

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 1 de 25

INTRODUCCIÓN: El presente documento tiene como objetivo brindar un mecanismo de referencia y consulta al usuario final acerca de las funcionalidades principales del módulo atención al ciudadano del aplicativo SIM. Es importante tener en cuenta que para los procesos misionales del Instituto es necesario que se realice el registro de la totalidad de la información relacionada en el módulo de Atención Al Ciudadano.

1. OBJETIVO: Describir las características y funcionalidades del Módulo de Atención al Ciudadano – AAC, explicando cómo los usuarios pueden ejecutar las diferentes funcionalidades, con el fin de registrar y clasificar en la herramienta tecnológica todas las peticiones que formulan los ciudadanos ante el ICBF, en cualquier punto de atención y por cualquier canal de interacción.

2. ALCANCE: **Inicia:** Con la descripción de la autenticación en el sistema.

Termina: Con la guía al usuario del registro de los diferentes tipos de petición.

3. DEFINICIONES:

MODULO AAC: Es el módulo de Atención Al Ciudadano del aplicativo SIM.

4. DESARROLLO:

4.1 INICIO DEL SISTEMA

Para acceder al sistema, se debe ingresar mediante la siguiente dirección <https://sim.icbf.gov.co/sim>. En la misma, se encontrarán los siguientes campos:

- **Usuario:** Debe registrar el usuario que le fue otorgado por MIS.
- **Contraseña:** Debe registrar la contraseña que le fue asignada.

Se refleja la siguiente Pantalla de inicio del sistema:

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 2 de 25

DwAcceso.aspx - SIM V4.7.67 - DES V4.0.1 - RPA V3.5.7 - PEI V3.5.0 - RUB V3.2.0 - MIP V3.5.0



SIM - SISTEMA de INFORMACION MISIONAL

Usuario:
 Contraseña: 
 ¿Olvidó su contraseña? [Cambiar Clave](#)




Luego de ingresar al sistema, deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- **Cambiar Clave:** Por seguridad de la información una vez sea otorgada su contraseña, se debe acceder al botón Cambiar Clave.

Clave de Usuario

Cambiar Clave

Nombre Usuario:
 Clave anterior:
 Nueva clave:
 Confirmar Clave:


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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 3 de 25

- **Olvido su Contraseña:** Debe tenerse en cuenta que se tienen mínimo 3 intentos para registrar la contraseña correcta, se sugiere que al no recordarla, se ingrese a esta opción, donde el sistema de forma automáticamente enviará al correo electrónico una nueva contraseña.



4.2 MODULO AAC (Atención al Ciudadano):

También se deben tener en cuenta los siguientes comandos dentro del SIM, con el fin de tener una buena navegación dentro del sistema:



Una vez se ingrese al sistema, se visualizará la siguiente pantalla:

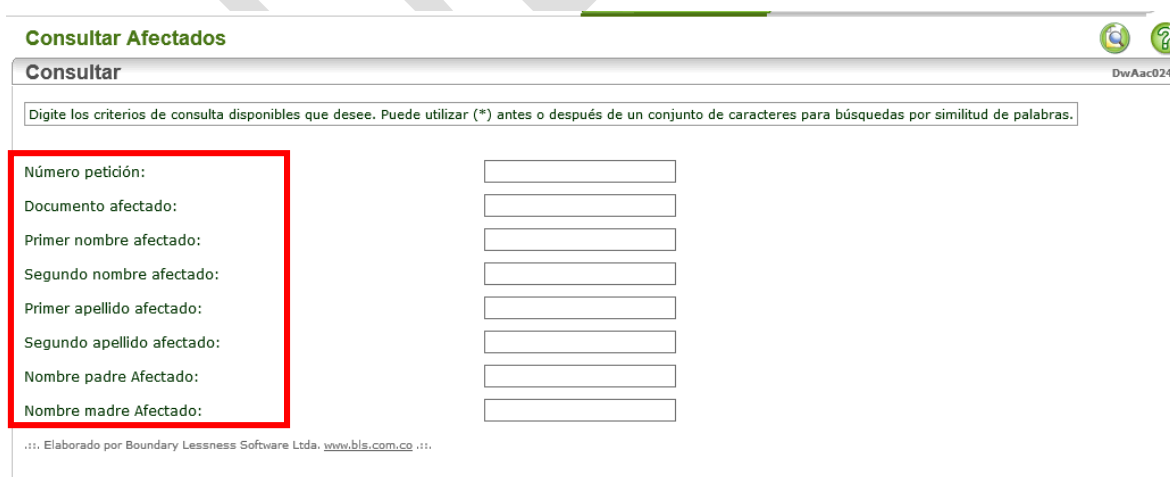
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 4 de 25



Para Ingresar al Módulo de Atención al Ciudadano se debe dar clic en el primer link ubicado en la parte superior izquierda llamado “Atención al Ciudadano”, del cual se desplegará un menú con las diferentes opciones para el Registro, Consulta y Gestión de las peticiones.

Antes de realizar cualquier ingreso de un NNA o de un proceso asociado, se deberá realizar una consulta previa, con el fin de identificar si la persona se encuentra en el sistema y con esto evitar duplicidades de registro.

