al Ciudadano (AC)

Guía de Usuario con rol
Administrador



Menú tabla de Contenido

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Portada..... | 1 |
| Tabla de Contenido..... | 2 |
| Objetivo de la Guía, Función e Ingresar al Módulo..... | 3 |
| AC | |
| Registrar Caso..... | 4 |
| CONSULTAS | |
| Casos Registrados..... | 10 |
| ACTUALIZACIÓN | |
| Cambiar Estatus de Caso..... | 12 |
| MANTENIMIENTO | |
| Catálogo | |
| Detalles de Gestión..... | 14 |
| Estatus del Caso..... | 15 |
| Organismos..... | 16 |
| Tipo de Asistencia..... | 17 |
| Vías de Recepción..... | 18 |
| Registrar Ciudadano (SAIME) | 19 |
| AYUDA | |
| Guía de Usuario..... | 20 |
| SALIR..... | 21 |

Menú tabla de Contenido

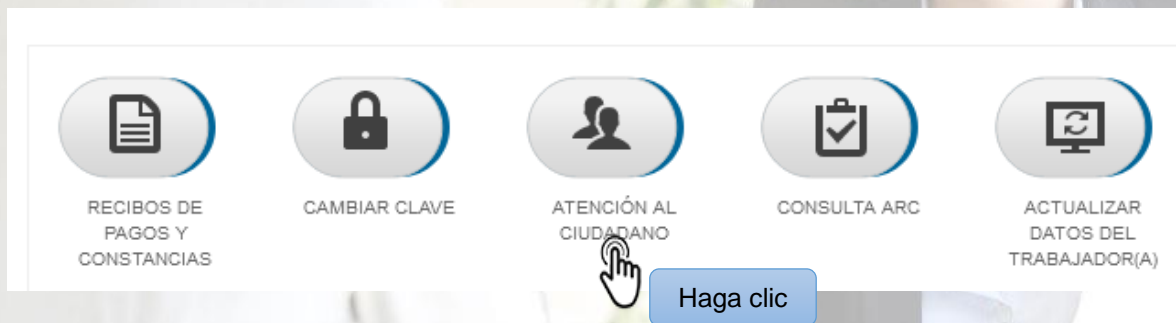
Objetivo de la Guía, Función e Ingresar al Módulo

Objetivo de la Guía: La Guía de Usuario con rol Administrador, tiene como objetivo principal explicar el paso a paso, el uso y manejo del Módulo de Atención al Ciudadano, para el buen y correcto funcionamiento del mismo, en el Sistema de Información de Gestión Laboral (SIGLA).

Función del llevar Módulo: El Módulo de Atención al Ciudadano, tiene como función primordial el registro, control y seguimiento de las solicitudes de información, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones que realizan los ciudadanos ante el Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Trabajo (MPPPST) y sus entes adscritos, y/o los casos que remiten otros organismos por ser asunto de nuestra competencia, así como los casos remitidos a otros organismos por ser de su competencia a nivel nacional.

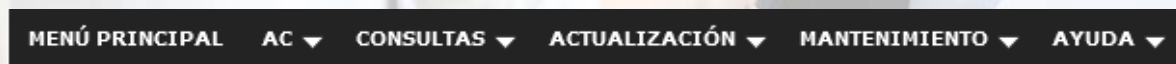
Ingresar al Módulo: Una vez en el Sistema de Información de Gestión Laboral, haga clic en el icono de Atención al Ciudadano.

1



2

Seleccione de la barra del menú, la opción que requiera del Módulo de Atención al Ciudadano.

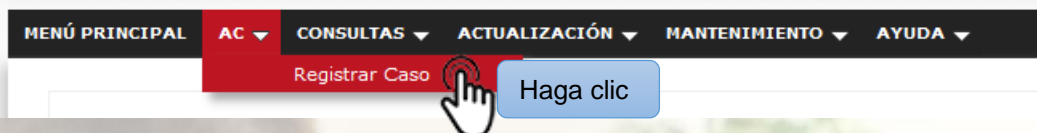




Menú tabla de Contenido

AC/ Registrar Caso

Para registrar un caso, haga clic en el menú AC, opción Registrar Caso.



