

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

**MANUAL DE USUARIO SIM
MODULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

2024

¡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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN:.....	4
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. DESARROLLO.....	4
4.1. INICIO DEL SISTEMA	4
4.2. MODULO AAC (Atención al Ciudadano).....	5
4.3. TIPO DE PETICIÓN.....	8
4.4. CANAL DE RECEPCIÓN.....	11
4.5. PETICIONARIO	12
4.5.1. Ubicación de Peticionario	14
4.6. AFECTADO	15
4.7. DATOS ADICIONALES.....	16
4.8. DIRECCIONAMIENTO.....	17
4.9. DEMANDADO, AGRESOR Y/O CITADO	19
4.10. OTROS AFECTADOS	21
4.11. ACTUACIONES	24
4.12. REGISTRO DE ACTUACIONES.....	25
4.13. HISTORIAL DE ACTUACIONES	26
4.14. EDICIÓN TOTAL DE PETICIONES	28
5. ANEXOS	28
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	28
7. RELACIÓN DE FORMATOS.....	28
8. CONTROL DE CAMBIOS	28

¡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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Tabla de Ilustraciones

Ilustración A1. Pantalla de Inicio sin vista de compatibilidad.....	5
Ilustración A2. Pantalla de configuración de vista de compatibilidad.....	6
Ilustración 1. Pantalla de Inicio	6
Ilustración 2. Pantalla principal	7
Ilustración 2.1 Pantalla principal y vista módulo Atención al Ciudadano.....	8
Ilustración 3. Comandos	9
Ilustración 4. Pantalla de consultar afectado	9
Ilustración 5. Modulo ACC.....	10
Ilustración 6. Registrar petición “Consultar.....	10
Ilustración 7. Registrar petición “Información Básica”.....	11
Ilustración 8. Tipos de Petición.....	12
Ilustración 9. Canal de Recepción	12
Ilustración 10. Tipos de Peticionario	12
Ilustración 11. Pantalla de Ubicación de Peticionario.....	14
Ilustración 12. Pantalla de Afectado.....	15
Ilustración 13. Ubicación de Afectado	16
Ilustración 14. Datos Adicionales	17
Ilustración 15. Direccionamiento	17
Ilustración 16. Registro de direccionamiento	18
Ilustración 17. Búsqueda de Profesional a Direccionar.....	18
Ilustración 18. Direccionamiento Guardado	19
Ilustración 19. Demandado	20
Ilustración 20. Registro Presunto Agresor/ Citado	20
Ilustración 21. Otros Afectados	21
Ilustración 22. Detalle de Afectado	21
Ilustración 23. Registro de Afectado	22
Ilustración 24. Otros Afectados	22
Ilustración 25. Generar Petición Hija.....	23
Ilustración 26. Petición Hija Generada	24
Ilustración 27. Registro de Actuaciones	25
Ilustración 28. Registrar Actuación	25
Ilustración 29. Tipos de Actuaciones	26
Ilustración 30. Consulta de Actuaciones	27
Ilustración 31. Historial de Actuaciones	27

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

INTRODUCCIÓN:

El presente documento brinda al colaborador del ICBF un mecanismo de referencia y consulta al usuario final acerca de las funcionalidades principales del módulo atención al ciudadano del Sistema de Información Misional - SIM. Es importante tener en cuenta que para los procesos misionales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, es necesario que se realice el registro de la totalidad de la información relacionada en el módulo de Atención al Ciudadano, dada su transversalidad en el SIM y en el proceso de Relación con el Ciudadano, siendo la puerta de entrada para el registro de las peticiones que reporta la ciudadanía al instituto a través de los canales de atención dispuestos para ello.

1. **OBJETIVO:** Describir las características y funcionalidades del Módulo de Atención al Ciudadano – AAC del SIM, 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, a través de los puntos de atención presenciales a nivel nacional o desde los canales de atención telefónicos, virtuales o escritos.
2. **ALCANCE:** Este documento aplica para el registro y clasificación de los diferentes tipos de petición interpuestas por parte de los ciudadanos al ICBF. Aplica para todos los colaboradores del ICBF que dentro de sus funciones u obligaciones tengan que interactuar con el módulo Atención al Ciudadano del Sistema de Información Misional - SIM.

3. DEFINICIONES:

MODULO AAC: Es el módulo de Atención Al Ciudadano del aplicativo SIM, el cual permite el registro, consulta y direccionamiento de peticiones.

SIM: Sistema de Información Misional, desarrollado a la medida para apoyar el registro, la consolidación y reporte de información de peticionarios y beneficiarios a nivel nacional, regional y sus centros zonales.

4. DESARROLLO:

4.1. INICIO DEL SISTEMA

Para acceder al Sistema de Información Misional se sugiere hacerlo utilizando el navegador de internet Microsoft Edge, a través de la dirección electrónica <https://sim.icbf.gov.co/sim>.

Adicionalmente, como requisito principal para autenticarse y acceder al sistema, debe contar con usuario SIM activo. Si no se cuenta con usuario SIM, debe solicitarse su activación por intermedio del G58 adscrito a la sucursal del profesional, quien realizará el trámite respectivo a través de la Mesa Informática de Soluciones – MIS.

Cuando se ingresa por primera vez al SIM, el sistema mostrará por defecto el mensaje en

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

letra en color rojo **“Por favor active el modo de compatibilidad del explorador para poder continuar.”**

