



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM**

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 1 de 76

- 1. OBJETIVO:** Describir las características y funcionalidades del Módulo de Atención al Ciudadano – AAC, teniendo como finalidad el registro y clasificación de todas las peticiones que solicitan los ciudadanos ante el ICBF por medio de los diferentes puntos y canales de atención.

Este instructivo es utilizado para el registro y clasificación de los diferentes tipos de petición realizados por parte de los ciudadanos a la entidad del ICBF. Empleado por los funcionarios o colaboradores del ICBF las cuales dentro de sus funciones tengan que hacer uso del Sistema de información Misional- SIM.

2. DATOS DEL DOCUMENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA ACTIVIDAD

Código	Nombre del documento
P1.RC	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

3. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:

Clasificar y registrar la petición.


4. DESARROLLO:

4.1 INICIO DEL SISTEMA

Puede acceder al sistema mediante la siguiente dirección <https://sim.icbf.gov.co/sim> donde evidenciará los siguientes campos para su respectivo diligenciamiento Encontrará los siguientes campos:

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 2 de 76

Pantalla de inicio del sistema SIM:




Imagen 1: Inicio en SIM

4.2. TIPOS DE PETICIÓN

- Derecho de Petición – Información y Orientación
- Derecho de Petición – Quejas
- Derecho de Petición – Reclamos
- Derecho de Petición - Sugerencia
- Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos (RAVD)
- Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (IOT)
- Proceso Conflicto con la ley (PCL)
- Trámite de Adopción
- Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)
- Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN)
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos Otras Entidades (SRD_OA)
- Inobservancia de derechos
- Trámite Búsqueda de Orígenes
- Asistencia y Asesoría a la Familia

4.3 CANAL DE RECEPCIÓN

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 3 de 76

Todas las personas podrán presentar sus peticiones por cualquier medio idóneo. Para tal fin, el Instituto cuenta con los siguientes canales de interacción:

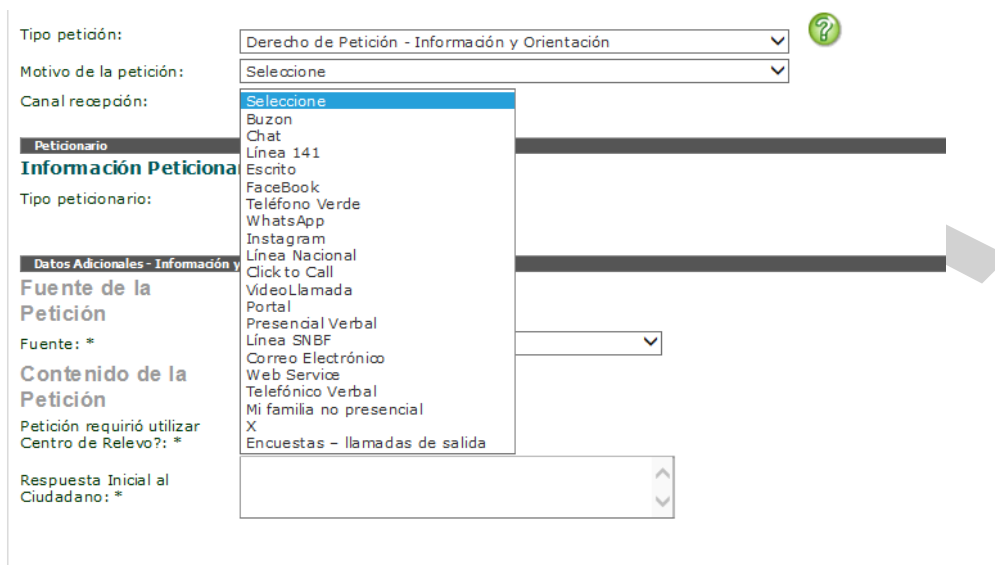


Imagen 2: Canal de recepción.

4.4 PRESENTA APODERADO

Sólo se debe seleccionar la opción SI, cuando se acredite la calidad de apoderado a través de poder adjunto en la solicitud, este documento deberá ser el original y debe cumplir con los siguientes parámetros:

- Original y debidamente autenticado (autenticación biométrica en Notaría).




Imagen 3: Apoderado.

4.5 TIPO PETICIONARIO

El peticionario es la persona que realiza una solicitud de forma respetuosa al ICBF Desde este campo se despliegan los diferentes tipos de peticionario:

CLARIDADES:

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 4 de 76

- Una vez llegue la petición por parte de la persona jurídica, el agente bajo un buen ejercicio de búsqueda en SIM, se determinará si el peticionario ya está creado y se hará el registro a lugar.
- En caso de que no esté creada la persona jurídica, de inmediato vía correo electrónico debemos solicitar al Ingeniero de la DSyA la creación de la persona jurídica (incluir todos los datos en el correo) y la actualización del peticionario de la petición objeto de gestión. De esta forma nos acercamos a garantizar que, cuando el competente tenga la petición, el peticionario ya este ajustado y así evitar escalamientos o reporte de hallazgos por parte de los responsables.
- Para el escenario indicado en el punto 2, el registro de la petición deberá ser como persona natura – SD, si es razón social es institucional, deberá ingresarse en el primer campo “nombres”, si la razón social es un nombre, se deberá registrar en todos los campos destinados, a continuación, dos ejemplos:

Razón social Institucional:

Nombres:

Razón social en nombres de persona:

Nombres:
 Apellidos:

Peticionario Información Peticionario

Tipo peticionario:
 Datos Ubicación Peticionario:
 Detalle zona:
 País:
 Departamento:

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


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. **Siendo esta opción la más utilizada en el centro de contacto.**

Imagen 4: Tipo peticionario

Autoridad Civil: Según lo previsto en el artículo 188 de la Ley 136 de 1994, la autoridad civil comprende la capacidad legal y reglamentaria que ostenta un empleado oficial, por ejemplo, un gobernador, alcalde, diputado o concejal, para cualquiera de las siguientes atribuciones:

- Ejercer el poder público en función de mando para una finalidad prevista en la ley.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 5 de 76

- Nombrar y remover libremente los empleados de su dependencia, por sí o por delegación.
- Sancionar empleados con suspensiones, multas o destituciones.

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: Pertenciente 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: 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. Por ejemplo: Comisarias de familia

4.6 INFORMACIÓN BÁSICA

Número de documento: Es utilizado para identificar inequívocamente a cada una de las personas, por tal razón se deberá escoger este tipo de documento según corresponda:

Información Básica	
Número documento:	Seleccione
Nacionalidad:	C.C.
Nombres:	CE
Apellidos:	IE
Sexo:	NN
Fecha de nacimiento:	PA
Edad al registro:	PEP
	RC
	SD
	T.I.
	TMF
	VS

Imagen 5: número de documento

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

Tipo	Documento	Concepto
C.C	Cédula de ciudadanía	Documento de identificación de los ciudadanos colombianos mayores de 18 años.
CE	Cédula de Extranjería	Documento de Identificación expedido por Migración Colombia, que se otorga a los extranjeros titulares de una visa superior a 3 meses.
IE	Identidad Extranjera	Documento de identificación expedido en el país de origen de la persona mayor o menor de edad extranjera.
NN	Número de Identificación Nulo	Usada para designar a una persona sin nombre, desconocida o quién quiere ocultar su identidad.
PA	Pasaporte	Documento que acredita la identidad y la nacionalidad de una persona, necesario para viajar a determinados países.
PEP	Permiso de Permanencia	Documento que tienen todos los ciudadanos venezolanos que cumplan con los requisitos para permanecer en el territorio colombiano.
RC	Registro civil	Documento que da a conocer con certeza el estado civil de las personas, nacimientos, matrimonios y muertes.
SD	Sin Documento	Número automático que se asigna a la persona que no tiene documento dentro de la interacción.
T. I	Tarjeta de Identidad	Este documento se tramita a los menores de edad colombianos que hayan cumplido siete años.
TMF	Tarjeta de Movilidad Fronteriza	Soporte físico de la Autorización de Tránsito Fronterizo, solo para venezolanos
VS	Visa	Es un permiso que hace legal la entrada o estancia de su titular en un país donde éste no tenga nacionalidad.

Tabal 1: Documentos registro SIM

Nacionalidad:

Condición que reconoce a una persona la pertenencia a un estado o nación, lo que conlleva una serie de derechos y deberes políticos y sociales

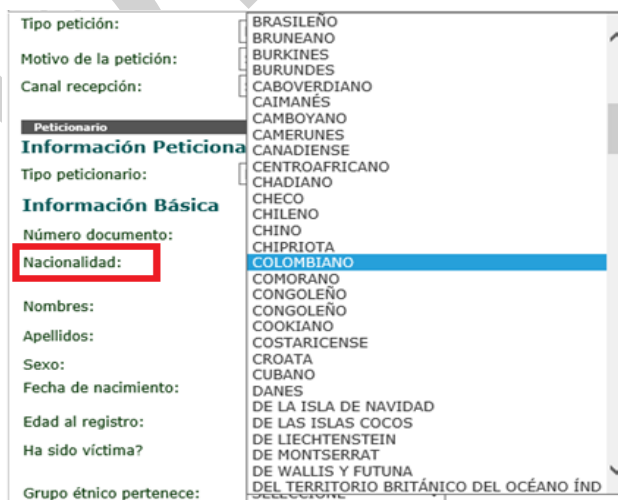


Imagen 6: Nacionalidad

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

Nombres y Apellidos:

En estos campos se registra la información brindada por el peticionario, para ello se deben tener presente los siguientes escenarios:

Escenario 1

Nombres y apellidos completos del Peticionario.

Correcto

Nombres:

Santiago Andres

Apellidos:

Bohorquez Hernandez



Incorrecto

Nombres:

SANTIAGO

Apellidos:

BOHORQUEZ PULIDO



Escenario 2

Solo se cuenta con Uno de los nombres del Peticionario, debe diligenciar de la siguiente manera:

Correcto

Nombres:

Sharon

Apellidos:

No reporta



Incorrecto

Nombres:

Marlon No reporta

Apellidos:


No reporta No reporta



Escenario 3

Reporta situación empresa y/o entidad del SNBF se debe diligenciar de la siguiente manera:

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 8 de 76

Correcto

Nombres:

Apellidos:



Incorrecto

Nombres:

Apellidos:



Sexo:

Se deberá escoger el sexo del peticionario según corresponda.

Sexo:

Fecha de nacimiento:

Edad al registro:

Seleccione
 Femenino
 Masculino
 No aplica

Imagen 7: sexo

Fecha de Nacimiento:

Se deberá escoger la fecha de nacimiento del peticionario según corresponda. (Campo no obligatorio)

Fecha de nacimiento:

March, 2020

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
23	24	25	26	27	28	29
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4


Today: March 2, 2020

Imagen 8: Fecha de nacimiento

Edad al registro:

Campo automático que se ingresará según la fecha de nacimiento.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 9 de 76

Edad al registro: Años

Imagen 9: Edad registro

Ha sido víctima:

Se debe preguntar, con el fin de tener información estadística en Colombia de cuántos ciudadanos han sido víctimas del conflicto armado.

