

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORÍA REALIZADO  
POR EL ICBF A LOS HOGARES SUSTITUTOS DEL CENTRO ZONAL  
INTEGRAL SURORIENTAL DE MEDELLÍN, REGIONAL ANTIOQUIA**



**BEATRIZ ELENA PIEDRAHITA ACUÑA  
JOHANA FLOREZ RESTREPO  
OLGA ELPIDIA ZAPATA CORREA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ  
ESCUELA DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES  
MEDELLÍN  
2013**

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORÍA REALIZADO  
POR EL ICBF A LOS HOGARES SUSTITUTOS DEL CENTRO ZONAL  
INTEGRAL SURORIENTAL DE MEDELLÍN, REGIONAL ANTIOQUIA**



**BEATRIZ ELENA PIEDRAHITA ACUÑA  
JOHANA FLOREZ RESTREPO  
OLGA ELPIDIA ZAPATA CORREA**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar el título de  
Especialistas en Gerencia de Servicios Sociales**

**Asesor:**

**GONZALO JARAMILLO HERNÁNDEZ  
Especialista en Gerencia, Magister en Educación**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ  
ESCUELA DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES  
MEDELLÍN**

**2013**

Nota de aceptación:

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

---

---

---

Firma del jurado

---

---

---

---

## **DEDICATORIA**

*A nuestras familias, que nos acompañaron en nuestro proceso de formación como profesionales especializados, dedicándonos tiempo, fortaleciendo nuestro espíritu emprendedor, permitiendo llevar a cabo nuestra labor. A nuestros compañeros de estudio, porque juntos emprendimos este sueño, que hoy se hace realidad. A nuestros amigos que se hicieron partícipes comprometiéndose con su amistad. A nuestros profesores que con paciencia y alegría nos brindaron el conocimiento necesario labrando nuevos caminos del saber. Y a todos aquellos que nos acompañaron de la mano en este proceso.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A los todos docentes que compartieron su conocimiento con nosotras. A nuestras familias por su apoyo incondicional y paciencia y al grupo de compañeras y compañeros del grupo que estuvieron hasta el final.*

*A todos y cada de las personas que hicieron de nosotras mejores profesionales, en este proceso mil gracias.*

## **RESUMEN**

En búsqueda del mejoramiento de la calidad del servicio que se viene prestando en la Modalidad de los Hogares Sustitutos del Centro Zonal Integral Suroriental ICBF, se determinó realizar un estudio que diera cuenta de las fortalezas y debilidades que se tienen en el proceso de seguimiento y asesoría a las Familias Sustitutas; que si bien existe un equipo interdisciplinario, se han evidenciado falencias que crearon la necesidad de buscar alternativas que permitieran implementar acciones que contribuyeran a mejorar la atención a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en el proceso de restablecimiento de derechos.

Por lo anterior, el presente trabajo evalúa el proceso de seguimiento y asesoría desde sus fortalezas y debilidades; analizando diferentes alternativas desde las fuentes primarias y secundarias de información, estableciendo estrategias de mejoramiento del proceso que de ser tomadas e implementadas por el Centro Zonal Integral Suroriental serian una posibilidad viable y factible a nivel técnico y operativo para mejorar la atención que se presta a los niños, niñas y adolescentes.

## **ABSTRACT**

In search of improving the quality of service that has been paid in the mode of Foster Care Center Southeastern Zonal Integral ICBF, a study was determined to realize the strengths and weaknesses that are in the process of monitoring and advisory to foster families, that although there is an interdisciplinary team, have shown flaws that created the need to look for ways of implementing actions to help improve the care of children and adolescents who are in the process of restoring rights.

Therefore, this study evaluates the process of monitoring and advice from their strengths and weaknesses, analyzing different alternatives from primary and secondary sources of information, establishing strategies to improve the process of being made and implemented by the Center for Southeast Zonal Integral would be a viable and feasible technical and operational level to improve the care provided to children and adolescents.

*“La palabra progreso no tiene ningún sentido mientras haya niños infelices.”*

*Albert Einstein*



## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	14
1. FORMULACION DEL PROBLEMA	16
2. JUSTIFICACIÓN	19
3. OBJETIVOS	20
3.1. Objetivos generales	20
3.2. Objetivos específicos	20
4. MARCO TEÓRICO	21
4.1. Antecedentes	21
4.2. Bases teóricas	24
4.3. Sistema de variables e indicadores	35
5. METODOLOGÍA	37
5.1 Tipo de estudio	37
5.2 Población y Muestra	38

5.3.	Procedimientos para la recolección y procesamiento de información	39
5.4	Análisis de la información	41
6.	RESULTADOS	45
6.1	Hogares sustitutos y madres sustitutas	45
6.2	El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el equipo interdisciplinario en referencia a la modalidad	46
7.	CONCLUSIONES	49
8.	RECOMENDACIONES	51
9.	REFERENCIAS	53
	ANEXOS	55

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla. 1 Matriz de Triangulación Madres Sustitutas	102
Tabla. 2 Matriz de Triangulación Hogares Sustitutos	114

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Selección de Hogares Sustitutos	41
Figura 2. Capacidad Hogares Sustitutos	42
Figura 3. Capacitación a madres sustitutas	43
Figura 4. Visitas de los profesionales a los hogares	44

## GLOSARIO

**HOGAR SUSTITUTO:** Según se establece en el lineamiento técnico para el 2011<sup>1</sup> el Hogar Sustituto es una modalidad de atención que corresponde a una medida de restablecimiento de derechos denominada “Ubicación en Hogar Sustituto” definida en el artículo 59 del Código de la Infancia y de la Adolescencia como: “la ubicación del niño, la niña o el adolescente en una familia que se compromete a brindarle el cuidado y atención necesarios en sustitución de la familia de origen”

**MADRE SUSTITUTA:** De la definición anterior se desprende que la madre sustituta es una madre que de forma libre, espontánea se compromete a trabajar humanamente por el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes en situación de amenaza, inobservancia o vulneración; su escolaridad debe ser noveno grado o cursos que acrediten su conocimiento en el manejo de los hogares, con buenas condiciones de salud.

**LINEAMIENTO:** Un documento que contiene las especificaciones técnicas administrativas y de programación para la implementación de un programa o servicio.

**SEGUIMIENTO Y ASESORÍA:** Elaborar el plan de seguimiento y asesoría a los hogares, en el cual se contemple la realización de visitas mensuales a los niños, niñas ya adolescentes, para verificar las condiciones en que se encuentran, así como asesorar y acompañar a las familias en todos los aspectos de la atención y el servicio para garantizar una atención de calidad.

---

<sup>1</sup> Lineamientos técnicos 2011. Op. Cit.

## **INTRODUCCION**

El propósito de este ejercicio de investigación, es evaluar el proceso de seguimiento y asesoría a los Hogares Sustitutos en lo referente a la atención integral de los niños, niñas y adolescentes, que se encuentran en restablecimiento de derechos; con el ánimo de generar recomendaciones al mismo, partiendo de las herramientas de trabajo establecidas en la actualidad (formatos institucionales para realizar el seguimiento) y construyendo nuevas estrategias que permitan retroalimentarlo y colocar los equipos interdisciplinarios y a las familias sustitutas en un ámbito de construcción permanente, de diálogo de saberes, que generen conocimiento y aprendizaje a todos los actores participantes.

Para ello se ha partido del estudio de la normatividad existente para las protecciones de niños niñas y adolescentes en Colombia, entrevistas a funcionarios encargados del proceso, y encuestas a beneficiarios directos, a partir de esto se propone la realización de un plan de acciones de mejoramiento enfocado a un proceso participativo que incluya propuestas desde las Madres Sustitutas quienes son encargadas del proceso de atención a niños, niñas y adolescentes, que de ser implementado contribuirá a mejorar los procesos de seguimiento y asesoría.

**“Evaluación del proceso de seguimiento y asesoría  
realizado por el ICBF a los Hogares Sustitutos del centro  
zonal integral suroriental, de Medellín, Regional  
Antioquia”.**

## **1. FORMULACION DEL PROBLEMA**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio; adscrito al Departamento para la Prosperidad Social, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, fue Creado con la Ley 75 de 1968 y se le asigna la responsabilidad de ser el ente rector, articulador y coordinador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. Tiene como Misión: “Trabajamos por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas” y como Visión:” Ser ejemplo mundial en la construcción de una sociedad próspera y equitativa a partir del desarrollo integral de las nuevas generaciones y sus familias.

Para el logro de ello, se tiene 6 objetivos estratégicos: prevenir vulnerabilidades o amenazas y proteger a los niños, niñas y adolescentes, lograr el bienestar de las familias colombianas, lograr la máxima eficiencia y efectividad en la ejecución de los recursos, incrementar la consecución de recursos, lograr una organización apreciada por los colombianos que aprende orientada a resultados.

Cuenta con unos principios que deben estar presentes en toda acción y actuación del Instituto y en el día a día de sus equipos interdisciplinarios como: Trascenderse a sí mismo frente al interés superior de los niños y niñas, priorizando su voz, amor por las familias y comunidades, somos disciplinados en todo lo que se hace, dando más del 100%, innovando y compartiendo conocimientos, actuando con patriotismo y no aceptando lo inaceptable, trabajando con alegría y respetando la voz de los demás, lo que debe garantizar calidad en el ejercicio profesional de los servidores públicos de la Institución.

Comprometido con los valores institucionales y con sensibilidad social en la prestación del servicio, articulado a las competencias asignadas y considerado en la Ley

1098 del 2006 para lograr la atención integral a la Primera Infancia, la Protección de los niños, niñas y adolescentes y el bienestar de las familias colombianas, para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes con sus derechos vulnerados, donde entra el ICBF, desde la corresponsabilidad al proceso de restablecimiento de estos.

El ICBF, entonces, establece una línea de macro procesos misionales para la protección de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en restablecimiento de derechos, es allí donde los Hogares Sustitutos<sup>2</sup> se entrelazan en esta línea, dado que es una de las medidas de protección para el restablecimiento de derechos de la cual habla la ley 1098 de 2006<sup>3</sup>.

Los Hogares Sustitutos como una de las modalidades de atención que tiene el ICBF, se aborda desde las competencias técnico-administrativas planteadas en los lineamientos técnicos institucionales, como eje central, donde las familias sustitutas son las garantes de la atención y el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que están bajo la medida de protección, inmerso en esto, la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes con calidad eficiencia y oportunidad, donde adquieren unos compromisos y obligaciones y el ICBF a través del equipo técnico interdisciplinario del Centro Zonal Suroriental, hace el acompañamiento a través de visitas familiares, grupos de estudio trabajo, capacitaciones específicas, evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de lo estipulado con las familias sustitutas, teniendo como plataforma el estándar de calidad.

En ese proceso, se ha encontrado incumplimiento de la familias sustitutas, como garante de los derechos de la población allí ingresada, que conlleven al desarrollo integral

---

<sup>2</sup>El Hogar Sustituto es una modalidad de atención que corresponde a una medida de restablecimiento de derechos denominada “Ubicación en Hogar Sustituto” definida en el artículo 59 del Código de la Infancia y de la Adolescencia como: “la ubicación del niño, la niña o el adolescente en una familia que se compromete a brindarle el cuidado y atención necesarios en sustitución de la familia de origen”.

<sup>3</sup> Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.

de estos, en la operatividad de los lineamientos,( Herramientas que orientan las acciones en los Hogares Sustitutos, desde una mirada integral e intersectorial de la gestión para el desarrollo integral),donde se da las pautas y a pesar de hacerse un acompañamiento por parte del equipo interdisciplinario del Centro Zonal Suroriental, amerita entrar a revisar el cómo y en el que, se está siendo inasertivo al entrar a aplicar el estándar como herramienta verificadora de estos y las otras actividades establecidas para el logro de los objetivos de la modalidad, que permita la cualificación de las funciones de éstas, frente a lo establecido con el ICBF y poder contar con un verdadero trabajo en equipo, donde se logre construir conceptual y metodológicamente desde una misma lógica, sin perder la especificidad en cada una de las disciplinas.

Lo anterior, motivó al grupo de estudiantes en proceso de formación en la especialización en “Gerencia de Servicios Sociales” de la Fundación Universitaria Luis Amigo, hacer como ejercicio de investigación:” Evaluación del proceso de seguimiento y asesoría a los hogares sustitutos realizado por el ICBF, Centro Zonal Suroriental del Municipio de Medellín”.

En ese orden, se plantearon 2 preguntas orientadoras: ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del proceso de seguimiento y asesoría que realiza el ICBF a los Hogares Sustitutos atendidos directamente por el Centro Zonal Integral Suroriental?; y ¿Qué estrategias de mejoramiento se deben implementar en el proceso de seguimiento y asesoría a las familias sustitutas desde la Entidad?

## **2. JUSTIFICACIÓN**

Realizar este ejercicio, permitió evaluar el proceso de seguimiento y asesoría que el equipo interdisciplinario hace a los Hogares Sustitutos en la atención integral de los niños, niñas y adolescentes, que se encuentran en restablecimiento de derechos; ya que finalmente se pudo obtener un diagnóstico que presentará la situación actual; así como también, se observaron las principales fortalezas y debilidades en relación al proceso de asesoría y seguimiento al servicio que se presta a los niños y las niñas para poder asegurar que éste responda adecuadamente a lo establecido en las lineamientos técnico-administrativos .

Lo anterior, arrojó recomendaciones que de ser asumidas servirán para mejorar el proceso de asesoría y seguimiento, que se viene brindando a los Hogares Sustitutos, partiendo de las herramientas de trabajo establecidas en la actualidad y construyendo nuevas estrategias que permitan retroalimentar el proceso, con el fin de reproducir la experiencia en otros centros zonales, en un ámbito de construcción permanente, de diálogo de saberes, que pueda generar conocimiento y aprendizaje a todos los actores participantes en la construcción.

La especialización de Gerencia de Servicios Sociales contribuye al desarrollo social, por lo tanto esta investigación permitió diseñar estrategias dirigidas al mejoramiento en la implementación de políticas de protección, asegurando la prestación de un servicio más efectivo.

### **3. OBJETIVOS**

#### 3.1. Objetivos Generales

Evaluar el proceso de seguimiento y asesoría que realiza el ICBF a los Hogares Sustitutos atendidos directamente por el Centro Zonal Integral Suroriental

Elaborar un plan de mejoramiento para el equipo interdisciplinario, que permita resignificar los hallazgos encontrados en el ejercicio de investigación y lograr cualificar su quehacer

#### 3.2. Objetivos Específicos

Verificar las acciones que el equipo interdisciplinario realiza a los hogares sustitutos para el cumplimiento de los lineamientos institucionales del programa

Ver el proceso que las madres sustitutas han tenido a través del acompañamiento que el equipo interdisciplinario ha realizado

Realimentar el que hacer del equipo interdisciplinario a través de un plan de mejoramiento en el marco de los lineamientos técnicos y de acuerdo a los hallazgos en el ejercicio de investigación

## 4. MARCO TEÓRICO

### 4.1. Antecedentes

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) nace en 1968<sup>4</sup>, con la aprobación del proyecto de la Ley 75, de diciembre 3 de 1968<sup>5</sup> en los debates en el Senado y la Cámara de Representantes. El ICBF integró al entonces Instituto Nacional de Nutrición y la Dirección de Menores del Ministerio de Justicia, para atender a la población que vivía en la más profunda vulnerabilidad, en medio surgimiento de movimientos guerrilleros, la desigualdad social, condiciones de desplazamiento, reinserción al medio familiar, además del maltrato Infantil, descuido y negligencia, abuso sexual, abandono total o parcial, explotación infantil en cualquiera de sus formas.

EL ICBF se integra al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, que es el organismo del Gobierno Nacional que busca fijar políticas, planes generales, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación a las víctimas de la violencia, la inclusión social, la atención a grupos vulnerables y su reintegración social y económica. Para alcanzar este propósito, el Departamento trabaja integralmente en la formulación y ejecución de políticas sociales, además de realizar la coordinación de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema, el Centro de Memoria Histórica y la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial.

---

<sup>4</sup> Datos consultados en la historia de la creación y evolución del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, publicada en: <http://intranet/contenido/contenido.aspx>

<sup>5</sup> Por la cual se dictan normas sobre filiación y se crea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Con la promulgación del Código de la Infancia y la Adolescencia – Ley 1098 de 2006– acorde con los Convenios y Tratados ratificados y adheridos por Colombia y con la Constitución Política de Colombia; se establece como finalidad la garantía del pleno y armonioso desarrollo de los niños, las niñas y los adolescentes, así como el reconocimiento de estos como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento.

Teniendo en cuenta la responsabilidad del Estado a través del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en el restablecimiento de los derechos a los niños, niñas o adolescentes a quienes se les han vulnerado, y que una de las medidas de protección provisional que toma la autoridad competente, establecida en el Código de la Infancia y la Adolescencia, es la COLOCACION FAMILIAR, en un HOGAR SUSTITUTO. Así, el ICBF busca la restauración de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados en sus familias de origen.

La creación de la modalidad surge a partir del voluntariado y solidaridad de las familias que han brindado toda la garantía de derechos a sus hijos biológicos y que desean apoyar en la protección integral de los niños Colombianos. El funcionamiento de la modalidad ha ido permitiendo la construcción de una herramienta básica para mejorarla y conservarla, los Lineamientos de la Modalidad Hogar Sustituto.

En la década de los 70, los Hogares Sustitutos, surgieron como una modalidad familiar y comunitaria orientada a prevenir la privación afectiva de los niños, las niñas y los adolescentes que se presentaba en las instituciones. Como producto de la experiencia lograda durante este tiempo, se produjeron los primeros lineamientos en el año 1974.

Posteriormente, fueron modificados en diferentes años, 1992 y 1997, documento que fue vigente hasta el año 2005. Con la promulgación del Código de Infancia y Adolescencia los lineamientos fueron actualizados y como resultado se determinaron los

Lineamientos técnico administrativo del año 2011, los cuales están vigentes y en proceso de ajuste.

Para la elaboración de estos últimos lineamientos que dan el soporte Institucional a la Modalidad se contó con el análisis de los lineamientos anteriores escritos a la luz del Proyecto Pedagógico Educativo Comunitario y la Concepción del Niño desde el ICBF, ambos documentos concebidos desde la institución; el funcionamiento de los Hogares Sustitutos, la implementación del Código de Infancia y adolescencia, la complejidad de las problemáticas y la necesidad de cualificación del servicio. Se consideraron los actores comprometidos en su desarrollo, las experiencias de los niños, las niñas y los adolescentes, su relación con las familias biológicas y sustitutas, experiencias novedosas, procesos de seguimiento, asesoría, formación y supervisión a la luz de la restitución de los Derechos de niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF).

Permanentemente se dirigen acciones que propendan a mejorar la Modalidad, mediante la aplicación de los estándares de calidad, los lineamientos del programa, Acuerdos y Resoluciones fortaleciendo la cualificación y mejoramiento del servicio.

A pesar de los grandes esfuerzos que la entidad ha realizado en la cualificación de las familias sustitutas y sus acciones en favor de la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; la verdad es que aún no se ha logrado esa máxima cualificación, si partimos de una visita no informada. La familia sustituta se prepara para obtener una excelente calificación en la aplicación del estándar, lo conoce y sabe qué debe hacer y de hecho hay una gran mayoría con un excelente puntaje. Cuando el ICBF, confronta la calificación de manera sorpresiva, encuentra generalmente, que se ha decaído sustancialmente en la garantía de los derechos.

Cuando desde el centro zonal se integró a principios de este año el equipo interdisciplinario y transdisciplinario, empiezan a surgir inquietudes frente a la garantía

plena de derechos. El área administrativa visita las familias y empieza a preguntarse qué alimentación reciben los niños comparada con la información que suministran en consulta, como está la periodicidad de las valoraciones médicas, nutricionales, odontológicas, psicológicas, como presenta la madre sustituta la documentación de los niños, niñas y adolescentes... estos interrogantes generan espacios de reflexión entre los actores institucionales convirtiéndolos en gran preocupación para asumir y cumplir con la tarea individual y de equipo.

#### 4.2. Bases teóricas

El presente trabajo se construye basado especialmente en la normatividad existente para las protecciones de niños niñas y adolescentes en Colombia partiendo de la carta magna hasta llegar a las Resoluciones emitidas por los diferentes entes gubernamentales relacionados con el tema.

En el artículo 59 de la ley 1098 de 2006, se plantea que el hogar sustituto fue creado como una medida de restablecimiento de derechos, sustentada en la atención integral de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en restablecimiento de derechos, que esta medida será decretada por el menor tiempo posible, mientras que se resuelve la situación de la medida.

#### *La convención internacional de derechos de niños, niñas y adolescentes*

Para la convención internacional de los derechos del niño y de la niña en su artículo 1, definen por niño/a todo ser humano menor de 18 años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad. Y según la ley 1098 de 2006 (ley de infancia y adolescencia), son sujetos titulares de derechos todas las personas menores de 18 años, y se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre los 12 y los 18 años de edad.