Ilustración A1. Pantalla de Inicio sin vista de compatibilidad



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

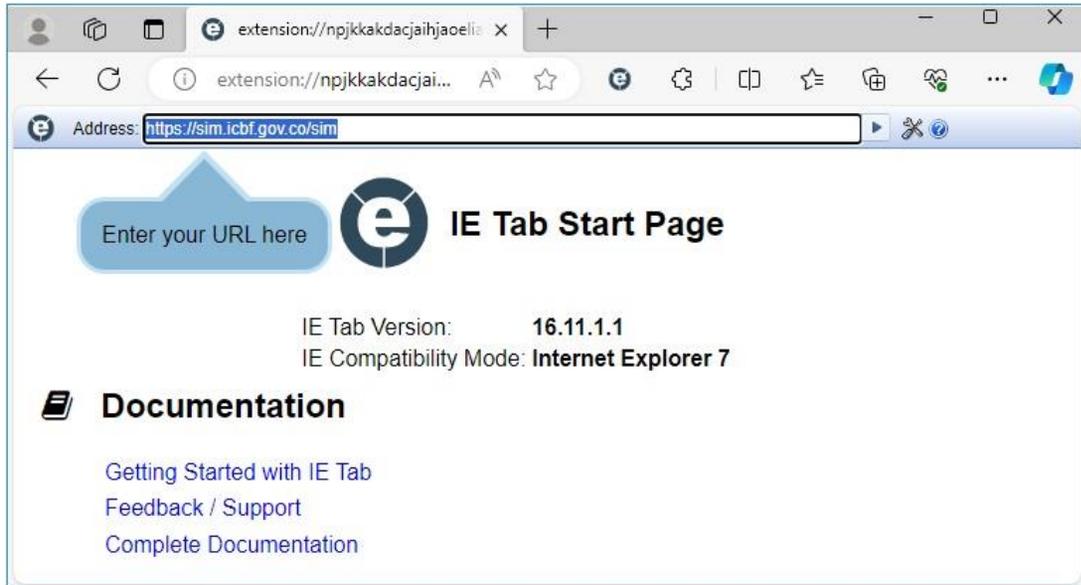
Para activar la vista de compatibilidad del navegador para acceder al sistema se recomienda realizar lo siguiente:

1. Garantizar que cuenta con el navegador de internet Microsoft Edge o en su defecto Google Chrome.
2. Solicitar a la mesa de ayuda, la instalación del complemento IE Tab Start Page si está utilizando Microsoft Edge o IE Tab si utiliza Google Chrome.
3. Cuando tenga instalado el complemento, se debe abrir el navegador y hacer click en el botón IE Tab Start Page.
4. A continuación, aparecerá la pantalla con vista de compatibilidad, junto con el campo “Dirección”, el cual contiene la vista de compatibilidad para Microsoft Internet Explorer.
5. Digitar en el campo “Dirección”, la dirección electrónica de SIM <https://sim.icbf.gov.co/sim>.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración A2. Pantalla de configuración de vista de compatibilidad



6. Enseguida aparecerá la pantalla principal del SIM, con la configuración de la vista de compatibilidad habilitada. El mensaje en color rojo que solicitaba la activación de la vista de compatibilidad ya no se muestra en pantalla.

Ilustración 1. Pantalla de Inicio



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

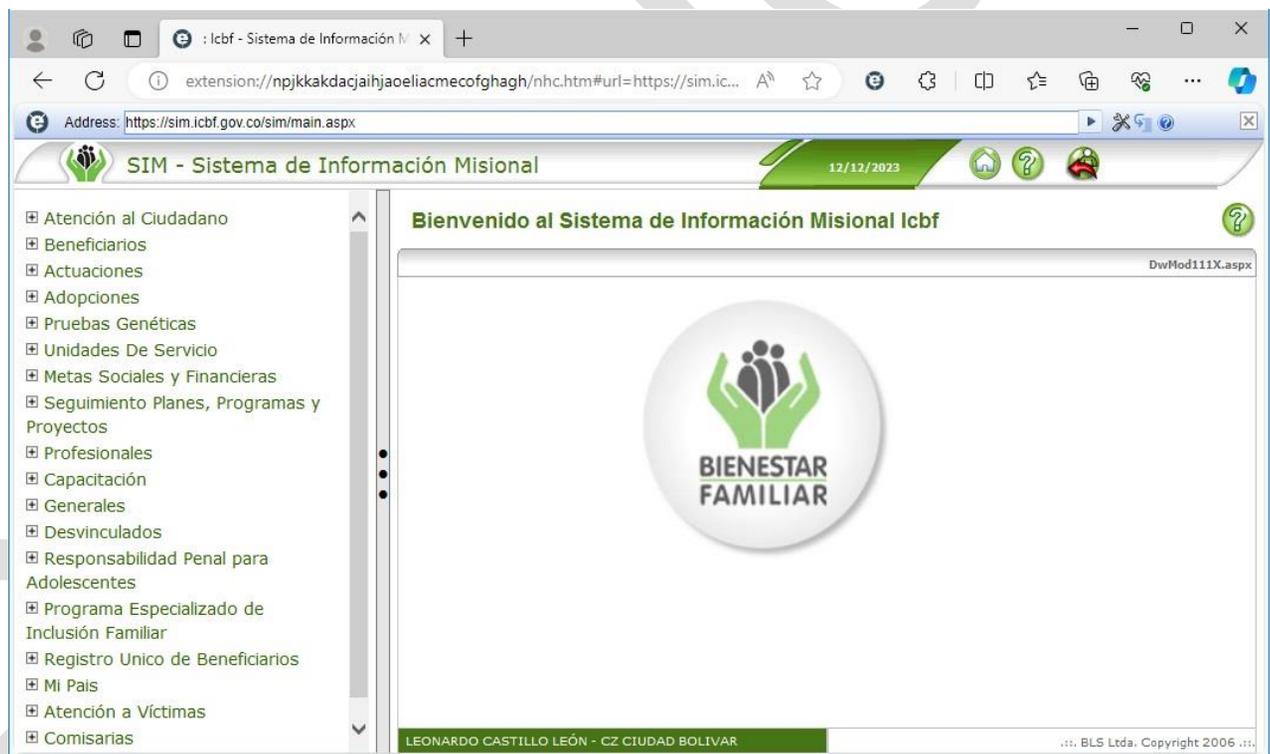
¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

7. Para acceder al SIM encontrará los siguientes campos:
- Usuario:** Debe registrar el usuario que le fue asignado por parte de la Mesa Informática de Soluciones – MIS, el cual corresponde al mismo usuario utilizado para iniciar sesión en la red del ICBF a través del equipo de cómputo asignado para ello.
 - Contraseña:** Debe registrar la contraseña que le fue asignada por parte de la Mesa Informática de Soluciones – MIS, la cual corresponde a la misma contraseña utilizada para iniciar sesión en la red del ICBF a través del equipo de cómputo asignado para ello.
8. Cuando se digita correctamente el usuario y la contraseña, el sistema permite acceder de manera correcta, y se visualizará la siguiente pantalla:

Ilustración 2. Pantalla principal



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

¡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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

4.2. MODULO AAC (Atención al Ciudadano)

Para Ingresar al Módulo Atención al Ciudadano del SIM, se debe ubicar el listado de módulos que componen el sistema en la parte izquierda de la pantalla y hacer click en la opción “Atención al Ciudadano” o en el signo + que se encuentra al lado izquierdo del nombre del módulo.

