Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Secretaria General
Direccion de Abastecimiento
PUBLICA

12600

Radicado No:
202512600000250531

Ciudad, 2025-08-19

Señora
MARIA ISABEL GRISALES
Representante Legal
MAGIN COMUNICACIONES S.A.S
315-3408340 / 300-8320821
CR 47A 101A 38
gerencia@magincomunicaciones.com
ppajoy@magincomunicaciones.com
BOGOTA D.C. - BOGOTA D.C.

Asunto: Aclaración información (posible aplicación ANS) sobre ejecución de Evento SS. 172 MR 3 - Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades.

Ref. Contrato de Prestación de Servicios No. 01017062025 – Operación Logística Macro Regional No. 3.

Cordial saludo.

Mediante correo electrónico del pasado 25 de junio, el profesional designado por la Dirección de Familias y Comunidades del ICBF radicó ante la Dirección de Abastecimiento el *Formato de solicitud Evento SS. 172 MR 3 - Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades*, el cual fue remitido el mismo día al Contratista, mediante correo electrónico enviado por la profesional designada por la Directora de Abastecimiento, especificando lo siguiente:

Orden de servicio.

En dichos formatos, se solicitó la entrega del servicio de alimentación para los ítems 1, 5 y 10 Minuta Patrón tipo A, Tipo B y Tipo C por la cantidad total de 1.543 refrigerios para ser distribuidos en la ciudad de Córdoba en los municipios de: Los Córdobas, Montería, Puerto Libertador, Planeta Rica, Montelíbano y Tierra Alta, entre los días nueve (9) y dieciséis (16) de julio de dos mil veinticinco (2025), en los siguientes términos:

Municipio los Córdobas:
9 de julio, entregar la cantidad de 375 refrigerios
Ciudad de Montería:
9 de julio, entregar la cantidad de 96 refrigerios
11 de Julio, entregar la cantidad de 250 refrigerios
16 de julio, entregar la cantidad de 365 refrigerios
Municipio Puerto Libertador:
10 de julio, entregar la cantidad de 55 refrigerios
Municipio de Planeta Rica:
11 de julio, entregar la cantidad de 60 refrigerios
Municipio de Montelíbano:
12 de julio, entregar la cantidad de 40 refrigerios
13 de julio, entregar la cantidad de 252 refrigerios
Municipio de Tierralta:
09 de julio, entregar la cantidad de 50 refrigerios

PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIO
SOLICITUD DE SERVICIO

# De solicitud	Nombre del evento:		# de Participantes:
172		ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SMSC	1543

Tipo de solicitud:	INICIAL	**Fecha inicio:**	09/07/2025
Fecha de solicitud:	25/06/2025	**Fecha fin:**	16/07/2025
Dependencia / Regional:	Dirección de Familias y Comunidades	**Hora inicio:**	08:00 a. m.
Nombres enlace del evento:	MAURICIO OROZCO DEVOZ	**Hora fin:**	06:00 p. m.
Teléfono de Contacto:	3004028225	**Ciudad del Evento:**	Ver Anexo de Ciudades
Correo Institucional:	Mauricio.Orozco@icbf.gov.co	**Lugar de Realización:**	Ver anexo de lugar columna K
Jefe o Director Area / Regional:	HAIDY ISABEL DUQUE CUESTA	**Objetivo del Evento:**	
Cargo:	DIRECTORA FAMILIAS Y COMUNIDADES		DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC
Macroregión:	M3: Ant, Cal, Qui, Ris, Cho, Cór, Guai		

DETALLE DE REQUERIMIENTO

ITEM	CONCEPTO	BIEN O SERVICIO REQUERIDO	OBSERVACIONES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo A - MES CANTIDADES:1 - 500	ASISTEN 93 USUARIOS CON ESTE RANGO DE EDAD	UNIDAD	93
5	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo B - MES CANTIDADES: 1-500	ASISTEN 264 USUARIOS CON ESTE RANGO DE EDAD	UNIDAD	264
10	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo C - MES CANTIDADES: 501 - 5000	ASISTEN 1186 USUARIOS CON ESTE RANGO DE EDAD	UNIDAD	1186

ANEXOS

SOLICITADO Y APROBADO POR: (este apartado debe contar con aprobacion del Director de área, regional o jefe de oficina)

Nombre y Apellidos	Cargo	Dependencia / Regional	Firma
HAIDY ISABEL DUQUE CUESTA	DIRECTORA FAMILIAS Y COMUNIDADES	Dirección de Familias y Comunidades	

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

REGIONAL	MUNICIPIO	NOMBRE DEL EVENTO	REFRIGERIO TIPO A (6 A 11 MESES)	REFRIGERIO TIPO B (1 A 5 AÑOS)	REFRIGERIO TIPO C (MAYORES A 6 AÑOS Y ADULTOS)	NUMERO TOTAL DE PARTICIPANTES	FECHA DEL EVENTO
CORDOBA	LOS CORDOBAS	DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	60	70	245	375	9/07/2025
	MONTERIA	DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	15	100	250	365	16/07/2025
		DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	0	20	230	250	11/07/2025
		DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	0	6	30	36	9/07/2025
		DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	5	20	35	60	9/07/2025
	PUERTO LIBERTADOR	DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	0	8	17	25	10/07/2025
		DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	0	0	30	30	10/07/2025
	PLANETA RICA	DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	10	30	20	60	11/07/2025
	MONTELIBANO	DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	0	0	40	40	12/07/2025
		DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	0	0	84	84	13/07/2025
		DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	0	0	84	84	13/07/2025
		DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	0	0	84	84	13/07/2025
	TIERRALTA	DESARROLLO ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SFSC	3	10	37	50	9/07/2025

Una vez desarrollado el evento requerido, el profesional Mauricio Ignacio Espinal Vargas, de la Dirección Familias y Comunidades del ICBF, reenvío correo electrónico del 23 de julio mediante el cual señaló que: *“Comparto reporte de refrigerios de la Macro 3 en Córdoba”*, y adjuntó como evidencia archivo en PDF “Evidencias de Refrigerio” con las fotos que a continuación se presentan con el reporte de la inconformidad, indicando lo siguiente:

Fw: Inconformidad en los refrigerios. Macro 3

MI Mauricio Ignacio Espinal Vargas
Para Luz Mery Buitrago Martinez

Responder | Responder a todos | Reenviar
mié 23/07/2025 3:45 p. m.

Seguimiento. Comienza el miércoles, 23 de julio de 2025. Vence el miércoles, 23 de julio de 2025.
Mensaje reenviado el 4/08/2025 10:11 a. m..
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

EVIDENCIAS DE REFRIGERIO.pdf
426 KB

Buenas Tardes Luz May

Comparto reporte de refrigerios de la Macro 3 en Cordoba,

Saludos

Mauricio Ignacio Espinal Vargas
Contratista
Dirección de Familias y Comunidades
ICBF Sede de la Dirección General
Avenida Cr. 68 No. 64C - 75 Bogotá, Colombia
Teléfono: 601 4377630
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

En concordancia, el 4 de agosto el enlace de la Dirección de Familias y Comunidades informó que dicho correo correspondía al *Evento SS. 172 MR 3 - Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades*, y adjuntó registro fotográfico y trazabilidad de correos electrónicos enviados por la Regional Córdoba, dentro de los cuales se encuentra el enviado por la profesional de la Regional, Katherine Ciro Gonzalez, donde informa la siguiente inconformidad, y allega registro fotográfico:

> *"De acuerdo al correo que antecede reporto inconformidad con los refrigerios recibidos por la Regional Córdoba los días 12 y 13 de julio en el municipio de Montelíbano, se adjunta evidencias, la situación reportada es:*
>
> *El día Sábado 12 se recibieron los refrigerios, la presentación en la entrega de las empanadas de manera individual, se presentaron recomendaciones por el jugo de naranja, se evidencio poca fruta, mucha azúcar.*
>
> *El domingo 13 en la entrega se evidencio que manipulamos los buñuelos, porque no venían empacados de manera individual, el jugo lo prepararon con guayaba agria también tenía poca fruta y un sabor no agradable, los participantes los dejaron en el piso de forma descuidada por no consumirlo, se le solicita tener una cadena de frio para la entrega del jugo, buena preparación y de forma individual.*
>
> *De parte de la coordinadora del centro zonal de Montelíbano, nos solicitan que se investigue esta situación, por lo tanto, reenvío los correos que anteceden para brindar una respuesta a la Regional y hacer respectivo trámite ante abastecimiento, muchas gracias."*







Disposiciones contractuales presuntamente incumplidas.

