 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P14.IVC	13/06/2019
	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE CASO	Versión 1	Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Analizar 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. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de reclamos, denuncias y solicitudes de terceros frente a la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar y finaliza con la aprobación de las recomendaciones del profesional quien realiza el estudio de caso.

El procedimiento es ejecutado por la Sede de la Dirección General.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1 La información del estudio de caso deberá diligenciarse exclusivamente en el formato diseñado para tal fin (F1.P14.IVC Formato Estudio de Caso)
- 3.2 El o los profesionales deberán realizar búsqueda activa en las bases de datos actualizadas con las que cuenta el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar a nivel nacional o regional y los aplicativos CUÉNTAME on-line y Sistema de Información Misional – SIM, con el fin de identificar información actualizada y puntual de la entidad objeto estudio de caso.
- 3.3 Los reclamos, denuncias y solicitudes de terceros deben estar anexos al estudio de Caso.
- 3.4 El o los profesionales deberán guardar confidencialidad de la información.
- 3.5 Se deben adjuntar las proyecciones de las comunicaciones o memorandos descritos dentro de la recomendación del profesional.
- 3.6 Se deberá dar respuesta al quejoso o tercero; de acuerdo con los términos de ley.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Recibir reclamos, denuncias y solicitudes de terceros	Recibir reclamos, denuncias y solicitudes de terceros frente a la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.	Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Correo electrónico u *Oficio

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



**PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

P14.IVC

13/06/2019

**PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE
CASO**

Versión 1

Página 2 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
2	Designar responsables del estudio de caso.	<p>Designar dentro de los tres (03) días hábiles siguientes el o los profesionales que se encargarán de realizar el estudio de caso.</p> <p>Nota 1. El profesional designado será quien desempeñe las funciones u obligaciones de Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o en su ausencia, la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Base de reparto de correspondencia de la Oficina o, *Correo electrónico
3	Recolectar Información	<p>Recolectar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la designación la información que permita identificar la entidad administradora del servicio y/o unidad de servicio motivo de denuncia, así como los antecedentes de inspección en la OAC.</p> <p>Nota 1. Esta actividad podrá ser realizada por uno o dos (2) profesionales de acuerdo con las indicaciones de la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad o del profesional que sea designado para tal fin.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad designado	F1.P14.IVC Formato Estudio de Caso
4	Realizar recomendaciones	<p>Realizar recomendaciones teniendo en cuenta el reclamo, denuncia o solicitud de tercero, la información recolectada, el análisis de la situación y los antecedentes de inspección dentro de la OAC.</p> <p>Dentro de las recomendaciones se podrá establecer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dar traslado por competencia.• Dar respuesta al quejoso o tercero.• Solicitar las acciones adelantadas a las Direcciones Regionales.• Solicitar las acciones adelantadas a las Direcciones Misionales.• Realizar Visita de Inspección.• Cerrar el reclamo, denuncia o solicitud.• Presentar en Comité IVC.• Las demás que considere el o los profesionales designados para dar respuesta oportuna al reclamo, denuncia o solicitud de tercero. <p>Nota 1. Esta actividad podrá ser realizada por uno o dos (2) profesionales de acuerdo con las indicaciones de la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad o del profesional que sea designado para tal fin.</p> <p>Nota 2. El plazo para realizar recomendaciones está incluido en el tiempo estipulado para la realización de la actividad No. 3.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	F1.P14.IVC Formato Estudio de Caso

