Outlook

Situación Almuerzo dia del Servidor Publico

Desde Flor Adriana Guerrero Bravo <Flor.Guerrero@icbf.gov.co>
Fecha Lun 14/07/2025 8:01
Para Nancy Patricia Balaguera Carrasquilla <Nancy.Balaguera@icbf.gov.co>
CC Sonia Milena Avendano Hernandez <Sonia.Avendano@icbf.gov.co>

3 archivos adjuntos (5 MB)
IMG-20250627-WA0079.jpg; IMG_20250627_131817.jpg; IMG_20250627_131753.jpg;

Muy buenos días Dra. Nancy Patricia,

De manera atenta me permito informar lo sucedido el día 27 de junio, con el almuerzo del evento del Dia del Servidor Público en la Sede Regional Nariño.

Llegó puntual, empacado de forma individual, pero noté que el hornado estaba muy poco en cada caja (mi apreciación la realice de inmediato puesto que soy asidua cliente del Hornado y pues conozco las cantidades que sirven en los sitios que frecuento) para lo cual procedí a llevar una caja para ser pesada en un restaurante de la ciudad, y efectivamente **pesaba 124 gramos**, y la pesa descontaba -10 gramos de la caja; entiendo que la proteína debía pesar 250gramos.

Ante lo cual tuvimos que comprar varios kilos de hornado y compensar el faltante.







Cordialmente,

Flor Adriana Guerrero Bravo
Profesional Universitario
Coordinadora Grupo Administrativo
Dirección Regional SYA
ICBF Sede Regional Nariño
Carrera 3ª Calle 23 Barrio Mercedario, San Juan de Pasto
Teléfono: 602 7374581 Ext. 230028
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.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**

Bogotá D.C, 31 de julio de 2025.

Señora:
Audrey Álvarez Bustos.
Directora de Abastecimiento.
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
ICBF.

Asunto: Contestación solicitud aclaración información sobre ejecución de eventos SS 128 Socialización día del servidor público- Macro Región 2.
Radicado: 20251260000219781

Ref: Contrato de prestación de servicios No 1017072025-Operación Logística Macro Región No. 2

Cordial saludo.

Respetada doctora:

En atención al requerimiento realizado por su respetada oficina en relación con la ejecución de los eventos SS 128 y allegada a nuestras oficinas de manera física y el día 28 de julio de los corrientes sin recibir correo electrónico sobre el mismo asunto o documento, nos permitimos realizar las siguientes apreciaciones, a saber:

En perspectiva general y como es sabido por la Dirección de Abastecimiento, se han presentado inconvenientes y complicaciones en la consecución proveedores, alimentos y en general la obtención de bienes y servicios para la prestación de servicios solicitados en el desarrollo del contrato, dichos inconvenientes se han presentado principalmente en los bloqueos de vías tanto nacionales como secundarias debido al orden público predominante en las zonas de ejecución, bloqueos que algunas ocasiones impidieron el transporte de alimentos, bienes y servicios a los departamentos, municipios y regiones donde se solicitan los eventos.

Por otro lado la escasez de los productos solicitados en las órdenes de servicio en lo que respecta a los almuerzos nos ha llevado a la necesidad de realizar cambios de último momento en los componentes para la correcta producción y entrega de dichos servicios.

Por tales razones es que se presentaron en estas entregas, algunos de los traspiés y que nos permitimos desglosar a continuación.

- Regional Caquetá: Señala el informe de la Entidad que

  - “En el Centro Zonal Puerto Rico, los almuerzos no se recibieron en la hora indicada, los encargados no se comunicaron con la persona de la regional. Los entregaron aproximadamente a la 1:10 p.m. cuando ya los servidores públicos estaban molestos por la espera, la presentación de los alimentos era adecuada, pero el sabor no.”

Aclaración. Respecto a lo sucedido en el Centro Zonal de Puerto Rico Caquetá, se debe hacer saber a la Entidad, que los almuerzos, SÍ, llegaron a la hora solicitada, los cuales fueron dejados en la Entidad, pero el personal que recibió nunca dio aviso a los encargados del evento para llevarlos a salón del evento. Fue hasta solo pasada una hora que dicho personal dio aviso a los encargados del evento para su traslado. Recalcamos que los almuerzos, si llegaron a las instalaciones de la regional a la hora solicitada.

Respecto al sabor de los alimentos, debe tener en cuenta la Dirección que es una valoración muy subjetiva de cada persona, pues para unos estuvo muy bueno el sabor, para otros no, lo cual sale del resorte tanto del operador como de la Entidad.

- Regional Cauca: Señala el informe que:

  - " hubo cambio de menú".

Aclaración: Nos permitimos informar que el cambio de menú, obedeció como ya se dijo a la imposibilidad de conseguir los insumos para la elaboración del menú inicial, cambio que fue informado y aceptado mediante correo electrónico que se adjunta a continuación.

En relación con las tarjetas del día del Servidor Público, se hace saber que las mismas fueron retiradas por iniciativa nuestra, ya que estas presentaron deterioro en el traslado a la sede.

- Regional Huila: Menciona el informe que

  - "El operador encargado de entregar los almuerzos en los municipios de Garzón, Pitalito y La Plata no se comunicó con las coordinadoras para confirmar la hora de entrega de los almuerzos. En la sede Regional Neiva si se comunicaron."

Aclaración: Frente a este aspecto, debemos manifestar que los servicios solicitados para las sedes de Garzón, Pitalito y La Plata se entregaron a la hora solicitada en la orden de servicio, cumpliendo con lo requerido en las mismas.

  - "En el formato diligenciado y enviado a las Dirección de Gestión Humana se solicitó un menú y en la sede Regional en Neiva, este fue modificado (En vez de pechuga asada en salsa de champiñones, entregaron pierna pernil de pollo cocido, igualmente se solicitó puré de papa y entregaron una papa al vapor, el postre fue un bocadillo de guayaba pequeño. Los almuerzos los trajeron a las 12:40 pm.

Aclaración: En este punto se debe dejar claro que el cambio de menú, fue informado por parte del operador con la debida antelación, dado que los insumos solicitados inicialmente no se consiguieron para esa fecha en esta región.

- CZ Garzón no llevaron postre:

Aclaración. Se aclara que debido al deterioro y derretimiento de los postres en el traslado de los almuerzos a la sede del ICBF, el proveedor local contratado, por iniciativa de él, optó por no entregar algunos de esos postres. En ese orden de ideas y visto que fue una decisión unilateral del proveedor, nos vimos frente a un hecho de fuerza mayor, pues el mismo ocurrió en el último momento de entregar el servicio y fue tomada por un tercero que se contrató,

- CZ La Plata la ensalada llegó agria, el arroz no fue verde, llevaron arroz blanco con fideos, pechuga salada y el postre fue un dulce masmelo - La calidad de los almuerzos fue buena, todo muy bien empacado.

Aclaración: En este punto, llamaos a atención de la Entidad, pues como se observa en lo informado por el centro zonal los almuerzos cumplieron con lo requeridos, pues como bien se lee en la última parte de este párrafo se dice que "La calidad de los almuerzos fue buena, todo muy bien empacado". Razón por la cual no hay razón a duda sobre el buen servicio prestado en este Centro Zonal.