Al hacer click en esta opción, se desplegará un menú con las diferentes opciones para el registro y consulta de información relacionada con peticiones.

Ilustración 2.1 Pantalla principal y vista módulo Atención al Ciudadano



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Para interactuar con el sistema, se deben tener en cuenta los siguientes comandos con

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Funcionalidades transversales en cada uno de los módulos del SIM, con el fin de tener una buena navegación dentro del sistema:

Ilustración 3. Comandos



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Antes de realizar el registro de un peticionario, afectado (Niño, Niña o Adolescente) o de un demandado/citado, se deberá realizar una consulta previa usando para ello criterios de búsqueda como número de petición, tipo y número de documento o nombres y apellidos que permitan al sistema encontrar el registro de la persona, ya que es pertinente no registrar información duplicada.

Dicha búsqueda es posible realizarla a través de las pantallas de registro de petición, registro de afectado o registro de demandado.

Ilustración 4. Pantalla de consultar afectado



Consultar Afectados

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:

Documento afectado:

Primer nombre afectado:

Segundo nombre afectado:

Primer apellido afectado:

Segundo apellido afectado:

Nombre padre Afectado:

Nombre madre Afectado:

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

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión V4.8.145

¡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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Para consultar y registrar por tipo de petición o peticionario, se debe seleccionar la opción “Registrar Petición” que se encuentra en el módulo Atención al Ciudadano:

Ilustración 5. Modulo AAC



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Una vez seleccionada la opción “Registrar Petición”, aparecerá sobre el área de trabajo del SIM (centro de la pantalla), la pantalla “Registrar Petición” en modo Consultar (por defecto, el SIM carga cada pantalla al área de trabajo en modo de operación Consultar).

En la parte superior derecha se encuentra una lupa que permite ejecutar la consulta de peticiones, un botón de interrogación para visualizar la ayuda en línea de esta pantalla y un botón + que permite agregar el registro de una nueva petición.

Ilustración 6. Registrar petición “Consultar”



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 peticionario:

Primer nombre peticionario:

Primer apellido peticionario:

Estado petición:

Regional:

Centro Zonal:

Documento profesional reportó:

Primer nombre profesional reportó:

Primer apellido profesional reportó:

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Al oprimir el botón + (Agregar), dependiendo del Tipo de Petición aparecerá en pantalla la

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

siguiente estructura de información de campos agrupados por la información básica de la petición, la información del afectado cuando aplique y los datos adicionales de la petición.

Se debe garantizar el registro de campos de información obligatoria, los cuales se identifican por tener un * en color rojo. Si alguno de estos campos no es diligenciado, en el momento de intentar guardar el registro, el sistema mostrará el carácter * y no se retirará de la pantalla hasta tanto sea diligenciado.

Finalizando el registro, se deberá hacer click en el botón de “Guardar”.

Los campos que se encuentran sombreados en color gris claro se encuentran configurados en modo de solo lectura y se llenarán automáticamente en la medida en que se inicie el registro de la petición.

Ilustración 7. Registrar petición “Información Básica”



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

4.3. TIPO DE PETICIÓN

La lista desplegable “Tipo de Petición”, contiene el listado de los tipos de petición que actualmente se encuentran habilitados para llevar a cabo la tipificación de los casos de acuerdo con los lineamientos establecidos en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias* de 2021.

¡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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración 8. Tipos de Petición

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:

Número petición:

Número petición origen:

Tipo petición: **Seleccione**

Canal recepción:

Peticionario

Información Peticiona

Tipo peticionario:

- Derecho de Petición - Información y Orientación
- Derecho de Petición - Quejas
- Derecho de Petición - Reclamos
- Derecho de Petición - Sugerencias
- Asistencia y Asesoría a la Familia
- Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos
- 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 de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)
- Inobservancia de derechos
- Trámite Búsqueda de Orígenes

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

De acuerdo con la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias* de 2021, se describe a continuación el detalle general de cada tipo de petición:

Derecho de Petición - Información y Orientación: es aquella categoría mediante la cual se clasifica la información que es solicitada por los ciudadanos acerca de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF. Dentro de esta se incluyen las peticiones que no requieren trámite y que su respuesta puede ser inmediata.

Derecho de Petición - Quejas: 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.

Derecho de Petición - Reclamos: cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Derecho de Petición - Sugerencias: se entiende por sugerencia aquella petición relacionada con propuestas para el mejoramiento en la prestación de los servicios del ICBF.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

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.

Atención en crisis: consiste en 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.

Asistencia y Asesoría a la Familia: el servicio es una intervención psicosocial que brinda el ICBF a familias que presentan dificultades de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes, o producidas por eventos inesperados¹ que afectan su estructura y sus relaciones.

Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos: Es cuando a través de información anónima, familia extensa o terceros se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiera el traslado para realizar la constatación de los hechos reportados. Así mismo deberán registrarse la remisión que realicen las entidades del SNBF de solicitudes presentadas por anónimos, familia extensa o terceros y posterior a esto las entidades las remiten al ICBF sin tener certeza de la información que está brindando el ciudadano.

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite: son aquellas peticiones que requieren una respuesta efectiva y de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad, sin que genere el registro de un Beneficiario.

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.

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.

Trámite de Atención Extraprocesal (TAE): son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia y en los que se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, sin perjuicio de poder acudir al mismo en una etapa posterior de llegar a evidenciarse inobservancia, amenaza o vulneración de

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

derechos respecto de un niño, niña o adolescente.

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.

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.

