

12600

Al contestar cite este número



Radicado No:
202512600000305461

Bogotá D.C., 2025-09-24

Señores

QUINTA GENERACION SAS.

Atn: Sra. Martha Elena Jaimes

Representante Legal

Calle 79 A # 18 - 41 Of. 503

Cel: 3002128902

Cel: 3128337311

lider.proyectos@qgeneracion.com

sonia@qgeneracion.com

marthajaimes@qgeneracion.com

Bogotá D.C.

Asunto. Aclaración información (posible aplicación ANS) sobre ejecución del *Evento SS. 183 Encuentros entre pares y comunitarios julio Casas Atrapasueños*.

Ref. Contrato de prestación de servicios No. 01017122025 - Operación Logística Macro Regional No. 5

Cordial saludo.

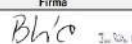
Mediante correo electrónico del pasado 26 de junio, el profesional designado por la Dirección de Adolescencia y Juventud del ICBF radicó ante la Dirección de Abastecimiento el *Formato de solicitud Evento SS. 183 Encuentros entre pares y comunitarios julio Casas Atrapasueños*, el cual fue remitido ese mismo día al Contratista, mediante correo electrónico enviado por la profesional designada por la Directora de Abastecimiento, con la siguiente solicitud:

Orden de servicio.

www.icbf.gov.co



Se requirieron los siguientes bienes y servicios que deben ser entregados el 4 de agosto al 31 de agosto de 2025, en los siguientes términos:

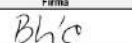
PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIO SOLICITUD DE SERVICIO					
# De solicitud 183	Nombre del evento: Encuentros entre pares y comunitarios julio Casas Atrapasueños				# de Participantes: 990
Tipo de solicitud: INICIAL Fecha de solicitud: 24/05/2025 Dependencia / Regional: Dirección de Infancia Nombres enlace del evento: Diego Fernando Macías Mendoza Teléfono de Contacto: 3102080011 Correo Institucional: diego.macias@icbf.gov.co Jefe o Director Area / Regional: Beatrice Eugenia López Cabrera Cargo: Directora de Infancia Macrorregión: MS: Cés, Ara, Vic, Ama, Nds, San					
Fecha inicio: 30/06/2025 Fecha fin: 03/08/2025 Hora inicio: 08:00 AM Hora fin: 05:00 PM Ciudad del Evento: Nacional Lugar de Realización: Casas Atrapasueños a nivel Nacional Objetivo del Evento: Entrega RLC para encuentros entre pares y comunitarios Casas Atrapasueños					
DETALLE DE REQUERIMIENTO					
ITEM	CONCEPTO	BIEN O SERVICIO REQUERIDO	OBSERVACIONES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
16	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo D - MES CANTIDADES: 301 - 3000	Ver Anexo Refrigidos & Otras julio Macro S. alas	UNIDAD	1452
18	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo E - MES CANTIDADES: 501 - 1000	Ver Anexo Refrigidos & Otras julio Macro S. alas	UNIDAD	1330
23	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo F - MES CANTIDADES: 2001 - 10.000	Ver Anexo Refrigidos & Otras julio Macro S. alas	UNIDAD	6568
ANEXOS					
SOLICITADO Y APROBADO POR: (este apartado debe contar con aprobación del Director de área, regional o jefe de oficina)					
Nombre y Apellidos		Cargo	Dependencia / Regional	Firma	
Beatrice Eugenia López Cabrera		Directora de Infancia	Dirección de Infancia		

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Qualquier copia impresa de este documento se considerará como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS DEBERÁN TRATARSE DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Durante el desarrollo del evento se presentó una modificación la cual fue enviada por correo electrónico al operador el día 10 de julio, en la que se ajustaron los ítems solicitados inicialmente.

PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIO SOLICITUD DE SERVICIO					
# De solicitud 183	Nombre del evento: Encuentros entre pares y comunitarios julio Casas Atrapasueños				# de Participantes: 990
Tipo de solicitud: MODIFICACION Fecha de solicitud: 9/07/2025 Dependencia / Regional: Dirección de Infancia Nombres enlace del evento: Diego Fernando Macías Mendoza Teléfono de Contacto: 3102080011 Correo Institucional: diego.macias@icbf.gov.co Jefe o Director Area / Regional: Beatrice Eugenia López Cabrera Cargo: Directora de Infancia Macrorregión: MS: Cés, Ara, Vic, Ama, Nds, San					
Fecha inicio: 30/06/2025 Fecha fin: 03/08/2025 Hora inicio: 08:00 a. m. Hora fin: 05:00 p. m. Ciudad del Evento: Nacional Lugar de Realización: Casas Atrapasueños a nivel Nacional Objetivo del Evento: Entrega RLC para encuentros entre pares y comunitarios Casas Atrapasueños					
DETALLE DE REQUERIMIENTO					
ITEM	CONCEPTO	BIEN O SERVICIO REQUERIDO	OBSERVACIONES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
16	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo D - MES CANTIDADES: 1-500	CASA ATRAPASUEÑOS ARAUCA, Ver Anexo Refrigidos julio Macro S. Intercon	UNIDAD	866
17	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo E - MES CANTIDADES: 1-900	CASA ATRAPASUEÑOS ARAUCA, Ver Anexo Refrigidos julio Macro S. Intercon	UNIDAD	778
21	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo F - MES CANTIDADES: 1-900	CASA ATRAPASUEÑOS ARAUCA, Ver Anexo Refrigidos julio Macro S. Intercon	UNIDAD	2040
13	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo D - MES CANTIDADES: 1-500	CASA ATRAPASUEÑOS CHIRIQUANA, Ver Anexo Refrigidos julio Macro S. Intercon	UNIDAD	582
17	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo E - MES CANTIDADES: 1-900	CASA ATRAPASUEÑOS CHIRIQUANA, Ver Anexo Refrigidos julio Macro S. Intercon	UNIDAD	566
21	ALIMENTACIÓN	Minuta Patron Tipo F - MES CANTIDADES: 1-900	CASA ATRAPASUEÑOS CHIRIQUANA, Ver Anexo Refrigidos julio Macro S. Intercon	UNIDAD	2428
ANEXOS					
SOLICITADO Y APROBADO POR: (este apartado debe contar con aprobación del Director de área, regional o jefe de oficina)					
Nombre y Apellidos		Cargo	Dependencia / Regional	Firma	
Beatrice Eugenia López Cabrera		Directora de Infancia	Dirección de Infancia		

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Qualquier copia impresa de este documento se considerará como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS DEBERÁN TRATARSE DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Una vez desarrollado el evento requerido, el profesional de la Dirección de Adolescencia y Juventud, Diego Fernando Macías Mendoza reportó las siguientes novedades, mediante correos electrónicos:

1. El 2 de julio de 2025 mediante correo electrónico el enlace del área reportó novedad en el proceso de entrega del servicio de refrigerios para la Casa Chiriguaná toda vez que hicieron una entrega con diferencias al gramaje de la minuta acorde al ciclo de menú.

Lo anterior, se fundamenta en la comunicación que la profesional Pabla Elvira Rocha, Coordinadora de la Casa Atrapasueños Chiriguaná, remitió al área solicitante del evento, mediante correo del 2 de julio de 2025 en el que además indica lo siguiente:

*"Buenos días
Ingeniero Diego M.*

*Reciba un cordial saludo desde la Casa Atrapasueños de Chiriguana, el día de hoy **se hace necesario reportar una novedad con los refrigerios recibidos esta semana, los cuales no cumplen con el gramaje indicado.***

*El día de ayer se recibió el refrigerio, pero no se contaba con la herramienta necesaria para pesar el producto (adjunto evidencia), **para el día de hoy una vez se recibió el ciclo de menú 2 se procede a pesar, encontrando que la empanada total peso 48 gramos y el relleno de carne solo 5 gramos (adjunto evidencia).***

Como equipo de la casa atrapasueños chiriguana nos preocupa que no se esté cumpliendo con las minutas establecidas."



2. El 9 de julio de 2025 mediante correo electrónico el enlace del área reportó novedad en el proceso de entrega del servicio de refrigerios para la Casa Chiriguaná por el no cumplimiento del ciclo de menú y su rotación.

