1. **OBJETIVO:** Registrar la información relacionada con los reclamos, denuncias y solicitudes de terceros frente a la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar para determinar las acciones de inspección que haya lugar de acuerdo con las competencias de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.

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

Código	Nombre del documento
F1.P14.IVC.	Estudio de Caso

3. **NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Diligenciamiento del formato de Estudio de Caso.

4. **DESARROLLO:** Para el diligenciamiento del formato de Estudios de Caso se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

   i. El nombre de la entidad corresponde al registrado en la Personería Jurídica, de poseerlas, incluir las siglas.
   ii. Se debe indicar si la entidad cuenta con personería jurídica y si esta fue expedida por el ICBF incluyendo el nombre de la Regional que la otorgó.
   iii. El NIT de la entidad relacionada en el estudio de caso debe estar completo e incluir el código de verificación.
   iv. El nombre de la modalidad debe estar completa, para los casos de Primera Infancia debe incluir la modalidad y su servicio.
   v. La licencia de funcionamiento que se registra debe ser la vigente, contener fecha de otorgamiento, vencimiento, vigencia (Inicial, Bienal, Provisional, Transitoria) e integrar un análisis de las condiciones de otorgamiento; a su vez, deberá enunciar información de licencias previas, siempre y cuando tengan relación con el motivo de la denuncia.
   vi. El concepto sanitario debe ser descrito como Favorable, No favorable, Favorable con Requerimientos.
   vii. La habilitación en salud, si aplica de acuerdo con la modalidad, debe indicar que servicios se encuentran habilitados (Psicología, Medicina, Nutrición y Dietética, entre otros).
   viii. Para la información relacionada con el contrato de aporte actual, se deberá indicar: número, fecha de inicio y fecha de terminación. De otra parte, en caso de identificar la afectación de la ejecución de contratos previos, es necesario integrar al estudio de caso, la información correspondiente.
   ix. Se debe registrar el número de cupos contratados en cada contrato.

   x. En el espacio destinado para el nombre del supervisor del contrato debe incluir también su cargo dentro del ICBF y Sede en la que se encuentra ubicado.

PÚBLICA

xi. Si la unidad de servicio cuenta con nombre, este deberá indicarse, así como el lugar (ciudad y departamento) donde se presta el servicio.

xii. En la fecha de elaboración del estudio de caso debe registrar: elaboración y actualizaciones en caso de aplicar.

xiii. Una vez se diligencie el formato, recuerde eliminar los "(Si Aplica)", información de referencia o a manera de ejemplo, lo cual corresponde a una instrucción de diligenciamiento.

xiv. Para el caso en el que a pesar de que haber realizado la búsqueda de información no fue posible la verificación de alguno de los "Datos de Identificación", se deberá denominar como "No encontrada"; ahora bien, si la recomendación del profesional es "realizar Visita de Inspección", se deberá enunciar como: "Por verificar".

xv. En la motivación de la apertura del estudio de caso se debe describir el reclamo, la denuncia y/o solicitud de tercero, la fecha en la cual se recibió y los aspectos más relevantes de la misma.

xvi. Los antecedentes responden a todo proceso de inspección realizado al interior de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad en relación con la entidad motivo de la denuncia, reclamo y/o solicitud, es decir, si con anterioridad se han realizado estudios de caso, si tiene visitas de inspección/auditoría, si cuenta con plan de mejora abierto, si se ha presentado a Comité de Inspección, Vigilancia y Control (incluir fecha), si se dio apertura a un Proceso Administrativo Sancionatorio y la etapa actual en el que se encuentra, relacionando las fechas correspondientes.

xvii. Si la entidad cuenta con diferentes acciones de inspección estas deberán registrarse en orden cronológico, dando inicio por la fecha más antigua, diferenciando el contenido por sede donde se realice la prestación del servicio e incluir información que permita identificar si para dicho inmueble se han adelantado acciones de inspección, vigilancia y control. **Nota**: se deberá evaluar la pertinencia de incluir información de otros departamentos, siempre y cuando la información sea relevante para el análisis de la denuncia, reclamo y/o solicitud.

En este aparte se podrá relacionar información de interés como: nombre del representante legal, direcciones, nombres de unidades de servicio, descripción de contratos, responsables de los servicios y demás aspectos que considere el o los profesionales que elaboren el estudio de caso.

Las tablas, figuras y/o gráficos que se incluyan en el estudio de caso deberán contener nombre, fuente y fecha.

PUBLICA

xviii. En los documentos de consulta se deben relacionar las bases de datos a las cuales se accedieron y/o los documentos revisados.

5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio

PÚBLICA