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:	SOCIALIZACION DIA DEL SERVIDOR PUBLICO	# de Participantes:	1671
128				

Tipo de solicitud:	MODIFICACIÓN	**Fecha inicio:**	**27/06/2025**
Fecha de solicitud:	20/06/2025	**Fecha fin:**	**27/06/2025**
Dependencia / Regional:	**Dirección de Gestión Humana**	**Hora inicio:**	8:00 a. m.
Nombres enlace del evento:	Ruth Zolanyi Mora Gutierrez / Silva	**Hora fin:**	5:00 p. m.
Teléfono de Contacto:	3173830713	**Ciudad del Evento :**	**Caquetá / Cauca / Huila / Nariño / Putumayo / Tolima / Va**
Correo Institucional:	silvana.veronessi@icbf.gov.co; ruth	**Lugar de Realización:**	Caquetá / Cauca / Huila / Nariño / Putumayo / Tolima / Val
Jefe o Director Area / Regional:	Jaime Ricardo Saavedra Patarroyo	**Objetivo del Evento:**	Enaltecer la Labor del Servidor Público
Cargo:	Director - Direccion de Gestion Humana		
Macroregión:	M2: Cau,VdC, Nar, Tol, Hui, Caq, Put, Vau	**Operador:**	**UT EVENTOS & ICBF 2025**

Servicios requeridos - items tarifario:	$ 63.041.098
ítems no previstos tarifario (iva incluido):	$ 0
Comisión de Admon (7,80%):	$ 0
IVA Comisión de admon:	$ 0
Valor Total Evento:	**$ 63.041.098**
Valor No Ejecutado:	$ 14.565.256
ANS:	$ 4.847.584
Valor Total Final Evento:	**$ 43.628.258**

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 evidencia segun los reportes de 5 de las 8 regionales que en algunos cz no se cumplió con el menu soliciatdo, en otros puntos no entregaron los almuerzos completos, tampoco entregaron las tarjetas y los SP se quejaron del mal servicio, en especial por el incumplimiento en la hora de entrega.

Se firma a los 29 dias del mes de agosto del año 2025.

Nombre y Apellidos	Cargo	Dependencia / Regional	Firma
Jaime Ricardo Saavedra Patarroyo	rector - Direccion de Gestion Huma	Dirección de Gestión Humana	

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

Informe de Aplicación de ANS – Evento SS.128 Socialización Día del Servidor Público - Dirección de Gestión Humana

1. Antecedentes

En el marco del evento SS.128 – Socialización Día del Servidor Público, se solicitaron 1.671 almuerzos al operador logístico. Durante el desarrollo de la actividad se presentaron diversas novedades que afectaron la correcta prestación del servicio, las cuales se detallan a continuación.

2. Novedades Presentadas

- Regional Cauca:

205 almuerzos no correspondieron a los menús solicitados, pero se recibieron.

- Regional Nariño:

Barbacoas: 12 almuerzos presentaron cambio de menú sin previa notificación a la entidad, pero se recibieron.

Ipiales: 27 almuerzos con cambio de menú, no informados a la entidad, pero se recibieron.

- Regional Tolima:

De los 120 almuerzos solicitados: 33 fueron entregados sin sopa, pero se recibieron; y 20 no fueron entregados.

Espinal: 12 almuerzos llegaron en malas condiciones (sopa regada, bandejas desordenadas y mala presentación), pero se recibieron. No se entregaron jugos.

Mediante memorando del 31 de julio de 2025, el operador allega la respuesta:

El operador manifestó que el incidente se originó por un accidente del proveedor en la entrada del centro zonal del Espinal, No obstante, no allegó evidencia documental que respalde dicha afirmación, ni se refirió a los demás puntos (Cauca y Nariño)

De acuerdo con lo establecido en las condiciones contractuales, es el contratista, quien debe demostrar que los hechos que dieron lugar a las novedades no le son imputables. Al no presentar soportes que acrediten la inexistencia de responsabilidad, no es procedente eximir al contratista de la aplicación de los descuentos correspondientes al ANS.

En consecuencia, las justificaciones presentadas no desvirtúan las observaciones realizadas por la entidad y, por tanto, se mantiene la aplicación de los descuentos definidos.

4. Cálculo de Novedades

Total almuerzos requeridos: 1.671
Total, almuerzos entregados: 1286
Total almuerzos no entregados o no recibidos: 385

Total almuerzos con novedades: 289

Porcentaje de presunto incumplimiento en la entrega total de los almuerzos: 23%
Porcentaje de almuerzos entregados con observaciones de calidad y presentación: 22.5%.

4. 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
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.

Conforme el primer ANS, relacionado con la entrega en el punto requerido de alimentos frescos y preparados, el contratista garantizó la entrega de los alimentos en un porcentaje de 77%, por lo que el *Nivel de Meta* se considera "Malo" y representa una penalización del 10% del valor facturado del servicio.

Por otra parte, en lo relacionado con el segundo ANS sobre la calidad y presentación de los alimentos frescos y preparados, se presentaron observaciones equivalentes al el 22.5% 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)

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.128 – Socialización Día del Servidor Público es de **$43.628.258**, conforme lo siguiente:

Concepto	**Valor**
Valor total orden de servicio Aprobado	$ 63.041.098
Valor de almuerzos y tarjetas no Entregados (385 almuerzos y 484 tarjetas)	$ 14.565.256
Valor del Evento	**$ 48.475.842**
Descuento por ANS (10%)	$ 4.847.584
Total a pagar al operador	**$ 43.628.258**