- Regional Nariño: Se establece que:

  - No cumplió con el gramaje solicitado de 250 gr, se entregaron 140gr aprox tanto en la regional como en algunos centros zonales.

Aclaración: Respecto a esta afirmación, debemos señalar que por información del proveedor nuestro, el gramaje entregado en la Regional Nariño, si correspondió al solicitado, con la salvedad que al momento de la entrega de los almuerzos, se nos reportó por parte de nuestro proveedor que los mismos iban a ser manipulados por el personal de la Regional Nariño, pues en presencia de la proveedora, se comentó que irían a comprar pan para hacer sándwiches, y que la carne la sacarían de los almuerzos entregados, queriendo decir que partirían el cerdo hornado en trozos para elaborar los sándwiches, dicha circunstancia se puso en conocimiento mediante correo electrónico ese mismo día, del cual no se obtuvo respuesta, como se pasa a demostrar

---------- Forwarded message ---------
De: **Alexandra Ramos** <aramos@eype.co>
Date: vie, 27 jun 2025 a las 15:00
Subject: Fwd: SS.128 INFORMACION ENTREGAS ALMUERZOS
To: Sonia Milena Avendano Hernandez <Sonia.Avendano@icbf.gov.co>

Alexandra Ramos
aramos@eype.co
Celular 310 7594956

Somos una empresa comprometida con la Sostenibilidad Turística y con la prevención de: La discriminación, la explotación sexual y comercial de niñas niños y adolescentes (ley 679 de 2001 y la ley 1336 del 2009), el tráfico ilegal de especies de flora y fauna y el tráfico ilegal de bienes de interés cultural (Ley 1333 de 2009, el Decreto 3678 de 2010 y Ley 1185 de 2008). Esto con el fin de contribuir al desarrollo económico y social de nuestra Región por medio de la preservación de nuestro Patrimonio Cultural y Natural.
La información contenida en este mensaje es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la dirección de correo electrónico que se lo envió y borrarlo de sus archivos electrónicos o destruirlo.
Por favor no imprima este correo, esta simple acción puede generar grandes cambios.

---------- Forwarded message ---------
De: **Martha Sanchez Galarza** <msanchez@eype.co>
Date: vie, 27 jun 2025 a las 14:55
Subject: SS.128 INFORMACION ENTREGAS ALMUERZOS
To: Alexandra Ramos <aramos@eype.co>

Alexandra, buenas tardes.

Me permito enviar informe, de las entregas de refrigerios en las Regionales a mi cargo.

PASTO
C.Z. Pasto 1. C.Z. Pasto 2. Se realizaron las entregas correspondientes. Lo único es que el proveedor informa, que dentro de los empaques de almuerzos, por error, se entregaron partes del cerdo (huesos, orejas). Es importante aclarar, que ese empaque no hacía parte de las entregas. La cantidad es la correcta, según lo requerido por el ICBF. No es seguro en cual de los CZ se quedó ese empaque.
REGIONAL NARIÑO. Almuerzos entregados en horario, cantidad, menú y lugar indicados; la única observación es que en el momento de la entrega, una funcionaria del ICBF indicó que iban a comprar pan para hacer sándwich con el cerdo, que era el plato principal del almuerzo. Es importante informar que los almuerzos se entregaron con la calidad exigida y el menú solicitado, pero si por la manipulación que se les pudieran dar, se presenta alguna anomalía o desmejora en los alimentos, no es responsabilidad de la UT EVENTOS & ICBF 2025, pues cumplimos con el requerimiento.

- CZ IPIALES, Informa que no entregaron los alimentos solicitados el "cerdo hormado", lo que entregaron fue un frito con 2 pedazos pequeños de carne, dos papas, unas pocas crispetas y una copa de ají de maní, que venían en una bolsa y algunos de ellos se habían regado, en sí la porción fue muy pequeña y no cumplió con las expectativas.

Aclaración: Respecto al servicio solicitado en el CZ de Ipiales y dado a que los proveedores estaban renuentes a prestar el servicio especificado en la solicitud de servicio, nos vimos abocados a solucionar la falta de este insumo y suplirlo por dos (2) trozos de pollo frito que en conjunto cumplian con el gramaje solicitado. Respecto al aderezo se aclara que el mismo fue entregado en copa y ni en bolsa, la bolsa se utilizó para proteger de contaminación este producto.

- CZ BARBACOAS: informan que no fue entregado hormado, más bien una carne asada y no tienen más observaciones.

Aclaración: Al igual que en el CZ de Ipiales en Barbacoas, los proveedores se estaban negando a preparar el “cerdo hornado” lo que nos llevó a solucionar el impase para esta sede con carne asada.

- Regional Putumayo:, señala el informe que:

- Los almuerzos llegaron en buen estado y buena presentación aunque no fue el menú solicitado.

Aclaración: Nos permitimos informar que el cambio de menú, obedeció como ya ha mencionado a la imposibilidad de conseguir los insumos para la elaboración del menú inicial, cambio que fue informado mediante correo electrónico que se adjunta a continuación.

---------- Forwarded message ---------
De: **Sonia Milena Avendano Hernandez** <Sonia.Avendano@icbf.gov.co>
Date: mié, 25 jun 2025 a las 12:17
Subject: Solicitud Cambios de Menus SS. 128 SOCIALIZACION DIA DEL SERVIDOR PUBLICO - D.Gestión Humana
To: Alexandra Ramos <aramos@eype.co>
Cc: Andres Garcia Triviño <Andres.GarciaT@icbf.gov.co>, Sonia Milena Avendano Hernandez <Sonia.Avendano@icbf.gov.co>

Buenas tardes,

En atención con lo solicitado, remito respuesta del área encargada del evento:

Conforme al correo que antecede se envía menús verificados

Florencia y Puerto Rico Caquetá: Entrada crema de ahuyama – Plato fuerte asado 125 gr de res y 125 gr de cerdo con chimichurri tipo parrillada.

Nariño: Plato típico del departamento que es el cerdo hornado.

Putumayo: Entrada crema de pollo – Plato fuerte Filete mignon 250 gramos con salsa de champiñones, acompañado de pure de papa y ensalada rusa. Postre: de limón Bebida: Limonada natural (se continua con Filete mignon 250 gramos).

- Regional Tolima: Se indica que:

- Regional Tolima llegó incompleto (faltaron 20 almuerzos y sin 33 cremas)

Aclaración:

- CZ Espinal se reciben los alimentos con novedad de averías, (sopa regada, bandeja revuelta y en mala presentación), no llegaron los jugos. De acuerdo con lo que informo la persona que vino a entregar a la regional, los almuerzos los llevaron desde Ibagué.

Aclaración: Se hace saber a la Dirección de Abastecimiento, que el inconveniente presentado se debió a un accidente (caída) que sufrió el proveedor en la entrada al centro zonal como lo pueden corroborar las personas que estaban a la entrada del edificio. Debido a esto, se perdieron (regaron) los jugos y algunos recipientes que llevaban las sopas, se abrieron.

- CZ Jordán llegaron a las 03:30 PM, gelatinas derretidas, se reporta que una SP debió presentarse por urgencias por una gastroenteritis, informan que el almuerzo consumido ese día le hizo daño.