Atención Niños, Niñas o Adolescentes Centro de Contacto: el cual permitirá que los profesionales del Centro de Contacto realicen el registro de la información que solicitan los niños, niñas y adolescentes a través de los diferentes canales de atención, unificando las interacciones relacionadas con temas propios de los ciclos vitales de la niñez y adolescencia, información y orientación acerca de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF y el acompañamiento que se genera con las estrategias propuestas en el *PT5.RC Protocolo de Atención del Canal Telefónico*, las cuales abarcan actividades de promoción y prevención que buscan el empoderamiento y detección de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Inobservancia de Derechos: Este tipo de petición, permite el registro del incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, los actores del Sistema Nacional de Discapacidad, los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los entes territoriales o cualquier otra entidad estatal de garantizar, permitir o procurar la protección integral y el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros, que se encuentren en el territorio colombiano, o nacionales que se encuentren fuera de él.

Trámite Búsqueda de Orígenes: el cual permite la búsqueda activa de los miembros de la

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

familia biológica de una persona adoptada, y el acceso a la documentación de su proceso de adopción, en el marco del cumplimiento al derecho de los niños, niñas, adolescentes y adultos adoptados, de conocer su origen y el carácter de su vínculo familiar. Igualmente se registran las solicitudes de familias biológicas para actualizar sus datos de contacto, fotografías, cartas y demás documentos con el fin de facilitar su ubicación en caso de ser requerido por parte del adoptado.

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.

- **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- CESPAA, Centros de Atención Integral a las Víctimas de Abuso Sexual- CAIVAS, Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar- CAVIF y Casas de Justicia.
- **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.
- **Telefónico:** Las Líneas Gratuitas Nacionales de Bienestar, y las líneas telefónicas de la Sede Nacional, Regionales y Centros Zonales.
- **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.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración 9. Canal de Recepción

Canal recepción:

Seleccione

- Buzon
- Chat
- Línea 141
- Escrito
- FaceBook
- Teléfono Verde
- WhatsApp
- Instagram
- Línea Nacional
- Click to Call
- VideoLlamada
- Portal
- Presencial Verbal
- Línea SNBF
- Correo Electrónico
- Web Service
- Telefónico Verbal
- Mi familia no presencial
- X
- Encuestas – llamadas de salida

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

4.5. PETICIONARIO

El peticionario es la persona o entidad que realiza o pone en conocimiento una situación de forma respetuosa al ICBF, por lo anterior, lo primero que debe seleccionarse es el tipo de peticionario. Para seleccionarlo, se debe hacer click sobre la pestaña “Tipo Peticionario”, de allí se desplegarán los tipos de peticionario configurados en el sistema.

Ilustración 10. Tipos de Peticionario

Peticionario

Información Peticionario

Tipo peticionario: -- Seleccione --

Datos Ubicación Peticionario

Detalle zona: Persona Natural

País: Persona Juridica

Departamento: Autoridad Civil

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Para el registro del peticionario en el Sistema de Información Misional – SIM y de acuerdo a su naturaleza, se cuenta con los siguientes tipos:

- 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”.
- 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.
- Autoridad Civil:** Es aquella que no implica el ejercicio de autoridad militar y que, en determinados casos, puede concurrir con otras modalidades de autoridad.
- 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.
- Autoridad Religiosa:** Pertenece 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).
- 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.
- 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.
- Autoridad Administrativa:** Son los organismos y entidades públicas encargadas del adelantamiento de actuaciones administrativas, que velan por el cumplimiento de la ley.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

4.5.1. Ubicación de Peticionario:

Una vez se diligencien los “Datos Básicos” del petionario de acuerdo con la tipología seleccionada, se debe hacer diligenciar los Datos de Ubicación del Peticionario, como se muestra a continuación:

Ilustración 11. Pantalla de Ubicación de Peticionario

Datos Ubicación Peticionario

Detalle zona: Urbana Rural

País:

Departamento:

Municipio:

Sucursal:

Zona Urbana

Localidad:

Barrio: 

Dirección:

Observaciones particulares ubicación:

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Posteriormente, se debe seleccionar si el petionario vive en una zona rural o urbana, y hacer click en la lupa para buscar el barrio o la vereda (dependiendo la zona) de residencia del petionario.

Una vez realizada este registro, aparecerá la pantalla “Consulta de Barrio”, si conoce alguno (s) de los datos allí solicitados, deberá escribirlos, no es necesario escribir el nombre del barrio completo, basta con escribir al inicio de la palabra un asterisco o parte de la palabra y al finalizar un asterisco. Posteriormente, se debe oprimir el botón “Realizar Consulta”. Si no se digita ningún criterio de búsqueda, es posible hacer click en el botón “Realizar Consulta” ubicado en la parte superior derecha de la pantalla y el sistema listará el total de registros de barrios que se encuentran parametrizados en el sistema.

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

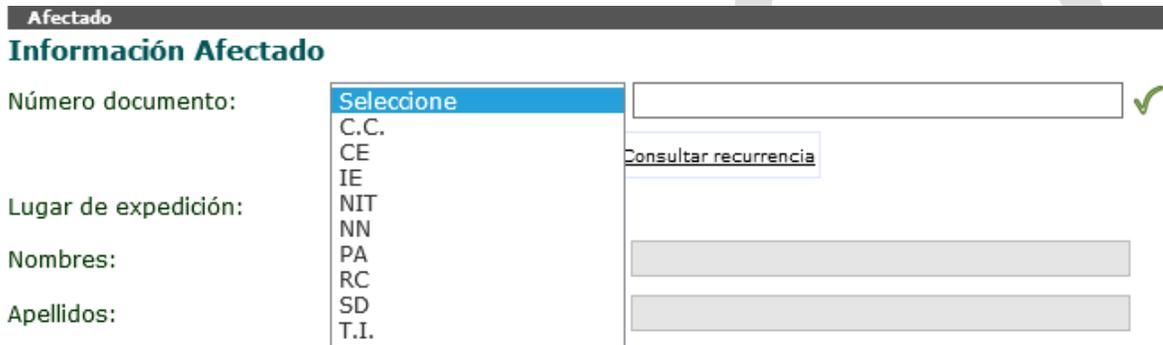
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

4.6. AFECTADO

Para el registro del afectado en la petición, se selecciona directamente el tipo de documento del afectado, para estos casos **no** se recomienda seleccionar la opción **NN** cuando no se cuente con el tipo y número de documento del niño, niña o adolescente, por lo cual se debe seleccionar la opción Sin documento (**SD**).