Seleccione la nacionalidad de la lista desplegable e ingrese el Número de Cédula de Identidad del solicitante, luego haga clic en el botón **Buscar**.

AC --> Registrar Caso

Cédula de Identidad

Haga clic en el botón **Buscar**

Si los datos de la consulta no tiene caso registrados, deberá ingresar en la sección de Datos Básicos el número de Teléfono Personal, Otro Teléfono, Correo Electrónico Personal, y completar los datos de la sección Dirección de Habitación, seleccionando de la lista desplegable Estado, Municipio y Parroquia.

DATOS DEL CIUDADANO

Datos Básicos

| | | | |
|---|---|--|---|
| Nombre(s) y Apellido(s) | Fecha de Nacimiento 25/03/2000 | Edad 23 años | Sexo Femenino |
| Teléfono Personal <input type="text"/> | Otro Teléfono Cód. <input type="text"/> N° teléfono <input type="text"/> | Correo Electrónico Personal <input type="text"/> @ <input type="text"/> | Tipo de Beneficiario Trabajador MPPPST |

Dirección de Habitación

| | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Estado <input type="text"/> | Municipio <input type="text"/> | Parroquia <input type="text"/> |
|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|

Ingrese los siguientes datos: Teléfono Personal, Otro Teléfono, Correo Electrónico Personal y seleccione de la lista desplegable Estado, Municipio y Parroquia

Menú tabla de Contenido

AC/ Registrar Caso

4

Una vez ingresada la información requerida por el Módulo, se mostrará la siguiente **Alerta**, haga clic en el botón **Guardar**.



El ciudadano **NO** tiene casos registrados en el Módulo de Atención al Ciudadano. Por Favor registre sus datos.

Guardar



Haga clic en el
botón **Guardar**

5

Luego que hizo clic en el botón Guardar, el Módulo mostrará la siguiente imagen con un mensaje:

Datos Guardados Satisfactoriamente.

6

Luego de haber guardado los datos satisfactoriamente, el módulo mostrará una **Alerta** si desea crear un nuevo caso, haga clic en el botón **Generar Caso**.



El ciudadano se encuentra registrado en el Módulo de Atención al Ciudadano. Si desea crear un caso haga Clic Aquí.

Generar caso



Haga clic en el botón
Generar Caso

Menú tabla de Contenido

AC/ Registrar Caso

7

Si los datos de la consulta ingresado, no se encuentra registrado, el módulo mostrará una **Alerta**, haga clic en el botón **Registrar Ciudadano**



El número de la Cédula de Identidad **NO** está registrada en nuestra base de datos SAIME

[Registrar Ciudadano](#)



Haga clic en el botón
Registrar Ciudadano

8

Al hacer clic en el botón **Registrar Ciudadano**, se le mostrará la siguiente pantalla, ingrese la Nacionalidad y el Número de Cédula de Identidad con el formato solicitado (V00000000), si el ciudadano esta registrado le mostrará los DATOS SAIME en pantalla con la siguiente información: Primer Apellido, Segundo Apellido, Primer Nombre, Segundo Nombre, Fecha de Nacimiento, y seleccione de la lista desplegable el Sexo, Nacionalidad y País de Origen, para generar su registro, de lo contrario, deberá ingresar los datos requeridos por el Módulo, luego haga clic en el botón **Guardar** para generar el registro.

MANTENIMIENTO --> Registrar Ciudadano (SAIME)

Ingrese la Nacionalidad y el Número
de su Cédula de Identidad.

Cédula de Identidad (Ej. V30012345)

Buscar

Haga clic en el
botón **Buscar**

DATOS SAIME

Primer Apellido

Segundo Apellido

Primer Nombre

Segundo Nombre

Sexo

Fecha de Nacimiento

Nacionalidad

País de Origen

Seleccione

Seleccione

Seleccione

Seleccione

Guardar

Haga clic en el
botón **Guardar**

9

Una vez que hizo clic en el botón Guardar, podrá visualizar la siguiente imagen.