Dentro de las obligaciones especificas pactadas entre las partes, se establecieron entre otras, las siguientes:

> *"1. Orientar, planear, organizar, administrar y ejecutar los eventos institucionales, presenciales y virtuales, según las necesidades definidas por el ICBF.*

2. Dar cumplimiento a lo establecido en el documento de especificaciones técnicas junto con sus anexos. (...)

6. Operar la logística necesaria para llevar a cabo la realización de los eventos presenciales y virtuales, según los requerimientos del ICBF, solicitados a través del supervisor del contrato (...)

11. Responder a los requerimientos realizados por el ICBF dentro de los tiempos establecidos en la ficha de condiciones técnicas.

12. Garantizar la calidad de los servicios contratados, elementos suministrados y responder por ello, así como que los eventos cuenten con los permisos de las autoridades municipales si a ello hubiere lugar (...)

30. Garantizar la realización de los eventos requeridos dentro de los tiempos definidos, sin importar el número de eventos simultáneos que se requieran (...)

35. Garantizar que se atenderán las instrucciones, lineamientos y requerimientos que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor del ICBF, o quien este designe, sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa.

36. Garantizar la realización de los eventos requeridos dentro de los tiempos definidos, sin importar el número de eventos simultáneos que se requieran."

Acuerdo de Nivel de Servicios.

Con ocasión de la comunicación recibida por parte de la profesional de la Dirección de Familias y Comunidades mediante correo electrónico del 4 de agosto, sobre el presunto incumplimiento en el desarrollo del evento *Evento SS. 172 MR 3 - Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades*, programado entre el 9 y el 16 de julio, y con fundamento en las obligaciones contractuales descritas, es necesario acudir a lo establecido en la Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la Prestación del Servicio y Entrega del Bien, Numeral 8, Acuerdos de Nivel de Servicios, donde se relacionan *Niveles de Servicio Mínimos Establecidos*, entre ellos, los siguientes:

8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación, se presentan los "Niveles de Servicio Mínimos Establecidos" que serán sujeto de validación:

ITEM	SERVICIO	NIVELES META	MEDIO DE VERIFICACIÓN	DESCUENTOS POR NIVEL DE META
1	Servicio de entrega de alimentos frescos y preparados en el punto de entrega solicitado.	Garantizar la entrega de los alimentos solicitados así: **Satisfactorio**: igual al 100%. **Bueno**: mayor o igual al 95% y menor al 99%. **Aceptable:** mayor o igual al 90% y menor al 94%. **Malo:** menor al 90%	Confirmación de entrega por parte del responsable del evento	**Satisfactorio:** sin penalización **Bueno:** penalización del 2% del valor facturado del servicio. **Aceptable:** penalización del 5% del valor facturado del servicio. **Malo:** penalización del 10% del valor facturado del servicio.

2	Calidad y presentación de alimentos frescos y preparados entregados.	Mantener la frescura y presentación óptima de los alimentos: **Satisfactorio:** Los alimentos cumplen con la calidad y presentación requerida. **Malo:** Los alimentos no cumplen con la calidad y presentación requerida.	Confirmación de entrega por parte del responsable del evento, inspección visual al momento de la entrega y pruebas de temperatura para alimentos calientes y fríos.	**Satisfactorio:** sin penalización **Malo:** penalización del 10% del valor facturado del servicio.

En tal sentido, debe recordarse que los niveles de servicio estipulados generan retenciones sobre el valor total de la solicitud de servicio, acumulando los descuentos individuales por servicio hasta un máximo del 10% del pago de la orden de servicio. Estas retenciones por incumplimiento en los ANS se aplicarán a medida que se verifiquen dichos incumplimientos y serán acumulativas, pero solo hasta un tope de 10% del pago de la orden de servicio.

Al respecto, es necesario precisar que no se aplicarán descuentos por incumplimiento en casos donde este no sea atribuible al contratista, quien, para cada evento, deberá entregar a la supervisión del contrato los soportes que justifican el presunto incumplimiento para el respectivo análisis.

Solicitud.

Conforme lo anteriormente descrito, se le solicita que dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al envío de esta comunicación, radique oficialmente ante la entidad escrito mediante el cual explique el presunto incumplimiento en el desarrollo del *Evento SS. 172 MR 3 - Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades*, programado para realizarse entre el día 9 y 16 de julio. Lo anterior, sin perjuicio de remitir vía correo electrónico copia de la referida comunicación.

Una vez recibida la sustentación requerida, la supervisión del contrato analizará las condiciones en las que se prestó el servicio solicitado, y la pertinencia de la aplicación de los ANS establecidos, a efectos de determinar si se generan retenciones sobre el valor total de la solicitud de servicio.

De no recibir respuesta oficial por parte del contratista, dentro del término otorgado para el efecto, o solicitud de ampliación de este, antes de su vencimiento, se aplicará el ANS correspondiente.

Cordialmente,

AUDREY ALVAREZ BUSTOS
DIRECTORA DE ABASTECIMIENTO
ICBF

Proyectó: Luz Mery Buitrago. Referente Macro Región No. 3 DAB
Luisa Fernanda Machado. Apoyo jurídico DAB

Luz Mery Buitrago Martinez

De: Daniela Alejandra Mayorga Guzman <juridica@magincomunicaciones.com>
Enviado el: viernes, 22 de agosto de 2025 4:51 p. m.
Para: Luz Mery Buitrago Martinez; Audrey Alvarez Bustos; direcciondeabastecimiento@icbf.gov.co; Patricia Pajoy; Francy Jaramillo
Asunto: RE: Posible aplicación ANS - SS_172 MR 3 Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades
Datos adjuntos: Respuesta ANS SS173.pdf

Estimados señores,

Cordial saludo.

Adjunto a este correo remito oficio de respuesta al radicado No. 20251260000025053l, relativo a las actuaciones reportadas en la ejecución del Evento SS.172 MR 3 — Encuentro Ámbito Comunitario SMSC (Contrato de Prestación de Servicios No. 01017062025).

Solicitamos respetuosamente que se tenga por recibida la presente sustentación, que se valore la documentación anexa en el mismo y que, se efectúe la verificación técnica correspondiente. Asimismo, agradeceríamos que nos confirmen por escrito la recepción del oficio.

Quedamos a disposición para cualquier aclaración adicional, para aportar información complementaria o para participar en la verificación técnica que estimen pertinente.

Atentamente,

Creatividad, estrategia, eventos y comunicación
Daniela Alejandra Mayorga
Directora Jurídica y Licitaciones
315 682 9447
juridica@magincomunicaciones.com
Cra. 47A No. 101-38 • Bogotá - Colombia
www.magincomunicaciones.com

De: Patricia Pajoy <ppajoy@magincomunicaciones.com>
Enviado: martes, 19 de agosto de 2025 16:30
Para: Francy Jaramillo <fljaramillog@magincomunicaciones.com>; Daniela Alejandra Mayorga Guzman <juridica@magincomunicaciones.com>
Asunto: RV: Posible aplicación ANS - SS_172 MR 3 Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades

Muy Buen dia!

PSI

Gracias.
--
Cordialmente,

Patricia Pajoy B.

