



MESA PÚBLICA

REGIONAL BOGOTA

CENTRO ZONAL

ENGATIVÁ

Coordinadora

Dra. Ligia Inés González Chacón



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Agenda

1. Instalación
2. Himnos
3. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
4. Metodología desarrollo Mesa Pública
5. Centro Zonal Engativá– Diagnóstico
6. Bienestarina Más y otros Alimentos de Valor Nutricional
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
8. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
10. Evaluación de la Mesa Pública
11. Cierre



1. Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



- Himno de Bogotá -
(Violoncello)

Walter Ballester
Luis Ángel Ballester
Impresión y distribución: Editorial Trópicos

Martial tempo $\text{♩} = 110$





2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro
es de todos

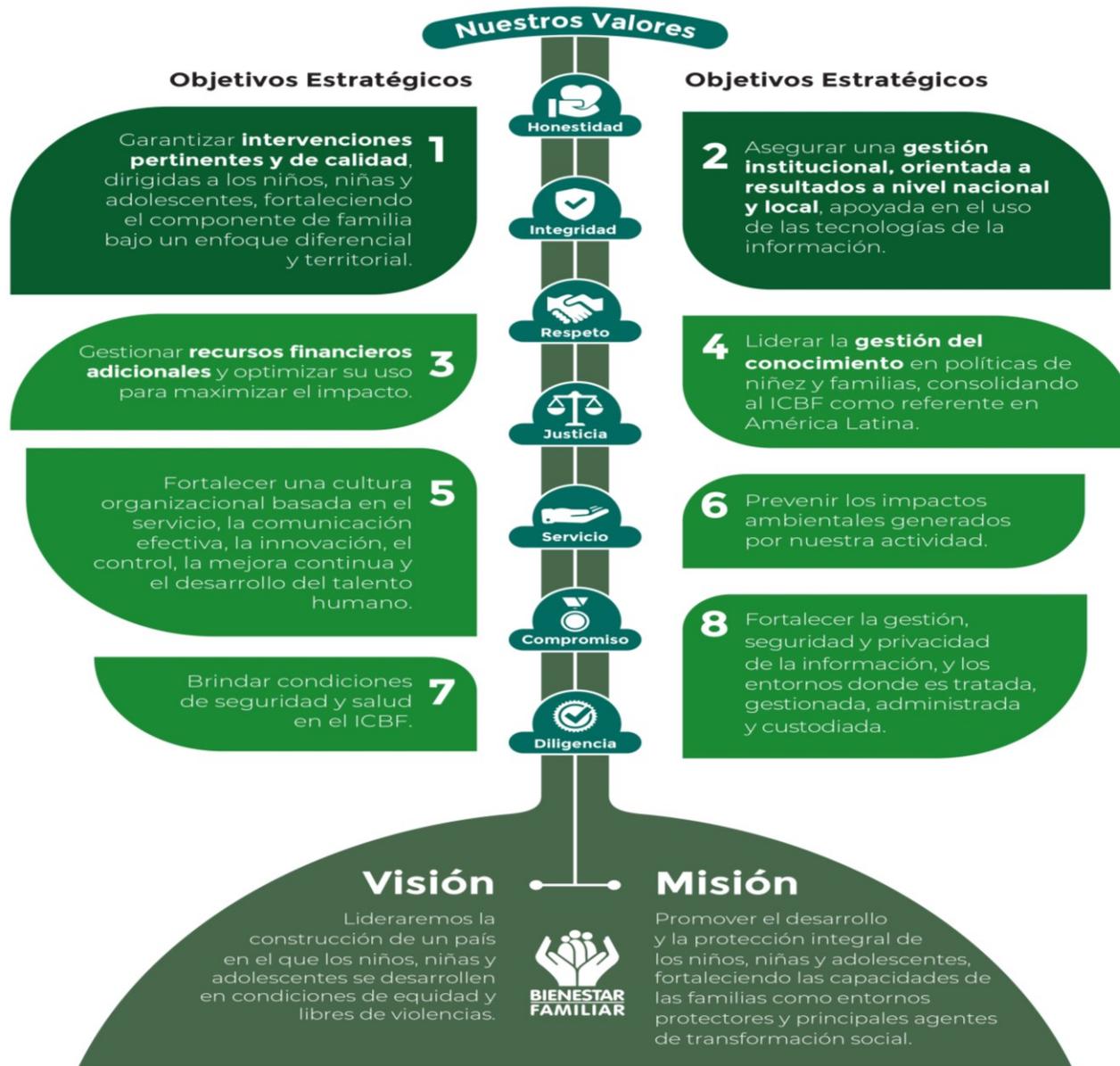
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

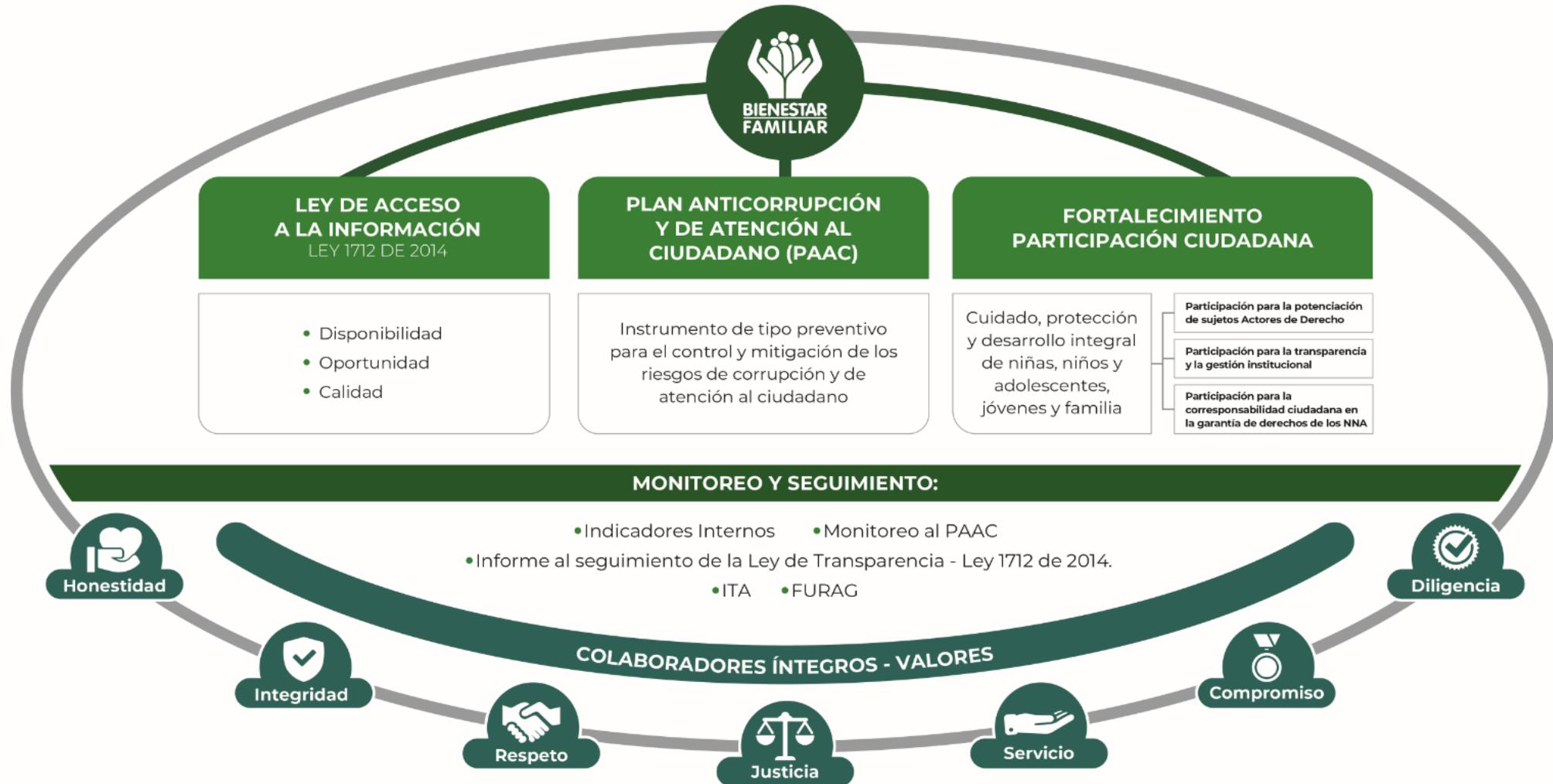
Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



