

EVALUACION DE LA OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL INFORME PERICIAL POR
PARTE DELAS DIFERENTES AREAS DE TRABAJO DEL PROGRAMA DE HOGARES
SUSTITUTOS COMFENALCO AL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR
FAMILIAR EN EL PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2010, DENTRO DEL
CONVENIO CELEBRADO POR ESTAS DOS INSTITUCIONES PARA LA OPERACION
DE ESTA MODALIDAD DE PROTECCION.

IVONNE ALEXANDRA HERNANDEZ MONSALVE

CLARA ISABEL RUEDA CHAMORRO

GRUPO

OBSERVATORIO DE LA SALUD PÚBLICA
UNIVERSIDAD CES – UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE MEDICINA

LINEA DE INVESTIGACION

AUDITORÍA Y CALIDAD EN SALUD

BUCARAMANGA – SANTANDER

2011

EVALUACION DE LA OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL INFORME PERICIAL POR
PARTE LAS DIFERENTES AREAS DE TRABAJO DEL PROGRAMA DE HOGARES
SUSTITUTOS COMFENALCO AL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR
FAMILIAR EN EL PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2010, DENTRO DEL
CONVENIO CELEBRADO POR ESTAS DOS INSTITUCIONES PARA LA OPERACIÓN
DE ESTA MODALIDAD DE PROTECCION.

IVONNE ALEXANDRA HERNANDEZ MONSALVE

CLARA ISABEL RUEDA CHAMORRO

GRUPO

OBSERVATORIO DE LA SALUD PÚBLICA

UNIVERSIDAD CES – UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA

FACULTAD DE MEDICINA

AUDITORÍA EN SALUD

BUCARAMANGA – SANTANDER

2011

CONTENIDO

	Pág.
1. FORMULACION DEL PROBLEMA	6
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.2 JUSTIFICAION DE LA PROPUESTA	7
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACION	8
2. MARCO CONCEPTUAL	9
3. HIPOTESIS	18
4. OBJETIVOS	19
4.1 OBJETIVO GENERAL	19
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
5. DISEÑO METODOLÓGICO	20
6. CONSIDERACIONES ETICAS	22
7. RESULTADOS	23
6.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS	23
6.2 RESULTADOS CUALITATIVOS	27
7. DISCUSION	30
8. CONCLUSIONES	30
9. RECOMENDACIONES	34

BIBLIOGRAFIA	36
ANEXOS	37
Anexo 1. Flujograma proceso de intervención realizado en Comfenalco.	37
Anexo 2. Formato para la recolección de información cuantitativa.	38
Anexo 3. Grupo focal.	39
Anexo 4. Mapa mental del proceso de elaboración y envío del informe de peritazgo.	41
Anexo 5. Plan de Mejoramiento.	42

RESUMEN

OBJETIVO: Evaluar la oportunidad de entrega del informe de peritazgo a los 30 días de ingreso del NNA a protección, por parte de las diferentes áreas de trabajo de los equipos técnicos del programa Comfenalco Hogares Sustitutos al Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el periodo de Julio a Diciembre de 2010. **METODOLOGIA:** se planteó un estudio de tipo descriptivo retrospectivo. Se realizó la verificación de envío de informe de peritazgo a 50 registros de NNA. Simultáneamente se realizó una entrevista a grupo focal con los 15 profesionales de vinculados al programa. Con los datos arrojados se utilizó la herramienta de diagrama de Pareto que permitió priorizar los principales factores que intervienen en el envío de los informes de peritazgo. **RESULTADOS:** De los 50 informes que se debieron enviar por cada área de trabajo, el área de psicología envió el 62%, el área de trabajo social el 50% y el área de nutrición el 38%. Los profesionales de todas las áreas se demoran el doble de tiempo estipulado por la ley para el envío del informe de peritazgo. Los principales factores a intervenir son: Sobrecarga laboral, no información verídica por parte de las familias biológicas, no contacto con familia biológica, Alto flujo de NNA en el programa, demora en la realización de valoraciones médicas y odontológicas iniciales por el HS, se da prioridad a otras actividades. **CONCLUSIONES:** Comfenalco hogares sustitutos debe realizar la estandarización del proceso de elaboración y envío del informe de peritazgo para evitar variaciones en los tiempos establecidos. **PALABRAS CLAVE:** Hogar sustituto, restablecimiento de derechos, peritazgo.

1. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO EL PROBLEMA

El incumplimiento en el proceso de entrega del informe de peritazgo por parte de los profesionales de los equipos técnicos de Comfenalco, a los 30 días de ingreso del niño, niña o adolescente al proceso de restablecimiento de derechos, dificulta el normal cumplimiento de los lineamientos técnico administrativos de la modalidad de hogar sustituto, el código de infancia y adolescencia y el convenio celebrado entre Comfenalco Santander y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, que rigen el funcionamiento del programa.

Dentro del proceso de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes, el informe de peritazgo realizado por las diferentes áreas de trabajo (Trabajo Social, Psicología y Nutrición) cumple un papel indispensable, ya que en él se evidencia la verificación de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Sin la información contenida en los informes de peritazgo, el proceso de restablecimiento de derechos se vería obstaculizado ya que la autoridad competente, Defensorías de familia (1), no tendría las herramientas necesarias para la toma de decisiones que garanticen los derechos de los niños, niñas y adolescentes que son el principal objetivo por el cual se abre el proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Sumado a esto, otra de las consecuencias de la inoportunidad en la entrega de informes periciales, es la cancelación unilateral del convenio por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar generando una perdida en de la continuidad de los procesos y un impacto económico para las dos instituciones traduciéndose en nueva capacitación por parte del ICBF a los nuevos operadores de la modalidad y en Comfenalco se perdería uno de los programas banderas dentro de su política de responsabilidad social.

1.2 JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA

Comfenalco Santander como entidad corresponsable de la garantía de los derechos de la infancia y la adolescencias de Bucaramanga y su área metropolitana e institución operadora de la medida de restablecimiento de derechos de ubicación en hogarsustituto, quiere evaluar la oportunidad en la entrega de los informes periciales de las diferentes áreas de trabajo que sirven como dictamen pericial dentro del proceso de Restablecimiento de Derechos de los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años con o sin discapacidad, que buscan definir la medida de protección provisional o definitiva, (reintegro al medio familiar o declaratoria de adoptabilidad)según los tiempos establecidos por el código de la infancia y la adolescencia y los lineamientos técnico administrativos de la modalidad hogares sustitutos.

Dentro del proceso de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes que ingresan al programa de protección, el ICBF,pueden delegar la función de seguimiento y la intervención psicosocial y de salud en el equipo de profesionales de la entidad contratista (2), lo cual incluye garantizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes y presentar los informes requeridos para la toma de decisiones por parte de la autoridad competente (defensorías de familia) dentro del proceso administrativo. (ver Anexo 1).“Los conceptos emitidos por cualquiera de los profesionales integrantes del equipo técnico tendrán el carácter de dictamen pericial” (1).La peritación es procedente para verificar hechos que interesen al proceso y requieran especiales conocimientos técnicos (3).

Dentro de los informes de peritazgo de las diferentes áreas de trabajo, los profesionales deben evidenciar la verificación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, dentro de los cuales se encuentran (1):

- El estado de salud física y psicológica.
- Estado de nutrición y vacunación.
- Registro civil y/o documento de identidad de acuerdo a la edad.
- La ubicación de la familia de origen.

- El estudio del entorno familiar y la identificación de elementos protectores y de riesgo para la vigencia de los derechos.
- Vinculación al sistema de seguridad social en salud.
- La vinculación al sistema escolar.

