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:
202612600000071551

Bogotá, 06 de marzo de 2026

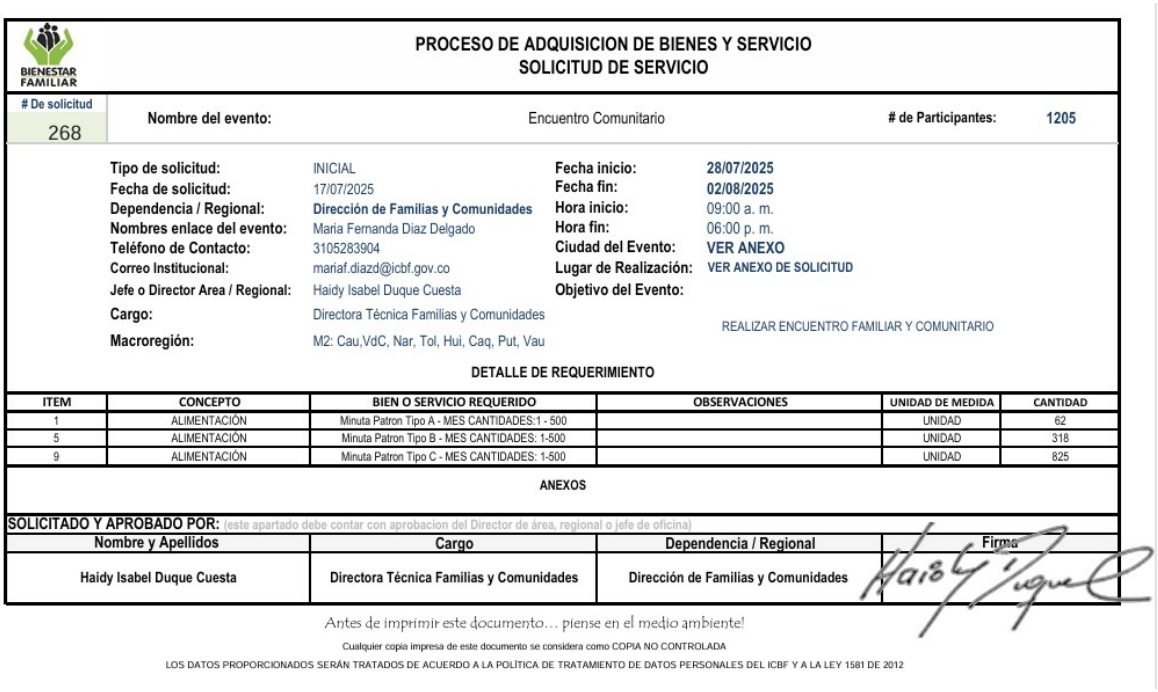
Señores
UNIÓN TEMPORAL EVENTOS ICBF 2025
Attn. Zaquille Maria Nader Palis
Representante Legal
Calle 26 A No. 13 - 97 Oficina1204
3107594956
znader@eype.co
aramos@eype.co
Bogotá D.C

Asunto: Alcance Informe de Aplicación de ANS – Evento SS_268 Encuentro Comunitario NARIÑO - Dirección de Familias y Comunidades

Ref. Contrato de Prestación de Servicios No. 01017072025 – Operación Logística Macro Regional No. 2.

1. Antecedentes

Mediante correo electrónico del pasado 17 de julio de 2025, el profesional designado por la Dirección Familias y Comunidades radicó ante la Dirección de Abastecimiento el Formato de solicitud Evento SS_268 Encuentro Comunitario NARIÑO - Dirección de Familias y Comunidades, el cual fue remitido el 17 de julio de 2025 al Contratista, mediante correo electrónico enviado por la profesional designada por la directora de Abastecimiento, especificando lo siguiente:



PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIO
SOLICITUD DE SERVICIO

# De solicitud	Nombre del evento:	Encuentro Comunitario	# de Participantes:	1205
268				

Tipo de solicitud:	INICIAL	**Fecha inicio:**	28/07/2025
Fecha de solicitud:	17/07/2025	**Fecha fin:**	02/08/2025
Dependencia / Regional:	Dirección de Familias y Comunidades	**Hora inicio:**	09:00 a. m.
Nombres enlace del evento:	Maria Fernanda Diaz Delgado	**Hora fin:**	06:00 p. m.
Teléfono de Contacto:	3105283904	**Ciudad del Evento:**	VER ANEXO
Correo Institucional:	mariaf.diazd@icbf.gov.co	**Lugar de Realización:**	VER ANEXO DE SOLICITUD
Jefe o Director Area / Regional:	Haidy Isabel Duque Cuesta	**Objetivo del Evento:**	
Cargo:	Directora Técnica Familias y Comunidades		REALIZAR ENCUENTRO FAMILIAR Y COMUNITARIO
Macroregión:	M2: Cau,VdC, Nar, Tol, Hui, Caq, Put, Vau		

DETALLE DE REQUERIMIENTO

ITEM	CONCEPTO	BIEN O SERVICIO REQUERIDO	OBSERVACIONES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo A - MES CANTIDADES:1 - 500		UNIDAD	62
5	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo B - MES CANTIDADES: 1-500		UNIDAD	318
9	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo C - MES CANTIDADES: 1-500		UNIDAD	825

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
Haidy Isabel Duque Cuesta	Directora Técnica Familias y Comunidades	Dirección de Familias y Comunidades	

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

Orden de servicio.

En dichos formatos, se requirieron los siguientes refrigerios que debían ser entregados entre el 28 de julio de 2025 y 02 de agosto de 2025.

Ítem 1: Alimentación tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD
Niñas y niños de 6 a 11 meses 30 días. Cantidad 62
Ítem 5: Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD
Niñas y niños de 1 año a 5 años 11 mes. Cantidad 318
Ítem 9: Alimentación reforzada tipo refrigerio lista para consumo para niños niñas y adolescentes minuta patrón SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD
Población mayor de 6 años. Cantidad 825

Adicional se relaciona los puntos de entrega con las cantidades, fechas, hora y dirección del evento.

REGIONAL	MUNICIPIO	NOMBRE DEL EVENTO	REFRIGERIO TIPO A (6 A 11 MESES)	REFRIGERIO TIPO B (1 A 5 AÑOS)	REFRIGERIO TIPO C (MAYORES A 6 AÑOS Y ADULTOS)	NUMERO TOTAL DE PARTICIPANTES	FECHA DEL EVENTO	HORA INICIAL	HORA FINAL	DIRECCION DEL EVENTO
NARIÑO	TUMACO	Encuentro Comunitario Tumaco UTFC 2	5	28	155	188	2/08/2025	2:00 p. m.	4:00 p. m.	Casa Ludica
		Encuentro Comunitario Tumaco UTFC 1	20	80	95	195	28/07/2025	3:00 p. m.	6:00 p. m.	Av los estudiantes, sector la Y, frente a la procuraduria
	PASTO	Encuentro Comunitario Pasto UTFC 1	0	60	60	120	31/07/2025	3:00 p. m.	5:00 p. m.	Salon Comunal Carlos Pizarro
		Encuentro Counitario Pasto UTFC 3	6	40	140	186	29/07/2025	2:00 p. m.	4:00 p. m.	Calle 19 B #42-50 Barrio Pinos del Norte, Mz C Casa 1- barrio pandiaco
	POLICARPA	Encuentro Comunitario	5	10	45	60	28/07/2025	3:00 p. m.	6:00 p. m.	Biblioteca Municipal "Chita Educada"
		Encuentro Comunitario	16	30	80	126	29/07/2025	9:00 a. m.	12:00 p. m.	Auditorio Unidad de Victimas, barrio Santa Barbara
	Barbacoas	Encuentro Comunitario	0	50	130	180	1/08/2025	2:30 p. m.	5:00 p. m.	Calle Cauca detrás del Banco Agrario, frente del restaurante la Terraza
	Ipiales	Encuentro Comunitario	5	10	60	75	30/07/2025	3.30 pm	6:00 p. m.	Cra 1 casa 5 este 24 barrio los chilcos
		Encuentro Comunitario	5	10	60	75	31/07/2025	3:30 p. m.	6:00 p. m.	Cra 1 casa 5 este 24 barrio los chilcos
		TOTAL	62	318	825	1205				