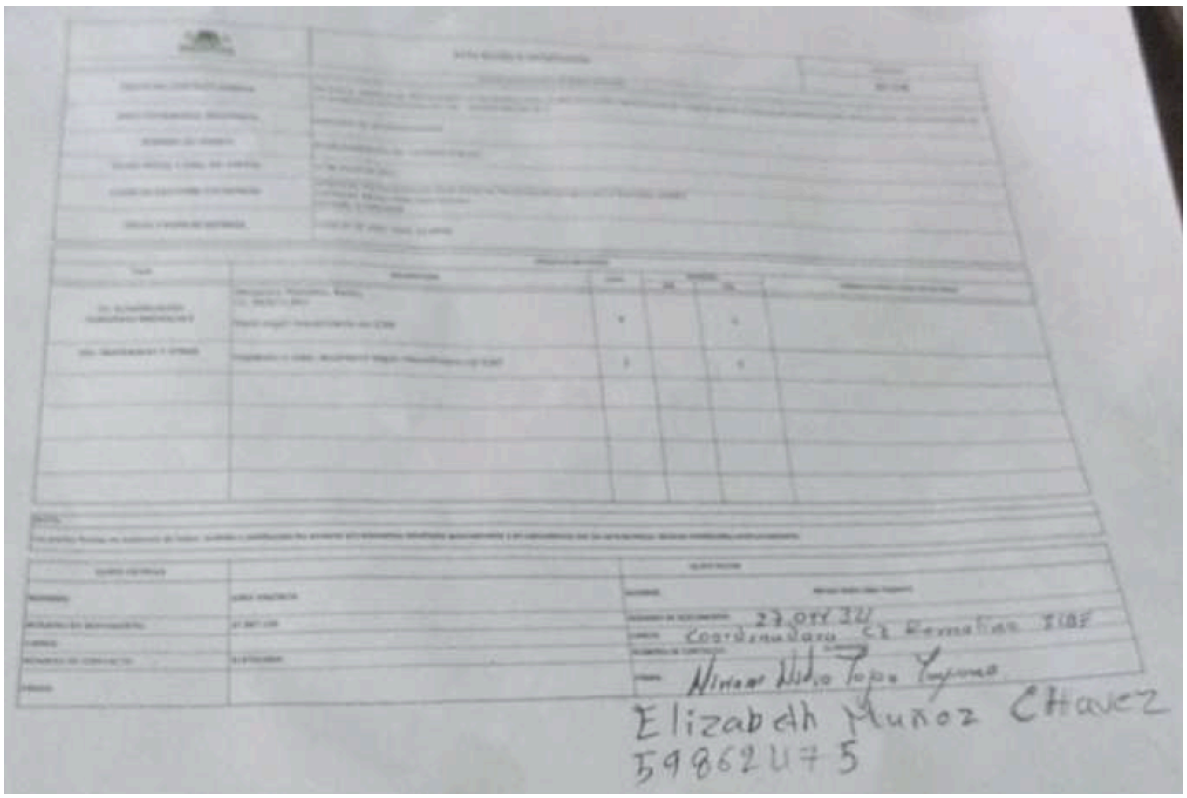
Aclaración: Al respecto, debemos señalar que tal circunstancia no puede ser atribuible al contratista, pues de los 54 servidores públicos que consumieron los almuerzos, solamente uno(1) presentó este inconveniente, ¿porque no cuatro o cinco si los alimentos provenían del mismo lugar de preparación y con

los mismos ingredientes?, ahora bien, el episodio de gastroenteritis reportado, pudo haberse dado por los alimentos que tomó el servidor antes del almuerzo, situación que no se puede comprobar, pero que tampoco puede atribuirse tal circunstancia al operador sin las debidas pruebas.

- Regional Valle del Cauca. Establece el requerimiento que:

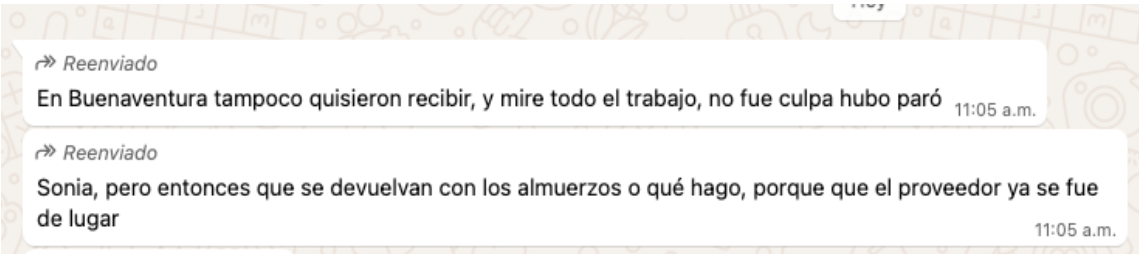
- NO LLEGO: Regional Valle / CZ Centro / Cz Sevilla / CZ Restaurar / CZ Cartago / CZ Tulua / CZ Roldanillo / CZ Buenaventura / CZ Ladera / CZ Suroriental.

Aclaración: Respecto al CZ Restaurar, se enfatiza que si se hizo entrega de los servicios solicitados como se demuestra en el acta de entrega de la cual se copia imagen de la misma.



En cuanto a los demás centros zonales, debemos señalar que debido a inconvenientes en la vía, como bloqueos y otras circunstancias de fuerza mayor, no se lograron entregar los servicios en algunos CZ y en otros por las mismas razones se llegó tarde donde ya no recibieron los almuerzos.

Dichas circunstancias y hechos de fuerza mayor, se pusieron en conocimiento de la Entidad, mediante WhatsApp al enlace entre la Oficina de Abastecimiento y nosotros como se pasa a ver:



Por esta razón fue que en dichos centros zonales no se logró entregar los almuerzos para este SS 128, pues fue un hecho aislado y ajeno a nuestra voluntad, que siempre fue la de cumplir con dicha entrega el servicio, tanto así que a pesar de una hora diferente de entrega se logró a los centro pero no fueron recibidos por los funcionarios de los centro zonales.

- Centro Zonal Palmira: Siendo las 13:50 pm confirman el recibido de los almuerzos el cual consta de consomé, carne de cerdo asado, pollo asado a la plancha, arroz, postre derretido, jugo en caja. Adicionalmente, informan que llega el almuerzo vegetariano sin proteína. * No llevaron las tarjetas del servidor público.

Aclaración.

- Centro Zonal Jamundí: Siendo las 13:27 confirman recibido de los almuerzos y manifiestan que llegaron revolcados, con un menú tipo corrientazo (consomé, pollo asado, carne de cerdo asado, maduro), postre verde liquido (totalmente derretido) e igualmente confirman el almuerzo vegetariano constaba de garbanzo sin proteína y de muy mal sabor. Adicional, en acta de recibido en el ítem 197. MATERIALES Y OTROS se detalla en descripción impresión a color, documento según requerimiento del ICBF, para lo cual se llega a la conclusión, que se trata de la tarjeta a blanco y negro impresa en la caja del almuerzo.

Aclaración:

- Centro Zonal Yumbo: A las 14:00 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz amarillo, postre, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público.

- Centro Zonal Sur: A las 14:00 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de consomé, pollo asado a la plancha con salsa blanca, cerdo asado, arroz con sabor a pimentón, postre derretido, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público.