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



**PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

**PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE
CASO**

P14.IVC

13/06/2019

Versión 1

Página 3 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
5	Revisar el estudio de caso	<p>Revisar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega del formato de estudio de caso, la estructura, recolección de información y recomendación (es) del estudio de caso.</p> <p>Sí. Las acciones adelantadas son suficientes para la revisión y aprobación por parte de la jefatura. Pasar a la actividad No.6</p> <p>Cuando las acciones adelantadas requieren modificaciones por parte del profesional. Devolverse a la actividad No.3 si la corrección esta relacionada con la recolección de la información o a la actividad numero 4 si la observación hace alusión a las recomendaciones dadas por el profesional. Para esta actividad tendrá un (1) día hábil para realizar las modificaciones solicitadas.</p> <p>Nota 1. El profesional designado será quien desempeñe las funciones u obligaciones de Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o en su ausencia, la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.</p> <p>Nota 2. Esta actividad podrá ser realizada por uno o dos (2) profesionales de acuerdo con las indicaciones de la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad o del profesional que sea designado para tal fin.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	F1.P14.IVC Formato Estudio de Caso

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



PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE
CASO

P14.IVC

13/06/2019

Versión 1

Página 4 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
6	Revisar y Aprobar el estudio de caso	<p>Revisar concepto del Estudio de Caso. Emitir respuesta de aprobación en los siguientes tres (03) días hábiles.</p> <p>Si el concepto presentado es rechazado, se debe devolver a la actividad No.3 si la corrección está relacionada con la recolección de la información o a la actividad numero 4 si la observación hace alusión a las recomendaciones dadas por el profesional, registrar fecha de actualización y continuar con el procedimiento.</p> <p>Para esta actividad tendrá un (1) día hábil para realizar las modificaciones solicitadas y contar con aprobación por parte de la Coordinación del Grupo de Auditorías.</p> <p>Si el concepto presentado es aprobado, y en éste se indica que se debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visita de inspección, continuar con la actividad 8 e iniciar con el procedimiento diseñado para este tipo de acción.• Otra acción, continuar con la actividad 9 y seguir con el procedimiento. <p>Nota 1: Si el reclamo llegó remitido a la Oficina de Aseguramiento de la Calidad desde la Oficina Asesora Jurídica, en atención al procedimiento para la atención de presuntos actos de corrupción, se debe tener en cuenta la actividad número 7.</p>	Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad	F1.P14.IVC Formato Estudio de Caso
7	Reportar la gestión	Reportar a la Oficina Asesora Jurídica máximo a los 30 días calendario posterior a la denuncia, el avance en la gestión frente al caso recibido y envío de actualizaciones en caso de requerirse.	Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Correo Electrónico o, *Radicación interna de información
8	Designar responsables de la visita de inspección	<p>Designar a los profesionales que realizarán la Visita de Inspección, así como las fechas en las que se realizará la misma.</p> <p>Nota 1. El profesional designado será quien desempeñe las funciones u obligaciones de Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o en su ausencia, la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.</p> <p>Nota 2. A partir de esta designación, el equipo profesional deberá dar cumplimiento a lo señalado en el procedimiento Visitas de Inspección a Entidades.</p> <p>Nota 3. Esta actividad se realizará dentro de los mismos tiempos de la actividad No. 6. Tres (3) días hábiles.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	F1.P14.IVC Formato Estudio de Caso o, *Correo Electrónico.

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



PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE
CASO

P14.IVC

13/06/2019

Versión 1

Página 5 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
9	Enviar respuestas/Solicitar Información	<p>Enviar los memorandos y/o comunicaciones descritas en la recomendación del profesional que se encuentran aprobadas a no más de un (1) día hábil posterior a la aprobación del estudio de caso (siempre y cuando se cuente con el insumo para el desarrollo de la actividad).</p> <p>Sí. Las acciones adelantadas son suficientes para el cierre del estudio de caso. Pasar a la actividad No.11.</p> <p>Las acciones adelantadas no son suficientes y requieren seguimiento por parte de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad. Pasar a la actividad No.10.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	* Correo Electrónico o, *Radicación interna de información
10	Realizar seguimiento de acciones	<p>Realizar seguimiento a los memorandos, comunicaciones o respuestas enviadas por las regionales, misionales o diferentes entes descritos en la recomendación del profesional.</p> <p>Nota 1. El seguimiento se realizará de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos en las solicitudes enviadas y el análisis de la información recibida.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	F1.P14.IVC Formato Estudio de Caso *Memorandos *Comunicaciones
11	Entregar y archivar documentos	<p>Archivar el estudio de caso, teniendo en cuenta fecha de elaboración y Regional.</p> <p>El documento que se archive debe contener: * F1.P14.IVC Formato Estudio de Caso aprobado. *Reclamo, denuncia o solicitud de tercero que dio motivo a la apertura del estudio de caso.</p> <p>Si dentro del concepto presentado fue aprobado:</p> <p>Visita de inspección: se debe anexar el <u>Auto de la Visita.</u> Otra acción: se deberán adjuntar las <u>copias amarillas de las comunicaciones y/o memorandos descritos en la recomendación.</u></p> <p>Nota 1. Al finalizar el desarrollo de esta actividad, la información será incluida en el archivo de gestión documental de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	* Registro de entrega de expediente o, * Correo electrónico