Se cuenta con diferentes opciones de búsqueda, así:



Se deberá dar clic en la opción “Registrar Petición”, como se muestra en la siguiente imagen:

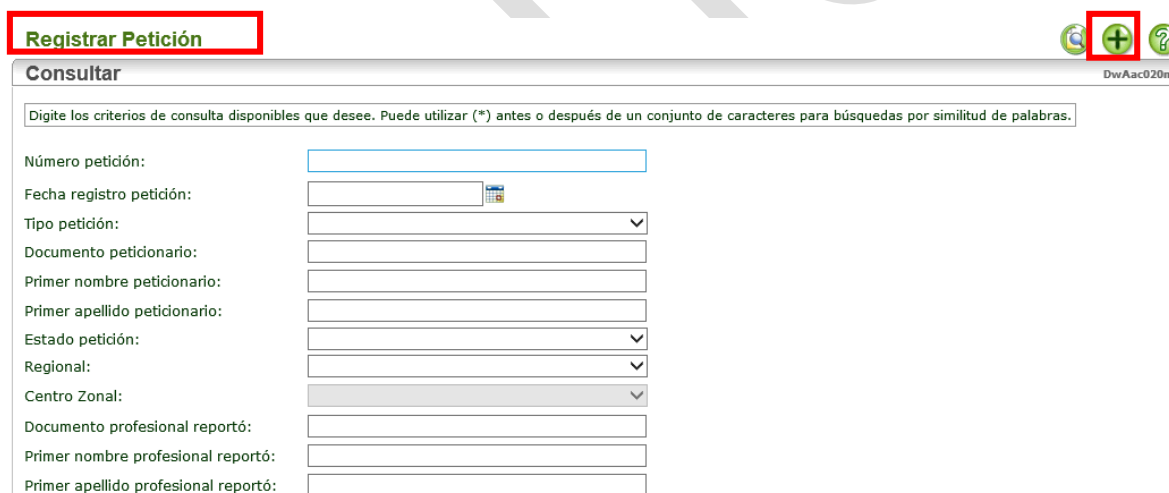
Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 5 de 25



Una vez seleccionado aparecerá en la pantalla del costado derecho la siguiente pantalla “Registrar Petición” y luego dar clic en el botón de Agregar :



Registrar Petición

Consultar

Digite los criterios de consulta disponibles que desee. Puede utilizar (*) antes o después de un conjunto de caracteres para búsquedas por similitud de palabras.

Número petición:

Fecha registro petición:

Tipo petición:

Documento petionario:

Primer nombre petionario:

Primer apellido petionario:

Estado petición:

Regional:

Centro Zonal:

Documento profesional reportó:

Primer nombre profesional reportó:

Primer apellido profesional reportó:

Aparecerá, dependiendo del Tipo de Petición, la siguiente plantilla que contiene la Información Básica (Petionario y Afectado). Finalizando el registro, deberá dar clic en el botón de “Guardar”.

Los campos que se encuentran sombreados se llenarán automáticamente. También, existen campos que son obligatorios los cuales si no son diligenciados no permiten continuar con el registro estos serán identificados dado que cuando se guarda y no esta diligenciado aparecerá un *.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 6 de 25

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:

Número petición:

Número petición origen:

Fecha registro petición: mm/dd/aaaa

Sucursal origen: SEDE NACIONAL

Profesional registra: JONATHAN RUEDA

Sucursal Direccionado:

Estado petición:

Tipo petición: -- Seleccione --

Canal recepción: -- Seleccione --

4.3 Tipos de Petición

Tipo petición:

Canal recepción:

Peticionario

El peticionario es el mismo afectado:

Datos Adicionales -

- Seleccione --
- Derecho de Petición - Información y Orientación
- Derecho de Petición - Quejas
- Derecho de Petición - Reclamos
- Derecho de Petición - Sugerencias
- Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)
- Denuncias PRD
- Asesoría en Derecho de Familia
- Atención en Crisis
- Llamadas No serias
- Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite
- Proceso conflicto con la ley (PCL)
- Trámite de Adopción
- Trámite de atención Extraprocesal (TAE)
- Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)
- Solicitud Cupo Otras Autoridades Administrativas

Esta opción permite visualizar la lista de peticiones descritas en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias adoptadas por Resolución 3962 de 2016, de la siguiente manera:

a. Asesoría en Derecho de Familia: consiste en la recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención (telefónico, presencia, electrónico y virtual) al Centro de Contacto del ICBF, relacionadas con la atención de asuntos conciliables, temas en derecho de familia, normatividad o temáticas que por su complejidad necesiten una intervención especializada inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional u otra dependencia.

b. Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia: es el servicio público que presta el ICBF a través de los equipos técnicos interdisciplinarios del Centro Zonal, dirigido a brindar atención, orientación y

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 7 de 25

apoyo en las áreas psicológica, nutricional y social a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, en procura de lograr una mayor vinculación del niño con su red familiar y su comunidad, contribuyendo a restablecer y garantizar el ejercicio de sus derechos.

c. Atención en crisis: consiste en la recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención (telefónico, presencia, electrónico y virtual) al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.

d. Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición: en esta categoría se incluyen las peticiones relacionadas con consultas, solicitudes y ampliaciones de cupo para la vinculación de niños, niñas, adolescentes y familias en cualquiera de los programas de la Dirección de Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familias y Comunidades y Nutrición.

e. Denuncia PRD (Proceso Restablecimiento de Derechos): es cuando se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que ponga en riesgo inminente su integridad física, psicológica o emocional, que requiera del traslado para realizar la constatación de los hechos reportados.