Una vez el niño, niña o adolescente ingresa al proceso de restablecimiento de derechos es ubicado en un hogar sustituto operado por Comfenalco. El equipo técnico de profesionales debe garantizar que se realicen por parte de los responsables del hogar sustituto las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la verificación de derechos tales como la determinación del estado de salud y vacunación por parte de profesionales competentes para tal fin como médicos y enfermeras (os) respectivamente, así como la gestión del cupo en una institución de educación formal para su efectiva vinculación al sistema escolar.

Lo anterior con el fin de determinar el plan de trabajo individual y familiar con el niño, niña o adolescente y su familia en la mirada de efectuar un trabajo integral que permita la pronta restitución de los derechos vulnerados y tomar las medidas pertinentes en el restablecimiento de los mismos.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Se está cumpliendo con el proceso de entrega del informe de peritazgo de las diferentes aéreas (Psicología, Trabajo Social y Nutrición) de los equipos técnicos de Comfenalco a los Defensores de Familia del Centro Zonal Luis Carlos Galán, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar?

2. MARCO CONCEPTUAL

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles (4).

En el año de 1948, se establece por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas, la Declaración Internacional de los Derechos Humanos y en ella se implícitamente los derechos de los niños. Sin embargo se llega a la conclusión que esta población en especial tiene necesidades particulares que deben ser enunciadas y protegidas.

Es por eso que la Asamblea general de las naciones unidas en el año de 1959 adoptó la Declaración de los derechos del niño donde se enuncian 10 principios fundamentales (5):

1. "El niño disfrutará de todos los derechos enunciados en esta declaración. Estos derechos serán reconocidos a todos los niños sin excepción alguna ni distinción o discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea del propio niño o de su familia.
2. El niño gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin, la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño.
3. El niño tiene derecho desde su nacimiento a un nombre y a una nacionalidad.

4. El niño debe gozar de los beneficios de la seguridad social. Tendrá derecho a crecer y desarrollarse en buena salud; con este fin deberán proporcionarse, tanto a él como a su madre, cuidados especiales, incluso atención prenatal y postnatal. El niño tendrá derecho a disfrutar de alimentación, vivienda, recreo y servicios médicos adecuados.
5. El niño física o mentalmente impedido o que sufra algún impedimento social debe recibir el tratamiento, la educación y el cuidado especiales que requiere su caso particular.
6. El niño, para el pleno desarrollo de su personalidad, necesita amor y comprensión. Siempre que sea posible, deberá crecer al amparo y bajo la responsabilidad de sus padres y, en todo caso, en un ambiente de afecto y de seguridad moral y material; salvo circunstancias excepcionales, no deberá separarse al niño de corta edad de su madre. La sociedad y las autoridades públicas tendrán la obligación de cuidar especialmente a los niños sin familia o que carezcan de medios adecuados de subsistencia. Para el mantenimiento de los hijos de familias numerosas conviene conceder subsidios estatales o de otra índole.
7. El niño tiene derecho a recibir educación que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social y llegar a ser un miembro útil de la sociedad. El interés superior del niño debe ser el principio rector de quienes tienen la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe, en primer término, a sus padres. El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deben estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho.
8. El niño debe, en todas las circunstancias, figurar entre los primeros que reciban protección y socorro.
9. El niño debe ser protegido contra toda forma de abandono, crueldad y explotación. No será objeto de ningún tipo de trata. No deberá permitirse al niño trabajar antes

de una edad mínima adecuada; en ningún caso se le dedicará ni se le permitirá que se dedique a ocupación o empleo alguno que pueda perjudicar su salud o educación o impedir su desarrollo físico, mental o moral.

10. El niño debe ser protegido contra las prácticas que puedan fomentar la discriminación racial, religiosa, o de cualquiera otra índole. Debe ser educado en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal, y con plena conciencia de que debe consagrar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes”.

En el año de 1989, se reconocen los derechos del niño y se firma por las naciones unidas el tratado internacional de la convención sobre los derechos del niño. Esta convención consta de 54 artículos que consagran el derecho a la protección de la sociedad y el gobierno, el derecho de los menores de 18 años a desarrollarse en medios seguros y a participar activamente en la sociedad. Además los reconoce niños como sujetos de derecho, pero convierte a los adultos en sujetos de responsabilidades (6).

Es por eso que en Colombia a través de la constitución política se establecen los derechos fundamentales de los niños. En el Artículo 44, se enuncia “Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores. Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás”, y en su artículo 45 “El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan

la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud” (7).

Con la creación del Código del Menor bajo el decreto 2737 de 1989, Colombia consagra los derechos fundamentales del menor y determina principios rectores que orientan las normas de protección al menor, tanto para prevenir situaciones irregulares como para corregirlas.

En el año 2002 un grupo de entidades del gobierno, del Ministerio Público, las Naciones Unidas y de organizaciones no gubernamentales nacionales e internacionales, se unieron con el propósito de construir de manera conjunta, un proyecto de ley integral para la infancia y la adolescencia en Colombia que permitiera actualizar el Código del Menor vigente desde 1989, y poner a tono la legislación sobre niñez con la Convención Internacional de los Derechos del Niño, los demás instrumentos internacionales de derechos humanos y los mandatos de la Constitución Política de 1991. Así fue como entro en vigencia desde el año 2006 el nuevo Código de la infancia y la adolescencia bajo la Ley 1098 de 2006.

En la declaratoria de los derechos del niño y en las leyes vigentes de la infancia y adolescencia se establece que el estado y la sociedad tienen la obligación de cuidar y denunciar cualquier tipo de amenaza y/o vulneración de derechos de los niños niñas y adolescentes. La ley 1098 de 2006 establece en su artículo 10, el principio de corresponsabilidad que compromete a la familia, la sociedad y el Estado en la atención, cuidado y protección de los NNA.

En el año 2006 Comfenalco Santander establece dentro de su política de responsabilidad social empresarial y atendiendo al principio de corresponsabilidad (1) del cual hace referencia el código de la infancia y la adolescencia, un convenio con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que tiene como fin primordial, crear una red de vida y afecto, que protege y abre un espacio en el hogar de familias sustitutas para la felicidad de un niño, niña o adolescente, NNA.

El programa “Acógeme”, como así llamó Comfenalco Santander a este convenio, tiene como misión garantizar a los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años que se encuentren en condición de amenaza, vulneración y/o con discapacidad o enfermedad de cuidado especial, ubicados en medio familiar sustituto, el restablecimiento y cumplimiento de sus derechos. Proporcionando protección y atención integral e interdisciplinaria que favorezca el proceso de desarrollo personal, familiar y social, conforme a los lineamientos y estándares de calidad del ICBF y Comfenalco Santander.

El proceso de restablecimiento de derechos se entiende como la “restauración de la dignidad e integridad de los derechos de los NNA como sujetos y de la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de los derechos que les han sido vulnerados” (1).

Para el restablecimiento de los derechos ratificados en la Ley 1098 de 2006, la autoridad competente (Defensorías de familia, que “son dependencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de naturaleza multidisciplinaria, encargadas de prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes...” (1)) tomará alguna o varias de las siguientes medidas (1):

1. Amonestación con asistencia obligatoria a curso pedagógico.
2. Retiro inmediato del niño, niña o adolescente de la actividad que amenace o vulnere sus derechos o de las actividades ilícitas en que se pueda encontrar y ubicación en un programa de atención especializada para el restablecimiento del derecho vulnerado.
3. Ubicación inmediata en medio familiar.
4. Ubicación en centros de emergencia para los casos en que no procede la ubicación en los hogares de paso.
5. La adopción.
6. Además de las anteriores, se aplicarán las consagradas en otras disposiciones legales, o cualquier otra que garantice la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes.
7. Promover las acciones policivas, administrativas o judiciales a que haya lugar.

“La autoridad competente deberá asegurar que en todas las medidas provisionales o definitivas de restablecimiento de derechos que se decreten, se garantice el acompañamiento a la familia del niño, niña o adolescente que lo requiera” (1).