Modelo de Transparencia

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



PROCURADURIA: RESULTADO DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

- Ley que regula Derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al D. a la Participación ciudadana

Decreto 1081 de 2015

- Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:
- «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

- Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Decreto 1499 de 2017

- por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)

- Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una *“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”*

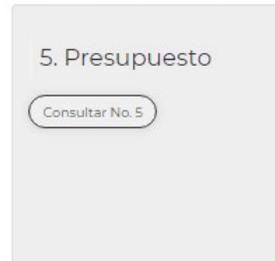
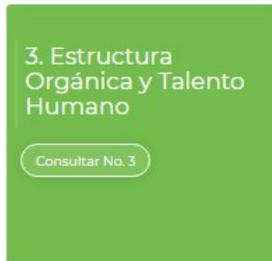
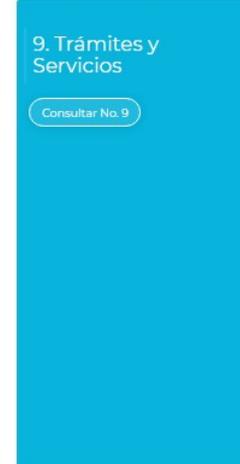
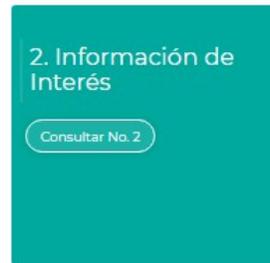
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015), el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:



En este micrositio se encuentra disponible a partes interesadas toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión ejercer una partición y control social

RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *



Mesa. Foto regional

Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó los derechos humanos en las condiciones de vida las de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables.

¿Sobre qué se rinde cuentas con enfoque basado en derechos humanos?

- Los derechos humanos a cargo de la entidad.
- Los resultados y procesos para el cumplimiento de su misión.
- Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos en su entidad.
- El cumplimiento de las condiciones (cantidad, calidad, pertinencia de los bienes y servicios mediante los cuales se da garantía de los derechos).
- La lucha contra la desigualdad o la discriminación.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF en el marco del Covid-19 ha puesto a los niños, niñas en el centro de tres pilares:



1. Seguridad Alimentaria

- **LOGROS**

Para el Centro Zonal Engativá, ha sido importante fortalecer en este momento a 7114 familias y a sus niños, con una Ración Para Preparar, entregada desde el mes de marzo 2020 hasta 31 de Julio 2020., donde se a podido evidenciar 27.205 entregas.

Se ha realizado acompañamiento por parte del Equipo de Trabajo del área de Promoción y Prevención, asegurando tanto las medidas de bioseguridad en la UDS, como que si cumplan las condiciones de calidad los productos, en el momento de ser entregados.

Para el mes Marzo Abril: 6139

Para el Mes Mayo: 6974

Para el Mes Junio: 6978

Para el Mes Julio: 7114.



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo



- **LOGROS**

Se han propiciado espacios importantes, en los cuales el ICBF, ha implementado material pedagógico, como lo es la cartilla Mis Manos Te Enseñan, infografías y kit pedagógico.

Por parte del Centro Zonal Engativá se ha logrado articulación con NIDOS-IDARTE, escuelas virtuales de aprendizaje para el talento humano de las EAS, fortaleciendo sus capacidades educativas-formativas.

Se ha dado seguimiento a las herramientas digitales como lo es la plataforma SPES, donde por parte de las 30 EAS, adscritas al Centro Zonal Engativá han propiciado dicho acompañamiento telefónico a 7114 familias y beneficiarios de las modalidades de Atención Comunitaria, Institucional y Familiar, servicios HCB-HCB AGRUPADO-HOGARES INFANTILES Y DIMF, de manera mensual a partir del inicio de la contingencia hasta la fecha, donde se han recibido 163.230 acompañamientos telefónicos por parte del talento humano de las EAS, amparando su desarrollo integral.

3. Prevención de Violencias

LOGROS

En el año 2019 el centro Zonal Engativá recibió mas de 2178 casos por diferentes tipos de violencia (física, psicológica, negligencia, violencia sexual, convivencia educativa) de los cuales a la fecha 1507 fueron tramitados y cerrados, los restantes están siendo abordados por las defensorías del Centro Zonal.

En el 2020 llevamos al 30 de junio un total de 932 casos por los mismo motivos de los cuales 485 solicitudes han sido tramitadas y cerradas por los despachos, los restantes están siendo atendidos por las defensorías.

Durante la emergencia sanitaria por medio de los acompañamientos telefónicos, que recibe cada usuario por parte del talento humano de las 30 EAS adscritas al Centro Zonal Engativá, y del reporte en las llamadas estratégicas por parte de la Dirección de la Primera Infancia del ICBF, **NO** se han detectado víctimas de violencias en ninguno de los 7.114 beneficiarios que se tienen a cargo, en nuestros servicios de atención.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

*AUDIENCIA VIRTUAL TEAM

- Panel de Expertos en tema de AAVN – Alimentos de Alto Valor Nutricional.
- Preguntas al finalizar la exposición que deben ser escritas en el chat de la reunión.
- Para participar deben levantar la mano, en la opción digital y el moderador otorgará la intervención del participante, teniendo en cuenta el orden con que lo hizo. (Se tendrán 2 moderadores, los cuales estarán pendientes del proceso).