Los demás datos deben diligenciarse como se indicó en la sección del peticionario.

Ilustración 12. Pantalla de Afectado



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

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 demandado/citado/agresor, y para los demás tipos de petición que requieran afectado el parentesco de este será con respecto al peticionario".

Ubicación de Afectado: Una vez se diligencien los "Datos Básicos" del Afectado, se deben registrar los datos de ubicación del afectado, como se muestra a continuación:

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración 13. Ubicación de Afectado

Datos Ubicación Afectado

Detalle zona: Urbana Rural

País:

Departamento:

Municipio:

Sucursal:

Zona Urbana

Localidad:

Barrio:

Dirección:

Observaciones particulares ubicación:

Teléfono:

Celular:

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Nota: Es importante efectuar el registro de ubicación del afectado así el sistema no lo solicite de manera obligatoria, dado a que contiene la información con la cual es posible conocer la ubicación del niño, niña o adolescente y a la cual el equipo psicosocial puede dirigirse cuando se requiera verificar una situación de vulneración de derechos. Si no se conoce la dirección exacta, es posible registrar datos aproximados de ésta en el campo “Observaciones Particulares de Ubicación” de acuerdo con los datos suministrados por parte del peticionario.

4.7. DATOS ADICIONALES

Los datos adicionales son plantillas de campos de información que varían de acuerdo al tipo de petición seleccionado. Los campos obligatorios tienen al final del nombre de cada campo tendrá un (*), y el sistema no permitirá guardar la petición sin su diligenciamiento.

¡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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración 14. Datos Adicionales

Datos Adicionales - Información y Orientación

Contenido de la Petición

El ICBF solicita autorización para el tratamiento de sus datos personales, con el fin de realizar consultas o remitir información institucional: *

Petición Mesas Públicas o Rendición de Cuentas (Responda SI o NO si se recepcionó en uno de estos eventos): *

Petición requirió utilizar Centro de Relevó?: *

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Finalmente, se debe crear el registro de la petición haciendo click en el botón Guardar.

El sistema generará un número único de petición o radicado y creará de manera automática la actuación AAC-005 – Creación de la Petición.

4.8. DIRECCIONAMIENTO

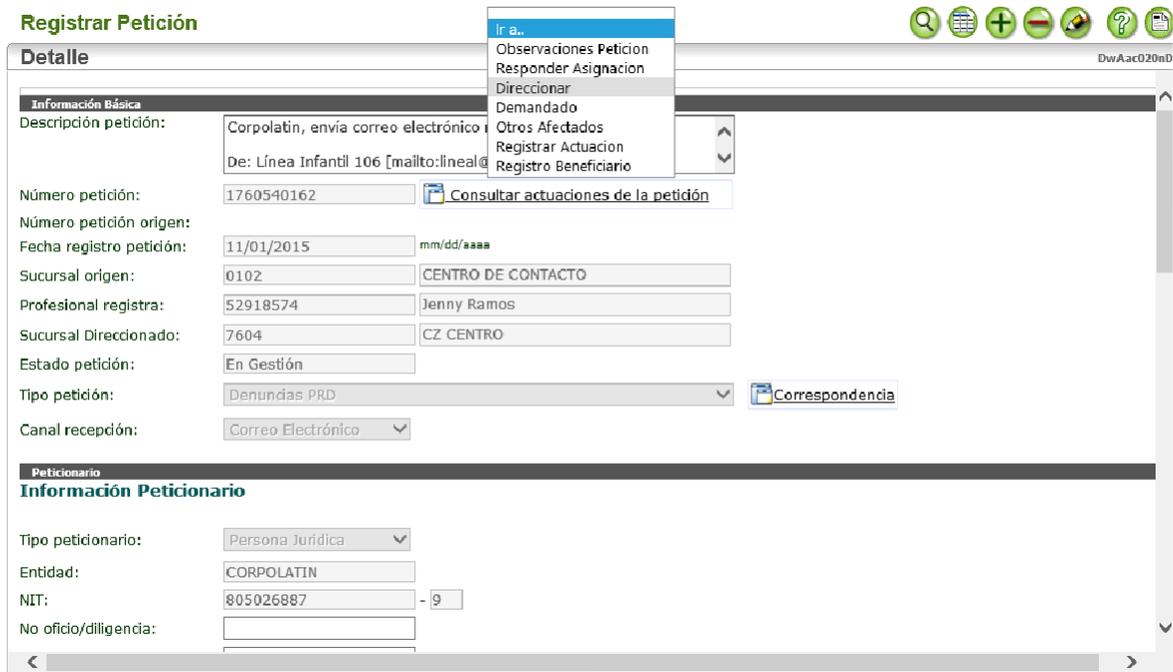
Permite direccionar la petición al profesional competente para llevar a cabo el registro de las actuaciones y/o intervenciones encaminadas a la solución o gestión de cada caso.

¡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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración 15. Direccionamiento



Registrar Petición

Detalle

Información Básica

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

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 petionario: Persona Jurídica

Entidad: CORPOLATIN

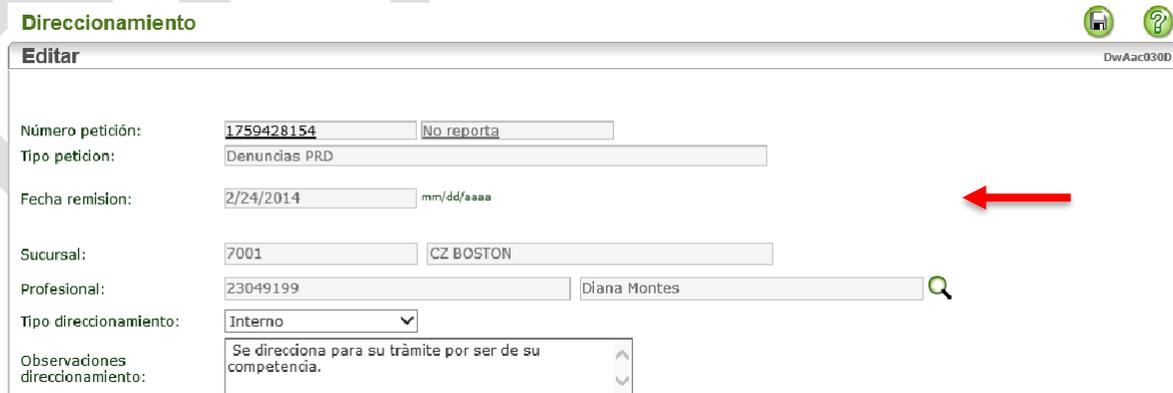
NIT: 805026887 - 9

No oficio/diligencia:

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Una vez se seleccione la opción “Direccionar”, aparecerá la pantalla “Direccionamiento”, en la cual se debe hacer click en el botón “Editar” para llevar a cabo el registro del direccionamiento. El profesional al cual se le direccionará por competencia la petición se buscará por medio de la lupa 

Ilustración 16. Registro de direccionamiento



Direccionamiento

Editar

Número petición: 1759428154 No reporta

Tipo petición: Denuncias PRD

Fecha remisión: 2/24/2014 mm/dd/aaaa 

Sucursal: 7001 CZ BOSTON

Profesional: 23049199 Diana Montes 

Tipo direccionamiento: Interno

Observaciones direccionamiento: Se direcciona para su trámite por ser de su competencia.

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

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

Ilustración 17. Búsqueda de Profesional a Direccionar

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 ...



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Una vez seleccionado el profesional, en el campo de “observaciones de direccionamiento”, se registran las observaciones pertinentes frente a la asignación de la petición al profesional

y se selecciona la opción Guardar .

Una vez guardado el registro del direccionamiento, en la parte inferior de la pantalla aparecerá la información con la trazabilidad de cada uno de los direccionamientos que se registren en la petición.

Adicionalmente, cada vez que se registre un direccionamiento en la petición, el sistema creará la actuación automática AAC-030 – Direccionamiento.

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

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

Ilustración 18. Direccionamiento Guardado

Direccionamiento 📄 ?

Editar DwAac030D

Número petición:

Tipo petición:

Fecha remisión: mm/dd/aaaa

Sucursal:

Profesional: 🔍

Tipo direccionamiento: ▼

Observaciones direccionamiento:

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	Ingríd Mendoza	Maria Bernarda Lobo Gonzalez	
2/24/2014	La petición fue direccionada a la sucursal: 7001--CZ BOSTON	Maria Lobo	Diana Patricia Montes Acuna	Se direcciona para su trámite por ser de su competencia.

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

4.9. DEMANDADO, AGRESOR Y/O CITADO

Es la persona que presuntamente ha vulnerado o amenazado los derechos de niños, niñas o adolescentes.

Para realizar el registro del demandado, desde la pantalla de registro de la petición en el modo de operación Detalle, se debe seleccionar de la lista desplegable “Ir a” la opción “Demandado”.

¡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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración 19. Demandado



Registrar Petición

Detalle

Información Básica

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

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 Dirección de: 0101 SEDE NACIONAL

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

El sistema carga la pantalla “Registrar Presunto Agresor/Citado”. Para efectuar el registro del demandado, se debe hacer click en el botón “Agregar”. Se procede con el diligenciamiento de la información solicitada por parte del sistema y se guarda el registro oprimiendo el botón 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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración 20. Registro Presunto Agresor/ Citado

Registrar presunto agresor/citado

Agregar

Fecha registro petición:

Número petición origen:

Número petición generada:

Tipo petición:

Presunto agresor/citado:

Documento Identificación:

Nombres:

Apellidos:

Parentesco con el afectado:

Fecha nacimiento: mm/dd/aaaa

Edad Aproximada:

Sexo:

Judicializado:

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

4.10. OTROS AFECTADOS

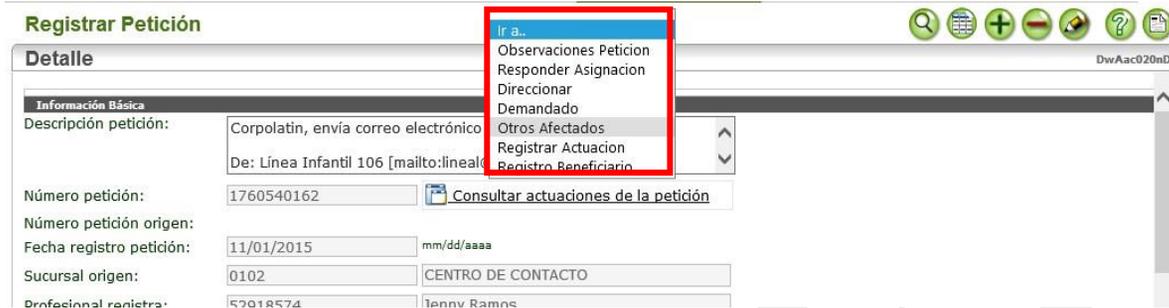
El sistema permite el registro de más de un afectado en la petición a través de la pantalla “Registrar Afectado”.

Para realizar el registro de uno o más afectados, desde la pantalla de registro de la petición en el modo de operación Detalle, se debe seleccionar de la lista desplegable “Ir a” la opción “Registrar Afectado”.

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

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

Ilustración 21. Otros Afectados



Registrar Petición

Detalle

Información Básica

Descripción petición: Corpolatin, envía correo electrónico
De: Línea Infantil 106 [mailto:linea...]

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: 52018574 Ienny Ramos

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

El sistema presenta la pantalla “Registrar Afectado”. Si se requiere visualizar el detalle de la información registrada para cada afectado, se debe hacer click en el botón **...**

Ilustración 22. Detalle de Afectado



Registrar Afectado

Lista de Resultados

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

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración 23. Registro de Afectado

Registrar Afectado DwA:

Detalle

Fecha registro petición: 1/31/2017 + Generar Petición

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

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Al momento de seleccionar el botón “Agregar”  se conservarán datos relevantes de la información del afectado previamente registrado. Se procede a registrar los campos faltantes y se guarda el registro.