Una de las modalidades de restablecimiento de derechos es la ubicación en hogar sustituto, que consiste en la ubicación del niño, niña o adolescente en una familia que se compromete a brindarle el cuidado y atención necesarios en sustitución de la familia de origen. Esta medida se decretará por el menor tiempo posible de acuerdo a las circunstancias y los objetivos que se persiguen sin que pueda exceder de seis meses.

El Defensor de Familia podrá prorrogarla, por causa justificada, hasta por un término igual al inicial, previo concepto favorable del jefe jurídico de la dirección regional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

“El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar asignará un aporte mensual al hogar sustituto para atender exclusivamente a los gastos del niño, niña o adolescente. Mientras dure la medida el Instituto se subrogará en los derechos contra toda persona que por ley deba alimentos al niño, niña o adolescente. En ningún caso se establecerá relación laboral entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y los responsables del hogar sustituto” (1).

Comfenalco Santander junto con el Instituto colombiano de Bienestar Familiar buscan por medio de la modalidad de *Hogar Sustituto*, prevenir mayores niveles de amenaza, inobservancia y vulnerabilidad de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, de Bucaramanga y su área metropolitana dependiendo de sus necesidades particulares, y teniendo en cuenta dimensiones de vulnerabilidad y generatividad de las familias a las cuales pertenecen. “Estas dos dimensiones de la familia como sistema vivo constituyen el contexto de su ecodependencia y su adaptabilidad, donde se conjugan la acumulación de riesgos a los que está sometida en un momento dado, con su capacidad para afrontar y aprovechar las vicisitudes para avanzar en su curso vital” (13).

Para el desarrollo y buen funcionamiento de esta modalidad el ICBF creo los lineamientos técnicos administrativos de la modalidad hogares sustitutos, que “constituyen una herramienta de trabajo que contribuye al cumplimiento y el restablecimiento de los

derechos de los NNA con la participación corresponsable de la familia y la sociedad” (2). Estos lineamientos están revisados y ajustados de acuerdo al código de la infancia y la adolescencia.

El “hogar sustituto es una alternativa de vida en familia en donde se retoma el proyecto de vida de cada niño, niña o adolescente, se reconstruye y fortalece buscando a futuro la formación de un ser humano autónomo, seguro y con capacidad para enfrentarse a los retos personales, familiares, sociales y laborales” (2).

Una vez se hace la apertura del proceso administrativo de restablecimiento de derechos, el NNA ingresa al programa de protección del ICBF y es ubicado en un Hogar Sustituto operado por Comfenalco. La autoridad competente junto con el “equipo técnico interdisciplinario integrado por lo menos por profesionales de las áreas de Trabajo social, Psicología y Nutrición” (1) iniciara acciones para la verificación del estado de garantía de derechos. Una vez realizada esta verificación se procederá a plantear un plan de atención integral donde se realicen acciones para el restablecimiento de los derechos vulnerados.

Dentro de estas acciones se encuentran por parte del área de:

- Trabajo social: realizar la gestión para la consecución del documento de identidad, por parte de la defensoría de familia en caso de que el NNA no cuente con este documento, gestionar la consecución de dotación básica (Camas, colchones, Sabanas, almohadas, cobijas etc.) y dotación personal (ropa interior y exterior, calzado, etc.), garantizar que los responsables del hogar sustituto gestionen la vinculación al servicio público educativo según la edad, vinculación a espacios recreativos o culturales, a programas de formación básica o superior y de formación pre laboral o laboral de acuerdo con la edad, caracterización de la familia biológica, visita al medio familiar, entrevista semiestructurada en la cual el profesional recoge información importante para el proceso, abordaje desde el área a la familia de origen, visitas de seguimiento a las instituciones educativas en las cuales está vinculado el NNA, visitas de seguimiento mensuales a los hogares sustitutos donde se encuentra ubicados los NNA, elaboración y envío de informes

de peritazgo, informes de novedades sucedidas con los NNA e informes integrales, talleres educativos a familias de origen y familias sustitutas.

- Psicología: realización de valoración psicológica de ingreso y seguimientos periódicos al estado emocional y afectivo de los NNA, vinculación a tratamientos especializado de psicología, psiquiatría, u otras según lo requiera, entrevista semiestructurada en la cual el profesional recoge información importante para el proceso, caracterización y abordaje desde el área a la familia biológica, visitas de seguimiento mensuales a los hogares sustitutos donde se encuentra ubicados los NNA, elaboración y envío de informes de peritazgo, informes de novedades sucedidas con los NNA e informes integrales, talleres educativos a familias de origen, NNA y familias sustitutas.
- Nutrición: Realizar valoración nutricional de ingreso y sus respectivos seguimientos a los NNA según lineamientos de la modalidad, verificar la vinculación del NNA al Sistema General de Seguridad Social en Salud, y gestionar su vinculación junto con el ICBF ante la secretaria municipal y/o departamental de salud si el NNA no cuenta con ella, garantizar que el responsable del hogar sustituto brinde a los NNA atención médica (consultas con medicina general y especialistas, medicamentos, rehabilitación física) y odontológica (tratamientos) entrevista semiestructurada con la familia de origen en la cual el profesional recoge información importante para el proceso, y abordaje desde el área a la familia biológica, garantizar que los NNA reciban una alimentación adecuada para la edad según las necesidades particulares, enviar listado para el suministro de formulas lácteas a los niños y niñas menores de 1 año, visitas de seguimiento mensuales a los hogares sustitutos donde se encuentra ubicados los NNA, elaboración y envío de informes de peritazgo informes de novedades sucedidas con los NNA e informes integrales, entre otros, talleres educativos a familias de origen, NNA y familias sustitutas.

Estas acciones deben ser tendientes a restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes, a través de la articulación y gestión con el Sistema Nacional de Bienestar

Familiar de tal manera que los derechos de salud, educación, recreación entre otros se encuentren efectivamente garantizados.

De igual forma estas acciones realizadas por parte de las diferentes áreas deben quedar documentadas y los conceptos emitidos por cualquiera de los integrantes del equipo técnico deben reposar en la carpeta de la historia socio familiar del NNA tanto del ICBF como de la entidad operadora la modalidad de hogar sustituto.

La medida de ubicación en hogar sustituto “se decretará por el menor tiempo posible de acuerdo a las circunstancias y los objetivos que se persiguen sin que pueda exceder de seis meses. El Defensor de Familia podrá prorrogarla, por causa justificada, hasta por un término igual al inicial”(1). Para establecer la medida definitiva de restablecimiento de derechos es necesario que los actores del proceso cumplan con los compromisos generados en el mismo, así la autoridad competente tomara la decisión de reintegrar al NNA a su familia de origen, de lo contrario se decretara la medida de declaratoria de adaptabilidad con el fin de dar por terminado al auto administrativo de restablecimiento de derechos.

3. HIPÓTESIS

Los profesionales de las diferentes áreas del programa hogares sustitutos Comfenalco entregan los informes de peritazgo de manera inoportuna al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar interfiriendo en el normal cumplimiento de las obligaciones adquiridas en el convenio entre estas dos instituciones.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la oportunidad de entrega del informe de peritazgo a los 30 días de ingreso del niño, niña o adolescente a protección, por parte de las diferentes áreas de trabajo de los equipos técnicos del programa Comfenalco Hogares Sustitutos al Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el periodo de Julio a Diciembre de 2010.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el tiempo que demoran las profesiones de cada área en enviar los informes de peritazgo.
- Identificar debilidades del proceso de entrega de los informes de peritazgo de las diferentes áreas de los equipos técnicos del programa Comfenalco Hogares sustitutos.
- Plantear medidas preventivas y correctivas de ser necesario para mejorar la oportunidad en la entrega de informes de peritazgo.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos trazados se planteó un estudio de tipo descriptivo retrospectivo con la siguiente metodología.

