BIENESTAR FAMILIAR	**PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIO** **SOLICITUD DE SERVICIO - CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN Y CIERRE**	**F2.P4.ABS**	**20/08/2025**
		Versión 10	
		Clasificación de la Información: **CLASIFICADA**	

# De solicitud	Nombre del evento:		# de Participantes:
113		Encuentro comunitario	0

Tipo de solicitud:	INICIAL	**Fecha inicio:**	**25/06/2025**
Fecha de solicitud:	13/06/2025	**Fecha fin:**	**25/06/2025**
Dependencia / Regional:	**Dirección de Familias y Comunic**	**Hora inicio:**	2:00 p. m.
Nombres enlace del evento:	Ana Lucia Mueses Hernandez	**Hora fin:**	5:00 p. m.
Teléfono de Contacto:	3178863940	**Ciudad del Evento :**	**Ipiales**
Correo Institucional:	ana.mueses@icbf.gov.co	**Lugar de Realización:**	**Carrera 1 Casa 5 Este 24 Barrio los Chilcos, referencia ju**
Jefe o Director Area / Regional:	Haidy Isabel Duque Cuesta	**Objetivo del Evento:**	Desarrollar el primer encuentro familiar y comunitario con el objetivo de fortalecer los vinculos afectivos y dialogo de saberes
Cargo:	Directora Técnica Familias y Comunidades		
Macroregión:	**M2: Cau,VdC, Nar, Tol, Hui, Caq, Put, Vau**	**Operador:**	**UT EVENTOS & ICBF 2025**

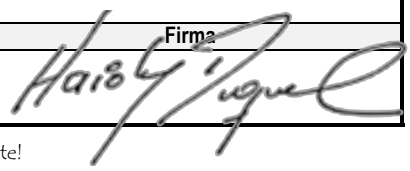
Servicios requeridos - items tarifario:	$ 266.210
ítems no previstos tarifario (iva incluido):	$ 0
Comisión de Admon (7,80%):	$ 0
IVA Comisión de admon:	$ 0
Valor Total Evento:	**$ 266.210**
Valor No Ejecutado:	$ 0
ANS:	$ 26.210
Valor Total Final Evento:	**$ 240.000**

En mi calidad Director o Jefe del area solicitante, Certifico la ejecución del evento, así como también el cumplimiento de los servicios requeridos y estipulados en la documentación adjunta y, en consecuencia, presento mi visto bueno para que se adelanten los trámites tendientes al pago de los servicios realmente prestados.

OBSERVACIONES:

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

Se firma a los 2 dias del mes de septiembre del año 2025.

Nombre y Apellidos	Cargo	Dependencia / Regional	Firma
Haidy Isabel Duque Cuesta	**ectora Técnica Familias y Comunida**	**irección de Familias y Comunidade**	

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 POLÌTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Informe de Aplicación de ANS – Evento SS. 113 Encuentro comunitario - D. Familias y Comunidades.

1. Antecedentes

En el marco del evento SS. 113 Encuentro comunitario - D. Familias y Comunidades. se solicitaron 84 refrigerios Minuta Patrón Tipo A, B y C para las diferentes edades del programa al operador logístico. Durante el desarrollo de la actividad se presentaron diversas novedades reportadas por el área encarga del evento que afectaron la correcta prestación del servicio, las cuales se detallan a continuación.

2. Novedades Presentadas

Incumplimiento en la hora de entrega de los refrigerios, ocasionando estrés entre el equipo de trabajo y retraso en lo programado.

Con respecto a los alimentos que llegaron, las profesionales tuvieron que manipular los alimentos como la leche la cual no llego en empaque individual, si no que llego en bolsa grande la cual se tuvo que abrir y servir en vasos, además las frutas(sandia) se tuvo que dividir siendo también un alimento manipulado, en ese momento no se contó con los elementos de uso personal como tapabocas, guantes, gorro entre otros que puedan permitir evitar que los alimentos se contaminen; por otro lado se aclara que ningún profesional de la UTFC cuentan con el certificado como manipulador de alimentos, otra situación es el salón donde se realizan los encuentros comunitarios no cuentan con un sitio adecuado (cocina) para lavar y manipular la cantidad de alimentos que están llegando a los encuentros (frutas)..