Magín Comunicaciones SAS
www.magincomunicaciones.com
Tel pbx 2575044- 3008320821

Creatividad, estrategia, eventos y comunicación

Patricia Pajoy
Analista Presupuestos y Licitaciones
300 832 0821
ppajoy@magincomunicaciones.com
Cra. 47A No. 101-38 • Bogotá - Colombia
www.magincomunicaciones.com

De: Luz Mery Buitrago Martinez <Luz.Buitrago@icbf.gov.co>
Enviado el: martes, 19 de agosto de 2025 3:54 p. m.
Para: Patricia Pajoy <ppajoy@magincomunicaciones.com>
CC: Maria Isabel Grisales <gerencia@magincomunicaciones.com>
Asunto: Posible aplicación ANS - SS_172 MR 3 Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades

Cordial saludo,

Adjunto envío novedad presentada en el evento del asunto, para su respuesta.

Cordialmente,

BIENESTAR FAMILIAR

Luz Mery Buitrago Martínez
Contratista
Dirección de Abastecimiento
ICBF Sede de la Dirección General
Avenida Cr. 68 No. 64C - 75 Bogotá, Colombia
Teléfono: 601 4377630 Ext. 0000
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: CLASIFICADA

De: Marlon Felipe Gonzalez Forero <Marlon.Gonzalez@icbf.gov.co>
Enviado el: martes, 19 de agosto de 2025 11:51 a. m.
Para: Luisa Fernanda Machado Reyes <Luisa.Machado@icbf.gov.co>; Audrey Alvarez Bustos <Audrey.Alvarez@icbf.gov.co>
CC: Edna Ibeth Rondon Nova <Edna.Rondon@icbf.gov.co>; Nancy Patricia Balaguera Carrasquilla <Nancy.Balaguera@icbf.gov.co>; Maria Alejandra Martinez Higuera <Maria.MartinezH@icbf.gov.co>; Luz Mery Buitrago Martinez <Luz.Buitrago@icbf.gov.co>
Asunto: RE: PRESUNTA ANS - SS_172 MR 3 Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades

Cordial saludo,

Remito adjunto memorando firmado para tu respectivo tramite.

Atentamente:

Marlon Felipe Gonzalez Forero
Contratista
Direccion de Abastecimiento
ICBF Sede de la Dirección General
Avenida Cr. 68 No. 64C - 75 Bogotá, Colombia
Teléfono: 601 4377630
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y sus anexos pueden contener informacion reservada del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF que interesa solamente a su destinatario. Si Usted no es el destinatario, debe borrarlo totalmente de su sistema, notificar al remitente y abstenerse en todo caso de divulgarlo, reproducirlo o utilizarlo. Se advierte igualmente que las opciones contenidas en este mensaje o sus anexos no necesariamente corresponden al criterio institucional del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF. Si Usted es el destinatario, le solicitamos tener absoluta reserva sobre el contenido, los datos e información de contacto del remitente o a quienes le enviamos copia y en general la información del mensaje o sus anexos, a no ser que exista una autorización explícita a su nombre. Sitio web: www.icbf.gov.co

CONFIDENTIALITY NOTICE: This message and any attachments may contain confidential information from INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF of interest only to the recipient. If you are not the recipient, you must completely erase it from your system and notify the sender in any case refrain from disclosing it reproduce or use. It also warns that the options contained in this message or its attachments do not necessarily correspond to the institutional approach of INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF. If you are the recipient, we request you to have absolute secrecy about the content, data and contact information of the sender or to whom we sent back and general information message or its attachments, unless there is an explicit authorization to its name. Web site: www.icbf.gov.co

m we sent back and general information message or its attachments, unless there is an explicit authorization to its name. Web site: www.icbf.gov.co

Cra 47 a no 101A-38 -Bogota D.C
PBX 601 6218677- Cel 314 244 5555

Bogotá D.C. 21 de agosto de 2025.

Señores
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR — ICBF
Dirección de Abastecimiento
Atn.: Dra. Audrey Álvarez Bustos
Directora de Abastecimiento
Ciudad

Ref.: Respuesta al radicado No. 20251260000025053l — Presunto incumplimiento Evento SS.172 MR 3 (Encuentro Ámbito Comunitario SMSC).

Contrato de Prestación de Servicios No. 01017062025 — Operación Logística Macro Regional No. 3.

De la manera más atenta.

En mi calidad de Representante Legal de MAGIN COMUNICACIONES S.A.S., y en atención a la comunicación referida *(radicado No. 20251260000025053l, de fecha 19 de agosto de 2025),* por medio de la presente me permito presentar la respuesta al requerimiento formulado frente al desarrollo del Evento SS.172 MR 3 — Encuentro Ámbito Comunitario SMSC — programado entre el 9 y el 16 de julio de 2025, en la jurisdicción de la Macro Región 3 del departamento de Córdoba, así como también expresar nuestras solicitudes y observaciones sobre la tramitación y la eventual aplicación de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Es importante destacar, en primer término, el claro termino extemporáneo con el que se registra la notificación de las observaciones; puesto que los hechos materia de revisión ocurrieron entre el 9 y el 16 de julio de 2025, y la comunicación formal dirigida al contratista se efectuó el 19 de agosto de 2025; adicionalmente, el reporte preliminar remitido por el profesional de la Dirección de Familias y Comunidades, señor Mauricio Ignacio Espinal Vargas, obra en los correos del 23 de julio de 2025. Esta dilación (que excede el plazo razonable para la comunicación de incidencias relativas a nuestros servicios) impide a MAGIN COMUNICACIONES S.A.S. ejercer de forma efectiva su derecho de defensa, revisar todas las pruebas aportadas de la entrega in situ, preservar evidencia y adoptar medidas correctivas inmediatas; puesto que todo lo anterior genera una situación de indefensión práctica y desvirtúa la finalidad misma del cumplimiento contractual.

En relación con la observación sobre la ausencia de empaque individual de empanadas y buñuelos, cabe precisar que la obligación contractual aplicable a la prestación del servicio

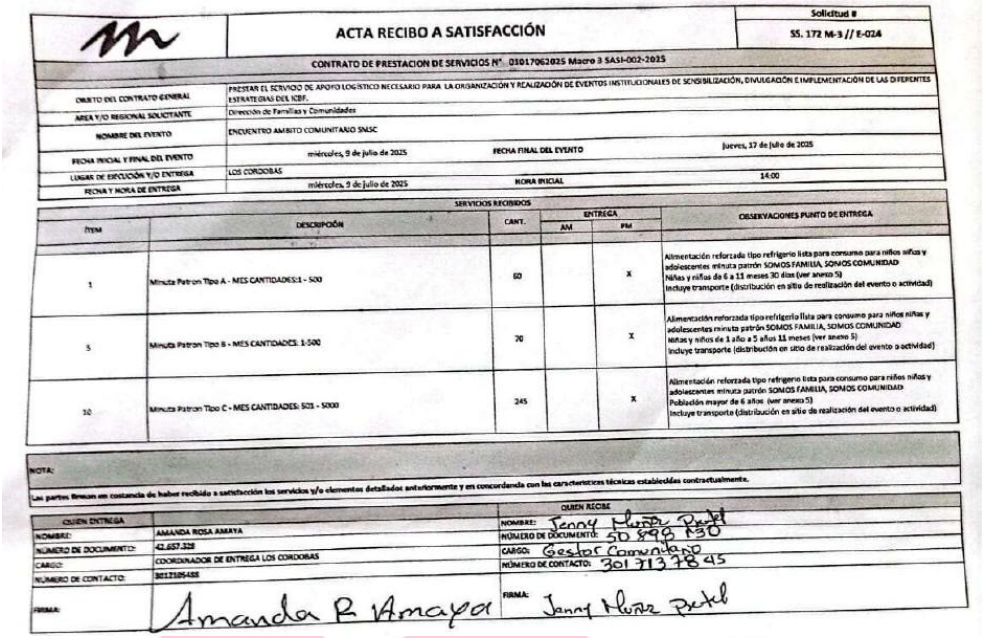
se encuentra delimitada por el tarifario y la ficha de condiciones técnicas que integran el Contrato No. 01017062025. En el marco de dichos documentos no se establece de manera expresa la exigencia de empaque individual para los refrigerios contratados (Minuta Patrón tipo A, B y C). En consecuencia, no puede reputarse como incumplimiento la modalidad de entrega adoptada por nosotros cuando esta se ajusta al contenido del tarifario vigente y a las instrucciones operativas impartidas por la supervisión del contrato