Ilustración 24. Otros Afectados

Registrar Afectado DwA:

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

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

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

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

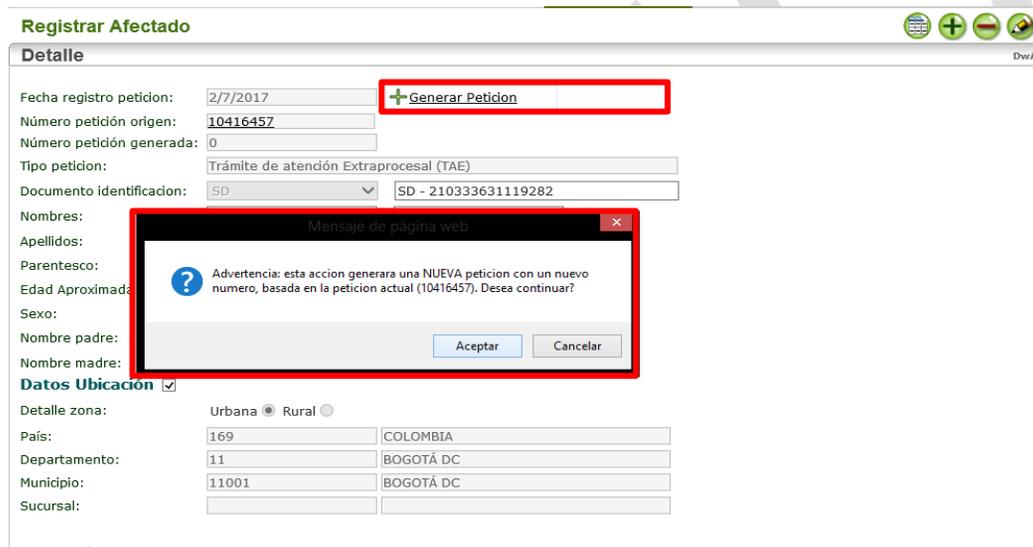
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

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

“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.”

Cuando se selecciona la opción “Generar Petición” el sistema presenta una pantalla emergente de advertencia que indica al usuario que el sistema generará una nueva petición. Se debe hacer click en el botón Aceptar para continuar con el registro de la petición.

Ilustración 25. Generar Petición Hija



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Seguidamente el sistema generará la petición hija asociada al registro del afectado registrado de manera adicional a través de la pantalla “Registrar Afectado”.

¡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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración 26. Petición Hija Generada

Registrar Afectado


Detalle DwAa

Fecha registro petición:

Número petición origen:

Número petición generada:

Tipo petición:

Documento identificación:

Nombres:

Apellidos:

Parentesco:

Edad Aproximada:

Sexo:

Nombre padre:

Nombre madre:

Datos Ubicación

Detalle zona: Urbana Rural

País:

Departamento:

Municipio:

Sucursal:

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

4.11. TIPS O RECOMENDACIONES PARA EL REGISTRO DE LAS PETICIONES

A continuación, se relacionan algunos tips básicos para el registro de cualquier petición en SIM:

- Validar toda la información posible desde el inicio, si se trata de un canal de doble vía.
- Cuando el ciudadano e brinde nombres que puedan escribirse de manera diferente, puede indagarse con el peticionario la forma que considera deben registrarse (no obstante, en SIM debe buscarse de todas las maneras posibles antes de guardar el registro).
- Si el ciudadano proporciona documentos de identidad colombianos, se sugiere confirmar con herramientas como FOSYGA, para que en caso de que aparezca otra persona, pueda reconfirmar durante la atención del peticionario que se tiene el número de identificación correcto.
- Una vez se cuente con los datos mínimos necesarios (nombre, cedula, correo electrónico, teléfono y dirección de ubicación) del peticionario, se sugiere generar la redacción completa de la descripción de la petición y a partir de la misma empezar a diligenciar cada campo del SIM.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

- Una vez culmine el registro de la información, verificar que la descripción, el peticionario, los afectados y demandados fueron diligenciados por completo y que los detalles coinciden (digitación de nombres, orden de los mismos, documentos, entre otros),

4.12. ACTUACIONES

Son las acciones o intervenciones que realizan cada uno de los profesionales en el Sistema de Información Misional-SIM de acuerdo con su rol o especialidad. Es importante aclarar que las actuaciones se asocian a las peticiones.

La siguiente tabla detalla la manera en la que se configuran las actuaciones para llevar a cabo su registro en el sistema:

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.
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).

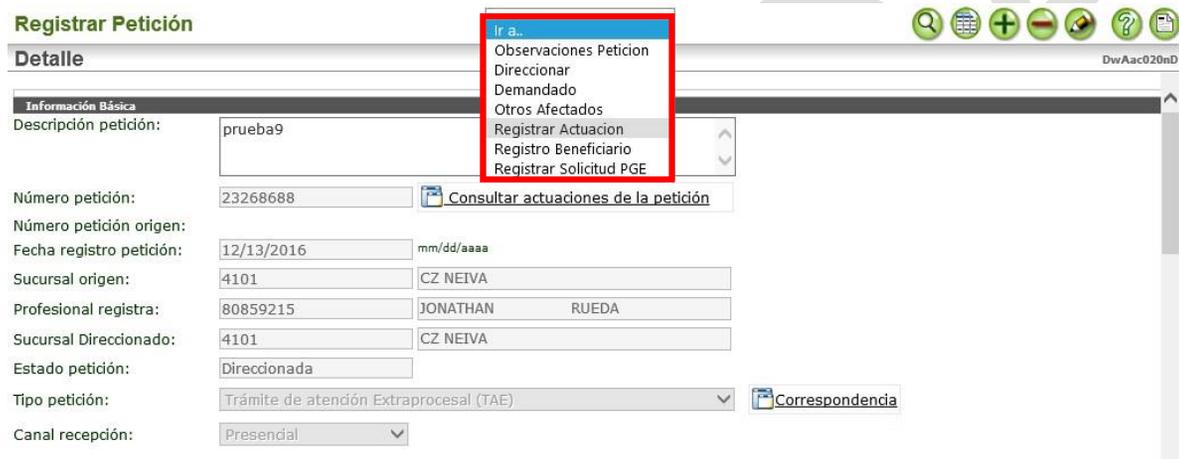
¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