f. Derecho de Petición - Información y Orientación: cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF, horarios de atención, directorio de la entidad, información acerca de cualquiera de los trámites, etc. Dentro de esta categoría se incluyen las orientaciones que no generan un trámite.

g. Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite: Son aquellas peticiones que podrían categorizarse como Información y Orientación, pero que requieren una respuesta efectiva y de fondo, de parte de una dependencia o un profesional de la entidad, sin que genere un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, requiere direccionamiento en la herramienta tecnológica SIM.

h. Proceso Conflicto con la ley: Permite el registro de los casos reportados por personas naturales o jurídicas que tiene conocimiento de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un niño, niña y adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, en el cual se encuentra involucrado un adolescente o de un proceso de restablecimiento de derechos para los menores de 14 años.

i. Derecho de Petición - Queja: Cuando se pone en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores del ICBF, en el ejercicio de sus funciones públicas.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 8 de 25

j. Derecho de Petición - Reclamo: Cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre del ICBF.

k. Solicitud de Restablecimiento de Derechos: Este tipo de petición tiene que ver con aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención, cuando:

- Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte o denuncie que ha detectado, una situación de maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, de peores formas de trabajo infantil u otra que vulnere, amenace o inobserve los derechos de los niños, las niñas y adolescentes.
- En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por una presunta inobservancia, amenaza o vulneración.
- Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual.
- Cuando los padres o representantes legales del niño, niña o adolescente den a conocer la situación, siempre y cuando brinden la información completa de la ubicación del menor de edad.

l. Derecho de Petición - Sugerencia: Propuestas relacionadas con el mejoramiento continuo en la atención y prestación de los servicios del ICBF.

m. Trámite de Adopción: Permite registrar información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción así como las intervenciones practicadas por profesionales durante el proceso.

n. Trámite de Atención Extraprocesal (TAE): Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, comprenden los que por su naturaleza son conciliables, diligencia de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, trámite de salida del país y trámite de restablecimiento internacional de derechos.

o. Solicitud de Cupo Otras Autoridades Administrativas: Son aquellas solicitudes de cupo de los niños, niñas y adolescentes que actualmente están siendo atendidas en los servicios de restablecimiento de derechos y los nuevos cupos que soliciten otras autoridades como: Comisarios de Familia, Inspector de Policía, Autoridad Tradicional Indígena, Consejo Comunitario (Afrocolombianos) y Jueces de Familia.

p. Llamadas no Serias: Contactos establecidos por personas que no tienen interés en solicitar algún tipo de servicio, trámite o información de los programas del ICBF y que tienen orígenes en conductas que no tienen un fin; los asesores del Centro de Contacto en este caso se encargarán de atender al ciudadano y de clasificar y registrar las peticiones en la herramienta tecnológica.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 9 de 25

4.4 Canal de Recepción

Todas las personas podrán presentar sus peticiones por cualquier medio idóneo. Para tal fin, el Instituto cuenta con los siguientes canales de interacción para el trámite y respuesta de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

a. Presencial: Los ciudadanos podrán presentar solicitudes ante la Dirección de Servicios y Atención de la Sede de la Dirección General, en los puntos de atención al ciudadano de las Sedes de las Direcciones Regionales, Centros Zonales, Unidades Locales, Centro de Atención Integral a la Familia - CAIF, Centro de Atención Especializado para Adolescentes- CESP, Centros de Atención Integral a las Víctimas de Abuso Sexual-CAIVAS, Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar-CAVIF y Casas de Justicia.

b. Escrito: La oficina de radicación de correspondencia establecida en los tres niveles del ICBF para tal efecto. Las peticiones recibidas por fax y Buzón de Peticiones se consideran escritas.

c. Telefónico: Las Líneas Gratuitas Nacionales de Bienestar y las líneas telefónicas de la Sede Nacional, Regionales y Centros Zonales.

d. Virtual: Cualquier persona nacional o extranjera, podrá realizar peticiones al ICBF a través Chat, Portal, Correo Electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co, Video Llamada, Click to Call, Redes Sociales y Aplicaciones App.

Canal recepción:

Peticionario

Información Peticionario

Tipo petionario:

Datos Ubicación Peticionario

Detalle zona:

-- Seleccione --

Buzon
Chat
Escrito
FaceBook
VideoLlamada
Portal
Presencial/Verbal
Correo Electrónico
Telefónico/Verbal
Twitter
Click to Call

4.5 Peticionario

Lo primero que se debe escoger es el tipo de petionario, para escogerlo, se debe dar click sobre la pestaña, de allí se desplegarán los tipos de petionario. De acuerdo al tipo de petionario que se escoja, el sistema solicitará determinados datos.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 10 de 25

Peticionario

Información Peticionario

Tipo petionario:

-- Seleccione --
Persona Natural
Persona Jurídica
Autoridad Civil
Autoridad Judicial
Autoridad Religiosa
Autoridad Militar/Policiva
Ministerio Público
Autoridad Administrativa

Datos Ubicación Peticionario

Detalle zona:
País:
Departamento:

Se define el peticionario como la persona que realiza una solicitud de forma respetuosa al ICBF. Para el registro del mismo en el Sistema de Información Misional – SIM y de acuerdo a su naturaleza contamos con los siguientes tipos:

- a. Persona Natural:** Se define como persona Natural “Los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición, así lo define el Código Civil Colombiano en su artículo 74”.
- b. Persona Jurídica:** Se llama persona jurídica a una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones y de ser representada judicial y extrajudicialmente”, es el caso de las Comisarías de Familia, los Juzgados, entre otras.
- c. Autoridad Civil:** Es aquella que no implica el ejercicio de autoridad militar y que en determinados casos, puede concurrir con otras modalidades de autoridad.
- d. Autoridad Judicial:** Son los magistrados, jueces y secretarios de los despachos judiciales, que en el ejercicio de su función judicial suscriben los actos de comunicación procesal.
- e. Autoridad Religiosa:** Perteneciente o relativo a la iglesia y en particular a los clérigos, es decir, referida a toda autoridad religiosa sin importar la comunidad a la cual pertenezca, lo cual está de un todo acorde con la nueva concepción constitucional de respeto a la libertad de religiosa y de cultos, que superó el viejo esquema normativo y valorativo del confesionalismo católico en nuestro país. (Sentencia C-478/99).
- f. Autoridad Militar / Policiva:** Es la que ostentan los oficiales en servicio activo de las Fuerzas Militares y los suboficiales con rango de comandantes con jurisdicción en la respectiva entidad territorial.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 11 de 25

g. Ministerio Público: Es el encargado de la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas; vigila el cumplimiento de la Constitución y la Ley, promueve la protección de los derechos fundamentales, el respeto de los deberes ciudadanos y la protección del patrimonio público; el ministerio público es ejercido por la Procuraduría General de la Nación, el Defensor del Pueblo, los Procuradores Delegados y en el nivel territorial, los Personeros Municipales o Distritales.

h. Autoridad Administrativa: Son los organismos y entidades públicas encargadas del adelantamiento de actuaciones administrativas, que velan por el cumplimiento de la ley.

i. Ubicación de Peticionario: Una vez se diligencien los “Datos Básicos” del petionario de acuerdo al que se escoja, lo siguiente que se debe hacer para cualquiera de los casos es diligenciar los Datos de Ubicación del Peticionario, como se muestra a continuación:

Datos Ubicación Peticionario

Detalle zona:

Urbana ☒ Rural ☐

País:

Departamento:

Municipio:

Sucursal:

Zona Urbana

Localidad:

Barrio:



Dirección:

Observaciones particulares ubicación:

Posteriormente, se debe escoger si el petionario vive en una zona rural o urbana y dar clic en la lupa para buscar el barrio o la vereda (dependiendo la zona) en donde vive el petionario.

Una vez realizada dicha operación, aparecerá la pantalla “Consulta de Barrio”, si se conoce alguno (s) de los datos allí solicitados, deberán escribirse, no es necesario escribir el nombre del barrio completo, basta con escribir al inicio de la palabra un asterisco, parte de la palabra y al finalizar otro asterisco, posteriormente, se debe oprimir el botón “Realizar Consulta”, de lo contrario, sin escribir nada en los campos debe dar clic en el botón “Realizar Consulta” ubicado en la parte superior

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 12 de 25

derecha de la petición y allí saldrá el listado de todos los barrios que se encuentran registrados en el sistema.

La lista de Sucursales que hacen referencia a los Centros Zonales, Regionales y Seccionales del ICBF, las Localidades, Barrios, Veredas, tienen asignado un código por el que también se puede realizar la búsqueda en el sistema, sin embargo, no es necesario aprenderse ese código, pues éste lo encontramos cuando hacemos la búsqueda por el nombre.

4.6 Afectado

Debe escogerse directamente el tipo de documento del afectado, para estos casos **no** se debe escoger la opción **NN**, en caso de que no se tenga documento, se debe escoger la opción Sin documento (**SD**). Los demás datos deben diligenciarse como se indicó en la sección del peticionario.

Afectado

Información Afectado

Número documento:

Seleccione

C.C.
CE
IE
NIT
NN
PA
RC
SD
T.I.

Consultar recurrencia

Lugar de expedición:

Nombres:

Apellidos:

Nota: "Cabe aclarar que para los tipos de petición Denuncias PRD, Solicitud de Restablecimiento de Derechos y Trámites de Atención Extraprocesal el diligenciamiento del campo parentesco se lleva a cabo con respecto al agresor y para los demás tipos de petición que requieran afectado el parentesco de este será con respecto al peticionario".

4.6.1 Ubicación de Afectado: Una vez se diligencien los "Datos Básicos" del Afectado de acuerdo al que se escoja, lo siguiente que se debe hacer para cualquiera de los casos es diligenciar los Datos de Ubicación del Afectado, como se muestra a continuación:



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC

03/03/2017

Versión 1

Página 13 de
25

Datos Ubicación Afectado

Detalle zona:

Urbana ☒ Rural ☐

País:

Departamento:

Municipio:

Sucursal:

Zona Urbana

Localidad:

Barrio:



Dirección:

Observaciones particulares
ubicación:

Teléfono:

Celular:

Nota: Es importante siempre diligenciar los campos de ubicación del afectado dado que es la información en donde se puede dirigir el equipo cuando se requiera para verificar una situación; sino se conoce la dirección exacta en el campo de "Observaciones Particulares de Ubicación" se puede escribir la información de ubicación según la Información que pueda ser brindada por el ciudadano.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 14 de 25

4.7 Datos Adicionales

Los Datos adicionales son plantillas que varían de acuerdo al tipo de petición. Los campos son obligatorios tienen al final del nombre de cada campo tendrá un (*), lo que significa que el sistema no permitirá guardar la petición sin que se haya registrado los campos de los Datos Adicionales.