MESA PÚBLICA

Mesas Públicas (MP)

- En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.





4. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

GEOREFERENCIACIÓN



- Humedal Juan Amarillo, con la localidad de Suba



- Avenida El Dorado, con la localidad de Fontibón.



- Avenida Carrera 68, con las localidades de Barrios Unidos y Teusaquillo.



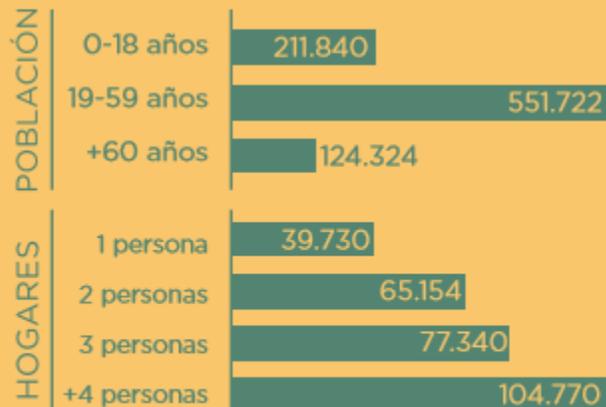
- Rio Bogotá, con los municipios de Cota al noroccidente y Funza al suroccidente

LOCALIDAD ENGATIVÁ

INDICADORES DEMOGRÁFICOS



887.886 Población 2019
286.994 Hogares Urbanos 2017



258 Habitantes / Hectárea

3.439Ha Suelo Urbano

-Ha Suelo Rural

149Ha Suelo de expansión urbana

533Ha Suelo de protección

INDICADORES URBANOS



205.374 Total predios residenciales



■ Estrato 1 **0,3%**
■ Estrato 2 **17,7%**
■ Estrato 3 **69,8%**
■ Estrato 4 **12,2%**

199Ha en 2 parques metropolitanos

40Ha en 7 parques zonales

197Ha en **391** parques vecinales

7Ha en **135** parques de bolsillo

443Ha Área total parques

5,0 Espacio verde por 10.000 habitantes

INDICADORES ECONÓMICOS

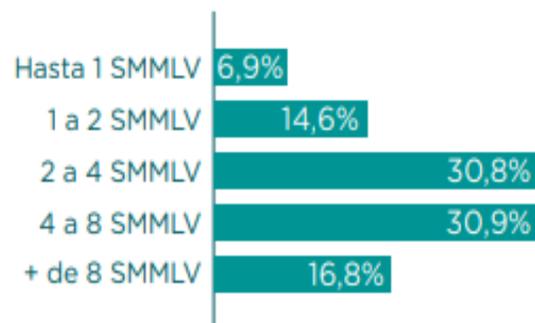
7.108 Población víctima en el SIVIC y RUV

347.313 Población en SISBEN

39,1% Personas en SISBEN por localidad

Fuente: SIVIC corte 01 de enero de 2019 y SISBEN 31 de enero 2019

HOGARES POR RANGO DE INGRESO



Fuente: DANE - EM 2017

DÉFICIT HABITACIONAL



13.471 (4,7%)
Hogares en déficit total

7.695

Hogares en déficit cuantitativo

5.776

Hogares en déficit cualitativo

2,7%

Hogares en déficit cuantitativo

2%

Hogares en déficit cualitativo

Fuente: EMB 2017

INDICADORES CALIDAD DE VIDA

99,98% Cobertura acueducto residencial legal junio 2018

99,36% Cobertura alcantarillado residencial legal junio 2018

99,75% Cobertura alcantarillado pluvial residencial legal junio 2018

5,99 m2/hab Espacio público efectivo por habitante en 2017

314 Equipamientos (salud y educación)

3,5 Equipamientos por cada 10.000 habitantes

Fuente: EAAB 2018, DADEP 2017 Y SDP junio 2018

INDICADORES DEL SECTOR HÁBITAT

Unidades Iniciadas de Vivienda Nueva

AÑO	VIP	VIS	NO VIS	TOTAL
2014	17	124	2.364	2.505
2015	9	402	1.716	2.127
2016	3	406	2.126	2.535
2017	9	143	2.055	2.207
2018	1	85	2.002	2.088

Fuente: DANE

Planes Parciales

Planes Parciales



- 2** Predelimitados
 - En proceso, formulación o viabilidad
- 2** Adoptados

Área bruta (ha)

- 158** Predelimitados
 - En proceso, formulación o viabilidad
- 40** Adoptados

Fuente: SDP 2019



Polígonos de monitoreo

- 5** # polígonos **28** Ha
- 0,8** # polígonos (% de área respecto al área urbana localidad)
- 70** # Ocupaciones Informales dentro de polígonos de monitoreo
- 0,03%** Ocupaciones ilegales dentro de polígonos respecto a predios residenciales

Fuente: SDHT marzo 2019



Desarrollos informales

- 103** Desarrollos Legalizados **554,3** Ha
- 2** Desarrollos Negados **1** Ha
- 19** Desarrollos en proceso de legalización
- 16,1** Desarrollos informales legalizados (% respecto área urbana de localidad)