Para la recolección de información se tomó como fuente de información la base de datos Movimiento de NNA Bucaramanga del año 2010. Se incluyeron en la población los registros de los niños, niñas y adolescentes que ingresaron a la modalidad de hogar sustituto en el periodo de Julio a Diciembre de 2010, obteniendo 73 registros de NNA. Se establecieron dos criterios de exclusión: los NNA pertenecientes a comisarias de familia ya que estas comisarias cuentan con su propio equipo técnico de profesionales y Comfenalco solo realiza atención psicosocial y nutricional de los NNA, y se dejó un miembro por grupo familiar ya que se envía un informe de peritazgo de cada área, por grupo de hermanos, quedando así 50 registros válidos de NNA. Teniendo en cuenta el número de la población se realizó la verificación del envío del informe de peritazgo por las diferentes áreas a estos 50 NNA.

Se diseñó una hoja de trabajo (Ver Anexo 2) donde se tuvieron en cuenta el nombre del NNA, fecha de ingreso a protección, y las fechas de envío de los informes de cada una de las áreas de trabajo. Con ellas se establecieron las siguientes variables (Ver Tabla 1).

Simultáneamente se utilizó la herramienta metodológica de entrevista a grupo focal con los 15 profesionales de Comfenalco vinculados al programa (Psicólogos, Trabajadores Sociales y Nutricionistas). Se programó reunión para la entrevista en las instalaciones del programa hogares sustitutos, se procedió a la presentación del moderador y del asistente en el grupo focal y a dar información acerca del objetivo de la investigación y la entrevista. Posteriormente el moderador lanzó la pregunta ¿Cuáles son los factores que intervienen en el envío de los informes de peritazgo de los NNA por áreas de trabajo a las defensorías de familia? El asistente del grupo focal tomó nota de las respuestas dadas por los

profesionales. (Ver Anexo 3) Una vez finalizada la entrevista se agradeció la participación a los profesionales.

Con los datos arrojados en la entrevista se utilizó la herramienta de diagrama de Pareto que permitió establecer los principales factores que intervienen en el envío de los informes de peritazgo de las diferentes áreas.

Tabla 1. Tabla de variables.

Variable	Descripción	Tipo de variable
N° días que demora el informe de PS.	N° de días que tarda el informe de PS desde la fecha de ingreso del NNA a la modalidad de protección hogar sustituto a la fecha de radicado el informe en el ICBF.	Cuantitativa, discreta
N° días que demora el informe de TS	N° de días que tarda el informe de TS desde la fecha de ingreso del NNA a la modalidad de protección hogar sustituto a la fecha de radicado el informe en el ICBF.	Cuantitativa, discreta
N° días que demora el informe de ND	N° de días que tarda el informe de TS desde la fecha de ingreso del NNA a la modalidad de protección hogar sustituto a la fecha de radicado el informe en el ICBF.	Cuantitativa, discreta
N° de informes enviados por PS	N° de informes que envió el profesional de psicología por los niños que ingresaron en el periodo de tiempo establecido	Cuantitativa, discreta
N° de informes enviados por TS	N° de informes que envió el profesional de trabajo social por los niños que ingresaron en el periodo de tiempo establecido	Cuantitativa, discreta
N° de informes enviados por ND	N° de informes que envió el profesional de nutrición por los niños que ingresaron en el periodo de tiempo establecido	Cuantitativa, discreta

6. CONSIDERACIONES ETICAS

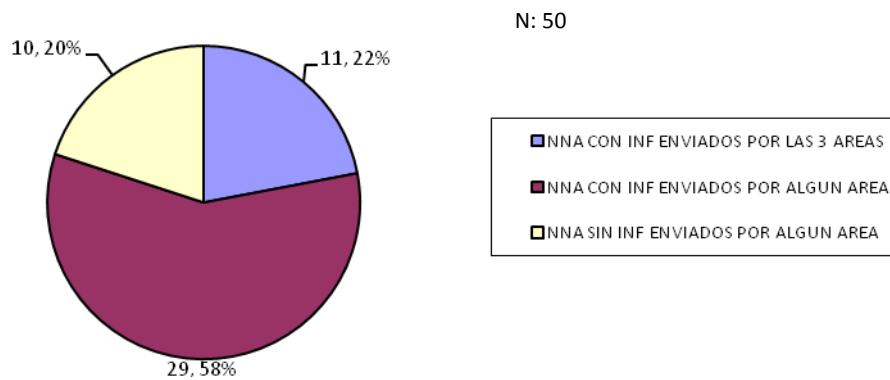
El presente trabajo de investigación no representa algún impacto negativo sobre aspectos éticos que puedan perjudicar a los actores que interviene en la misma.

Los resultados obtenidos en esta investigación contribuirán al mejoramiento de la oportunidad en el envío de los informes de peritazgo elaborados por las diferentes áreas de trabajo del programa hogares sustitos Comfenalco.

7. RESULTADOS

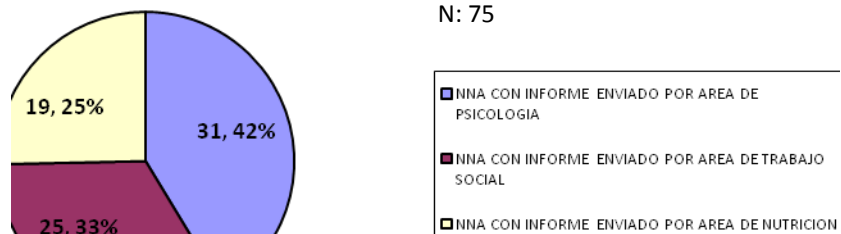
6.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS

Grafico 1. Distribución de los NNA según el cumplimiento de la entrega de informes de peritazgo enviados por las áreas de trabajo en el periodo de Julio a Diciembre de 2010 en Comfenalco H.S



De los 50 NNA que ingresaron en el periodo de Julio a Diciembre de 2010 a la modalidad de hogares sustitutos Comfenalco, 11 de ellos (22%) cuentan con los informes enviados por las tres áreas de trabajo, 29 (58%) cuentan por lo menos con un informe de alguna de las tres áreas y 10 (20%) no presentan informes de peritazgo.

Grafico 2. Distribución del total de informes de peritazgo enviados al ICBF por área de trabajo de los NNA que ingresaron al programa en el periodo de Junio a Diciembre de 2010 en Comfenalco H.S



De los 75 informes de peritazgo enviados por las diferentes áreas de trabajo, el área de psicología envió 31 informes, el área de trabajo social envió 25 informes y el área de nutrición envió 19 informes.

INDICADORES OPORTUNIDAD

$$\% \text{ de Informes enviados: } \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de informes enviados}}{\text{N}^{\circ} \text{ informes que se deben enviar}} : 75 \times 100 = 50\%$$

De los 150 informes que se debieron enviar por parte de las 3 áreas de trabajo, solo se enviaron el 50% de los mismos.

% de NNA con Informes enviados por: $\frac{\text{N}^\circ \text{ NNA con informes enviados por las 3 áreas}}{\text{Total de NNA}} \times 100 = \frac{11}{50} \times 100 = 22\%$
las tres áreas de trabajo

De los 50 NNA, tan solo 11 (22%) cuentan con los informes de peritazgo por parte de las 3 áreas de trabajo.

% NNA con algún informe: $\frac{\text{N}^\circ \text{ NNA con algún informe enviados de las 3 áreas}}{\text{Total de NNA}} \times 100 = \frac{29}{50} \times 100 = 58\%$
Enviado

De los 50 NNA, el 58% cuentan con algún informe de peritazgo por parte de algún área de trabajo.

% de NNA sin Informes enviados por: $\frac{\text{N}^\circ \text{ NNA sin informes enviados de las 3 áreas}}{\text{Total de NNA}} \times 100 = \frac{10}{50} \times 100 = 20\%$
alguna de las tres áreas

El 20% de los NNA no presentan ningún informe de peritazgo por parte de las áreas de trabajo.

% de NNA con Informes enviados por: $\frac{\text{N}^\circ \text{ NNA con informes enviados por PS}}{\text{Total de NNA}} \times 100 = \frac{31}{50} \times 100 = 62\%$
el área de Psicología

De lo 50 informes que se debieron enviar por cada área de trabajo, el área de psicología envió el 62%.

% de NNA con Informes enviados por: $\frac{\text{N}^\circ \text{ NNA con informes enviados por TS}}{\text{Total de NNA}} \times 100 = \frac{25}{50} \times 100 = 50\%$
el área de Trabajo Social

De lo 50 informes que se debieron enviar por cada área de trabajo, el área de trabajo social envió el 50%.

% de NNA con Informes enviados por: $\frac{N^{\circ} \text{ NNA con informes enviados por ND: } 19 \times 100}{\text{Total de NNA}} = 38 \%$
el área de Nutrición *50*

De lo 50 informes que se debieron enviar por cada área de trabajo, el área de nutrición envió el 38%.

Tomando el número de días que demoran los profesionales de las diferentes áreas de trabajo en enviar el informe de peritazgo se estima que el promedio es de 61 días contados a partir de la fecha de ingreso del NNA a protección.

Oportunidad en la entrega del informe: $\frac{N^{\circ} \text{ días que tarda un informe por área: } 61}{N^{\circ} \text{ días estimado por ley}} = 2$
Pericial *30*

Los profesionales de todas las áreas se demoran el doble de tiempo estipulado por la ley para el envío del informe de peritazgo.

Oportunidad en la entrega del informe: $\frac{N^{\circ} \text{ días que tarda un informe por PS: } 79}{N^{\circ} \text{ días estimado por ley}} = 2.6$
Pericial por parte del área de PS *30*

El área de psicología tarda en promedio 79 días en enviar el informe de peritazgo lo que significa que se demoran 2.6 veces el tiempo estipulado por la ley

Oportunidad en la entrega del informe: $\frac{N^{\circ} \text{ días que tarda un informe por TS: } 61}{N^{\circ} \text{ días estimado por ley}} = 2$
Pericial por parte del área de TS *30*

El área de trabajo social tarda en promedio 61 días en enviar el informe de peritazgo lo que significa que se demoran 2 veces el tiempo estipulado por la ley.

<i>Oportunidad en la entrega del informe:</i>	$\frac{N^{\circ} \text{ días que tarda un informe por ND :44=}}{N^{\circ} \text{ días estimado por ley } 30} = 1.5$
<i>Pericial por parte del área de ND</i>	

El área de nutrición tarda en promedio 44 días en enviar el informe de peritazgo lo que significa que se demoran 1.5 veces el tiempo estipulado por la ley.

6.2 RESULTADOS CUALITATIVOS

Los factores que intervienen en el envío de los informes de peritazgo más comunes manifestadas por los profesionales fueron:

No hay contacto con familia biológica.

Demora en la realización por parte de las madres sustitutas de valoraciones médicas y odontológicas iniciales a los NNA.

Sobrecarga laboral.

Alto flujo de NNA en el programa.

Se da prioridad a otras actividades dentro del proceso.

No hay información verídica por parte de las familias biológicas

No hay solicitud por parte de los defensores de familia.

Demora en la lectura de HSF por parte de los equipos técnicos.

Familias biológicas que residen en otros municipios.

Incumplimiento de las madres sustitutas a las citas programadas por los profesionales.

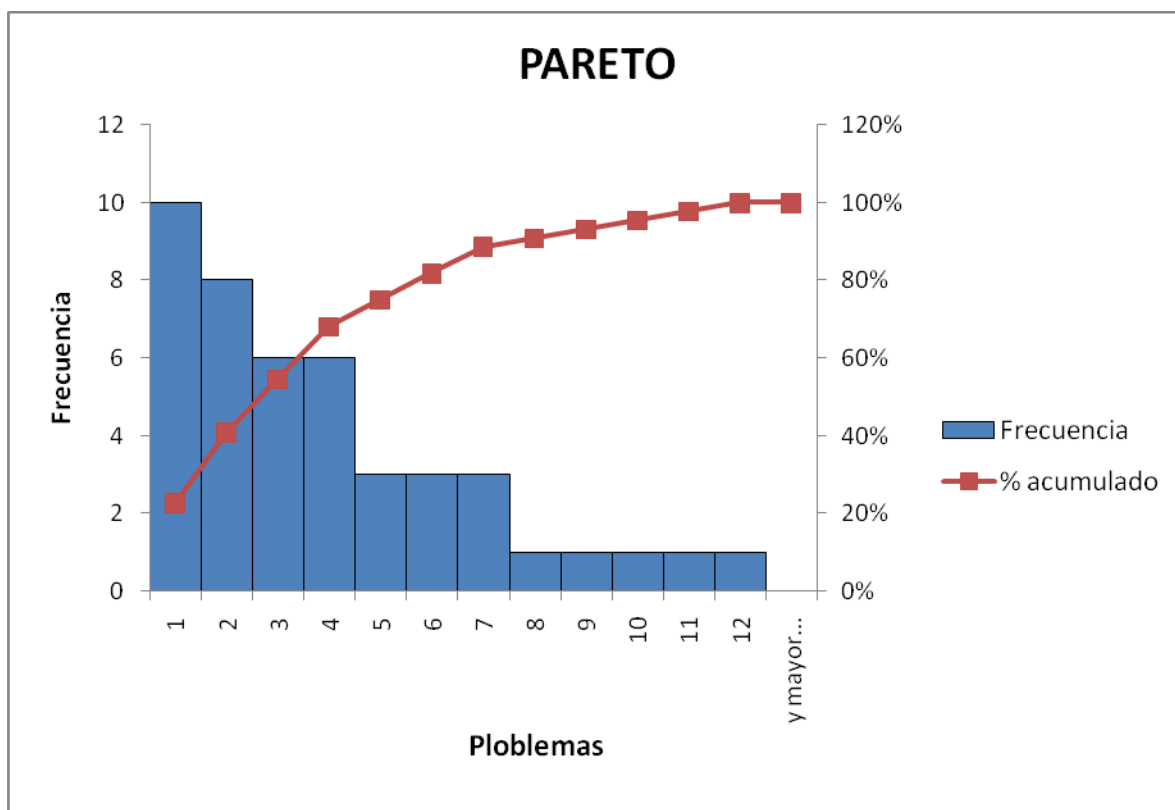
Demora del profesional en la recolección de información (valoraciones iniciales).

Planta física y recursos insuficientes para la atención de los NNA.

Estos factores se cuantificaron y se ordenaron según su frecuencia (Ver tabla 2.) y para la priorización de las mismas se utilizó el grafico de Diagrama de Pareto.

Tabla 2. Frecuencia de los factores que intervienen en el envío de los informes periciales por parte de las diferentes áreas de trabajo.

Causa	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia Rel. Acumulada
Sobrecarga laboral.	10	10	23%	23%
No información verídica por parte de la FB.	8	18	18%	41%
No hay contacto con la FB	6	24	14%	55%
Alto flujo de NNA en el programa.	6	30	14%	69%
Demora en la realización por parte de las MS de valoraciones médicas y odontológicas iniciales.	3	33	7%	76%
Se da prioridad a otras actividades dentro del proceso.	3	36	7%	83%
Demora en la lectura de H.S.F por parte de los equipos técnicos.	3	39	7%	90%
Demora del profesional en la recolección de información (valoraciones de ingreso)	1	40	2%	92%
Incumplimiento de las MS a las citas con los profesionales.	1	41	2%	94%
Planta física y recursos insuficientes para la atención de los NNA	1	42	2%	96%
Familias biológicas que residen en otros municipios.	1	43	2%	98%
No hay solicitud por parte del defensor de familia.	1	44	2%	100%



Graficando la tabla de datos Según (diagrama de Pareto) los principales problemas a intervenir (20 vitales) son:

1. Sobrecarga laboral.
2. No hay información verídica por parte de las familias biológicas.
3. No hay contacto con familia biológica.
4. Alto flujo de NNA en el programa.
5. Demora en la realización por parte de las madres sustitutas de valoraciones médicas y odontológicas iniciales a los NNA.
6. Se da prioridad a otras actividades dentro del proceso

7. DISCUSIÓN

El informe peritazgo es una herramienta que permite a las defensorías de familia contar con elementos en el momento de definir la medida de los NNA que se encuentran bajo protección, que son el reintegro a su medio familiar o la declaratoria de adoptabilidad. Es por esto que la Ley 1098 de 2006 y los lineamientos técnicos administrativos de la modalidad de hogares sustitutos definen periodos de tiempo para el envío de esta informe.

La ley antes mencionada es clara al referir que los conceptos emitidos por los profesionales de los equipos técnicos tienen carácter pericial y que se deben entregar a los 30 días de ingreso del NNA a protección. Según los resultados obtenidos en la investigación se encuentra inoportunidad e incumplimiento por parte de los profesionales de los equipos técnicos en el envío de los informes de peritazgo.

Si bien es cierto la inoportunidad en la entrega de los informes periciales genera demora en la toma de decisiones dentro del proceso de restablecimiento de derechos de los NNA, el incumplimiento en el envío de estos informe, que se encuentra en un 20%, es aún más grave, ya que las defensorías de familia no contarían con los elementos suficientes para tomar medidas dentro del proceso.

De acuerdo a los resultados obtenidos, todas las áreas de trabajo muestran inoportunidad e incumplimiento en el envío de los informes de peritazgo. El área de psicología es el área que más reporta inoportunidad con 2.6 veces el tiempo establecido y en el área donde se evidencia mayor incumplimiento es nutrición con el 38% de los informes enviados.

En los lineamientos técnico administrativos se indica el número de NNA a atender por parte de las diferentes áreas de trabajo: psicología y trabajo social 60 NNA y nutrición 80 NNA. Comfenalco cumple con el número de NNA asignado para cada profesional. Sin embargo uno de los principales factores que intervienen negativamente en el envío a tiempo del informe de peritazgo según los profesionales de los equipos técnicos es la sobrecarga laboral. Este factor se encuentra fuertemente ligada al alto flujo de NNA que

ingresan y egresan del programa haciendo que se generen diferentes informes fuera del que es objeto esta investigación. La realización de actividades diferentes a la elaboración y envío del informe de peritazgo por parte las áreas de trabajo genera demoras en la recolección de información y elementos que permitan emitir los conceptos periciales oportunamente.

Otra problemática que se evidencia en los resultados cualitativos es la demora por parte del responsable de la familia sustituta en la gestión para realizar las valoraciones médicas y odontológicas de ingreso al NNA. Una de las principales causas de esta problemática que no se evidencia en la investigación, pero ejerce una gran influencia en el envío inoportuno del informe de peritazgo por parte del área de nutrición es el actual funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud. A pesar que las leyes colombianas tienden a garantizar al acceso a los servicios de salud de la población, especialmente los NNA, los operadores del sistemas, llámense EPS subsidiada o contributiva o IPS no cumplen con lo establecido en la norma demorando y en ocasiones negando la atención en salud.

Para la verificación de la garantía de los derechos por parte de las diferentes áreas, especialmente las áreas de psicología y trabajo social, es indispensable contar con el contacto y la información verídica suministrada por la familia de origen de los NNA en protección. Cuando no existe familia vinculada efectivamente al proceso de restablecimiento de derechos o cuando la información suministrada no aporta los elementos necesarios y desvía el curso de la investigación como por ejemplo antecedentes socio familiares falsos, dirección de residencias y números telefónicos de contacto erróneos etc. se dificulta la pronta elaboración y envío oportuno del informe con elementos que aporten a la toma de decisiones dentro del proceso.

Una de las causas que posiblemente generó el incumplimiento en el envío de los informes de peritazgo es la incorrecta denominación de los informes. En la recolección de los datos se evidencio que los profesionales de las diferentes áreas envían numerosos informes con diferentes títulos que no permiten la diferenciar el informe de peritazgo de otros informes enviados.

Es importante recordar que se cuentan con 30 días para el envío del informe de peritazgo desde el momento de ingreso a protección del NNA. Es evidente que estos 30 días, son cortos para la recolección de información verídica que aporte elementos fundamentales dentro del proceso administrativo de restablecimiento de derechos, el emitir un informe pericial incompleto y sin información verídica retrasaría la definición de la medida del NNA por parte del defensor de familia, por esto se considera relevante la responsabilidad de generar la emisión de un concepto verídico por parte de las diferentes áreas de trabajo pasados los días estipulados por la ley.

8. CONCLUSIONES

- Conociendo la importancia del proceso de restablecimiento de derechos de los NNA, la ley de la infancia y la adolescencia y el convenio establecido por estas dos instituciones, evidenciamos la necesidad de estandarizar los procesos para la elaboración y envío del informe de peritazgo de las diferentes áreas de trabajo de hogares sustituto Comfenalco. Además Comfenalco debe establecer formatos de informes de las diferentes áreas, respetando los lineamientos y acatando la guía que establece el ICBF, donde se contenga la información necesaria para la respectiva toma de decisiones por parte de la autoridad competente.
- Se observa inoportunidad en el envío de los informes de peritazgo por parte de las diferentes áreas de trabajo. Ninguna cumple con el periodo de tiempo establecido por la ley para enviar dichos informes.
- Un hallazgo relevante en la investigación es el incumplimiento en el envío del informe por parte de las diferentes áreas de trabajo. Posiblemente dado por la incorrecta denominación de los informes elaborados por los diferentes profesionales y que al momento de realizar la revisión de los memorandos de envío de los informes no se identifiquen los informes de peritazgo.
- Se lograron identificar los principales factores que intervienen en el envío de informes de peritazgo manifestados por los profesionales de los equipos técnicos entre ellos, sobrecarga laboral, no información verídica por parte de la familia de origen, no contacto con familia de origen, alto flujo de niños, niñas y adolescentes que ingresan y egresan del programa, demora en realización por parte de las madres sustitutas de las valoraciones médicas y odontológicas iniciales a los NNA, se da prioridad de otras actividades dentro del proceso.

9. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de esta investigación es evidente que para el proceso de elaboración y envío del informe de peritazgo, Comfenalco Santander debe realizar la estandarización de este proceso, evitando variaciones en los tiempos establecidos para la elaboración del mismo. Con esta estandarización se deben establecer las actividades y tareas específicas y determinar tiempos para cada una de ellas y de esta manera lograr mejorar la oportunidad y cumplimiento en el envío de los informes de peritazgo por parte de los profesionales de las diferentes áreas de trabajo.

El grupo de investigadores plantea a los actores del proceso de restablecimiento de derechos especialmente a los profesionales, responsables del hogar sustituto y familia de origen un mapa de proceso para la recolección de información que permita la elaboración y envío oportuno de los informes de peritazgo por parte de los profesionales, sin desconocer y teniendo en cuenta que existen factores que pueden afectar la dinámica del proceso es importante el envío del informe de peritazgo por parte de las diferentes áreas de trabajo con las actividades y tareas que se encuentren avanzadas durante los primeros 30 días del ingreso del NNA a protección. Esto con el fin de dar cumplimiento a la ley a los lineamientos técnico administrativos de la modalidad hogar sustituto. (Ver anexo 4). Además de la puesta en marcha de un plan de mejoramiento con el propósito de dar solución al 20% de las causas vitales que generan el incumplimiento y/o inoportunidad en la entrega de informes periciales (Ver anexo 5).

Finalmente es indispensable que el equipo técnico de profesionales establezca una denominación para los diferentes informes que se emiten por parte de las áreas de trabajo teniendo en cuenta que los informes de peritazgo no son los únicos informes de los cuales es responsable Comfenalco Santander como operador de la modalidad de hogar sustituto ante el instituto colombiano de bienestar familiar. Se debe tener claro que el informe de peritazgo que se envía por área de trabajo a los 30 días de ingreso del NNA a

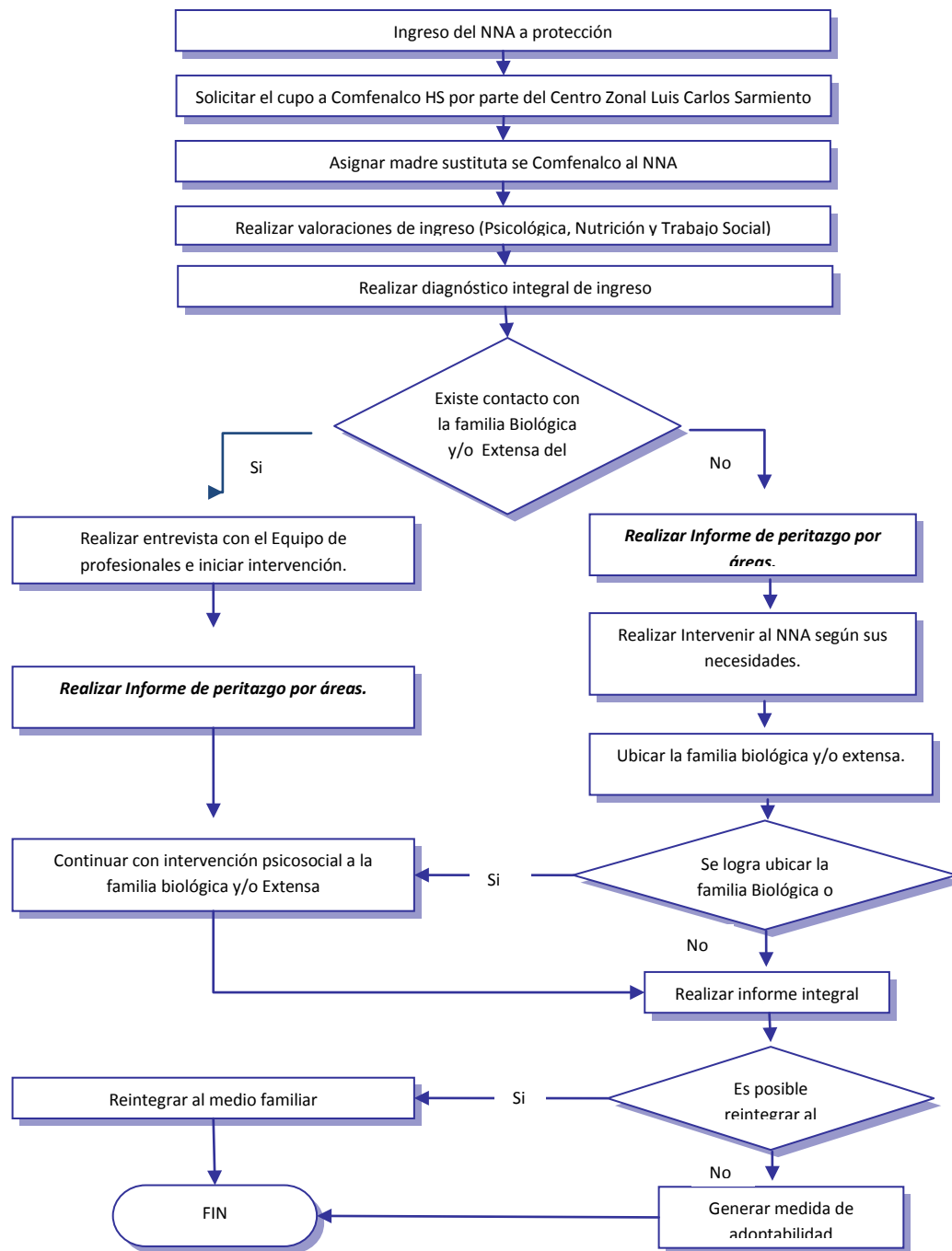
protección es el primer informe emitido por el profesional, por lo tanto el equipo técnico debe establecer como regla general una correcta denominación de los diferentes informes emitidos.

BIBLIOGRAFIA

1. Código de la Infancia y la Adolescencia. Ley 1098/2006. Bogotá, Colombia: Diario Oficial No. 46.446. (Nov 8, 2006).
2. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Lineamientos técnico administrativos de hogares sustitutos. Bogotá, Colombia: ICBF; 2007.
3. Código de Procedimiento Civil. Decreto 1400/ 1970. Bogotá, Colombia: Diario Oficial No. 33.150. (Sep. 21, 1970).
4. Oficina del alto comisionado para los derechos humanos. Naciones Unidas Derechos humanos [página de internet]. OACDH 1996-2011 [citado 2011 Junio 21]. [2 paginas]. Disponible en: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
5. Declaración de los derechos del niño. [página de internet]. C 1997-2007 [citado 2010 Junio 21]. [3 paginas]. Disponible en: <http://www.eutimia.com/derechosdelnino/>
6. Oficina del alto comisionado para los derechos humanos. Convención sobre los derechos del niño [página de internet]. OACDH 1996-2007 [citado 2011 Junio 21]. [10 paginas]. Disponible en: <http://www2.ohchr.org/spanish/law/crc.htm>
7. Constitución política de Colombia. Bogota, Colombia: 1991.
8. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Lineamientos técnico administrativos misionales para la inclusión y la atención de las familias en los programas y servicios de ICBF. Bogotá, Colombia: ICBF; 2006. Pag. 4

Anexo 1

Flujograma proceso de intervención realizado en Comfenalco



Anexo 2.

Formato para la recolección de información cuantitativa.

Nombre NNA	Fecha de ingreso a ICBF	Fecha de elaboración informe de PS	Fecha de radicado en ICBF	N° días*	Fecha de elaboración de informe de TS	Fecha de radicado en ICBF	N° días**	Fecha de elaboración de informe ND	Fecha de radicado en ICBF	N° días***

*"N° días que tarda en informe de PS en llegar al ICBF con respecto a la fecha de ingreso del NNA.

**"N° días que tarda en informe de PS en llegar al ICBF con respecto a la fecha de ingreso del NNA.

***"N° días que tarda en informe de PS en llegar al ICBF con respecto a la fecha de ingreso del NNA.

Anexo 3.

GRUPO FOCAL CON PROFESIONALES DE COMFENALCO

Fecha del grupo focal: 14 de febrero de 2011

Lugar del grupo focal: Salón de conferencias 1 Hogares sustitutos Comfenalco

Número y tipo de participantes: 15 profesionales de las áreas de psicología, trabajo, social y nutrición del programa.

Nombre del moderador: Ivonne Alexandra Hernández M.

Nombre del asistente moderador: Clara Isabel Rueda.

Pregunta: pregunta ¿Cuáles son los factores que intervienen en el envío de los informes de peritazgo de los NNA por áreas de trabajo a las defensorías de familia?