4.13. REGISTRO DE ACTUACIONES

Para realizar el registro de una actuación, desde la pantalla de registro de la petición en el modo de operación Detalle, se debe seleccionar de la lista desplegable “Ir a” la opción “Registrar Actuación”

Ilustración 27. Registro de Actuaciones



The screenshot shows the 'Registrar Petición' interface in 'Detalle' mode. A dropdown menu is open, highlighting the 'Registrar Actuación' option. The form fields are as follows:

Registrar Petición		DwAac020mD	
Detalle			
Información Básica			
Descripción petición:	prueba9		
Número petición:	23268688	Consultar actuaciones de la petición	
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)		Correspondencia
Canal recepción:	Presencial		

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

De manera automática, el sistema muestra el número de la petición a la que se le va a ingresar la actuación, el estado en la 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	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

Ilustración 28. Registrar Actuación

Actuaciones

Agregar

Petición: * 

Estado Petición:

Afectado/Beneficiario:

Datos Peticionario:

Sucursal:

Profesional:

Tipo actuación: * 

Clase Actuación: 

Fecha Actuación:

Hora:

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

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.

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

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

Ilustración 29. Tipos de Actuaciones

Afectado/Beneficiario: Datos Peticionario: Sucursal: Profesional: Tipo actuación: * Clase Actuación: Fecha Actuación: Hora: Descripción Actuación: * Comentarios internos:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p style="background-color: #e0f0ff; margin: 0;">Seleccione</p> <p>0 : NO APLICA</p> <p>01 : Ingreso de una solicitud de prueba genética</p> <p>AAC-010 : Anulación de la Petición</p> <p>AAC-015 : Boleta de Citación</p> <p>AAC-020 : Observación de la Petición</p> <p>AAC-035 : Primer Direccionamiento Calidad (T1)</p> <p>AAC-060 : Gestión de la Petición</p> <p>AAC-070 : Cierre de la Petición</p> <p>AAC-100 : Constatación Verdadera</p> <p>AAC-101 : Constatación Falsa</p> <p>AAC-103 : Constatación Fallida</p> <p>AAC-104 : Dirección Errada</p> <p>AAF_110 : Acompañamiento de traductor (lenguaje de señas, braille, dialectos entre otros)</p> <p>ADO-020 : OTRAS COMUNICACIONES</p> <p>ADO-030 : SUSPENSION TEMPORAL POR COMUNICACION DE LA FAMILIA / ORG. ACRED. / AGENCIA INT.</p> <p>ADO-040 : SUSPENSION TEMPORAL POR NO COMUNICACION DE LA FAMILIA/ ORG. ACRED. AGENCIA INT.</p> <p>ADO-060 : DESISTIMIENTO POR COMUNICACIÓN DE LA FAMILIA / ORG. ACRÉD. / AGENCIA INT.</p> <p>ADO-070 : DESISTIMIENTO POR NO COMUNICACION DE LA FAMILIA / ORG ACRE / AGENCIA INT.</p> <p>ADO-080 : INTERVENCION ÁREA LEGAL</p> <p>ADO-090 : INTERVENCIÓN ÁREA PSICOLÓGICA</p> <p>ADO-100 : INTERVENCIÓN ÁREA SOCIAL</p> <p>ADO-110 : OTRAS INTERVENCIONES</p> <p>ADO-210 : PASO SOLICITUD A COMITE ADOPCIONES</p> <p>ADO-250 : SOLICITUD NO APROBADA</p> <p>ADO-480 : CIERRE PROCESO DE ADOPCION</p> <p>ADO-490 : TRASLADO A INSTITUCION AUTORIZADA</p> <p>AEG_010 : ALLANAMIENTO O RESCATE</p> <p>AEG_030 : Orientación para Acceso o Vinculación a un Servicio</p> <p>AEG_040 : Solicitud de Vinculación y Atención a Entidades de Salud</p> </div>
---	--

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

4.14. HISTORIAL DE ACTUACIONES

La trazabilidad de las actuaciones que han sido registradas en una petición puede visualizarse a través de la opción “Consultar Actuaciones de la Petición”. El sistema presenta una tabla con la información general del registro de la actuación como lo son el número de la petición, fecha de registro, código tipo actuación registrada, nombre de actuación registrada, estado de la petición, entre otros.

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

Ilustración 30. Consulta de Actuaciones

Registrar Petición 

Detalle

Información Básica

Descripción petición:

Número petición: 

Número petición origen:

Fecha registro petición: mm/dd/aaaa

Sucursal origen:

Profesional registra:

Sucursal Direccionado:

Estado petición:

Tipo petición: 

Canal recepción:

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

Ilustración 31. Historial de Actuaciones

Actuaciones

Lista de Resultados

Beneficiario:

Petición	Fecha Actuación	Código Tipo Actuación	Nombre Tipo Actuación	Estado Petición	Identificación Profesional	Profesional	Identificación 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

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión V4.8.145

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	M1.RC	03/10/2024
	MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 3	Página 1 de 28

4.15. EDICIÓN TOTAL DE PETICIONES

Es la posibilidad de editar la petición en la mayor parte de los campos solicitados durante el registro, a excepción de aquellas peticiones que se direccionaron después de haber realizado su registro y aquellas que se encuentran en estado “Cerrada” o “Anulada”. Esta edición conserva el límite de tiempo configurado para ello, el cual es de 36 horas. Pasado este tiempo, la petición no podrá editarse.

5. ANEXOS: N/A

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Aplicativo SIM Módulo AAC.

7. RELACIÓN DE FORMATOS:

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
NA	NA

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
03/10/2019	M1.RC V2	Se actualizaron conceptos relacionados con el registro de las peticiones en el módulo Atención al Ciudadano del SIM de acuerdo con actualizaciones recientemente configuradas en el sistema a nivel funcional.
03/03/2017	M1.RC V1	Se agregó nueva terminología a cambios en los tipos de petición, cambios en la pantalla de inicio al sistema, en el demandado, agresor y/o citado.

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

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