- Centro Zonal Buga: A las 14:07 pm confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz, postre derretido, gaseosa 250 ml. Manifiestan que la presentación no fue la mejor además que llegaron fríos, amontonados y algunos regados No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público.

- Grupo Ciclos de Vida y Nutrición: A las 14:08 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de consomé, pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz, postre derretido, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público.

Aclaración general para los Centro Zonales del Valle del Cauca: En este punto del informe, debemos ofrecer disculpas a la Entidad y en concreto a la Oficina de Abastecimiento dado a que por incompetencia del proveedor contratado para ese día, el mismo no cumplió con lo pactado respecto a la hora de entrega e impresión de las tarjetas del servidor público, pues de manera unilateral y sin informarnos previamente decidió entregar los almuerzos a su acomodo, hecho que fue comunicado mucho después de la entrega del servicio por lo que no pudimos reaccionar para enmendar en algo el traspié.

Ahora bien, también es importante tener en cuenta que el horario de entrega de los almuerzos fue modificada como se pasa a demostrar, reflejando que la demora en la entrega no fue tan grande como se está haciendo ver.

Cordial Saludo

Apreciados Coordinadores, se confirma por parte de la Sede Nacional que el día de ayer a las 4:00 pm cargaron las novedades presentadas por cada Regional. Por lo anterior, envío a ustedes el respectivo consolidado "formato Día del Servidor Público- Regional VALLE.xlsx" e igualmente comparto nuevamente el formato de listado de asistencia que deben diligenciar cada Grupo y Centro Zonal el día del evento.

Nota: Según lo informado por la Sede Nacional los almuerzos serán entregados de 12:30 pm a 1:00 pm.

Muchas gracias

Cordialmente,

Ana María Mejía Saldaña
Contratista
Grupo Gestión Humana
ICBF Sede Regional Valle del Cauca
Av. 2N No 33AN-45
Teléfono: 602 4882525 Ext. 260308
www.icbf.gov.co

Ahora bien, debe tener en cuenta la Entidad, que de los 1671 servicios solicitados, solo un mínimo de estos presentaron los inconvenientes ya descritos y justificados, inconvenientes que como ya se explicó fueron por causa ajena a nuestra voluntad y provenientes de hechos de fuerza mayor, por lo que se insta a la Entidad a mirar también los buenos servicios que se prestaron para este SS 128 y los demás que se han presentando a lo largo de la ejecución del contrato.

Por lo tanto y sin aceptar que se configuró un incumplimiento contractual, aceptamos la falta cometida respecto a Acuerdo de Nivel de Servicio, aclarando que no incumplió obligación alguna, pero sí una prestación del servicio incompleta, la cual se estipula en el numeral 1 de dicho acuerdo.

Por las razones expuestas, y dejando en claro que no se configuró causal alguna de cumplimiento del contrato, sino simplemente una falta al Acuerdo de Nivel de servicio, por fuerza mayor, ajena a la voluntad nuestra y también dejando en claro que la voluntad de la UT Eventos & ICBF 2025, es la de cumplir a cabalidad con sus obligaciones contractuales, bajo los mejores estándares de calidad y cumplimiento, como se ha demostrado en los demás eventos realizados, solicitamos a la Entidad, NO aperturar el procedimiento de “sanciones por incumplimiento” contemplado en la cláusula Décimo Quinta del contrato de prestación de servicios No 1017072025-Operación Logística Macro Región No. 2, ya que:

Para concluir con el presente escrito y no menos importante queremos extender y ofrecer nuestras más sinceras disculpas si con lo sucedido en esta orden de servicios, se provocó malestar o inconveniente alguno dentro de los diferentes centro zonales, pues en ningún momento es nuestro deseo generar malos entendidos o incomodidades en la ejecución del contrato y a las personas a las que van dirigidos los eventos.

Nuestro compromiso es prestar el mejor servicio y dentro de los estándares de calidad y eficiencia que nos caracteriza, por lo que ratificamos nuestra voluntad de mejorar dia a dia en nuestros procesos logísticos para cumplir cabalmente con nuestras obligaciones para con nuestros diferentes cliente y en este específico caso con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF.

Agradecemos su amable atención y comprensión.

Atentamente;

Zaquille María Nader Palis.
C.C 52.249.157 de Bogotá D.C.
Representante legal.
UT EVENTOS & ICBF 2025.

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:
202512600000219781

Bogotá D.C., 2025-07-23

Señora
ZAQUILLE MARIA NADER PALIS
Representante Legal
UNIÓN TEMPORAL EVENTOS & ICBF 2025
Calle26A No. 13- 97 Oficina 1204
3107594956
znader@eype.co
aramos@eype.co
Bogotá D.C.

Asunto. Aclaración información (posible aplicación ANS) sobre ejecución de Evento *SS. 128 SOCIALIZACION DIA DEL SERVIDOR PUBLICO - Macro región No. 2*. Inicio proceso establecido en la Clausula Décima Quinta, "Sanciones por Incumplimiento", por presunto incumplimiento en ejecución del evento.

Ref. Contrato de Prestación de Servicios No. 1017072025 – Operación Logística Macro Regional No. 2.

Cordial saludo.

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. 128 SOCIALIZACION DIA DEL SERVIDOR PUBLICO - Macro Región No. 2*, el cual fue remitido el mismo día al Contratista, mediante correo electrónico enviado por la profesional designada por la Directora de Abastecimiento.

En dichos formatos, se requirieron los siguientes bienes y servicios, que debían ser entregados el día 27 de junio de 2025:

PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIO
SOLICITUD DE SERVICIO

# De solicitud	Nombre del evento:		# de Participantes:
128		SOCIALIZACION DIA DEL SERVIDOR PUBLICO	1678

Tipo de solicitud:	INICIAL	**Fecha inicio:**	27/06/2025
Fecha de solicitud:	13/06/2025	**Fecha fin:**	27/06/2025
Dependencia / Regional:	Dirección de Gestión Humana	**Hora inicio:**	08:00 a. m.
Nombres enlace del evento:	Ruth Zolanyi Mora Gutierrez /Silvana Veronessa	**Hora fin:**	05:00 p. m.
Teléfono de Contacto:	3173830713	**Ciudad del Evento:**	Caquetá / Cauca/ Huila/ Nariño/ Putumayo/ Tolima/ Valle del Cau
Correo Institucional:	Ruth.Mora@icbf.gov.co / Silvana.Veronessa@icbf.gov.co	**Lugar de Realización:**	Segun Anexo
Jefe o Director Area / Regional:	Jaime Ricardo Saavedra Patarroyo	**Objetivo del Evento:**	
Cargo:	Director - Direccion de Gestion Humana		Enaltecer la Labor del Servidor Público
Macroregión:	M2: Cau,VdC, Nar, Tol, Hui, Caq, Put, Vau		

DETALLE DE REQUERIMIENTO

ITEM	CONCEPTO	BIEN O SERVICIO REQUERIDO	OBSERVACIONES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
45	ALIMENTACIÓN	Refrigerio Para Protocolo	Refrigerio debidamente empacado con tarjeta según diseño adjunto	UNIDAD	1678