En el evento que no se alcance a preguntar al peticionario, NO se debe seleccionar ninguna opción, por lo que el campo quedará como:



Imagen 10: Víctima

Grupo étnico pertenece:

Es una comunidad determinada por la existencia de ancestros y una historia en común entre ellos:



Imagen 11: Grupo étnico

Grupo étnico	Significado
Indígena	Personas que de acuerdo con sus costumbres viven en zonas de abundantes recursos naturales como bosques o selvas, sin desconocer que actualmente existen grupos radicados en zonas urbanas. Son protectores del medio ambiente. Tienen diferentes lenguas según el grupo al que pertenezcan, por ejemplo, Wayú. Algunos reconocían como dioses a luna y el sol
Rom/ Gitano	Sus orígenes están en el norte de India en Europa. Están distribuidos en diferentes partes del mundo y tienen prácticas

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

	culturales como el canto y el baile flamenco. También tienen su propia lengua llamada Romaní, en Colombia están en lugares como Cúcuta, Bogotá, Duitama, Santa Martha, Cali entre otros
Raizal	Nativos del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Algunos de sus bailes típicos son el pasillo y, su comida típica es el pescado, los frutos del mar o la sopa de caracol. Tienen su propia lengua nativa conocida como creole o criollo sanandresano.
Afrocolombiano(a)	Personas que sus antepasados u orígenes son de África. De las costumbres que más han aportado a nuestra cultura es por ejemplo el baile relacionado con: salsa, salsa choke, mapalé, cumbia o bullerengue.
No se auto reconoce en ninguno de los anteriores	Persona que no se identifica o no pertenece a ningún grupo étnico.
Palenquero(a)	Comunidad negra La cultura palenquera se caracteriza por los rituales mortuorios, el rito del duelo o luto colectivo corresponde a los aires del Lumbalú, en él sobresale el lugar de la mujer y de las abuelas, recoge los ejes auténticos de la religiosidad palenquera, la tradición oral y la congregación de redes familiares y comunitarias al son del bullerengue y el son palenquero

Tabla 2: Grupo étnico

Condición de desplazamiento:

Se debe preguntar, con el fin de tener información estadística en Colombia de cuántos ciudadanos han sido víctimas del desplazamiento forzado

Condición desplazamiento: Presenta algún tipo de discapacidad:	Seleccione NO SI
--	-------------------------------

Imagen 12: Condición desplazamiento

Presenta algún tipo de discapacidad:

Se debe preguntar, con el fin de tener información estadística en Colombia de cuántos ciudadanos con discapacidad se comunican.

En el evento que no se alcance a preguntar al peticionario, NO se debe seleccionar ninguna opción, por lo que el campo quedará como:

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

Presenta algún tipo de discapacidad:

Seleccione
 NO
 SI

Imagen 13: Discapacidad

4.7 DATOS DE UBICACIÓN PETICIONARIO

Para registrar la dirección, se debe iniciar de la siguiente manera:

1. Seleccionar un valor de la primera lista desplegable
2. Posteriormente se debe **registrar uno a uno y de manera ordenada cada uno de los valores allí establecidos.**
3. Cada vez que se digite un dato de la dirección y se proceda a registrar otro, se irá construyendo de manera dinámica la dirección.
4. Si se requiere cambiar de manera rápida la dirección registrada, se sugiere hacer click en el botón "limpiar"

Zona Urbana

Localidad:

Barrio:

Dirección: Limpiar

Seleccione el tipo de vía, según la ubicación del peticionario.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Autopista		A	N/A	NORTE		A	N/A		NORTE	
Avenida		B	BIS	SUR		B	BIS		SUR	
Avenida Calle		C		ESTE		C			ESTE	
Avenida Carrera		D		OESTE		D			OESTE	
Bulevar		E				E				
Calle		F				F				
Carrera		G				G				
Carretera		H				H				
Circular		I				I				
Cuentas Corridas		J				J				
Diagonal		K				K				
Pasaje		L				L				
Paseo		M				M				
Peatonal		N				N				
Transversal		O				O				
Troncal		P				P				
Variante										
Vía										


Escenario 3

Ultimo campo de la dirección.

En el evento que el peticionario informe algún complemento de la dirección tal como: pieza, apartamento, torre

Dirección: Carrera 15 N/A 28 N/A 12 SUR apartamento 5

KR 15 28 12 SUR APARTAMENTO 5 Limpiar

Observaciones particulares ubicación: Conjunto las Margaritas piso 10 apartamento 5 

Escenario 4

Cuando la ubicación del peticionario es en una zona rural se deberá seleccionar lo siguiente

Se debe buscar la dirección tanto en la zona dispersa como en el centro poblado.

Datos Ubicación

Detalle zona: Urbana Rural

País: 169 COLOMBIA

Departamento: 11 BOGOTÁ DC

Municipio: 11001 BOGOTÁ DC

Sucursal:

Zona Urbana

Tipo: Dispersa Centro Poblado

Inspección / corregimiento:

Vereda:

Observaciones particulares ubicación:

Teléfono:

Celular:

Escenario 5

Cuando la ubicación del peticionario es en la ciudad de Bogotá en una localidad específica ejemplo "Suba" y **NO** tengas el nombre del barrio se deberá buscar de la siguiente manera:

Código barrio:

Nombre barrio: *sin*

Código localidad:

Nombre localidad:

Código municipio:

Nombre municipio: *suba*

Código departamento:

Nombre departamento:


Código país:

Nombre país:

Código sucursal:

Nombre sucursal:

En el nombre del municipio se debe ingresar el nombre de la Localidad. Esto solo aplica en la ciudad de Bogotá.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 14 de 76

Escenario 6

En la ubicación del peticionario, siempre se debe diligenciar los datos del centro zonal
En el evento que: solo contemos con el nombre del municipio y no se conozca el nombre del barrio o no aparezca en el SIM se debe ingresar (sin dato, Soacha, Cundinamarca)

Datos Ubicación Peticionario

Detalle zona:	Urbana <input checked="" type="radio"/>	Rural <input type="radio"/>
País:	<input type="text" value="169"/>	<input type="text" value="COLOMBIA"/>
Departamento:	<input type="text" value="25"/>	<input type="text" value="CUNDINAMARCA"/>
Municipio:	<input type="text" value="25754"/>	<input type="text" value="SOACHA"/>
Sucursal:	<input type="text" value="2518"/>	<input type="text" value="CZ SOACHA CENTRO"/>

Zona Urbana

Localidad:	<input type="text" value="1733"/>	<input type="text" value="LOCALIDAD SOACHA"/>
Barrio:	<input type="text" value="21325"/>	<input type="text" value="Soacha Parque"/>


4.8 TELÉFONO, CELULAR, CORREO ELECTRÓNICO

Se debe preguntar, con el fin de tener información actualizada del peticionario.
Si el peticionario ya tiene datos de contacto en el SIM y hay que actualizarlos, se debe dejar en los campos **los datos actuales** y en una **observación dejar los antiguos.**

Teléfono:	<input type="text"/>
Celular:	<input type="text"/>
Correo electrónico:	<input type="text"/>

Imagen 15: Teléfono, celular, correo electrónico

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 15 de 76

4.9 EL PETICIONARIO ES EL MISMO AFECTADO

En este campo debemos marcar la opción que corresponda según sea el caso y el tipo de petionario que se comunique:

El petionario es el mismo afectado:



Imagen 16: El petionario es el mismo afectado

4.10 AFECTADO

El afectado nunca puede ser anónimo

Número de Documento: Es utilizado para identificar inequívocamente a cada una de las personas, por tal razón se deberá escoger este tipo de documento según corresponda. Para ver cada uno de los documentos Ver la Tabla 1 Documentos registro SIM, en el apartado del petionario.

Información Básica

Número documento:

Nacionalidad:

Nombres:

Apellidos:

Sexo:

Fecha de nacimiento:

Edad al registro:

Seleccione

C.C.
CE
IE
NN
PA
PEP
RC
SD
T.I.
TMF
VS

Nacionalidad:

Condición que reconoce a una persona la pertenencia a un estado o nación, lo que conlleva una serie de derechos y deberes políticos y sociales.

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



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM**

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 16 de 76

Tipo petición:	BRASILEÑO
Motivo de la petición:	BRUNEANO
Canal recepción:	BURKINES
	BURUNDES
	CABOVERDIANO
	CAIMANÉS
	CAMBOYANO
	CAMERUNES
	CANADIENSE
	CENTROAFRICANO
	CHADIANO
	CHECO
	CHILENO
	CHINO
	CHIPRIOTA
	COLOMBIANO
	COMORANO
	CONGOLEÑO
	CONGOLEÑO
	COOKIANO
	COSTARICENSE
	CROATA
	CUBANO
	DANES
	DE LA ISLA DE NAVIDAD
	DE LAS ISLAS COCOS
	DE LIECHTENSTEIN
	DE MONTSERRAT
	DE WALLIS Y FUTUNA
	DEL TERRITORIO BRITÁNICO DEL OCEANO ÍND
	DELECCIONE

Nombres y Apellidos

En estos campos se registra la información brindada por el peticionario, para ello se deben tener presente los siguientes escenarios:

Escenario 1

Nombres y apellidos completos del afectado.

Correcto

Nombres:

Santiago

Andres

Apellidos:

Bohorquez

Hernandez



Incorrecto

Nombres:

SANTIAGO

Apellidos:

BOHORQUEZ

PULIDO



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

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

Escenario 2

Solo se cuenta con Uno de los nombres del afectado, debe diligenciar de la siguiente manera:

Correcto

Nombres:


Apellidos:



Incorrecto

Nombres:

Apellidos:



Sexo:

Se deberá escoger el sexo del afectado según corresponda.

Sexo:

Fecha de nacimiento:

Edad al registro:

Seleccione

Femenino

Masculino

No aplica

Edad Aproximada

Edad aproximada:

Parentesco:

Nombre madre:

Seleccione

Día(s)

Mes(es)

Año(s)

Tipo	Rango
Día(s)	0-día a 30 días
Mes(es)	1-mes a 12 meses
Año(s)	1-año a 150 años máximo

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

Parentesco

Cuando se presenta vulneración de derechos la relación de parentesco es entre el **afectado y el demandado**. Para los demás tipos de petición que requieran el registro del afectado la relación de parentesco es entre el **afectado y el peticionario**.

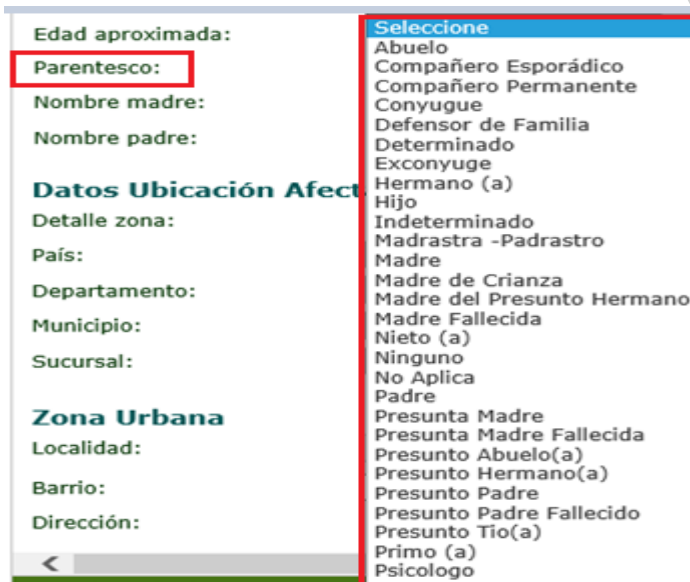



Imagen 17: Parentesco

Parentesco	Definición
Indeterminado	Se utiliza cuando el presunto agresor es un familiar, pero no se tiene certeza de quien es.
Sin dato	Se utiliza simultáneamente con el parentesco Indeterminado cuando no se conoce el parentesco que el demandado tienen con el menor de edad
Ninguno	Se utiliza cuando el presunto agresor no tiene ningún parentesco con el menor de edad Ej. Vecino, Amigo, padrastro
No aplica	Se utiliza cuando las solicitudes NO tienen por defecto algún demandado Ej. Parafiscales
Compañero Esporádico	El demandado tiene una relación amorosa con el afectado, sin embargo, no conviven. (no aplica para los casos de violencia sexual)
Compañero Permanente	El demandado se encuentra en unión marital de hecho con el afectado, es decir que sin estar casados conviven
Conyugue	El demandado se encuentra formalmente casado con el afectado

Tabla 4: Parentesco

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 19 de 76

Nombre padre y madre

En este campo se debe relacionar los nombres de los progenitores

Nombre madre:

Nombre padre:

Escenario 1

Cuando tengas solo un nombre y un apellido se debe diligenciar de la siguiente manera:

Correcto

Nombre madre:

Nombre padre:



Incorrecto

Nombre madre:

Nombre padre:



Escenario 2

Cuando solo nos den información de un nombre de los progenitores del afectado se debe diligenciar de la siguiente manera:

Correcto


Nombre madre:

Nombre padre:



¡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	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 20 de 76

Incorrecto

Nombre madre:

Nombre padre:



Escenario 3

Cuando **NO** tengas los nombres de los progenitores del afectado se debe dejar el espacio en Blanco de la siguiente manera:

Correcto

Nombre madre:

Nombre padre:



Incorrecto

Nombre madre:

Nombre padre:



Ten presente los siguientes escenarios para el registro de la **ubicación del afectado**.