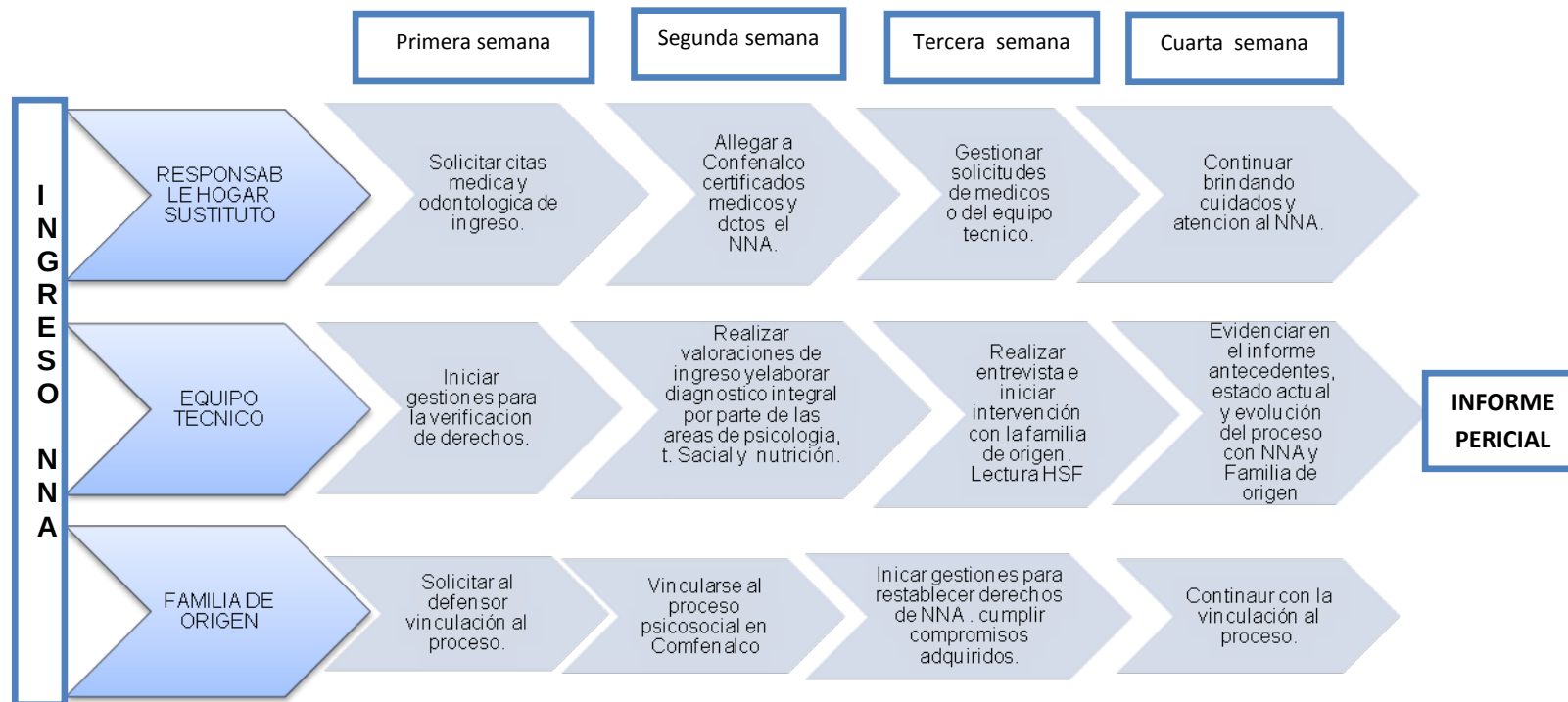
Frases notables:

- No hay contacto con las familias de origen.
- Demora en el trámite de valoraciones médicas y odontológicas iniciales.
- Hay sobrecarga de trabajo
- No existen valoraciones iniciales para realizarlos.
- Sobrecarga laboral
- No hay contacto con familia biológica
- Flujo de niños, niñas y adolescentes.
- Flujo de niños, niñas y adolescentes.
- No hay valoraciones médicas y odontológicas de ingreso.
- Se da prioridad a otras actividades.
- No hay contacto con familia biológica
- Carga laboral
- No se priorizan actividades
- No hay elementos para hacerlo
- No hay elementos para hacerlo
- No hay elementos para hacerlo.
- Sobrecarga laboral
- Sobrecarga laboral
- Numero e NNA por atender y sus familias en 1 mes es muy poco tiempo.
- visitas domiciliarias no efectivas
- cambio de residencia de los papas biológicos
- No todos los defensores envían la solicitud.
- La dirección de los padres biológicos es falsa.
- Demora en la lectura de la HSF.
- Algunos progenitores provienen de otros municipios.
- No hay elementos para realizarlos.
- Cantidad de usuarios.

- Carga laboral
- No hay contacto con familia biológica.
- No elementos para elaborar el informe.
- No cumplimiento de la madre sustituta.
- Demora del profesional en recolectar la información.
- No espacio para citar al niño para la entrevista.
- Falta de tiempo por el resto de actividades.
- Planta física pequeña.
- Familia no se vincula al proceso.
- Lectura de HSF.
- Aumento de ingreso de NNA.
- Dificultad en la visita domiciliaria por seguridad, difícil acceso, no datos claros.
- Aumento en número de NNA.
- Equipos sobrecargados.

Anexo 4.

Mapa mental del proceso de elaboración y envío del informe de peritazgo



Anexo 5

PLAN DE MEJORAMIENTO

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	PORQUE	SEGUIMIENTO
Establecer tiempos para realizar las tareas del proceso de elaboración de informes.	Coordinación del programa. Equipos técnicos.	Junio 2011	Crear el mapa del proceso con sus determinados tiempos. Implementar los tiempos. Divulgación. Evaluar su efectividad.	Comfenalco Hogares Sustitutos.	Sobrecarga laboral.	
Realizar investigación de riesgo psicosocial y evaluar el tipo y grado de riesgo.	Coordinación programa. Departamento de Salud Ocupacional.	Julio 2011	Solicitar al departamento de Salud Ocupacional la evaluación del riesgo de los profesionales de HS.	Comfenalco Hogares Sustitutos.		
Programa fecha para la lectura de la HSF del NNA.	Equipos técnicos Comfenalco.	Inmediato	Enviar solicitud de lectura de HSF por correo electrónico o por vía telefónica a la	Comfenalco Hogares Sustitutos.	No información verídica por parte de la FB.	Se verificara la hoja de registro de salidas del equipo técnico para lecturas de HSF.

			defensoría de familia cada vez que haya un ingreso de un NNA al programa. Leer las HSF de los NNA	Centro zonal Luis Carlos Galán		Verificar cuantas de las HSF solicitadas para su lectura fueron realmente revisadas.
Lectura de HSF. Indagar con el equipo técnico de la defensoría de familia si se tiene contacto con la familia biológica	Equipos técnicos Comfenalco	Inmediato	Enviado solicitud antes planteada. Realizar llamada telefónica o solicitando información a través de correo electrónico.	Comfenalco Hogares Sustitutos	No hay contacto con la Familia Biológica.	Todo correo con copia a la Coordinación del programa.
Mantener actualizada la base de datos movimiento NNA 2011 para garantizar cupos disponibles en el programa.	Equipos técnicos	Diariamente.	Revisar y actualizar ingresos, y egresos de NNA en la Base de datos.	Comfenalco Hogares Sustitutos.	Alto flujo de NNA en el programa.	
Crear convenios con	Subdirección de educación y	Junio 2011	Cotizar en los diferentes	Comfenalco Hogares	Demora en la realización por	Se realizara trimestral

las actividades operativas (apertura de carpetas, archivo, llamadas a MS etc.)			capacitación requiriendo personal de archivo. Capacitar al personal sobre la actividad y la confidencialidad de la información.			
--	--	--	---	--	--	--