2. Novedades de presentadas.

Encontrándose dentro del pazo de ejecución del evento requerido, el profesional de la Dirección de Familias y Comunidades, Mauricio Espinel Vargas, mediante correo electrónico del 01 de agosto reportó la siguiente novedad en el proceso de entrega del servicio de refrigerios efectuado desde el 28 de julio hasta esa fecha, así:

De: Mauricio Ignacio Espinal Vargas <Mauricio.Espinal@icbf.gov.co>
Enviado: viernes, 1 de agosto de 2025 9:54
Para: Nancy Patricia Balaguera Carrasquilla <Nancy.Balaguera@icbf.gov.co>
Cc: Jaime Andres Saavedra Mendoza <Jaime.Saavedra@icbf.gov.co>; Sarai Lagos Archila <Sarai.Lagos@icbf.gov.co>
Asunto: Reporte de entrega de Refrigerios Regional Nariño.

Buenos Dias Patricia

Comparto el reporte de entrega de refrigerio en pasto el pasado 28 de julio, en donde no están entregando con el ciclo de menu (con el que estamos desarrollando en la regional pasto que es el de Risaralda).

Saludos

Mauricio Ignacio Espinal Vargas
Contratista
Dirección de Familias y Comunidades
ICBF Sede de la Dirección General
Avenida Cr. 68 No. 64C - 75 Bogotá, Colombia
Teléfono: 601 4377630
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

“Buenos Días Patricia

Comparto el reporte de entrega de refrigerio en pasto el pasado 28 de julio, en donde no están entregando con el ciclo de menú (con el que estamos desarrollando en el regional pasto que es el de Risaralda).

Saludos”

Lo anterior, se fundamenta en la comunicación que la profesional Sarai Lagos del área solicitante del evento remitió al enlace de esta misma área, mediante correo del 01 de agosto de 2025 en el que indica lo siguiente:
“Buenos días, Mauricio.
Remito informe y correo que antecede del reporte que realiza la Regional Nariño, en el que se identifica: Alimentos que no cumplen con el ciclo de menú, si bien, la Regional Nariño no ha enviado el ciclo de menú con enfoque territorial, los alimentos entregados no corresponde a ninguna semana del ciclo enviado desde la Dirección DFYC, alimentos (pan y naranjas) con inadecuado embalaje, el panificado no cuenta con empaque y rotulado, generando alto riesgo de contaminación, alimentos que no cumplen con el gramaje establecido en la minuta patrón para el Servicio SFSC, aspectos que siguen generando un impacto negativo en la prestación del servicio. Agradecemos se remita este informe a la supervisora de contrato de la

Dirección de Abastecimiento con el fi n que se tomen las medidas a que haya lugar.”

Lo anterior, se fundamenta en la comunicación que la profesional Blanca Lucia Chávez Hurtado, profesional de la Regional Nariño, remitió al área solicitante del evento, comunicación mediante correo del 1 de agosto de 2025 en el que además indica lo siguiente: “Cordial saludo De manera atenta me permito remitir adjunto donde se exponen situaciones irregulares con la entrega de refrigerios, además quiero agregar que en los encuentros comunitarios en los cuales he asistido realizar acompañamiento, se evidencia que el refrigerio siempre se entrega un pan (pequeño), una avena y una naranja, tenía entendido que en el mes de mayo y junio se evaluó una minuta nutricional, sin embargo, no se evidencia que se de cumplimiento a la misma. En conversación informal con la persona que entrega los refrigerios, refiere que el operador logístico únicamente reconoce 2000 pesos por cada refrigerio, por tanto, se debe entregar la fruta más barata del mercado y en ocasiones en regular estado. Además, en centro zonal Tumaco el día 29 de julio en encuentro comunitario realizado, se entregaron litros de leche, los cuales las UTFC se vieron obligados a servirlos en vasos para la entrega a cada integrante de las familias, obligando a la manipulación de los alimentos si ninguna medida de higiene lo cual genera un riesgo”

3. Respuesta del Operador logístico

El día 29 de septiembre de 2025 el operador Logístico, indica la siguiente respuesta a la novedad presentada por el solicitante del evento:

“*(…) Respetados señores: En atención al requerimiento remitido mediante comunicación radicada bajo el número 20251260000029625 1, y en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios No. 01017072025, me permito dar respuesta a las observaciones realizadas sobre la ejecución del evento en mención, integrando además un análisis técnico desde la perspectiva nutricional, en aras de sustentar de manera integral lo ocurrido: “Buenos Días Patricia. Comparto el reporte de entrega de refrigerio en Pasto el pasado 28 de julio, en donde no están entregando con el ciclo de menú (con el que estamos desarrollando en el regional Pasto que es el de Risaralda). Saludos”*

La entrega de alimentos el día 28 de julio obedeció a la disponibilidad real de productos en el mercado local para esa fecha, lo cual fue informado oportunamente por la proveedora. Desde el punto de vista nutricional, si bien se reconoce la importancia de ceñirse al ciclo de menú establecido, la adaptación a la oferta local asegura la continuidad del servicio y garantiza un aporte mínimo de nutrientes esenciales. Este ajuste responde al principio de seguridad alimentaria territorial, priorizando la entrega oportuna y tomada de la lista de alimentos de intercambio que tiene la minuta trabajada en la Regional Risaralda.

En centro zonal Tumaco el día 29 de julio en encuentro comunitario realizado, se entregaron litros de leche, los cuales las UTFC se vieron obligados a servirlos en vasos para la entrega a cada integrante de las familias, obligando a la manipulación de los alimentos sin ninguna medida de higiene lo cual genera un riesgo". La leche fue entregada en presentación de bolsa, lo que constituye el mecanismo más higiénico y seguro para transporte, conservación de la cadena de frío y posterior distribución en sitio. Entregando en bolsa, se asegura la frescura y tabla nutricional que muchas veces refieren, ser conocidas en los sitios de entrega, además asegura la inocuidad, preserva el contenido de micronutrientes y proteínas lácteas, y minimiza riesgos de contaminación cruzada, cumpliendo con estándares básicos de seguridad alimentaria. "Me permito informar que el pasado 29 de julio de 2025 se llevó a cabo el Encuentro Familiar en el barrio El Pilar. En cuanto a la logística, se realizó inicialmente una solicitud de 320 refrigerios (...) se me informó que desde la sede nacional solamente había un registro de 186 refrigerios. Por tal razón, ese mismo día en horas de la noche se gestionó con la persona responsable la entrega del restante, logrando así completar un total de 200 unidades". El número de refrigerios entregados corresponde a lo reportado oficialmente en el formato Excel remitido por la dependencia de Abastecimiento, motivo por el cual no fue posible cumplir con la totalidad solicitada por el enlace. Sin embargo, se realizaron gestiones extraordinarias que permitieron entregar 14 refrigerios adicionales sin costo, completando un total de 200. Como se evidencia en la foto adjunto del formato Excel estábamos obligados únicamente a entregar 186 refrigerios.

4. Análisis técnico de la Respuesta del Operador.

Durante la ejecución de los servicios de entrega de refrigerios en la Regional Nariño y el Centro Zonal Tumaco los días 28 y 29 de julio de 2025, se evidenciaron incumplimientos parciales en la prestación del servicio. Entre las principales novedades se destacan: desviaciones respecto al ciclo de menú aprobado, alteraciones en la presentación y embalaje de los alimentos, inconsistencias en gramaje y cantidad de refrigerios entregados, así como situaciones que podrían afectar la inocuidad y seguridad alimentaria, como la manipulación de alimentos en sitio sin medidas higiénicas adecuadas.

El operador logístico justificó estas situaciones señalando que las adaptaciones fueron necesarias debido a la disponibilidad real de productos en el mercado local y que se realizaron gestiones extraordinarias para mitigar afectaciones, logrando entregar la mayor cantidad de refrigerios posibles frente a los registros disponibles. Asimismo, destacó que la entrega en bolsas de la leche constituyó un mecanismo seguro para mantener la cadena de frío, preservar nutrientes y reducir riesgos de contaminación.

En conclusión, aunque se realizaron esfuerzos para garantizar la continuidad del servicio y se cumplieron parcialmente las cantidades solicitadas, se configuraron incumplimientos parciales en ciclo de menú, calidad, presentación, inocuidad y gramaje. Por lo tanto, resulta procedente considerar la aplicación de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) sobre los puntos efectivamente afectados(Pasto y Tumaco), conforme a lo establecido en el Contrato No. 01017072025, garantizando la proporcionalidad de las deducciones y la corrección de las deficiencias en la prestación de los servicios en eventos futuros.

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.

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%).**

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****."*

6. Conclusión

Se identificaron deficiencias en inocuidad y embalaje, al entregar alimentos en bolsas abiertas sin rotulado, generando riesgo de contaminación y afectando la calidad del servicio. Si bien el operador argumenta que los alimentos se ajustaron a la lista de intercambio autorizada, las deficiencias observadas impactaron directamente en la prestación del servicio y justifican la aplicación de descuento por ANS del (10%) sobre el ítem #2 – Calidad y presentación de alimentos frescos y preparados entregados.

Considerando la revisión de las novedades y la aplicación de ANS conforme al Contrato No. 01017072025, se determina que el descuento al operador logístico por el evento SS_268 Encuentro Comunitario – Dirección de Familias y Comunidades, realizado del 28 de julio al 02 de agosto de 2025 en Pasto y Tumaco, MR 2, es de $217.856, correspondiente a los 689 refrigerios entregados con novedad.

Adicionalmente, se realiza un alcance financiero, dado que en la prefactura previamente pagada el descuento se aplicó sobre el valor total del servicio y no únicamente sobre los municipios afectados, generando una deducción superior a la que contractualmente corresponde. Con el ajuste efectuado, el ANS se aplica de manera proporcional y correcta sobre los puntos realmente afectados, garantizando la adecuada aplicación contractual y financiera.

CONCEPTO	VALOR	
Valor total del servicio Aprobado	**$**	**3.794.411**
Valor de 689 refrigerios antes de IVA, con novedad	$	1.830.722
Valor IVA de 689 refrigerios, con novedad	$	347.837
Valor total de 689 refrigerios, con novedad	**$**	**2.178.559**
Valor a descontar por ANS (10%)	$	217.856
Valor total a paga al operador	**$**	**3.576.555**
ANALISIS REEMBOLSO POR MAYOR VALOR DESCONTADO		
Valor incial descontado	$	379.441
Valor a descontar con ajustes - Teniendo en cuenta el aclance y la ficha tecnica	$	217.856
VALOR TOTAL A REEMBOLSAR	**$**	**161.585**

Cordialmente,

Firmado digitalmente por AUDREY ALVAREZ BUSTOS
Fecha: 2026.03.09 11:48:42 -05'00'

AUDREY ALVAREZ BUSTOS
Directora de Abastecimiento
ICBF

Proyectó: Danie Alejandra García – Apoyo Técnico DAB
Reviso: Nancy Patricia Baleguera – Apoyo financiero DAB
Shirley J Rios – Apoyo Jurídico DAB