Escenario 1

Dirección exacta de donde vive en NNA

Correcto


Dirección:

[Limpiar](#)

Observaciones particulares ubicación:



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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 21 de 76

Escenario 2

Indicaciones para ubicar la vivienda sin dirección exacta.

Correcto

Dirección:

Observaciones particulares ubicación:



Escenario 3

Dirección de residencia con indicaciones adicionales de la vivienda.

Correcto

Dirección:

Observaciones particulares ubicación:



Escenario 4

Dirección de residencia del menor de edad y la **ubicación del colegio** se debe diligenciar de la siguiente manera: (Dejando las dos ubicaciones en la descripción de la petición)

Campos de la dirección ubicación de la casa, en las observaciones particulares la dirección del colegio

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



PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 22 de 76

Correcto

Dirección: Carrera 3 A N/A 13 N/A 41

KR 3 A 13 41 [Limpiar](#)

Observaciones particulares ubicación: El menor de edad estudia en la Institución Educativa León XIII en el grado quinto en la jornada de la tarde



Escenario 5

Como ubicación del menor de edad brinda el nombre del colegio sin dirección exacta, si en internet se ubica la dirección de la institución se debe diligenciar de la siguiente manera:

(no se debe ingresar en los campos de la dirección, solo en las observaciones particulares)

Correcto

Dirección:

Observaciones particulares ubicación: El menor de edad estudia en la Institución Educativa León XIII en el grado quinto en la jornada de la tarde (colegio ubicada en la dirección Diagonal 74 sur n 78 c 59 Soacha, dirección extraída de internet)



Escenario 6

Como ubicación del menor de edad brindan indicaciones que el menor de edad vive en la casa de enfrente o cerca de una ubicación en particular que no es la dirección exacta del menor de edad, esto se debe diligenciar de la siguiente manera.


(no se debe ingresar en los campos de la dirección, solo en las observaciones particulares)

Dirección:

Observaciones particulares ubicación: El menor de edad vive al frente en la dirección Diagonal 74 sur n 78 c 59 Soacha, siendo la casa de color azul de dos pisos, con puerta de color negro.



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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 23 de 76

Escenario 7

Cuando nos reportan situación de trabajo infantil con frecuencia o sin frecuencia ni permanencia, esto se debe diligenciar de la siguiente manera:


Lo ideal es siempre tener alguna característica física del menor de edad

Todas las direcciones de trabajo infantil en donde este ubicado el menor de edad se debe ingresar en los campos de dirección.

Dirección:

[Limpiar](#)

Observaciones particulares ubicación:



Escenario 8


Cuando utilizo el ultimo campo de la dirección.

En el evento que el peticionario informe algún complemento de la dirección tal como: pieza, apartamento, torre

Dirección:

[Limpiar](#)

Observaciones particulares ubicación:




Escenario 9

Cuando el menor de edad se encuentra hospitalizado y le darán **egreso el día de hoy o lo más pronto posible.**

En los campos de la dirección deben quedar los de la casa y en las observaciones particulares la dirección del hospital.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 24 de 76

Dirección: Carrera 15 N/A 28 N/A 12 SUR apartamento 5

KR 15 28 12 SUR APARTAMENTO 5 [Limpiar](#)

Observaciones particulares ubicación: El menor de edad reside en la Carrera 15Nº 28 - 12 Sur en el apartamento 5. El día de hoy esta hospitalizado en la clínica Palermo en la cama 10 piso 2 pediatría, el cual será dado de alta el día de hoy.



Escenario 10

Cuando el menor de edad **se encuentra hospitalizado y no se conoce fecha de egreso**

En los campos de la dirección deben quedar los del hospital y en las observaciones particulares la dirección de la casa

Dirección: Calle 45 C N/A 22 N/A 02

CL 45 C 22 02 [Limpiar](#)

Observaciones particulares ubicación: El menor de edad esta hospitalizado en la clínica Palermo en la Calle 45c Nº 22-02, Bogotá piso 5 cama 2 pediatría, se desconoce salida de egreso. Reside en la Calle 13 Nº 13-41 Soacha- Cundinamarca



Escenario 11

¿Cuál dirección debo dejar si la situación se presencia en la ciudad de Cali o Bogotá?

El menor de edad está hospitalizado en Cali, pero vive **fuera** de Cali Ejemplo: Yumbo

En los campos de dirección se debe colocar la dirección del hospital y en las observaciones particulares la dirección de la casa.

Dirección: Calle 45 C N/A 22 N/A 02

CL 45 C 22 02 [Limpiar](#)

Observaciones particulares ubicación: El menor de edad esta hospitalizado en la clínica Palermo en la Calle 45c Nº 22-02, Bogotá piso 5 cama 2 pediatría, se desconoce salida de egreso. Reside en la Calle 13 Nº 13-41 Soacha- Cundinamarca



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

El menor de edad está hospitalizado en Cali o Bogotá, pero **vive en este mismo lugar.**

En los campos de dirección se debe colocar la dirección de la casa y en las observaciones particulares la dirección del hospital.

Dirección: Carrera SUR

[Limpiar](#)



Observaciones particulares ubicación:

El menor de edad reside en la Carrera 15Nº 28 - 12 Sur en el apartamento 5. El día de hoy esta hospitalizado en la clínica Palermo en la cama 10 piso 2 pediatría, el cual será dado de alta el día de hoy.

Escenario 12

Cuando la ubicación del peticionario, afectado y/o demandado es en la ciudad de Bogotá en una localidad específica ejemplo **“Suba”** y **no** tengas el nombre del barrio se deberá buscar de la siguiente manera:

Código barrio:

Nombre barrio:

Código localidad:

Nombre localidad:

Código municipio:

Nombre municipio:

Código departamento:

Nombre departamento:

Código país:

Nombre país:


Código sucursal:

Nombre sucursal:

En el nombre del municipio se debe ingresar el nombre de la Localidad. Esto solo aplica en la ciudad de Bogotá.

	Código barrio	Nombre barrio	Código localidad	Nombre localidad	Código municipio	Nombre municipio	Código departamento	Nombre departamento
>>	13677	Sin Dato	663451	Sin Dato	11011	SUBA	11	BOGOTÁ DC
>>	14139	Sin Dato	663913	Sin Dato	25769	SUBACHOQUE	25	CUNDINAMARCA

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 26 de 76

Escenario 13

En la ubicación del afectado siempre se debe diligenciar los datos del centro zonal

En el evento que: solo contemos con el nombre del municipio y no se conozca el nombre del barrio o no aparezca en el SIM se debe ingresar (sin dato, Soacha, Cundinamarca)

Datos Ubicación Peticionario

Detalle zona:	Urbana <input checked="" type="radio"/>	Rural <input type="radio"/>
País:	169	COLOMBIA
Departamento:	25	CUNDINAMARCA
Municipio:	25754	SOACHA
Sucursal:	2518	CZ SOACHA CENTRO

Zona Urbana

Localidad:	1733	LOCALIDAD SOACHA
Barrio:	21325	Soacha Parque

Escenario 14

Cuando la ubicación del afectado es en una zona rural se deberá seleccionar lo siguiente:

Datos Ubicación


Detalle zona:	Urbana <input type="radio"/>	Rural <input checked="" type="radio"/>
País:	169	COLOMBIA
Departamento:	11	BOGOTÁ DC
Municipio:	11001	BOGOTÁ DC
Sucursal:		

Zona Urbana

Tipo:	Dispersa
Inspección / corregimiento:	Centro Poblado
Vereda:	
Observaciones particulares ubicación:	
Teléfono:	
Celular:	

Se debe buscar la dirección tanto en la zona dispersa como en el centro poblado.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 27 de 76

TIPO DE PETICIÓN – INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

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.

El registro para este tipo de petición es el siguiente:

1. Descripción de la Petición

- Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:
- Nombre de la persona que realiza la consulta.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, líder comunitario, orientador de institución educativa, trabajadora social de la clínica...etc.)
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.

Registrar Petición


Agregar

Información Básica

Descripción petición:

Se comunica el señor Sebastián León Rodríguez identificado con cédula de ciudadanía No 1014280071, solicitando información acerca de cómo obtener la custodia de su hijo Andrés Sebastián León Arciniegas de 12 años, debido a que, le interesa tener el cuidado del menor de edad; añade que, los derechos del menor de edad están garantizados por parte de la progenitora con la que actualmente reside.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 28 de 76

Tipo de Petición

Este tipo de petición 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 de fondo es inmediata; en el registro del SIM, en el campo respuesta inicial al ciudadano se dejará constancia de haber informado el número del radicado asignado, así como la descripción clara y completa de la orientación que se brindó al peticionario, detallando los requisitos y/o particularidades del trámite que se le informaron al ciudadano. Así mismo, bajo este tipo de petición se registran aquellas solicitudes que no deben ser tramitadas a través del proceso “Relación con el Ciudadano”, con el fin de contar con la trazabilidad de la gestión realizada por el profesional de Servicios y Atención. Las remisiones por parte de las Notarías y Registradurías, con actas complementarias para el trámite de reconocimiento voluntario de paternidad/maternidad, allegadas al Centro de Contacto, se deberá registrar como un Derecho de Petición tipo Información y Orientación, posteriormente se deberá proceder con la remisión a la regional competente a través de correo electrónico. Cuando el peticionario requiera una gestión competencia de otras entidades, se le informará inmediatamente qué entidad es la competente para atender su solicitud, se le brindarán los datos de esta y se registrará la solicitud en el sistema por el tipo de petición Información y Orientación. Cuando un peticionario reporta la desvinculación de un niño, niña o adolescente de un grupo armado al margen de la ley, o una Entidad del sistema judicial solicite información. Se registrará una petición del tipo Información y Orientación - motivo Niños, Niñas y Adolescentes Desvinculados de Grupos Armados al margen de la Ley, la cual no deberá contener datos que permitan la identificación del NNA, remitiendo a través de correo electrónico al competente, que será la Subdirección de Restablecimiento de Derechos Regional o Centro Zonal según sea el caso.

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



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM**

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 29 de 76

Sucursal direccionado:	Seleccione
Estado petición:	Derecho de Petición - Información y Orientación
Tipo petición:	Derecho de Petición - Quejas
Motivo de la petición:	Derecho de Petición - Reclamos
Canal recepción:	Derecho de Petición - Sugerencias
	Asistencia y Asesoría a la Familia
	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos
	Asesoría en Derecho de Familia
	Atención en Crisis
	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)
	Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto
	Inobservancia de derechos
	Trámite Búsqueda de Orígenes

Peticionario
Información Peticionario
Tipo peticionario:

< Diana Milena Peña Díaz - CENTRO DE CC...