ANEXOS

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

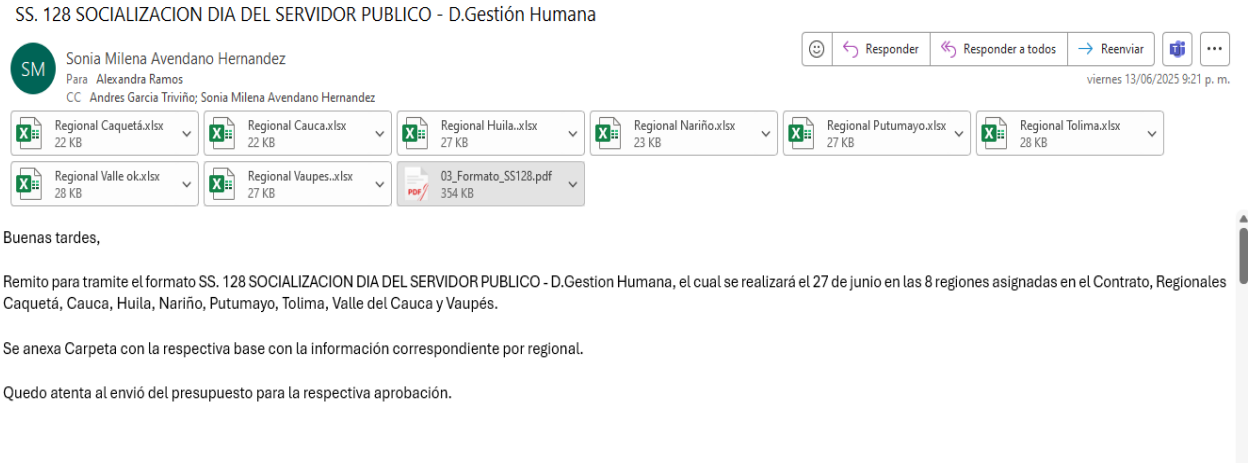
Nombre y Apellidos	Cargo	Dependencia / Regional	Firma
Jaime Ricardo Saavedra Patarroyo	Director - Direccion de Gestion Humana	Dirección de Gestión Humana	

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

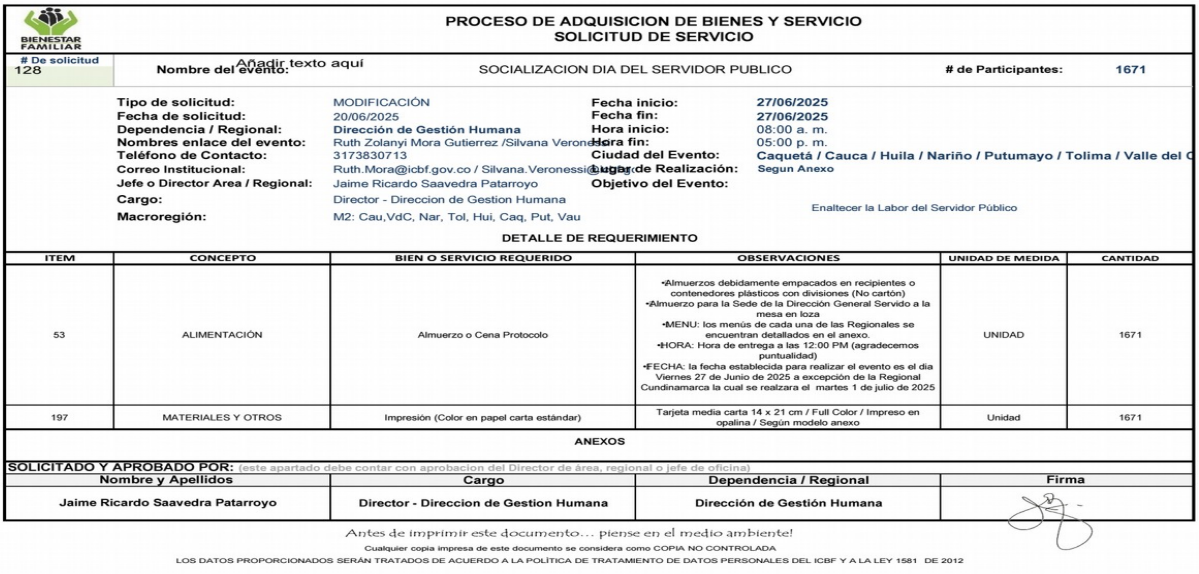
Anexos del formato:



El día 20 de junio, la referente de la Dirección de Abastecimiento envió modificación del Evento SS 128 donde se cambian los refrigerios por almuerzos empacados y se solicita

imprimir una tarjeta con un mensaje alusivo al día del servidor público con los siguientes requerimientos:

Correo de modificación del 20 de junio:



PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIO
SOLICITUD DE SERVICIO

# De solicitud	Nombre del evento:		# de Participantes:
128	Añadir texto aquí SOCIALIZACION DIA DEL SERVIDOR PUBLICO		1671

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:**	08:00 a. m.
Nombres enlace del evento:	Ruth Zolanyi Mora Gutierrez /Silvana Veronessa [illegible]	**Hora fin:**	05:00 p. m.
Teléfono de Contacto:	3173830713	**Ciudad del Evento:**	Caquetá / Cauca / Huila / Nariño / Putumayo / Tolima / Valle del C
Correo Institucional:	Ruth.Mora@icbf.gov.co / Silvana.Veronessa[illegible]	**Lugar de Realización:**	Segun Anexo
Jefe o Director Area / Regional:	Jaime Ricardo Saavedra Patarroyo	**Objetivo del Evento:**	
Cargo:	Director - Direccion de Gestion Humana		Enaltecer la Labor del Servidor Público
Macroregión:	M2: Cau,VdC, Nar, Tol, Hui, Caq, Put, Vau		

DETALLE DE REQUERIMIENTO

ITEM	CONCEPTO	BIEN O SERVICIO REQUERIDO	OBSERVACIONES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
53	ALIMENTACIÓN	Almuerzo o Cena Protocolo	•Almuerzos debidamente empacados en recipientes o contenedores plásticos con divisiones (No cartón) •Almuerzo para la Sede de la Dirección General Servido a la mesa en loza •MENU: los menús de cada una de las Regionales se encuentran detallados en el anexo. •HORA: Hora de entrega a las 12:00 PM (agradecemos puntualidad) •FECHA: la fecha establecida para realizar el evento es el dia Viernes 27 de Junio de 2025 a excepción de la Regional Cundinamarca la cual se realzara el martes 1 de julio de 2025	UNIDAD	1671
197	MATERIALES Y OTROS	Impresión (Color en papel carta estándar)	Tarjeta media carta 14 x 21 cm / Full Color / Impreso en opalina / Según modelo anexo	Unidad	1671

