

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC 03/10/2019

Versión 2 Página 1 de 28

MANUAL DE USUARIO SIM MODULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

2019



M1.RC 03/10/2019

Página 2 de 28

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 2

Tabla de contenido

IN٦	FRODUCCIÓN:	4
1.	OBJETIVO:	4
2.	ALCANCE:	4
3.	DEFINICIONES	
4.	DESARROLLO:	4
	4.1. INICIO DEL SISTEMA	4
	4.2. MODULO AAC (Atención al Ciudadano)	5
	4.3. TIPO DE PETICIÓN	
	4.4. CANAL DE RECEPCIÓN	
	4.5. PETICIONARIO	
	4.5.1. Ubicación de Peticionario:	14
	4.6. AFECTADO	
	4.7. DATOS ADICIONALES	
	4.8. DIRECCIONAMIENTO	
	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:	
7.	RELACIÓN DE FORMATOS:	28
8.	CONTROL DE CAMBIOS	28



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL

CIUDADANO

M1.RC

03/10/2019

Versión 2

Página 3 de 28

Tabla de Ilustraciones

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



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 4 de 28

INTRODUCCIÓN:

El presente documento da a conocer al funcionario 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: Este documento aplica para el registro y clasificación de los diferentes tipos de petición realizadas por los ciudadanos al ICBF. Aplica para todos los colaboradores del ICBF que dentro de sus funciones u obligaciones tengan que interactuar con el Sistema de Información Misional SIM.

3. DEFINICIONES:

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

SIM: Sistema de Información Misional

4. DESARROLLO:

4.1. INICIO DEL SISTEMA

Puede acceder al sistema mediante la siguiente dirección https://sim.icbf.gov.co/sim

Encontrará los siguientes campos:

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

Pantalla de inicio del sistema:



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC 03/10/2019

Versión 2 Página 5 de 28

Ilustración 1. Pantalla de Inicio



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2

Ingreso al sistema: El usuario y contraseña es el mismo del usuario de ICBF.

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:





MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC 03/10/2019

Versión 2 Página 6 de 28

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

Ilustración 3. Pantalla principal Bienvenido al Sistema de Información Misional Icbf Atención al Ciudadano ■ Beneficiarios Actuaciones Adopciones ■ Metas Sociales y Financieras ■ Seguimiento Planes, Programas y Provectos **●** Profesionales FAMILIAR ⊕ Generales ⊕ Desvinculados ⊕ Responsabilidad Penal para Adolescentes ⊕ Programa Especializado de

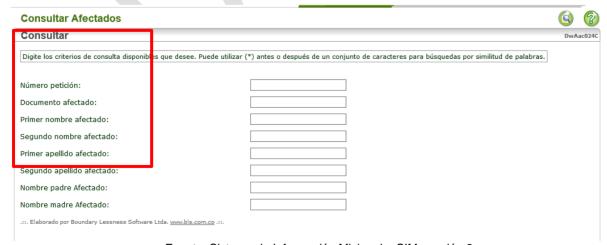
Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

Para Ingresar al Módulo de Atención al Ciudadano debo 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.

Tendrá diferentes opciones de búsqueda:

Ilustración 4. Pantalla de consultar afectado



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC 03/10/2019

Versión 2 Página 7 de 28

Se deberá dar clic en la opción que se llama "Registrar Petición", como se muestra en la siguiente imagen:

Ilustración 5. Modulo ACC



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

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

Ilustración 6. Registrar petición "Consultar"



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2

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

Los campos que se encuentran sombreados se llenaran automáticamente; además existen campos que son obligatorios los cuales si no son diligenciados no permite continuar con el

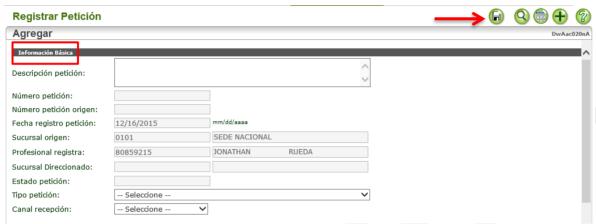


MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 8 de 28

registro estos serán identificados dado que cuando se guarda y no esta diligenciado aparecerá un *.

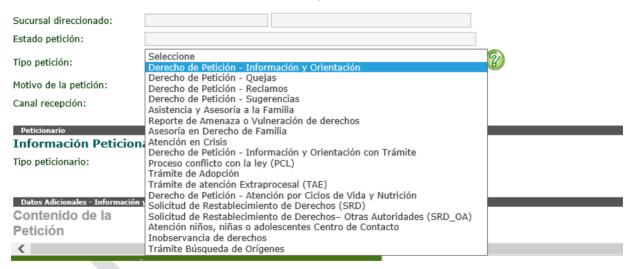
Ilustración 7. Registrar petición "Información Básica"



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

4.3. TIPO DE PETICIÓN

Ilustración 8. Tipos de Petición



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 9 de 28

Permite visualizar la lista de peticiones descritas en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias* adoptadas por Resolución 3962 de 2016, de la siguiente manera:

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.