Motivo de petición


Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la consulta del peticionario, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y motivo seleccionado para el registro.

Información Básica	
Descripción petición:	Seleccione
Número petición:	Actas Complementarias
Número petición origen:	Adopciones
Fecha registro petición:	Alimentos
Sucursal origen:	Apoyo a Familias en Situación de Emergencia
Profesional registra:	Apoyo a madre gestante menor de 14 años Sentencia C355 de 2006
Sucursal direccionado:	Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)
Estado petición:	Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia
Tipo petición:	Atención a niños y niñas hasta los tres (3) años de edad en establecimientos de reclusión de mujeres
Motivo de la petición:	Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89)
Canal recepción:	Bienes Mostrenos y de Vocación Hereditaria
	Bienestarina Mas
	Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes
	Búsqueda de Orígenes
	Centros de recuperación Nutricional
	Consumo de Sustancias Psicoactivas
	Contratación y Oferta Laboral
	Convenio ICBF - Migración Colombia
	Convivencia educativa tipo I
	Convivencia educativa tipo II Incompleta
	Convivencia educativa tipo III
	Cónyuges y Compañeros permanentes
	Custodia y cuidado personal
	Desayunos Infantiles con Amor - DIA
	Donaciones
	Ejercicio Arbitrario de la Custodia
	Filiación
	Formación Integral para la vida
	Generaciones con Bienestar
	Inconformidad Personal contra Colaborador

Peticionario
Información Peticionario
Tipo peticionario:

< Diana Milena Peña Díaz - CENTRO DE CC...

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 30 de 76

Respuesta Inicial al Ciudadano


Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica, el nombre de la dependencia competente y demás información que se considere relevante para el peticionario. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Nombre, dirección, teléfono y horarios de los puntos de atención del ICBF.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados
- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.
- En los DP - IO Presunta Vulneración de derechos, se le debe indicar al ciudadano que cuando tenga la dirección o indicaciones de la vivienda se vuelva a comunicar.
- En los DP - IO debe quedar que le indicaste al ciudadano que este registro no tiene trámite.
- En los DP - IO Otras Instituciones se debe registrar la razón por la cual se orienta hacia otras entidades, recuerda citar la ley.
- Si encuentras un Derecho de Petición creado y realizas una segunda interacción complementando la información registra la observación o consulta.
- Cuando brindes información de otras entidades extraída de internet (y no de nuestras bases de información aprobadas) indicando que fue por solicitud del peticionario.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 31 de 76

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE (IOT)

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. El registro para este tipo de petición es el siguiente:

Descripción de la Petición

- Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:
- Nombre de la persona que realiza la consulta.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, líder comunitario, orientador de institución educativa, trabajadora social de la clínica...etc.)
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:

3/9/2020 Se comunica vía chat la señora María Alejandra Lora Ledesma identificada con cédula de ciudadanía No. 1125083541, indicando "me gustaría adquirir una copia de la conciliación de alimentos que hice hace dos años con el papá de mi hija Isabella Marín Lora identificada con registro Civil No. 1035981695", aclara que esta respuesta se envíe por correo alejandratoraledesma94@gmail.com. Por otra parte, brinda datos de ubicación departamento de Antioquia, municipio de Itagüí, barrio Simón, carrera 52 No. 64-22 apartamento 102. Por lo anterior se solicita pronta intervención del ICBF.

Tipo de Petición

Este tipo de petición se relaciona con las peticiones que requieren una respuesta de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad. Para la solicitud de copias, en caso de generarse cobro por su expedición, es necesario efectuar su pago previamente, lo cual se le indicará al peticionario verbalmente o por escrito según sea el caso, informando el número de la cuenta bancaria dispuesta por el ICBF, en la cual debe realizar la consignación, de acuerdo con las directrices establecidas por las dependencias competentes de la Sede de la Dirección General.

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



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO

INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 32 de 76

El peticionario remitirá copia del recibo ante la dependencia que le atendió y esta a su vez remitirá dicha copia al área financiera para su respectivo registro contable.

En ningún caso, el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado. De conformidad con el mandato del artículo 15 de la Ley 57 de 1985, corresponde al jefe de la dependencia o en el funcionario en quien este haya delegado donde reposen los documentos, expedir copia o fotocopia autenticada, si el interesado así lo desea, excepto cuando tenga reserva legal o Constitucional. Cuando en una solicitud relacionada con expedición de copias, se requiera información adicional de interés particular o general, se adelantará el registro de dos peticiones en SIM atendiendo a su modalidad. En la respuesta inicial, se le deberá informar al ciudadano, que se realizaron dos registros, teniendo en cuenta que cada petición cuenta con términos diferentes establecidos en la Ley 1755 de 2015. En la respuesta de fondo a la solicitud de copias, se le deberá informar al ciudadano que con relación a la información de interés general o particular requerida, se emitirá y remitirá respuesta de fondo en los términos de la Ley 1755 de 2015. Si antes del término de respuesta de fondo a la solicitud de copias, ya se cuenta con la información adicional solicitada por el ciudadano, se le podrá remitir una sola respuesta de fondo, referenciando los dos números de SIM registrados, y esta misma respuesta de fondo será la que se adjunte en la actuación AAC-092, para cada uno de los registros.

Tipo petición:
Canal recepción:
Peticionario
Información Peticionario
Tipo peticionario:

Seleccione

- 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
- Asesoría en Derecho de Familia
- Atención en Crisis
- Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite**
- Proceso conicto 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)
- Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto
- Inobservancia de derechos
- Trámite Búsqueda de Origenes

Deisy Rocío Puentes Torres - CENTRO DI

Motivo de Petición

Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la consulta del peticionario, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y motivo seleccionado para el registro.

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



PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1


Página 33 de 76

Tipo petición:	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite
Motivo de la petición:	Seleccione
Canal recepción:	Actas Complementarias
Presenta apoderado:	Adopciones
	Agendamiento charla legal informativa de adopciones
	Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria
	Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes
	Certificación madres sustitutas/Información Beneficios
	Certificaciones
	Contratación y Oferta Laboral
	Diligencias Administrativas
	Donaciones
	Impedimento custodia agresor VIF y/o inhabilitación de patria potestad
	Información otorgamiento, reconocimiento y/o suspensión de Personería Jurídica
	Modalidades Proceso de Restablecimiento de Derechos
	Otras Instituciones
	Parafiscales
	Prácticas y Voluntariado
	Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA
	Servicio al Ciudadano
	Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - SRPA
	Solicitud de Copias
	Solicitud de Información órganos de control, inspección y vigilancia(información de NNA)
	Trabajos de Investigación
	Trámite de Restablecimiento Internacional de derechos
	Trámites Extraprocesales
	Traslado de Historia
	Tratamiento de Datos Personales

Medio de respuesta

- Se debe preguntar al peticionario, ya que él debe decidir la forma en la cual quiere recibir su respuesta.
- En el evento que, el peticionario quiera recibir repuesta tanto en el correo electrónico como en la dirección física, se deberá seleccionar alguna de las dos opciones y posterior a esto, dejar en la descripción de la petición los dos medios de respuesta.
- Si el peticionario finaliza la interacción y no es posible hacer la pregunta, se deberá seleccionar la opción de la cual se tenga el dato, ej. se cuenta sólo con el correo electrónico, por lo tanto, esa es la opción que se deberá seleccionar.
- A peticionarios anónimos no se les debe hacer esta pregunta, por lo tanto, siempre se deberá seleccionar la opción **No Aplica**

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 34 de 76

Medio de respuesta: *	<div style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 2px;">Seleccione</div> Correo electrónico Dirección física reportada No aplica
Modalidad del Derecho de Petición: *	
Petición Mesas Públicas o	

Modalidad del derecho de petición

De acuerdo con la naturaleza de cada petición se cuenta con una subcategoría de modalidades que determinan los términos de respuesta de fondo al ciudadano de la siguiente manera:

Modalidad del Derecho de Petición: *	<div style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 2px;">Seleccione</div> Consulta Documentos e Información Interés General Interés Particular Peticiones entre Autoridades	⇨ 30 días hábiles ⇨ 10 días hábiles ⇨ 15 días hábiles ⇨ 15 días hábiles ⇨ 10 días hábiles
Petición Mesas Públicas o Rendición de Cuentas (Responda SI o NO si se recepción en uno de estos eventos): *		

Respuesta inicial al ciudadano

Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Nombre, dirección, teléfono y horarios de los puntos de atención del ICBF.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados.
- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.
- Cuando brindes información de otras entidades extraída de internet (y no de nuestras bases de información aprobadas) indicando que fue por solicitud del peticionario

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



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM**

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 35 de 76

Remitido A

En este campo del SIM se debe seleccionar la dependencia a la cual irá remitido el derecho de petición.

datos personales, con el fin de realizar consultas o remitir información institucional: *

Medio de respuesta: *

Modalidad del Derecho de Petición: *

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

Descripción de la Petición

Petición requirió utilizar Centro de Relevó?: *

Respuesta inicial al Ciudadano: *

Trámite de la Petición


Remitido A: *

< Diana Milena Peña Díaz - CENTRO DE C

Selecciones

- Centro Zonal
- Dirección Administrativa
- Dirección de Contratación
- Dirección de Familias y Comunidades
- Dirección de Gestión Humana
- Dirección de Información y Tecnología
- Dirección de Niñez y Adolescencia
- Dirección de Nutrición
- Dirección de Planeación y Control de Gestión
- Dirección de Primera Infancia
- Dirección de Protección
- Dirección de Servicios y Atención
- Dirección de SNBF
- Dirección Financiera
- Dirección General
- Dirección Logística y Abastecimiento Estratégico
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina Asesora de Comunicaciones
- Oficina de Aseguramiento de la Calidad
- Oficina de Control Interno
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Oficina de Cooperación y Convenios
- Oficina de Gestión Regional
- Otras Instituciones
- Regional/Seccional
- Secretaría General
- Subdirección de abastecimiento
- Subdirección de Adopciones
- Subdirección de Agencia Logística
- Subdirección de Articulación Nacional SNBF
- Subdirección de Articulación Regional SNBF
- Subdirección de Gestión Técnica de Familia y Comunidades
- Subdirección de Gestión Técnica para la Atención a la Niñez y Adolescencia
- Subdirección de Gestión Técnica para la Atención a la Primera Infancia
- Subdirección de Mejoramiento Organizacional
- Subdirección de Monitoreo y Evaluación
- Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades
- Subdirección de Operación de la Atención a la Niñez y Adolescencia
- Subdirección de Operación de la Atención a la Primera Infancia
- Subdirección de Programación
- Subdirección de Recursos Tecnológicos
- Subdirección de Responsabilidad Penal
- Subdirección de Restablecimiento de Derechos
- Subdirección de Sistemas Integrados de Información
- Subdirección General
- Subdirección de Investigaciones

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 36 de 76

DERECHO DE PETICIÓN QUEJA

Cuando se ponen en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y contratistas, en el ejercicio de sus funciones públicas y obligaciones de acuerdo con lo establecido en la Ley 734 de 2002, la Ley 1010 de 2006 y demás normas concordantes.

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:

Se comunicó la señora Andrea Rodríguez en calidad de esposa del señor Henry Mora Santana manifestando que el Defensor de Familia Henry Garoía del CZ de Usme los amenazó de manera verbal refiriendo que si seguían poniendo quejas les iba a quitar a los niños, sugiere que se le cambie de Defensor de familia por las razones expuestas en la queja con radicado 1761786888.