Al respecto, es necesario consignar que la forma de entrega sin empaque individual fue previamente tratada y aceptada en reunión presencial sostenida con la supervisora del contrato en las instalaciones del ICBF, quien, con conocimiento de las condiciones económicas y logísticas, autorizó la entrega de los refrigerios con servilleta como medida operativa, al considerar que el empaque individual constituyera un costo adicional no previsto en las condiciones pactadas. Esta instrucción de supervisión orientó la ejecución práctica del servicio y debe ser valorada dentro del análisis de imputabilidad que corresponde efectuar previamente a la eventual aplicación de retenciones o sanciones asociadas a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

En cuanto a la calidad de las bebidas entregadas, MAGIN COMUNICACIONES S.A.S. reitera que, en todos los eventos, se suministró jugo de fruta natural elaborado con fruta de temporada, conforme a lo establecido en el menú. La variabilidad propia de la fruta fresca (diferencias de acidez, dulzor o textura) es un hecho natural e independiente de la diligencia en la preparación; por ende, observaciones puntuales sobre sabor —tales como la señalada “guayaba agria”— constituyen apreciaciones subjetivas que requieren ser contrastadas con evidencia que resulte ser real. Adicionalmente, si en algunos reportes se evidencia que los participantes manipularon y descartaron productos en el lugar de consumo, conducta que resulta claramente no atribuible al contratista, tal cual como se evidencia en las actas de entrega a satisfacción (la cuales son el documento idóneo para me medir el servicio del contratista) se encuentran firmadas de manera completa y sin ninguna observación en ellas.

LOS CORDOBAS:

Cra 47 a no 101A-38 -Bogota D.C
PBX 601 6218677- Cel 314 244 5555



ACTA RECIBO A SATISFACCIÓN	Solicitud # SS. 172 M-3 // E-024

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N°. 01017062025 Macro 3 SASI-002-2025

OBJETO DEL CONTRATO GENERAL	PRESTAR EL SERVICIO DE APOYO LOGISTICO NECESARIO PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE SENSIBILIZACIÓN, DIVULGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DEL ICBF.
AREA Y/O REGIONAL SOLICITANTE	Dirección de Familias y Comunidades
NOMBRE DEL EVENTO	ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SNSC
FECHA INICIAL Y FINAL DEL EVENTO	miércoles, 9 de julio de 2025 — FECHA FINAL DEL EVENTO: jueves, 17 de julio de 2025
LUGAR DE EJECUCIÓN Y/O ENTREGA	LOS CORDOBAS
FECHA Y HORA DE ENTREGA	miércoles, 9 de julio de 2025 — HORA INICIAL: 14:00

SERVICIOS RECIBIDOS

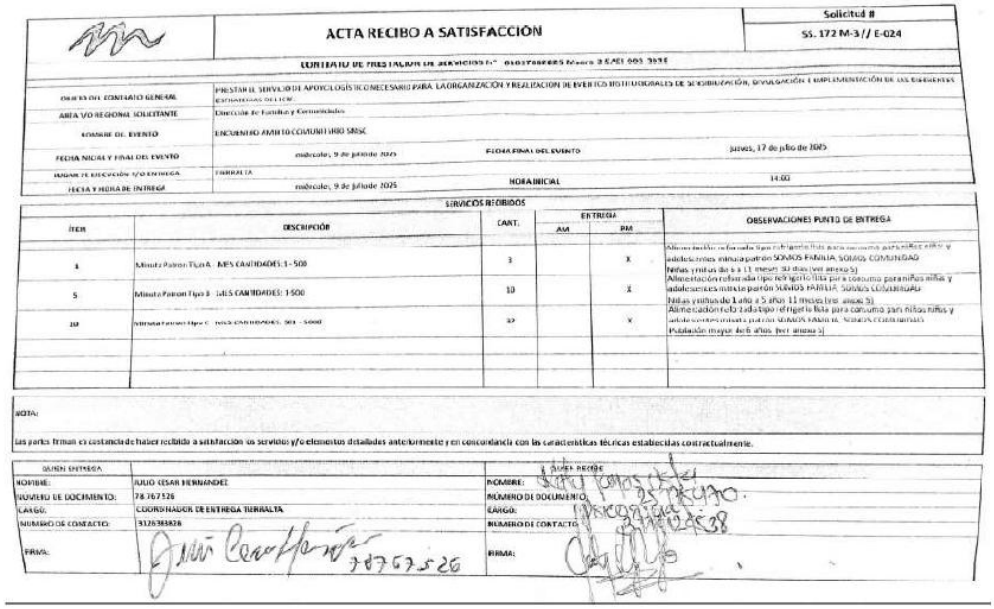
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	ENTREGA AM	ENTREGA PM	OBSERVACIONES PUNTO DE ENTREGA
1	Minuta Patron Tipo A - MES CANTIDADES:1 - 500	60		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Niñas y niñas de 6 a 11 meses 30 días (ver anexo 5) Incluye transporte (distribución en sitio de realización del evento o actividad)
5	Minuta Patron Tipo B - MES CANTIDADES: 1-500	70		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD niñas y niños de 1 año a 5 años 11 meses (ver anexo 5) Incluye transporte (distribución en sitio de realización del evento o actividad)
10	Minuta Patron Tipo C - MES CANTIDADES: 501 - 5000	245		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Población mayor de 6 años (ver anexo 5) Incluye transporte (distribución en sitio de realización del evento o actividad)

NOTA:

Las partes firman en constancia de haber recibido a satisfacción los servicios y/o elementos detallados anteriormente y en concordancia con las características técnicas establecidas contractualmente.

QUIEN ENTREGA		QUIEN RECIBE	
NOMBRE:	AMANDA ROSA AMAYA	NOMBRE:	Jenny Muñoz Patel
NUMERO DE DOCUMENTO:	42.657.329	NÚMERO DE DOCUMENTO:	50 898 130
CARGO:	COORDINADOR DE ENTREGA LOS CORDOBAS	CARGO:	Gestor Comunitario
NUMERO DE CONTACTO:	3012105488	NÚMERO DE CONTACTO:	301 713 78 45
FIRMA:	Amanda R Amaya	FIRMA:	Jenny Muñoz Patel

TIERRA ALTA:



ACTA RECIBO A SATISFACCIÓN	Solicitud # SS. 172 M-3 // E-024

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N°. 01017062025 Macro 3 SASI-002-2025

OBJETO DEL CONTRATO GENERAL	PRESTAR EL SERVICIO DE APOYO LOGISTICO NECESARIO PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE SENSIBILIZACIÓN, DIVULGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DEL ICBF.
AREA Y/O REGIONAL SOLICITANTE	Dirección de Familias y Comunidades
NOMBRE DEL EVENTO	ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SNSC
FECHA INICIAL Y FINAL DEL EVENTO	miércoles, 9 de julio de 2025 — FECHA FINAL DEL EVENTO: jueves, 17 de julio de 2025
LUGAR DE EJECUCIÓN Y/O ENTREGA	TIERRALTA
FECHA Y HORA DE ENTREGA	miércoles, 9 de julio de 2025 — HORA INICIAL: 14:00