172.17.1.3

Datos Modificados Exitosamente

Aceptar



Menú tabla de Contenido

AC/ Registrar Caso

10

Si los datos de la consulta se encuentra registrado, visualizará los Datos Básicos del ciudadano solicitante tales como Nombre (s) y Apellido (s), Fecha de Nacimiento, Edad, Sexo, Teléfono Personal, Otro Teléfono, Correo Electrónico Personal y Tipo de Beneficiario y a su vez en la sección Dirección de Habitación Estado, Municipio y Parroquia

DATOS DEL CIUDADANO

Datos Básicos

| | | | |
|--------------------------------|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| Nombre(s) y Apellido(s) | Fecha de Nacimiento | Edad | Sexo |
| Maria Angelica Perez Arocha | 14/10/1986 | 36 años | Femenino |
| Teléfono Personal | Otro Teléfono | Correo Electrónico Personal | Tipo de Beneficiario |
| 0416 - 1234567 | 0212 - 1234567 * | micorreo@prueba.com | Beneficiario Externo |

Dirección de Habitación

| | | |
|---------------|------------------|------------------|
| Estado | Municipio | Parroquia |
| Monagas * | Punceres * | Cachipo * |

11

Dado que el número de la Cédula de Identidad, se encuentra registrado en el Módulo, se mostrará una **Alerta** si desea crear un nuevo caso, haga clic en el botón **Generar Caso**.



El ciudadano **NO** tiene casos registrados en el Módulo de Atención al Ciudadano. Si desea generar un caso haga Clic Aquí.

[Generar caso](#)



Menú tabla de Contenido

AC/ Registrar Caso

12

Al hacer clic en el botón de **Generar Caso**, se le mostrará la siguiente pantalla, complete la información haciendo uso de las listas desplegables: Recibido por, Tipo de Asistencia, Detalle de Gestión, e ingrese el Planteamiento del Caso.

AC --> Generar Caso

Fecha Recepción 22/06/2023 Recibido por Seleccione

Selecione Recibido por

DATOS BÁSICOS DEL CIUDADANO

Cédula de Identidad Nombres y Apellidos Edad Sexo Tipo de Beneficiario

DATOS DE LA ASISTENCIA

Tipo de Asistencia Seleccione Detalle de Gestión Seleccione

Selecione Tipo de Asistencia

Selecione Detalle de Gestión

Planteamiento del Caso

Planteamiento del Caso

Ingrese el Planteamiento del Caso

Guardar Regresar

13

Al seleccionar el Tipo de Asistencia dependiendo de su caso, el Módulo mostrará la siguiente pantalla, ingrese los Datos de la Entidad de Trabajo, y los Datos de la Organización Sindical de ser necesario, y luego haga clic en el botón **Guardar**.

Datos de la Entidad de Trabajo

Número de información Fiscal (RIF) Ej. J123456789 Sector Seleccione

R.I.F. Buscar

Razón Social de la Entidad de Trabajo

Datos de la Organización Sindical

Nombre de la Organización Sindical

Nombre de la Organización Sindical

Correo Electrónico micorreo@gmail.com Teléfono Contacto Ej. 0212-1234567

Cód. - N° teléfono

Haga clic en el botón Guardar

Guardar Regresar

Nota: De no poseer la información de la Entidad de Trabajo y de la Organización Sindical, de igual manera se podrá Generar su Caso.



Menú tabla de Contenido

AC/ Registrar Caso

14

Inmediatamente se mostrará la siguiente imagen, la cual indica el número de caso generado por el Módulo.

172.17.1.3

El caso se registro EXITOSAMENTE bajo el número C-000014

Aceptar

Nota: Para realizar consultas se recomienda Guardar el Número de Caso generado por el Módulo.



Menú tabla de Contenido

CONSULTAS/ Casos Registrados

1

Haga clic en el menú CONSULTAS, opción Casos Registrados.



2

Indique la fechas Desde y Hasta haciendo uso del calendario, haga clic en el botón **Buscar**.