Datos Adicionales - Trámite de Atención Extraprocesal

Contenido de la petición

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, en cumplimiento de la misión institucional y funciones legales.: *

Seleccione ▼

Centro zonal/Regional : 🔍

Motivo de atención: * Seleccione ▼

Respuesta inicial al ciudadano: *

4.8 Direccionamiento

Es la acción que permite asignar al profesional competente el proceso de un NNA para que realice las acciones que correspondan.

Registrar Petición

Detalle

Información Básica

Descripción petición: Corpolatin, envía correo electrónico
De: Línea Infantil 106 [mailto:lineal@icbf.gov.co]

Número petición: 1760540162 [Consultar actuaciones de la petición](#)

Número petición origen:

Fecha registro petición: 11/01/2015 mm/dd/aaaa

Sucursal origen: 0102 CENTRO DE CONTACTO

Profesional registra: 52918574 Jenny Ramos

Sucursal Direccionado: 7604 CZ CENTRO

Estado petición: En Gestión

Tipo petición: Denuncias PRD [Correspondencia](#)

Canal recepción: Correo Electrónico ▼

Peticionario

Información Peticionario

Tipo peticionario: Persona Jurídica ▼

Entidad: CORPOLATIN

NIT: 805026887 - 9

No oficio/diligencia:

Acciones: Ir a... Observaciones Petición Responder Asignación **Direccionar** Demandado Otros Afectados Registrar Actuación Registro Beneficiario

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 15 de 25

Una vez se haya seleccionado la opción “Direccionar” aparecerá la siguiente pantalla en donde se debe dar clic en el botón que tiene el ícono de “Editar” para ir a registrar el profesional al cual se le direccionará por competencia la petición. Se buscará por medio de la lupa 

Direccionamiento

Editar DwrAac030D

Número petición:

Tipo petición:

Fecha remisión: mm/dd/aaaa

Sucursal:

Profesional:

Tipo direccionamiento:

Observaciones direccionamiento:

Una vez se haya seleccionado la lupa  aparecerá una ventana donde permitirá realizar la búsqueda del profesional por varios criterios de búsqueda como son: Tipo de Documento, identificación, nombres, apellidos, etc.

Consulta de Profesionales Activos

Consultar

Tipo Documento:

Identificación:

Primer Nombre:

Segundo Nombre:

Primer Apellido:

Segundo Apellido:

Código Sucursal:

Sucursal:

Código Cargo:

Cargo:

... Elaborado por Boundary Lessness Software Ltda. www.bls.com.co ...

 [Volver](#)

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 16 de 25

Luego de seleccionar el profesional, en el campo de “observaciones de direccionamiento” se escribe el por qué se está direccionando y se selecciona la opción Guardar , una vez se haya guardado en la parte de abajo saldrá la información del direccionamiento.

Direccionamiento  

Editar DwAac030D

Número petición:

Tipo petición:

Fecha remisión: mm/dd/aaaa

Sucursal:

Profesional: 

Tipo direccionamiento:

Observaciones direccionamiento:

Se direcciona para su trámite por ser de su competencia.

Fecha Direccionamiento	Lugar Direccionamiento	Profesional que Direcciona	Profesional al que se direcciona	Observaciones Direccionamiento
2/21/2014	La petición fue direccionada a la sucursal: 7000--REGIONAL SUCRE	Ingrid Mendoza	María Bernarda Lobo Gonzalez	
2/24/2014	La petición fue direccionada a la sucursal: 7001--CZ BOSTON	María Lobo	Diana Patricia Montes Acuna	Se direcciona para su trámite por ser de su competencia.

1

4.9 Demandado

Es la presunta persona la cual se encuentra vulnerando o amenazando los derechos de los NNA. Para realizar este registro, se debe dirigir a la lista desplegable de la petición y escoger la opción de “Demandado”.

Registrar Petición

Detalle

Información Básica

Descripción petición:

De: Línea Infantil 106 [mailto:lineal@...]

Número petición:  [Consultar actuaciones de la petición](#)

Número petición origen:

Fecha registro petición: mm/dd/aaaa

Sucursal origen:

Profesional registra:

Sucursal Direccionada:

Ir a...

- Observaciones Petición
- Responder Asignación
- Direccionar
- Demandado**
- Otros Afectados
- Registrar Actuación
- Registro Beneficiario

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 17 de 25

En la siguiente pantalla se selecciona el botón “Agregar” , se registran los campos de la información del Demandado y se procede a guardar.

Registrar Demandado 

Agregar DwAac021A

Fecha registro petición: 11/1/2015

Número petición origen: 1760540162

Número petición generada:

Tipo petición: Denuncias PRD

Documento Identificación: Seleccione 

Nombres:

Apellidos:

Parentesco: Seleccione ▼

Fecha nacimiento: mm/dd/aaaa

Edad Aproximada: Seleccione ▼

Sexo: Seleccione ▼

Judicializado: Seleccione ▼

4.10 Otros Afectados

Se denominan “Otros Afectados” otros menores los cuales también pueden estar siendo vulnerados como a un Grupo de Hermanos.

Para realizar el registro de un demandado nos dirigimos a la lista desplegable de la petición y escogemos la opción de “Otros Afectados”.