Si la Queja refiere hechos que contrarían en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, se remitirá al jefe inmediato del servidor público, quien dará respuesta de fondo al quejoso. Si es una Queja que refiere hechos que contrarían en mayor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia afectando sustancialmente los deberes funcionales, se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien dará la respuesta de fondo al quejoso, con la información del trámite impartido. Si es una queja contra un Contratista de prestación de servicios del ICBF, debe ser remitida al Supervisor del Contratista, quien deberá evaluarla, y darle el trámite que legalmente corresponda, conforme se ha determinado en el clausulado del contrato correspondiente, dando respuesta de fondo al ciudadano.

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



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 37 de 76

Selección

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

Asesoría en Derecho de Familia

Atención en Crisis

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)

Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto

Inobservancia de derechos

Trámite Búsqueda de Orígenes

Motivo de petición

Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la **consulta del peticionario**, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y motivo seleccionado para el registro.

Estado petición:

Tipo petición: Derecho de Petición - Quejas

Motivo de la petición: Seleccione

Canal recepción:

Presenta apoderado:

Peticionario

Información Peticiona

Tipo peticionario:

Apropiación Indevida de Dineros

Dávidas o regalos

Daño o pérdida de Bienes (elementos, expedientes o documentos)

Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)

Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso

Malos Manejos del Presupuesto

Maltrato a Compañeros de Trabajo

Maltrato al Ciudadano

Omisión o extralimitación de deberes o funciones

Parcialidad en procesos

Cargo del servidor público

- Se debe seleccionar el cargo del servidor público quien cometió y/o infracción.
- En el evento que se quejen de varios funcionarios del mismo centro zonal y/o dependencia del ICBF, se deberá seleccionar el primero en la jerarquía.
- Si no se conoce el cargo del funcionario se deberá seleccionar **No Definido**.

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



PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 38 de 76

Cargo del Servidor Público: *	Seleccione
Medio de respuesta: *	Coordinador de Centro Zonal
Nombre del Servidor Público: *	Coordinador de Grupo
Petición Mesas Públicas o Rendición de Cuentas (Responda SI o NO si se recepcionó en uno de estos eventos): *	Coordinador de Grupo Regional
Punto de Atención: *	Defensor de Familia
Servicio Afectado por la Queja: *	Director de área
Descripción de la Petición	Director General
	Director Regional
	Jefe de Oficina
	No Definido
	Nutricionista
	Psicólogo
	Recepcionista
	Secretaria
	Secretario General
	Subdirector de área
	Trabajador Social

Medio de respuesta

Se debe preguntar al peticionario, ya que él debe decidir la forma en la cual quiere recibir su respuesta.

- En el evento que, el peticionario quiera recibir respuesta tanto en el correo electrónico como en la dirección física, se deberá seleccionar alguna de las dos opciones y posterior a esto, dejar en la descripción de la petición los dos medios de respuesta.
- Si el peticionario finaliza la interacción y no es posible hacer la pregunta, se deberá seleccionar la opción de la cual se tenga el dato, ej. se cuenta sólo con el correo electrónico, por lo tanto, esa es la opción que se deberá seleccionar.
- A peticionarios anónimos no se les debe hacer esta pregunta, por lo tanto, siempre se deberá seleccionar la opción **No Aplica**


Medio de respuesta: *	Seleccione
Modalidad del Derecho de Petición: *	Correo electrónico
Petición Mesas Públicas o	Dirección física reportada
	No aplica

Nombre del servidor público

En este campo se debe dejar constancia del nombre del servidor público que cometió la falta y/o infracción.

- En el evento que no se conozca el nombre del funcionario se deberá ingresar **No Reporta**

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 39 de 76

- En el evento que la queja sea para todo el centro zonal se deberá ingresar **Indeterminado**
- Si el peticionario se está quejando del “Defensor de Familia” y NO conoce el nombre se deberá ingresar el cargo “**Defensor de Familia**”

Nombre del Servidor
Público: *

Punto de Atención: *

Servicio afectado por la queja

Campo del SIM que es utilizado para seleccionar el trámite que estaba adelantando el ciudadano al momento de recibir atención por el funcionario / contratista o ex funcionario.



Medio de respuesta: *

Nombre del Servidor Público: *

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

Punto de Atención: *

Servicio Afectado por la Queja: *

Descripción de la Petición

Petición requirió utilizar Centro de Relevó?: *

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

Trámite de la Petición


Remitida A: *

Privación de la Administración de los Bienes
Privación de Patria Potestad
Problemas Nutricionales
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos
Proceso de Responsabilidad Penal para Adolescentes (Ley 1098/06)
Procesos Civiles en Juzgados de Familia
Programa de Alimentación Escolar – PAE
Programa de NNA desvinculados de grupos armados organizados al margen de la ley
Programa Nacional de Alimentación Complementaria para el Adulto Mayor “JUAN LUIS LONDOÑO DE LA CUESTA”
Proyecto RUB
Pruebas de Filiación
Puntos de Atención
Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad
Recuperación Nutricional
Rehabilitación de Patria Potestad
Remoción de Guarda o Tutor
Revisión Cuota de Alimentos
Revisión de Custodia y Cuidado Personal
Revisión de Visitas
Separación de Cuerpos y Bienes
Servicio al Ciudadano
Servidores Públicos
Sistema de Responsabilidad Penal para adolescentes
Solicitud de copias
Suspensión de Patria Potestad
Suspensión de Vida en Común de Cónyuges o Compañeros Permanentes
Trabajos de Investigación
Trámite de Restablecimiento Internacional de derechos
Traslado de Historia
Vivienda con Bienestar

Respuesta inicial al ciudadano

Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 40 de 76

resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Nombre, dirección, teléfono y horarios de los puntos de atención del ICBF.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados
- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.

Remitido A

- Si es una Queja que refiere hechos que contrarían en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales se deberá remitir al jefe inmediato del servidor público.
- Tratándose de contratistas, el Supervisor del contrato será el competente para dar respuesta.
- Si es una Queja que refiere hechos que contrarían en mayor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia afectando sustancialmente los deberes funcionales. La respuesta la dará la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Trámite de la Petición

Remitida A: *

Seleccione

- Centro Zonal
- Dependencias de la Sede Nacional
- Dependencias Regional/Seccional
- Oficina de Control Interno Disciplinario Regional/Seccional


DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO

En este tipo de petición, 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

El registro para este tipo de petición es el siguiente:

Descripción de la Petición

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 41 de 76

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona que realiza la consulta.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, líder comunitario, orientador de institución educativa, trabajadora social de la clínica...etc.)
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:

Se comunica la señora Yudy Andrea Prias Mayorga identificada con cédula de ciudadanía No. 1110551421 en calidad de progenitora de la menor de edad Karen Lizet Arturo Prias de 1 año y 11 meses identificada con registro civil No. 1110603459, quien se encuentra bajo disposición del ICBF desde el 14 de febrero, debido a que "se encontraba en desnutrición". Manifiesta que el viernes 13 de marzo visitó a su hija en el Centro Zonal de Galán en el municipio de Ibagué - Tolima, donde evidenció que la madre sustituta, Angie Daniela, que tiene a cargo a la menor de edad, es negligente con sus cuidados, toda vez que evidenció "que tenía los brazos llenos de picaduras de zancudo y de lo que se rasca tiene cicatrices por todo lado, además de que tenía el labio golpeado", anexo indica que cuando la menor de edad salió del hospital pesaba 9 kilos, ahora "está bajando de peso, no está subiendo, pesa 8 kilos y está muy delgada, no se ve mejor como esperó verla", por lo que asegura que la madre sustituta no está brindándole los cuidados necesarios. Por lo anterior se solicita pronta intervención del ICBF.

Tipo de Petición

Esta opción permite visualizar la lista de los diferentes tipos de petición descritos en la Guía De Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias Del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF adoptadas por Resolución 3962 de 2016.

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



PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 42 de 76

Estado petición:	Seleccione
Tipo petición:	Derecho de Petición - Información y Orientación
Motivo de la petición:	Derecho de Petición - Quejas
Canal recepción:	Derecho de Petición - Reclamos
Presenta apoderado:	Derecho de Petición - Sugerencias
	Asistencia y Asesoría a la Familia
	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos
	Asesoría en Derecho de Familia
	Atención en Crisis
	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)
	Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contact
	Inobservancia de derechos
	Trámite Búsqueda de Orígenes

Motivo de petición

Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la **consulta del peticionario**, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y motivo seleccionado para el registro.

Tipo petición:	Derecho de Petición - Reclamos
Motivo de la petición:	Seleccione
Canal recepción:	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales
Presenta apoderado:	Instalaciones Físicas Inadecuadas
	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes

Datos Adicionales – Reclamos

Barrio

Campo del SIM que se debe diligenciar de manera obligatoria, en el cual debe quedar consignado el barrio en donde está ubicado la unidad del servicio del ICBF.

Barrio: *



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



PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 43 de 76

Código barrio:
Nombre barrio:
Código localidad:
Nombre localidad:
Código municipio:
Nombre municipio:
Código departamento:
Nombre departamento:
Código país:
Nombre país:
Código sucursal:
Nombre sucursal:

Para buscar un barrio, municipio y/o departamento, se debe poner * antes de la palabra y después de la palabra*
Ej. Para buscar Soacha se debe poner *soa*

Dirección de punto de servicio

Campo del SIM que se debe diligenciar con la dirección de la unidad de servicio que está generando el incumplimiento.


- En el evento que, no se conozca la dirección se deberá buscar la misma en las entidades administradoras del servicio EAS, si la dirección se encuentra allí, con esta se deben completar los campos del SIM
- Si la dirección de la unidad de servicio no se encuentra en la base de las EAS se deberá ingresar **No reporta**

Dirección punto de Servicio:
*

Medio de respuesta

Se debe preguntar al peticionario, ya que él debe decidir la forma en la cual quiere recibir su respuesta.

- En el evento que, el peticionario quiera recibir respuesta tanto en el correo electrónico como en la dirección física, se deberá seleccionar alguna de las dos opciones y posterior a esto, dejar en la descripción de la petición los dos medios de respuesta.
- Si el peticionario finaliza la interacción y no es posible hacer la pregunta, se deberá seleccionar la opción de la cual se tenga el dato, ej. se cuenta sólo con el correo electrónico, por lo tanto, esa es la opción que se deberá seleccionar.
¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 44 de 76

- A peticionarios anónimos no se les debe hacer esta pregunta, por lo tanto, siempre se deberá seleccionar la opción **No Aplica**

Medio de respuesta: * Modalidad del Derecho de Petición: * Petición Mesas Públicas o	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;"> Seleccione </div> Correo electrónico Dirección física reportada No aplica
--	---

Nombre punto del servicio

Campo del SIM que se debe diligenciar con el nombre de la unidad de servicio que está generando el incumplimiento.

- En el evento que, NO se conozca el nombre correcto y/o completo se deberá buscar el misma en las entidades administradoras del servicio EAS, si el nombre se encuentra allí, con este se deben completar los campos del SIM
- Si el nombre de la unidad de servicio no se encuentra en la base de las EAS se deberá ingresar **No reporta**
- Si el peticionario no recuerda el nombre de la unidad de servicio se deberá ingresar **No reporta**

Nombre Punto de Servicio: *

Servicio afectado

Campo del SIM donde se encuentran todos los servicios y programas que tiene el ICBF, en este campo se debe seleccionar el servicio afectado.