“Niños y niñas, en el concepto de persona plena de su dignidad, son sujetos jurídicos especiales, lo que implica que en el ámbito mundial conforman el único grupo poblacional reconocido por ser vulnerable. De allí su clasificación como sujetos de derechos prevalentes y como los individuos más en el ordenamiento jurídico internacional y nacional. Este hecho implica esfuerzos adicionales por parte de los Estados en materia jurídica, política y administrativa para asegurarles, sin ninguna excusa, la garantía y el ejercicio de sus derechos”<sup>6</sup>.

### *Derechos Fundamentales*

Para hablar de Derechos Fundamentales, es necesario incorporar y reconocer el concepto de dignidad humana; esta “se relaciona con la posibilidad de contar con las garantías mínimas desde los derechos para vivir de acuerdo a las necesidades, como lo plantea Max Neef, y las titularidades, como lo refiere en su teoría Amartya Sen. No sólo es importante lo que necesita la persona, sino también las oportunidades reales que tiene para que ello sea posible<sup>7</sup>.

Los derechos fundamentales son aquellos atributos inherentes a todo ser humano, derivado desde la propia naturaleza, y de la necesidad de tener una existencia digna; son necesarios para garantizar la libertad y una calidad de vida digna y ante los cuales el estado tiene el deber de promover, respetar, garantizar o satisfacer.

Existen unos principios claros que orientan los derechos humanos:

1. Son Universales: todos los seres humanos tienen los mismos derechos, sin ninguna distinción.
2. Son indivisibles: todos los derechos humanos tienen la misma valoración.

---

<sup>6</sup> LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ. Una visión integral en procesos de atención. UNICEF Colombia. Fundación Antonio Restrepo Barco. P. 13.

<sup>7</sup> ROMERO V, Néstor Fernando y ZULUAGA TORO, Leydy Marcela. Op. Cit. P. 76

3. Son inalienables: los derechos humanos son irrenunciables.
4. “Los niños, las niñas y los adolescentes tienen todos los derechos de cualquier ser humano y, además, algunos derechos adicionales establecidos para garantizar su protección y su desarrollo durante el comienzo de la vida. Los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes se orientan a cuatro aspectos centrales:
5. Existencia: Que tengan las condiciones esenciales para preservar su vida.
6. Desarrollo: Que tengan las condiciones básicas para progresar en su condición y dignidad humana.
7. Ciudadanía: Que sean tratados como ciudadanos (es decir, como personas participantes y con todos los derechos) y que tengan las condiciones básicas para la vida en sociedad y ejercer la libertad.
8. Protección: Que no sean afectados por factores perjudiciales para la integridad humana.

Estos derechos de los niños, las niñas y los adolescentes tienen una doble razón de ser: los benefician a ellos, porque facilitan su vida y su desarrollo, y a la vez benefician a la sociedad, porque la hacen mejor en el presente y garantizan su progreso e integración”<sup>8</sup>.

Los hogares sustitutos como medidas de protección, garantista de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en proceso de restablecimiento de sus derechos, adquiere compromisos u obligaciones, desde el momento mismo en que recibe el niño, niña o adolescente, como:

1. Garantizar atención integral a los niños, niñas y adolescentes asignados para su cuidado. Este rol incluye, entre otras actividades, suministrar la alimentación balanceada, cuidado con el aseo personal e higiene y formación de hábitos.
2. Generar espacios de encuentro y comunicación permanente del niño, niña o adolescente con los miembros del grupo familiar sustituto, estimulando y propiciando su inclusión y la estabilidad emocional.

---

<sup>8</sup> Marco para las Políticas Públicas y Lineamientos para la Planeación del Desarrollo de la Infancia y la Adolescencia -Noviembre de 2007. p.19.

3. Definir conjuntamente con el niño, niña o adolescente, las normas de convivencia donde predomine el dialogo, la crianza humanizada y la construcción de ambientes sanos, armónicos y pacíficos.
4. Acompañar y orientar al niño, niña o adolescente a las citaciones que realice la Autoridad Competente, entidad contratista o SNBF, para adelantar valoraciones o brindar apoyo en su situación particular.
5. Acompañar y apoyar al niño, niña o adolescente en los encuentros con el grupo familiar de origen o red vincular de apoyo.
6. Participar en contextos relacionales (familiares, educativos y comunitarios) que le posibiliten al niño, niña y adolescente, desarrollarse en un ambiente de socialización, seguridad y afecto.
7. Garantizar la asistencia y permanencia en el sistema de educación formal y acompañar en el proceso educativo.
8. Garantizar el acompañamiento a la atención médica y seguimiento, que incluya:
  - *Asistencia al programa de crecimiento y desarrollo para los menores de 10 años.*
  - *Vacunación completa de acuerdo con la edad.*
  - *Acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades.*
  - *Solicitud de citas por interconsulta y cumplimiento de las mismas.*
  - *Cumplimiento de las recomendaciones médicas y suministro de medicamentos.*
9. Vincular al niño, niña o adolescente a actividades de recreación, deporte y cultura, así como a actividades comunitarias.

Los compromisos u obligaciones descritos anteriormente, son el objeto del seguimiento y asesoría por parte del equipo interdisciplinario que permite el cumplimiento de la atención integral de los niños, niñas y adolescentes por parte de las familias sustitutas; por lo tanto el proceso de selección debe permitir la identificación de familias sustitutas que ofrezcan las mejores condiciones socio afectivas y culturales para el desarrollo armónico de los niños, niñas y adolescentes, que cuenten con alto nivel de compromiso con

la niñez y la adolescencia y motivación favorable para su atención, capacidad de garantizar entornos protectores y posibilidades de dar apoyo y acompañamiento en la construcción de vínculos afectivos positivos.

Las familias que desee prestar el servicio como Hogar Sustituto, de forma libre, espontánea y sin ánimo de lucro, para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes en situación de amenaza, inobservancia o vulneración, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

*Rango de Edad:* Los cuidadores de los niños, niñas y adolescentes al momento de la selección, deben contar con edades comprendidas entre 25 y 55 años en ciudades con más de 100 mil habitantes y de 25 a 57 años en ciudades con menos de 100 mil. La edad máxima para funcionamiento es entre 60 y 62 respectivamente. Se exceptúa de este último rango de edad las madres sustitutas que vengán atendiendo a niños, niñas y adolescentes mayores de 10 años, declarados en adoptabilidad, con y sin discapacidad, en donde la familia sustituta por los vínculos afectivos y largas permanencias se constituye en la única red de apoyo para el niño, niña o adolescente. Lo anterior soportado en el concepto de la Defensoría de familia y la disposición de la familia sustituta de continuar con su cuidado y atención.

*Escolaridad:* Para los nuevos Hogares Sustitutos: Básica secundaria (noveno grado) aprobado y certificado o capacitaciones o cursos que lo habilitan para atender niños, niñas y adolescentes. Para Municipios con menos de 100.000 habitantes y territorios indígenas, si no se encuentra el perfil de escolaridad requerido, se aceptará el de básica primaria.

*Salud:* Buenas condiciones de salud física y mental certificada por: salud física médico general debidamente registrado y salud mental profesional especializada en psicología o psiquiatría, tanto del responsable directo del servicio como de su cónyuge o compañero(a), y de todos los miembros de la familia. En casos en que no se cuente con los

profesionales enunciados para la certificación de salud mental en el Municipio se debe realizar concepto formal por el profesional en Psicología del ICBF.

*Disponibilidad de Tiempo:* La Madre sustituta debe tener disponibilidad de tiempo a fin de brindar la atención y cuidados básicos a los niños, niñas y adolescentes según la edad y condición. Sin embargo, la disponibilidad de tiempo completo, no debe ser un criterio de exclusión, si se encuentran familias que reúnen todas las condiciones que solicita el Lineamiento y cuentan con red de apoyo que garantice el cuidado y atención de los niños, niñas y adolescentes, en tanto la madre sustituta asume otras actividades. Queda a criterio del equipo técnico interdisciplinario de la Defensoría de Familia, que continúe con el proceso de selección para vincularse como familia sustituta.

*Ubicación:* Se preferirán las familias ubicadas en el sector urbano al rural, de estrato tres en adelante, teniendo en cuenta la importancia de garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la prestación del servicio. Esto no quiere decir que no se tengan en cuenta otros estratos que garanticen efectivamente los derechos de los niños, niñas o adolescentes.

*Experiencia:* Tener experiencia en crianza o trabajo con niños, niñas o adolescentes. Sin embargo, la falta de experiencia no es criterio excluyente, pero dará prelación.

#### *Referente Normativo*

Convención internacional de los derechos del/a niño/a 1989

Promulgada por la Naciones Unidas “Esta Convención prescribe la obligatoriedad de los principios fundamentales que permitirán hacer realidad los derechos de la niñez y la adolescencia, tales como la no discriminación, el tratamiento como sujetos preferenciales, el interés superior, la prevalencia de derechos, la corresponsabilidad y el compromiso de los Estados y la sociedad para aportar los máximos recursos posibles para hacer efectivos tales derechos. De igual manera, con este

	instrumento jurídico y político se busca hacer justicia para con la niñez y la adolescencia, incluyéndolos dentro de los escenarios de la ciudadanía propia de los sistemas democráticos y equiparándolos en derechos y dignidades a todos los demás ciudadanos, a la vez que prescribe el trato preferencial que se les debe hasta el cumplimiento de la mayoría de edad”
Ley 7 de 1979	Sistema Nacional de Bienestar Familiar
Ley 12 de 1991	Por la cual se adopta la Convención de los derechos del niño/a.
Constitución Política de Colombia 1991	Art. 2, 5, 44, 45 y los demás artículos que se relacionan niñez.
Ley 181 de 1995	Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.
Decreto 1137/99 y Decreto 1138/99.	Creación del Sistema Administrativo de Bienestar Familiar.
Ley 765 2002.	Por medio de la cual se aprueba el “Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de los niños en la pornografía”, adoptado en Nueva York, el veinticinco (25) de mayo de dos mil (2000).
Ley 765 2002.	Por medio de la cual se aprueban la “Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional” y el “Protocolo para Prevenir, Reprimir y sancionar la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional”, adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
Ley 800 de 2003.	Ley 1098 de 2.006. De infancia y Adolescencia que reemplaza el antiguo Código del Menor.

Directiva Procuraduría General 0013 de Agosto 24 de 2007.	Por medio de la cual se dan las pautas para el ejercicio de Control Preventivo que debe realizar el Ministerio Publico en la vigilancia a la Garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
Ley 1361 de 2009.	Por medio de la cual se crea la Ley de Protección Integral a la Familia.
Decreto 860 de 2010.	Por medio del cual se modifica parcialmente la Ley 1098 de 2006.

#### *Lineamientos técnicos del ICBF*

#### *Lineamientos técnicos administrativos de los hogares sustitutos con o sin discapacidad 2011 versión 3.0.*

Este es el instrumento que plantea todas las bases teóricas, técnicas y administrativas para el funcionamiento de la medida de hogares sustitutos para el ICBF y sus operadores.

Este lineamiento es la base principal, dado que desde el mismo se plantea: el proceso de Asesoría y seguimiento a la Modalidad de Hogares Sustitutos tiene como objeto la verificación de las condiciones del proceso de atención de los niños, niñas o adolescentes y avanzar en el proceso de cualificación del servicio.

Los responsables de este proceso son los integrantes del equipo técnico interdisciplinario del ICBF u Operadores. Deben adelantar los siguientes aspectos:

- a) Elaboración del Plan de Seguimiento: Este plan debe elaborarse preferiblemente por un período semestral y contener: Nombres de los responsables de los Hogares, la ubicación del Hogar (dirección, sector), los nombres de los niños, niñas y adolescentes ubicados en el Hogar Sustituto, sus edades, fechas de las visitas y responsables del seguimiento, además, las acciones de seguimiento para cada caso.

- b) Realización de Visitas de Asesoría y Seguimiento: Estas visitas tienen como objetivo verificar el proceso de atención, en cuanto a las condiciones del servicio y el proceso de atención que se brinda a cada niño, niña y adolescente, así como asesorar a las Madres sustitutas frente al plan de atención a niños, niñas y adolescentes o definición de acciones de mejoramiento.
  
- c) Elaboración del Informe de Asesoría y Seguimiento: Debe contener los resultados del proceso realizado, las técnicas utilizadas, las observaciones y mejoras que haya sugerido, seguido de un Plan de Asesoría y un Plan de Mejoramiento. Cuando se encuentren situaciones similares en diferentes Hogares Sustitutos, se debe realizar un plan de asistencia técnica para el 100% de los Hogares.

*Instrumento de supervisión técnica para unidades de servicio de hogares sustitutos para población con y sin discapacidad. Versión 2011.*

Este instrumento aporta las variables que se tienen en cuenta para la aplicación en los hogares sustitutos. Estas variables están clasificadas dentro de los componentes con sus respectivos responsables: Componente técnico: Existencia, desarrollo, protección, ciudadanía, organización del proceso de atención y Componente administrativo.

*Proyecto Pedagógico Educativo Comunitario PPEC<sup>9</sup>:*

Es un proceso teórico- práctico de permanente construcción, que desde una concepción humanizante orienta el quehacer pedagógico con los niños, imprimiéndole una intencionalidad formativa para conseguir un desarrollo como ser integral. Se fundamenta en la concepción de niño como ser social, su desarrollo depende de la calidad de las relaciones con su familia, con el entorno, con otros niños y otros adultos. Incorpora lo artístico, lo lúdico y ético en relación con la cotidianidad y basado en el reconocimiento del

---

<sup>9</sup> Filosofía concebida desde el ICBF y plantea

otro. Este proyecto busca la educación para seres humanos integrales con el Desarrollo de potencialidades de los niños y niñas. La Cualificación de las interacciones (consigo mismo, con los demás, con el entorno). La Creatividad a partir del arte, la lúdica, los lenguajes expresivos y la ética en la vida cotidiana.

El Proyecto es un instrumento institucional que orienta los procesos pedagógicos de los programas del ICBF en sus diferentes modalidades, (entre ellos los hogares sustitutos), basado en el enfoque de desarrollo humano, a través del cual se posibilita el despliegue de las potencialidades que los niños y las niñas tienen como seres humanos: *el amor, la comprensión, la solidaridad, el respeto mutuo, la libertad, la autonomía*. Es un documento dinámico, en permanente construcción, en la que participan los agentes educativos, la familia, la comunidad, las instituciones; y se recopilan sus experiencias y saberes, imprimiéndole una intencionalidad formativa para conseguir el desarrollo integral de los niños y las niñas en todas sus dimensiones

En ese marco se plantea el desarrollo infantil como un proceso a través del cual los niños/niñas desde la gestión, empiezan a construir las condiciones físicas, psíquicas y emocionales para su interacción con el entorno. En este proceso cada niño/niña va alcanzando un mayor control sobre sus actos dependiendo del tipo de estímulo que reciba de los adultos y del contexto cultural. Por lo tanto el desarrollo psicosocial es un proceso de cambio por etapas y de transformaciones que se logran en la interacción que tienen los niños/niñas con el ambiente físico y social que los rodean, alcanzando niveles cada vez más complejos de movimientos y acciones.

*Concepto unificado 27891 de 2010<sup>10</sup>:*

Se trata de un Concepto emitido por La Oficina Jurídica Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, donde se explica que la concepción que se tenía de los niños en

---

<sup>10</sup> Fuente: Archivo interno del ICBF

Colombia ha cambiado en el transcurso de los años, luego son concebidos como seres en situación de necesidad que el legislador debe proteger de cualquier explotación, y se explica que a partir de la Constitución de 1991, en virtud al preámbulo y la consagración de los derechos de los niños en el artículo 44, los menores de edad se convierten en sujetos de derechos, considerados como seres en desarrollo que poseen dignidad integral. En resumen, en dicho documento se concibe al niño como un ser inacabado en permanente construcción, actor y gestor de su propio desarrollo con potencialidades y capacidades, como seres holísticos.

### *Cuidado Temprano Para la Infancia en Hogares Sustitutos<sup>11</sup>:*

Se trata de un estudio descriptivo observacional a través del cual se identificaron condiciones de cuidado vivenciados por niños y niñas en hogares sustitutos de Bogotá, el cual se aplicó en 20 hogares sustitutos de la ciudad y que tiene como objetivo principal describir las características del cuidado proporcionado a la primera infancia en Hogares Sustitutos de Bogotá para analizar si cumple con criterios de calidad, y en el que se señala de manera general algunos aspectos relacionados con el cuidado proporcionado a los niños y las niñas en los hogares sustitutos y plantea orientaciones para la formulación de lineamientos que garanticen la garantía y el ejercicio pleno de los derechos para la infancia en situación de vulnerabilidad.

En dicho trabajo, se afirma que aunque la calidad del cuidado que se proporciona en los centros de acogida estudiados es alta, se ve perturbada por el número de niños y niñas que se acogen y si presentan o no condición de discapacidad o enfermedad. De igual manera, se presentan las recomendaciones para optimizar el servicio que presta el programa y se sugiere continuar realizando estudios en el área del cuidado temprano a la infancia.

---

<sup>11</sup>Estudio descriptivo Realizado en Bogotá por Ana Carolina Rodríguez Ibarra, como tesis de grado para optar al título de Magister en Psicología Con énfasis en Psicología y Sociedad en la Universidad Nacional de Colombia.

#### 4.3. Sistema de variables e indicadores

*Elaboración del Plan de Seguimiento:* Este plan debe elaborarse preferiblemente por un período semestral y contener: Nombres de los responsables de los Hogares, la ubicación del Hogar (dirección, sector), los nombres de los niños, niñas y adolescentes ubicados en el Hogar Sustituto, sus edades, fechas de las visitas y responsables del seguimiento, además, las acciones de seguimiento para cada caso.

*Indicadores:*

1. Revisión del plan de mejoramiento actual
2. Periodicidad de la aplicación del plan de mejoramiento
3. Restructuración del plan de mejoramiento para su aplicación.

*Visitas de Asesoría y Seguimiento:* Se define como el conjunto de actividades de orientación, acompañamiento, verificación y valoración de la calidad del servicio; constatando que se esté desarrollando de acuerdo a la capacitación y asesoría brindadas en el marco de la normatividad y lineamientos vigentes para la garantía de derechos a la población titular de atención y el cumplimiento de los lineamientos técnico administrativos de la modalidad.

*Indicadores:*

1. Aplicación de ficha plan de mejoramiento
2. Asesoría inmediata de lo encontrado en la visita.

*Informes de Asesoría y Seguimiento:* Debe contener los resultados del proceso realizado, las técnicas utilizadas, las observaciones y mejoras que haya sugerido, seguido de un Plan de Asesoría y un Plan de Mejoramiento. Cuando se encuentren situaciones

similares en diferentes Hogares Sustitutos, se debe realizar un plan de asistencia técnica para el 100% de los Hogares.

*Indicadores:*

1. Consolidación de acuerdo a los resultados encontrado en la visita.
2. Elaboración de informes de la asesoría y el seguimiento realizado al Hogar Sustituto.
3. Análisis de la información obtenida

*Planes de Mejoramiento:* Los Hogares Sustitutos que reciban observaciones y planes de mejoramiento y asesorías, producto de los seguimientos realizados por la entidad competente o la entidad contratista, deberán acoger y seguir de forma inmediata los ajustes y modificaciones que el informe o instrumento de seguimiento le registren. Lo anterior a fin de continuar brindando la atención en las mejores condiciones

*Indicadores:*

1. Socialización de los planes de mejoramiento
2. Seguimiento a los planes de mejoramiento
3. Cumplimiento de mejora de los hallazgos encontrados.

## 5 METODOLOGÍA

### 5.1 Tipo de estudio

La Investigación es de corte evaluativo –descriptivo que según Mario Tamayo<sup>12</sup> “se presenta básicamente como un modelo de aplicación de los métodos de investigación para evaluar la eficiencia de los programas de acción en las ciencias sociales.

Se hacen necesarios en este tipo de investigación los conocimientos básicos sobre lo que va a evaluación se refiere, es decir, a las características, elementos y técnicas de evaluación.

El objeto de este tipo de investigación es valorar los resultados de un programa en razón de los objetivos propuestos para el mismo, con el fin de tomar decisiones sobre su proyección y programación para un futuro”.

El proceso descriptivo consiste fundamentalmente en describir un fenómeno o situación mediante su estudio en una circunstancia temporo – espacial determinada. Permite conocer las variables que se asocian.

El fin fundamental de la aplicación de la metodología evaluativa – descriptiva es buscar que mediante procesos investigativos a hechos y fenómenos que requieren ser modificados, es la determinación de tomar la decisión frente a si continuar con la estructura que presentan los fenómenos o suspender su ejecución, o si conviene modificar esa estructura para el logro de los objetivos propuestos.