Registrar Petición 

Detalle DwAac020nD

Información Básica

Descripción petición: Corpolatin, envía correo electrónico

De: Línea Infantil 106 [mailto:linea106@corpolatin.gov.co]

Número petición: 1760540162  Consultar actuaciones de la petición

Número petición origen:

Fecha registro petición: 11/01/2015 mm/dd/aaaa

Sucursal origen: 0102 CENTRO DE CONTACTO

Profesional registra: 59018574 Jenny Ramos

Ir a...

- Observaciones Petición
- Responder Asignación
- Direccionar
- Demandado
- Otros Afectados
- Registrar Actuación
- Registro Beneficiario

En la siguiente pantalla seleccionamos ir al detalle del afectado seleccionando .

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 18 de 25

Registrar Afectado 

Lista de Resultados DwAac022L

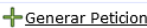
Fecha registro petición: 2/7/2017
Número petición: 10416457
Tipo petición: Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

	Nombres Afectado	Edad Aproximada	Dirección	Telefono	Número petición generada
	Jonas rueda	6			0

En donde muestra el detalle del afectado, se puede utilizar información del afectado previamente registrado, solamente hay que seleccionar los campos que se deseen utilizar.

Registrar Afectado 

Detalle DwAi

Fecha registro petición: 1/31/2017 

Número petición origen: 21605258
Número petición generada: 0

Tipo petición: Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

Documento identificación: RC 1073607837

Nombres: JHOSMAN STIVEN

Apellidos: MOGOLLON PRADA ☒ 

Parentesco: Hijo ☒

Edad Aproximada: Año(s) 2

Sexo: Masculino ☒ 

Nombre padre: JOSE ROQUE MOGOLLON ☒ 

Nombre madre: GINA PRADA ☒ 

Datos Ubicación ☒

Detalle zona: Urbana ☒ Rural ☐

País: 169 COLOMBIA

Departamento: 25 CUNDINAMARCA

Municipio: 25513 PACHO

Sucursal: 2504 CZ PACHO

Al momento de seleccionar el botón “Agregar”  quedan los datos que fueron seleccionados previamente para el registro del “Otro Afectado” y se procede a guardar.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 19 de 25

Registrar Afectado

Agregar

Fecha registro petición: 1/31/2017

Número petición origen: 21605258

Número petición generada:

Tipo petición: Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

Documento identificación: Seleccione

Nombres:

Apellidos: MOGOLLON PRADA

Parentesco: Hijo

Edad Aproximada: -- Seleccione --

Sexo: Masculino

Nombre padre: JOSE ROQUE MOGOLLON

Nombre madre: GINA PRADA

Al momento de guardar el otro afectado aparecerá una opción llamada la cual permite generar una petición hija:

[+ Generar Petición](#)

“Petición Hija: Son todas aquellas peticiones que se crean a los otros afectados con el fin de que a partir de su petición se garantice la creación del beneficiario y así llevar a cabo todas aquellas intervenciones que el NNA requiera.”

Quando se selecciona la opción de “Generar Petición” saldrá la siguiente pantalla emergente en donde se informa que se generará una nueva petición, si se desea continuar.

Registrar Afectado

Detalle

Fecha registro petición: 2/7/2017 [+ Generar Petición](#)

Número petición origen: 10416457

Número petición generada: 0

Tipo petición: Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

Documento identificación: SD SD - 210333631119282

Nombres:

Apellidos:

Parentesco:

Edad Aproximada:

Sexo:

Nombre padre:

Nombre madre:

Datos Ubicación

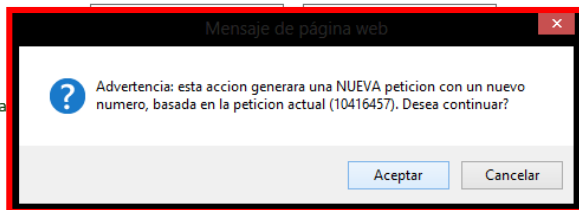
Detalle zona: Urbana Rural

País: 169 COLOMBIA

Departamento: 11 BOGOTÁ DC

Municipio: 11001 BOGOTÁ DC

Sucursal:



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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 20 de 25

Al momento de seleccionar la opción de aceptar se generará la nueva petición del otro afectado.

Registrar Afectado 

Detalle DwAa

Fecha registro petición: 2/7/2017 [+ Generar Petición](#)

Número petición origen: 10416457

Número petición generada: 10416458

Tipo petición: Trámite de atención Extraprocésal (TAE)

Documento identificación: SD

Nombres: laura

Apellidos: rueda ☒

Parentesco: Hijo ☒

Edad Aproximada: Año(s)

Sexo: Masculino ☒

Nombre padre: Natalia Grajales ☒

Nombre madre: jonathan rueda ☒

Datos Ubicación ☒

Detalle zona: Urbana ☒ Rural ☐

País: 169

Departamento: 11

Municipio: 11001

Sucursal:

4.11 Actuaciones

Son las acciones que realiza el profesional en el Sistema de Información Misional-SIM a un proceso de una petición de un NNA o de un Beneficiario.

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Manuales	Son actuaciones que se registran utilizando el código asignado, ingresándose directamente con el comando agregar en el Consultar actuaciones de la petición o a través del vínculo (<i>link</i>) “Registrar actuación”.
Automáticas	Son actuaciones que el sistema genera automáticamente al interactuar con algunas pantallas del SIM, ya sea guardando los datos consignados en sus formularios o campos, al utilizar el botón “Generar Actuación Profesional” o al registrar una actuación que las dispare.