CONSULTAS --> Casos Registrados

Campos obligatorios (*)

FECHAS

Desde: * Hasta: *

⚠ Por Favor indicar Fecha Desde y Hasta de Recepción

Haga clic en el botón **Buscar**

Buscar Limpia

Ver 10 registros

Buscar:

CASOS REGISTRADOS EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - MPPST DESDE: HASTA:

| Nro. Caso | Fecha de Recepción | C.I. del Beneficiario | Tipo de Beneficiario | Vía de Recepción | Tipo de Asistencia | Detalle de Gestión | Estatus | Observaciones |
|--------------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------|------------------|--------------------|--------------------|---------|---------------|
| No hay datos disponibles en la tabla | | | | | | | | |

Registros 0 de 0 de 0 Entradas

Si desea buscar un caso en particular, seleccione la fecha de registro e ingrese el número del caso generado por el Módulo en el campo **Buscar** y presione **Enter** para realizar su búsqueda.



Menú tabla de Contenido

CONSULTAS/ Casos Registrados

3

Si existe la información dado los criterios de búsqueda, podrá visualizar el listado de casos registrados, luego haga clic en el botón **Imprimir** si así lo desea.

Ver 10 registros Buscar:

CASOS REGISTRADOS EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - MPPPST DESDE: 19-06-2023 HASTA: 26-06-2023

| Nro. Caso | Fecha de Recepción | C.I. del Beneficiario | Tipo de Beneficiario | Vía de Recepción | Tipo de Asistencia | Detalle de Gestión | Estatus | Observaciones |
|-----------|---------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------------|-------------|-------------------|
| C-000007 | 2023-06-22 15:06:01 | | Trabajador del MPPPST | Web | Social | Intervención Quirúrgica | Seguimiento | |
| C-000010 | 2023-06-22 16:06:12 | | Trabajador del MPPPST | Gobierno de Calle | Social | Estudios Médicos | Seguimiento | |
| C-000008 | 2023-06-22 18:06:43 | | Trabajador del MPPPST | Presencial | Asesoría | Prestaciones Sociales | En Proceso | SIN OBSERVACIONES |
| C-000009 | 2023-06-22 18:06:54 | | Trabajador del MPPPST | Correspondencia | Asesoría | Despido Injustificado | Seguimiento | |
| C-000012 | 2023-06-26 16:06:49 | | Trabajador del MPPPST | Correspondencia | Denuncia | Despido Injustificado | Seguimiento | |

Resultado 1 de 5 de 5 registros Primero Anterior 1 Siguiendo Último

[Imprimir](#)

Haga clic en el
botón **Imprimir**

4

Se mostrará la información en formato PDF el cual puede guardarlo o imprimirlo según sea su necesidad.

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Trabajo | 25 años (1998 - 2023)

REPORTE DE CASOS REGISTRADOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ORDENADA POR FECHA DE RECEPCIÓN DEL CASO

CASOS REGISTRADOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - MPPPST DESDE: 01-06-2023 HASTA: 22-06-2023

| Nro. Caso | Fecha de Recepción | Cédula de Identidad del Beneficiario | Tipo de Beneficiario | Vía de Recepción | Tipo de Asistencia | Detalle de Gestión | Estatus |
|-----------|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|------------------|--------------------|-------------------------|-------------|
| C-000007 | 2023-06-22 15:06:01 | | Trabajador del MPPPST | Social | Web | Intervención Quirúrgica | Seguimiento |

Total General de Casos Registrados: 1

Fecha de Impresión: 2023-06-22 15:06:01

Dirección General del Despacho / Oficina de Atención al Ciudadano

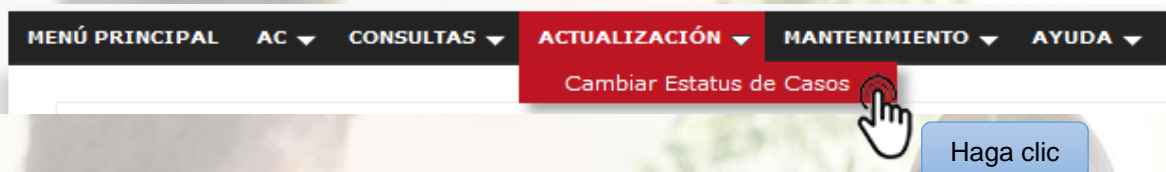


Menú tabla de Contenido

ACTUALIZACIÓN/ Cambiar Estatus de Casos

1

Haga clic en el menú ACTUALIZACIÓN, opción Cambiar Estatus de Casos.