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



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE
CASO

P14.IVC

13/06/2019

Versión 1

Página 6 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
12	Reportar información sobre el estado de los estudios de caso	<p>Reportar a la Coordinación del Grupo de Auditorías el estado final del trámite, una vez se cuente con aprobación de las acciones por parte de la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.</p> <p>Posteriormente, el Coordinador de Grupo de Auditorías de Calidad y/o profesional que haga sus veces, deberá diligenciar las actualizaciones correspondientes en bases de datos que se encuentran contenidas en el repositorio de información.</p> <p>Para el desarrollo de esta actividad se contará con dos (2) días hábiles, una vez cumplidas las demás etapas del procedimiento de elaboración de estudio de caso.</p> <p>Nota 1. El profesional designado será quien desempeñe las funciones u obligaciones de Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o en su ausencia, la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Base registro acciones de inspección
		Fin		

P.C.: Punto de Control


5. RESULTADO FINAL

Visita de Inspección – Respuesta al Reclamo – Solicitud de Acciones

6. DEFINICIONES.

- **Estudio de caso.** Revisión documental que se genera a partir de la recepción de un reclamo, denuncia o la solicitud de terceros sobre la presunta irregularidad en la prestación de un servicio. Permite obtener información de identificación y operación sobre una entidad particular en el marco del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y con base en el análisis de esta información se definen las acciones a seguir dentro de la competencia de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.
- **Servicio Público de Bienestar Familiar:** Es el conjunto de acciones del Estado que se desarrollan para cumplir en forma integral y permanente con el reconocimiento, la garantía, protección y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como la prevención de su amenaza y vulneración y el fortalecimiento familiar (artículo 3 del Decreto 936 de 2013).
- **Sistema Nacional de Bienestar Familiar:** Es el conjunto de agentes, instancias de coordinación y articulación y de relaciones existentes entre estos para dar cumplimiento a la

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P14.IVC	13/06/2019
	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE CASO	Versión 1	Página 7 de 9

protección integral de los niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional, departamental, distrital, municipal. (Artículo 2 del Decreto 936 de 2013)

- **Enfoque diferencial de derechos:** Es la perspectiva con la cual se brinda una atención diferenciada para los derechos de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, tomando en cuenta su curso de vida, discapacidad, pertenencia étnica, género y orientación sexual, entre otros aspectos, en el marco de la corresponsabilidad del Estado, la Sociedad y la familia.
- **Inspección:** Conjunto de acciones encaminadas a la verificación de las condiciones en las que las Entidades prestan el Servicio Público de Bienestar Familiar a través de requisitos legales, técnicos, administrativos y financieros establecidos por el ICBF.
- **Vigilancia:** Facultad que le asiste al ICBF de realizar el seguimiento, recomendaciones y asistencia para que se cumpla las normas que regulan el Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
- **Control:** Atribución legal y reglamentaria que tiene el ICBF para imponer los correctivos y las medidas correspondientes ante una situación irregular de tipo jurídico, técnico, administrativo y financiero que ponga en riesgo la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.
- **“Petición:** *“Escrito en que se hace una petición”¹*
- **“Reclamo:** *Cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar”².*
- **“Oportunidad:** *La respuesta se dará en los términos establecidos por la ley, Resoluciones y Lineamientos para estos asuntos, de acuerdo con las características de las peticiones y necesidades del ciudadano”³.*
- **“Pertinencia:** *Coherencia de la respuesta dada al ciudadano con la solicitud realizada por el mismo”⁴.*
- **“Respuesta:** *Es aquella actuación por la cual se da respuesta de fondo, oportuna y congruente al peticionario, la cual debe registrarse en la herramienta tecnológica con una breve descripción de la gestión realizada o adjuntando copia del documento elaborado en donde se evidencie dicha gestión”⁵.*
- **OAJ.** Oficina Asesora Jurídica