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

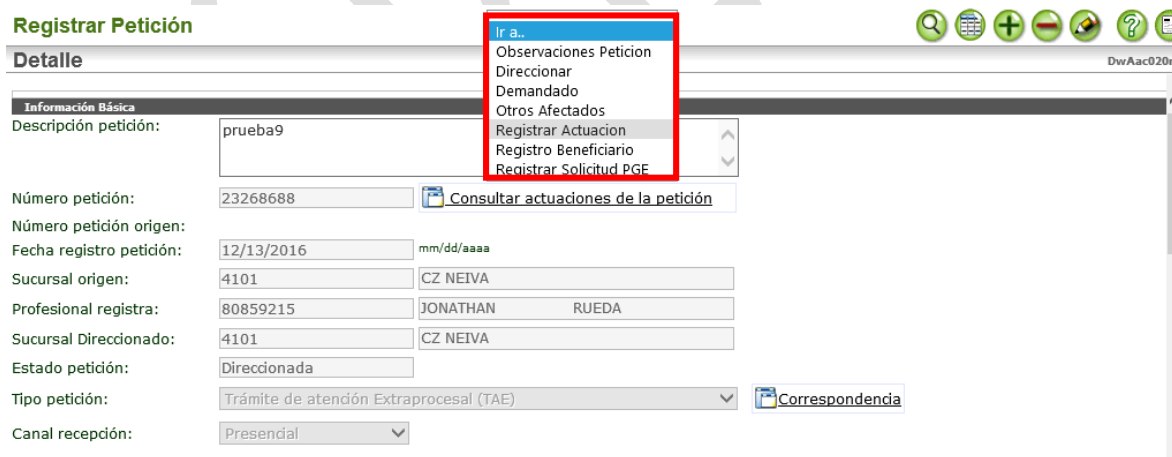
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 21 de 25

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Individual	Son actuaciones propias de una petición o beneficiario que hacen parte de la atención personalizada de los NNA. Un ejemplo de ella es la AEG_045 (Concepto de Estado de Cumplimiento de Derechos) que según la Ley 1098 de 2006 debe ser única para cada historia.
Grupal	Son actuaciones que pertenecen a un grupo de peticiones o beneficiarios en razón a que se llevaron a cabo en ambos procesos. Esta clase de actuación permite agilizar el tiempo de registro dado que se pueden replicar. Un ejemplo de ella es la constatación de una situación irregular de un grupo de hermanitos por medio de la AAC-060 (Gestión de la Petición).

4.11.1 Registro de Actuaciones

Para el ingreso de las actuaciones, se debe dar clic en la pestaña “Registrar Actuaciones” ubicada en la parte superior de la petición.



Registrar Petición

Detalle

Información Básica

Descripción petición: prueba9

Número petición: 23268688

Número petición origen:

Fecha registro petición: 12/13/2016 mm/dd/aaaa

Sucursal origen: 4101 CZ NEIVA

Profesional registra: 80859215 JONATHAN RUEDA

Sucursal Direccionado: 4101 CZ NEIVA

Estado petición: Direccionada

Tipo petición: Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

Canal recepción: Presencial

Correspondencia

De manera automática, el sistema muestra el número de la petición a la que se le va a ingresar la actuación, el estado en el que se encuentra la petición, la sucursal a la que pertenece el profesional que va a ingresar la actuación y la identificación del profesional que registra la actuación.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 22 de 25

Actuaciones

Agregar

Petición: *	23268688	
Estado Petición:	AAC-030	Direccionada
Afectado/Beneficiario:	SD - 20301248567563	jonas rueda
Datos Peticionario:	SD - 20301238540989	jonas rueda
Sucursal:	0101	SEDE NACIONAL
Profesional:	80859215	JONATHAN RUEDA
Tipo actuación: *	Seleccione ▼	
Clase Actuación:	Individual ▼	
Fecha Actuación:	12/19/2016	mm/dd/aaaa
Hora:	19:53:53	

Para buscar el tipo de actuación que se desea registrar, se debe desplegar la lista de la opción “Tipo de Actuación” y se mostrarán los tipos de actuación a registrar dependiendo de los siguientes criterios:

- El profesional tiene permisos para registrar el tipo de actuación.
- Las actuaciones precedentes se encuentran registradas
- El conteo de actuaciones no ha superado su valor máximo.

Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, el sistema no mostrará el tipo de actuación en la lista.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 23 de 25