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



PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 45 de 76

Barrio: *

Dirección punto de Servicio: *

Medio de respuesta: *

Nombre Punto de Servicio: *

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

Servicio Afectado por el Reclamo: *

Descripción de la Petición

Petición requirió utilizar Centro de Relevó?: *

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

Diana Milena Peña Díaz - CENTRO DE CC

Selecciones

- Adopciones
- Apoyo a familias en situación de emergencia
- Apoyo a madre gestante menor de 14 años Sentencia C355 de 2006
- Apoyo a madre gestante o en periodo de lactancia
- Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)
- Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de las Áreas Rurales Dispersas
- Apoyo al Fortalecimiento a Niños y jóvenes -Adolescentes-de Familias de Áreas Rurales
- Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia
- Atención a adolescentes gestantes o en periodo de lactancia
- Atención a Niños hasta los 3 años en Establecimientos de Reclusión de Mujeres
- Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89)
- Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria
- Bienestarina
- Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes
- Búsqueda de raíces
- Cauciones de Comportamiento Conyugal
- Centro de Acogida y Desarrollo
- Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI
- Centros de Emergencia
- Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado
- Conciliable - Fijación de cuota de alimentos
- Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal
- Conciliable - Fijación de visitas
- Conciliable - Fijación provisional de residencia separada
- Constatación presunta vulneración de derechos
- Consumo de Sustancias Psicoactivas
- Contratación y Oferta Laboral
- Desayunos Infantiles con Amor - DIA
- Diligencias Administrativas


Respuesta inicial al ciudadano

Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Nombre, dirección, teléfono y horarios de los puntos de atención del ICBF.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados.
- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 46 de 76

DERECHO DE PETICIÓN SUGERENCIAS

Es aquella petición relacionada con propuestas para el mejoramiento en la prestación de los servicios del ICBF

El registro para este tipo de petición es el siguiente:

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona que realiza la consulta.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, líder comunitario, orientador de institución educativa, trabajadora social de la clínica...etc.)
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.

Registrar Petición


Agregar

Información Básica

Descripción petición:

12/13/2019. Se comunica vía chat la señora Cristina Alejandra Calderón identificada con C.C No 49718330 con el fin de proponer mejoras para el protocolo de solicitud de datos del ICBF, toda vez que indica que es extenso y resulta poco pertinente para la resolución de consultas. Refiere "tiene que haber un mejor protocolo de recolección de datos, piden demasiada información personal. No debe ser necesario más que el nombre y la cédula. No pedir dirección ni edad". Confirma como medio de respuesta a su solicitud el correo electrónico cristinacal2002@gmail.com. Debido a lo anterior, se solicita pronta gestión por parte del ICBF

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 47 de 76

Tipo de petición

Estado petición:	Seleccione
Tipo petición:	Derecho de Petición - Información y Orientación
Motivo de la petición:	Derecho de Petición - Quejas
Canal recepción:	Derecho de Petición - Reclamos
Presenta apoderado:	Derecho de Petición - Sugerencias
Peticionario	Asistencia y Asesoría a la Familia
Información Peticionario:	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos
Tipo peticionario:	Asesoría en Derecho de Familia
Datos Adicionales - Sugerencias	Atención en Crisis
	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)
	Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto
	Inobservancia de derechos
	Trámite Búsqueda de Orígenes

Motivo de petición

Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la **consulta del peticionario**, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y motivo seleccionado para el registro.


Tipo petición:	Derecho de Petición - Sugerencias
Motivo de la petición:	Seleccione
Canal recepción:	Felicitaciones y Agradecimientos
Presenta apoderado:	Infraestructura física y tecnológica
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF
	Recurso Humano

Medio de respuesta

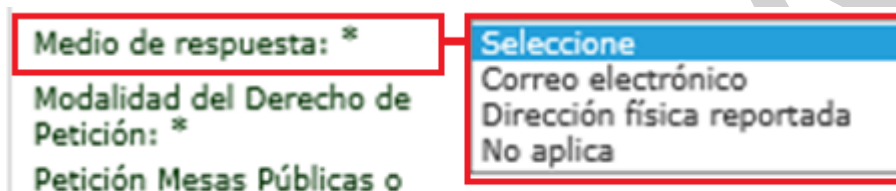
Se debe preguntar al peticionario, ya que él debe decidir la forma en la cual quiere recibir su respuesta.

- En el evento que, el peticionario quiera recibir respuesta tanto en el correo electrónico como en la dirección física, se deberá seleccionar alguna de las dos opciones y posterior a esto, dejar en la descripción de la petición los dos medios de respuesta.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 48 de 76

- Si el peticionario finaliza la interacción y no es posible hacer la pregunta, se deberá seleccionar la opción de la cual se tenga el dato, ej. se cuenta sólo con el correo electrónico, por lo tanto, esa es la opción que se deberá seleccionar.
- A peticionarios anónimos no se les debe hacer esta pregunta, por lo tanto, siempre se deberá seleccionar la opción **No Aplica**




Respuesta inicial al ciudadano

Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados
- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 49 de 76

DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN

Permite registrar las peticiones relacionadas con los programas de la Dirección de Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familias y Comunidades y Nutrición. Incluye las solicitudes de cupo que apliquen en los programas mencionados anteriormente.

El registro para este tipo de petición es el siguiente:

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona que realiza la consulta.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, líder comunitario, orientador de institución educativa, trabajadora social de la clínica...etc.)
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:

Tipo de Petición

Se comunica el señor Esteban de Jesús Carillo Alvarado identificado con No de C.C. 72261254, comenta su hijo está inscrito al Hogar Infantil "Simoncito" ubicado en el barrio San José en el municipio de Santo Tomas- Atlántico y desea saber los datos del operador a cargo de este Hogar y la manera como se hará la entrega del suplemento alimentario, toda vez, que la representante la señora Nary Fontalvo con teléfono de Contacto: 3012536136, refiere desconocer dicha información, por lo que solicita se le envíe una respuesta de fondo a su correo electrónico: estebancarrillo_1@hotmail.com. Por lo anterior, se solicita pronta gestión de ICBF.

Esta opción permite visualizar la lista de los diferentes tipos de petición descritos en la Guía De Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias Del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF adoptadas por Resolución 3962 de 2016.

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

Número petición origen:	Seleccione
Fecha registro petición:	Derecho de Petición - Información y Orientación
Sucursal origen:	Derecho de Petición - Quejas
Profesional registra:	Derecho de Petición - Reclamos
Sucursal direccionado:	Derecho de Petición - Sugerencias
Estado petición:	Asistencia y Asesoría a la Familia
Tipo petición:	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos
Motivo de la petición:	Asesoría en Derecho de Familia
Canal recepción:	Atención en Crisis
Presenta apoderado:	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)
	Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto
	Inobservancia de derechos
	Trámite Búsqueda de Orígenes

Motivo de petición

Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la **consulta del peticionario**, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y motivo seleccionado para el registro.

Tipo petición:	Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición
Motivo de la petición:	Seleccione
Canal recepción:	Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)
Presenta apoderado:	Bienestarina Mas
	Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI
	Centros de Recuperación Nutricional
	Certificación Madres Comunitarias/Infomación Beneficios.
	Desayunos Infantiles con Amor - DIA
	Familias con Bienestar
	Generaciones con Bienestar
	Hogares Comunitarios de Bienestar
	Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI
	Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares
	Jardines Sociales
	Materno Infantil
	Modalidad De Tú a Tú
	Territorios Étnicos con Bienestar
	Vivienda con Bienestar
	Seleccione

A continuación, encontrará los motivos del Derecho de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN) que llevan o **NO** afectados:

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



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM**

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 51 de 76


Motivos	Tienen o no afectado	Como se debe ingresar
Motivos que SI llevan afectados		
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Bienestarina Mas	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia – CDI	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Centro de Recuperación Nutricional	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Certificación Madres Comunitarias / Información Beneficios	Si lleva afectado	Nombre del beneficiario
Desayunos Infantiles con Amor – DIA	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Familias con Bienestar	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Generaciones con Bienestar	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Hogares Comunitarios con Bienestar	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	Si lleva afectado	Nombre del NNA o de la progenitora beneficiaria
Hogares Infantiles – Lactantes y Prescolares	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Jardines Sociales	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Materno Infantil	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Modalidad de Atención para NNA con Discapacidad y sus Familias	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Territorios Étnicos con Bienestar	Si lleva afectado	Nombre del NNA
Vivienda con Bienestar	Si lleva afectado	Nombre del NNA

Medio de respuesta

Se debe preguntar al peticionario, ya que él debe decidir la forma en la cual quiere recibir su respuesta.

- En el evento que, el peticionario quiera recibir respuesta tanto en el correo electrónico como en la dirección física, se deberá seleccionar alguna de las dos opciones y posterior a esto, dejar en la descripción de la petición los dos medios de respuesta.
- Si el peticionario finaliza la interacción y no es posible hacer la pregunta, se deberá seleccionar la opción de la cual se tenga el dato, ej. se cuenta sólo con el correo electrónico, por lo tanto, esa es la opción que se deberá seleccionar.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 52 de 76

- A peticionarios **anónimos** no se les debe hacer esta pregunta, por lo tanto, siempre se deberá seleccionar la opción **No Aplica**

Medio de respuesta: *	Seleccione Correo electrónico Dirección física reportada No aplica
Modalidad del Derecho de Petición: *	
Petición Mesas Públicas o	

Modalidad de atención por ciclos de vida

De acuerdo con la naturaleza de cada petición se cuenta con una subcategoría de modalidades que determinan los términos de respuesta de fondo al ciudadano de la siguiente manera:

Modalidad de Atención por Ciclos de Vida: *	Seleccione Consulta Documentos e Información Interés General Interés Particular Peticiones entre Autoridades	⇨ 30 días hábiles ⇨ 10 días hábiles ⇨ 15 días hábiles ⇨ 15 días hábiles ⇨ 10 días hábiles
Petición Mesas Públicas o Rendición de Cuentas (Responda SI o NO si se recepción en uno de estos ...): *		


Respuesta inicial al ciudadano

Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- Cuando brindes información de otras entidades extraída de internet (y no de nuestras bases de información aprobadas) indicando que fue por solicitud del peticionario.
- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 53 de 76

- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD)

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

Peticionarios:

- Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte que ha detectado en el ejercicio de sus funciones, una situación de maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, abandono, trabajo infantil u otra que amenace o vulnere 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 amenaza o vulneración. (Autorice el uso de sus datos)
- Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual. (Cualquier peticionario)
- 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. (Autoricen el uso de sus datos)

La verificación de derechos se realizará en el menor tiempo posible, el cual no podrá exceder de diez (10) días hábiles siguientes al conocimiento de la presunta vulneración o amenaza por parte de la Autoridad Administrativa. Lo anterior teniendo en cuenta la Ley 1878 de 2018


El registro para este tipo de petición es el siguiente:

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona que realiza la consulta.
- **La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, líder comunitario, orientador de institución educativa, trabajadora social de la clínica...etc.)**

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 54 de 76

- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- **Dirección del menor de edad, ya sea, de la vivienda, colegio y/o indicaciones de donde permanece.**
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:


Mediante comunicación de Derecho de Petición remitido por vía Correo Electrónico epidemiologia@subredcentrooriente.gov.co, con fecha, 31 de marzo del 2020; la Unidad de Servicios de Salud Bello Horizonte indica "(...) Usuaría: Lilian Alejandra Espinel Jiménez (...) notificar evento fallido de presunta violencia sexual de menor reportado por la institución educativa de 16 años, por parte de un docente de la institución educativa en la cual la adolescente se encuentra estudiando. Según reporte se presentó intercambio de fotografías y vídeos los cuales el sujeto a utilizado para manipular a la adolescente para continuar con dicha relación, es importante resaltar que al realizar el seguimiento por la subred entro oriente la madre y la menor se muestra negativa a la visita (...)” Ver adjunto.

Tipo de Petición

Esta opción permite visualizar la lista de los diferentes tipos de petición descritos en la Guía De Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias Del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF adoptadas por Resolución 3962 de 2016.