SERVICIOS RECIBIDOS

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	ENTREGA AM	ENTREGA PM	OBSERVACIONES PUNTO DE ENTREGA
1	Minuta Patron Tipo A - MES CANTIDADES:1 - 500	3		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Niñas y niñas de 6 a 11 meses 30 días (ver anexo 5)
5	Minuta Patron Tipo B - MES CANTIDADES: 1-500	10		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Niñas y niñas de 1 año a 5 años 11 meses (ver anexo 5)
10	Minuta Patron Tipo C - MES CANTIDADES: 501 - 5000	10		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Población mayor de 6 años (ver anexo 5)

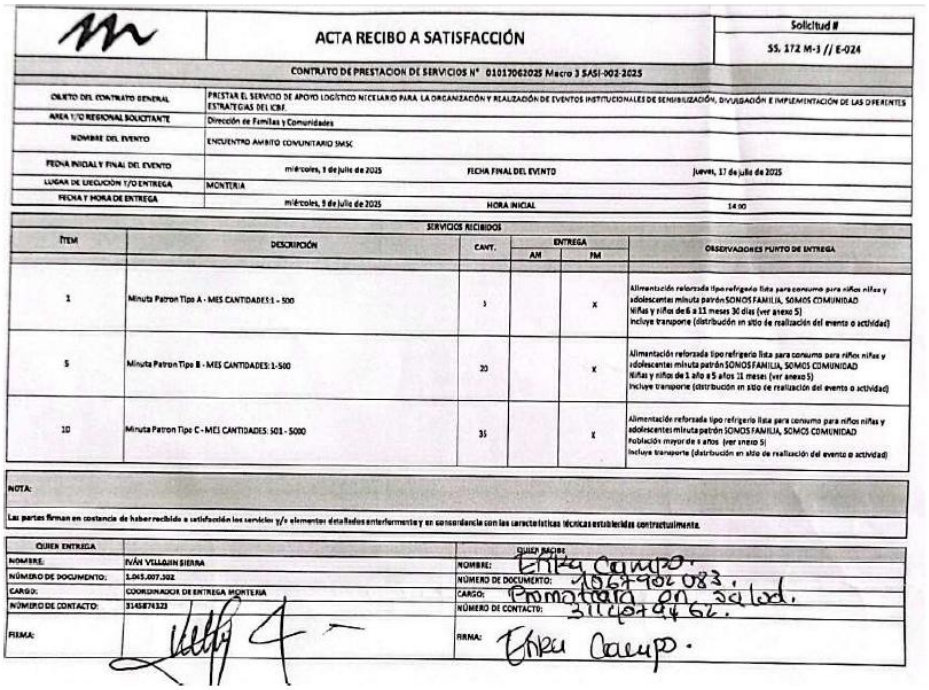
NOTA:

Las partes firman en constancia de haber recibido a satisfacción los servicios y/o elementos detallados anteriormente y en concordancia con las características técnicas establecidas contractualmente.

QUIEN ENTREGA		QUIEN RECIBE	
NOMBRE:	JULIO CESAR HERNANDEZ	NOMBRE:	[illegible]
NUMERO DE DOCUMENTO:	78.767.526	NÚMERO DE DOCUMENTO:	[illegible]
CARGO:	COORDINADOR DE ENTREGA TIERRALTA	CARGO:	[illegible]
NUMERO DE CONTACTO:	3126338826	NÚMERO DE CONTACTO:	[illegible]
FIRMA:	78767526	FIRMA:	[illegible]

MONTERIA:

Cra 47 a no 101A-38 -Bogota D.C
PBX 601 6218677- Cel 314 244 5555



ACTA RECIBO A SATISFACCIÓN	Solicitud # 55. 172 M-1 // E-024

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 01017062025 Macro 3 SASI-002-2025

OBJETO DEL CONTRATO GENERAL	PRESTAR EL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO NECESARIO PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE SENSIBILIZACIÓN, DIVULGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DEL ICBF.		
AREA Y/O REGIONAL SOLICITANTE	Dirección de Familias y Comunidades		
NOMBRE DEL EVENTO	ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SMSC		
FECHA INICIAL Y FINAL DEL EVENTO	miércoles, 9 de julio de 2025	FECHA FINAL DEL EVENTO	Jueves, 17 de julio de 2025
LUGAR DE EJECUCIÓN Y/O ENTREGA	MONTERIA		
FECHA Y HORA DE ENTREGA	miércoles, 9 de julio de 2025	HORA INICIAL	14:00

SERVICIOS RECIBIDOS

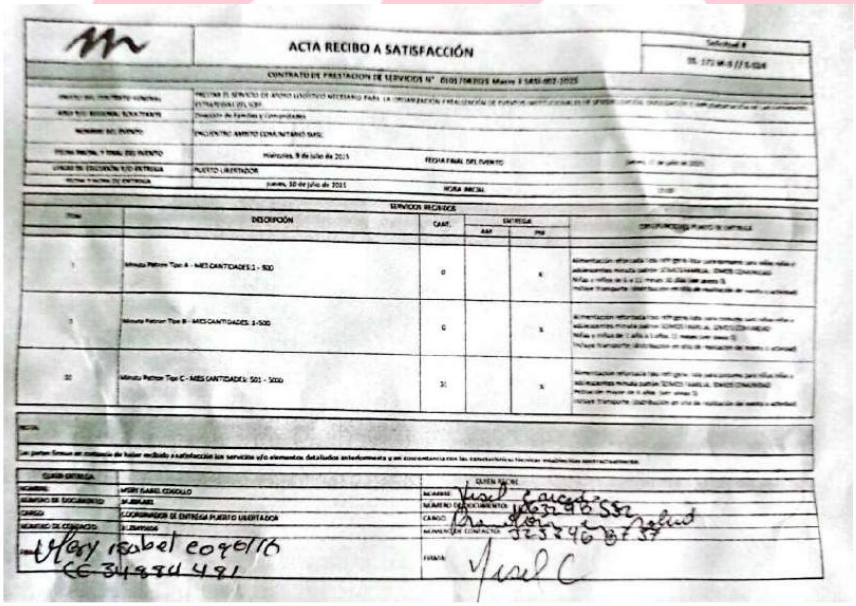
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	ENTREGA AM	ENTREGA PM	OBSERVACIONES PUNTO DE ENTREGA
1	Minuta Patron Tipo A - MES CANTIDADES:1 - 500	1		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Niñas y niños de 6 a 11 meses 30 días (ver anexo 5) Incluye transporte (distribución en sitio de realización del evento o actividad)
5	Minuta Patron Tipo B - MES CANTIDADES:1-500	20		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Niñas y niños de 1 año a 5 años 11 meses (ver anexo 5) Incluye transporte (distribución en sitio de realización del evento o actividad)
10	Minuta Patron Tipo C - MES CANTIDADES: 501 - 5000	35		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Población mayor de 5 años (ver anexo 5) Incluya transporte (distribución en sitio de realización del evento o actividad)

NOTA:

Las partes firman en constancia de haber recibido a satisfacción los servicios y/o elementos detallados anteriormente y en concordancia con las características técnicas establecidas contractualmente.

QUIEN ENTREGA		QUIEN RECIBE	
NOMBRE:	IVÁN VILLADIN SIERRA	NOMBRE:	Erika Campo.
NÚMERO DE DOCUMENTO:	1.045.007.302	NÚMERO DE DOCUMENTO:	1067902083.
CARGO:	COORDINADOR DE ENTREGA MONTERIA	CARGO:	Promotora en salud.
NÚMERO DE CONTACTO:	3145874323	NÚMERO DE CONTACTO:	3112407462.
FIRMA:		FIRMA:	Erika Campo.