Afectado/Beneficiario:	Seleccione
Datos Peticionario:	0 : NO APLICA
Sucursal:	01 : Ingreso de una solicitud de prueba genética
Profesional:	AAC-010 : Anulación de la Petición
Tipo actuación: *	AAC-015 : Boleta de Citación
Clase Actuación:	AAC-020 : Observación de la Petición
Fecha Actuación:	AAC-035 : Primer Direccionamiento Calidad (T1)
Hora:	AAC-060 : Gestión de la Petición
	AAC-070 : Cierre de la Petición
	AAC-100 : Constatación Verdadera
	AAC-101 : Constatación Falsa
	AAC-103 : Constatación Fallida
	AAC-104 : Dirección Errada
	AAF_110 : Acompañamiento de traductor (lenguaje de señas, braille, dialectos entre otros)
	ADO-020 : OTRAS COMUNICACIONES
	ADO-030 : SUSPENSIÓN TEMPORAL POR COMUNICACIÓN DE LA FAMILIA / ORG. ACRED. / AGENCIA INT.
	ADO-040 : SUSPENSIÓN TEMPORAL POR NO COMUNICACIÓN DE LA FAMILIA/ ORG. ACRED. AGENCIA INT.
	ADO-060 : DESISTIMIENTO POR COMUNICACIÓN DE LA FAMILIA / ORG. ACRED. / AGENCIA INT.
	ADO-070 : DESISTIMIENTO POR NO COMUNICACIÓN DE LA FAMILIA / ORG. ACRED. / AGENCIA INT.
	ADO-080 : INTERVENCIÓN ÁREA LEGAL
	ADO-090 : INTERVENCIÓN ÁREA PSICOLÓGICA
	ADO-100 : INTERVENCIÓN ÁREA SOCIAL
	ADO-110 : OTRAS INTERVENCIÓNES
	ADO-210 : PASO SOLICITUD A COMITÉ ADOPCIONES
	ADO-250 : SOLICITUD NO APROBADA
	ADO-480 : CIERRE PROCESO DE ADOPCIÓN
	ADO-490 : TRASLADO A INSTITUCIÓN AUTORIZADA
	AEG_010 : ALLANAMIENTO O RESCATE
	AEG_030 : Orientación para Acceso o Vinculación a un Servicio
	AEG_040 : Solicitud de Vinculación y Atención a Entidades de Salud
Descripción Actuación: *	
Comentarios internos:	
	ONATHAN ALEXANDER RUEDA B

4.11.2 Historial de Actuaciones

Las acciones que se realizan a una petición dentro del SIM las permiten ver en la opción de “Consultar Actuaciones de la Petición”, en donde se ve quién registró, le fecha, el motivo, tipo de actuación y el nombre del NNA.

Registrar Petición	Ir a..	
Detalle		
Información Básica		
Descripción petición:	Corpolatin, envía correo electrónico manifestando:	
	De: Línea Infantil 106 [mailto:lineal@lineainfantil106.org]	
Número petición:	1760540162	 Consultar actuaciones de la petición
Número petición origen:		
Fecha registro petición:	11/01/2015	mm/dd/aaaa
Sucursal origen:	0102	CENTRO DE CONTACTO
Profesional registra:	52918574	Jenny Ramos
Sucursal Direccionado:	0101	SEDE NACIONAL
Estado petición:	Direccionamiento Aceptado	
Tipo petición:	Denuncias PRD	 Correspondencia
Canal recepción:	Correo Electrónico	

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 24 de 25

Y mostrará la pantalla de las actuaciones que se han registrado del proceso.

Actuaciones

Lista de Resultados

Beneficiario: 1121448083		JOSE BRAGA						
Peticion	Fecha Actuacion	Codigo Tipo Actuacion	Nombre Tipo Actuacion	Estado Peticion	Identificacion Profesional	Profesional	Identificacion Afectado/Beneficiario	Afectado/Beneficiario
... 105	9/5/2009	PRD_160	APERTURA DEL PROCESO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	PARD ABIERTO	57439704	Monica Beatriz Queruz Montalvo	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE
... 105	9/5/2009	AEG_045	Concepto de Estado de Cumplimiento de Derechos	EN VERIFICACION DE DERECHOS	57439704	Monica Beatriz Queruz Montalvo	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE
... 105	9/5/2009	PRD_440	SEGUIMIENTO AL PROCESO	EN INTERVENCION PARA RESTABLECIMIENTO	57439704	Monica Beatriz Queruz Montalvo	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE
... 105	9/5/2009	PRD_200	DICTA MEDIDA	PRACTICA DE PRUEBAS	57439704	Monica Beatriz Queruz Montalvo	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE
... 105	9/5/2009	PRD_200	DICTA MEDIDA	PRACTICA DE PRUEBAS	57439704	Monica Beatriz Queruz Montalvo	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE
... 105	9/5/2009	AEG-001	BENEFICIARIO CREADO	BENEFICIARIO EN ATENCION	57439704	Monica Beatriz Queruz Montalvo	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE
... 105	9/5/2009	AAC-005	Creación de la Petición	Creada	57439704	Monica Beatriz Queruz Montalvo	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE
... 105	9/5/2009	AAC-030	Direccionamiento	Direccionada	57439704	Monica Beatriz Queruz Montalvo	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE
... 105	9/17/2009	PRD_300	FALLO SITUACION DE VULNERACION DE DERECHOS	FALLO EN TRAMITE	57439704	Monica Beatriz Queruz Montalvo	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE
... 105	9/17/2009	PRD_665	REINTEGRO FAMILIAR	REINTEGRO FAMILIAR CON SEGUIMIENTO	57439704	Monica Beatriz Queruz Montalvo	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE
... 105	4/13/2010	PRD_330	AUTO DE AVOCA CONOCIMIENTO	EN INTERVENCION PARA RESTABLECIMIENTO	123456799	PROFESIONAL T36 MIGRACION T36	1121448083	JOSE DANIEL BRAGA FAREKATDE

5. ANEXOS:

N/A

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Aplicativo SIM Módulo AAC.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL SIM- MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	M1.RC	03/03/2017
		Versión 1	Página 25 de 25

7. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio