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:	Rendicion Publica de Cuentas	# de Participantes:	200
127				

Tipo de solicitud:	INICIAL	**Fecha inicio:**	**26/06/2025**
Fecha de solicitud:	12/06/2025	**Fecha fin:**	**26/06/2025**
Dependencia / Regional:	**Regional Nariño**	**Hora inicio:**	8:00 a. m.
Nombres enlace del evento:	FLOR Adriana Guerrero Barvo	**Hora fin:**	12:30 p. m.
Teléfono de Contacto:	3125274904	**Ciudad del Evento :**	**pasto**
Correo Institucional:	Flor.Guerrero@icbf.gov.co	**Lugar de Realización:**	Biblioteca Publica de los Barrios Suriorientales
Jefe o Director Area / Regional:	Luis Alberto Higuera Malaver	**Objetivo del Evento:**	Presentar a la comunidad la gestion realizadadurante la vigencia 2024
Cargo:	Director (E) Regional		
Macroregión:	M2. Cau,VdC, Nar, Tol, Hui, Caq, Put, Vau	**Operador:**	**UT EVENTOS & ICBF 2025**

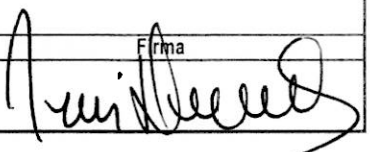
Servicios requeridos - items tarifario:	$ 2.647.988
items no previstos tarifario (iva incluido):	$ 0
Comisión de Admon (7,80%):	$ 0
IVA Comisión de admon:	$ 0
Valor Total Evento:	**$ 2.647.988**
ANS:	$ 264.799
Valor Total Final Evento:	**$ 2.383.189**

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:

La fruta incluida en los refrigerios fue entregada en condiciones inadecuadas, presentando suciedad y siendo transportada en costales y cajas en mal estado.Los

Se firma a los 15 dias del mes de diciembre del año 2025.

Nombre y Apellidos	Cargo	Dependencia / Regional	Firma
Luis Alberto Higuera Malaver	**Director (E) Regional**	**Regional Nariño**	

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_127 Rendición Publica de Cuentas R. Nariño

1. Antecedentes

En el marco del evento SS.127 – Rendición Publica de Cuentas R. Nariño, se solicitaron 200 refrigerios tipo B al operador logístico. El profesional el día 13 de junio solicito que el refrigerio fuera sándwich tipo gourmet y Jugo.

Durante el desarrollo de la actividad se presentó la novedad sobre la presentación como les fue entregado el refrigerio, la cual se detalla a continuación.

2. Novedades Presentadas

"Remito a usted como nos fue entregado el refrigerio; sin servilletas, sin empacar de forma individual, eran panes hawaianos, panes rellenos de queso, empanadas de hojaldre con pollo, y otros productos de panadería (no sanduches), entregados en cajas de cartón.

La fruta estaba en bolsa y en un costal (la mandarina estaba sin lavar), el jugo era en la caja (el evento promovió el consumo de jugo natural) y tener que entregar jugo en caja; y se entregó un masmelo" esto.

3. Respuesta del Operador

"Sobre el particular me permito informar que el proveedor inicialmente contratado para atender el evento sufrió una calamidad doméstica de fuerza mayor que le impidió cumplir con la entrega y que, por la naturaleza de la situación, no pudo ser reportada con la anticipación debida. Ante este imprevisto, y con el fin de garantizar la atención del evento, se procedió de inmediato a contactar a otro proveedor, quien, por razones obvias de distancia y logística, llegó con retraso. Esta circunstancia fue informada telefónicamente al referente del evento, quien enfatizó en dar prioridad a llegar lo más pronto posible.

A pesar de la contingencia, se cumplió con la entrega en las cantidades estipuladas y siguiendo los componentes establecidos en las especificaciones técnicas, que incluyen producto de sal o dulce de 200 gramos o sándwich gourmet (o producto sustituto permitido), bebida en presentación autorizada, fruta de 150 gramos, postre entre 35 y 70 gramos y empaque.