2

Seleccione la nacionalidad de la lista desplegable e ingrese el Número de Cédula de Identidad del solicitante, luego haga clic en el botón **Buscar**.

ACTUALIZACIÓN --> Cambiar Estatus de Casos

Cédula de Identidad V **Buscar**

Haga clic en el botón **Buscar**

3

Si los criterios de búsqueda están correctos, podrá visualizar los Datos Básicos del solicitante y los casos registrados del mismo.

CASOS REGISTRADOS EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - MPPPT

| Nro. Caso | Fecha de Recepción | Beneficiario | Vía de Recepción | Tipo de Asistencia | Detalle de Gestión | Estatus | Observaciones |
|-----------|------------------------|----------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|---------------|
| C-000012 | 2023-06-29 14:06:18 | Beneficiario Externo | PRESENCIAL EN EL MINISTERIO | ASESORIA | PRESTACIONES SOCIALES | SEGUIMIENTO | |

Resultado 1 de 1 de 1 registros

Anterior 1 Siguiendo Ultimo

Si desea Cambiar el Estatus de un caso en particular, haga clic sobre la palabra **SEGUIMIENTO** que se muestra en la columna **Estatus** del registro que desea modificar.

Menú tabla de Contenido

ACTUALIZACIÓN/ Cambiar Estatus de Casos

4

Inmediatamente se le desplegará una pantalla con una pregunta para confirmar si desea o no Cambiar el Estatus del Caso.

172.17.1.3

¿Está seguro de cambiar el Estatus del Caso?

Haga clic en el botón **Aceptar**

Aceptar Cancelar

Si su selección es **Cancelar**, regresará a la pantalla de Cambiar Estatus de Caso.

5

Al hacer clic en el botón Aceptar, se desplegará la siguiente pantalla donde debe ingresar los datos requeridos por el modulo, para la Remisión Del Caso.

REMISIÓN DEL CASO

Persona que remite el caso
(Nombre(s) y Apellido(s))

Remitido a
Selección

Fecha de Remisión

Número de Memo
(Ej.123-A)

ESTATUS DEL CASO

Resultado
Cerrado

Observaciones
Observación(es)

Guardar **Regresar**

Haga clic en el botón **Guardar**

Persona que remite el caso

Fecha de Remisión

Persona Remitida a

Número de Memo

6

Una vez completado el reporte presione el botón Guardar y automáticamente cambiará el estatus del caso a **CERRADO**.

10.46.1.45

El caso C-000008 ha sido cerrado

Aceptar

Menú tabla de Contenido

MANTENIMIENTO/ Catálogos – Detalles de Gestión

1

Haga clic en el menú MANTENIMIENTO, submenú Catálogos, opción Detalles de Gestión



Haga clic

2

A través de la opción Detalles de Gestión, podrá Agregar, Editar, Habilitar e Inhabilitar un registro.



3

Si su selección fue Editar, el Módulo le mostrará la siguiente pantalla donde podrá actualizar su registro.



En la lista de Detalles de Gestión tendrá la posibilidad de **Editar, Habilitar o Inhabilitar**.

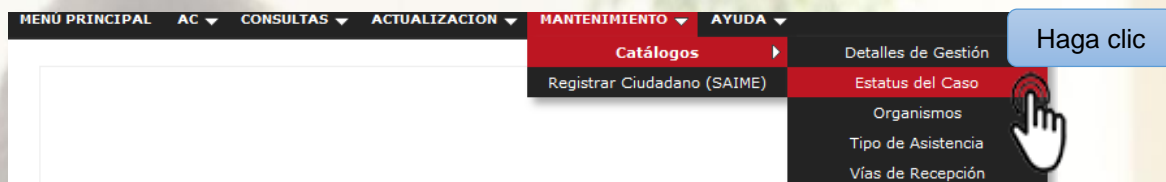
Nota: Es importante mencionar que las siguientes opciones de **EDITAR, HABILITAR e INHABILITAR**, se encuentran en todas las siguientes opciones, se le recomienda realizar el mismo procedimiento.