Cordial Saludo Dr. Diego Fernando

Nota: el día de hoy 09 de julio nuevamente se recibió refrigerio con un intercambio de Yogurt por jugo de Corozo, el cual no cumple con la lista de intercambios, ya que este debe ser por otro lácteo.

Agradecemos su atención, para una oportuna respuesta.

(Negrilla y subraya fuera de texto original)

[illegible]

3. El 21 de julio de 2025 mediante correo electrónico el enlace del área reportó novedad en el proceso de entrega del servicio de refrigerios para la Casa Chiriguaná por la entrega de arepas quemadas.

Lo anterior, se fundamenta en la comunicación que la profesional Pabla Elvira Rocha, Coordinadora de la Casa Atrapasueños Chiriguaná, remitió al área solicitante del evento, mediante correo del 21 de julio de 2025 en el que además indica lo siguiente:

“Buenas tardes

Estimados Dra. Lina y Dr. William

*Durante la entrega realiza en la jornada PM del día de hoy, 21 de julio, se han presentado novedad con respecto a la calidad de los productos entregados. (MENU 6) las **arepas llegaron con un nivel de cocción excesivo, encontrándose quemadas, lo cual afecta no solo su presentación sino también la aceptación y el consumo por parte de los beneficiarios.***

*Adicionalmente, en la entrega de hoy se evidenció que **no se contó con la cantidad total requerida del producto, recibéndose únicamente las 79 unidades, donde deberían ser 80 unidades,** situación que fue debidamente registrada en el acta.*

*De igual forma, se realiza la novedad de que, **desde el inicio del proceso de entrega de refrigerios, no se ha suministrado yogur como parte del complemento nutricional, siendo reemplazado de forma constante por leche líquida.** Si bien entendemos que este cambio es permitido como equivalente, es importante resaltar que el uso repetitivo y exclusivo de la leche ha generado baja aceptación entre los niños, niñas y adolescentes, afectando su disposición al consumo y el aprovechamiento del refrigerio.*

Agradecemos su atención a estas observaciones y su compromiso en el mejoramiento continuo del mejoramiento del servicio.” (Negrilla y subraya fuera de texto original)



4. El 25 de julio de 2025 mediante correo electrónico el enlace del área reportó novedad en el proceso de entrega del servicio de refrigerios para la Casa Chiriguaná.

Lo anterior, se fundamenta en la comunicación que la profesional Pabla Elvira Rocha, Coordinadora de la Casa Atrapasueños Chiriguaná, remitió al área solicitante del evento, mediante correo del 25 de julio de 2025 en el que además indica lo siguiente:

“Buenos días

Desde la Coordinación de la Casa Atrapasueños de Chiriguaná, me permito informar las siguientes novedades relacionadas con la entrega de refrigerios correspondientes a las Jornada AM Y PM del día 24 de julio y Jornada AM del 25 del julio del 2025

El día 24 de julio del año en curso, la entrega del refrigerio en la jornada de la mañana se realizó fuera de la hora acordada y prevista, tal como se evidencia en el acta, y en la jornada PM sucedió la misma novedad. Jornada AM 8:27 a.m y en la jornada PM a las 2:10 p.m.

El día 25 de julio del año en curso, la entrega del refrigerio en la jornada de la mañana se realizó fuera de la hora acordada y

prevista, tal como se evidencia en el acta, la entrega se hizo a las 9:13 a.m.

Agradezco tomar nota de esta novedad y realizar los ajustes pertinentes.

Quedo atenta a cualquier información adicional.”

(Negrilla y subraya fuera de texto original)

G		ACTA RECIBO A SATISFACCIÓN		183	
OBJETO DEL CONTRATO GENERAL		PRESTAR EL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO NECESARIO PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE SENSIBILIZACIÓN, DIVULGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DEL ICBF.			
AREA Y/O PERSONAL SOLICITANTE		Dirección de Infancia			
NOMBRE DEL EVENTO		Encuentros entre pares y comunitarios Julio Casas Atapascueños			
FECHA INICIAL Y FINAL DEL EVENTO		30/06/2025 AL 03/08/2025			
LUGAR DE EJECUCIÓN Y/O ENTREGA		CZ, CALLE 8 # 8 - 95 BARRIO EL CARMEN, CHIRIGUANÁ - CESAR			
FECHA Y HORA DE ENTREGA		JULIO 25 DE 2025, 08:00 AM Y 13:00 PM			
SERVICIOS RECIBIDOS					
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	ENTREGA	ENTREGA	COMENTARIOS
22	ALIMENTACIÓN - Minuta Pastas Tipo F - MES CANTIDADES 500 - 10.000	390	X		los refrigerios llegaron a la 9:13am y había servidos a las 8:55am
23	ALIMENTACIÓN - Minuta Pastas Tipo F - MES CANTIDADES 500 - 10.000	390	X		
NOTA:					
Los partes firmes en constancia de haber recibido a satisfacción los servicios y/o elementos detallados anteriormente y en concordancia con las características técnicas establecidas contractualmente.					
CLIENTE ENTREGA		CLIENTE RECIBE			
NOMBRE:	NOMBRE DE LA PERSONA DESIGNADA POR EL OPERADOR	NOMBRE:	Pablo Elvira Roda Ojeda		
NÚMERO DE DOCUMENTO:		NÚMERO DE DOCUMENTO:	104710190		
CARGO:		CARGO:	Coordinador de Casa Atapascueños		
NÚMERO DE CONTACTO:		NÚMERO DE CONTACTO:	3100000000		
FIRMA:		FIRMA:	[Firma]		

G		ACTA RECIBO A SATISFACCIÓN		183	
OBJETO DEL CONTRATO GENERAL		PRESTAR EL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO NECESARIO PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE SENSIBILIZACIÓN, DIVULGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DEL ICBF.			
AREA Y/O PERSONAL SOLICITANTE		Dirección de Infancia			
NOMBRE DEL EVENTO		Encuentros entre pares y comunitarios Julio Casas Atapascueños			
FECHA INICIAL Y FINAL DEL EVENTO		30/06/2025 AL 03/08/2025			
LUGAR DE EJECUCIÓN Y/O ENTREGA		CZ, CALLE 8 # 8 - 95 BARRIO EL CARMEN, CHIRIGUANÁ - CESAR			
FECHA Y HORA DE ENTREGA		JULIO 24 DE 2025, 08:00 AM Y 13:00 PM			
SERVICIOS RECIBIDOS					
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	ENTREGA	ENTREGA	COMENTARIOS
24	ALIMENTACIÓN - Minuta Pastas Tipo D - MES CANTIDADES 500 - 10.000	25	X		llegó el refrigerio a las 8:27 am
24	ALIMENTACIÓN - Minuta Pastas Tipo D - MES CANTIDADES 500 - 10.000	17		X	llegó el refrigerio a las 2:10 pm
25	ALIMENTACIÓN - Minuta Pastas Tipo E - MES CANTIDADES 500 - 10.000	25	X		llegó el refrigerio a las 8:27 am
25	ALIMENTACIÓN - Minuta Pastas Tipo E - MES CANTIDADES 500 - 10.000	18		X	llegó el refrigerio a las 2:10 pm
23	ALIMENTACIÓN - Minuta Pastas Tipo F - MES CANTIDADES 500 - 10.000	45		X	llegó el refrigerio a las 2:10 pm
NOTA:					
Los partes firmes en constancia de haber recibido a satisfacción los servicios y/o elementos detallados anteriormente y en concordancia con las características técnicas establecidas contractualmente.					
CLIENTE ENTREGA		CLIENTE RECIBE			
NOMBRE:	NOMBRE DE LA PERSONA DESIGNADA POR EL OPERADOR	NOMBRE:	Pablo Elvira Roda Ojeda		
NÚMERO DE DOCUMENTO:		NÚMERO DE DOCUMENTO:	104710190		
CARGO:		CARGO:	Coordinador de Casa Atapascueños		
NÚMERO DE CONTACTO:		NÚMERO DE CONTACTO:	3100000000		
FIRMA:		FIRMA:	[Firma]		

5. El 29 de julio de 2025 mediante correo electrónico el enlace del área reportó novedad en el proceso de entrega del servicio de refrigerios para la Casa Chiriguaná, en donde indica que se recibieron las arepas rellenas carne debido a que estas presentaban un olor fuerte en el momento de la entrega.