PUERTO LIBERTADOR:



ACTA RECIBO A SATISFACCIÓN	Solicitud # 55. 172 M-1 // E-024

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 01017062025 Macro 3 SASI-002-2025

OBJETO DEL CONTRATO GENERAL	PRESTAR EL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO NECESARIO PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE SENSIBILIZACIÓN, DIVULGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DEL ICBF.		
AREA Y/O REGIONAL SOLICITANTE	Dirección de Familias y Comunidades		
NOMBRE DEL EVENTO	ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO SMSC		
FECHA INICIAL Y FINAL DEL EVENTO	miércoles, 9 de julio de 2025	FECHA FINAL DEL EVENTO	
LUGAR DE EJECUCIÓN Y/O ENTREGA	PUERTO LIBERTADOR		
FECHA Y HORA DE ENTREGA	jueves, 10 de julio de 2025	HORA INICIAL	

SERVICIOS RECIBIDOS

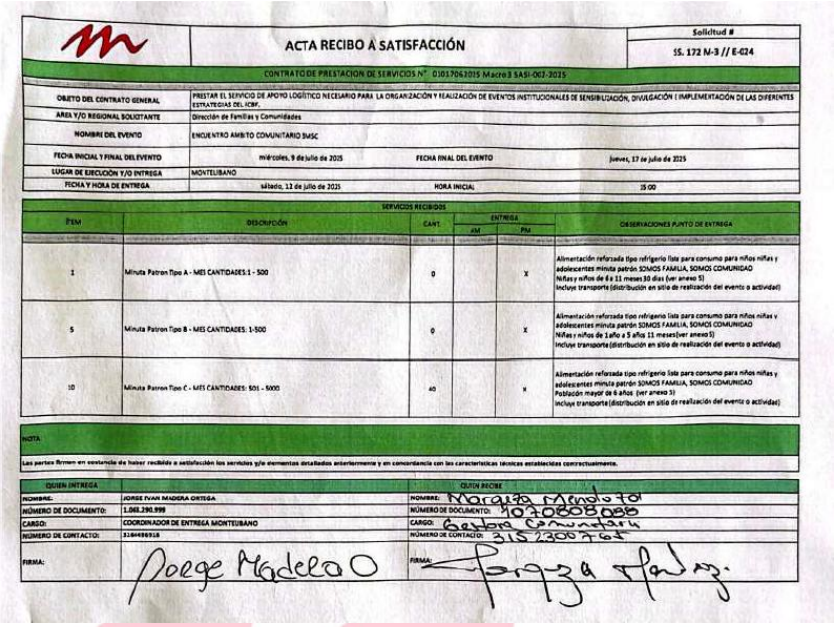
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	ENTREGA AM	ENTREGA PM	OBSERVACIONES PUNTO DE ENTREGA
1	Minuta Patron Tipo A - MES CANTIDADES:1 - 500	0		X	
5	Minuta Patron Tipo B - MES CANTIDADES: 1-500	0		X	
10	Minuta Patron Tipo C - MES CANTIDADES: 501 - 5000	31		X	

FECHA:

Las partes firman en constancia de haber recibido a satisfacción los servicios y/o elementos detallados anteriormente y en concordancia con las características técnicas establecidas contractualmente.

QUIEN ENTREGA		QUIEN RECIBE	
NOMBRE:	MARY ISABEL COGOLLO	NOMBRE:	
NÚMERO DE DOCUMENTO:	34.984.481	NÚMERO DE DOCUMENTO:	
CARGO:	COORDINADOR DE ENTREGA PUERTO LIBERTADOR	CARGO:	
NÚMERO DE CONTACTO:	3145874323	NÚMERO DE CONTACTO:	
	Mary Isabel Cogollo CC 34984481	FIRMA:	

MONTELIBANO:



ACTA RECIBO A SATISFACCIÓN

Solicitud # SS. 172 N-3 // E-024

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N°. 01017063015 Macro 3 SASI-067-2025

OBJETO DEL CONTRATO GENERAL	PRESTAR EL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO NECESARIO PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE SENSIBILIZACIÓN, DIVULGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DEL ICBF.
AREA Y/O REGIONAL SOLICITANTE	Dirección de Familias y Comunidades
NOMBRE DEL EVENTO	ENCUENTRO AMBITO COMUNITARIO BASC
FECHA INICIAL Y FINAL DEL EVENTO	miércoles, 9 de julio de 2025 — FECHA FINAL DEL EVENTO — jueves, 17 de julio de 2025
LUGAR DE EJECUCIÓN Y/O ENTREGA	MONTELIBANO
FECHA Y HORA DE ENTREGA	sábado, 12 de julio de 2025 — HORA INICIAL — 15:00

SERVICIOS RECIBIDOS

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	ENTREGA AM	ENTREGA PM	OBSERVACIONES PUNTO DE ENTREGA
1	Minuta Patron Tipo A - MES CANTIDADES 1 - 500	0		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Niñas y niños de 6 a 11 meses 30 días (ver anexo 5) Incluye transporte (distribución en sitio de realización del evento o actividad)
5	Minuta Patron Tipo B - MES CANTIDADES: 1-500	0		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Niñas y niños de 1 año a 5 años 11 meses(ver anexo 5) Incluye transporte (distribución en sitio de realización del evento o actividad)
10	Minuta Patron Tipo C - MES CANTIDADES: 501 - 5000	40		X	Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD Población mayor de 6 años (ver anexo 5) Incluye transporte (distribución en sitio de realización del evento o actividad)

NOTA:

Las partes firmen en constancia de haber recibido a satisfacción los servicios y/o elementos detallados anteriormente y en concordancia con las características técnicas establecidas contractualmente.

QUIEN ENTREGA		QUIEN RECIBE	
NOMBRE:	JORGE IVAN MADERA ORTEGA	NOMBRE:	Margoth Mendoza
NÚMERO DE DOCUMENTO:	1.068.290.998	NÚMERO DE DOCUMENTO:	1070608088
CARGO:	COORDINADOR DE ENTREGA MONTELIBANO	CARGO:	Gestora Comunitaria
NÚMERO DE CONTACTO:	3104859918	NÚMERO DE CONTACTO:	315 2300767
FIRMA:		FIRMA:	

MAGIN COMUNICACIONES S.A.S. actuó en todo momento con la debida diligencia, garantizando las condiciones de salubridad y manipulación apropiadas: personal capacitado, procesos de preparación documentados, para el traslado y protocolos de entrega definidos para preservar la inocuidad de los alimentos y bebidas.

También es muy importante mencionar que este compromiso se ha mantenido aun en contextos especialmente adversos, en los cuales la operación logística debió desarrollarse en territorios afectados por condiciones de orden público complejas, situaciones que ya habían sido informadas en comunicaciones anteriores a la supervisión del contrato, puesto que se presenta presencia de actores armados y restricciones de acceso por motivos de seguridad y limitaciones incluso geográficas. Pese a tales circunstancias (que por su propia naturaleza implican un riesgo directo para la cadena de abastecimiento) MAGIN COMUNICACIONES S.A.S. no ha reducido en ningún momento la calidad de los bienes suministrados ni ha incumplido los plazos de entrega pactados. Por el contrario, la Compañía implementó medidas adicionales de control de calidad, conservación, transporte y manipulación, asumió sobrecostos logísticos y dispuso recursos extraordinarios para garantizar que cada refrigerio y cada insumo arribaran a su destino en condiciones óptimas, independientemente de la distancia, la complejidad del terreno o la situación de seguridad local; actuaciones que, además de asegurar la prestación del servicio, implicaron un evidente detrimento patrimonial para la operación, que la entidad no ha tenido en cuenta

puesto que aun tenido un extenso tarifario por medio del cual podría asegurar mejor alimentación para los destinatarios finales, siguen usando ítems de reducido valor que siempre presentaran afectaciones en la Colombia profunda que requieren mayor atención por parte del Instituto.

