Informe de Aplicación de ANS – Evento SS.129 Socialización Día del Servidor Público - Dirección de Gestión Humana.

1. Antecedentes.

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 varias novedades como.

a) Antioquia, Bajo Cauca

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

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"

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".

Análisis Enlace DAB Macro 3

Teniendo en cuenta los hechos presentados en los dos puntos, tanto en la entrega incompleta en el punto del Bajo Cauca (faltante de proteína, entrada y postre), como, en el horario de entrega en el punto de Manizales, en la cual la entrega no se realizó en un solo horario sino en diferentes momentos (desde 1:30 hasta 4:30 p.m.) incluyendo otro menú diferente al solicitado para poder cumplir con la entrega total, se considera aplicar el nivel de servicio ítem 2 " Calidad y presentación de los alimentos frescos y preparados"

4. 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: 158

*Porcentaje de presunto incumplimiento en la entrega total de los almuerzos: 10.44%
*Porcentaje de almuerzos entregados con observaciones de calidad y presentación: 10.44%.

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 dos puntos, se concluye que se aplicará el ítem 2 "*sobre la calidad y presentación de los alimentos frescos y preparados entregados*", se presentaron observaciones equivalentes al 10.44% 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 facturado del servicio.

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 **$57.638.446** conforme lo siguiente:

Concepto	**Valor**
Valor total orden de servicio Aprobado	$ 64.042.718
Descuento por ANS (10%)	$ 6.404.271
Total a pagar al operador	**$ 57.638.446**

Cordialmente,

Luz Mery Buitrago
Macro 3