---

<sup>12</sup> Serie APRENDER A INVESTIGAR, Módulo 2. La investigación, Tercera Edición: (corregida y aumentada) Santa Fe de Bogotá. 1999

## 5.2 Población y Muestra

La población está determinada por los 39 hogares sustitutos adscritas al Centro Zonal Integral Suroriental modalidad ICBF, sin embargo se aplica un muestreo por conveniencia , donde se establece una muestra de 31 hogares.

### *Muestreo no probabilístico por conveniencia*

Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Es muy frecuente su utilización en sondeos preelectorales de zonas que en anteriores votaciones han marcado tendencias de voto.

También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento es utilizar como muestra los individuos a los que se tienen fácil acceso y de los que se sabe tiene conocimiento profundo sobre la temática.

Se tiene un total de población de 39 “hogares sustitutos” de los cuales se seleccionaron una muestra representativa del 80% que tiene una equivalencia a 31 hogares; los cuales se eligieron por el tiempo que llevaban constituidos, al conocimiento de la institucionalidad, al fácil acceso para obtener información y a las recomendaciones de la misma institución.

### *Fuentes de Información*

#### *Fuentes Primarias:*

31 hogares sustitutos adscritas al Centro Zonal Integral Suroriental modalidad ICBF, quienes cuentan con niños, niñas y adolescentes ubicados en medida de restablecimiento de derechos son una fuente fundamental de información. Equipo

Interdisciplinario de Restablecimiento de Derechos que maneja la modalidad Hogares Sustitutos.

*Fuentes Secundarias:*

1. Instrumento de supervisión técnica para unidades de servicio de Hogares Sustitutos para población con y sin discapacidad.
2. Informes de asesoría y seguimiento a Hogares Sustitutos.
3. Lineamientos técnicos del ICBF
4. Legislación institucional
5. Libros, Publicaciones, Revistas, Documentos, Folletos, entre otros con los que cuenta el instituto.

### 5.3 Procedimientos para la recolección y procesamiento de información

Para la recolección de la información se elaboraron instrumentos técnicos que permitieron el acercamiento con las fuentes primarias y secundarias.

Como instrumento de recolección de datos para las **fuentes primarias** se realizó una entrevista Semiestructurada, la cual se define la manera sistemática de recolectar datos en forma directa donde actúan, el entrevistador y el entrevistado, sin tener que ceñirse estrictamente a la estructura planteada, ya que se puede ampliar dependiendo de la interacción entre ellos; además Kerlinger<sup>13</sup>

Otro de los instrumentos de recolección de datos que se utilizó con las fuentes primarias fue la encuesta estructurada que consistió en un conjunto de preguntas con respecto a las variables seleccionadas por el equipo investigador.( Anexo 3)

---

<sup>13</sup>PRADO, Graciela. Investigación en Salud. capítulo 13., paginas 230- 25. Ed. Pontificia Javeriana, Facultad de Estudios Interdisciplinarios.1998

Para la recolección de la información de las fuentes secundarias, se revisó la literatura relacionada con la evaluación de procesos del ICBF, se revisaron los formatos y los instrumentos técnicos del proceso del seguimiento y asesoría desde las variables y criterios establecidos.

### *Plan de análisis de la información*

Para realizar el análisis de la información recolectada se elaboró instrumentos de codificación de los datos obtenidos en las encuestas y en las entrevistas, procesando y analizando la información, por medio de los programas: Microsoft Excel, Word.

Además se construyó una matriz de triangulación para el Análisis y discusión de resultados de la información obtenida de la aplicación de las encuestas y entrevistas realizadas al equipo especializado. (Anexo 5)

### *Codificación de las respuestas*

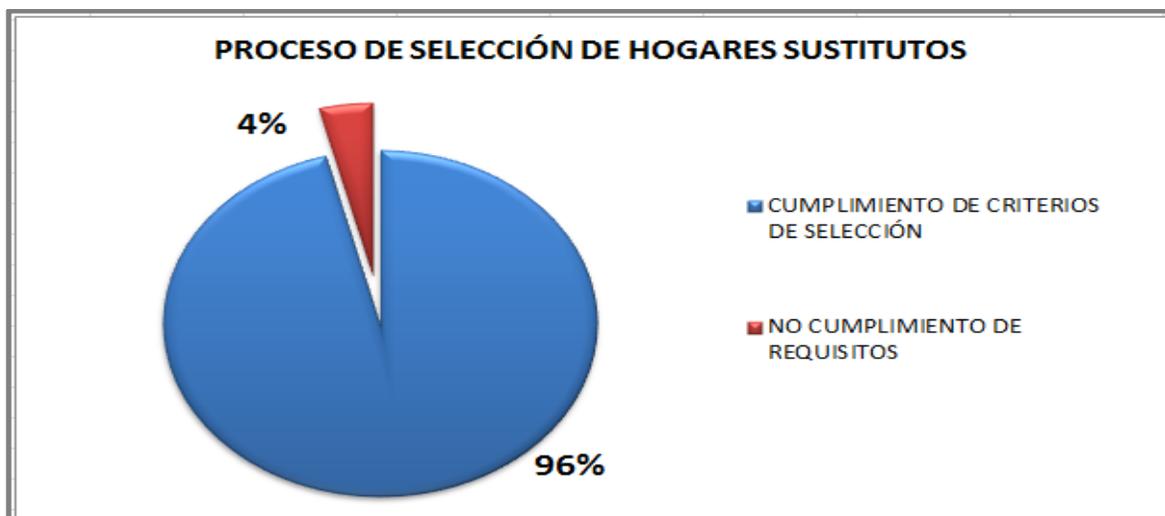
1. Grabación de los datos en un archivo permanente
2. Organización de los datos (Ajustes y modificaciones)
3. Las respuestas de las entrevistas se codificaron de acuerdo a patrones generales de respuestas (respuestas similares o comunes), de acuerdo a los siguientes procedimientos;
4. Selección de los sujetos representativos para la aplicación de la entrevista
5. Observación de la frecuencia con que aparece cada respuesta a la pregunta
6. Elección de las respuestas que se presentan con mayor frecuencia (patrones generales de respuesta)
7. Clasificación de las respuestas elegidas en temas, aspectos o rubros de acuerdo con un criterio lógico. (Se dio un rubro o valor a cada patrón de respuesta)
8. Se realizó un consolidado a través de un cuadro operativo de variables de la investigación con los siguientes ítems: Proceso, variables, componentes, indicadores,

preguntas realizadas en los instrumentos y discusión de los datos, teniendo cuenta: proceso de seguimiento y asesoría a hogares sustitutos aplicado a las madres sustitutas (Anexo 1) y al equipo interdisciplinario (Anexo 2), realizándose posteriormente un análisis de la información.

#### 5.4 Análisis de la información

Se realiza un análisis de los datos procesados; tanto de las encuestas como de las entrevistas, lo que permite obtener el conjunto completo de la información para la obtención de resultados.

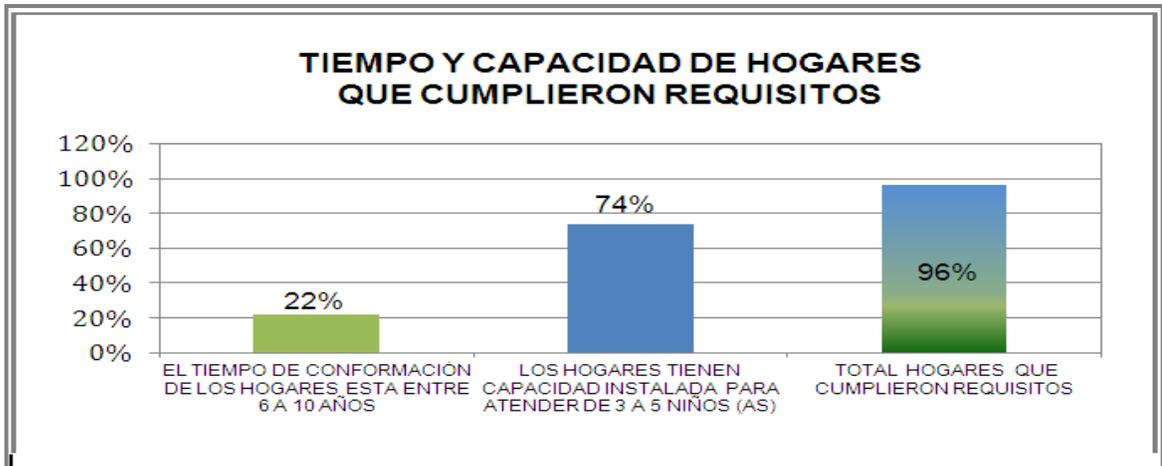
Figura 1. Selección de Hogares Sustitutos



Fuente: Encuestas y Entrevistas Aplicadas a los Hogares Sustitutos del Centro Zonal Integral Suroriental

Del proceso de selección se evidencia que aunque los servidores públicos no tienen claridad frente a los lineamientos técnicos administrativos que orientan el proceso, se observó que el cumplimiento de los criterios para la selección de los Hogares Sustitutos se cumple en un 96%; ya que las Madres Sustitutas hicieron referencia a este aspecto.

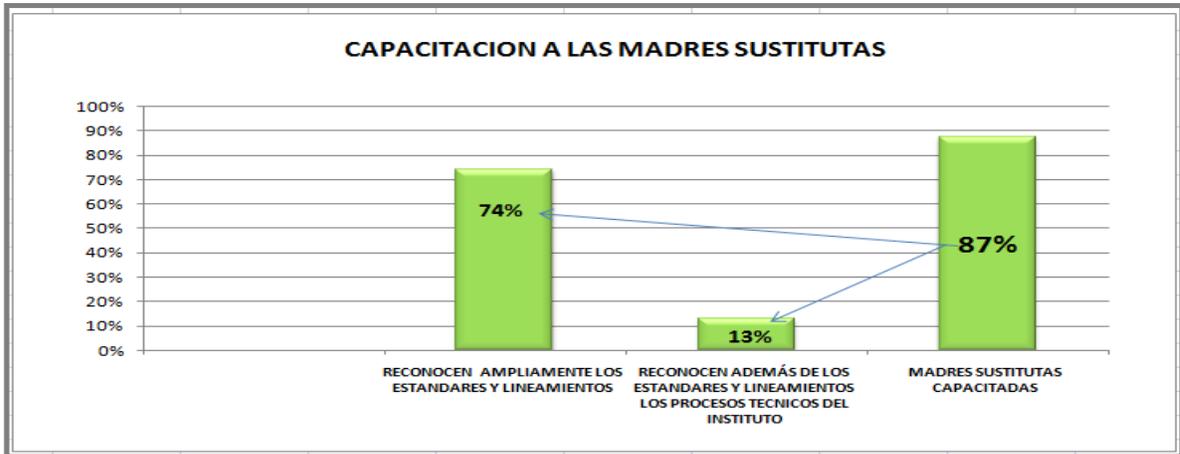
Figura 2. Capacidad Hogares Sustitutos



Fuente: Encuestas y Entrevistas Aplicadas a los Hogares Sustitutos del Centro Zonal Integral Suroriental

El 74% de los Hogares seleccionados cuentan con una capacidad instalada para atender de 3 a 5 Niños, Niñas y adolescentes aunque los lineamientos establecen una capacidad máxima de 3 NNA y según entrevista realizada a los servidores públicos ningún Hogar supera la capacidad instalada que establece el ICBF, a excepción de los Hogares que tienen hermanos, lo cual se refleja en el cumplimiento de los requisitos para la conformación de un Hogar Sustituto lo cual garantiza una estabilidad en la constitución de los Hogares que se refleja en la permanencia de los NNA.

Figura 3. Capacitación a madres sustitutas



Fuente: Encuestas y Entrevistas Aplicadas a los Hogares Sustitutos del Centro Zonal Integral Suroriental

Del 100% de las Madres Sustitutas, el 87% reconocen que fueron capacitadas una vez fueron seleccionadas, por lo tanto el 74% a partir de la capacitación conoce los estándares de calidad y los lineamientos técnico administrativos y a su vez el 13% conoce el proceso técnico de capacitación y asesoría, lo que permite la cualificación de los hogares, prestando así un mejor servicio.

Figura 4. Visitas de los profesionales a los hogares



Fuente: Encuestas y Entrevistas Aplicadas a los Hogares Sustitutos del Centro Zonal Integral Suroriental

En el proceso de seguimiento y asesoría que se realiza a los hogares Sustitutos, se evidenció que al 71% de los Hogares le han realizado máximo 2 visitas en el año y solo el 29% le han realizado más de 2 visitas, contrastado con los lineamientos se no se viene cumpliendo con el indicador del seguimiento a los Hogares.

## 6. RESULTADOS

Desde las fuentes primarias y secundarias aplicadas a los 31 hogares sustitutos, representado por las madres y a 5 profesionales del equipo interdisciplinario del Centro Zonal Integral Suroriental, y articulado al numeral anterior, el ejercicio arrojó los siguientes resultados:

### 6.1 Hogares sustitutos y madres sustitutas:

La estabilidad familiar en los hogares constituidos, conlleva a minimizar la rotación de los niños, niñas y adolescentes, brindando así una atención más integral y continua, además la capacidad instalada con la que cuentan los hogares en la actualidad es la establecida en los lineamientos, por lo tanto se cumple en un 95% con ellos.

La cercanía y relación que se da por parte del equipo encargado de esta modalidad, con los Hogares Sustitutos y las madres ha facilitado el proceso de atención para con los niños, niñas y adolescentes.

Las madres sustitutas tienen claridad frente a los lineamientos técnico-administrativos, lo cual permite cumplir con las obligaciones contraídas para la atención de los niños, niña y adolescente, pero en su operatividad se presenta dificultad en algunos ítems.

Las madres sustitutas valoran y resaltan la importancia de las capacitaciones y los espacios del trabajo en equipo para fortalecer su quehacer como madres, también las asesorías personalizadas que han podido brindar el equipo de profesionales de los Hogares Sustitutos, permite mejorar la labor que ellas vienen realizando, además porque es un espacio que permite resolver las inquietudes. Las personas encuestadas expresan la

claridad que el equipo tiene para realizar el proceso de selección de las madres sustitutas, asumiendo este compromiso con mucha responsabilidad, lo que hace que haya una estabilidad y mayor permanencia de las elegidas, fortaleciéndose esto, con la inducción que se da inicialmente a las mismas.

Las madres valoran y resaltan la importancia de las capacitaciones y los espacios de trabajo en equipo para fortalecer su quehacer como madres; también las pocas asesorías personalizadas brindada por el equipo de profesionales encargado de Hogares Sustitutos, la cual es una oportunidad de mejora, dado que en este espacio se pueden resolver inquietudes.

6.2 El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el equipo interdisciplinario en referencia a la modalidad:

El equipo interdisciplinario del Centro Zonal no es suficiente para hacer la evaluación, seguimiento y asesoría a los hogares sustitutos; al no tener capacidad operativa no se cumple con los tiempos estipulados, tanto para dar el concepto técnico referido a la aprobación de las madres seleccionadas, como la ruta que debe realizarse, teniendo en cuenta que debe darse como un proceso en el que se da asistencia, se realimenta y se brinda apoyo en campo, mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento en busca de la mejora en campo. El proceso inicia acordando la estrategia con todos los integrantes del equipo de acuerdo a los lineamientos estipulados por el ICBF, donde no se ve coherencia por parte de ellos en su operatividad.

El ICBF realiza la aplicación de estándares contratando una entidad externa, la cual realiza visitas para evaluar la operatividad de los lineamientos, aplicando el instrumento diseñado para el estándar, e igualmente el equipo interdisciplinario realiza visitas de asesoría y supervisión directa a las familias sustitutas, presentándose confusión en las madres, porque no hay una clara diferenciación por partes de ellas, sobre el seguimiento que realiza el equipo encargado de hogares sustitutos y quienes realizan las visitas de

seguimiento de los estándares; observándose en esta última, una interpretación diferente a las variables consideradas en el estándar, lo que da cuenta de la poca claridad que estos tienen del programa, inclusive los mismos integrantes del equipo desconocen su obligación en el proceso de seguimiento, afirmando que este lo debe realizar la contratación externa de los estándares de calidad y limitando su acción a la asesoría. No están definidas las competencias de estas 2 instancias (Equipo ICBF-Entidad que aplica estándares).

Falta más organización y vigilancia en la manera de proceder de los servidores públicos encargados de la evaluación y el seguimiento al programa, para que las funciones y los procesos definidos en los lineamientos sean ejecutados de manera ágil. Esto también puede obedecer a que no hay una periodicidad y regularidad en las visitas para que los profesionales verifiquen el cumplimiento de los lineamientos y puedan ver cómo viven realmente los niños, niñas y adolescentes que ingresan a esta modalidad como medida de protección, además no tienen un suficiente conocimiento de los lineamientos técnico-administrativos por parte de todo el personal que conforma el equipo.

No se tiene un plan estructurado de trabajo por parte del equipo que permita intervenir desde una misma lógica, en forma articulada, que conlleve a una mayor asertividad y calidad en el proceso de evaluación, seguimiento y asesoría a las familias sustitutas, donde se vea claramente una cohesión y sinergia en torno a los lineamientos, para el logro de un acompañamiento continuo con calidad, eficiencia y oportunidad.

El ICBF no cuenta con el personal y recursos suficientes, para un acompañamiento interdisciplinario oportuno, eficiente y eficaz, donde se dé continuidad en la institución de los profesionales responsables de la modalidad.

En lo referente al proceso de selección de los Hogares Sustitutos se encuentra como principal fortaleza el cumplimiento de los criterios establecidos en los lineamientos, tanto en el interés del personal encargado por garantizar que se cumplan, como de los hogares por hacerlo; lo cual influye en la estabilidad familiar en los hogares constituidos, lo que

minimiza la rotación de los niños, niñas y adolescentes, brindando así, una atención más integral.

La gran mayoría de los hogares recibió la inducción y capacitación para constituirse como hogar, sin embargo no el 100% de las familias recibió la inducción y capacitación inicial para constituirse como hogar, lo que representa una amenaza para garantizar la atención integral de los niños, niñas y adolescentes, reflejado en los hogares que no recibieron esta capacitación e inducción.

Esta investigación evidenció que falta organización y vigilancia en la manera de proceder para que las funciones y procesos definidos en los lineamientos sean ejecutadas en forma eficaz, eficiente y oportuna, lo que puede obedecer, como dicen las personas entrevistadas, el personal es insuficiente para cumplir con todas las actividades a las que deben dar respuesta, lo cual se demuestra en el desconocimiento de su obligación en el proceso de seguimiento, afirmando que este lo debe realizar la contratación externa de los estándares de calidad y limitando su acción a la asesoría, por lo tanto esta investigación permitió establecer estrategias de mejoramiento que contribuirán al proceso.

La realización de esta investigación permitió establecer recomendaciones que contribuirán a mejorar el proceso de seguimiento y asesoría a los Hogares Sustitutos, al ser adoptado por el equipo interdisciplinario del Centro Zonal, de Medellín, de la Regional Antioquia, que servirá como piloto para implementar en los otros Centros Zonales del ICBF y contar con un plan de mejoramiento a desarrollarse por equipo.

## 7. CONCLUSIONES

Se puede concluir desde este ejercicio como la labor social de las madres sustitutas, contribuyen al desarrollo y protección de la primera infancia, cumpliendo el papel de madre y educadora de la niñez, bajo condiciones de trabajo arduo y continuo; responsabilidad que asumen con los niños, niñas y adolescentes, además, de la sociedad en general, lo que requieren de un mayor acompañamiento por parte del ICBF, donde se cuenta con un plan de trabajo estructurado e interdisciplinario, considerando estrategias de trabajo tanto para ser proyectado a las Madres Sustitutas como al equipo del Centro Zonal, y otras dependencias como Protección, para lograr un trabajo articulado, y así apostarle a la prevención y la protección, generando espacios de discusiones conceptuales, análisis que permita realimentar el que hacer de cada disciplina con unos objetivos claros, concretos y rutas de trabajo para los diferentes niveles, además de unos objetivos claros enmarcados en los lineamientos técnico-administrativos, retomando los grupos de estudio trabajo, visitas familiares, acompañamiento a las familias sustitutas de acuerdo al ciclo de vida de los niños y niñas inscritos en cada hogar, capacitaciones específicas, demarcando claramente unos indicadores.

Como estrategia, se considera importante retomar el trabajo articulado con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, la corresponsabilidad y las redes familiares, barriales e institucionales. Lo anterior motiva a plantear nuevas preguntas de investigación y a interrogar a la institución como promover la sistematización del programa como estrategia de investigación cualitativa que conlleve a realimentar los lineamientos institucionales.

En el proceso que se dio en este ejercicio es de gran significación ver como el ICBF cuenta con una gran riqueza bibliográfica donde consolida conceptual y metodológicamente todo lo referido a la modalidad inmersa en la Ley 1098 del 2006,

además de tener unos lineamientos claros que dan de la ruta para que las familias sustitutas cumplan con su labor social, como espacio de protección para los niños, niñas y adolescentes que ingresan a ésta, como medida de protección, lo que conlleva a un mayor acompañamiento por parte del equipo interdisciplinario de la Institución, garantizando un trabajo mucho más integral.

## **8. RECOMENDACIONES**

Con base en los resultados obtenidos en la investigación realizada, se considera pertinente, tener en cuenta para el mejoramiento en la asesoría y seguimiento que se viene brindando a los Hogares Sustitutos del Centro zonal Integral Suroriental ICBF, Regional Antioquia, las siguientes recomendaciones:

Fortalecer el equipo interdisciplinario encargado de Hogares Sustitutos en el quehacer y las responsabilidades de cada uno de los integrantes, permitiendo mejorar el trabajo en equipo, para poder brindar una asesoría y un acompañamiento adecuado acorde a los lineamientos técnico -administrativos de los Hogares Sustitutos, construyendo desde una misma lógica el que hacer del equipo.

Capacitar a las Madres Sustitutas frente a las funciones que realiza cada una de los profesionales del equipo interdisciplinario, a fin de mejorar el proceso de asesoría y acompañamiento que se brinda en la actualidad.

Garantizar el cumplimiento de los lineamientos técnicos para la constitución de los hogares, con el fin de velar por la adecuada atención a los niños, niñas y adolescentes, en especial en lo referente con lo establecido a nivel de inducción y capacitación.

Realizar una clara organización de las funciones y competencias de los procesos del Centro Zonal, que permitan que con el personal existente se puedan llevar a cabo todas las responsabilidades del mismo.

La realización de una reinducción y capacitación permanente al equipo encargado de los Hogares Sustitutos; en especial dando claridad frente a la supervisión que realiza la contratación externa y el que se plantea desde los lineamientos técnico administrativo de

los Hogares Sustitutos. Además los nuevos profesionales que ingresen a formar parte del equipo interdisciplinario deben realizar estudio de los lineamientos técnico-administrativos.

Mejorar el seguimiento a los Hogares Sustitutos, regulando las visitas que permita garantizar el cumplimiento de los lineamientos y de las condiciones en las que viven los niños, niñas y adolescentes, estableciendo un cronograma que obedezca a una programación establecida para el cumplimiento de los objetivos.

El ICBF debe garantizar condiciones al equipo interdisciplinario para el cumplimiento de su quehacer con los hogares sustitutos y darles continuidad a los profesionales que vienen en el proceso.

Construir el plan operativo conjuntamente con todos los integrantes del equipo y cuando se requiera incluir a profesionales del equipo de prevención para apostarle a la prevención de la protección

*“UNA IDEA SOLO ES BUENA, SI SE HACE ALGO CON ELLA”*

Whitehead

## 9. REFERENCIAS

CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 75 de 1968 *Por la cual se dictan normas sobre filiación y se crea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.*

CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1098 de 2006. *Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Diario Oficial 46446 de noviembre 08 de 2006.*

CONGRESO DE COLOMBIA. LEY 9 DE 1979 (enero 24) *Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. Diario Oficial No. 35308, del 16 de julio de 1979.*

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. *Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991.*

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS. DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN SUBDIRECCIÓN DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS. *Lineamiento Técnico para la Modalidad de: Hogares Sustitutos para niños, niñas y adolescentes y mayores de edad con discapacidad, con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerados. Versión 03 del 19 de Diciembre de 2011.*

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS RESOLUCIÓN 4379 DE 2011- (octubre 7) *"Por la cual se aprueba el Plan Indicativo Institucional para el periodo 2011 - 2014: Por la Prosperidad de la primera infancia y la familia colombiana"*

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS. SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LOS CONTRATOS DE APOORTE SUSCRITOS POR EL ICBF. *Estándares de calidad para hogares sustitutos ICBF. Instrumento de supervisión técnica para unidades de servicio de hogares sustitutos para población con y sin discapacidad. Versión 2011.*

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS. *Proyecto Pedagógico Educativo Comunitario PPEC. Bogotá, enero de 2011.*

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS. *Concepto general unificado niñez y adolescencia. Concepto unificado 27891 de 2010 (julio 9)*

RODRÍGUEZ IBARRA, Ana Carolina (2009) *Cuidado temprano para la infancia en hogares sustitutos: Estudio descriptivo* en Bogotá. Maestría tesis, Universidad Nacional de Colombia.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. *Serie aprender a investigar. Módulo 2, La investigación, Tercera Edición (corregida y aumentada).* Bogotá, ICFES, 1999

## **ANEXOS**

**ANEXO No. 1**

**CUESTIONARIO**

**PROCESOS DE SELECCIÓN, ASESORIA Y SEGUIMIENTO A HOGARES  
SUSTITUTOS  
TIPO 2-FAMILIAS SUSTITUTAS**

Buenos días, como parte de un estudio que se está realizando acerca de las fortalezas y debilidades del proceso de seguimiento y asesoría que realiza el ICBF a los Hogares Sustitutos atendidos directamente por el Centro Zonal Integral Suroriental (modalidad ICBF), queremos solicitar su apoyo a través del desarrollo del presente cuestionario.

La información brindada en esta cuestionario es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos su participación.

Nombre de la Madre Sustituta: \_\_\_\_\_

**1: PROCESO DE SELECCIÓN HOGARES SUSTITUTOS**

1. ¿Cómo fue el proceso de selección que inició para conformarse como hogar sustituto? :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Hace cuánto se conformó como hogar sustituto? \_\_\_\_\_

3. ¿Para cuántos niños, niñas y adolescentes tiene capacidad instalada de atención en su hogar? \_\_\_\_\_

4. ¿Recibió la inducción para iniciar la atención a través de un hogar sustituto?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿Recibió la capacitación inicial para iniciar la atención a través de un hogar sustituto?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles de los siguientes profesionales conoce usted que intervienen en el proceso de selección para la creación de los Hogares Sustitutos?  
Trabajadora Social \_\_\_\_ Psicóloga \_\_\_\_ Nutricionista \_\_\_\_  
Defensora Familia \_\_\_\_ Encargada Responsable de Hogares Sustitutos \_\_\_\_
7. La consecución de los documentos y tramites fue:  
Fácil \_\_\_\_ Difícil \_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_
8. ¿Cuánto tiempo tardo iniciar el proceso de selección para conformar su hogar sustituto?  
15 días \_\_\_\_ 1 mes \_\_\_\_ 2 meses \_\_\_\_ Más de 2 meses \_\_\_\_
9. ¿Cuáles considera las principales fortalezas que tuvo su proceso de selección?  
¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
10. ¿Considera que tuvo debilidades su proceso de selección?, SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_  
¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
11. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el proceso de selección de hogares sustitutos? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 2: PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORIA

1. ¿Cuáles son las obligaciones que tiene Ud. como Madre Sustituta?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. ¿Considera usted que cumple con las obligaciones o lineamientos dados por el ICBF?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Por  
qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. ¿Qué implementos le entregan para el cumplimiento de las obligaciones?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. ¿Cuántas veces al año la visitan los profesionales del centro zonal?  
\_\_\_\_\_

5. ¿En las visitas que le realizan qué revisan del hogar sustituto?

---

---

---

6. ¿Recibe asesoría para el mejoramiento de la calidad de los servicios?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

¿Cuál?\_\_\_\_\_

---

7. ¿Cuáles considera son las principales fortalezas del proceso de seguimiento y asesoría que le realizan?

---

8. ¿Cuáles considera podrían ser las debilidades que se presentan en el proceso de seguimiento y asesoría que le brindan los profesionales encargados de los Hogares Sustitutos?

---

---

9. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el proceso de selección de hogares sustitutos?

---

---

## ANEXO No. 2

### Entrevista semi-estructurada

### PROCESOS DE SELECCIÓN DE FAMILIAS SUSTITUTAS DE ASESORIA Y SEGUMIENTO

#### TIPO 1 – Funcionarios ICBF

#### PRESENTACION

Buenos \_\_\_\_\_, como parte de un estudio que se está realizando acerca de cuáles son las fortalezas y debilidades del proceso de seguimiento y asesoría que realiza el ICBF a los Hogares Sustitutos atendidos directamente por el Centro Zonal Integral Suroriental (modalidad ICBF). La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos su participación.

Empresa: \_ICBF\_

Persona \_\_\_\_\_ entrevistada: \_\_\_\_\_  
Cargo. \_\_\_\_\_

#### 1: PROCESO DE SELECCIÓN HOGARES SUSTITUTOS

- ¿Con Cuántos Hogares Sustitutos Cuentan en este Centro Zonal?
- ¿Cuáles son los profesionales encargados del manejo de los Hogares Sustitutos?
- ¿Cumplen con los criterios establecidos en el lineamiento técnico-administrativo para la selección de Hogares Sustitutos, cuantas personas intervienen?
- ¿Nos puede contar cual es el proceso; cuáles son las etapas que lo conforman y que instrumentos se utilizan?
- ¿Se requiere que la familia aspirante presente alguna documentación y cuál es?
- ¿Cuáles considera podrían ser las debilidades que se presentan en el proceso de selección?
- ¿Cuáles considera son las principales fortalezas del proceso de selección?
- ¿Dónde podemos encontrar los soportes que respaldan el proceso de selección realizado?

- ¿Qué sugerencias considera se podrían implementar para mejorar el proceso de selección de hogares sustitutos?

## 2: PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORIA

- ¿Cómo es el proceso de seguimiento y asesoría que realizan a los hogares sustitutos?
- ¿Cada cuanto realizan el proceso? ¿Quiénes lo hacen?
- ¿Qué instrumentos utilizan para la realización del proceso?
- ¿Considera que los instrumentos que se utilizan actualmente responden a las necesidades del proceso de seguimiento y asesoría?
- En caso de ser afirmativo ¿Qué elementos considera que le hacen falta a los instrumentos?
- ¿Cuáles considera podrían ser las debilidades y las fortalezas que se presentan en el proceso de seguimiento y asesoría?
- ¿Qué sugerencias o propuestas considera se podrían implementar para mejorar el proceso de asesoría y seguimiento a hogares sustitutos?
- ¿Cómo observa el cumplimiento de las obligaciones por parte de las familias sustitutas?

### **ANEXO No. 3**

#### **ENCUESTAS**

#### **PROCESO DE SELECCIÓN, ASESORÍA Y SEGUIMIENTO A HOGARES SUSTITUTOS**

##### **1. PROCESO DE SELECCIÓN HOGARES SUSTITUTOS**

##### **1. ¿CÓMO FUE EL PROCESO DE SELECCIÓN QUE INICIÓ PARA CONFORMARSE COMO HOGAR SUSTITUTO?**

23 de las personas encuestadas hacen referencia al proceso seguido en los centros zonales, las respuestas son las siguientes.

- En el centro zonal y por medio de una amiga estuve hablando con la trabajadora social y el sicólogo
- Como quería, llevar la solicitud al ICBF, reunión con la encargada quien me explicó los requisitos
- Asistí a una asesoría en el centro zonal, llene unos formularios, me visitaron y me entrevistó la sicóloga
- Lleve una solicitud y fue aprobada y me citaron la trabajadora social y la sicóloga
- Primero asistí a una capacitación
- En el centro zonal 1, llené la solicitud, me hicieron la visita y aprobaron mi hogar
- La reunión del proceso de selección y llenamos la solicitud
- Asistí a una reunión de bienestar luego llene la solicitud
- Se llenó la solicitud, la asesoría y la visita domiciliaria

- Asistí a una asesoría en el zonal, llene el formulario, me visitaron y la charla con el sicólogo
- Fueron la trabajadora social y la sicóloga a mi casa y me dieron los requisitos
- Yo fui al centro zonal, recibí la inducción, llene el formulario, visitaron el hogar y por último la cita familiar con la sicóloga
- Información, llene el formulario, visita domiciliaria y cita con la sicóloga con toda la familia
- Yo solicité, asistí a la inducción y tuve la visita domiciliaria
- Fui a prado centro y llene la solicitud
- Presentarme a l zonal, llenar un formulario, luego capacitación, luego la visita al hogar y luego la encuesta
- Fui a la inducción, llene el formulario, me visitaron en la casa el sicólogo y la trabajadora social, me llevaron y me aceptaron
- Llenar formulario, ir al ICBF, visitar el hogar, aprobarlo, cita con sicóloga
- Fui a prado centro, luego llene el formulario, al otro día me visitaron y me dieron la lista de la papelería
- Me presenté, me explicaron que era prestar un servicio, luego me citaron para un examen
- Mi proceso fue asesorado con la trabajadora social y la sicóloga
- Asistí a una reunión donde nos decían cuáles eran los requisitos para ser hogar sustituto
- Cambié de estar en Alamos y quise estar en bienestar, y recibí inducción y me visitaron

*5 de las personas encuestadas hicieron referencia a la agilidad en el proceso*

- Rápido
- El proceso fue muy rápido
- El proceso fue fácil
- Fue un proceso adecuado con buena información
- Para mí fue fácil

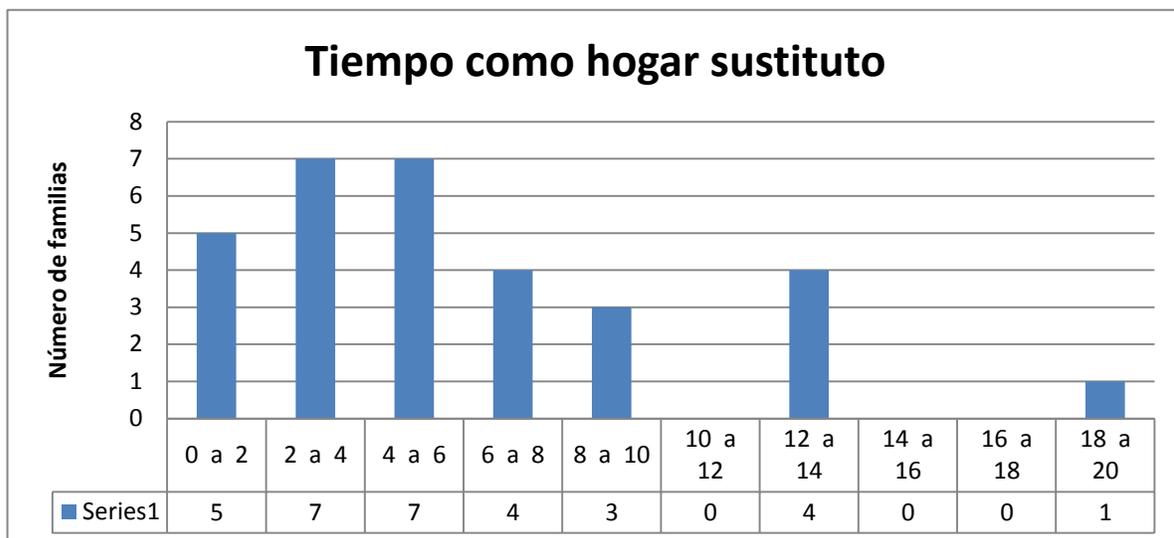
*2 de las personas encuestadas llegaron al programa por recomendación*

- Me recomendó una amiga y la sicóloga fue a mi casa
- Me lo recomendó una familia

Otra respuesta: Me adjudicaron el hogar de mi mamá que estaba conformado desde hace 30 años

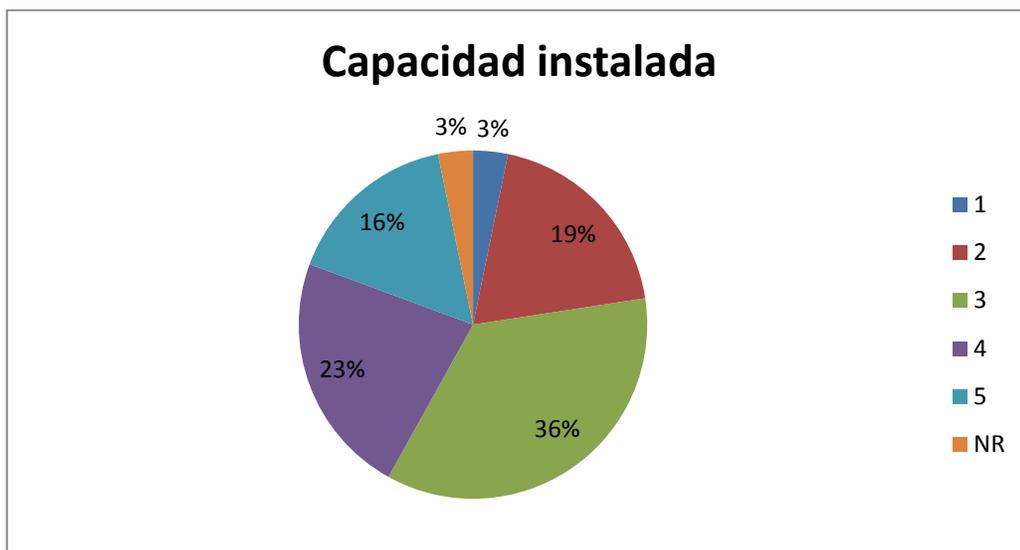
## 2. ¿HACE CUÁNTO SE CONFORMÓ COMO HOGAR SUSTITUTO?

<b>Tiempo (años)</b>	<b>Familias</b>
0 a 2	5
2 a 4	7
4 a 6	7
6 a 8	4
8 a 10	3
10 a 12	0
12 a 14	4
14 a 16	0
16 a 18	0
18 a 20	1



3. ¿PARA CUÁNTOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES TIENE CAPACIDAD INSTALADA DE ATENCIÓN EN SUS HOGAR?

Niños	Familias
1	1
2	6
3	11
4	7
5	5
NR	1



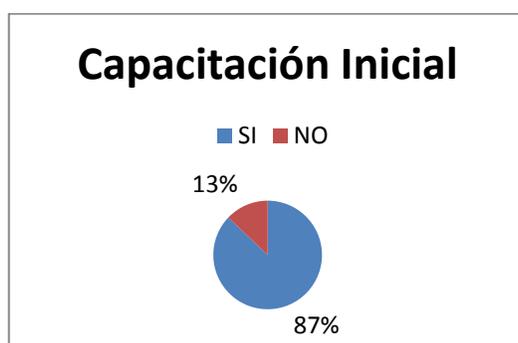
4. ¿RECIBIÓ LA INDUCCIÓN PARA INICIAR LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE UN HOGAR SUSTITUTO?

<b>SI</b>	29
<b>NO</b>	2



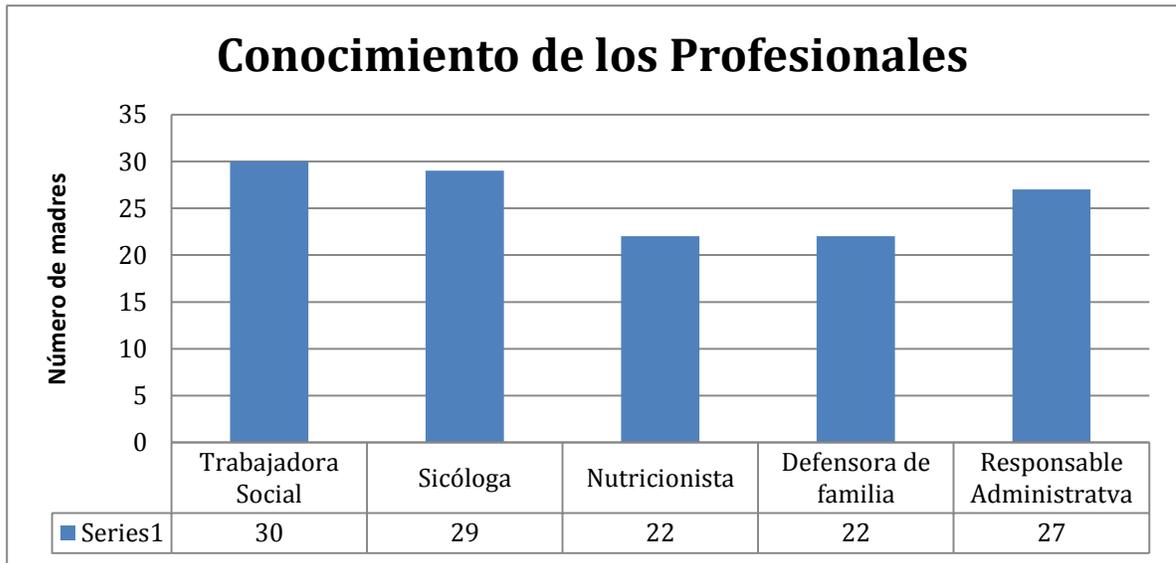
5. ¿RECIBIÓ LA CAPACITACIÓN INICIAL PARA INICIAR LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE UN HOGAR SUSTITUTO?

<b>SI</b>	27
<b>NO</b>	4



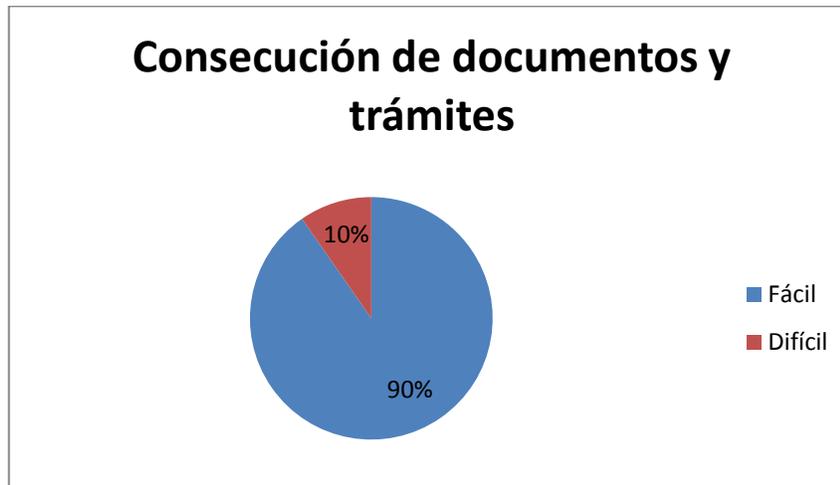
6. CUÁLES DE LOS SIGUIENTES PROFESIONALES CONOCE USTED QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA CREACIÓN DE LOS HOGARES SUSTITUOS.

<b>Profesional</b>	<b>Madres Sustitutas</b>
Trabajadora Social	30
Sicóloga	29
Nutricionista	22
Defensora de familia	22
Responsable Administrativa	27



7. LA CONSECUCCIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y TRÁMITES FUE:

Fácil	28
Difícil	3



Razones de quienes contestaron fácil (algunos no las dieron)

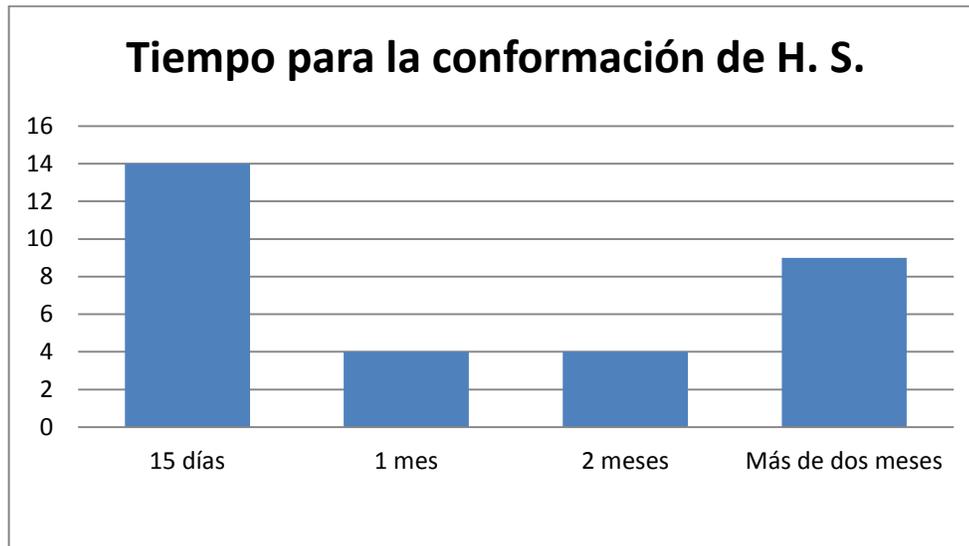
- No tuve ninguna dificultad
- Los papeles salieron rápido
- Tenía toda la documentación
- Tenía la papelería
- La mayoría los tenía de otro programa
- Todos los documentos los tenía
- Son documentos de fácil acceso
- Fue fácil la documentación
- Porque cumplía con los lineamientos
- Todo estuvo al alcance de mis manos
- Todo lo tuve a tiempo
- En ese tiempo era muy fácil

Razones de quienes contestaron difícil

- Se demoró un poco
- Porque no sabía qué se necesitaba
- Los trámites fueron muchos

8. ¿CUÁNTO TIEMPO TARDO INICIAR EL PROCESOS DE SELECCIÓN PARA CONFORMAR SU HOGAR SUSTITUTO?

<b>Tiempo</b>	<b>Familias</b>
15 días	14
1 mes	4
2 meses	4
Más de dos meses	9



9. ¿CUÁLES CONSIDERA LAS PRINCIPALES FORTALEZAS QUE TUVO SU PROCESO DE SELECCIÓN?

*6 personas respondieron refiriéndose a momentos concretos del proceso de selección*

Las visitas para saber dónde se ubican los niños y cómo se encuentran las personas emocionalmente

La sicóloga y la visita a la casa

El análisis de mi hogar por parte de la sicóloga

La responsabilidad y la disposición

Organizado, afectuosa y responsable

Todo muy bien ya que fueron personas muy formales y muy cariñosas

*21 personas respondieron refiriéndose a la identificación de sus principales características para que se seleccionaran como hogares sustitutos*

Mi actitud e interés por ser una madre sustituta

La disponibilidad de mi familia

Una familia bien conformada y la disposición

Tolerancia, respeto, amor por los niños, la casa con espacio y los ingresos

La ficha sicofamiliar muy completa y carisma para cuidar los niños

Porque tenía una familia bien conformada y entregada para cuidar a los niños

Porque entendí muy bien cuales eran mis obligaciones con los niños

Que toda mi familia estuvo de acuerdo con compartir y cuidar a los niños que llegaron

Un hogar estable y la experiencia con los niños

Porque tenemos una familia conformada con mucho amor

Tener un hogar con espacios favorables y la visita de la sicóloga

La fortaleza es el gran cariño y amor con los niños que llegan a nuestro hogar

La familia y el espacio

Porque tenía buena capacidad para cuidar niños

El carisma que tengo para los niños

Responsabilidad y disposición para atender a los que lo necesitan

Porque vieron en mí la capacidad de cuidarlos bien

Buenos espacios y mucho orden

Me preguntaron por el espacio y la familia

Por conocer cada vez más la forma de ser de los niños que ingresan

Preguntaron por el espacio y por la familia que si estaban de acuerdo con los niños

*4 personas respondieron refiriéndose al cumplimiento de los requisitos*

Cumplí con los documentos, mi casa estaba muy bien y mi familia muy unida

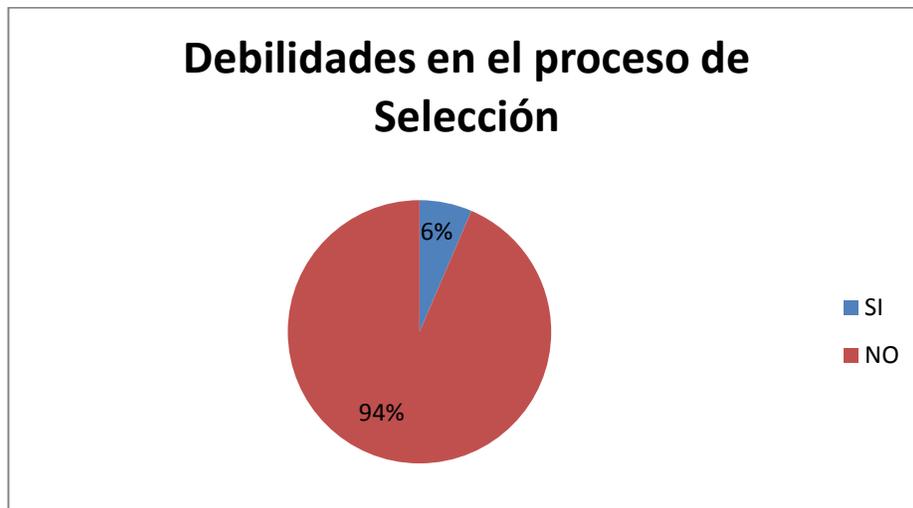
Los ingresos económicos y el espacio

Cumplí con todos los requisitos requeridos

Cumplí con los requisitos

10. ¿CONSIDERA QUE TUVO DIFICULTADES SU PROCESO DE SELECCIÓN?  
¿CUÁLES?

SI	2
NO	29



Las personas que tuvieron dificultades indicaron que las siguientes:

- Por ser viuda
- Al momento de asignar a los niños hubo discriminación con los bebés aduciendo que yo no tenía hijos.

11. ¿TIENE ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DE HOGARES SUSTITUTOS?

*20 personas no tienen ninguna sugerencia*

*3 personas no respondieron la pregunta*

*2 personas seleccionaron bien los hogares*

- Que estudien más a las personas que van a seleccionar
- Fijarse mucho en los hogares que van a abrir

*4 personas hablan sobre los requisitos*

- Que exista flexibilidad en cuanto a los requisitos
- Que exista flexibilidad en cuanto a los requisitos

- Que sea más rápido
- Antes era fácil pero ahora son más exigentes por lo tanto es más demorado y complicado

*2 personas otra respuesta*

- Pues la verdad sería muy bueno que miraran las cosas que pueden beneficiar a los niños y dar sugerencias para mejorar lo que no estaba bien durante la estadía de los niños en dicho hogar.
- Que se nos respete la edad de los niños al darlos, que sean los que sugerimos

## 2 PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORÍA

### 1. ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES QUE TIENE USTED COMO MADRE SUSTITUTA?

22 personas respondieron teniendo como principal aspectos el cuidado y amor a los niños:

Velar por el bienestar de los niños, brindarles amor, protección confianza y seguridad. Tratarlos como si fueran nuestros propios hijos, hacerlos sentir en familia y darles la alimentación, educación y salud. Cuidar que se cumplan sus derechos.

6 personas respondieron teniendo como principal aspecto el cumplimiento de los requisitos del ICBF

Cumplir con las obligaciones establecidas por el ICBF, restablecer los derechos vulnerados a los niños y asistir a las capacitaciones. Cumplir con las normas requeridas en el acta de hogares sustitutos.

3 personas respondieron teniendo como principales los dos anteriores aspectos

Cumplir con todo lo que dice el acta de ubicación, asistir a las capacitaciones y brindarles amor, comprensión y seguridad a los niños.

2. ¿CONSIDERA USTED QUE CUMPLE CON LAS OBLIGACIONES O LINEAMIENTOS DADOS POR EL ICBF? ¿POR QUÉ?

16 personas respondieron afirmativamente a la pregunta indicando el por qué

6 madres expresaron que se esmeran por hacer lo mejor posible, que para ellas es muy importante que los niños se sientan amados y que quieren mejorar cada día.

8 madres hacen alusión a que conocen los lineamientos y tratan de cumplirlos, además dicen que asisten a las capacitaciones.

2 madres dicen que los estándares las califican bien.

15 personas respondieron afirmativamente pero no argumentaron su respuesta

3. ¿QUÉ IMPLEMENTOS LE ENTREGAN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES?

13 personas se refirieron sólo a documentación

El acta de ubicación, los lineamientos y los estándares.

8 personas se refieren a dotación y cuota monetaria

A veces una dotación inicial, la cuota de sostenimiento y capacitaciones.

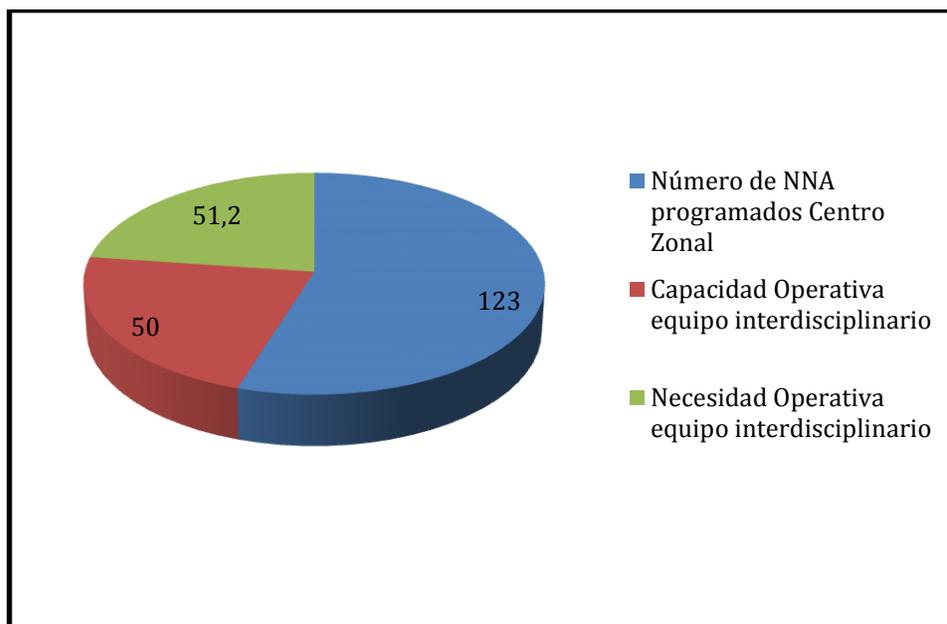
10 personas se refieren a documentación y asesoría

El acta de ubicación, los lineamientos, las capacitaciones, asesoría y un muy buen equipo de profesionales.

4. ¿CUÁNTAS VECES AL AÑO LA VISITAN LOS PROFESIONALES DEL CENTRO ZONAL?

VISITAS	FAMILIAS
1	10
2	12
3	2
Más de 3	5
No	2





La falta de capacidad operativa por parte del ICBF tanto en talento humano como en recursos para el cumplimiento de las funciones del equipo.

Por lineamientos para la atención de los niños , niñas y adolescentes de acuerdo a los cupos del Centro Zonal se debería contar con 2 equipos interdisciplinarios y solo hay 1

##### 5. ¿EN LAS VISITAS QUE LE REALIZAN QUE REVISAN DEL HOGAR SUSTITUTO?

###### 11 personas se refirieron sólo a condiciones de habitabilidad

El espacio, los dormitorios, la nevera, la alimentación, el aseo, la dotación escolar, la ropa, las camas y la cocina.

###### 14 personas se refieren a condiciones de habitabilidad y documentación

Todos los elementos de la categoría anterior más las carpetas con toda la documentación de los niños.

3 personas se refirieron al bienestar de los niños

Lo primero es cómo están los niños, la comunicación con ellos y luego se refieren a las condiciones de habitabilidad y documentación.

3 personas no respondieron la pregunta

6. ¿RECIBE ASESORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS?

22 personas respondieron afirmativamente y dijeron qué tipo de capacitación

Las capacitaciones por parte del equipo de la defensoría, las recomendaciones y los grupos de estudio. Algunas manifiestan que esto es para mejorar cada día más.

9 personas respondieron afirmativamente pero no respondieron qué tipo de capacitación

7. ¿CUÁLES CONSIDERA SON LAS PRINCIPALES FORTALEZAS DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORÍA QUE LE REALIZAN?

5 personas se refieren a la oportunidad de mejora

Porque con la asesoría tenemos la oportunidad de aprender y mejorar cada día más.

17 personas se refieren al equipo de la defensoría

El acompañamiento y disponibilidad que tienen para atendernos las integrantes del equipo de la defensoría, quienes responden las inquietudes y nos hacen sugerencias; tienen mucha calidad humana

3 personas se refieren al espacio de la capacitación

El espacio, la alimentación, la presentación personal, el orden, la organización y el respeto

3 personas con otras respuestas:

Porque se están dando cuenta de cómo están los niños.

Tener al día todo lo que el manual de lineamientos nos exige.

Es muy bueno que nos visiten porque se están dando cuenta de cómo está ese hogar sustituto.

3 personas no respondieron la pregunta

8. ¿CUÁLES CONSIDERA PODRÍAN SER LAS DEBILIDADES QUE SE PRESENTAN EN EL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORÍA QUE LE BRINDAN LOS PROFESIONALES ENCARGADOS DE LOS HOGARES SUSTITUTOS?

4 personas hablan de la línea telefónica

Las líneas telefónicas son muy congestionadas y esto afecta el tiempo de respuesta a las solicitudes.

3 personas hablan de la paciencia del equipo

Deben tener más paciencia para dar las explicaciones cuando uno no entiende, que nos contesten con calma, claridad y respeto.

2 personas hablan del tema de la salud

No nos apoyan frente al tema de la salud.

6 personas con otras respuestas

No cumplir con el manual de lineamiento que nos exige ICBF.

Son aquellos que están fallando en el hogar sustituto asesoría los grupos de estudio.

Más estímulos para los niños, más apoyo para solucionar los problemas de salud (comfama).

Pues cuando han ido mejorar los diarios de campo.

Cuando me visitan para mi es igual, sigo en lo que estoy.

Me gusta que me visiten para mejorar.

15 personas no indican ninguna debilidad

1 persona no respondió la pregunta

9. ¿TIENE ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DE HOGARES SUSTITUTOS?

2 personas: Muchas mujeres solas también pueden ser madres sustitutas. Que tengan más madres solteras como yo

3 personas: Tener más cuidado a la hora de escoger los hogares, estudiar bien a las personas seleccionadas.

3 personas: En lo posible cuando nos den dotación, llevar las facturas y no encartarnos con los paquetes.

5 personas:

- Re inducción y retroalimentación.

- Que las mujeres mayores de 55 años tuvieran la oportunidad de ser madres sustitutas.
- Tener más paciencia y consideración.
- Estudiar más los casos de los niños.
- Que nos capaciten sobre los lineamientos de los hogares sustitutos para poder saber y defender los derechos de los niños de manera integral y sobre todo para velar que si se cumplan.
- La dificultad para comunicarse telefónicamente con el instituto. Que se nos capacite en temas tan importantes como primeros auxilios. Que las fechas de los niños no sean pasadas por alto. Que todos los niños tengan una fiesta como estímulo.

15 personas no tienen ninguna sugerencia

3 personas no respondieron la pregunta

## **ANEXO No. 4**

### **ENTREVISTAS**

#### **PSICÓLOGA**

**Claudia Catalina Correa Cardona**

#### **1: PROCESO DE SELECCIÓN HOGARES SUSTITUTOS**

➤ **¿Con Cuántos Hogares Sustitutos Cuentan en este Centro Zonal?**

En este momento no se la cifra exactamente, pero estamos entre unos cuarenta y cincuenta.

➤ **¿Cuáles son los profesionales encargados del manejo de los Hogares Sustitutos?**

Estamos la psicóloga, la trabajadora social, la nutricionista, la defensora de familia y la encargada de toda la parte administrativa.

➤ **¿Cumplen con los criterios establecidos en el lineamiento técnico-administrativo para la selección de Hogares Sustitutos, cuantas personas intervienen?**

Si, en lo posible.

➤ **¿Nos puede contar cual es el proceso; cuáles son las etapas que lo conforman y que instrumentos se utilizan?**

Inicialmente e hace el llamado, las aspirantes a ser familias sustitutas, se acercan al centro zonal a recibir las instrucciones de cuál es la documentación que requieren, cuáles son los requisitos; este proceso lo atiende Olga Zapata, posteriormente las familias aportan los documentos y llenan el anexo 1, nosotros los instrumentos que utilizamos son partiendo del lineamiento técnico-administrativo de enero de 2012 que es el último creo...posteriormente se pasa esto al equipo sicosocial, la trabajadora social hace visita domiciliaria, hace una

preselección, posteriormente pasa a la psicóloga, se hace entrevista, para mirar la idoneidad, luego se hace un concepto integral. Posteriormente se hace capacitación y apertura a las casas que aplicaron.

➤ **¿Se requiere que la familia aspirante presente alguna documentación y cuál es?**

Si, no sé bien cuál es la documentación, pero dentro de ella sé que deben aportar las cartas laborales, los documentos de identidad, los certificados de estudio y los certificados donde se muestre bien cuál es el estrato socio-económico; eso en general.

➤ **¿Cuáles considera podrían ser las debilidades que se presentan en el proceso de selección?**

Dentro de las debilidades que yo he observado se encuentra la falencia de pruebas sicométricas para la selección, aunque en el instituto se hizo en algún momento capacitación para los sicólogos de aplicación de algunas pruebas como millón y cuida, no se está proporcionando en este momento hojas de respuesta originales y por lo tanto eso influyó para que la selección fuera menos rigurosa; entiendo que lo quitaron en parte porque eran tan rigurosas estas dos pruebas que excluían a muchas personas que aspiraban ser hogares porque no cumplían con muchos requisitos de personalidad.

➤ **¿Cuáles considera son las principales fortalezas del proceso de selección?**

Considero que el ser un equipo interdisciplinario el que interviene en la selección es fundamental y esto aporta para que se tenga un criterio desde cada perspectiva, psicológica, social, legal; entonces esa es la fortaleza mayor con que cuenta.

➤ **¿Dónde podemos encontrar los soportes que respaldan el proceso de selección realizado?**

En archivo.

➤ **¿Qué sugerencias considera se podrían implementar para mejorar el proceso de selección de hogares sustitutos?**

Bueno, pues, teniendo en cuenta la pregunta de las falencias, sería que se apliquen pruebas estandarizadas a nuestro medio para que no se excluyan mucho a las familias que aspiran ser hogares sustitutos.

## **2: PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORIA**

➤ **¿Cómo es el proceso de seguimiento y asesoría que realizan a los hogares sustitutos?**

Bueno, el seguimiento se le realiza siempre a los hogares por los lineamientos de estándar, pero nosotros también como equipo sicosocial de la defensoría damos asesoría a los hogares sustitutos, y en las valoraciones o intervenciones que se realizan a los niños que están en ellos, nosotros aprovechamos para hacerle seguimiento a las madres sustitutas, esa es la forma pues que yo conozco en la que hacemos el seguimiento.

➤ **¿Cada cuánto realizan el proceso? ¿Quiénes lo hacen?**

La parte de estándares creo que es cada tres meses y lo hacen profesionales del área sicosocial.

➤ **¿Qué instrumentos utilizan para la realización del proceso?**

Pues no conozco bien los formatos que se utilizan. Dentro de lo que nosotros alcanzamos a hacer con las valoraciones e intervenciones a los niños que ellos tienen son los formatos que usamos en la consulta individual, pero no conozco el instrumento que utiliza estándar.

➤ **¿Considera que los instrumentos que se utilizan actualmente responden a las necesidades del proceso de seguimiento y asesoría?**

No aplica.

- **En caso de ser afirmativo ¿Qué elementos considera que le hacen falta a los instrumentos?**

No aplica.

- **¿Cuáles considera podrían ser las debilidades y las fortalezas que se presentan en el proceso de seguimiento y asesoría?**

La falta de un equipo técnico especial para esto, de pronto este aspecto no se hace mucho; pero no es porque no se puede ni porque no sea prioritario, sino que faltan profesionales que se dediquen especialmente a eso; es necesario pues que haya un equipo encargado.

- **¿Qué sugerencias o propuestas considera se podrían implementar para mejorar el proceso de asesoría y seguimiento a hogares sustitutos?**

Si, que se nombre un equipo sicosocial, que no sea de estándar solamente, sino desde el centro zonal encargado única y exclusivamente a selección y a seguimiento; porque nosotros como defensoría de hogares sustitutos nos queda complicado responder a ambas funciones a la vez, entonces se le da prioridad a algunas cosas.

- **¿Cómo observa el cumplimiento de las obligaciones por parte de las familias sustitutas?**

Muy bien, en general muy bien, se ha ido cualificando el trabajo de los hogares sustitutos desde que se especializó la necesidad, ha habido falencias pero realmente se ha tratado de responder y mejorar eso a tiempo y en forma pertinente.

## **NUTRICIONISTA**

**Marta Angélica Campuzano Botero.**

### **1: PROCESO DE SELECCIÓN HOGARES SUSTITUTOS**

- **¿Con Cuántos Hogares Sustitutos Cuentan en este Centro Zonal?**

Son más o menos 45 o 46 algo así.

➤ **¿Cuáles son los profesionales encargados del manejo de los Hogares Sustitutos?**

Tenemos una defensoría y una compañera en la parte administrativa. Dentro de la defensoría tenemos una defensora de familia, una trabajadora social, una sicóloga y yo que soy la nutricionista.

➤ **¿Cumplen con los criterios establecidos en el lineamiento técnico-administrativo para la selección de Hogares Sustitutos, cuantas personas intervienen?**

Si, se aplican los lineamientos y en eso Olga que es la responsable administrativa es la más vigilante. Lo hacen Olga inicialmente, luego la trabajadora social y la sicóloga.

➤ **¿Nos puede contar cual es el proceso; cuáles son las etapas que lo conforman y que instrumentos se utilizan?**

Aunque a mí no me toca directamente o no lo hago directamente, pues más o menos sé. Viene aquí la familia aspirante, hace la solicitud, se les informa de los criterios de los lineamientos, si la familia cree cumplirlos entonces trae la documentación, una vez esto se pasa a la trabajadora social que es quien hace la visita domiciliaria y de acuerdo al resultado entonces la sicóloga hace las entrevistas a toda la familia y entonces deciden si cumplen con todos requisitos de los lineamientos.

➤ **¿Se requiere que la familia aspirante presente alguna documentación y cuál es?**

Si, la familia aspirante requiere documentación, dentro de la documentación es aportar ingresos, aportar el estado de salud, evaluación médica; bueno y la prueba psicológica si se hace aquí y no me acuerdo que más.

➤ **¿Cuáles considera podrían ser las debilidades que se presentan en el proceso de selección?**

Pues yo pienso que más la debilidad en el proceso de selección es el personal dedicado, pues yo pienso que el proceso de selección es escrupuloso en hacer una buena selección, pero el problema es que se le ha asignado al mismo personal de hogares sustitutos, la selección de las familias, entonces tienen que decidir entre ya en muchachito que esta

adentro para poder tomar todas las decisiones si hago la investigación apporto las bases o hago selección; entonces se queda muy relegada la selección. Entonces por eso la mayoría de las veces vivimos en déficit; o sea dentro de las prioridades siendo esto muy prioritario es más importante responder por el niño que tenemos acá y que no se le ha resuelto la situación.

➤ **¿Cuáles considera son las principales fortalezas del proceso de selección?**

La fortaleza es que los lineamientos están bien estructurados en cómo debería ser el proceso y pienso que la rigurosidad que vigila Olga que aquí se cumpla, ayuda mucho para uno equivocarse menos en las decisiones que se toman.

➤ **¿Dónde podemos encontrar los soportes que respaldan el proceso de selección realizado?**

Si, Olga que es la encargada de la parte administrativa maneja una AZ, unas carpetas, donde va guardando de manera continua las solicitudes con la papelería y todo eso, y cuando ya es aceptado eso los va archivando por orden.

➤ **¿Qué sugerencias considera se podrían implementar para mejorar el proceso de selección de hogares sustitutos?**

No a mí me parece, pues la sugerencia si está en que debería ser un equipo destinado a eso para mantener en banco de espera muchos hogares sustitutos, porque entonces muchas veces aquí mantenemos es niños en espera y eso no debería de ser así; debiera haber muchas madres en espera para ubicar niños y no niños en espera porque no hay madres.

## **2: PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORIA**

➤ **¿Cómo es el proceso de seguimiento y asesoría que realizan a los hogares sustitutos?**

Si, pues primero que todo el seguimiento se realiza a través de los estándares de calidad, en esa aplicación de acuerdo a la calificación y a los reportes que hayan entonces y a los

hallazgos, se toman las medidas; y estas medidas le tocarían a quien tenga el hallazgo. Si el problema es porque no hubo evaluación psicológica, pues responderá la psicóloga; si el problema es nutricional, responderá la nutricionista; bueno ese es seguimiento en cuanto a los estándares de calidad. Pero, nosotros también a través de la consulta, a través del trabajo en los encuentros familiares y las capacitaciones mensuales, nosotros aprovechamos todos los espacios para dar asesoría y seguimiento.

➤ **¿Cada cuánto realizan el proceso? ¿Quiénes lo hacen?**

Los estándares de calidad los aplican de acuerdo a la contratación que hagan en la regional, usualmente lo hacen dos o tres veces al año dependiendo del tipo de reporte, si son reportes inmediatos, entonces son más veces porque van a que se halla subsanado el hallazgo. En cuanto a los otros seguimientos, Olga hace el seguimiento de la parte administrativa, hace visitas y todo eso, y nosotros eventualmente hacemos visitas y también en la consulta nosotros hacemos seguimiento, aunque no es reglamentado como las capacitaciones mensuales, pero el seguimiento si es cada que tenemos consulta y un hallazgo lo hacemos de inmediato, o lo reportamos, somos de mucha comunicación entre el equipo para tratar de que las madres funcionen lo mejor posible.

➤ **¿Qué instrumentos utilizan para la realización del proceso?**

Claro, en la aplicación de los estándares hay un cuadernillo con todas las preguntas técnicas y las variables que tienen la calificación, son unas variables de estructura, unas variables de seguimiento y de acuerdo a estas variables la madre tiene una calificación y de acuerdo a los resultados se da la asesoría.

➤ **¿Considera que los instrumentos que se utilizan actualmente responden a las necesidades del proceso de seguimiento y asesoría?**

En sí el estándar a mí me parece que está muy bien concebido y a veces piden más de lo que la madre suele hacer o de lo que el sistema puede hacer, por ejemplo dicen que evaluación médica para los niños mensual, pero el sistema no te va a permitir que lleves

cada mes a un niño aliviado cuando hay tanto niño enfermo; entonces yo pienso que es extremo a veces en las solicitudes que se hacen dentro del estándar.

Nosotros dentro de la consulta también tenemos unos instrumentos que hacen también unas indagaciones como crecimiento y desarrollo, las vacunaciones; entonces también es otra manera de apoyarlo y eso queda registrado en el software que utilizamos para todas las actuaciones con los niños que tenemos.

➤ **En caso de ser afirmativo ¿Qué elementos considera que le hacen falta a los instrumentos?**

La respuesta a esta pregunta está en la anterior.

➤ **¿Cuáles considera podrían ser las debilidades y las fortalezas que se presentan en el proceso de seguimiento y asesoría?**

Yo pienso que la debilidad es que uno nunca alcanza a quedar satisfecho con el trabajo que tiene que hacer con los hogares sustitutos, porque siempre le queda faltando tiempo, siempre uno está pensando en todas las cosas que tiene que hacer porque es un trabajo demasiado exigente y entonces siempre son muchas las cosas que se pueden hacer. Y me he preguntado si es asunto de personal, no sé, a veces pienso que no tampoco; pero en sí pienso que hace un buen trabajo, pero es más del cómo se hace, la inquietud mía es más este año preguntándome por el asunto de la minuta. Por ejemplo, la madre la minuta se la sabe toda, pero si uno va a ver si la aplica y no encontró el mercado, lo tienen listo para el estándar pero no cuando uno va, entonces uno dice qué pasó aquí. Entonces lo que nos hemos venido cuestionando, es la forma de hacerlo y ya empezamos incursionando en eso, es trabajando en el autocuidado de la misma madre para lograr esa transformación interna y que sea natural y costumbre que ella transforme ese entorno y pueda de esa manera ayudarnos con el trabajo con los niños, porque es bastante complicado.

➤ **¿Qué sugerencias o propuestas considera se podrían implementar para mejorar el proceso de asesoría y seguimiento a hogares sustitutos?**

Pues, pienso que necesitaríamos no más capacitación sino más personal, que haya quien lidere, alguien que sepa más que nosotros para que nos ayude a involucrar más la madre en ese autocuidado, más en esa necesidad obligatoria de cumplir con los requisitos para que los niños estén bien. Porque las madres se saben el estándar, saben que tienen que hacer y sacan cien cuando le aplican el estándar, pero si tú vas en otro momento el trabajo está por el suelo, ahí es donde estamos preocupadas y pienso que habría que pensarle a otro tipo de intervención, que es donde está la debilidad a mi humilde juicio.

➤ **¿Cómo observa el cumplimiento de las obligaciones por parte de las familias sustitutas?**

Tenemos madres excelentes, excelentes; pero igual como todavía no tenemos una introyección y ellas no han sentido que lo que nosotros trabajamos es bueno para ellas y sus familias, entonces a veces ahí es donde decaen. Tenemos madres regulares que uno las presiona un poquito y llegan a muy buenas, o sea si tú ves la aplicación del estándar aquí es una aplicación excelente, pero no estamos satisfechos porque sabemos que cuando nosotros vamos el trabajo no es como quisiéramos. Entonces pensamos que los niños merecen más y ellas también merecen hacer una transformación que les dé mayor oportunidad de mejorar la vida de sus hijos, de sus familias y de sus vecinos.

**TRABAJADORA SOCIAL**

**Ángela María Mesa Restrepo**

**1: PROCESO DE SELECCIÓN HOGARES SUSTITUTOS**

➤ **¿Con Cuántos Hogares Sustitutos Cuentan en este Centro Zonal?**

Entre cuarenta y cincuenta no te puedo dar el dato exacto.

➤ **¿Cuáles son los profesionales encargados del manejo de los Hogares Sustitutos?**

Hay un equipo interdisciplinario, hay una administradora de empresas, hay una psicóloga, una trabajadora social, una nutricionista y el defensor de familia.

➤ **¿Cumplen con los criterios establecidos en el lineamiento técnico-administrativo para la selección de Hogares Sustitutos, cuantas personas intervienen?**

El lineamiento si se trata de cumplir a su cabalidad, interviene una psicóloga y una trabajadora social en los procesos de selección, pero este mismo equipo de selección es el que interviene en el manejo de los hogares sustitutos, cosa que significa que no hay un tiempo, no hay un equipo seleccionado para hacer el proceso de selección solamente.

➤ **¿Nos puede contar cual es el proceso; cuáles son las etapas que lo conforman y que instrumentos se utilizan?**

Bueno, para el proceso de selección, pues esta selección tiene varias etapas, lo uno es la entrevista a la aspirante, una entrevista general a la aspirante sobre cuál es la interés para ser madres sustituta, si conoce el programa, ya ella ahí se le da toda la información de qué tipo de documentos requiere y se le da un tiempo para que reúna toda esa documentación, y ya la señora reúne toda la información, la entrega, ya nosotros hacemos el análisis para ver si la señora es apta en ese primer colador, y de acuerdo a eso ya se programa la visita y quién la haga, la idea es que la haga el equipo sicosocial, la psicóloga y el trabajador social, en esa entrevista se detecta...haber se hace la visita socio-familiar, entonces quienes conforman el hogar, que condiciones socio-familiares tienen, y eso le sirve también a la psicóloga para identificar un poco los rasgos de personalidad de la madre sustituta y de sus integrantes, y ahí también se permite analizar un poquito la dinámica familiar, ya después de este primer contacto con el entorno familiar, luego se cita la familia si se da la necesidad, para que la psicóloga haga las entrevistas individuales de su competencia que le permita clarificar los rasgos de personalidad de cada uno de los miembros de la familia, si han elaborado duelos, en qué estado están, y ya luego se hace la capacitación y la inducción para el hogar sustituto; bueno y eso sería como a grandes rasgos el proceso.

➤ **¿Se requiere que la familia aspirante presente alguna documentación y cuál es?**

Principalmente se requiere una voluntariedad por parte de todo el hogar, la cédula o el documento de identidad de cada uno de los miembros de la familia, certificado médico, para los adultos mayores de 18 años se requiere certificado del DAS, nos interés conocer el estrato socio-económico porque de acuerdo a esa información porque de acuerdo al lineamiento nos interesa que sea de tres para arriba, se pueden encontrar viviendas muy buenas en estrato dos pero la idea es que sea de tres para arriba, entonces esto está en la cuenta de servicios, es ideal que la vivienda sea propia, pero no es obligatorio; eso sería en general, uno que otro se me puede escapar.

➤ **¿Cuáles considera podrían ser las debilidades que se presentan en el proceso de selección?**

Debilidades, una de las principales debilidades es que no se cuenta con equipo interdisciplinario propio para hacer el proceso de selección; porque el equipo que hay comparte otras actividades de acompañamiento de hogares sustitutos, entonces si hacemos una cosa bien descuidamos la otra, y nuestra prioridad como equipo de hogares sustitutos es generar los procesos de restablecimiento niños, entonces de otra manera nos queda muy descubierto el proceso de selección, entonces nuestros procesos de selección son supremamente lentos, supremamente demorados; además no contamos con un vehículo para hacer el proceso de selección, yo tengo el vehículo un o dos días a la semana un martes o un miércoles, y además de hacer visitas de selección, una visita se demora mínimo dos horas y entonces en la mañana haría como máximo dos y en la tarde haría visitas para verificar condiciones socio-familiares de las familias de los niños o los adolescentes que están en proceso de restablecimiento, entonces es complicado, en ese sentido es complicado, además el carro lo prestan apenas una vez por semana para cada equipo de defensoría.

➤ **¿Cuáles considera son las principales fortalezas del proceso de selección?**

Tiene fortalezas, entonces nosotros tratamos de aplicar los lineamientos y ajustarnos mucho a eso, al ideal de lo que queremos como hogar sustituto para nuestros niños, niñas y

adolescentes. La otra fortaleza es la disponibilidad del equipo de trabajo para hacer los procesos de selección, entonces la idea es que desde el ingreso, desde la primera entrevista que la compañera administradora, desde ese punto es el primer colador, entonces la idea es que no nos desgastemos en hacer visitas si ya sabemos que desde ese punto la madre no cumple con los requisitos para ser madre sustituta. Otra fortaleza es que el apoyo que nos da la coordinadora para generar todo el proceso pero no se cuenta con los recursos suficientes para eso, entonces hablamos del transporte por ejemplo, y que no tenemos otro equipo y no porque desde el centro zonal no se tenga voluntad, si no que no hay los recursos y eso es un problema estructural.

➤ **¿Dónde podemos encontrar los soportes que respaldan el proceso de selección realizado?**

Tenemos los soportes en carpetas, también contamos con un formato de visitas, tenemos toda la documentación que nos entrega la aspirante a madre sustituta y todo está organizado en un archivo.

➤ **¿Qué sugerencias considera se podrían implementar para mejorar el proceso de selección de hogares sustitutos?**

Contar con equipo de trabajo independiente que no haga ninguna otra actividad y que este conformado por la sicóloga, nutricionista, la trabajadora social, que tengamos uno, dos o tres días disponibles de transporte a la semana para poder hacer los procesos de selección, para hacer la visitas, para hacer las verificaciones, eso no puede dar que tengamos mayor cantidad de nuevas familias sustitutas disponible para atender niños, porque en estos momentos estamos en sobrecupo y tenemos pendientes de hacer visitas.

## **2: PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORIA**

### **➤ ¿Cómo es el proceso de seguimiento y asesoría que realizan a los hogares sustitutos?**

Haber, nosotros a nivel de seguimiento de los hogares sustitutos tenemos, se hace un seguimiento, no tengo claro como cada cuanto se les hace el seguimiento, pero hay una contratación con un ente para que haga visitas de control de calidad, entonces se hace visitas de control de calidad a todos los hogares sustitutos y pasan como todas las observaciones a la administradora y se le pasan a la coordinación para que a partir de ahí se hagan los tiempos de mejora según las recomendaciones que hace el ente que está realizando las visitas.

### **➤ ¿Cada cuánto realizan el proceso? ¿Quiénes lo hacen?**

Instrumentos como tal, instrumentos, son los lineamientos y otro es...cómo es que se llama, yo sé pero en el momento no te tengo el nombre, pero si hay un formato para lo que es la visita de calidad, que es el estándar de calidad, si hay una guía, y con esa misma guía nosotros iniciamos el proceso de selección; o sea, no puede estar desligada esa contratación de visitas estándar del proceso de selección que nosotros hacemos, la idea es que se tengan muchas evidencias.

### **➤ ¿Qué instrumentos utilizan para la realización del proceso?**

Tratan de responder, tratan de responder, porque de todas maneras en nuestro país que se tienen unas condiciones socio-económicas un poco difíciles, nos acomodamos mucho al lineamiento, tratamos de que las viviendas y las familias seleccionadas traten de reunir la mayor cantidad de requerimientos.

### **➤ ¿Considera que los instrumentos que se utilizan actualmente responden a las necesidades del proceso de seguimiento y asesoría?**

No, en el momento creo que están bien.

➤ **En caso de ser afirmativo ¿Qué elementos considera que le hacen falta a los instrumentos?**

No aplica.

➤ **¿Cuáles considera podrían ser las debilidades y las fortalezas que se presentan en el proceso de seguimiento y asesoría?**

Debilidades si hay algunas, porque a veces las visitas estándar, la institución contratista, de pronto se vuelve muy exigente frente a los requerimientos que se le hacen a las madres sustitutas y a veces se debe generar cierta flexibilidad y lo otro es la calidad humana con que se hace la visita, porque las madres se han quejado de que a veces cogen y las regañan; pienso que precisamente las visitas de calidad deben intentar generar aprendizajes a las madres sustitutas, porque igual todo esto es un aprendizaje y a veces no se genera eso si no que a la madre se le ofende, a la madre sustituta se le regaña, a veces eso ha ocurrido en esas visitas de control de calidad.

Fortaleza, bueno, otra debilidad que te digo, es que a veces con estas visitas de control de calidad no se maneja una comunicación permanente y no hay tanto acercamiento a nivel interinstitucional, que debía de haberlo, porque de todas maneras este es un programa que debe manejar mucha coordinación. Una de las fortalezas pudiera ser, una de las fortalezas del programa es que intentamos generar coherencia entre el proceso de selección y el proceso de seguimiento.

➤ **¿Qué sugerencias o propuestas considera se podrían implementar para mejorar el proceso de asesoría y seguimiento a hogares sustitutos?**

Mejorar los canales de comunicación, eso me parecería importante, que se mejoren continuamente los procesos de comunicación, y que además de que se generen exigencias de documentación escrita, que tenga que ver con las exigencias de lo que se está haciendo para que se genera ese acercamiento humano entre los profesionales, que eso permita cualificar más las actividades que se están realizando.