Fuente: SDP 2019

Territorios con oportunidad



- 1** Número Territorios
- 588** Ha
- 16,4%** Ha - % de área urbana

- 4** zonas de Intervención temprana **9** Ha

Fuente: SDHT marzo 2019



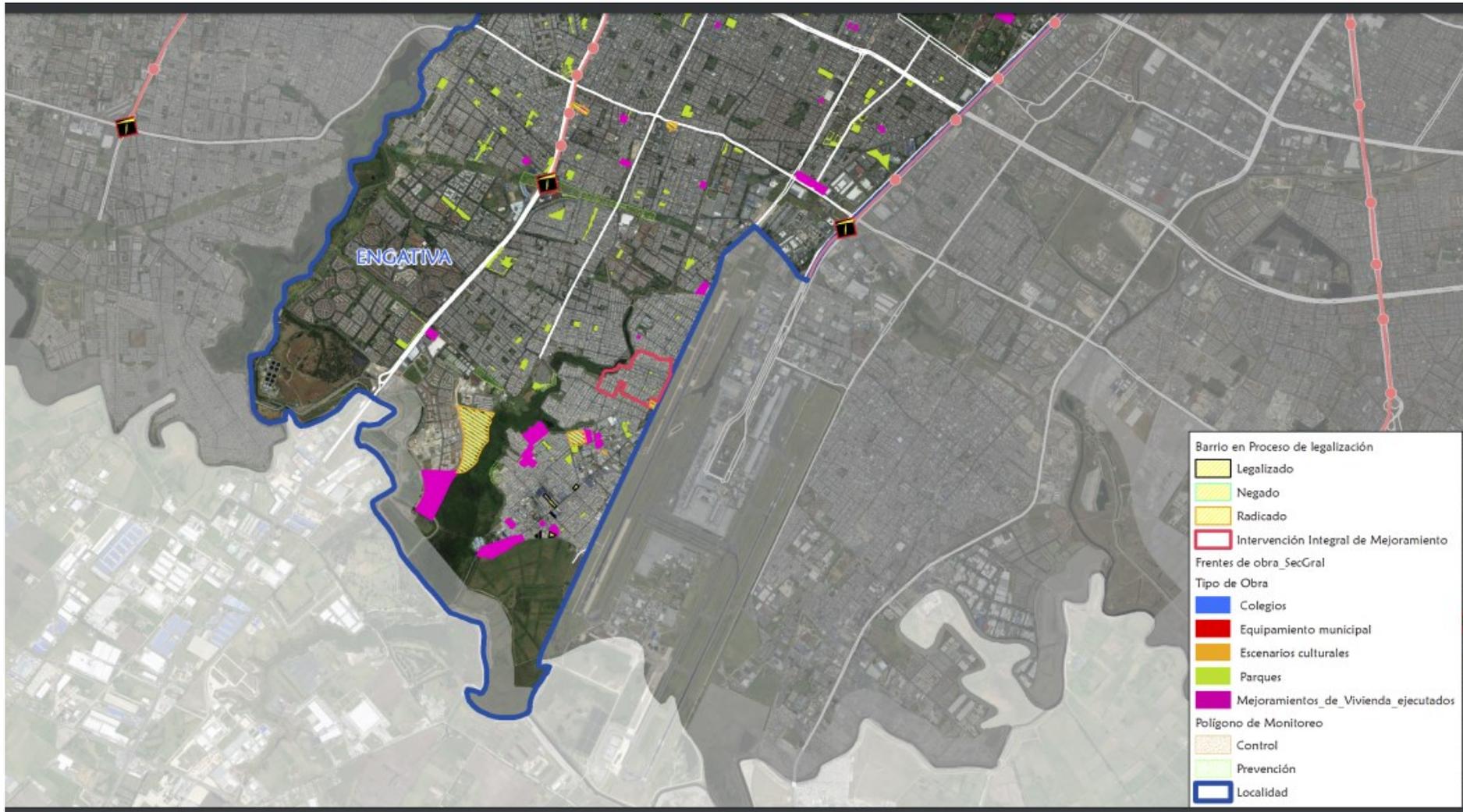
- 0** Viviendas Mejoramiento integral Hogares reasentados 2016-2018
- 2** Predios titulados 2016-2018

Fuente: SDHT - CVP

Declaratoria de Desarrollo y Construcción Prioritaria

- 25** Número de predios **7** Hectáreas

Fuente: SDHT marzo 2019



CENTRO ZONAL ENGATIVA

Ubicación Centro Zonal:

Cra. 103 # 73 – 13 Barrio Alamos Norte

Teléfono: 437 7630 Ext. 130000 a 130115

Línea gratuita nacional ICBF: 01 8000 91 8080

www.icbf.gov.co



CENTRO ZONAL ENGATIVA



Funcionarios	Dic - 2019	Julio - 2020
Personal de Planta	62	66
Contratistas	8	15
Total	70	81

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 4 años)	Niñez y Adolescencia (5- 14 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	610,626	1210,405	1821,031



OFERTA DEL ICBF CENTRO ZONAL ENGATIVA

PROTECCIÓN

Dirección de Planeación y Control de Gestión REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS, corte a 30 de junio 2020			PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JUNIO 2020			
			Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de atención			
Misional	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
PROTECCIÓN	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	28	28	28	114.272.790	21	21	21	38.090.930
PROTECCIÓN	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	4	10	10	116.315.142	4	9	9	46.859.051
PROTECCIÓN	HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE 2009	VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	4	4	8	17.087.520	4	4	4	7.119.800
TOTAL			36	42	46	247.675.452	29	34	34	92.069.781

PRIMERA INFANCIA

Dirección de Planeación y Control de Gestión REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS, corte a 30 de junio 2020			PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JUNIO 2020			
			Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de atención			
Misional	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
PRIMERA INFANCIA	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	16	3.161	3.161	10.453.875.975	16	2.966	2.966	5.731.689.792
PRIMERA INFANCIA	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	3	600	600	1.885.069.515	3	570	570	1.009.027.880
PRIMERA INFANCIA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	1	50	50	102.393.050	1	50	50	59.548.600
PRIMERA INFANCIA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	10	3.000	3.000	6.268.518.000	10	3.000	3.000	3.645.222.751
PRIMERA INFANCIA	HCB - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	148	2.072	2.072	3.809.295.637	145	1.992	1.992	2.351.509.908
PRIMERA INFANCIA	HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	85	2.968	2.968	5.936.842.657	65	2.823	2.823	3.451.938.719
TOTAL			263	11.851	11.851	28.455.994.834	240	11.401	11.401	16.248.937.650

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Dirección de Planeación y Control de Gestión REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS, corte a 30 de junio 2020			PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JUNIO 2020			
			Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de atención			
Misional	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR	PROMOCION Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	-	50	50	18.533.950	-	-	-	-
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	GENERACIONES 2.0	PROMOCION Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	-	100	100	58.049.100	-	-	-	-
TOTAL			-	150	150	76.583.050	-	-	-	-

Misional	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
TOTAL			299	12.043	12.047	28.780.253.336	269	11.435	11.435	16.341.007.431





5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



REALIZACIÓN DE ENCUESTA

- 104 encuestas diligenciadas



- VIA VIRTUAL



TEMA SELECCIONADO

- Bienestarina Más y otros alimentos de alto valor nutricional

OBJETIVOS

Rendir Informe sobre los AAVN entregados a través de los diferentes programas del ICBF.

Realizar control social, con la participación de la comunidad, donde se analicen las entregas, cantidades, oportunidad y calidad de los AAVN distribuidos.

Resolver dudas e inquietudes sobre su almacenamiento, distribución, preparación, entre otros.

CUÁLES SON LOS ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL – AAVN

- ✓ **Complementos alimentarios** de alto valor nutricional.
- ✓ Desde 1976 el ICBF produce AAVN para los beneficiarios de las modalidades de atención.
- ✓ Productos sujetos a cambios en su composición, de acuerdo con necesidades de población atendida.
- ✓ Actualmente se distribuyen AAVN con más nutrientes, vitaminas y minerales.
- ✓ Son distribuidos de forma gratuita a través de los programas del ICBF.



Recuerda que...

- AAVN se suministran sólo a beneficiarios registrados en programas del ICBF.
- Entrega de paquete y/o ración preparada durante jornadas de atención según servicio.



Actualmente el ICBF cuenta con los siguientes alimentos de AAVN:

Alimento para mujer gestante y madre en periodo de lactancia.