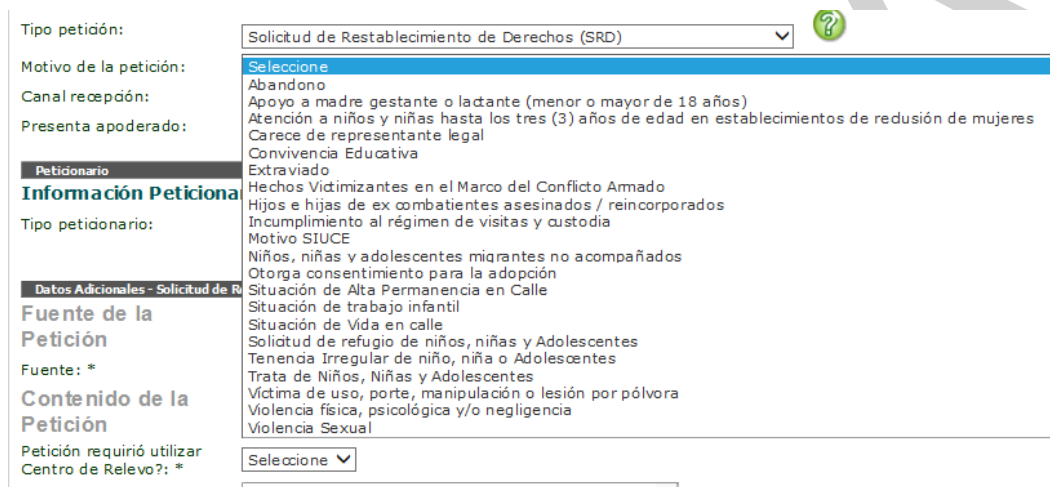
Número petición:	Seleccione
Número petición origen:	Derecho de Petición - Información y Orientación
Fecha registro petición:	Derecho de Petición - Quejas
Sucursal origen:	Derecho de Petición - Reclamos
Profesional registra:	Derecho de Petición - Sugerencias
Sucursal direccionado:	Asistencia y Asesoría a la Familia
Estado petición:	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos
Tipo petición:	Asesoría en Derecho de Familia
Motivo de la petición:	Atención en Crisis
Canal recepción:	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)
	Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto
	Inobservancia de derechos
	Trámite Búsqueda de Orígenes

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 55 de 76

Motivo de petición

Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la **consulta del peticionario**, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y motivo seleccionado para el registro.



Tipo petición: Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) ?

Motivo de la petición: Seleccione

Canal recepción:

Presenta apoderado:

Peticionario

Información Peticionario

Tipo peticionario:

Datos Adicionales - Solicitud de R

Fuente de la Petición

Fuente: *

Contenido de la Petición

Petición requirió utilizar Centro de Relev?: * Seleccione


Respuesta inicial al ciudadano

Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- Cuando brindes información de otras entidades extraída de internet (y no de nuestras bases de información aprobadas) indicando que fue por solicitud del peticionario

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 56 de 76

- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Nombre, dirección, teléfono y horarios de los puntos de atención del ICBF.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados.
- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.

REPORTE DE AMENAZA O VULNERACIÓN DE DERECHOS (RAVD)


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 las remisiones 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.

Constatación de Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos: consiste en trasladarse a la dirección reportada y tener un contacto directo con el niño, niña o adolescente y/o su entorno socio familiar, para poder establecer la veracidad de los hechos reportados y poder emitir un informe profesional al Defensor de Familia para que se tomen las medidas a que haya lugar.

Profesional registra: Sucursal direccionado: Estado petición: Tipo petición: Canal recepción:	Seleccione 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 Asesoría en Derecho de Familia Atención en Crisis 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) Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto Inobservancia de derechos Trámite Búsqueda de Orígenes
Peticionario Información Peticionario Tipo peticionario:	

El registro para este tipo de petición es el siguiente:

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 57 de 76

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona que realiza la consulta.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (abuelo, tío, primo, hermano ...etc.)
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- **Dirección del menor de edad, ya sea, de la vivienda, colegio y/o indicaciones de donde permanece.**
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:

Se comunica la señora María Ivon Bermúdez Rodríguez con CC. 41687757 en calidad de abuela materna de Sharon Nicol Acuña Quiroga de 17 años con TI. 1030526122 y Kevin Alfredo Acuña Quiroga de 15 años con TI. 1022937603, refiere que el padre de familia es negligente con los cuidados de su hijo puesto que, Kevin no cuenta con matrícula ya que el padre no ha realizado la gestión correspondiente, por el contrario, lo lleva a trabajar en construcción con él para que le ayude.

Motivo de petición

Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la **consulta del peticionario**, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y motivo seleccionado para el registro.

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



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM**

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 58 de 76

Tipo petición: Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos

Motivo de la petición:

Canal recepción:

Presenta apoderado:

Peticionario

Información Peticionario:

Tipo peticionario:

- Selección
- Apoyo a madre gestante o lactante (menor o mayor de 18 años)
- Carece de Representante Legal
- Convivencia Educativa
- Hechos Victimizantes en el Marco del Conflicto Armado
- Situación de Alta Permanencia en Calle
- Situación de trabajo infantil
- Situación de vida en calle
- Tenencia Irregular de Niño, Niña o Adolescente
- Trata de Niños, Niñas y Adolescentes
- Víctima de uso, porte, manipulación o lesión por pólvora
- Violencia física, psicológica y/o negligencia

Respuesta inicial al ciudadano


Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- Cuando brindes información de otras entidades extraída de internet (y no de nuestras bases de información aprobadas) indicando que fue por solicitud del peticionario
- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Nombre, dirección, teléfono y horarios de los puntos de atención del ICBF.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados.
- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS – OTRAS AUTORIDADES SRD-OA

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 59 de 76

Este tipo de petición permite el registro de las ubicaciones de los niños, niñas y adolescentes que están siendo atendidos en las modalidades de protección del ICBF y cuyos Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos son competencia de otras autoridades como Comisarios de Familia, Inspector de Policía, Autoridad Tradicional Indígena o Judicial.

Adicional a esto, permite el registro de información de los procesos que trasladan otras autoridades para la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña y adolescente, competencia exclusiva del Defensor de Familia, o cuando otras autoridades trasladan procesos para el seguimiento a la medida por parte del Coordinador Zonal, o por traslado de competencia territorial del NNA al Defensor de Familia.


Este tipo de petición se registrará en las siguientes situaciones:

- Traslados de Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos de otras Autoridades (Comisarios de Familia, Inspectores de Policía y Jueces de Familia) para declarar en situación de adoptabilidad a un niño, niña o adolescente.
- Solicitud de cupo de otras autoridades administrativas, tradicionales indígenas o Judiciales que requieran de la ubicación en modalidades de protección del ICBF, para niños, niñas y adolescentes.
- Traslado de competencia de Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Solicitudes de seguimiento a la medida por parte del Coordinador Zonal en cumplimiento al artículo 96 de la Ley 1098 de 2006. Este motivo se podrá registrar cuando la Autoridad Administrativa diferente al Defensor de Familia, remita la información y copia de la decisión de la medida, una vez quede ejecutoriada, al Coordinador del Centro Zonal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; excepcionalmente se podrá registrar cuando los ciudadanos o entidades reporten que la Comisaría de Familia está adelantando el proceso, pero la vida o integridad del niño, niña o adolescente sigue en inminente riesgo.
- Solicitud de aval ampliación del seguimiento PARD, de acuerdo con lo establecido en la resolución 11199 de 2019

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 60 de 76

- Nombre de la persona que realiza la consulta.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, líder comunitario, orientador de institución educativa, trabajadora social de la clínica...etc.)
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- **Dirección del menor de edad, ya sea, de la vivienda, colegio y/o indicaciones de donde permanece.**
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:

De: comisaria de familia Colombia
 comisariadefamilia@planadas-tolima.gov.co Enviado el: viernes,
 26 de febrero de 2021 6:12 p.m.
 Para: Leidy Carolina Martinez Pena
 Leidy.MartinezP@icbf.gov.co
 Asunto: Re: solicitud intervención psicosocial NNA SARAY
 VALENTINA AROCA QUIÑONEZ,
 Buenas tardes, de acuerdo al correo anterior, se envía proceso
 por competencia territorial ya que la adolescente se encuentra
 residiendo con su progenitora en ese Municipio. y se solicita igual
 realizar la intervención psicosocial ya que en su momento esta
 Comisaria de Familia no contaba con el equipo psicosocial.
 Cordialmente,
 LUZ HELENA ARAQUE CAPERA

Tipo de Petición

Esta opción permite visualizar la lista de los diferentes tipos de petición descritos en la Guía De Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias Del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF adoptadas por Resolución 3962 de 2016.

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



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO

INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 61 de 76

Profesional registra:

Sucursal direccionado:

Estado petición:

Tipo petición:

Canal recepción:

Peticionario

Información Peticionario

Tipo peticionario:

Seleccione

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

Asesoría en Derecho de Familia

Atención en Crisis

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)

Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto

Inobservancia de derechos

Trámite Búsqueda de Orígenes

Motivo de petición

Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la **consulta del peticionario**, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y motivo seleccionado para el registro.

Tipo petición:

Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA) ?

Motivo de la petición:

Seleccione

Canal recepción:

Declaratoria de Adoptabilidad

Remisión para seguimiento a la medida por parte de Coordinador Zonal

Solicitud de aval ampliación del seguimiento PARD

Solicitud de cupo en Modalidades de Protección - Diferente a Hogar Gestor

Solicitud de cupo en Modalidades de Protección - Hogar Gestor

Traslado por competencia de PARD

Peticionario

Información Peticionario


Tipo peticionario:

Seleccione

Datos Adicionales – Solicitud de Restablecimiento de Derechos Otras Autoridades SRD- OA

Medio de respuesta

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 62 de 76

Se debe preguntar al peticionario, ya que él debe decidir la forma en la cual quiere recibir su respuesta.

Medio de respuesta: Petición Mesas Públicas o Rendición de Cuentas	Seleccione CORREO ELECTRÓNICO LLAMADA
---	--

Respuesta inicial al ciudadano

Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- Cuando brindes información de otras entidades extraída de internet (y no de nuestras bases de información aprobadas) indicando que fue por solicitud del peticionario
- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados
- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.

INOBSERVANCIA DE DERECHOS

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



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM**

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 63 de 76

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.

Número petición:	Seleccione
Número petición origen:	Derecho de Petición - Información y Orientación
Fecha registro petición:	Derecho de Petición - Quejas
Sucursal origen:	Derecho de Petición - Reclamos
Profesional registra:	Derecho de Petición - Sugerencias
Sucursal direccionado:	Asistencia y Asesoría a la Familia
Estado petición:	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos
Tipo petición:	Asesoría en Derecho de Familia
	Atención en Crisis
	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite
	Proceso conflicto con la ley (PCL)
	Trámite de Adopción
	Trámite de atención Extraprocésal (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)
	Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto
	Inobservancia de derechos
	Trámite Búsqueda de Orígenes


Respuesta al peticionario: dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud en el ICBF.

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona que realiza la consulta.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, líder comunitario, orientador de institución educativa, trabajadora social de la clínica...etc.)
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- **Dirección del menor de edad, ya sea, de la vivienda, colegio y/o indicaciones de donde permanece.**

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 64 de 76

- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:

De: Nubia Mirta Elena Paredes Gordillo Nubia.Paredes@icbf.gov.co

Asunto: PETICION

Buena tarde

Ruego abrir petición en favor de Lizhyth Soranvie Chicaiza Jaramillo, hija de Shirley Johana Jaramillo Aragón, quien reporta incumplimiento por parte de la EPS EMSSANAR, respecto de tratamientos, entrega de medicamentos, citas y devolución de gastos de transporte, generados por la atención médica que se requiere para la niña, quien reporta diagnóstico de Síndrome De Angelman.