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.

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.

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.

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



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 10 de 28

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.

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 - 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.

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.

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 del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

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

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.

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.

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



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 11 de 28

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

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 derechos respecto de un niño, niña o adolescente.

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- CESPA, 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.



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 12 de 28

- 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: <u>atencionalciudadano@icbf.gov.co</u>, Video Llamada, Click to Call, Redes Sociales y Aplicaciones App.

Ilustración 9. Canal de Recepción Canal recepción: Seleccione Buzon Chat Peticionario Escrito Información Peticion FaceBook WhatsApp Tipo peticionario: Instagram Click to Call VideoLlamada Portal Presencial Verbal Correo Electrónico Telefónico Verbal Twiter

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2

4.5. PETICIONARIO

El peticionario es la persona que realiza una solicitud de forma respetuosa al ICBF, por lo anterior, lo primero que se debe seleccionar es el tipo de peticionario, para escogerlo, se debe dar clic sobre la pestaña "Tipo Peticionario", de allí se desplegarán los tipos de peticionario.

Ilustración 10. Tipos de Peticionario Peticionario Informacion Peticionario Tipo peticionario: Seleccione -Persona Natural Persona Juridica Datos Ubicación Petici Autoridad Civil Autoridad Judicial Detalle zona: Autoridad Religiosa Autoridad Militar/Policiva País: Ministerio Público Autoridad Administrativa Departamento: Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 13 de 28

De acuerdo al tipo de peticionario que se escoja, el sistema solicitará determinados datos.

Para el registro del peticionario en el Sistema de Información Misional – SIM y de acuerdo a su naturaleza contamos 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: 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).
- 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.



M1.RC 03/10/2019 Versión 2 Página 14 de 28

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.5.1. Ubicación de Peticionario:

Una vez se diligencien los "Datos Básicos" del peticionario de acuerdo con el 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 O

País:
Departamento:
Municipio:
Sucursal:

Zona Urbana
Localidad:
Barrio:

Observaciones particulares
ubicación:

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2

Posteriormente, se debe escoger si el peticionario 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 peticionario.

Una vez realizada dicha operación, 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, parte de la palabra y al finalizar otro asterisco, posteriormente, se debe oprimir el botón "Realizar Consulta", de lo contario, sin escribir nada en los campos debe dar clic en el botón "Realizar Consulta" ubicado en la parte superior 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



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 15 de 28

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

Se escoge 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.

Ilustración 12.Pantalla de Afectado

Afectado			
Información Afecta	do		
Niśmana da sumanta i	Colomiana		
Número documento:	Seleccione		₩
	C.C.		
	CE	Consultar recurrencia	
	IE		
Lugar de expedición:	NIT		
	NN		
Nombres:	PA		
Nombres.	RC		
Apellidos:	SD		
Apellidos.	T.I.		

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2

Nota: "Cabe aclarar que para los tipos de petición Denuncias PRD, Solicitud de Restablecimiento de Derechos y Tramites 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".

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:



M1.RC 03/10/2019 Versión 2 Página 16 de 28

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ilustración 13. Ubicación de Afectado

Datos Ubicación Afectado Detalle zona: Urbana ® Rural ○ País: Departamento: Municipio: Sucursal: Zona Urbana Localidad: Barrio: Direccion: Observaciones particulares ubicación: Teléfono: Celular:

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2

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.

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.



M1.RC 03/10/2019

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL **CIUDADANO**

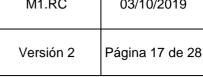


Ilustración 14. Datos Adicionales



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

4.8. DIRECCIONAMIENTO

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

Registrar Petición Observaciones Peticion Detalle Responder Asignacion Direccionar Demandado Descripción petición: Corpolatin, envía correo electrónico Otros Afectados Registrar Actuacion De: Línea Infantil 106 [mailto:lineal@ Registro Beneficiario Número petición: 1760540162 Consultar actuaciones de la petición Número petición origen: Fecha registro petición: 11/01/2015 CENTRO DE CONTACTO Sucursal origen: 0102 Profesional registra: 52918574 Jenny Ramos Sucursal Direccionado: 7604 CZ CENTRO Estado petición: En Gestión Tipo petición: Correspondencia Canal recepción: Información Peticionario Tipo peticionario: CORPOLATIN Entidad: No oficio/diligencia:

Ilustración 15. Direccionamiento

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

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



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 18 de 28

profesional al cual se le direccionará por competencia la petición. Se buscará por medio de la lupa $\mathbb Q$

Ilustración 16. Registro de direccionamiento



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

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.