Lo anterior, se fundamenta en la comunicación que la profesional Pabla Elvira Rocha, Coordinadora de la Casa Atrapasueños Chiriguaná, remitió al área solicitante del evento, mediante correo del 29 de julio de 2025 en el que además indica lo siguiente:

"Buenas Tardes,

Estimados Compañeros

*Desde la Casa Atrapasueños Chiriguana, reportamos novedad en el refrigerio suministrado el día de hoy martes 29 de julio del 2025, **se entregaron arepas rellenas de carne desmechada con verduras y queso (en la arepa) (MENU 6), las cuales, al ser recibida por el talento humano en compañía de la Repartidora De refrigerio Keila Barros (video adjunto en el correo), emitieron olores que no cumplen con las características organolépticas esperadas.** Esto podría ser un indicio de un posible riesgo para la salud, especialmente relacionado con enfermedades transmitidas por alimentos (ETA).*

Quedamos atentos a sus orientaciones."

(Negrilla y subraya fuera de texto original)

ACTA RECIBO A SATISFACCIÓN		NÚMERO 183	
PRESTAR EL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO NECESARIO PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE SENSIBILIZACIÓN, DIVULGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DEL ICBF.			
ÁREA Y/O REGIONAL SOLICITANTE	Dirección de infancia		
NOMBRE DEL EVENTO	Encuentros entre pares y comunidades Julia Casas Atrapasueños		
FECHA INICIAL Y FINAL DEL EVENTO	30/06/2025 AL 03/08/2025		
LUGAR DE EJECUCIÓN Y/O ENTREGA	CZ. CALLE 8 #8 - 95 BARRIO EL CARMEN, CHIRIGUANÁ - CESAR		
FECHA Y HORA DE ENTREGA	JULIO 29 DE 2025, 08:00 AM Y 11:30 PM		
SERVICIO ENTREGADO			
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	UNIDAD
23	ALIMENTACIÓN - Menú: Pares y Pares F - NES CANTIDADES: 10.000	49	X
23	ALIMENTACIÓN - Menú: Pares y Pares F - NES CANTIDADES: 10.000	83	X
OBSERVACIONES: SE A NOTIFICAR. No se recibieron arepas porque ten olores que no cumple con las características organolépticas. Se recibieron arepas rellenas.			
NOTA: Las partes firmen en constancia de haber recibido a satisfacción los servicios y/o elementos detallados anteriormente y en concordancia con las características técnicas establecidas contractualmente.			
CÓDIGO TÉCNICO		CÓDIGO DE	
NOMBRE:	NOMBRE DE LA PERSONA DESIGNADA POR EL ORGANIZADOR	NOMBRE:	Pabla Elvira Rocha
NÚMERO DE DOCUMENTO:		NÚMERO DE DOCUMENTO:	10012025
CARGO:		CARGO:	Coordinadora Casa Atrapasueños
NÚMERO DE CONTACTO:		NÚMERO DE CONTACTO:	2000000208
FIRMA:		FIRMA:	P. E. Rocha

En el siguiente enlace se pueden visualizar los videos enviados por la profesional de la Casa Atrapasueños de Chiriguaná:

<https://icbfgob.sharepoint.com/:f:/r/sites/DAOperacinLogsticadeEventos/Seguimiento%202020/Vigencia%202025/OPERACION%20LOGISTICA%202025/MR%205%20QUINTA%20GENERACION%20SAS/SS%20183/Videos?csf=1&web=1&e=A3ACp5>

Disposiciones contractuales presuntamente incumplidas.

Dentro de las obligaciones específicas 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 por parte de la profesional de la Dirección de Familias y Comunidades del ICBF, mediante correos electrónicos de los días 2, 9, 21, 25 y 29 de julio, sobre el presunto incumplimiento en el desarrollo del evento *SS. 183 Encuentros entre pares y comunitarios julio Casas Atrapasueños*, programado del 30 de junio al 03 de agosto 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 VERIFICACIÓN	DE	DESCUENTOS NIVEL DE META	POR
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, radique oficialmente ante la entidad escrito mediante el cual explique el presunto incumplimiento en el desarrollo del Evento **SS. 183 Encuentros entre pares y comunitarios julio Casas Atrapasueños**. Lo anterior, sin perjuicio de remitir vía correo electrónico copia de la referida comunicación.

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.

De no recibir respuesta oficial por parte del contratista, dentro del término otorgado para el efecto, o solicitud de ampliación de este, antes de su vencimiento, se aplicará el ANS correspondiente.

Cordialmente,



Firmado
digitalmente por
AUDREY ALVAREZ
BUSTOS

AUDREY ALVAREZ BUSTOS
Directora de Abastecimiento

Proyectó: María Alejandra Martínez Higuera - Contratista DAB
Edna Ibeth Rondon - Apoyo Jurídico DAB

Bogotá D.C., 1 de octubre de 2025

Doctora

AUDREY ALVAREZ BUSTOS

Directora de Abastecimiento

Supervisora Contrato No. No. 01017122025

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

La Ciudad

Asunto: Respuesta a solicitud de aclaración sobre ejecución del Evento SS 183, con Radicado N° 202512600000305461.

Referencia: Contrato de prestación de servicios No. 01017122025 – Operación Logística Macro Regional No. 5

Respetada supervisora,

En atención al requerimiento por novedades remitido por esa entidad el día 26 de septiembre de 2025, en relación con la ejecución de servicios durante el Evento SS.183 – Encuentros entre pares y comunitarios julio – Casas Atrapasueños, nos permitimos presentar las siguientes consideraciones como respuesta formal y justificación a cada una de las observaciones contenidas en dicho documento.

En primer lugar, es necesario aclarar de manera respetuosa, que nuestra compañía cumplió a cabalidad cada uno de los puntos impartidos por la supervisión, dando estricto cumplimiento a las especificaciones técnicas previstas en las minutas patrón y a las solicitudes cursadas para los distintos días del evento. El proceso de planeación, alistamiento, suministro y entrega se ejecutó conforme a los parámetros técnicos y operativos vigentes, cuidando en todo momento los estándares de calidad, oportunidad y cantidad definidos contractualmente.

Las “novedades” reseñadas en la comunicación que respondemos, consideramos que no corresponden a incumplimientos materiales de los pliegos de condiciones ni del anexo técnico y sus minutas patrón; por el contrario, derivan de interpretaciones subjetivas, apreciaciones o preferencias del funcionario receptor en la sede. Con el mayor respeto, subrayamos que tales apreciaciones no alteran el hecho verificable de que lo entregado cumple con las exigencias del anexo técnico y de las minutas patrón: gramajes y equivalencias nutricionales dentro de tolerancias, rotación de menú conforme a programación, condiciones organolépticas adecuadas, cadena de frío y temperaturas

NIT: 900.391.059-5 / CALLE 79ª NO.18-41, ED MONSERRAT, OFICINA 503 /
PBX: 571 610 8311 / E-mail: eventos@qgeneracion.com / Bogotá – Colombia

LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS

registradas, así como los tiempos de entrega dentro de la ventana operativa y sin afectación del servicio.

Para mayor claridad y transparencia, adjuntamos la justificación y la aclaración detallada de cada una de las novedades relacionadas por la entidad, con su respectiva trazabilidad de correos electrónicos remitidos oportunamente, en los que se dio respuesta caso por caso, y con imágenes de los productos efectivamente entregados el día y hora correspondientes. Estos soportes permiten constatar, de forma objetiva, que los requisitos técnicos fueron atendidos y que cualquier diferencia observada no es imputable a un incumplimiento del contratista.

Conviene precisar, además, que este contrato no se ejecuta exclusivamente en la sede objeto de observación, sino en múltiples sedes, donde se suministran los mismos bienes y servicios bajo idénticos estándares técnicos y operativos, sin que se hayan presentado novedades de naturaleza similar. Llama particularmente la atención que, solo en esta sede, surjan de forma recurrente observaciones sobre aspectos que, por su baja complejidad técnica, no suelen generar controversia.

Con ánimo propositivo y en aras de salvaguardar la uniformidad de criterios en la etapa de recepción, invitamos respetuosamente a la entidad a designar un tercero imparcial que actúe como veedor en el momento de las entregas en esta sede. La presencia de dicho veedor permitirá armonizar la interpretación de las minutas patrón y del anexo técnico, despejar cualquier duda en tiempo real y asegurar que la valoración de los bienes entregados se haga con base en criterios estrictamente objetivos y verificables.

Reiteramos nuestra plena disposición para sostener una mesa técnica con la supervisión y la coordinación local, revisar en conjunto los soportes anexos y adoptar cualquier medida de mejora preventiva que se estime conveniente—sin que ello implique reconocimiento de incumplimiento alguno—, en la búsqueda de fortalecer el servicio y evitar la reiteración de diferencias interpretativas.

A continuación, anexamos la justificación y aclaración detallada de cada novedad, así como los correos electrónicos de respuesta remitidos oportunamente a la supervisión para justificar cada caso y las evidencias fotográficas de los productos entregados:

1. Respecto de la novedad reportada del día 2 de julio de 2025, en la cual el enlace del área indica que se entregaron refrigerios con diferencias al gramaje de la minuta acorde al ciclo de menú, nos permitimos aclarar que nuestra base para la entrega y preparación de los alimentos se rige estrictamente por las minutas de alimentación correspondientes a los anexos 5, 6 y 8, así como los ciclos de menú compartidos. Entendemos la preocupación por el cumplimiento del gramaje, especialmente para el grupo etario de mayores de 6 años,

donde los alimentos de origen animal (carne, pollo o pescado) tienen un peso bruto de 42-50g y un peso neto de 29g, lo cual representa una porción pequeña, no obstante, así está planteada la descripción y la minuta patrón, situación que es ajena a la competencia del contratista.

Al respecto, es importante aclarar que la porción entregada se mide en onzas por parte de la sede de la entidad. Adjuntamos una imagen de referencia que evidencia cómo, al realizar la conversión, 7 onzas equivalen a aproximadamente 198 gramos. Esto significa que estamos entregando una cantidad significativamente mayor a la estipulada en la minuta para evitar observaciones de bajo gramaje.

Nos gustaría aclarar que, previo a cada entrega, el proveedor realiza los pesajes correspondientes en grameras para asegurar el cumplimiento de lo estipulado en la minuta.

Para optimizar y precisar el control del gramaje, solicitamos amablemente la dotación de equipo especializado, específicamente grameras, para el pesaje exacto de los alimentos. Esto nos permitirá validar con mayor exactitud las cantidades entregadas y asegurar la conformidad con los lineamientos establecidos.

- Anexamos imagen de correo enviado a la entidad en respuesta a novedad de gramaje:

De: **Coordinación ICBF** <coordinacion.icbf@qgeneracion.com>
Fecha: El mar, 12 ago. 2025 a la(s) 8:00
Asunto: Fwd: NOVEDAD SS 306_06 DE AGOSTO CHIRIGUANA
Para: Rubiela Leon Lara <Rubiela.LLeon@icbf.gov.co>

Buen día Rubiela,

Cordial saludo,

Dando alcance referente a la novedad en la entrega de refrigerios del 6 de agosto en Chiriguana y las observaciones sobre el gramaje, queremos aclarar lo siguiente.

Nuestra base para la entrega y preparación de los alimentos se rige estrictamente por las minutas de alimentación correspondientes a los anexos 5, 6 y 8, así como los ciclos de menú compartidos. Entendemos su preocupación por el cumplimiento del gramaje, especialmente para el grupo etario de mayores de 6 años, donde los alimentos de origen animal (carne, pollo o pescado) tienen un peso bruto de 42-50g y un peso neto de 29g, lo cual representa una porción pequeña.

Al respecto, la porción entregada se mide en onzas. Adjuntamos una imagen de referencia que evidencia cómo, al realizar la conversión, 7 onzas equivalen a aproximadamente 198 gramos. Esto significa que estamos entregando una cantidad significativamente mayor a la estipulada en la minuta para evitar observaciones de bajo gramaje, como la primera que se nos presentó.

Para optimizar y precisar el control del gramaje, solicitamos amablemente la dotación de equipo especializado, específicamente grameras, para el pesaje exacto de los alimentos. Esto nos permitirá validar con mayor exactitud las cantidades entregadas y asegurar la conformidad con los lineamientos establecidos.

Nos gustaría aclarar que, previo a cada entrega, el proveedor realiza los pesajes correspondientes en grameras para asegurar el cumplimiento de lo estipulado en la minuta.

Agradecemos su comprensión y colaboración en este proceso. Estamos comprometidos con la calidad de nuestro servicio y la plena satisfacción de los requisitos establecidos.



2. Respecto de la novedad reportada del día 9 de julio de 2025, en la cual el enlace del área indica que en el proceso de entrega refrigerios no se dio cumplimiento del ciclo de menú y su rotación, ya que hay 1 ciclo de 8 menús y se están aplicando solo 4 de estos, y ya que nuevamente se recibió refrigerio con un intercambio de yogurt por jugo de corozo, el cual no cumple con la lista de intercambios, ya que este debe ser por otro lácteo; nos permitimos aclarar que la entrega del jugo de corozo, se realizó considerando que el amasijo servido estaba relleno de pollo con queso, lo cual es similar al Menú 8. De acuerdo con el listado de intercambios establecido, el cambio de lácteo por otro producto lácteo o una bebida de fruta estaría cumpliendo conforme a lo estipulado.

Respecto a la rotación de los ciclos de menú, confirmamos que se cumplió con dicha rotación durante la entrega mensual, a pesar de que hubo una ligera confusión durante los primeros cinco días de la entrega de alimentos. Esto se debió a una interpretación inicial donde se entendió que, al iniciar una nueva semana, el ciclo de menús se reiniciaba, basándonos en la definición de "ciclo" como un "conjunto de series que se repiten ordenadamente" y la duración semanal. Sin embargo, tras comunicarnos con el enlace correspondiente, se nos brindó claridad sobre la "rotación de los menús", lo cual nos permitió ajustar y asegurar el cumplimiento de la programación establecida.

Es importante destacar que siempre hemos procurado dar cumplimiento con los estándares mínimos de la alimentación solicitada y cumplir con los nutrientes requeridos para cada ración, y que una comunicación efectiva ayuda al contratista a resolver de manera oportuna las inquietudes de este tipo, por lo que estamos comprometidos con la mejora continua y tomaremos en cuenta una mejora en la comunicación para evitar futuras confusiones y garantizar la correcta aplicación de los ciclos de menú.

- Anexamos imagen de correo enviado a la entidad en respuesta a novedad del 9 de julio de 2025:

NIT: 900.391.059-5 / CALLE 79ª NO.18-41, ED MONSERRAT, OFICINA 503 /
PBX: 571 610 8311 / E-mail: eventos@qgeneracion.com / Bogotá – Colombia

LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS

29/9/25, 20:07

Correo de Quinta Generación - Fwd: Novedad Refrigerios Casa Atrapasueños Chiriguana 08/07/2025



Manuel Herrera - Productor2 Qg <productor2@qgeneracion.com>

Fwd: Novedad Refrigerios Casa Atrapasueños Chiriguana 08/07/2025

Manuel Herrera - Productor2 Qg <productor2@qgeneracion.com>
Para: Coordinación ICBF <coordinacion.icbf@qgeneracion.com>

29 de septiembre de 2025, 20:07

Buen día,

Agradecemos sinceramente sus comentarios y la información proporcionada respecto a las novedades en la entrega de refrigerios en la Casa Atrapasueños Chiriguana el pasado 9 de julio. Nos disculpamos por cualquier confusión o inconveniente que esto haya podido generar.

Queremos aclarar los puntos planteados en su comunicación:

En cuanto a la entrega del jugo de corozo, se realizó considerando que el amasijo servido estaba relleno de pollo con queso, lo cual es similar al Menú 8. De acuerdo con el listado de intercambios establecido, el cambio de lácteo por otro producto lácteo o una bebida de fruta se estaría cumpliendo conforme a lo estipulado.

Respecto a la rotación de los ciclos de menú, confirmamos que se cumplió con dicha rotación durante la entrega mensual. Reconocemos que hubo una ligera confusión durante los primeros cinco días de la entrega de alimentos. Esto se debió a una interpretación inicial donde se entendió que al iniciar una nueva semana, el ciclo de menús se reiniciaba, basándonos en la definición de "ciclo" como un "conjunto de series que se repiten ordenadamente" y la duración semanal. Sin embargo, tras comunicarnos con el enlace correspondiente, se nos brindó claridad sobre la "rotación de los menús", lo cual nos permitió ajustar y asegurar el cumplimiento de la programación establecida.