Bienestarina Más® Sabor Vainilla Natural

Bienestarina Más® Sabor Fresa Natural

Bienestarina Más®

Bienestarina®
Líquida Sabor Vainilla Natural



Tipo de AAVN - Bienestarina® Más



1

Complemento alimentario de alto valor nutricional, producido por el ICBF desde 1976.

2

Mezcla de origen vegetal adicionada con leche en polvo entera, con vitaminas, ácidos grasos (omega 3,6,9) y minerales aminoquelados (como hierro y zinc) que aportan una mejor absorción de nutrientes.

3

No contiene conservantes ni colorantes.

4

Su fórmula ha cambiado, con el objetivo de brindar más nutrientes necesarios para el desarrollo físico y mental de niños y niñas.

5

Se produce en las plantas de Sabanagrande (Atlántico) y Cartago (Valle del Cauca).



Tipo de AAVN - Bienestarina® líquida



Complemento alimentario de alto valor nutricional producido desde 2009.

Es una bebida fluida a partir de la mezcla vegetal tradicional, con leche líquida entera, enriquecida con vitaminas y minerales, lista para el consumo.

Balance adecuado de aminoácidos esenciales.

Este producto es sometido a ultra pasteurización y se entrega en un empaque que permite que tenga una larga vida y no requiera refrigeración.

Diseñada para situaciones donde no se encuentra agua potable apta para el consumo humano que dificulta la preparación de la Bienestarina Mas®.

Actualmente se produce a través de maquila con algunas empresas lácteas en diferentes partes del país.

Tipo de AAVN – Alimento para la mujer gestante y madre en periodo de lactancia



1

Alimento de alto valor nutricional enfocado a Mujer gestante y madres en periodo de lactancia desarrollado desde 2015.

2

En los últimos años la intervención oportuna en los primeros mil días de vida ha cobrado gran importancia a nivel mundial.

3

El estado nutricional de la mujer, durante y después del embarazo, contribuye a su propio bienestar general, pero también al del niño o niña que está por nacer.

4

Materias primas son harina extrudida de cereal (trigo -fécula de maíz), aislado de soya, aceite en polvo de maíz, almidón de yuca, suero lácteo, leche entera en polvo y micronutrientes de vitaminas y minerales y DHA y ALA, de fácil preparación.

BENEFICIOS DEL CONSUMO DE LA BIENESTARINA

Aumenta la cantidad de **calcio y fósforo**, contribuye a la formación de huesos y dientes



Contiene **Zinc**, mejor desarrollo y aumento de defensas contra enfermedades

Aumenta la **Vitamina A**, mejora la visión, la salud de huesos y piel

Contiene **Hierro**, mejora la absorción para evitar anemias

Incorpora ácidos grasos (**Omega 3**). Mejora desarrollo cerebral y mejor salud vascular