Por lo anterior, y en salvaguarda de los principios de legalidad, proporcionalidad y debido proceso que orientan la contratación estatal, solicitamos respetuosamente que se reconozca que la modalidad de entrega sin empaque individual se ejecutó conforme a las condiciones contractuales vigentes y por instrucción de la supervisión, por lo que no resulta imputable a MAGIN COMUNICACIONES S.A.S. la supuesta causal de incumplimiento; por lo que solicitamos se abstenga la Entidad de aplicar retenciones o sanciones económicas derivadas de los ANS en relación con las órdenes de servicio del Evento SS.172 MR 3, toda vez que no se ha acreditado imputabilidad del supuesto incumplimiento.

Adicionalmente, y con la finalidad de evitar la reiteración de problemas de trazabilidad y oportunidad en la comunicación de inconformidades, solicitamos que el ICBF adopte las medidas que considere necesarias que garanticen la notificación temprana de incidencias relacionadas con nuestros servicios, pues la oportunidad en la comunicación es condición necesaria para que el contratista pueda efectuar correctivos y preservar evidencias.

Quedamos atentos a la recepción de esta respuesta y a cualquier requerimiento adicional que estimen necesario realizar para la determinación definitiva de la situación.

Sin otro particular, y reiterando nuestro compromiso con la adecuada ejecución contractual y con la transparencia en la relación con esa Entidad, me suscribo.

Atentamente,

MAGIN COMUNICACIONES S.A.S.
MARIA ISABEL GRISALES TAMAYO
Representante Legal.
C.C. 51745308 de Bogotá
NIT 830042365

Luz Mery Buitrago Martinez

De: Edna Ibeth Rondon Nova
Enviado el: martes, 2 de septiembre de 2025 12:16 p. m.
Para: Luz Mery Buitrago Martinez; Luisa Fernanda Machado Reyes
Asunto: RE: ANS APLIC DSCTO_SS172 Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades
Datos adjuntos: ANS APLIC DSCTO_SS172 V3.docx

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Marcado

Buenas tardes Luz Mery.

Adjunto documento revisado y ajustado, por favor continuar con el trámite

Cordialmente.

Edna Ibeth Rondón Nova
Contratista
Dirección de Abastecimiento
ICBF Sede de la Dirección General
Avenida Cr. 68 No. 64C - 75 Bogotá, Colombia
Teléfono: 601 4377630 Ext. 0000
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

De: Luz Mery Buitrago Martinez <Luz.Buitrago@icbf.gov.co>
Enviado: martes, 2 de septiembre de 2025 10:41
Para: Edna Ibeth Rondon Nova <Edna.Rondon@icbf.gov.co>
Asunto: ANS APLIC DSCTO_SS172 Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades

Edna,

Ajustado de acuerdo con tus observaciones. Espero así haya quedado mejor.

Quedo atenta a cualquier otro ajuste que consideres.

Cordialmente,

Luz Mery Buitrago Martínez
Contratista
Dirección de Abastecimiento
ICBF Sede de la Dirección General
Avenida Cr. 68 No. 64C - 75 Bogotá, Colombia
Teléfono: 601 4377630 Ext. 0000
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: CLASIFICADA

De: Luz Mery Buitrago Martinez <Luz.Buitrago@icbf.gov.co>
Enviado el: martes, 2 de septiembre de 2025 9:35 a. m.
Para: Edna Ibeth Rondon Nova <Edna.Rondon@icbf.gov.co>
Asunto: ANS APLIC DSCTO_SS172 Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades

Buen día Edna,

Te envío los ajustes solicitados de la solicitud del asunto.

Cordialmente,

Luz Mery Buitrago Martínez
Contratista
Dirección de Abastecimiento
ICBF Sede de la Dirección General
Avenida Cr. 68 No. 64C - 75 Bogotá, Colombia
Teléfono: 601 4377630 Ext. 0000
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: CLASIFICADA

De: Edna Ibeth Rondon Nova <Edna.Rondon@icbf.gov.co>
Enviado el: lunes, 1 de septiembre de 2025 2:15 p. m.
Para: Luz Mery Buitrago Martinez <Luz.Buitrago@icbf.gov.co>; Luisa Fernanda Machado Reyes <Luisa.Machado@icbf.gov.co>
CC: Maria Alejandra Martinez Higuera <Maria.MartinezH@icbf.gov.co>
Asunto: RE: ANS APLIC DSCTO_SS172 Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades

Luz Mery buenas tardes.

Adjunto documentos con algunos ajustes para atender..

Quedo atenta a cualquier inquietud

Cordialmente.

Edna Ibeth Rondón Nova
Contratista
Dirección de Abastecimiento
ICBF Sede de la Dirección General
Avenida Cr. 68 No. 64C - 75 Bogotá, Colombia
Teléfono: 601 4377630 Ext. 0000
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

De: Luz Mery Buitrago Martinez <Luz.Buitrago@icbf.gov.co>
Enviado: lunes, 25 de agosto de 2025 11:34
Para: Luisa Fernanda Machado Reyes <Luisa.Machado@icbf.gov.co>
Cc: Edna Ibeth Rondon Nova <Edna.Rondon@icbf.gov.co>; Maria Alejandra Martinez Higuera <Maria.MartinezH@icbf.gov.co>
Asunto: ANS APLIC DSCTO_SS172 Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades

Reciban un cordial saludo,

Adjunto envío el formato gestionado respecto a la aplicación del porcentaje de descuento de la ANS del evento del asunto, para su revisión y aprobación.

Quedo atenta a sus instrucciones con el fin de continuar con el siguiente paso para proceder a facturar.

Anexo: Respuesta de Magin Comunicaciones

Cordialmente,

Luz Mery Buitrago Martínez
Contratista
Dirección de Abastecimiento
ICBF Sede de la Dirección General
Avenida Cr. 68 No. 64C - 75 Bogotá, Colombia
Teléfono: 601 4377630 Ext. 0000
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y sus anexos pueden contener informacion reservada del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF que interesa solamente a su destinatario. Si Usted no es el destinatario, debe borrarlo totalmente de su sistema, notificar al remitente y abstenerse en todo caso de divulgarlo, reproducirlo o utilizarlo. Se advierte igualmente que las opciones contenidas en este mensaje o sus anexos no necesariamente corresponden al criterio institucional del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF. Si Usted es el destinatario, le solicitamos tener absoluta reserva sobre el contenido, los datos e información de contacto del remitente o a quienes le enviamos copia y en general la información del mensaje o sus anexos, a no ser que exista una autorización explícita a su nombre. Sitio web: www.icbf.gov.co

CONFIDENTIALITY NOTICE: This message and any attachments may contain confidential information from INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF of interest only to the recipient. If you are not the recipient, you must completely erase it from your system and notify the sender in any case refrain from disclosing it reproduce or use. It also warns that the options contained in this message or its attachments do not necessarily

correspond to the institutional approach of INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF. If you are the recipient, we request you to have absolute secrecy about the content, data and contact information of the sender or to whom we sent back and general information message or its attachments, unless there is an explicit authorization to its name. Web site: www.icbf.gov.co

Informe de Aplicación de ANS – Evento SS.172 Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades

1. Antecedentes

En el marco del evento **SS.172** –**Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades**, se solicitaron al operador logístico **1.543** refrigerios para distribuir en 7 puntos de la regional Córdoba en los municipios de Los Córdobas, Montería, Puerto Libertador, Planeta Rica, Montelíbano y Tierralta. Durante el desarrollo de la actividad se presentaron diversas novedades que afectaron la correcta prestación del servicio, en la regional Córdoba, las cuales se detallan a continuación.

2. Novedades Presentadas

- **Municipio de Montelíbano:**

El sábado 12: se recibieron los refrigerios, la presentación en la entrega de las empanadas de manera individual, se presentaron recomendaciones por el jugo de naranja, se evidencio poca fruta, mucha azúcar.