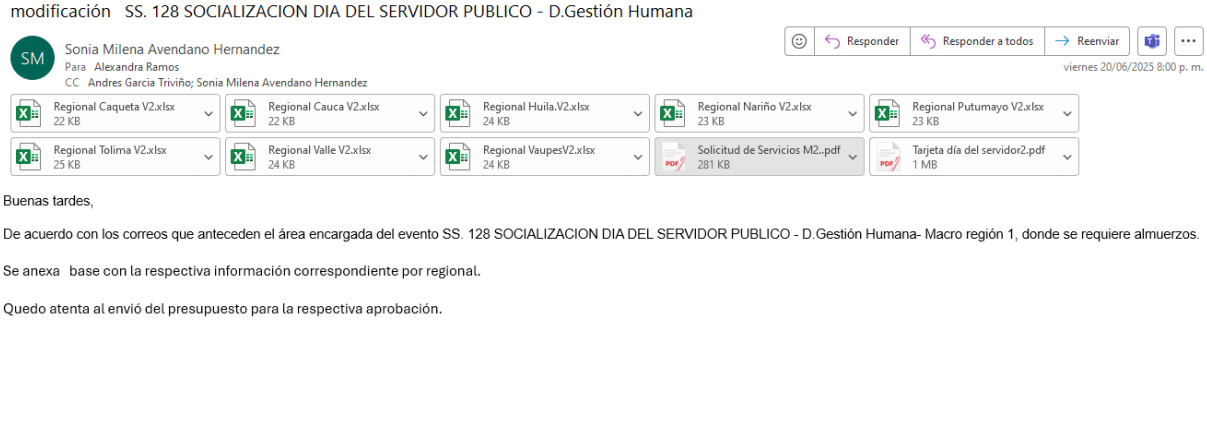
ANEXOS

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
Jaime Ricardo Saavedra Patarroyo	Director - Direccion de Gestion Humana	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

Se adjuntó al referido correo, los 8 anexos (en Excel) correspondientes a cada una de las Direcciones Regionales de la Macro Región No. 2, así: Regional Caquetá, Cauca, Huila, Nariño, Putumayo, Tolima, Valle del Cauca y Vaupés, relacionando cada uno de los centros zonales, ciudad, cantidad, dirección, hora de entrega, persona responsable contacto y número celular para la entrega de los almuerzos y tarjeta.



modificación SS. 128 SOCIALIZACION DIA DEL SERVIDOR PUBLICO - D.Gestión Humana

Sonia Milena Avendano Hernandez
Para Alexandra Ramos
CC Andres Garcia Triviño; Sonia Milena Avendano Hernandez

Responder | Responder a todos | Reenviar
viernes 20/06/2025 8:00 p. m.

Regional Caqueta V2.xlsx 22 KB | Regional Cauca V2.xlsx 22 KB | Regional Huila.V2.xlsx 24 KB | Regional Nariño V2.xlsx 23 KB | Regional Putumayo V2.xlsx 23 KB
Regional Tolima V2.xlsx 25 KB | Regional Valle V2.xlsx 24 KB | Regional VaupesV2.xlsx 24 KB | Solicitud de Servicios M2..pdf 281 KB | Tarjeta día del servidor2.pdf 1 MB

Buenas tardes,

De acuerdo con los correos que anteceden el área encargada del evento SS. 128 SOCIALIZACION DIA DEL SERVIDOR PUBLICO - D.Gestión Humana- Macro región 1, donde se requiere almuerzos.

Se anexa base con la respectiva información correspondiente por regional.

Quedo atenta al envió del presupuesto para la respectiva aprobación.

El 7 de julio de 2025, Angela Yolanda Reyes Ramos, profesional del Grupo de Desarrollo del Talento Humano, de la Dirección de Gestión Humana del ICBF, remitió a la Dirección

de Abastecimiento la retroalimentación de las respectivas entregas en cada uno de los Centros Zonales de la Marco Regional No. 2, encontrando las siguientes inconsistencias en la entrega, contenido y presentación de los bienes requeridos, así:

REGIONAL	TOTAL DE ALMUERZOS	CUMPLIMIENTO SI / NO	COMPLETO // INCOMPLETO //	NOVEDAD
Caquetá	111	SI	INCOMPLETO	**En el Centro Zonal Puerto Rico**, los almuerzos no se recibieron en la hora indicada, los encargados no se comunicaron con la persona de la regional. Los entregaron aproximadamente a la 1:10 p.m. cuando ya los servidores públicos estaban molestos por la espera, la presentación de los alimentos era adecuada, pero el sabor no.
Cauca	205	SI	INCOMPLETO	* hubo cambio de menu - bien empacado * No entregaron tarjetas del Dia del servidor público en CZ. Sur, CZ Costa Pacifica, CZ. Macizo.
Huila	204	SI	INCOMPLETO	* El operador encargado de entregar los almuerzos en los municipios de Garzón, Pitalito y La Plata no se comunicó con las coordinadoras para confirmar la hora de entrega de los almuerzos. En la sede Regional Neiva si se comunicaron. * En el formato diligenciado y enviado a las Dirección de Gestión Humana se solicitó un menú y en la sede Regional en Neiva, este fue modificado (En vez de pechuga asada en salsa de champiñones, entregaron pierna pernil de pollo cocido, igualmente se solicitó puré de papa y entregaron una papa al vapor, el postre fue un bocadillo de guayaba pequeño. * Los almuerzos los trajeron a las 12:40 pm **Garzón y Pitalito** si llevaron el menú solicitado **CZ Garzón** no llevaron postre. **CZ La Plata** la ensalada llegó agria, el arroz no fue verde, llevaron arroz blanco con fideos, pechuga salada y el postre fue un dulce masmelo - La calidad de los almuerzos fue buena, todo muy bien empacado
Nariño	274	SI	INCOMPLETO	* No cumplió con el gramaje solicitado de 250 gr, se entregaron 140gr aprox tanto en la regional como en algunos centros zonales. *** CZ IPIALES,** Informa que no entregaron los aliementos solicitados el "cerdo hormado", lo que entregaron fue un frito con 2 pedazos pequeños de carne, dos papas, unas pocas crispetas y una copa de ají de maní, que venían en una bolsa y algunos de ellos se habían regado, en si la porción fue muy pequeña y no cumplió con las expectativas. *** CZ BARBACOAS:** informan que no fue entregado hormado, más bien una carne asada y no tienen más observaciones. *** CZ LA UNIÓN:** el hornado llego tarde casi las 2 de la tarde y los servidores públicos ya no se encontraban en el centro zonal.
Putumayo	82	SI	INCOMPLETO	Los almuerzos llegaron en buen estado y buena presentación aunque no fue el menú solicitado. Informan que llegaron todas las invitaciones
Tolima	247	SI	INCOMPLETO	**Regional Tolima** llego incompleto (faltaron 20 almuerzos y sin 33 cremas) **Cz Chaparral** sin novedad *Se informa que el vehículo en el que trajeron los alimentos, fue una camioneta de estacas. Los alimentos fueron trasladados en el platón de la camioneta, una práctica que no garantiza condiciones higiénicas ni seguras para su transporte. **CZ Espinal** se reciben los alimentos con novedad de averías, (sopa regada, bandeja revuelta y en mala presentación), no llegaron los jugos. De acuerdo con lo que informo la persona que vino a entregar a la regional, los almuerzos los llevaron desde Ibagué. **CZ Galán** llegaron a las 03:00 PM, no llegaron los jugos, las gelatinas llegaron derretidas, no llegaron las tarjetas. El formato de recibido no fue entregado para firma. martes 1 de jukio tarjet **CZ Jordán** llegaron a las 03:30 PM, gelatinas derretidas, se reporta que una SP debio presentarse por urgenciasn por una gastroenteritis, informan que el almuerzo consumido ese dia le hizo daño. * Al centro zonal Ibagué llegaron a las 01:20 PM, sin novedad. **Regional Tolima** llegaron a las 02:40 pm - De 120 almuerzos que se pidieron, solo trajeron 100 - De esos 100 llegaron 67 completos, hicieron falta 33 cremas. Las gelatinas llegaron derretidas a todos los puntos y se informa que no fue el postre que se solicitó.
Valle del Cauca	525	SI	INCOMPLETO	**NO LLEGO:** Regional Valle / CZ Centro / Cz Sevilla / CZ Restaurar / CZ Cartago / CZ Tulua / CZ Roldanillo / CZ Buenaventura / CZ Ladera / CZ Suroriental. **Centro Zonal Palmira:** Siendo las 13:50 pm confirman el recibido de los almuerzos el cual consta de consomé, carne de cerdo asado, pollo asado a la plancha, arroz, postre derretido, jugo en caja. Adicional, informan que llega el almuerzo vegetariano sin proteína. * No llevaron las tarjetas del servidor público. **Centro Zonal Jamundí:** Siendo las 13:27 confirman recibido de los almuerzos y manifiestan que llegaron revolcados, con un menú tipo corrientazo (consomé, pollo asado, carne de cerdo asado, maduro), postre verde liquido (totalmente derretido) e igualmente confirman el almuerzo vegetariano constaba de garbanzo sin proteína y de muy mal sabor. Adicional, en acta de recibido en el item 197. MATERIALES Y OTROS se detalla en descripción impresión a color, documento según requerimiento del ICBF, para lo cual se llega a la conclusión, que se trata de la tarjeta a blanco y negro impresa en la caja del almuerzo **Centro Zonal Yumbo:** A las 14:00 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz amarillo, postre, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público. **Centro Zonal Sur:** A las 14:00 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de consomé, pollo asado a la plancha con salsa blanca, cerdo asado, arroz con sabor a pimentón, postre derretido, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público. **Centro Zonal Buga:** A las 14:07 pm confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz, postre derretido, gaseosa 250 ml. Manifiestan que la presentación no fue la mejor además que llegaron fríos, amontonados y algunos regados No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público. **Grupo Ciclos de Vida y Nutrición** A las 14:08 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de consome, pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz, postre derretido, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público.
Vaupés	23	SI	COMPLETO	