Ilustración 17. Búsqueda de Profesional a Direccionar



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 19 de 28

Una vez se haya seleccionado el profesional, en el campo de "observaciones de direccionamiento "se escribe del porque se le esta direccionando y se selecciona la opción

Guardar , una vez se haya guardado en la parte de abajo saldrá la información del direccionamiento.

Direccionamiento Editar Número petición: 1759428154 No reporta Tipo peticion: Denuncias PRD 2/24/2014 mm/dd/aaaa Fecha remision: Sucursal: 7001 23049199 Diana Montes V Interno Tipo direccionamiento: Se direcciona para su tràmite por ser de su direccionamiento: Observaciones Direccionamiento La petición fue direccionada a la sucursal: Maria Bernarda Lobo 2/21/2014 Ingrid Mendoza 7000 -- REGIONAL SUCRE Gonzalez La petición fue direccionada a la sucursal: Diana Patricia Montes | Se direcciona para su tràmite por ser 2/24/2014 Maria Lobo 7001--CZ BOSTON de su competencia. Acuna

Ilustración 18. Direccionamiento Guardado

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

4.9. DEMANDADO, AGRESOR Y/O CITADO

Es la presunta persona la cual se encuentra vulnerando o amenazando los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

Para realizar el registro nos dirigimos a la lista desplegable de la petición y escogemos la opción de "Demandado".

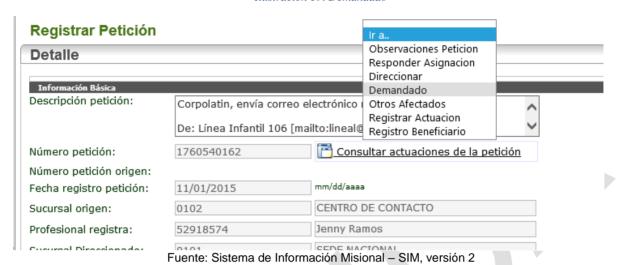


M1.RC 03/10/2019

Versión 2 Página 20 de 28

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ilustración 19. Demandado



En la siguiente pantalla seleccionamos el botón "Agregar", registramos los campos de la información del Agresor/Citado y guardamos.

Ilustración 20. Registro Presunto Agresor/ Citado



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2



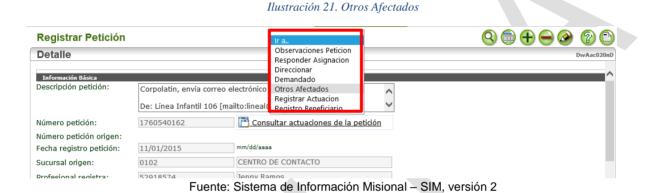
PROCESO

M1.RC 03/10/2019 RELACIÓN CON EL CIUDADANO MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL Versión 2 Página 21 de 28 **CIUDADANO**

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".



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

Registrar Afectado Lista de Resultados Fecha registro peticion: 2/7/2017 10416457 Número petición: Tipo peticion: Trámite de atención Extraprocesal (TAE) jonas rueda

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

Ilustración 22. Detalle de Afectado

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

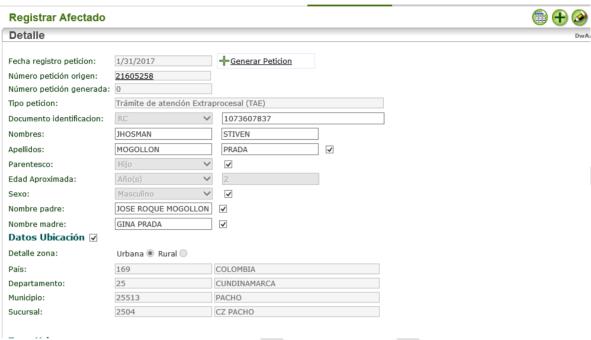


M1.RC 03/10/2019

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 2 Página 22 de 28

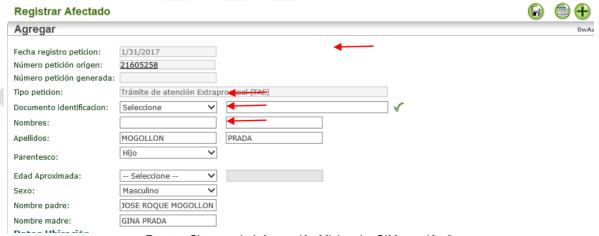
Ilustración 23. Registro de Afectado



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

Al momento de seleccionar el botón "Agregar" quedan los datos que fueron seleccionados previamente para el registro del "Otro Afectado" y guardamos.