Mil gracias

Motivo de petición


En este tipo de petición no se encontrarán motivos de petición toda vez que se encuentra dividido por sectores.

Datos Adicionales – Inobservancia de Derechos

Motivo/Sector

En este campo tendrás que relacionar el sector que este incumpliendo, omitiendo o negando el acceso al servicio, policita, o programa.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 65 de 76

Motivo/Sector: * 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?: *	Seleccione Deporte y recreación Educación Fiscalía Inclusión social y reconciliación Justicia y del desarrollo Registraduría Relaciones exteriores Salud y Protección Social Vivienda
---	---


Respuesta inicial al ciudadano

Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- Cuando brindes información de otras entidades extraída de internet (y no de nuestras bases de información aprobadas) indicando que fue por solicitud del peticionario.
- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Nombre, dirección, teléfono y horarios de los puntos de atención del ICBF.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados
- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 66 de 76

TRÁMITE BÚSQUEDA DE ORÍGENES

Permite el registro de peticiones relacionadas con la búsqueda activa de los miembros de la familia biológica de una persona adoptada, y el acceso a la documentación y actuaciones en su Historia de Atención, en el marco del cumplimiento del derecho de los niños, niñas, adolescentes y adultos adoptados, de conocer su origen y el carácter de su vínculo familiar. Igualmente permite registrar las solicitudes de las familias biológicas para actualizar sus datos de contacto, adjuntar fotografías, cartas y documentos con el fin de facilitar su ubicación en caso de que el adoptado adelante trámite de búsqueda de su familia biológica.

Términos

Dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud en el ICBF.

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:


- Nombre de la persona que realiza la consulta.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, líder comunitario, orientador de institución educativa, trabajadora social de la clínica...etc.)
- Información relevante sobre el o el adoptado objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- **Dirección del adoptado, ya sea, de la vivienda y/o indicaciones de donde permanece.**
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.

Registrar Petición

Agregar

Información Básica

Descripción petición:

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 67 de 76

Mediante comunicación de Derecho de Petición remitido por vía correo electrónico DoSimons@Wellpath.us, con fecha 05 de abril del 2021; la señora Donna Maribel Simons identificada con número S36842323, remite documentos y formato búsqueda de orígenes mayores de edad. Nombre antes de la adopción: Maribel Zuñiga. Se adjunta 17 folios (ver anexo).

Tipo de Petición

Este tipo de petición solo se podrá registrar cuando se adjunten los formatos establecidos para la búsqueda de orígenes

Descripción petición:	Seleccióne
Número petición:	Derecho de Petición - Información y Orientación
Número petición origen:	Derecho de Petición - Quejas
Fecha registro petición:	Derecho de Petición - Reclamos
Sucursal origen:	Derecho de Petición - Sugerencias
Profesional registra:	Asistencia y Asesoría a la Familia
Sucursal direccionado:	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos
Estado petición:	Asesoría en Derecho de Familia
Tipo petición:	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos
	Atención en Crisis
	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite
	Proceso conflicto con la ley (PCL)
	Trámite de Adopción
	Trámite de atención Extraprocésal (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)
	Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto
	Inobservancia de derechos
	Trámite Búsqueda de Orígenes

Motivo de petición


Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la **consulta del peticionario**, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y motivo seleccionado para el registro.

Tipo petición:	Trámite Búsqueda de Orígenes
Motivo de la petición:	Seleccióne
Canal recepción:	Búsqueda familia de origen
	Copia historia de atención
	Familia biológica busca adoptado

Datos Adicionales – Trámite Búsqueda de Orígenes

Datos aportados por el peticionario

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 68 de 76

En este campo se diligenciará si a información que se recibió para el registro fue antes o después de la adopción, así como también se diligenciará si no cuenta con dicha información.

Datos aportados por el peticionario: *	Seleccione Antes de la Adopción Después de la Adopción Sin Información
Respuesta inicial al ciudadano: *	

Respuesta inicial al ciudadano

Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al petionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados
- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.

TRAMITE DE ATECIÓN EXTRAPROCESAL

Se refiere a 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.

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



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM**

IT2.P1.RC

30/12/2024

Versión 1

Página 69 de 76

Estos trámites se relacionan de la siguiente manera: i) trámite de conciliación, ii) trámite de diligencia de reconocimiento voluntario, iii) trámite de formulación de demandas o solicitudes de autoridades competentes, iv) trámite para la salida del país, v) trámite de restablecimiento internacional de derechos.

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona que realiza la solicitud.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado).
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.1
- Dirección física o correo electrónico del peticionario y del citado
- Dirección física, barrio del afectado


Tipo de Petición

Este tipo de petición es 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 inesperados que afectan su estructura y sus relaciones.

Número petición origen:	Seleccione
Fecha registro petición:	Derecho de Petición - Información y Orientación
Sucursal origen:	Derecho de Petición - Quejas
Profesional registra:	Derecho de Petición - Reclamos
Sucursal direccionado:	Derecho de Petición - Sugerencias
Estado petición:	Asistencia y Asesoría a la Familia
Tipo petición:	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos
Motivo de la petición:	Asesoría en Derecho de Familia
Canal recepción:	Atención en Crisis
Presenta apoderado:	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)
	Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto
	Inobservancia de derechos
	Trámite Búsqueda de Orígenes

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

Motivo de petición

Tipo petición:	Trámite de atención Extraprocesal (TAE) 
Motivo de la petición:	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Seleccione</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89) Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge Conciliable - Fijación de cuota de alimentos Conciliable - Fijación de custodia Conciliable - Fijación de visitas Conciliable - Fijación provisional de residencia separada Conciliable - Ofrecimiento de alimentos Conciliable - Revisión de custodia Conciliable - Revisión de visitas Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018 Conciliables - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos Elaboración de Demanda Licencia Judicial para Venta de Inmuebles Obtención de alimentos en el extranjero Permiso Laboral en Ausencia de Representante Legal (art. 113; Ley 1098/06) Reconocimiento voluntario de Paternidad/Maternidad Regulación internacional de visitas Restitución Internacional Solicitud Concepto de Divorcio - Notaria Solicitud de concepto cancelación de patrimonio familia Trámite para la salida del país Tramites Consulares </div>
Canal recepción:	
Presenta apoderado:	
Peticionario	
Información Peticion:	
Tipo peticionario:	
Datos Adicionales - Trámite de At	
Contenido de la petición	
Petición Mesas Públicas o Rendición de Cuentas (Responda SI o NO si se recepcionó en uno de estos eventos): *	
Petición requirió utilizar Centro de Relevos?: *	
Respuesta inicial al ciudadano: *	


Respuesta inicial al ciudadano

Se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta Inicial al Ciudadano: *

- Resumir toda la información que le diste al ciudadano.
- En caso de que el ciudadano solicite los términos de respuesta, se debe escribir “por solicitud del ciudadano se le indican los términos de respuesta”.
- Si se registran dos solicitudes con trámite relacionar los dos radicados

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 71 de 76

- Escribir que brindaste el número de radicado, en caso de no brindarlo dejar constancia del por qué no lo diste.

Tipo atención cita

Determina la forma en la que se llevará a cabo la citación.



Tipo atención cita: *

Seleccione
No Aplica
Presencial
Virtual

PROCESO CONFLICTO CON LA LEY (PCL)

Permite el registro de los casos reportados por autoridades Judiciales, Militares y Policivas, mediante un oficio, por petición especial, por querrela o por flagrancia de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, o de un proceso de restablecimiento de derechos para menores de 14 años y adolescentes que ingresen por presunta comisión de una conducta punible.

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona que realiza la solicitud.
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición

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

Tipo de Petición

Este tipo de petición se realiza cuando es reportado por autoridades Judiciales, Militares y Policivas, mediante un oficio, por petición especial, por querrela o por flagrancia de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, o de un proceso de restablecimiento de derechos para menores de 14 años y adolescentes que ingresen por presunta comisión de una conducta punible.


Fecha registro petición:	
Sucursal origen:	
Profesional registra:	
Sucursal direccionado:	
Estado petición:	
Tipo petición:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> Seleccione 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 Asesoría en Derecho de Familia Atención en Crisis 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) Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto Inobservancia de derechos Trámite Búsqueda de Orígenes Seleccione </div>
Tipo de ingreso SRPA:	
Canal recepción:	
Peticionario	
Información Peticionario:	
Tipo peticionario:	

Tipo de ingreso SRPA

Para la calificación del motivo de la petición se deberá contemplar lo mencionado e identificado con la **consulta del peticionario**, razón por la que, lo relatado en la descripción de la petición debe ser coherente con el tipo de petición y el tipo de ingreso SRPA seleccionado para el registro.

Tipo petición:	Proceso conflicto con la ley (PCL)
Tipo de ingreso SRPA:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> Seleccione Sistema de responsabilidad penal para adolescentes Restablecimiento menores de 14 años </div>
Canal recepción:	

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 73 de 76

TRÁMITE DE ADOPCIÓN

Permite el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción, así como las intervenciones practicadas por profesionales durante este proceso. Cuando los ciudadanos completen los requisitos y alleguen los documentos establecidos, se procederá con el registro del trámite en el Sistema de Información Misional – SIM dependiendo del tipo de adopción que solicita el peticionario.

El registro para este tipo de petición es el siguiente:

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona que realiza la solicitud.
- La calidad que ostenta en el marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, agentes del SNBF...etc.)
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)

El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.


Tipo de Petición

Cuando los ciudadanos completen los requisitos y alleguen los documentos establecidos, se procederá con el registro del trámite en el Sistema de Información Misional – SIM dependiendo del tipo de adopción que solicita el peticionario.


Fecha registro petición: Sucursal origen: Profesional registra: Sucursal direccionado: Estado petición: Tipo petición: Requiere direccionamiento: Requiere afectado: Canal recepción:	Seleccione 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 Asesoría en Derecho de Familia Atención en Crisis Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite Proceso conflicto con la ley (PCL) Trámite de Adopción Trámite de atención Extraprocésal (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) Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto Inobservancia de derechos Trámite Búsqueda de Orígenes
--	---

Peticionario

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 75 de 76

preciso referir los Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias – Modelo Solidario - aprobado mediante Resolución 2366 de septiembre de 2007. Este documento cristaliza los avances conceptuales y metodológicos de la entidad en materia de intervención con familias, asumiendo que es fundamental trascender de la atención centrada en los niños y las niñas a la activación de procesos y aprendizajes colaborativos con las familias por ser el micro-contexto más significativo con el que cuentan las personas para crecer y desarrollarse. El registro de este tipo de petición se realizará, cuando de la información que se brinde por parte del ciudadano, no se evidencie en principio, amenaza o vulneración de derechos, sin perjuicio de la remisión al competente para que se activen las rutas de atención de protección, cuando se establezca que hay elementos para dar lugar a otro proceso.

Sucursal direccionado:	Seleccione
Estado petición:	Derecho de Petición - Información y Orientación
Tipo petición:	Derecho de Petición - Quejas
Motivo de la petición:	Derecho de Petición - Reclamos
Canal recepción:	Derecho de Petición - Sugerencias
Presenta apoderado:	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
	Seleccione

Peticionario

Información Peticionario

Tipo peticionario:


Datos Adicionales - Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia

Descripción de la Petición

Deberá registrarse toda la información que contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona que realiza la solicitud.
- Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.)
- El objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición.
- Se creará una solicitud por núcleo familiar, para este tipo de petición no aplican el registro de peticiones hijas, los niños, niñas y adolescentes se ingresaran como “otros afectados”.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	IT2.P1.RC	30/12/2024
	INSTRUCTIVO REGISTRO EN SIM	Versión 1	Página 76 de 76

Requiere direccionamiento

Requiere direccionamiento:

Requiere afectado:

5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	N/A

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

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