Es importante destacar que siempre hemos procurado dar cumplimiento con los estándares mínimos de la alimentación solicitada y cumplir con los nutrientes requeridos para cada ración. Estamos comprometidos con la mejora continua y tomaremos sus observaciones en cuenta para evitar futuras confusiones y garantizar la correcta aplicación de los ciclos de menú.

Agradecemos su comprensión y quedamos a su disposición para cualquier aclaración adicional.

Anexo

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=dad56a30f&view=pt&search=all&permmsgid=msg-a:r-521986134454728135&siml=msg-a:r-521986134454728135>

1/3

29/9/25, 20:07

Correo de Quinta Generación - Fwd: Novedad Refrigerios Casa Atrapasueños Chiriguana 08/07/2025

*Prevenir y contrarrestar la explotación sexual y pornografía con menores de edad y/o adolescentes, según artículo 44 de la constitución Colombiana, ley 679 de 2001 y/o ley 1336 del 2009.

*Prevenir la explotación laboral infantil según la ley de infancia y adolescencia 1098 del 2006.

*Garantizar la protección de los derechos de una persona o grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados en actos de racismo o discriminación ley 1482 del 2011 y la ley 1752 del 2015 castigos penales para aquellos que realicen actos de discriminación en contra de personas con discapacidad.

Te invitamos a considerar la responsabilidad ambiental, antes de imprimir este correo.

(El texto citado está oculto)

3 adjuntos



SOPORTE ENTREGA.jpeg
757K



SOPORTE ENTREGA 2.jpeg
655K

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=dad56a30f&view=pt&search=all&permmsgid=msg-a:r-521986134454728135&siml=msg-a:r-521986134454728135>

3/3

3. Respecto de la novedad reportada del día 21 de julio de 2025, en la cual el enlace del área indica que se entregaron refrigerios con arepas quemadas, y que faltó 1 arepa, ya que solicitaron 80 unidades y 79 unidades; nos permitimos aclarar que las arepas suministradas corresponden a nuestra preparación especial con masa de queso y rellenas de carne. Es importante señalar que la tonalidad más oscura o "quemada" a la que se hace referencia es una característica natural y esperada de este tipo de arepa, ya que el queso gratinado en la superficie tiende a adquirir un color más intenso durante el proceso de cocción, similar al que se observa en la parte superior de una lasaña o en el queso de un gratín de papas al estar horneado.

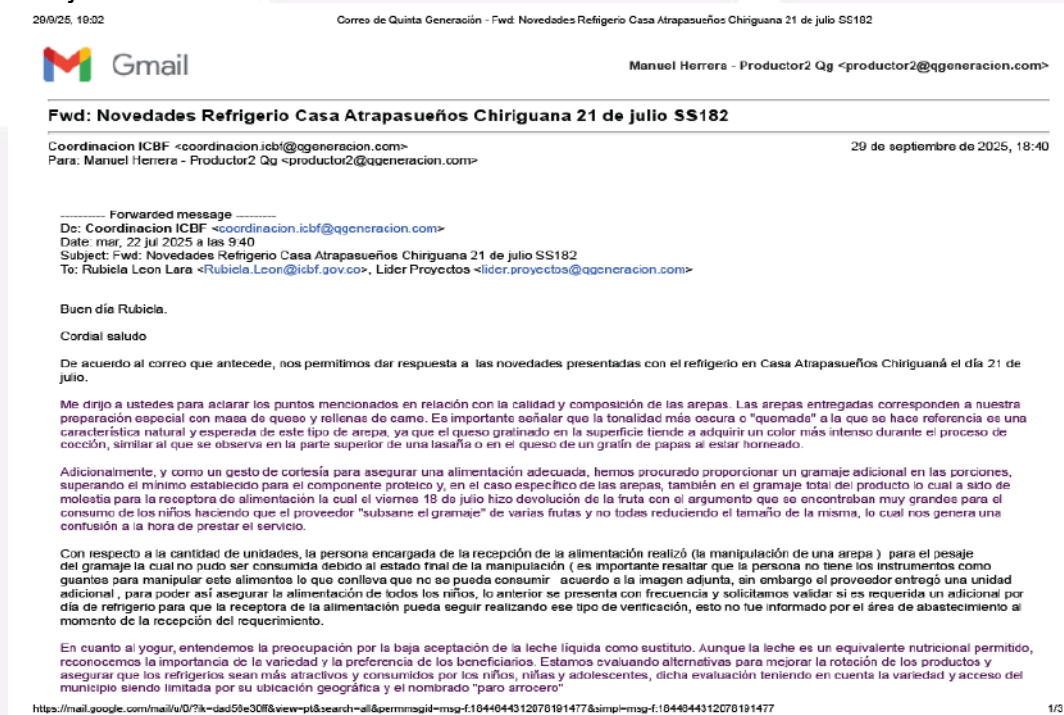
NIT: 900.391.059-5 / CALLE 79ª NO.18-41, ED MONSERRAT, OFICINA 503 /
PBX: 571 610 8311 / E-mail: eventos@qgeneracion.com / Bogotá – Colombia

LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS

Adicionalmente, y como un gesto de cortesía para asegurar una alimentación adecuada, hemos procurado proporcionar un gramaje adicional en las porciones, superando el mínimo establecido para el componente proteico y, en el caso específico de las arepas, también en el gramaje total del producto lo cual ha sido de molestia para la receptora de la alimentación, la cual el viernes 18 de julio hizo devolución de la fruta con el argumento que se encontraban muy grandes para el consumo de los niños haciendo que el proveedor "subsane el gramaje" de varias frutas reduciendo el tamaño de las mismas, y excluyendo otras similares, lo cual nos genera una confusión a la hora de prestar el servicio.

Con respecto a la cantidad de unidades, la persona encargada de la recepción de la alimentación realizó (la manipulación de una arepa) para el pesaje del gramaje la cual no pudo ser consumida debido al estado final de la manipulación (es importante resaltar que la persona no tiene los instrumentos como guantes para manipular este tipo de alimentos, lo que conlleva que no se pueda consumir, de acuerdo a la imagen adjunta, sin embargo el proveedor entregó una unidad adicional , para poder así asegurar la alimentación de todos los niños, lo anterior se presenta con frecuencia y por ello habíamos solicitado validar si es requerido un adicional por día de refrigerio, para que la receptora de la alimentación pueda seguir realizando ese tipo de verificación, no obstante, esto no fue informado por el área de abastecimiento al momento del envío del requerimiento.

- Anexamos imagen de correo enviado a la entidad en respuesta a novedad del 21 de julio de 2025:



NIT: 900.391.059-5 / CALLE 79ª NO.18-41, ED MONSERRAT, OFICINA 503 /
PBX: 571 610 8311 / E-mail: eventos@qgeneracion.com / Bogotá – Colombia

LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS

28/8/25, 19:02

Correo de Quinta Generación - Fwd: Novedades Refrigerio Casa Atrapasueños Chiriguana 21 de julio 55182

*Garantizar la protección de los derechos de una persona o grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados en actos de racismo o discriminación ley 1402 del 2011 y la ley 1752 del 2015 castigos penales para aquellos que realicen actos de discriminación en contra de personas con discapacidad

Te invitamos a considerar tu responsabilidad ambiental, antes de imprimir este correo.

3 adjuntos



Fruta18 Jul ejemplar muy grande.jpeg
145K



Frutas finales entregadas 18 jul.jpeg
221K



Jul 22 -Unidad alimenticia desmontada y manipulada por receptora.jpeg
1279K

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=dad56e30f&view=pt&search=all&permmsgid=msg-f:1844044312078101477&siml=msg-f:1844044312078101477>

3/3

4. Respecto de la novedad reportada del día 25 de julio de 2025, en la cual el enlace del área indica que las entregas realizadas el 24 y 25 de julio se realizaron por fuera de la hora acordada y prevista; nos permitimos aclarar que las entregas se coordinaron entre el proveedor y el enlace asignado, estableciendo como horarios pactados las 8:30 a.m. para la jornada de la mañana y las 2:30 p.m. para la jornada de la tarde. Con el fin de garantizar la disponibilidad de los refrigerios y evitar retrasos, y por ello el proveedor ha estado realizando las entregas con algunos minutos de antelación.

No obstante, ocurrió una situación puntual el día 24 de julio, ya que se entregaron 390 raciones listas para el consumo (mañana y tarde), pero debido a la limitada capacidad de carga de los vehículos disponibles en el municipio de Chiriguana para el transporte de alimentos, fue necesario realizar la entrega en dos trayectos. Esta limitación logística es conocida por los actores locales y afecta directamente la posibilidad de entregar todas las raciones en un solo desplazamiento, lo cual a pesar de la voluntad del operador es una situación que escapa a su dominio.

Adicionalmente, la entrega del 25 de julio no se realizó en la Casa Atrapasueños, sino en el Colegio Rafael Argote Vega, por instrucciones previas que fueron atendidas por el equipo logístico.

Entendemos la importancia de mantener los horarios establecidos y reconocemos que estas variaciones pueden generar ajustes en sus procesos internos. No obstante, también agradecemos la comprensión ante situaciones logísticas específicas que escapan al control del operador y que han sido gestionadas con la mayor diligencia posible.

NIT: 900.391.059-5 / CALLE 79ª NO.18-41, ED MONSERRAT, OFICINA 503 /
PBX: 571 610 8311 / E-mail: eventos@qgeneracion.com / Bogotá – Colombia

LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS

- Anexamos imagen de correo enviado a la entidad en respuesta a novedad del 24 y 25 de julio de 2025:



Coordinacion ICBF <coordinacion.icbf@qgeneracion.com>

RV: Novedades refrigerios Casa Atrapasueños 24 y 25 de Julio

Coordinacion ICBF <coordinacion.icbf@qgeneracion.com>
Para: Rubiela Leon Lara <Rubiela.Leon@icbf.gov.co>

31 de julio de 2025, 11:55

Buen día Rubiela,

Cordial saludo

De acuerdo al correo que antecede nos permitimos aclarar las novedades reportadas en relación con los horarios de entrega de los refrigerios correspondientes a los días 24 y 25 de julio en la Casa Atrapasueños de Chiriguana.

Con respecto a su inquietud, informamos lo siguiente:

1. Horarios acordados verbalmente:

Las entregas se coordinaron verbalmente entre el proveedor y el enlace asignado, estableciendo como horarios pactados las 8:30 a.m. para la jornada de la mañana y las 2:30 p.m. para la jornada de la tarde. Con el fin de garantizar la disponibilidad de los refrigerios y evitar retrasos, el proveedor ha estado realizando las entregas con algunos minutos de antelación.

2. Situación puntual del 25 de julio:

Ese día, se entregaron 390 raciones listas para el consumo (mañana y tarde), pero debido a la limitada capacidad de carga de los vehículos disponibles en el municipio de Chiriguana, fue necesario realizar la entrega en dos trayectos. Esta limitación logística es conocida por los actores locales y afecta directamente la posibilidad de entregar todas las raciones en un solo desplazamiento.

3. Cambio de lugar de entrega:

Adicionalmente, la entrega del 25 de julio no se realizó en la Casa Atrapasueños, sino en el Colegio Rafael Argote Vega, por instrucciones previas que fueron atendidas por el equipo logístico.

Entendemos la importancia de mantener los horarios establecidos y reconocemos que estas variaciones pueden generar ajustes en sus procesos internos. No obstante, también agradecemos la comprensión ante situaciones logísticas específicas que escapan al control del operador y que han sido gestionadas con la mayor diligencia posible.

Reafirmamos nuestro compromiso de continuar coordinando las entregas con el enlace designado, priorizando la puntualidad y la calidad del servicio. Quedamos atentos a cualquier indicación adicional o requerimiento que consideren pertinente.

Agradezco su atención.

5. Respecto de la novedad reportada del día 29 de julio de 2025, en la cual el enlace del área indica que no se recibieron las arepas rellenas de carne desmechada con verduras y queso (MENU 6), porque al ser recibidas emitieron olores que no cumplen con las características organolépticas esperadas; nos permitimos aclarar que el estado de las arepas rellenas con carne desmechada que fueron entregadas era óptimo y apto para el consumo. Es importante señalar que su preparación se llevó a cabo el mismo día 29 de julio en horas de la mañana, y se transportaron en sus respectivos recipientes plásticos, garantizando en todo momento la frescura y la calidad del producto requerido según lo acordado.

NIT: 900.391.059-5 / CALLE 79ª NO.18-41, ED MONSERRAT, OFICINA 503 /
PBX: 571 610 8311 / E-mail: eventos@qgeneracion.com / Bogotá – Colombia

LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS

No obstante lo anterior, el enlace encargado de la recepción de los alimentos en el punto de entrega alegó la presencia de un supuesto mal olor en la carne desmechada. Esta afirmación no corresponde con la realidad, dada la frescura de los ingredientes y el hecho de que la preparación se realizó el mismo día de la entrega.

Ante esta situación, con ánimo propositivo y en aras de salvaguardar la uniformidad de criterios en la etapa de recepción, reiteramos la invitación realizada a la entidad de designar un tercero imparcial que actúe como veedor en el momento de las entregas en esta sede, dadas las constantes diferencias presentadas entre el contratista y el receptor. La presencia de dicho veedor permitirá armonizar la interpretación de las minutas patrón y del anexo técnico, despejar cualquier duda en tiempo real y asegurar que la valoración de los bienes entregados se haga con base en criterios estrictamente objetivos y verificables.

- Anexamos imagen de correo enviado a la entidad en respuesta a novedad del 29 de julio de 2025:

NOVEDAD 29 DE JULIO SS 183 - ICBF - QG

Coordinación ICBF <coordinacion.icbf@qgeneracion.com>

30 de julio de 2025, 17:16

Para: Rubiela Leon Lara <Rubiela.Leon@icbf.gov.co>, Lider Proyectos <lider.proyectos@qgeneracion.com>

Buen día Rubiela.

Cordial saludo

Por medio del presente, nos dirigimos a ustedes para informar sobre una novedad ocurrida el día **29 de julio de 2025**, relacionada específicamente con la solicitud **SS 183**, la cual corresponde a la entrega de los refrigerios de la tarde.

Deseamos dejar constancia de que el estado de las arepas rellenas con carne desmechada que fueron entregadas era óptimo y apto para el consumo. Es importante señalar que su preparación se llevó a cabo el mismo día 29 de julio en horas de la mañana, y se transportaron en sus respectivos recipientes plásticos, garantizando en todo momento la frescura y la calidad del producto requerido según lo acordado.

No obstante lo anterior, el enlace encargado de la recepción de los alimentos en el punto de entrega alegó la presencia de un supuesto mal olor en la carne desmechada. Esta afirmación no se corresponde con la realidad, dada la frescura de los ingredientes y el hecho de que la preparación se realizó el mismo día de la entrega.

Ante esta situación, solicitamos encarecidamente su pronta intervención para validar este tipo de casos, ya que se han vuelto repetitivos en la zona de Chiriguaná. **Recalcamos la necesidad de contar con una tercera opinión**, apoyos logísticos, que puedan ofrecer una visión imparcial entre el proveedor de alimentación y los enlaces de cada regional o Casa Atrapasueños. Hemos manifestado esta situación desde las primeras entregas y, teniendo en cuenta lo mencionado, consideramos imperativo contar con este apoyo para resolver estas discrepancias de manera objetiva.

Agradecemos de antemano su atención a este importante asunto y quedamos a su disposición para cualquier aclaración o información adicional que puedan requerir.

NIT: 900.391.059-5 / CALLE 79ª NO.18-41, ED MONSERRAT, OFICINA 503 /
PBX: 571 610 8311 / E-mail: eventos@qgeneracion.com / Bogotá – Colombia

LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS



Considerando las anteriores justificaciones y claridades, de manera atenta, solicitamos no aplicar retenciones por ANS, al no verificarse incumplimientos imputables al contratista, dado que las novedades reseñadas en la comunicación de la supervisión no corresponden a incumplimientos materiales de los pliegos técnicos ni del anexo contractual; por el contrario, derivan de interpretaciones subjetivas, apreciaciones o preferencias del funcionario receptor en la sede, y tales apreciaciones no alteran el hecho verificable de que lo entregado cumple con las exigencias del anexo técnico y de las minutas patrón.