3. Respuesta del Contratista.

Una vez solicitadas las aclaraciones al operador, este, mediante memorando del 22 de agosto de 2025, manifiesta lo siguiente:

En atención al memorando en el que se señala un presunto "incumplimiento en la hora de entrega de refrigerios, ocasionando estrés entre el equipo de trabajo y retraso en lo programado", nos permitimos aclarar lo siguiente:

El evento se realizó el 25 de junio de 2025 y la observación se reporta únicamente el 19 de agosto de 2025, es decir, casi dos meses después. Esta circunstancia resta validez a la observación, ya que cualquier novedad en la prestación del servicio debe ser informada de manera inmediata para que pueda ser verificada con objetividad.

En cuanto al horario, la orden de servicio establecía la entrega de refrigerios entre las 2:00 p.m. y las 5:00 p.m., franja dentro de la cual se cumplió con la distribución solicitada. Por tanto, no existió incumplimiento en este aspecto.

Sobre la manipulación de alimentos, se precisa que la orden de servicio dispuso la modalidad de "distribución en el sitio de realización del evento o actividad". En cumplimiento de ello, el operador llevó los implementos necesarios para garantizar la cantidad de refrigerios solicitados, observando condiciones de higiene y seguridad alimentaria.

La leche fue entregada en bolsas grandes y servida en vasos en el lugar del evento, lo cual está conforme con lo estipulado en el ítem de distribución en sitio. Esta modalidad es válida siempre que se mantengan buenas prácticas de manipulación, como efectivamente se realizó.

La fruta suministrada correspondió a manzanas frescas, en línea con la minuta patrón. Únicamente se incluyó sandía en empaque individual para cuatro refrigerios destinados a los niños más pequeños, atendiendo a criterios nutricionales y de aceptación alimentaria.

Finalmente, es importante destacar que el acta del evento fue firmada y entregada sin ninguna novedad, lo cual constituye prueba de que el servicio fue recibido a satisfacción en el momento de su ejecución".

Análisis de la novedad y del comunicado del operador

Una vez verificado el documento del evento 113 Encuentro comunitario - D. Familias y Comunidades se evidencia carencias en la manipulación de alimentos, lo cual puede generar un riesgo sanitario y con respecto a la hora de entrega el operador manifiesta que la entrega se realizó dentro de la franja horaria establecida en la orden de servicio, pero se debe indicar que el cumplimiento no solo implica entregar dentro de una franja amplia, sino garantizar la puntualidad y oportunidad del servicio, de forma que no se generen afectaciones a la programación ni al bienestar de los beneficiarios.

El operador en su respuesta no allega evidencia fotográfica que desvirtúe lo mencionado acerca de la manipulación de alimentos, quedando claro que no usó elementos de protección personal que garanticen la calidad y presentación de los alimentos frescos, preparados y entregados,

Se adjunta foto evidencia del área responsable del evento:



3. 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:

ITEM	SERVICIO	NIVELES META	MEDIO DE VERIFICACIÓN	DESCUENTOS POR NIVEL DE META
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 lo relacionado con el segundo ANS sobre la calidad y presentación de los alimentos frescos y preparados, se presentaron observaciones sobre los refrigerios 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)

5. 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. SS. 113 Encuentro comunitario - D. Familias y Comunidades** es de **$239.589**, conforme lo siguiente:

Concepto	Valor
Valor total orden de servicio Aprobado	$ 266.210
Descuento por ANS aplicada en Calidad (10%)	$26.210

Total, a pagar al operador	**$ 240.000**