Producción y Distribución de los AAVN



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



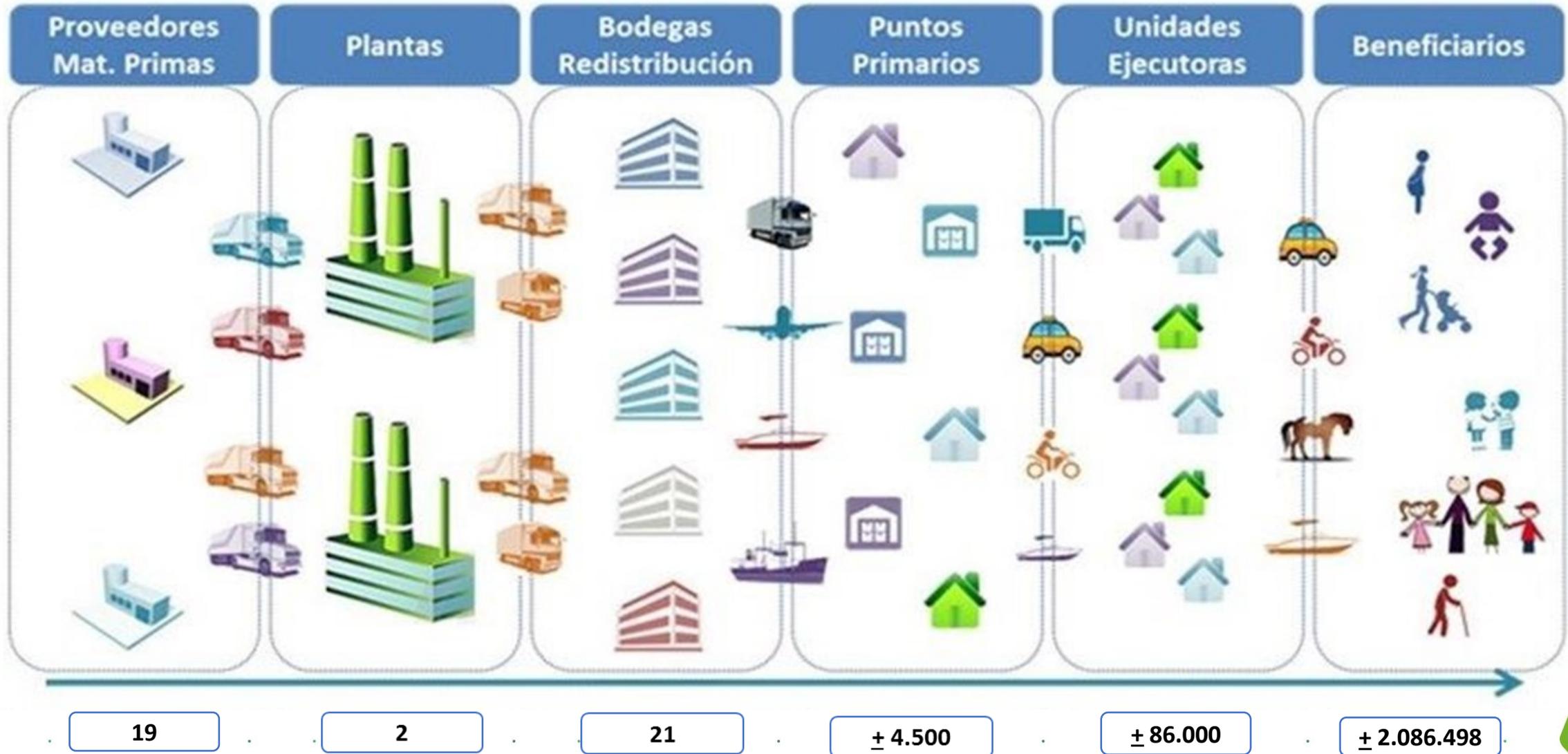
**BIENESTAR
FAMILIAR**

Objetivo producción

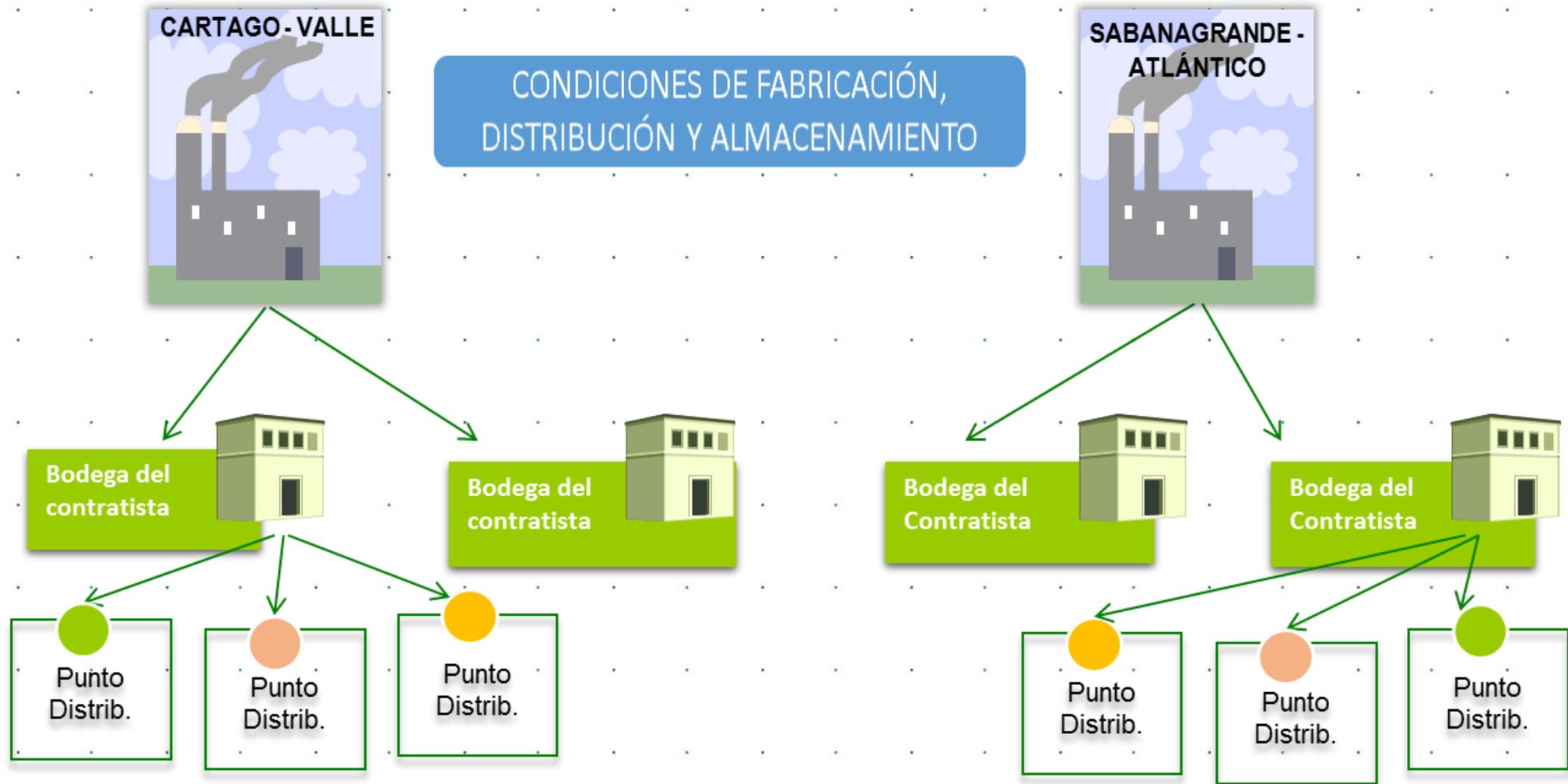


*Producir un alimento de alto valor nutricional, de fácil preparación y a bajo costo, que se distribuya gratuitamente como complemento nutricional a la **población más vulnerable** a saber: Niños, Niñas y Adolescentes beneficiarios de los programas del ICBF, mujeres embarazadas, madres lactantes y personas en estado de desnutrición*