¹ Recuperado el 24 de mayo de 2019, de Real Academia Española <https://dle.rae.es/?id=SpqrZIT>

² Ibid.

³ Ibid.

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P14.IVC	13/06/2019
	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE CASO	Versión 1	Página 8 de 9

- **OAC.** Oficina de Aseguramiento de la Calidad.
- **Comité IVC.** Comité de Inspección, Vigilancia y Control.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- **Constitución Política de Colombia.** Publicada en la Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991.
- **Ley 7 de 1979.** Por la cual se dictan normas para la protección de la niñez, se establece el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reorganiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1098 de 2006.** Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
- **Decreto 987 de 2012.** Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “Cecilia de la Fuente de Lleras” y se determinan las funciones de sus dependencias
- **Decreto 936 de 2013.** Por el cual se reorganiza el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reglamenta el inciso primero del artículo 205 de la Ley 1098 de 2006 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 3899 de 2010.** Por la cual se establece el régimen especial para otorgar, reconocer, suspender, renovar y cancelar las personerías jurídicas y licencias de funcionamiento a las instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, que prestan servicios de protección integral, y para autorizar a los organismos acreditados para desarrollar el programa de adopción internacional.
- **Resolución 4040 de 2012.** Por la cual se establece el procedimiento para la autorización de comisiones de servicios y el reconocimiento y pago de viáticos, gastos de transporte y gastos de viaje a los servidores públicos y contratistas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Cecilia de la Fuente de Lleras y se dictan otras disposiciones
- **Lineamientos Técnicos Administrativos de las modalidades y programas de atención del ICBF - Manuales operativos del ICBF**
- **Matriz de requisitos legales**
- **Decreto 2500 de agosto 4 de 1986.** Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1990 de 1986. Normas de Contabilidad.
- **Decreto 2420 de diciembre 14 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de información Financiera y de aseguramiento de la Información y se dictaron otras disposiciones.
- **Decreto 780 de mayo 6 de 2016.** Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud y protección social.
- **Procedimiento para la Atención de presuntos actos de Corrupción P4.RC.** El cual tiene por objeto *“Recibir, atender, clasificar, registrar, direccionar y asegurar el trámite oportuno de las denuncias de hechos que podrían ser considerados un presunto acto de corrupción, recibidos por cualquier canal de interacción de la Entidad”*.
- **Manual de Políticas de Seguridad de la Información.** A4.MS.DE. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

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



**PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

P14.IVC

13/06/2019

**PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE
CASO**

Versión 1

Página 9 de 9

- **Resolución No. 9674 del 27 de julio de 2018.** Por la cual se adopta la Política de Seguridad y privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación, las Políticas Generales de Manejo y se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se deroga una resolución.
- **Política de Seguridad en la Información.** Política General de Seguridad y Privacidad de la Información del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Política de Tratamientos de Datos Personales.** La cual se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por el Ministerio de Educación Nacional, considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales.
- **Matriz de Caracterización de Actos de Corrupción**
- **Instructivo Estudios de Caso-Proceso Inspección Vigilancia y Control**

8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P14.IVC	Formato Estudio de Caso

9. ANEXOS.

No aplica.

10. CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Versión	Descripción del Cambio

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