Este contrato se ejecuta en múltiples sedes con idénticos bienes y servicios y no se han presentado observaciones de similar naturaleza ni frecuencia, por lo cual llama la atención que únicamente en la sede Chiriguaná se eleven novedades recurrentes por situaciones de baja complejidad o de apreciación subjetiva. Ello reafirma que el estándar técnico se viene cumpliendo y que las discrepancias se ubican en el plano interpretativo del receptor local.

NIT: 900.391.059-5 / CALLE 79ª NO.18-41, ED MONSERRAT, OFICINA 503 /
PBX: 571 610 8311 / E-mail: eventos@qgeneracion.com / Bogotá – Colombia

LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS



Presentamos esta justificación con el ánimo de proporcionar claridad y transparencia frente a los hechos ocurridos, y reiteramos nuestra disposición para atender cualquier requerimiento o inquietud adicional.

Cordialmente,

SONIA JAIMES COBOS
Representante Legal
QUINTA GENERACIÓN S.A.S.

NIT: 900.391.059-5 / CALLE 79ª NO.18-41, ED MONSERRAT, OFICINA 503 /
PBX: 571 610 8311 / E-mail: eventos@qgeneracion.com / Bogotá – Colombia

LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS

Informe de Aplicación de ANS – Evento SS.183 Encuentros entre pares y comunitarios julio Casas Atrapasueños – Dirección de Infancia

1. Antecedentes

En el marco del evento SS.183 – Encuentros entre pares y comunitarios julio Casas Atrapasueños, se solicitaron 7.620 refrigerios al operador logístico para las casas atrapasueños de Arauca y Chiriguana. 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 en la Casa Atrapasueños - Chiriguana

Para esta casa se solicitaron 3660 refrigerios de los cuales 1220 presentan las siguientes novedades

En enlace responsable del evento reporto que para el día 02 de julio, se recibieron 120 refrigerios con diferencias en los gramajes, el día 9 de julio recibieron 120 refrigerios con incumplimiento en el ciclo de menú, el 21 de julio recibieron 120 refrigerios, (80 correspondían a arepas con queso, de las cuales solo recibieron 79, el día 25 de julio, recibieron 780 refrigerios, los cuales no llegaron en el horario programado, y el 29 de julio, no se recibieron 80 refrigerios correspondiente a la entrega PM, debido a que no cumplían con las condiciones sanitarias mínimas.

a) Chiriguana

Adjunto cuadro correspondiente a los refrigerios recibidos y no recibidos, así:

DESCRIPCION	VALORES
CANTIDAD RECIBIDA	1140
CANTIDAD NO RECIBIDA	80
VALOR UNITARIO REFRIGERIO NO RECIBIDO	\$ 9.958,00
VALOR TOTAL REFRIGERIOS NO RECIBIDOS	\$ 796.640,00
TOTAL DESCUENTO	\$ 796.640,00

3. Respuesta del Contratista.

Mediante comunicación vía correo electrónico el día 01 de octubre de 2025, el operador allega la respuesta, manifestando lo siguiente:

- a. Respecto de la novedad reportada del día 2 de julio de 2025, en la cual el enlace del área indica que se entregaron refrigerios con diferencias al gramaje de la minuta acorde al ciclo de menú, nos permitimos aclarar que nuestra base para la entrega y preparación de los alimentos se rige estrictamente por las minutas de alimentación correspondientes a los anexos 5, 6 y 8, así como los ciclos de menú compartidos. Entendemos la preocupación por el cumplimiento del gramaje, especialmente para el grupo etario de mayores de 6 años, donde los alimentos de origen animal (carne, pollo o pescado) tienen un peso bruto de 42-50g y un peso neto de 29g, lo cual representa una porción pequeña, no obstante, así está*

planteada la descripción y la minuta patrón, situación que es ajena a la competencia del contratista.

Al respecto, es importante aclarar que la porción entregada se mide en onzas por parte de la sede de la entidad. Adjuntamos una imagen de referencia que evidencia cómo, al realizar la conversión, 7 onzas equivalen a aproximadamente 198 gramos. Esto significa que estamos entregando una cantidad significativamente mayor a la estipulada en la minuta para evitar observaciones de bajo gramaje.

Nos gustaría aclarar que, previo a cada entrega, el proveedor realiza los pesajes correspondientes en grameras para asegurar el cumplimiento de lo estipulado en la minuta.

Para optimizar y precisar el control del gramaje, solicitamos amablemente la dotación de equipo especializado, específicamente grameras, para el pesaje exacto de los alimentos.

Esto nos permitirá validar con mayor exactitud las cantidades entregadas y asegurar la conformidad con los lineamientos establecidos.



- b. *Respecto de la novedad reportada del día 9 de julio de 2025, en la cual el enlace del área indica que en el proceso de entrega refrigerios no se dio cumplimiento del ciclo de menú y su rotación, ya que hay 1 ciclo de 8 menús y se están aplicando solo 4 de estos, y ya que nuevamente se recibió refrigerio con un intercambio de yogurt por jugo de corozo, el cual no cumple con la lista de intercambios, ya que este debe ser por otro lácteo; nos permitimos aclarar que la entrega del jugo de corozo, se realizó considerando que el amasijo servido estaba relleno de pollo con queso, lo cual es similar al Menú 8. De acuerdo con el listado de intercambios establecido, el cambio de lácteo por otro producto lácteo o una bebida de fruta estaría cumpliendo conforme a lo estipulado.*

Respecto a la rotación de los ciclos de menú, confirmamos que se cumplió con dicha rotación durante la entrega mensual, a pesar de que hubo una ligera confusión durante los primeros cinco días de la entrega de alimentos. Esto se

debió a una interpretación inicial donde se entendió que, al iniciar una nueva semana, el ciclo de menús se reiniciaba, basándonos en la definición de "ciclo" como un "conjunto de series que se repiten ordenadamente" y la duración semanal. Sin embargo, tras comunicarnos con el enlace correspondiente, se nos brindó claridad sobre la "rotación de los menús", lo cual nos permitió ajustar y asegurar el cumplimiento de la programación establecida.

Es importante destacar que siempre hemos procurado dar cumplimiento con los estándares mínimos de la alimentación solicitada y cumplir con los nutrientes requeridos para cada ración, y que una comunicación efectiva ayuda al contratista a resolver de manera oportuna las inquietudes de este tipo, por lo que estamos comprometidos con la mejora continua y tomaremos en cuenta una mejora en la comunicación para evitar futuras confusiones y garantizar la correcta aplicación de los ciclos de menú.

- c. Respecto de la novedad reportada del día 21 de julio de 2025, en la cual el enlace del área indica que se entregaron refrigerios con arepas quemadas, y que faltó 1 arepa, ya que solicitaron 80 unidades y 79 unidades; nos permitimos aclarar que las arepas suministradas corresponden a nuestra preparación especial con masa de queso y rellenas de carne. Es importante señalar que la tonalidad más oscura o "quemada" a la que se hace referencia es una característica natural y esperada de este tipo de arepa, ya que el queso gratinado en la superficie tiende a adquirir un color más intenso durante el proceso de cocción, similar al que se observa en la parte superior de una lasaña o en el queso de un gratín de papas al estar horneado.*

Adicionalmente, y como un gesto de cortesía para asegurar una alimentación adecuada, hemos procurado proporcionar un gramaje adicional en las porciones, superando el mínimo establecido para el componente proteico y, en el caso específico de las arepas, también en el gramaje total del producto lo cual ha sido de molestia para la receptora de la alimentación, la cual el viernes 18 de julio hizo devolución de la fruta con el argumento que se encontraban muy grandes para el consumo de los niños haciendo que el proveedor "subsane el gramaje" de varias frutas reduciendo el tamaño de las mismas, y excluyendo otras similares, lo cual nos genera una confusión a la hora de prestar el servicio.

