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

12600

Al contestar cite este número

Radicado No:
202612600000052841

Bogotá, 20 de febrero de 2026

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

ASUNTO: ALCANCE Y ACLARACIÓN FINANCIERA – Informe de Aplicación de ANS– Evento SS.129 Socialización Día del Servidor Público - Dirección de Gestión Humana.

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

Cordial saludo,

De manera atenta, la entidad se permite presentar ALCANCE al informe de aplicación de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS - Evento SS_129 del 27 de junio de 2025) remitido anteriormente, con el fin de corregir la base de cálculo de la retención económica aplicada.

1. Antecedentes.

Mediante correo electrónico del pasado 13 de junio, el profesional designado por la Dirección de Gestión Humana del ICBF radicó ante la Dirección de Abastecimiento el Formato de solicitud SS_129 MR 3 - Socialización Dia del Servidor Público - D. Gestión Humana, el cual fue remitido el mismo día al Contratista, mediante correo electrónico enviado por la profesional designada por la Directora de Abastecimiento.

En el marco del evento SS.129 – Socialización Día del Servidor Público, se solicitaron 1.513 almuerzos al operador logístico para distribuir en 7 regionales, 46 puntos de entrega. Durante el desarrollo de la actividad se presentaron diversas novedades que afectaron la correcta prestación del servicio, dentro de las cuales las más relevantes se presentaron en la regional Antioquia y Caldas en los municipios de Bajo Cauca y Manizales, las cuales se detallan a continuación.

2. Novedades Presentadas.

Se presentaron novedades en los puntos de:

a) Antioquia, Bajo Cauca – 13 servicios

Novedad: En el Bajo Cauca se solicitaron 13 almuerzos, todos con novedades como:

- El almuerzo no cumplió con el menú indicado
- No se incluyó ni entrada ni postre
- Las porciones servidas fueron inferiores a las esperadas

b) Caldas, Manizales – 145 servicios

Novedad: En la ciudad de Manizales ya casi a las 1:30 p.m. se recibieron 80 de los 145 almuerzos, la calidad fue regular, sobre las 2:00 p.m. se recibieron 29 almuerzos, a las 3:00 se recibieron 16 almuerzos, y quedaron faltando 20 almuerzos por entregar. A las 4:30 p.m. entregaron 20 combos sencillos de Frisby para acabar de realizar la entrega total. A esta hora se firmó la recepción de los 145 almuerzos con la anotación “No cumplieron con el menú y se tuvo que completar con otros almuerzos para cumplir”

c) Regional Chocó (Centro Zonal Tadó) – 12 servicios

Novedad: Alimentos en mal estado (crema de leche cortada), pollo crudo y una **intoxicación alimentaria** que afectó a 6 servidores públicos, incluyendo una mujer gestante.

d) Regional Córdoba (Centro Zonal Montelíbano) – 15 servicios

Novedad: Ensalada en estado de descomposición.

e) Regional Guainía – 20 Servicios

Novedad: Entrega tardía, proteína en cantidad inferior a la solicitada y porciones más pequeñas de lo esperado.

3. Respuesta Operador Logístico.

Mediante comunicado de fecha 05 de agosto de 2025, el operador allega la respuesta, manifestando lo siguiente:

Bajo Cauca: "*En esta localidad sí se presentó una novedad, la cual fue oportunamente registrada en el acta de entrega suscrita el día del evento por el enlace institucional. Es importante precisar que la única inconsistencia fue la no inclusión de la entrada y de una segunda proteína, situación que fue anotada al momento de la entrega, lo que demuestra total transparencia y responsabilidad por parte del contratista.*

Manizales: En el caso particular de la ciudad de Manizales, se presentó una dificultad con el horario de entrega, situación que fue resuelta en sitio y de manera inmediata, mediante la gestión directa del enlace institucional, quien instruyó el suministro complementario de alimentos a través de combos de la cadena Frisby. El acta fue firmada sin observaciones al cierre del evento, lo cual evidencia que cualquier situación fue superada satisfactoriamente en el lugar de los hechos, conforme a los lineamientos contractuales.

Sin embargo, el reporte posterior que aparece en la matriz consolidada enviada por el ICBF señala hechos distintos a los originalmente registrados, y además fue enviado 11 días después de la ejecución, circunstancia que vulnera los principios de inmediatez y veracidad en la supervisión contractual. Esta inconsistencia entre lo reportado y lo firmado no puede ser interpretada como incumplimiento contractual atribuible al operador.

En consideración a lo anterior, y con base en el principio de objetividad que rige la supervisión contractual, solicitamos respetuosamente se valore el conjunto de evidencia documental aportada por este operador logístico, y se desestimen aquellos señalamientos que no estén respaldados por actas, comunicaciones en tiempo real o elementos verificables".

Centro Zonal Tadó: Respecto a las observaciones formuladas en esta regional, resulta necesario precisar que el servicio fue ejecutado bajo estándares adecuados en todos los puntos programados. Todas las unidades alimenticias fueron preparadas en un mismo centro de producción, despachadas simultáneamente y entregadas en las sedes previstas. La única localidad en la que posteriormente se mencionó una eventual afectación fue Tadó.