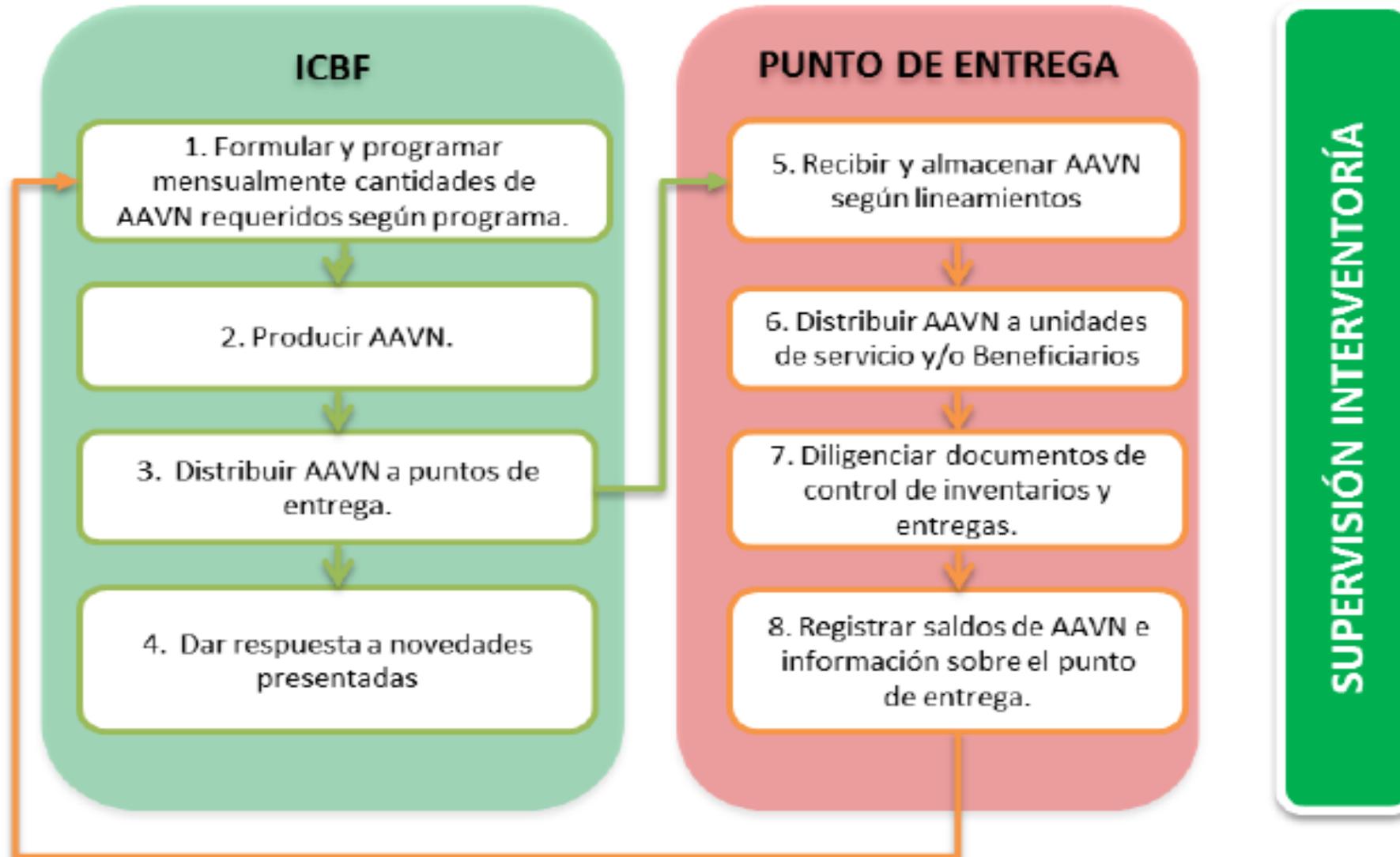
Proceso logístico



Descripción y Conceptos del Proceso



Proceso de programación y entrega



Novedades de entrega

Novedades Correctivas:

Son aquellas novedades a las que se les debe dar respuesta en un término de tiempo no mayor a dos horas.

Códigos errados de municipios.
Datos del punto no actualizados
Cambio de dirección.
Cambio de responsable
El punto no cuenta con espacio para almacenar el producto
El punto cuenta con producto para cubrir sus programas
El responsable termino contrato con el ICBF.
El responsable está de vacaciones.
El punto está cerrado y no hay quien reciba la Bienestarina
Zonas del país, que tienen ubicación geográfica compleja, Bloqueo de vías por paros, o con Municipios de niveles alto de inseguridad y orden público

Cualquier devolución genera que los AAVN no llegue hasta los niños y niñas y por consiguiente afecta el aporte nutricional establecido en la minuta patrón que repercute directamente en el crecimiento y desarrollo de nuestros directos beneficiarios

Visitas de supervisión y seguimiento



- Visitas de seguimiento por parte de la **Sede Nacional, Regional, Centro Zonal** y la **Interventoría** a los puntos de almacenamiento y distribución de Alimentos de Alto Valor Nutricional.
- Implementación del Anexo 57. INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL EN PUNTO DE ENTREGA.
- Interventoría reporta inmediatamente los resultados de las visitas y realiza periódicamente informes a cada Regional, con el fin de hacer seguimiento a novedades identificadas y subsanación de éstas.
- Adicionalmente, el ICBF realiza visitas de supervisión a **Proveedores, Plantas de Producción y Bodegas de distribución**.



Cifras de entrega AAVN



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Cobertura AAVN

Cobertura		
	2019	2020* a 30 junio
PUNTOS DE ENTREGA	57	50
MODALIDADES DE ATENCIÓN Y/O PROGRAMAS	CDI CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR EXTERNADOS – INTERNADOS HOGARES COMUNITARIOS HOGARES GESTORES HOGARES INFANTILES	ATENCIÓN CON DISCAPACIDAD CDI CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR EXTERNADOS – INTERNADOS HOGARES COMUNITARIOS HOGARES GESTORES HOGARES INFANTILES

Entregas AAVN – Bienestarina® Más

Regional	Municipio Punto	Cupos	kg Bienestarina Más entregados 2019
Bogotá	Engativá	12.538	112.792,5

Regional	Municipio Punto	Cupos	kg Bienestarina Más entregados 2020* a 30 junio
Bogotá	Engativá	12.066	51.705

Visitas de Interventoría

	2019	2020*
No. Visitas	162	87
Principales Novedades	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación Deficiente • AAVN - Bienestarina por Vencer • Actualización de datos 	<ul style="list-style-type: none"> • AAVN Contaminado • AAVN por vencer • Rotación Deficiente • Producto averiado
Acciones Correctivas Adelantadas frente a las Novedades.	<ul style="list-style-type: none"> • Se refuerza en: • Capacitación a responsables de Puntos de entrega en BPM y Buenas prácticas de almacenamiento de Alimentos. • Visitas de supervisión y seguimiento a puntos de entrega aplicando el anexo 57 • Rotación de inventario primares en llegar, primeras en salir 	<ul style="list-style-type: none"> • Se refuerza en: • Diligenciamiento de formatos • Capacitación a responsables de Puntos de entrega en BPM y Buenas prácticas de almacenamiento de Alimentos. • Visitas de supervisión y seguimiento a puntos de entrega aplicando el anexo 57 • Actualización de datos. • Uso de formatos • Próxima a vencer

Cifras con corte 31 de mayo del 2020



Uso adecuado de los AAVN



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia





En los puntos de entrega de Bienestarina Más® y demás Alimentos de Alto Valor Nutricional

no está permitido colocar pancartas, afiches o propaganda de candidatos o partidos políticos.



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



BIENESTAR FAMILIAR



Los Alimentos de Alto Valor Nutricional no pueden ser transportados en

vehículos que tengan propaganda, pancartas o afiches de candidatos o partidos políticos.



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



BIENESTAR FAMILIAR



BIENESTAR FAMILIAR



La Bienestarina Más® y demás Alimentos de Alto Valor Nutricional solo deben entregarse a los beneficiarios en el marco de los programas de atención del ICBF,

convenios o contratos de aporte suscritos, o en los casos autorizados por el ICBF, tales como entregas especiales o de emergencias.



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



BIENESTAR FAMILIAR



En las Mesas Públicas de Alimentos de Alto Valor Nutricional está prohibido

promover campañas de candidatos o partidos políticos.



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



BIENESTAR FAMILIAR



BIENESTAR FAMILIAR



**Está prohibido vender
o sacar provecho de la
Bienestarina Más®
y demás Alimentos de
Alto Valor Nutricional.**



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de
Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**Está prohibido utilizar
Bienestarina Más® y otros
Alimentos de Alto Valor Nutricional
en campañas, reuniones o publicidad
de candidatos de elección popular.**



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de
Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia





En los puntos de entrega de Bienestarina Más® y demás Alimentos de Alto Valor Nutricional

no está permitido colocar pancartas, afiches o propaganda de candidatos o partidos políticos.



Los Alimentos de Alto Valor Nutricional no pueden ser transportados en

vehículos que tengan propaganda, pancartas o afiches de candidatos o partidos políticos.



La Bienestarina Más® y demás Alimentos de Alto Valor Nutricional solo deben entregarse a los beneficiarios en el marco de los programas de atención del ICBF,

convenios o contratos de aporte suscritos, o en los casos autorizados por el ICBF, tales como entregas especiales o de emergencias.



En las Mesas Públicas de Alimentos de Alto Valor Nutricional está prohibido

promover campañas de candidatos o partidos políticos.