Menú tabla de Contenido

MANTENIMIENTO/ Catálogos – Estatus del Caso

1

Haga clic en el menú MANTENIMIENTO, submenú Catálogos, opción Estatus del Caso.



2

A través de la opción Estatus del Caso, podrá Agregar, Editar, Habilitar e Inhabilitar un registro.



3

Si su selección fue Editar, el Módulo le mostrará la siguiente pantalla donde podrá actualizar su registro.



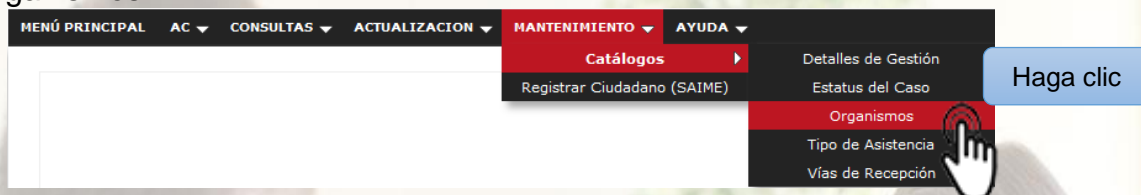
En la lista de Estatus del Caso, tendrá la posibilidad de **Editar, Habilitar e Inhabilitar**.

Menú tabla de Contenido

MANTENIMIENTO/ Catálogos – Organismos

1

Haga clic en el menú MANTENIMIENTO, submenú Catálogos, opción Organismos.



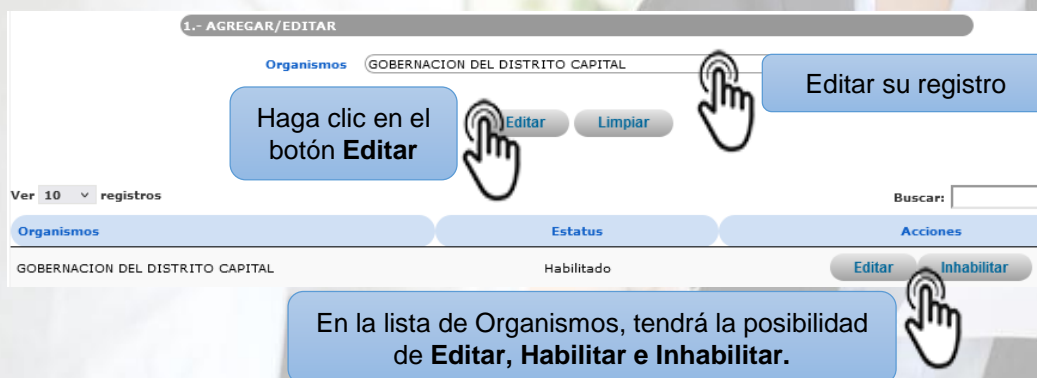
2

A través de la opción Organismos, podrá Agregar, Editar, Habilitar e Inhabilitar un registro.



3

Si su selección fue Editar, el Módulo le mostrará la siguiente pantalla donde podrá actualizar su registro.



Menú tabla de Contenido

MANTENIMIENTO/ Catálogos – Tipo de Asistencia

1

Haga clic en el menú MANTENIMIENTO, submenú Catálogos, opción Tipo de Asistencia.



Haga clic

2

A través de la opción Tipo de Asistencia, podrá Agregar, Editar, Habilitar e Inhabilitar un registro.



Ingrese su registro

Haga clic en el
botón **Guardar**

3

Si su selección fue Editar, el Módulo le mostrará la siguiente pantalla donde podrá actualizar su registro.