Sin embargo, las actas correspondientes fueron firmadas a satisfacción y sin novedades. Además, los registros internos demuestran que todos los alimentos entregados en el Chocó pertenecían al mismo lote, lo que permite concluir que, de haberse presentado una reacción adversa, esta constituiría un hecho aislado, sin relación directa con una falla sistemática en la prestación del servicio. Esta posición se ve reforzada por el hecho de que otras sedes distantes, con iguales condiciones de logística, no reportaron incidente alguno.

Centro Zonal Montelíbano: En los municipios de Sahagún, Cereté y Montelíbano, las entregas se realizaron conforme a lo previsto, tal como consta en las actas de recibido a satisfacción, suscritas sin ninguna anotación negativa por parte de los enlaces del ICBF. Si bien se tuvo conocimiento de una observación relacionada con el estado de los postres, esta no fue registrada en las actas, ni se presentó de manera formal durante el evento. Por tanto, se considera que cualquier incidente fue abordado en campo y no constituyó un incumplimiento contractual sustancial.

En tal sentido, no existen elementos que permitan configurar una falla en la ejecución atribuible al contratista, dando fe del cumplimiento.

Regional Guainía: Durante el desarrollo del evento en esta regional no se presentaron quejas ni observaciones por parte del enlace territorial. La actividad fue ejecutada con normalidad y las actas de recibido fueron firmadas a satisfacción. No se cuenta con evidencia que indique alguna inconformidad relacionada con el servicio prestado o documentado por parte del enlace a Magin Comunicaciones S.A.S.

4. Análisis Enlace DAB Macro 3

Teniendo en cuenta los hechos presentados en los puntos anteriormente mencionados: Bajo Cauca, Manizales, Centro Zonal Tadó, Centro Zonal Montelíbano y Guainía, se considera el siguiente cálculo de novedades:

5. Cálculo de Novedades

Total, almuerzos requeridos: 1.513
Total, almuerzos entregados: 1.513
Total, almuerzos no entregados o no recibidos: 0
Total, almuerzos con novedades: 205

*Porcentaje de presunto incumplimiento en la entrega total de los almuerzos: 13.54%
*Porcentaje de almuerzos entregados con observaciones de calidad y presentación: 13.54%

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, 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 los de Bajo Cauca, Manizales, cz Tadó; cz Montelíbano y Guainía se concluye que se aplicará el ítem 2 "*sobre la calidad y presentación de los alimentos frescos y preparados entregados*", teniendo en cuenta que en estos puntos se solicitaron 205 almuerzos que presentaron novedades equivalentes al 13.54% sobre el total de almuerzos entregados y en el *Nivel de Meta* se determinan como "Malo", por lo que debe aplicarse la penalización de **10%** del valor total del número de almuerzos solicitados en el punto Bajo Cauca.

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.129 – Socialización Día del Servidor Público es de **$63.184.403** conforme lo siguiente:

ANALISIS DESCUENTO SS. 129				
ITEM	VR. UNITARIO INCLUIDO IVA	CANTIDAD NOVEDADES	VALOR TOTAL EN PESOS	10% DESCUENTO
53	41.869	13	$ 544.297	$ 54.430
53	41.869	145	$ 6.071.005	$ 607.101
53	41.869	12	$ 502.428	$ 50.243
53	41.869	15	$ 628.035	$ 62.804
53	41.869	20	$ 837.380	$ 83.738
TOTAL		**205**	**$ 8.583.145**	**$ 858.315**

CONCEPTO	VALOR
Valor Orden de Servicio inicial aprobado	$ 64.042.718
Valor total almuerzos con novedades Puntos Bajo Cauca; Manizales; Cz.Tadó, Cz Montelibano y R. Guainía	$ 8.583.145
Menos ANS 10% S/Puntos con novedades	$ 858.315
Valor total a pagar	$ 63.184.403
Análisis Reembolso por mayor valor descontado	
Valor Inicial descontado S/Valor aprobado total de la SS	$ 6.404.272
Valor Final descontado S/puntos Bajo Cauca, Manizales, Cz Tadó; Cz Montelíbano y Guainía	$ 858.315
Valor total a Reembolsar Magin Comunicaciones	**$ 5.545.957**

Con este ajuste técnico y financiero, la supervisión garantiza que la aplicación del ANS sea justa y proporcional al impacto territorial del incumplimiento, exonerando de la penalidad a los puntos de entrega que cumplieron satisfactoriamente con los estándares de calidad

Cordialmente,

AUDREY ALVAREZ BUSTOS
Directora de Abastecimiento

Proyectó: Luz Mery Buitrago Martínez - Contratista Dirección de Abastecimiento
Shirley J Rios – Apoyo Jurídico Dirección de Abastecimiento
Patricia Balaguera – Apoyo Financiero de Abastecimiento