Está prohibido vender o sacar provecho de la Bienestarina Más® y demás Alimentos de Alto Valor Nutricional.



Está prohibido utilizar Bienestarina Más® y otros Alimentos de Alto Valor Nutricional en campañas, reuniones o publicidad de candidatos de elección popular.



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de Alto Valor Nutricional! Línea 01 8000918080



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



APORTE DE LAS ENTIDADES DE PRIMERA INFANCIA A LA MESA PUBLICA...



REVISTA DIGITAL "RECETAS NOVEDOSAS CON AAVN"



PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PROTECCIÓN

Logros:

En el 2019 se lograron avances significativos en el Centro Zonal frente a los resultados de los indicadores del área; lo que permitió mejorar el puesto del Centro Zonal dentro del Tablero de control de los 17 centro zonales de la Regional. Esto debido a que se fortaleció el registro oportuno en el Sistema de Información Misional, se avanzó en el cierre de proceso represados, se disminuyó el tiempo de respuesta en la verificación de casos.

Retos:

Mantener los logros alcanzados y continuar el proceso de evacuación de casos antiguos y respuesta oportuna de verificación de casos.

Fortalecer la atención por el área extraprocesal, logrando disminuir los tiempos de respuesta del proceso, dado que se observa una alta demanda del servicio en la localidad



7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

En el marco de la Mesa Pública Peticiones quejas, reclamos, sugerencias



Logros:

En el 2019 se lograron terminar respuestas de PQRS que estaban representadas de años anteriores.

Hemos logrado mejorar los tiempos de respuestas a las solicitudes PQRS realizadas por nuestros ciudadano, logrando dar repuesta antes de los tiempos de ley.

Retos:

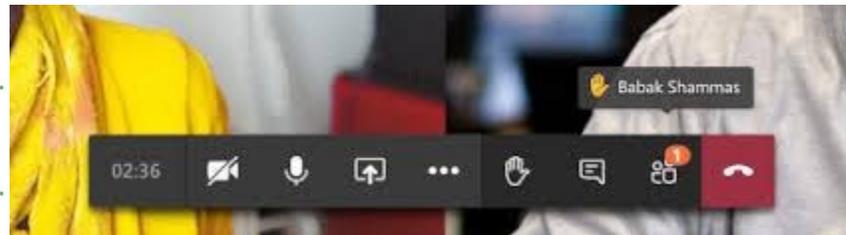
Continuar disminuyendo el numero de Quejas y Reclamos presentados hacia nuestros servicios.

Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas, frente a los servicios prestados.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	33	Se tramitaron los requerimientos de manera oportuna
	Derecho de Petición - Información y Orientación	3221	NO requieren tramites o respuestas
	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	1766	Mejoría en los tiempos de respuesta
Quejas	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	24	Se adelantaron acciones de mejora con los profesionales y proceso reportados
	Maltrato al Ciudadano	16	Se han adelantado acciones con los profesionales
	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	11	Se han llevado a cabo acciones para reducir los tiempo de atención en sala
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones	51	Se fortaleció el ejercicio de supervisión de las unidades y los proceso
	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	20	
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	17	Se llevaron a cabo acciones de verificación de derechos
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	4	Identificar aspectos del servicio que la ciudadanía percibe como positivos
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	2	Ayudo a conocer la percepción de los usuarios y como podemos fortalecer nuestros servicios de acuerdo a sus necesidades y expectativas

Tipo	Principales motivos	1° Semestre 2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	27	Las solicitudes al proceso han aumentado
	Derecho de Petición - Información y Orientación	296	No requieren tramite
	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	582	Respuestas en términos de Ley.
Quejas	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	6	Se mantiene como motivo de alto reporte
	Maltrato al Ciudadano	5	Se ha disminuido el numero de reportes
	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	5	Se a fortalecido el control en los PARD
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	27	Se fortaleció el ejercicio de supervisión de las unidades y los proceso
	Cobros No Autorizados	12	
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	8	Se adelantan acciones de verificación de derechos
Sugerencias	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	1	Permite fortalecer la atención a partir de la percepción del ciudadano

9. PREGUNTAS



Para participar deben registrar sus preguntas en el chat de acuerdo al orden que se encuentran registradas y el moderador otorgará al profesional competente el uso de la palabra para dar respuesta.



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



9. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



Videollamada

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Llamada en Línea

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. [Más contacto telefónico](#)



Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



WhatsApp

Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular [¿Cómo funciona?](#)



Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

Línea anticorrupción



Canales Dispuestos

- Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- Correo electrónico: Anticorrupcion@icbf.gov.co
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

Página web: www.icbf.gov.co

- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles
- Avances y resultados de la gestión institucional
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informes de Rendición de Cuentas y Mesas Públicas
- Y más...



10. Evaluación



El futuro
es de todos

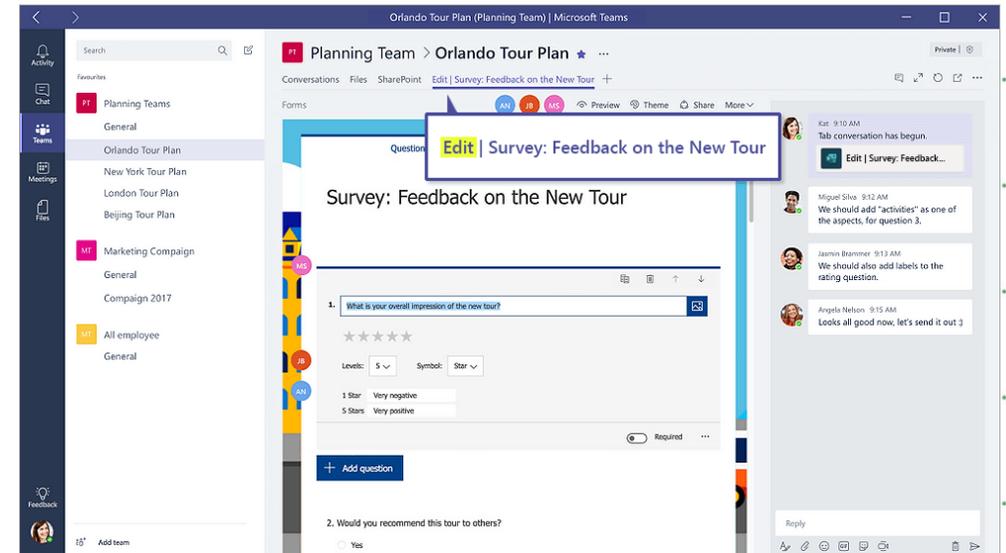
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

EVALUACIÓN MESA PÚBLICA

Con el objetivo de conocer la percepción de los participantes acerca de la Mesa Pública realizada por el ICBF, se les solicita diligenciar una evaluación de la misma la cual puede encontrar en el chat de la mesa publica.



¡Gracias!



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

