



Es de anotar que muchos de los reclamos son generados por funcionarios del ICBF dentro del seguimiento que se le realiza a la ejecución de los programas que este maneja.

Las quejas y reclamos son remitidos a la regional del ICBF o al área respectiva en la Sede de la Dirección General, quienes se encargan de dar el trámite correspondiente, atenderlas con eficiencia y celeridad e informar a la dirección del programa el resultado de las medidas adoptadas.

Para solucionar los problemas planteados en las quejas y garantizar el buen funcionamiento del servicio, el ICBF realizó visitas de supervisión a las unidades de atención donde presta el servicio, verificó la situación, celebró reuniones con los operadores del programa y demás personas involucradas para esclarecer las situaciones de incumplimiento presentadas, generó planes de mejoramiento en los casos en que era necesario y brindó la asistencia técnica y nutricional requerida.

Asimismo, atendiendo el debido proceso ha aplicado acciones correctivas que incluyen el cambio del agente educativo, tasación e imposición de multas de acuerdo con lo establecido en el contrato de aporte suscrito con el operador, redistribución de cupos para garantizar el acceso de los niños al programa, firma de compromisos con los proveedores para asegurar el suministro de alimentos de buena calidad y control social a los programas por parte de las veedurías y comités de padres de familia.

Acompañamos la relación de quejas y reclamos recibidos por el ICBF, la cual está discriminada por el motivo del reclamo, el programa al cual se hace referencia y la regional a la que se dirige. (Anexo No. 1).

2. Adjuntar la información relacionada con todos los contratos que ha realizado la entidad que usted representa, a nivel nacional, departamental y municipal, durante las vigencias fiscales 2010 y 2011, y cuyo objeto sea el desarrollo de programas de seguridad alimentaria y nutricional. En esta lista, identificar la modalidad de contratación, número de contrato, objeto, partes contractuales, identificación de los interventores o supervisores, operadores, cuantías, estado actual de ejecución de los contratos; y adicionalmente, especificar qué contratos se realizaron a través de Bolsa Nacional Agropecuaria.