Los productos entregados correspondieron a las opciones previstas, aunque, por la premura del tiempo, no fue posible empacarlos en una sola bolsa. En su lugar, el pastel y el dulce se entregan en empaque individual, el jugo en caja y la fruta, por la urgencia, se transportó en caja y costal. Se realizaron todos los esfuerzos necesarios para cumplir con el servicio, evitando la cancelación o ausencia del mismo durante la jornada, por lo que solicitamos se tenga en cuenta que la situación presentada fue un caso de fuerza mayor no imputable al contratista y

que la entrega se efectuó procurando en todo momento el cumplimiento de lo pactado.

Realizamos todo el esfuerzo para cumplir con calidad ante una situación imprevista presentada con el proveedor de la zona. Agradecemos sepan entender lo ocurrido."

4. Análisis aplicación de ANS

Conforme a la situación presentada, en la cual no se logró desvirtuar la responsabilidad al operador logístico frente a los hechos que dieron origen a las quejas recibidas, se comprenden las posibles causas fortuitas expuestas y aclaradas, no puede pasarse por alto el impacto en la calidad del servicio entregado.

- La fruta incluida en los refrigerios fue entregada en condiciones inadecuadas, presentando suciedad y siendo transportada en costales y cajas en mal estado.
- Los productos de panadería suministrados no correspondieron a los especificados en la solicitud inicial, lo cual representa un incumplimiento en la calidad y tipo de producto requerido.

Incumplimientos a las Especificaciones Técnicas (FCT)

El Operador Logístico incumplió principalmente con los requisitos de Calidad y Presentación de Alimentos y las condiciones específicas del refrigerio solicitado.

Aspecto Incumplido	**Detalle de la Novedad (Queja del Cliente)**	**Fundamento Normativo Incumplido**
Tipo de Producto	Se entregaron **panes hawaianos, panes rellenos de queso, empanadas de hojaldre con pollo y otros productos de panadería**, en lugar del **sándwich tipo gourmet y jugo** que había solicitado el profesional.	**Obligación Específica #2:** Dar cumplimiento a lo establecido en el documento de especificaciones técnicas junto con sus anexos. El tipo de producto suministrado no correspondió al especificado en la solicitud inicial.
Presentación/Empaque	El refrigerio fue entregado **sin servilletas, sin empacar de forma individual**, y los productos de panadería se entregaron **en cajas de cartón**. La fruta estaba **en bolsa y en un costal**.	**Especificaciones Técnicas (Refrigerios):** El componente de refrigerios en las especificaciones técnicas incluye el **empaque**.

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*

5. Conclusión

Teniendo en cuenta las novedades presentadas y la aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), conforme a lo establecido en el contrato suscrito con el operador logístico, se evidenciaron las siguientes irregularidades durante la ejecución del evento:

Estas observaciones fueron registradas en el acta de entrega correspondiente, incluida dentro de la documentación proporcionada por el operador logístico.

En consecuencia, el valor final a pagar al operador logístico por la prestación del servicio en el evento SS.127 – Rendición Pública de Cuentas - R. Nariño, asciende a $2.383.189, conforme a los ajustes realizados por las novedades mencionadas.

Concepto	**Valor**
Valor total orden de servicio Aprobado	$ 2.647.988
Descuento por ANS (10%)	$ 264.799
Total, a pagar al operador	**$ 2.383.189**

Aspecto Incumplido	Detalle de la Novedad (Queja del Cliente)	Fundamento Normativo Incumplido
Calidad y Manipulación	La **mandarina estaba sin lavar**, y la fruta fue entregada en condiciones inadecuadas, presentando **suciedad** y siendo transportada en **costales y cajas en mal estado.**	**Obligación Específica #12:** Garantizar la **calidad de los servicios contratados**, elementos suministrados y responder por ello. **Obligación de Alimentación:** Garantizar el **adecuado suministro y manejo, bajo estrictas normas y estándares de higiene y presentación** de los alimentos, de acuerdo con la **Resolución 2674 de 2013**.
Tipo de Bebida	El jugo era **en la caja**, a pesar de que "el evento promovió el consumo de **jugo natural**".	**Obligación Específica #2:** Cumplimiento de las especificaciones técnicas. El suministro de jugo en caja contradice la promoción de consumo de jugo natural para el evento.

En este caso, resulta procedente la aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los cuales comprometieron la calidad y presentación de los refrigerios, en 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

Según el Acuerdo de "Niveles de Servicio Mínimos Establecidos" se establece que se aplique sobre el ítem #2 Calidad y presentación de alimentos frescos y preparados entregados con un descuento **"malo" (descuento del 10%).**