➤ **¿Cómo observa el cumplimiento de las obligaciones por parte de las familias sustitutas?**

Las familias que hemos seleccionado son bastante responsables, que tienen fallas porque están en ese proceso de aprendizaje, y obviamente hay hogares que se han tenido que cerrar porque de todas maneras la gente falla, inicialmente se comprometen mucho pero desvirtúan el objeto social con que se crean en el hecho de ser familias sustitutas, que ser familia sustituta eso no es un empleo es una labor social, además que es de carácter altruista, porque ser madre sustituta no es un trabajo, es una colaboración, es un apoyo para el mejor estar de los niños, niñas y adolescentes del país.

**DEFENSORA DE FAMILIA**

**Ángela Cristina Ortiz Duque**

**1: PROCESO DE SELECCIÓN HOGARES SUSTITUTOS**

➤ **¿Con Cuántos Hogares Sustitutos Cuentan en este Centro Zonal?**

Más o menos cuarenta y punta, no sé exactamente.

➤ **¿Cuáles son los profesionales encargados del manejo de los Hogares Sustitutos?**

En la parte administrativa Olga Zapata y ya en el proceso de restitución de derechos que adelantamos estamos: la trabajadora social, la psicóloga, la nutricionista y mi persona que soy abogada.

➤ **¿Cumplen con los criterios establecidos en el lineamiento técnico-administrativo para la selección de Hogares Sustitutos, cuántas personas intervienen?**

Pues, el deber ser es que los lineamientos se cumplan, las personas que intervienen son la trabajadora social, la psicóloga y Olga desde la parte administrativa, ella también participa con la inducción, maneja los requisitos.

➤ **¿Nos puede contar cual es el proceso; cuáles son las etapas que lo conforman y que instrumentos se utilizan?**

Primero le aclaró que esto no está dentro de mis funciones, lo conozco porque soy la defensora de los niños que están con la medida de hogares sustitutos, por eso más o menos lo conozco, pero en sí eso lo hacen son ellas, son la trabajadora social, la psicóloga Olga y la coordinadora. Bueno, en la etapa de selección con las familias interesadas se hace una preselección y se mira si cumplen los requisitos, luego hay la visita domiciliaria por parte de la trabajadora social, con el fin de constatar condiciones de habitabilidad y toda la dinámica socio-familiar; también pues esta la intervención de la psicóloga con los miembros de la familia o básicamente con la pareja sustituta, y finalmente si hay un concepto favorable de las profesionales ya está la constitución de la familia como hogar sustituto que esto si lo hace la coordinadora.

➤ **¿Se requiere que la familia aspirante presente alguna documentación y cuál es?**

Yo sé que sí, como te digo, como no está dentro de mis funciones lo que conozco es digámoslo por adhesión pues, sé que tienen que certificar que tienen bachillerato, certificar los ingresos, si tienen vivienda propia y creo que también hay una parte a nivel de salud, también tienen que presentar certificado a nivel de salud físico e incluso los lineamientos dicen que mental, pero no sé si se cumple esa parte, más o menos esa es la documentación y el formato diligenciado con los datos.

➤ **¿Cuáles considera podrían ser las debilidades que se presentan en el proceso de selección?**

Podría ser, debilidades, lo que pasa es que no te sabría decir porque la inducción la hace Olga pero yo no he estado presente, yo no sé realmente que clase de inducción les da ella, si estrictamente desde la parte de los requisitos para el programa...pero si sé que por lo menos el tiempo es insuficiente para que una familia antes de empezar o iniciar este programa conozca el manejo de los niños sobre todo por las problemáticas que tienen los niños, de pronto ahí podría haber falencias.

➤ **¿Cuáles considera son las principales fortalezas del proceso de selección?**

Que lo hacen profesionales, que intervenga tanto el sicólogo como el trabajador social, que tienen la formación, para desde su área para determinar si la familia es apta o no.

➤ **¿Dónde podemos encontrar los soportes que respaldan el proceso de selección realizado?**

Los lineamientos y tenemos la página web en donde en la intranet esta todo eso y pues como la documentación y todo lo que trae la familia se maneja en una carpeta para cada familia.

➤ **¿Qué sugerencias considera se podrían implementar para mejorar el proceso de selección de hogares sustitutos?**

Bueno ahí de pronto devolviéndome un poquitico, aquí la falencia de pronto puede estar más en que no hay gente para que lo haga, no hay personal, entonces podría mejorar, eligiendo o designando los profesionales exclusivamente para eso. Otro punto, sería de pronto ampliar la parte de la inducción previa, no solamente con Olga, Olga sabe mucho y la experiencia le dice a uno muchas cosas, pero no es lo mismo que cada profesional desde su área, por ejemplo la sicóloga, la trabajadora social, les hable a las familias de en lo que se está metiendo.

## **2: PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORIA**

➤ **¿Cómo es el proceso de seguimiento y asesoría que realizan a los hogares sustitutos?**

Pues yo sé que, es lo mismo, no estoy directamente relacionada con eso, soy la defensora de los niños que están en esa medida de educación en hogar sustituto, pero el seguimiento sé que nosotros por una parte como el equipo de la defensoría estamos pendientes de cómo están los niños en el hogar, se está acompañando permanentemente a las familias sustitutas en todas las áreas de salud, de psicología, de trabajo social y familiar. Y también el Instituto en una contratación específica para hacerles las visitas de seguimiento, eso se llama los

estándares o algo así y pues como unas, cómo se llama eso, si unos estándares y entonces hacen las visitas a las señoras para que tengan todo.

➤ **¿Cada cuánto realizan el proceso? ¿Quiénes lo hacen?**

Como te parece que no sé, no sé exactamente con quien está contratado eso, yo sé que ellas cuando menos piensan, yo no sé si será tres veces al año o que, lo que es estándares ellas mismas van contando aquí, ve voy a tener la visita, y con nosotros es permanente el acompañamiento con el equipo de la defensoría.

➤ **¿Qué instrumentos utilizan para la realización del proceso?**

No.

➤ **¿Considera que los instrumentos que se utilizan actualmente responden a las necesidades del proceso de seguimiento y asesoría?**

No aplica.

➤ **En caso de ser afirmativo ¿Qué elementos considera que le hacen falta a los instrumentos?**

No aplica.

➤ **¿Cuáles considera podrían ser las debilidades y las fortalezas que se presentan en el proceso de seguimiento y asesoría?**

Debilidades, podría ser que como lo hacen como terceras personas, entonces muchas veces ellos no sabemos si es que no tienen conocimiento exacto pues sobre los lineamientos o qué, pero muchas veces hay contradicción con lo que ellos le piden a las madres sustitutas y lo que nosotros manejamos.

Fortalezas, de todas maneras ese seguimiento y esa visitas así como les dan calificación, si hace como que presiona a las familias a mantener todo a la orden del día.

- **¿Qué sugerencias o propuestas considera se podrían implementar para mejorar el proceso de asesoría y seguimiento a hogares sustitutos?**

No le sabría decir porque como lo conozco por encimita.

- **¿Cómo observa el cumplimiento de las obligaciones por parte de las familias sustitutas?**

Pues ahí sería difícil, uno de todas maneras es desde lo conoce aquí en la oficina y cómo ve los niños, porque yo nunca me desplazo a las casas a ver cómo van las cosas, en general uno tiene buena impresión de las madres sustitutas y hemos venido cualificando el programa, uno siente que las madres han mejorado, que se han ido poniendo las pilas, que entienden cuál es la función de nosotros, entonces en general uno podría decir que si, pero así que yo me haya desplazado, cuando yo estoy directamente con los niños uno sabe quiénes cumplen porque si cumplen , se hace el trámite para el cierre del hogar.

## **ENCARGADA DE LA PARTE ADMINISTRATIVA**

**Olga Zapata Correa**

### **1: PROCESO DE SELECCIÓN HOGARES SUSTITUTOS**

- **¿Con Cuántos Hogares Sustitutos Cuentan en este Centro Zonal?**

43 hogares sustitutos.

- **¿Cuáles son los profesionales encargados del manejo de los Hogares Sustitutos?**

Es una defensora de familia, una trabajadora social, una sicóloga, nutricionista y la encargada de la parte administrativa que en este caso soy yo.

➤ **¿Cumplen con los criterios establecidos en el lineamiento técnico-administrativo para la selección de Hogares Sustitutos, cuantas personas intervienen?**

Se cumple con los criterios establecidos para el proceso de selección, intervienen la parte administrativa, la encargada de los hogares sustitutos que soy yo, la trabajadora social, la psicóloga y la nutricionista.

➤ **¿Nos puede contar cual es el proceso; cuáles son las etapas que lo conforman y que instrumentos se utilizan?**

El proceso de selección consiste en, se inicia con la presentación de las aspirantes a ser hogar sustituto al centro zonal, se explica qué son los hogares sustitutos y el instituto en general para que conozcan y se orienten. Luego se les entrega un formulario que es el formato, el anexo uno para diligenciarlo, ahí mismo lo diligencian, después de que se sabe si cumplen o no con los criterios para iniciar un proceso de selección; se les entrega un desprendible que contiene todos los requisitos que deben traer o anexar para iniciar el proceso de selección, cuando traen toda la documentación ya se inicia realmente el proceso de selección con una visita que realiza la trabajadora social, si la trabajadora social informa que el hogar está apto para continuar con el proceso, se le pasa a la psicóloga y ella realiza entrevistas con toda la familia, si después de esta entrevista continua apto el hogar aspirante, se inicia para proceso de inducción, se realiza un taller con las aspirantes y depende del resultado del taller se abre el hogar sustituto.

➤ **¿Se requiere que la familia aspirante presente alguna documentación y cuál es?**

Si, la familia debe anexar una documentación, que es, primero es el formato de selección para iniciar el proceso de selección, anexar fotocopia de la cédula de ambos padres, constancia de que pertenecen al sistema nacional de seguridad social, constancia de trabajo, obviamente la madre sustituta no es la que trabaja sino los demás miembros de la familia, todos los que trabajen deben presentar constancia de trabajo, certificado de libertad o contrato de arrendamiento si es casa arrendada.

➤ **¿Cuáles considera podrían ser las debilidades que se presentan en el proceso de selección?**

Las debilidades es que obviamente los lineamientos establecen que el mismo equipo de los hogares sustitutos es quien debe hacer la selección y no da tiempo para haga el proceso de selección y al mismo tiempo tomen decisiones frente a los niños; el proceso de selección se hace más largo por cuanto el tiempo no da para hacer las dos funciones...debería haber un equipo para hacer sólo proceso de selección.

➤ **¿Cuáles considera son las principales fortalezas del proceso de selección?**

Que cuando se realiza este proceso, se realiza con toda la rigurosidad del caso para que no hayan equivocaciones en el momento de tomar la decisión para seleccionar el hogar.

➤ **¿Dónde podemos encontrar los soportes que respaldan el proceso de selección realizado?**

En los lineamientos técnico-administrativos de los hogares sustitutos.

➤ **¿Qué sugerencias considera se podrían implementar para mejorar el proceso de selección de hogares sustitutos?**

Que el equipo esté disponible para hacer proceso de selección una vez las aspirantes ingresen, que no tengan que esperar tanto tiempo para iniciar un proceso.

## **2: PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORIA**

➤ **¿Cómo es el proceso de seguimiento y asesoría que realizan a los hogares sustitutos?**

Existe el anexo nueve que corresponde a los lineamientos del año 2009, el anexo perdón quince, que es el anexo que es el formato de seguimiento de visitas, seguimiento y asesoría de los hogares sustitutos.

➤ **¿Cada cuánto realizan el proceso? ¿Quiénes lo hacen?**

Realmente debería de ser mínimo dos veces al año que se visitara cada hogar sustituto, pero como no existe personal suficiente para hacer este proceso, es cada que la encargada de los hogares sustitutos pueda.

➤ **¿Qué instrumentos utilizan para la realización del proceso?**

El formato anexo quince, que es el que te estaba diciendo, se aplica en los hogares sustitutos, ese formato esta en los lineamientos técnico-administrativos de los hogares sustitutos del año 2009.

➤ **¿Considera que los instrumentos que se utilizan actualmente responden a las necesidades del proceso de seguimiento y asesoría?**

No, hace falta mejorarlos en las preguntas que se le hacen al hogar, para identificar realmente qué está pasando en el hogar.

➤ **En caso de ser afirmativo ¿Qué elementos considera que le hacen falta a los instrumentos?**

De hecho hay que quitarle pues algunas preguntas que no dan cuenta de lo que la persona quiere saber frente al cuidado y protección que se les está dando a los niños en el hogar sustituto. Los elementos que deberían de ampliarse en esos instrumentos es cómo está conformada la familia, quiénes son los niños, qué hacen los niños; debería ampliarse como más esa parte, más enfocada en los niños.

➤ **¿Cuáles considera podrían ser las debilidades y las fortalezas que se presentan en el proceso de seguimiento y asesoría?**

Debilidades, no hay como tantas pues pienso, por lo que constantemente se les está brindando a ellas asesoría, al hogar sustituto a pesar de que no se les hace la visita constante, y más bien fortalezas si hay, porque ahora las madres sustitutas se viene cualificando en capacitación para prestar un mejor servicio.

➤ **¿Qué sugerencias o propuestas considera se podrían implementar para mejorar el proceso de asesoría y seguimiento a hogares sustitutos?**

Que efectivamente a las madres sustitutas se les visite como mínimo dos veces al año, que haya tiempo.

➤ **¿Cómo observa el cumplimiento de las obligaciones por parte de las familias sustitutas?**

En general ellas vienen cumpliendo con las obligaciones que les corresponden.

**ANEXO No. 5****PROCESO DE TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La información que se recopiló de las encuestas y de las entrevistas, llevó a una matriz de variables, para realizar la respectiva discusión de los datos.

**PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORIA A HOGARES SUSTITUTOS (MADRES SUSTITUTAS)**

## ANEXO

**Tabla. 1 Matriz de Triangulación Madres Sustitutas**

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
Selección de Familias	Proceso de Selección Familias Sustitutas	Criterios para la constitución	Cumplimiento de los Criterios para la constitución de una familia como Hogar Sustituto	Como fue el proceso de selección.	74% de las Madres Sustitutas, actualmente encuestadas y seleccionadas manifestaron que el proceso de selección cumple con los criterios establecidos en el lineamiento, llenaron el formulario, adjuntaron la documentación y tuvieron asesoría, visita y entrevista con los profesionales. 16%, hicieron referencia en la agilidad del proceso, cumpliendo con los requisitos. 6% llegaron a la modalidad por recomendación, pero cumplían con los

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
					requisitos. 4% le adjudicaron el hogar que ya estaba constituido, por cuanto la Madre Sustituta pasada el termino de la edad. 100% de los servidores públicos entrevistados, manifiestan que se cumple con los criterios establecidos en los lineamientos técnico administrativos de los Hogares Sustitutos.
		Documentación requerida	Cumplimiento de la Documentación que se solicita para la constitución de un Hogar Sustituto	Hace cuanto se conformo como Hogar Sustituto?  Para cuántos niños, niñas y adolescentes tiene capacidad instalada en su Hogar?	El 61%, se conformo desde 0 a 6 años. El 23% se conformo entre 6 y 10 años y el 16% se conformo hace más de 10 años.  El 23% de las familias tiene capacidad instalada para 1 o 2 niños, el 35% de las familias para 3 niños, el 23% tiene capacidad instalada para 4 niños, el 16% tiene capacidad instalada para 5 niños y el 3% no responde.
		Etapas del Proceso de Selección	Cumplimiento de las Etapas del Proceso de	Recibió la inducción para iniciar la atención a través de	El 94% afirma que recibió la inducción y el 6% afirma que no recibió inducción .

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
			Selección	<p>un Hogar Sustituto?</p> <p>Recibió la capacitación inicial para iniciar la atención a través de un Hogar Sustituto?</p> <p>Cuáles de las siguientes profesionales conoce usted que intervienen en el proceso de selección para la creación de los Hogares Sustitutos?</p> <p>La consecución de los documentos y tramites fue fácil o difícil?</p>	<p>El 87% de la Madres Sustitutas encuestadas recibió capacitación inicial y el 13% restante no recibió la capacitación inicial.</p> <p>El 96% afirma conocer la trabajadora Social, el 93% afirma conocer la sicóloga, el 70% afirma conocer la nutricionista, 70% afirma conocer la Defensora de Familia, el 87% afirma conocer la responsable administrativa.</p> <p>El 90% afirma que fue fácil la consecución de los documentos, ya que contaban con la documentación y cumplían con los requisitos y el 10% afirma que fue difícil, porque se demoró un poco no sabían lo que necesitaban y los trámites fueron muchos.</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
				<p>Cuanto tiempo tardó iniciar el proceso de selección para conformar su Hogar Sustituto?</p> <p>Cuales considera fueron las principales fortalezas que tuvo su proceso de selección?</p> <p>Considera que tuvo dificultades su proceso de selección?</p> <p>Tiene alguna sugerencia para mejorar el proceso de selección de los</p>	<p>El 46% dice que se demoró 15 días, el 13% dice que se demoró un mes, otro 13% dice que se demoró 2 meses y un 28% afirma que se demoró más de 2 meses.</p> <p>El 19% respondió refiriéndose a momentos concretos del proceso de selección, enfatizando en las visitas y análisis del hogar; la responsabilidad y afecto por parte de los profesionales.</p> <p>El 68% de las personas respondieron refiriéndose a la identificación de sus principales características para que las seleccionaran como Hogares Sustitutos.</p> <p>El 13% respondieron refiriéndose al cumplimiento de los requisitos, como principal fortaleza del proceso de selección.</p> <p>El 94% considera que no tuvo debilidades y el</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
				Hogares Sustitutos?	<p>6% indica dificultades no referencias en el proceso de selección.</p> <p>El 64% de las personas no tienen ninguna sugerencia</p> <p>El 9% no respondieron la pregunta.</p> <p>El 7% hace referencia a la selección adecuada de los Hogares.</p> <p>El 13% hace referencia a que exista flexibilidad en cuanto a los requisitos establecidos en los lineamientos, que el proceso sea mas ágil, menos demorado y complicado.</p> <p>El 7% sugiere que les entreguen los niños que ellos escojan.</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
Seguimiento y asesoría	Elaboración del Plan de Seguimiento	Este plan debe elaborarse preferiblemente por un período semestral y contener: Nombres de los responsables de los Hogares, la ubicación del Hogar (dirección, sector), los nombres de los niños, niñas y adolescentes ubicados en el Hogar Sustituto, sus edades, fechas de las visitas y	Plan de seguimiento requerido/ plan de seguimiento elaborado.  Cumplimiento de la aplicación del plan de seguimiento	No aplica para el proceso.	