El domingo 13: en la entrega se evidencio que manipulamos los buñuelos, porque no venían empacados de manera individual, el jugo lo prepararon con guayaba agria también tenía poca fruta y un sabor no agradable, los participantes los dejaron en el piso de forma descuidada por no consumirlo, se le solicita tener una cadena de frio para la entrega del jugo, buena preparación y de forma individual.

De parte de la coordinadora del centro zonal de Montelíbano, nos solicitan que se investigue esta situación, por lo tanto, reenvío los correos que anteceden para brindar una respuesta a la Regional y hacer respectivo trámite ante abastecimiento, muchas gracias."

3. Respuesta Operador Logístico:

Es importante destacar, en primer término, el claro termino extemporáneo con el que se registra la notificación de las observaciones; puesto que los hechos materia de revisión ocurrieron entre el 9 y el 16 de julio de 2025, y la comunicación formal dirigida al contratista se efectuó el 19 de agosto de 2025; adicionalmente, el reporte preliminar remitido por el profesional de la Dirección de Familias y Comunidades, señor Mauricio Ignacio Espinal Vargas, obra en los correos del 23 de julio de 2025. Esta dilación (que excede el plazo razonable para la comunicación de incidencias relativas a nuestros servicios) impide a MAGIN COMUNICACIONES S.A.S. ejercer de forma efectiva su derecho de defensa, revisar todas las pruebas aportadas de la entrega in situ, preservar evidencia y adoptar medidas correctivas inmediatas; puesto que todo lo anterior genera una situación de indefensión práctica y desvirtúa la finalidad misma del cumplimiento contractual.

En relación con la observación sobre la ausencia de empaque individual de empanadas y buñuelos, cabe precisar que la obligación contractual aplicable a la prestación del servicio se encuentra delimitada por el tarifario y la ficha de condiciones técnicas que integran el Contrato No. 01017062025.

En el marco de dichos documentos no se establece de manera expresa la exigencia de empaque individual para los refrigerios contratados (Minuta Patrón tipo A, B y C). En consecuencia, no puede reputarse como incumplimiento la modalidad de entrega adoptada por nosotros cuando esta se ajusta al contenido del tarifario vigente y a las instrucciones operativas impartidas por la supervisión del contrato Al respecto, es necesario consignar que la forma de entrega sin empaque individual fue previamente tratada y aceptada en reunión presencial sostenida con la supervisora del contrato en las instalaciones del ICBF, quien, con conocimiento de las condiciones económicas y logísticas, autorizó la entrega de los refrigerios con servilleta como medida operativa, al

considerar que el empaque individual constituyera un costo adicional no previsto en las condiciones pactadas. Esta instrucción de supervisión orientó la ejecución práctica del servicio y debe ser valorada dentro del análisis de imputabilidad que corresponde efectuar previamente a la eventual aplicación de retenciones o sanciones asociadas a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

En cuanto a la calidad de las bebidas entregadas, MAGIN COMUNICACIONES S.A.S. reitera que, en todos los eventos, se suministró jugo de fruta natural elaborado con fruta de temporada, conforme a lo establecido en el menú. La variabilidad propia de la fruta fresca (diferencias de acidez, dulzor o textura) es un hecho natural e independiente de la diligencia en la preparación; por ende, observaciones puntuales sobre sabor —tales como la señalada "guayaba agria"— constituyen apreciaciones subjetivas que requieren ser contrastadas con evidencia que resulte ser real.

Adicionalmente, si en algunos reportes se evidencia que los participantes manipularon y descartaron productos en el lugar de consumo, conducta que resulta claramente no atribuible al contratista, tal cual como se evidencia en las actas de entrega a satisfacción (la cuales son el documento idóneo para me medir el servicio del contratista) se encuentran firmadas de manera completa y sin ninguna observación en ellas.

Comentado [ER1]: Seguido a este párrafo debes indicar tu propio análisis, es decir si tienes pruebas o no de la calidad de los alimentos entregados y demás observaciones te tengas al respecto

Análisis Enlace DAB Macro 3

Teniendo en cuenta lo anterior, en las evidencias aportadas se observa variación en la presentación del producto sólido, tanto, empanadas como buñuelos, pues no se empacaron de manera individual, sin embargo, también se puede observar que cada participante tomó la servilleta con antelación a coger el alimento de manera individual por lo que se considera acorde a lo autorizado

En cuanto al producto líquido, jugo de naranja del día 12 y jugo de guayaba del día 13 y teniendo en cuenta que al enlace que recibe en el punto le es difícil determinar el sabor y la frescura del producto preparado y empacado por cuanto no está autorizado a realizar pruebas, si es importante tener en cuenta las observaciones del consumidor final (niños mayores de 6 años y adultos), quienes en su mayoría abandonaron el alimento una vez fue probado.

Por lo anterior, se determina aplicar el nivel de servicio ítem 2 "Calidad y presentación de los alimentos frescos y preparados"

4. Cálculo de Novedades

Total, refrigerios requeridos: 1.543
Total, refrigerios entregados: 1.543
Total, refrigerios no entregados o no recibidos: 0
Total, refrigerios con novedades: **292** punto de entrega Montelíbano

*Porcentaje de refrigerios entregados con observaciones de calidad y presentación: 19%.

5. Análisis aplicación de ANS

Conforme las situaciones presentadas y la respuesta del Contratista, en la que no logra desvirtuar su responsabilidad en los hechos que originaron las quejas recibidas, así hayan sido firmadas las actas de entrega a satisfacción, es viable la aplicación de los Acuerdos de Niveles de Servicios, los cuales se encuentran pactados de la siguiente manera:

8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación, se presentan los "Niveles de Servicio Mínimos Establecidos" que serán sujeto de validación:

2	Calidad y presentación de alimentos frescos y preparados entregados.	Mantener la frescura y presentación óptima de los alimentos: **Satisfactorio:** Los alimentos cumplen con la calidad y presentación requerida. **Malo:** Los alimentos no cumplen con la calidad y presentación requerida.	Confirmación de entrega por parte del responsable del evento, inspección visual al momento de la entrega y pruebas de temperatura para alimentos calientes y fríos.	**Satisfactorio:** sin penalización **Malo:** penalización del 10% del valor facturado del servicio.

Por consiguiente, lo relacionado con las ANS en el punto Montelíbano, se concluye que se aplicará el ítem 2 "Calidad y presentación de alimentos frescos y preparados entregados", se presentaron observaciones equivalentes al 19% sobre el total de refrigerios entregados y en el *Nivel de Meta* se determinan como "malo", por lo que debe aplicarse la penalización de **10%** sobre el valor del punto donde se presentó la novedad, en este caso, Montelíbano.

Al respecto debe precisarse que, la Ficha de Condiciones Técnicas estableció con relación a la acumulación de ANS los siguiente:

> *"Los 6 niveles de servicio estipulados previamente generan retenciones sobre el valor total de la solicitud de servicio, acumulando los descuentos individuales* ***por servicio hasta un máximo del 10% del pago de la orden de servicio****. Las retenciones*
>
> *por incumplimiento en los ANS se aplicarán a medida que se verifiquen dichos incumplimientos* ***y serán acumulativas, pero solo hasta un tope de 10% del pago de la orden de servicio****."* (Negrilla y subraya fuera de texto)

6. Conclusión

Considerando las novedades presentadas y la aplicación de ANS conforme a lo establecido en el contrato, el valor final a pagar al operador logístico por el evento SS.172 – Encuentro Ámbito Comunitario SMSC - Dirección de Familias y Comunidades es de **$5.232.958** conforme lo siguiente:

Ítem 10: $3.045 X 10% = $578 Montelíbano (mayores de 6 años y adultos) - valor refrigerio incluido **IVA $3.623**

Concepto	**Valor**
Valor total orden de servicio Aprobado	$ 5.338.749
Valor total servicio Punto Montelíbano	$1.057.916
Descuento por ANS (10%) S/punto Montelíbano (292)	$ 105.791
Total a pagar al operador	**$ 5.232.958**