Con respecto a la cantidad de unidades, la persona encargada de la recepción de la alimentación realizó (la manipulación de una arepa) para el pesaje del gramaje la cual no pudo ser consumida debido al estado final de la manipulación (es importante resaltar que la persona no tiene los instrumentos como guantes para manipular este tipo de alimentos, lo que conlleva que no se pueda consumir, de acuerdo a la imagen adjunta, sin embargo el proveedor entregó una unidad adicional , para poder así asegurar la alimentación de todos los niños, lo anterior se presenta con frecuencia y por ello habíamos solicitado validar si es requerido un adicional por día de refrigerio, para que la receptora de la alimentación pueda

seguir realizando ese tipo de verificación, no obstante, esto no fue informado por el área de abastecimiento al momento del envío del requerimiento.



- d. *Respecto de la novedad reportada del día 25 de julio de 2025, en la cual el enlace del área indica que las entregas realizadas el 24 y 25 de julio se realizaron por fuera de la hora acordada y prevista; nos permitimos aclarar que las entregas se coordinaron entre el proveedor y el enlace asignado, estableciendo como horarios pactados las 8:30 a.m. para la jornada de la mañana y las 2:30 p.m. para la jornada de la tarde. Con el fin de garantizar la disponibilidad de los refrigerios y evitar retrasos, y por ello el proveedor ha estado realizando las entregas con algunos minutos de antelación.*

No obstante, ocurrió una situación puntual el día 24 de julio, ya que se entregaron 390 raciones listas para el consumo (mañana y tarde), pero debido a la limitada capacidad de carga de los vehículos disponibles en el municipio de Chiriguaná para el transporte de alimentos, fue necesario realizar la entrega en dos trayectos. Esta limitación logística es conocida por los actores locales y afecta directamente la posibilidad de entregar todas las raciones en un solo desplazamiento, lo cual a pesar de la voluntad del operador es una situación que escapa a su dominio.

Adicionalmente, la entrega del 25 de julio no se realizó en la Casa Atrapasueños, sino en el Colegio Rafael Argote Vega, por instrucciones previas que fueron atendidas por el equipo logístico.

Entendemos la importancia de mantener los horarios establecidos y reconocemos que estas variaciones pueden generar ajustes en sus procesos internos. No obstante, también agradecemos la comprensión ante situaciones logísticas específicas que escapan al control del operador y que han sido gestionadas con la mayor diligencia posible.

- e. Respecto de la novedad reportada del día 29 de julio de 2025, en la cual el enlace del área indica que no se recibieron las arepas rellenas de carne desmechada con verduras y queso (MENU 6), porque al ser recibidas emitieron olores que no cumplen con las características organolépticas esperadas; nos permitimos aclarar que el estado de las arepas rellenas con carne desmechada que fueron entregadas era óptimo y apto para el consumo. Es importante señalar que su preparación se llevó a cabo el mismo día 29 de julio en horas de la mañana, y se transportaron en sus respectivos recipientes plásticos, garantizando en todo momento la frescura y la calidad del producto requerido según lo acordado.*

No obstante, lo anterior, el enlace encargado de la recepción de los alimentos en el punto de entrega alegó la presencia de un supuesto mal olor en la carne desmechada. Esta afirmación no corresponde con la realidad, dada la frescura de los ingredientes y el hecho de que la preparación se realizó el mismo día de la entrega.

Ante esta situación, con ánimo propositivo y en aras de salvaguardar la uniformidad de criterios en la etapa de recepción, reiteramos la invitación realizada a la entidad de designar un tercero imparcial que actúe como veedor en el momento de las entregas en esta sede, dadas las constantes diferencias presentadas entre el contratista y el receptor. La presencia de dicho veedor permitirá armonizar la interpretación de las minutas patrón y del anexo técnico, despejar cualquier duda en tiempo real y asegurar que la valoración de los bienes entregados se haga con base en criterios estrictamente objetivos y verificables.



Considerando las anteriores justificaciones y claridades, de manera atenta, solicitamos no aplicar retenciones por ANS, al no verificarse incumplimientos imputables al contratista, dado que las novedades reseñadas en la comunicación de la supervisión no corresponden a incumplimientos materiales de los pliegos técnicos ni del anexo contractual; por el contrario, derivan de interpretaciones subjetivas, apreciaciones o preferencias del funcionario receptor en la sede, y tales apreciaciones no alteran el hecho verificable de que lo entregado cumple con las exigencias del anexo técnico y de las minutas patrón.

Este contrato se ejecuta en múltiples sedes con idénticos bienes y servicios y no se han presentado observaciones de similar naturaleza ni frecuencia, por lo cual llama la atención que únicamente en la sede Chiriguana se eleven novedades recurrentes por situaciones de baja complejidad o de apreciación subjetiva. Ello reafirma que el estándar técnico se viene cumpliendo y que las discrepancias se ubican en el plano interpretativo del receptor local.

En consecuencia, las justificaciones presentadas por el operador, de acuerdo con las observaciones realizadas por la entidad, se realiza el siguiente análisis.

4. Análisis Enlace DAB Macro 5

Teniendo en cuenta los hechos expuestos en este punto, y considerando que el operador desvirtuó su responsabilidad en las novedades presentadas, donde entrego un gramaje superior al solicitado o realizar intercambios conforme a las opciones de la minuta patrón, la presentación de las arepas corresponde a una característica propia del queso fundido, el horario de entrega fue aprobado por el enlace responsable en la Casa Atrapasueños. En consecuencia, no se aplicará ningún porcentaje de descuento por estas novedades; sin embargo, respecto a la última novedad reportada, se deberá descontar el 100% del valor correspondiente a los 80 refrigerios y por lo que en este caso si se considera viable aplicar el respectivo ítem de ANS.

Total, refrigerios requeridos: 7.620
Total, refrigerios entregados: 7.540

- En la casa atrapasueños de Chiriguana la solicitud fue de 3.660 y no se entregaron 80

Total, refrigerios no entregados: 80

*Porcentaje de presunto incumplimiento en la entrega total de los refrigerios en estos dos puntos es Chiriguana 2.2%.

5. Análisis Aplicación de ANS

Conforme a las situaciones presentadas y a la respuesta emitida por el contratista, en la cual no se acepta la existencia de las novedades reportadas, es importante precisar lo siguiente, no se aplicará ningún descuento a los refrigerios que fueron efectivamente entregados, sin embargo, en cuanto a los 80 refrigerios no recibidos, se aplicarán los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) pactados, conforme se indica a continuación.

Esta decisión se fundamenta en el impacto generado en la prestación del servicio, el cual se considera de alta relevancia para el cumplimiento de las funciones misionales del ICBF.

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 VERIFICACIÓN	DE	DESCUENTOS NIVEL DE META	POR
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.	

Por consiguiente, lo relacionado con las ANS en los dos puntos, se concluye que se aplicará el ítem 1 "Servicio de entrega de alimentos frescos y preparados en el punto de entrega solicitado", se presentaron observaciones equivalentes al 2.2% en chiriguana sobre el total de los refrigerios no recibidos y en el *Nivel de Meta* se determinan como "Bueno", por lo que debe aplicarse la penalización de **2%** del valor facturado del servicio en este punto.

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

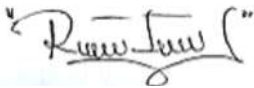
por incumplimiento en los ANS se aplicarán a medida que se verifiquen dichos incumplimientos **y serán acumulativas, pero solo hasta un tope de 10% del pago de la orden de servicio.**” (Negrilla y subraya fuera de texto)

6. Conclusión

Considerando las novedades presentadas y la aplicación de ANS conforme a lo establecido en el contrato, El incumplimiento en la entrega, pese a la notificación previa, es atribuible al proveedor. Por tanto, se procede aplicar el descuento correspondiente, así el valor final a pagar al operador logístico por el evento SS.183 – Encuentros entre pares y comunitarios julio Casas Atrapasueños **\$84.951.393**, conforme lo siguiente:

Concepto	Valor
Valor total orden de servicio Aprobado	\$ 85.918.355,00
Valor de refrigerios, no recibidos (80)	\$ 796.640,00
Iva refrigerios, no recibidos	\$ 151.361,60
Valor a descontar	\$ 948.001,60
Valor del evento	\$ 84.970.353,40
Descuento por ANS (2%)	\$ 18.960,03
Total a pagar al operador	\$ 84.951.393,37

Cordialmente,



RUBIELA LEON LARA
MACRO 5