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
		responsables del seguimiento, además, las acciones de seguimiento para cada caso.			
	Realización de Visitas de Asesoría y Seguimiento	Estas visitas tienen como objetivo verificar el proceso de atención, en cuanto a las condiciones del servicio y el proceso de atención que se brinda a cada niño, niña y adolescente, así	Cumplimiento de las obligaciones de las familias sustitutas.  Cumplimiento en las asesorías dadas a las familias sustitutas frente al plan de atención.	Cuáles son las obligaciones que tiene usted como Madre Sustituta?  Considera usted que cumple con las obligaciones o lineamientos dados por el ICBF?	El 71% respondió teniendo como principal aspecto el cuidado y amor a los niños. El 19% respondieron teniendo como principal aspecto el cumplimiento de las obligaciones establecidas por el ICBF, enfatizando en el Restablecimiento de los Derechos y la asistencia a las capacitaciones. El 10% respondió el cuidado de los niños y cumplir con las obligaciones del ICBF.  EL 52% respondió afirmativamente la pregunta, indicando que conocen los lineamientos y tratan de cumplirlos, asisten a las capacitaciones y los estándares las califican

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
		como asesorar a las Madres sustitutas frente al plan de atención a niños, niñas y adolescentes o definición de acciones de mejoramiento		Que implementos le entrega el ICBF, para el cumplimiento de las obligaciones?	<p>bien.</p> <p>El 48% respondió afirmativamente pero no argumentó la respuesta.</p> <p>El 42% se refirió solo a la documentación, como el acta de ubicación, los lineamientos y los estándares.</p> <p>El 26% se refirió a la dotación, cuota monetaria y capacitación.</p> <p>El 32% se refirió a documentación, como el acta de ubicación, lineamientos, capacitación y asesoría por parte de un buen equipo de profesionales.</p>
	Informes de Asesoría y Seguimient o	Debe contener los resultados del proceso realizado, las técnicas utilizadas, las observaciones y mejoras que	Visitas y asesorías realizadas/inform es realizados. Cumplimiento en la entrega de informes con posibles mejoras	Cuántas veces en el año, la visitan los profesionales del Centro Zonal?  En las visitas que le	<p>El 22% hace referencia a 1 vez al año.</p> <p>El 38% hace referencia a 2 visitas al año</p> <p>El 7% hace referencia a 3 veces al año,</p> <p>El 16% hace referencia a mas de 3 veces y el 7% no la han visitado en el año.</p> <p>El 35% hace referencia a condiciones de habitabilidad.</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
		<p>haya sugerido, seguido de un Plan de Asesoría y un Plan de Mejoramiento.</p> <p>Cuando se encuentren situaciones similares en diferentes Hogares Sustitutos, se debe realizar un plan de asistencia técnica para el 100% de los Hogares.</p>		<p>realizan que le revisan en el Hogar Sustituto?</p> <p>Reciben asesoría para el mejoramiento de la calidad del servicio?</p> <p>Cuales considera son las principales fortalezas de proceso de seguimiento y asesoría, que le realizan?</p> <p>Cuales considera podrían ser las debilidades que se</p>	<p>El 45% hace referencia a condiciones de habitabilidad y documentación de los niños.</p> <p>El 10% se refieren al bienestar de los niños.</p> <p>El 10% no respondieron la pregunta.</p> <p>El 100% respondió afirmativamente, pero el 71% se refirió a que tipo de capacitaciones como por parte del equipo de la defensoría, las recomendaciones en los grupos de estudio, para mejorar cada día más.</p> <p>El 16% se refiere a las asesorías como una oportunidad de mejora.</p> <p>El 54% se refiere al equipo de la defensoría, a nivel de acompañamiento y disponibilidad para resolver inquietudes y realizar sugerencias como mucha calidad humana.</p> <p>El 10% se refieren a la logística instalada para las capacitaciones.</p> <p>El 10% hace referencia, al proceso de visitas que permite ver el estado del Hogar y el cumplimiento de los lineamientos.</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
				<p>presentan en el proceso de seguimiento y asesoría que le brindan los profesionales encargados de los Hogares Sustitutos?</p>	<p>El 10% no respondieron la pregunta.</p> <p>El 13% respondieron que las líneas telefónicas son muy congestionadas y esto afecta el tiempo de respuesta a las solicitudes.</p> <p>El 10% hace referencia a que el equipo de profesionales debe tener mas paciencia para las explicaciones, que contesten con calma, claridad y respeto.</p> <p>El 6% indican tener mayor apoyo frente al tema de salud.</p> <p>El 19% hace referencia a que no cumple con el manual del lineamiento que les exige el ICBF, asesoría a los grupos de estudio, mas estimulo para los niños, mas apoyo para solucionar los problemas de salud, mejorar los diarios de campo.</p> <p>El 49% no indica ninguna debilidad.</p> <p>El 3% no responde la pregunta.</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
	Planes de Mejoramiento	Los Hogares Sustitutos que reciban observaciones y planes de mejoramiento y asesorías, producto de los seguimientos realizados por la entidad competente o la entidad contratista, deberán acoger y seguir de forma inmediata los ajustes y modificaciones que el informe o instrumento de	<p>Cumplimiento en la socialización de los planes de mejoramiento.</p> <p>Cumplimiento en el Seguimiento a los planes de mejoramiento.</p> <p>Cumplimiento de mejora de los hallazgos encontrados.</p>	Tiene alguna sugerencia para mejorar el proceso de selección de Hogares Sustitutos?	<p>El 6% sugiere que también las madres solteras pueden ser Madres Sustitutas.</p> <p>El 10% sugiere tener mas cuidado a la hora de escoger los Hogares Sustitutos, escoger mejor las personas seleccionadas.</p> <p>El 10% sugiere que en la entrega de dotación que solo traigan las facturas y no encartarlas con los paquetes de compras.</p> <p>El 16% sugieren reinducción y retroalimentación, que mujeres mayores de 55 años, también tengan la oportunidad de conformarse como Hogar Sustituto, tener mas paciencia, estudiar mas los casos de los niño, que las capaciten sobre los lineamientos de los Hogares sustitutos para poder saber y defender los derechos de los niños, de manera integral y sobre todo para velar que si se cumplan, la dificultad para comunicarnos telefónicamente con el ICBF, que las capaciten en temas de primeros auxilios .</p> <p>El 48% no tiene sugerencias.</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
		seguimiento le registren. Lo anterior a fin de continuar brindando la atención en las mejores condiciones			El 10% no responde la pregunta.

## ANEXO No. 6

**PROCESO DE SEGUIMIENTO Y ASESORIA A HOGARES SUSTITUTOS  
EQUIPO INTERDISCIPLINARIO**

**Tabla. 2 Matriz de Triangulación Hogares Sustitutos**

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
Selección de Familias	Proceso de Selección Familias Sustitutas	Criterios para la constitución	Cumplimiento de los Criterios para la constitución de una familia como Hogar Sustituto	Con cuantos Hogares Sustitutos cuenta el Centro. Cuáles son los profesionales encargados del manejo de los Hogares Sustitutos. Cumplen con los criterios establecidos en el lineamiento técnico administrativo, para la selección de Hogares Sustitutos.	<p>El Centro Zonal, según los servidores públicos entrevistados cuenta con alrededor de 40 y 45 hogares sustitutos, de los cuales en la actualidad solo se cuenta 38, donde se encuestó el 81.5% de Hogares constituidos, lo cual corresponde a 31 Madres Sustitutas.</p> <p>El 100% de los servidores públicos entrevistados, encargados del proceso de selección, tienen claridad cuál es el equipo interdisciplinario que interviene en el proceso de selección: la psicóloga, la Trabajadora Social, la Nutricionista, la Defensora de Familia y la encargada Administrativa.</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
		Documentación requerida	Cumplimiento de la Documentación que se solicita para la constitución de un Hogar Sustituto	Se requiere que la familia aspirante presente alguna documentación y cuál es?	El 100% de los funcionarios afirman que se requiere una documentación, pero es de resaltar que no tienen clara cuál es esa documentación y en su mayoría afirman que no está descrita dentro de sus funciones.
		Etapas del Proceso de Selección	Cumplimiento de las Etapas del Proceso de Selección	<p>Cuáles son las etapas que lo conforman y que instrumentos se utilizan.</p> <p>Cuáles podrían ser las debilidades y fortalezas que se presentan en el proceso de selección?</p>	<p>El 100% de los servidores públicos entrevistados, conocen las etapas e Instrumentos requeridos para el proceso de selección para la conformación de un Hogar Sustituto, es de resaltar que los servidores públicos hacen referencia a la importancia de la capacitación inicial.</p> <p>A nivel de debilidades, se encuentra desconocimiento de los lineamientos técnico administrativos del 60% de los servidores públicos entrevistados; el 40% de los servidores</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
				<p>Que sugerencias considera se podrían implementar para mejorar el proceso de selección?</p>	<p>públicos considera que no es suficiente el equipo para atender el proceso de selección en el tiempo adecuado, ya que deben cumplir con varias funciones adicionales, lo cual se evidencia en el tiempo insuficiente que se tiene para que una familia antes de empezar conozca el manejo de los niños sobre todo en las problemáticas que estos tienen.</p> <p>Otra de las debilidades, es que no se cuenta con el recurso del transporte para realizar visitas a los Hogares Aspirantes para el proceso de selección.</p> <p>A nivel de fortalezas, el 60% de los funcionarios considera que se cuenta con el equipo interdisciplinario, lo que permite dar criterios desde diferentes perspectivas y el 40% hace alusión a que se cuenta con unos lineamientos estructurados sobre como se debe realizar el proceso, lo que permite realizar una adecuada selección.</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
					El 20% de los servidores públicos considera que se deben mejorar las pruebas aplicadas a las familias aspirantes y el 80% de los servidores considera necesario contar el equipo completo para el proceso de selección.
	Elaboración del Plan de Seguimiento	Este plan debe elaborarse preferiblemente por un período semestral y contener: Nombres de los responsables de los Hogares, la ubicación del Hogar (dirección, sector), los nombres de los niños, niñas y adolescentes	Plan de seguimiento requerido/ plan de seguimiento elaborado.  Cumplimiento de la aplicación del plan de seguimiento	Como es el proceso de seguimiento y asesoría que realizan a los Hogares Sustitutos?	El 80% de los servidores públicos entrevistados hacen referencia a que el proceso de seguimiento lo realiza una contratación externa que aplica estándares de calidad y la asesoría es realizada por el equipo sicosocial encargada de los Hogares Sustitutos y tienen claridad en que se debe contar con la elaboración de un plan de seguimiento por Hogar Sustituto el 20% hace referencia al proceso que se debe realizar desde lo que determina los lineamientos técnico administrativos.

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
Seguimiento y asesoría		ubicados en el Hogar Sustituto, sus edades, fechas de las visitas y responsables del seguimiento, además, las acciones de seguimiento para cada caso.			
	Realización de Visitas de Asesoría y Seguimiento	Estas visitas tienen como objetivo verificar el proceso de atención, en cuanto a las condiciones del servicio y el proceso de atención que se	Cumplimiento de las obligaciones de las familias sustitutas.  Cumplimiento en las asesorías dadas a las	Como observa el cumplimiento de las obligaciones por parte de las familias sustitutas?  Cada cuanto se realiza el proceso y que lo hacen?	El 60% de los servidores públicos entrevistados, considera que las Madres Sustitutas cumple con las obligaciones, ya que a través del proceso de asesoría se han venido cualificando y el otro 40% piensa que cumple parcialmente ya que se podría mejorar, si estas reevalúan sus proyectos de vida e introyectan el objeto social para el cual fueron creados los Hogares Sustitutos.  El 40% de los servidores públicos entrevistados

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
		brinda a cada niño, niña y adolescente, así como asesorar a las Madres sustitutas frente al plan de atención a niños, niñas y adolescentes o definición de acciones de mejoramiento	familias sustitutas frente al plan de atención.		no tienen claridad de cada cuanto se debe realizar el proceso por desconocimiento de los lineamientos y solo hace referencia a que este lo debe realizar solo la contratación externa que aplica estándares de calidad y no el equipo sicosocial del Centro Zonal, el otro 40% conoce la periodicidad que debe tener la contratación externa de la aplicación de estándares de calidad y conocen que el equipo sicosocial también debe realizar el seguimiento pero no saben cada cuanto y el 20% tiene claro que las visitas las debe realizar el equipo sicosocial 2 veces al año, pero no se cuenta con los recursos suficientes para realizar esta función.
	Informes de Asesoría y Seguimiento	Debe contener los resultados del proceso realizado, las técnicas utilizadas, las observaciones y	Visitas y asesorías realizadas/informes realizados.	Que Instrumentos utilizan para la realización del proceso?	El 40% de los servidores públicos entrevistados no conocen los instrumentos que se utilizan y solo mencionan el de la contratación externa de la aplicación de estándares de calidad, aunque no lo conocen, otro 40% solo conocen el instrumento que aplica la contratación externa

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
		mejoras que haya sugerido, seguido de un Plan de Asesoría y un Plan de Mejoramiento. Cuando se encuentren situaciones similares en Hogares Sustitutos, se debe realizar un plan de asistencia técnica para el 100% de los Hogares.	Cumplimiento en la entrega de informes con posibles mejoras	<p>Considera que los instrumentos que se utilizan actualmente responden a las necesidades del proceso de seguimiento y asesoría?</p> <p>Que elementos considera que le hacen falta a los instrumentos?</p> <p>Cuales considera podrían ser las debilidades y</p>	<p>de estándares de calidad, solo el 20% conoce y aplica el instrumento de los lineamientos técnico administrativos.</p> <p>El 40% no le aplica la pregunta, ya que no conoce los instrumentos, otro 40% considera que el instrumento de estándares de calidad responde al proceso de seguimiento y el 20% considera que el instrumento dado desde el lineamiento técnico administrativo, debe mejorar las preguntas que se le hacen en relación al Hogar que le permitan dar una mejor lectura de la realidad del Hogar.</p> <p>El 40% no le aplica la pregunta, ya que no conoce los instrumentos, el 20% considera que no tiene ningún elemento por mejorar, otro 20% hace anotaciones frente a mejorar el ítem en el tema de cuidado y protección a los niños en el hogar, desde el lineamiento técnico administrativo y el otro 20% hace referencia al</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
				fortalezas en el proceso de seguimiento y asesoría?	<p>mismo tema desde el estándar de calidad.</p> <p>A nivel de debilidades, un 20% considera que es necesario un equipo que solo se encargue del proceso de seguimiento y asesoría, otro 20% piensa que falta tiempo para hacerle seguimiento a las obligaciones de las Madres Sustitutas, otro 20% considera que el equipo de la contratación externa no tiene calidad y buen trato al realizarle las visitas a los Hogares Sustitutos y falta comunicación permanente y acercamiento interinstitucional, otro 20% considera hay diferencia entre lo que establece el lineamiento técnico administrativo y los estándares de calidad lo que genera contradicción en el proceso y el otro 20% considera que las debilidades se han ido mejorando a través de las asesorías dadas a la familias sustitutas.</p> <p>A nivel de fortalezas, el 40% no manifiesta ninguna; un 20% manifiesta coherencia entre el proceso de selección y el seguimiento, otro 20%</p>

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
					considera que las visitas de estándares de calidad ayuda a que las familias cumplan con las obligaciones de las madres sustitutas ya que estas reportan los hallazgos de las visitas realizadas por el equipo, lo que permite realizar planes de mejoramiento, que permitan mejorar el proceso y el otro 20% considera que las Madres Sustitutas se vienen cualificando a través de las capacitaciones para prestar un mejor servicios.
	Planes de Mejoramiento	Los Hogares Sustitutos que reciban observaciones y planes de mejoramiento y asesorías, producto de los seguimientos realizados por la	Cumplimiento en la socialización de los planes de mejoramiento.  Cumplimiento en el Seguimiento a los planes de	Que sugerencias considera que pueden implementar para mejorar el proceso?	El 60% de los servidores públicos entrevistados considera que se requiere más personal desde el Centro Zonal, más que el equipo que aplica los estándares de calidad, lo cual permitiría cumplir con los requisitos establecidos en los lineamientos técnico administrativos y realizarle un mayor seguimiento a los planes de mejoramiento del resultado de los hallazgos encontrados, 20% considera que se debe mejorar los canales de comunicación entre el equipo de

PROCESO	VARIABLE	COMPONENTES	INDICADORES	PREGUNTAS REALIZADAS EN LOS INSTRUMENTOS	DISCUSION DE LOS DATOS
		entidad competente o la entidad contratista, deberán acoger y seguir de forma inmediata los ajustes y modificaciones que el informe o instrumento de seguimiento le registren. Lo anterior a fin de continuar brindando la atención en las mejores condiciones	mejoramiento.  Cumplimiento de mejora de los hallazgos encontrados.		los estándares de calidad y el equipo del Centro Zonal y el otro 20% no responde, por cuanto no conocer el proceso.

**ANEXO No. 7**

Tabla.5 Plan de Mejoramiento del proceso de seguimiento y asesoría

<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>
Para fortalecer el desarrollo integral del proceso de seguimiento y asesoría se hace necesario potencializar a través de la planeación táctica las áreas organizativas, buscando un accionar conjunto que integre de forma efectiva el proceso.
Para esto se establecieron unos ejes principales de acuerdo a los hallazgos encontrados en el análisis de la información y a la evaluación realizada.
<b>EJE 1: DESARROLLO INTEGRAL EN LA ORGANIZACIÓN DEL PROCESO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de objetivos y metas a corto y largo plazo</li> <li>• Desarrollo de un plan de trabajo que integre los diferentes procedimientos</li> <li>• Implementación de métodos y estrategias metodológicas que promuevan el trabajo conjunto de los miembros del procesos y la organización</li> </ul>
<b>EJE 2: NORMALIZACIÓN DEL PROCESO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo y control de formatos y plantillas para la medición de los productos del proceso</li> <li>• Evaluación de actividades, procedimientos, acciones y tareas</li> <li>• Desarrollo y consolidación organizacional</li> <li>• Fortalecimiento de los sistemas de información para el seguimiento y control</li> </ul>
<b>EJE 3: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la cultura de mejoramiento continuo</li> <li>• Capacitación y formación en temas prioritarios de la organización</li> <li>• Manejo de la comunicación e información</li> <li>• Desarrollo y aplicación de la matriz cargos acciones en concordancia a las funciones establecidas por cargo.</li> </ul>

<b>EJE 1: DESARROLLO INTEGRAL EN LA ORGANIZACIÓN DEL PROCESO</b>
<p><b>OBJETIVO 1.1</b> Propiciar el desarrollo efectivo del proceso estableciendo metas y objetivos a largo y corto plazo.</p>
<p>Acciones a realizar:</p>
<p>Acción 1.1.1</p> <p>Levantamiento (escribir y diagramar) de cada uno de los procedimientos que se realizan al interior del proceso.</p> <p>Acción 1.1.2</p> <p>Estandarización cada uno de los procedimientos del proceso.</p> <p>Acción 1.1.3</p> <p>Fortalecer el proceso a través del desarrollo de instrumentos de medición</p> <p>Acción 1.1.4</p> <p>Fortalecimiento del trabajo en equipo de los miembros del proceso y la organización</p>
<b>EJE 2: NORMALIZACIÓN DEL PROCESO</b>
<p><b>OBJETIVO 2.1</b> Elaborar un instructivo para la medición del servicio - producto corporativo</p>
<p>Acción 2.1.1</p> <p>Aplicar instrumentos de medición al producto- servicio del proceso.</p> <p>Acción 2.1.2</p> <p>Garantizar el cumplimiento de los lineamientos técnicos del ICBF</p> <p>Acción 2.1.3</p> <p>Consolidar la cultura del mejoramiento continuo en el proceso.</p>

**EJE 3: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN**

**OBJETIVO 3.1**

Fortalecer el manejo de la comunicación y la información en la organización.

**Acción 3.1.1**

Capacitación de todo el personal en los lineamientos técnicos del ICBF.

**Acción 3.1.2**

Actualizar el mapa de necesidades y posibilidades de adquirir conocimientos y/o habilidades en relación con las exigencias de cada cargo.

**Acción 3.1.3**

Definir la estrategia comunicacional y de información para el posicionamiento del proceso.

**Acción 3.1.4**

Aplicar los instrumentos que permitan organizar las funciones y las responsabilidades de todos los participantes en el proceso.







**Anexo No. 9**

**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR  
REGIONAL ANTIOQUIA  
CENTRO ZONAL SURORIENTAL  
HOGARES SUSTITUTOS  
PLAN DE MEJORAMIENTO EQUIPO INTERDISCIPLINARIO**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>METAS</b>
<b>Grupos de estudio trabajo</b>	<b>Analizar los lineamientos técnicos y elaborar plan de trabajo anual</b>	<b>Equipo Interdisciplinario</b>	Realizar 2 encuentros en el año
<b>Grupos de estudio trabajo</b>	<b>Capacitar a las madres sustitutas sobre los lineamientos técnicos y dar a conocer el plan de trabajo que se realizará con las madres sustitutas</b>	<b>Equipo Interdisciplinario</b>	Realizar 1 en el año
<b>Visitas familiares</b>	<b>Verificar el cumplimiento de los lineamientos/verificación de los derechos</b>	<b>Equipo Interdisciplinario</b>	Realizar el 100% de lo programado
<b>Acompañamiento a las familias por ciclo de vida(de los NNA)</b>	<b>Analizar las situaciones que se presentan con los NNA de acuerdo a su edad cronológica y mental para realimentar en el saber y hacer de las madres sustitutas</b>	<b>Equipo interdisciplinario</b>	Realizar 8 encuentros en el año. 1 encuentro por ciclo de vida
<b>Capacitación específica: temas: familia modelo</b>	<b>Fortalecer desde los diferentes saberes y conocimientos de los participantes</b>	<b>Equipo Interdisciplinario y profesionales del</b>	Realizar 4 en el año

solidario, características de los NNA de acuerdo a la edad, sexualidad por grupo de edades, crianza humanizada, proyecto de vida, acompañamiento familiar en el proceso de formación educativa de los NNA, entre otros	cualificando el que hacer de las madres sustitutas	SNBF(Cuando se requiera)	
	Fortalecimiento de las redes familiares	Equipo Interdisciplinario CZ	3 Reuniones con las Instituciones y participación en las mesas barriales
Encuentros Institucionales	Fortalecimiento red Institucional e intersectorial para la gestión desde la corresponsabilidad y el trabajo con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar		2 Encuentros Institucionales
Encuentros Barriales	Fortalecimiento redes barriales(por sectores)	Equipo interdisciplinario CZ	1 encuentro barrial en los entornos de los hogares sustitutos
Procesos de evaluación y seguimiento	Hacer seguimiento individual a las familias	Equipo Interdisciplinario CZ	Acompañamiento personalizado de acuerdo a las necesidades como mínimo 1 a cada familia sustituta(dejar soportes como actas e informes)

<p><b>Sistematización del proceso</b></p>	<p><b>Sistematizar los resultados de las acciones realizadas desde los diferentes soportes que permita construir nuevos conocimientos</b></p>	<p><b>Equipo Interdisciplinario</b> CZ</p>	<p><b>Construir un documento que de cuenta del proceso de evaluación y seguimiento a este programa</b></p>
---	---	--	--