Editar su registro

Haga clic en el
botón **Editar**

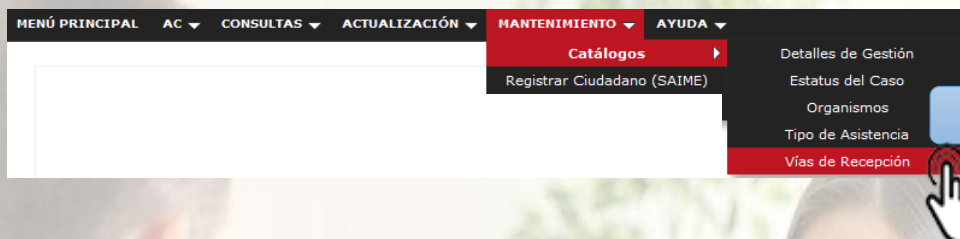
En la lista de Tipo de Asistencia,
tendrá la posibilidad de **Editar**,
Habilitar e **Inhabilitar**.

Menú tabla de Contenido

MANTENIMIENTO/ Catálogos – Vías de Recepción

1

Haga clic en el menú MANTENIMIENTO, submenú Catálogos, opción Vías de Recepción.



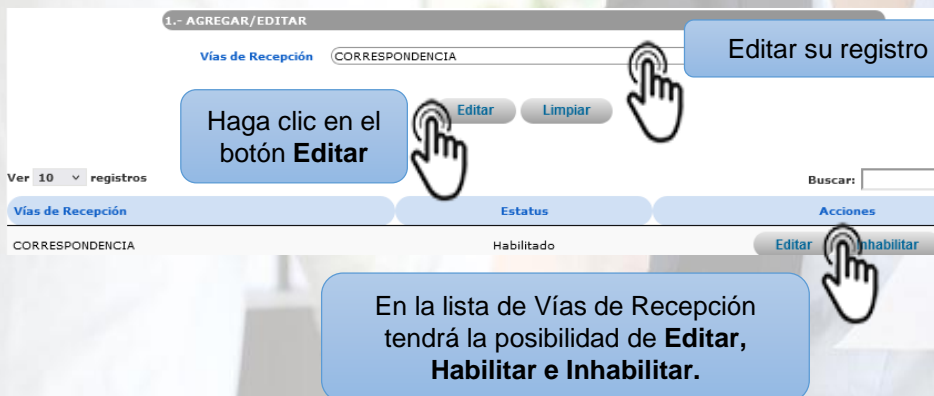
2

A través de la opción Vías de Recepción, podrá Agregar, Editar, Habilitar e Inhabilitar un registro.



3

Si su selección fue Editar, el Módulo le mostrará la siguiente pantalla donde podrá actualizar su registro.



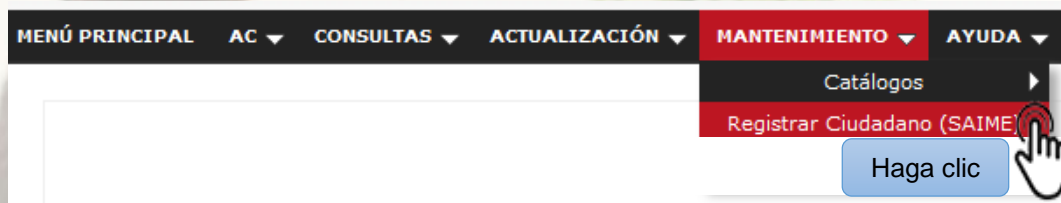


Menú tabla de Contenido

MANTENIMIENTO / Registrar Ciudadano (SAIME)

1

Haga clic en el menú MANTENIMIENTO, opción Registrar Ciudadano (SAIME).



2

Ingrese la Nacionalidad y el Número de la Cédula de Identidad con el formato solicitado (V00000000), si el ciudadano esta registrado le mostrará los DATOS SAIME en pantalla con la siguiente información: Primer Apellido, Segundo Apellido, Primer Nombre, Segundo Nombre, Fecha de Nacimiento, y seleccione de la lista desplegable el Sexo, Nacionalidad y País de Origen, para generar su registro, de lo contrario, deberá ingresar los datos requeridos por el Módulo, luego haga clic en el botón **Guardar** para generar el registro.

MANTENIMIENTO --> Registrar Ciudadano (SAIME)

Ingrese la Nacionalidad y el Número de su Cédula de Identidad.