Nota. Se adjunta Excel con el informe.

Adicionalmente, la Dirección de Gestión Humana del ICBF, adjunta evidencia fotográfica de los presuntos incumplimientos, con el fin de reportar la presentación de los alimentos:

Regional Caquetá

- Si recibieron los almuerzos

Observaciones:

- En la regional Caquetá fueron recibidos a satisfacción almuerzos, en que se concentraron los servidores públicos de los diferentes grupos de la regional, el Centro Zonal Florencia 1 y Centro Zonal Florencia 2.
- En el Centro Zonal Belén de los Andaquíes se recibieron a satisfacción y en un horario adecuado los almuerzos.
- En el Centro Zonal Puerto Rico, los almuerzos no se recibieron en la hora indicada, los encargados no se comunicaron con la persona de la regional. Los entregaron aproximadamente a la 1:10 p.m. cuando ya los servidores públicos estaban molestos por la espera, además comentaron que a pesar de que la presentación de los alimentos era adecuada, el sabor no compensaba la espera.





PÚBLICA www.icbf.gov.co

Regional Tolima




Al centro zonal Espinal se recibe con novedad de averías en los alimentos (sopa regada, bandeja revuelta), no llegaron los jugos. De acuerdo con lo que informo la persona que vino a entregar a la regional, los almuerzos los llevaron desde Ibagué.

PÚBLICA www.icbf.gov.co

Regional Tolima



Se informa que el vehículo en el que trajeron los alimentos, fue una camioneta de estacas. Los alimentos fueron trasladados en el platón de la camioneta, una práctica que no garantiza condiciones higiénicas ni seguras para su transporte.

Al centro zonal Espinal se reciben los alimentos con novedad de averías, (sopa regada, bandeja revuelta), no llegaron los jugos. De acuerdo con lo que informo la persona que vino a entregar a la regional, los almuerzos los llevaron desde Ibagué.

Al centro zonal Galán llegaron a las 03:00 PM, no llegaron los jugos, las gelatinas llegaron derretidas, no llegaron las tarjetas. El formato de recibido no fue entregado para firma.

Al centro zonal Jordán llegaron a las 03:30 PM, gelatinas derretidas.
Al centro zonal Ibagué llegaron a las 01:20 PM, sin novedad.

A la Regional llagaron a las 02:40 pm - De 120 almuerzos que se pidieron, solo trajeron 100 - De esos 100 llegaron 67 completos, hicieron falta 33 cremas.

PÚBLICA www.icbf.gov.co

Regional Valle del Cauca

Centro Zonal Palmira: Siendo las 1:50 pm confirman el recibido de los almuerzos el cual consta de consomé, carne de cerdo asado, pollo asado a la plancha, arroz, postre derretido, jugo en caja. Adicional, informan que llega el almuerzo vegetariano sin proteína.





PÚBLICA www.icbf.gov.co

Regional Valle del Cauca

Centro Zonal Jamundí: Siendo las 1:27 confirman recibido de los almuerzos y manifiestan que llegaron revolcados, con un menú tipo corrientazo (consomé, pollo asado, carne de cerdo asado, maduro), postre verde liquido (totalmente derretido) e igualmente confirman el almuerzo vegetariano constaba de garbanzo sin proteína y de muy mal sabor. Adicional, en acta de recibido en el item 197. MATERIALES Y OTROS se detalla en descripción impresión a color, documento según requerimiento del ICBF, para lo cual se llega a la conclusión trata de la tarjeta a blanco y negro impresa en la caja del almuerzo.





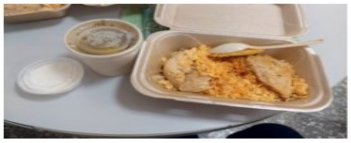




PÚBLICA www.icbf.gov.co

Regional Valle del Cauca

Centro Zonal Yumbo: A las 14:00 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz amarillo, postre, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado.





PÚBLICA www.icbf.gov.co

Regional Valle del Cauca

Centro Zonal Sur: A las 14:00 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de consomé, pollo asado a la plancha con salsa blanca, cerdo asado, arroz con sabor a pimentón, postre derretido, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado.







PÚBLICA www.icbf.gov.co

Regional Valle del Cauca

Centro Zonal Buga: A las 14:07 pm confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz, postre derretido, gaseosa 250 ml. Manifiestan que la presentación no fue la mejor además que llegaron fríos, amontonados y algunos regados No corresponde al menú solicitado.