Ilustración 24. Otros Afectados



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2

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





M1.RC 03/10/2019 Versión 2 Página 23 de 28

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

"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 de "Generar Petición" saldrá la siguiente pantalla emergente en donde informa que se generará una nueva petición y si desea continuar.

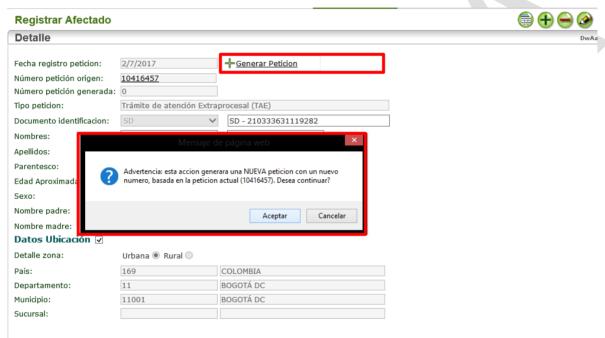


Ilustración 25. Generar Petición Hija

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2

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

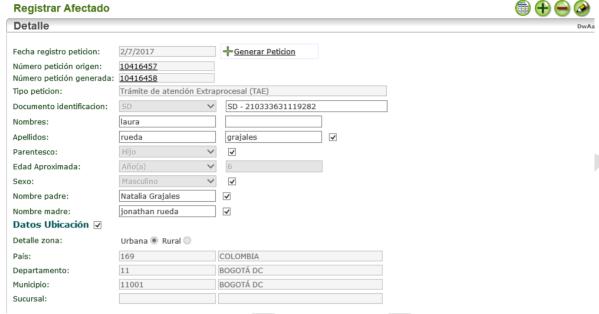


M1.RC 03/10/2019

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL **CIUDADANO**

Versión 2 Página 24 de 28

Ilustración 26. Petición Hija Generada



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

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.
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).



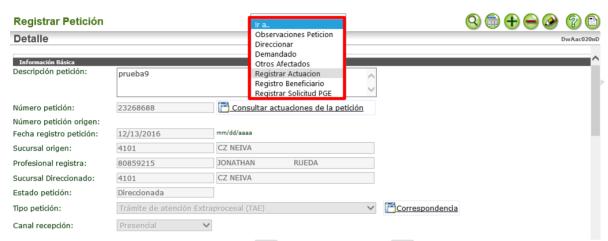
M1.RC 03/10/2019 Versión 2 Página 25 de 28

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.12. 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.

Ilustración 27. Registro de Actuaciones



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM, versión 2

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.

Ilustración 28. Registrar Actuación



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

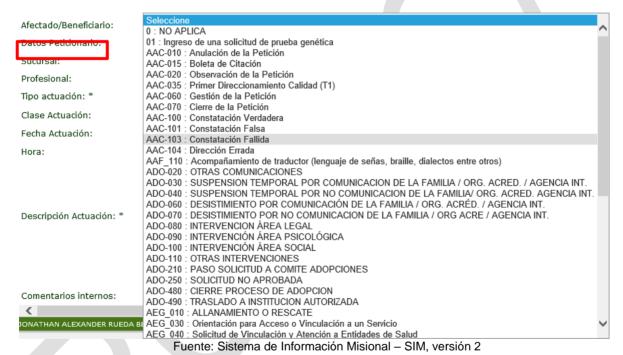
M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 26 de 28

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.

Ilustración 29. Tipos de Actuaciones



4.13. 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.

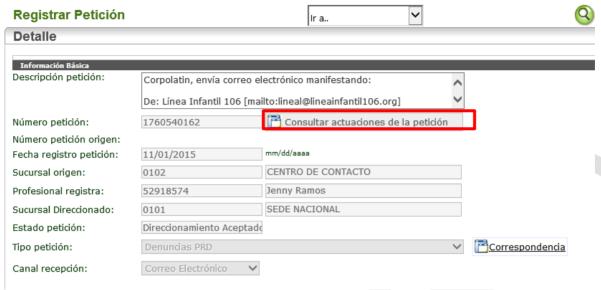


M1.RC 03/10/2019

Versión 2 Página 27 de 28

MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ilustración 30. Consulta de Actuaciones



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2

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

Ilustración 31. Historial de Actuaciones



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM, versión 2



MANUAL DE USUARIO SIM - MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

M1.RC	03/10/2019
Versión 2	Página 28 de 28

4.14. 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

ersión	Descripción del Cambio
	e agregó nueva terminología a cambios en los tipos de petición, cambios en pantalla de inicio al sistema, en el demandado, agresor y/o citado.
	1.RC Se