Cédula de Identidad (Ej. V30012345)

Haga clic en el botón **Buscar**

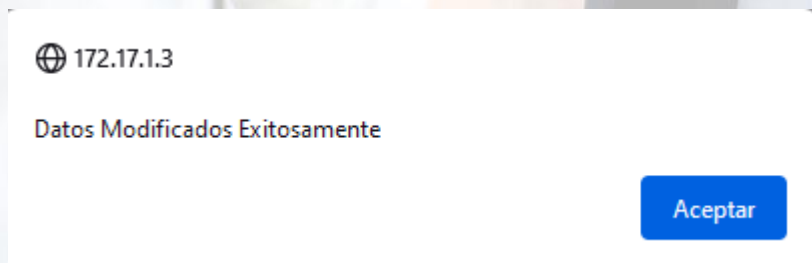
DATOS SAIME

| | | | |
|--|--|--|--|
| Primer Apellido <input type="text"/> | Segundo Apellido <input type="text"/> | Primer Nombre <input type="text"/> | Segundo Nombre <input type="text"/> |
| Sexo <input type="text"/> | Fecha de Nacimiento <input type="text"/> | Nacionalidad <input type="text"/> | País de Origen <input type="text"/> |
| <input type="button" value="Seleccionar"/> | <input type="button" value="Seleccionar"/> | <input type="button" value="Seleccionar"/> | <input type="button" value="Seleccionar"/> |

Haga clic en el botón **Guardar**

3

Una vez que hizo clic en el botón Guardar, podrá visualizar la siguiente imagen.

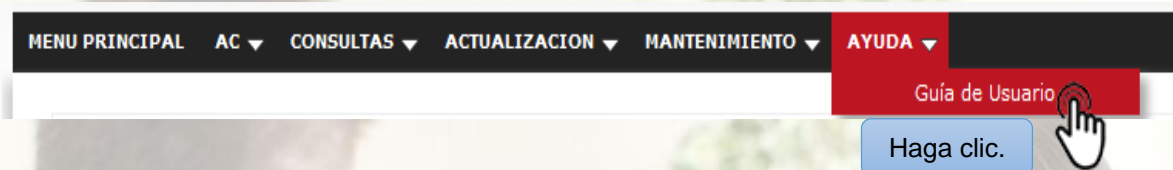




Menú tabla de Contenido

AYUDA / Guía de Usuario

1 Haga clic en el menú AYUDA, opción Guía de Usuario.



2 El Módulo le mostrará la siguiente pantalla con la Guía de Usuario.





Menú tabla de Contenido

SALIR

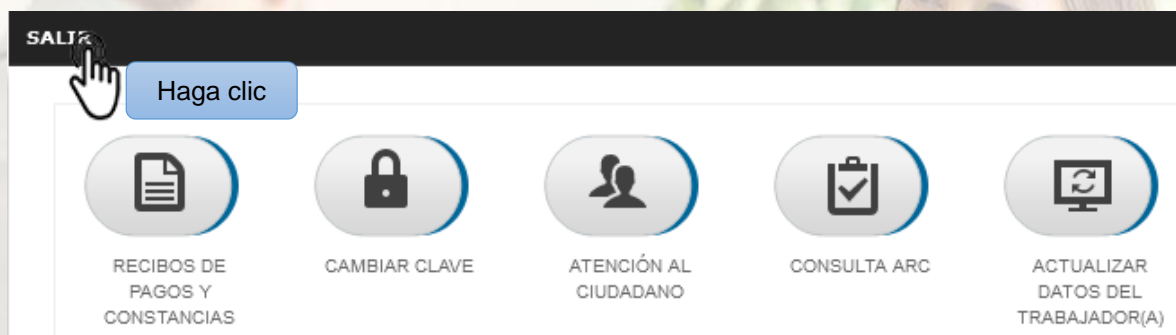
1

Haga clic en el MENÚ PRINCIPAL.



2

El sistema le mostrará la siguiente pantalla haga clic en **SALIR**.



3

Visualizará la siguiente pantalla de ingreso al Sistema de Información de Gestión Laboral (SIGLA).