PÚBLICA www.icbf.gov.co



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 el 7 de julio de 2025, por Angela Yolanda Reyes Ramos, profesional del Grupo de Desarrollo del Talento Humano, de la Dirección de Gestión Humana del ICBF, sobre el presunto incumplimiento en el desarrollo del evento Evento *SS. 128 SOCIALIZACION DIA DEL SERVIDOR PUBLICO - Macro región No. 2,* programado para el 27 de junio, 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, remita explicación sobre el presunto incumplimiento en en el desarrollo del Evento *SS. 128 SOCIALIZACION DIA DEL SERVIDOR PUBLICO - Macro Región No. 2*, el pasado 27 de junio, específicamente especto del servicio prestado en las Direcciones Regionales que se mencionan a continuación:

REGIONAL	NOVEDAD
Caquetá	**En el Centro Zonal Puerto Rico**, los almuerzos no se recibieron en la hora indicada, los encargados no se comunicaron con la persona de la regional. Los entregaron aproximadamente a la 1:10 p.m. cuando ya los servidores públicos estaban molestos por la espera, la presentación de los alimentos era adecuada, pero el sabor no.
Cauca	* hubo cambio de menu - bien empacado * No entregaron tarjetas del Dia del servidor público en CZ. Sur, CZ Costa Pacifica, CZ. Macizo.
Huila	* El operador encargado de entregar los almuerzos en los municipios de Garzón, Pitalito y La Plata no se comunicó con las coordinadoras para confirmar la hora de entrega de los almuerzos. En la sede Regional Neiva si se comunicaron. * En el formato diligenciado y enviado a las Dirección de Gestión Humana se solicitó un menú y en la sede Regional en Neiva, este fue modificado (En vez de pechuga asada en salsa de champiñones, entregaron pierna pernil de pollo cocido, igualmente se solicitó puré de papa y entregaron una papa al vapor, el postre fue un bocadillo de guayaba pequeño. * Los almuerzos los trajeron a las 12:40 pm **Garzón y Pitalito** si llevaron el menú solicitado **CZ Garzón** no llevaron postre. **CZ La Plata** la ensalada llegó agria, el arroz no fue verde, llevaron arroz blanco con fideos, pechuga salada y el postre fue un dulce masmelo - La calidad de los almuerzos fue buena, todo muy bien empacado
Nariño	* No cumplió con el gramaje solicitado de 250 gr, se entregaron 140gr aprox tanto en la regional como en algunos centros zonales. * **CZ IPIALES,** informa que no entregaron los aliementos solicitados el "cerdo hormado", lo que entregaron fue un frito con 2 pedazos pequeños de carne, dos papas, unas pocas crispetas y una copa de ají de maní, que venían en una bolsa y algunos de ellos se habían regado, en si la porción fue muy pequeña y no cumplió con las expectativas. * **CZ BARBACOAS:** informan que no fue entregado hormado, más bien una carne asada y no tienen más observaciones. * **CZ LA UNIÓN:** el hornado llego tarde casi las 2 de la tarde y los servidores públicos ya no se encontraban en el centro zonal.
Putumayo	Los almuerzos llegaron en buen estado y buena presentación aunque no fue el menú solicitado. Informan que llegaron todas las invitaciones

Tolima	**Regional Tolima** llego incompleto (faltaron 20 almuerzos y sin 33 cremas) **Cz Chaparral** sin novedad *Se informa que el vehículo en el que trajeron los alimentos, fue una camioneta de estacas. Los alimentos fueron trasladados en el platón de la camioneta, una práctica que no garantiza condiciones higiénicas ni seguras para su transporte. **CZ Espinal** se reciben los alimentos con novedad de averías, (sopa regada, bandeja revuelta y en mala presentación), no llegaron los jugos. De acuerdo con lo que informo la persona que vino a entregar a la regional, los almuerzos los llevaron desde Ibagué. **CZ Galán** llegaron a las 03:00 PM, no llegaron los jugos, las gelatinas llegaron derretidas, no llegaron las tarjetas. El formato de recibido no fue entregado para firma. martes 1 de jukio tarjet **CZ Jordán** llegaron a las 03:30 PM, gelatinas derretidas, se reporta que una SP debio presentarse por urgenciasn por una gastroenteritis, informan que el almuerzo consumido ese dia le hizo daño. * Al centro zonal Ibagué llegaron a las 01:20 PM, sin novedad. **Regional Tolima** llegaron a las 02:40 pm - De 120 almuerzos que se pidieron, solo trajeron 100 - De esos 100 llegaron 67 completos, hicieron falta 33 cremas. Las gelatinas llegaron derretidas a todos los puntos y se informa que no fue el postre que se solicitó.
Valle del Cauca	**NO LLEGO:** Regional Valle / CZ Centro / Cz Sevilla / CZ Restaurar / CZ Cartago / CZ Tulua / CZ Roldanillo / CZ Buenaventura / CZ Ladera / CZ Suroriental. **Centro Zonal Palmira:** Siendo las 13:50 pm confirman el recibido de los almuerzos el cual consta de consomé, carne de cerdo asado, pollo asado a la plancha, arroz, postre derretido, jugo en caja. Adicional, informan que llega el almuerzo vegetariano sin proteína. * No llevaron las tarjetas del servidor público. **Centro Zonal Jamundi:** Siendo las 13:27 confirman recibido de los almuerzos y manifiestan que llegaron revolcados, con un menú tipo corrientazo (consomé, pollo asado, carne de cerdo asado, maduro), postre verde liquido (totalmente derretido) e igualmente confirman el almuerzo vegetariano constaba de garbanzo sin proteína y de muy mal sabor. Adicional, en acta de recibido en el item 197. MATERIALES Y OTROS se detalla en descripción impresión a color, documento según requerimiento del ICBF, para lo cual se llega a la conclusión, que se trata de la tarjeta a blanco y negro impresa en la caja del almuerzo **Centro Zonal Yumbo:** A las 14:00 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz amarillo, postre, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público. **Centro Zonal Sur:** A las 14:00 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de consomé, pollo asado a la plancha con salsa blanca, cerdo asado, arroz con sabor a pimentón, postre derretido, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público. **Centro Zonal Buga:** A las 14:07 pm confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz, postre derretido, gaseosa 250 ml. Manifiestan que la presentación no fue la mejor además que llegaron fríos, amontonados y algunos regados No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público **Grupo Ciclos de Vida y Nutrición** A las 14:08 confirman que recibieron los almuerzos el cual constaba de consome, pollo asado a la plancha, cerdo asado, arroz, postre derretido, gaseosa 250 ml. No corresponde al menú solicitado. * No llevaron las tarjetas del servidor público.

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.

Comunicación.

Por otra parte, y toda vez que los almuerzos cuyo suministro se requirió para el día 27 de junio de 2025, no fueron entregados por el contratista en algunos Centros Zonales de la Dirección Regional Valle del Cauca del ICB, conforme lo informa la Dirección de Talento Humano, se le informa que se iniciará el proceso establecido en la Clausula Décima Quinta, “Sanciones por Incumplimiento”, según la cual el ICBF podrá imponer multas y declarar el incumplimiento de conformidad con lo establecido por el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.2.1.2.3.1.19 de Decreto 1082 de 2015 y demás normas aplicables.

A continuación, se relacionan las Regionales en las cuales el Contratista presuntamente incumplió con la entrega de los almuerzos requeridos para el 27 de junio:



Cordialmente,

Firmado digitalmente por AUDREY ALVAREZ BUSTOS

AUDREY ALVAREZ BUSTOS
Directora de Abastecimiento

Proyectó: Luisa Fernanda Machado - Apoyo Jurídico Dirección de Abastecimiento
Sonia Milena Avendaño - Contratista Dirección de Abastecimiento