

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**I. VALMO TOTAL SERVICES SAS**

**OBSERVACIÓN No. 1**

Texto de mensaje

---

**A. Certificación IATA.**

Teniendo en cuenta la guía legal de los prestadores de servicios turísticos de agencias de viajes y oficinas de representación turística, expedida por el ministerio de turismo, donde se refiere a los requisitos legales para la operación de las mismas están:

1. Marco normativo

a. Requisitos de funcionamiento:

Previo al inicio de sus operaciones, las agencias de viajes y oficina de representaciones turísticas deberán cumplir en su Municipio o Distrito:

- Inscribirse en el RNT
- Permiso de uso de suelos
- Mantener vigente la matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de su municipio o distrito.
- La comunicación de la apertura del establecimiento a la estación de policía Nacional
- Las condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales.
- El objeto registrado en la matrícula mercantil
- Mantener y presentar el comprobante de pago al día de aquellos establecimientos donde se ejecuten públicamente obras protegidas por derechos de autor.

2. Requisitos de inscripción en el Registro Nacional de Turismo – RNT

Las agencias de viajes y oficinas de Representaciones turísticas en todas sus categorías deben cumplir los siguientes requisitos generales para la inscripción en el RNT:

- Estar inscritos previamente en el Registros Mercantil cuando se ostenta la calidad de comerciantes.
- Las actividades que el prestador pretende inscribir en el RNT deberán corresponder a la actividad comercial o el objeto social del registro mercantil.
- Diligenciar el formulario electrónico de inscripción y la actualización en el RNT

Una vez realizadas las anteriores adaptaciones, se puede identificar que no existe disposición legal que establezca que todas las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la industria de las AGENCIAS DE VIAJES deban contar con la licencia o permiso o autorización expedido por la asociación internacional de transporte aéreos (IATA).

Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, resulta evidente que cada empresa desde su autonomía decide si adquiere o no la licencia, de no ser así no es impedimento para desempeñar la actividad comercial como agencia de viajes realizando el suministro de tiquetes aéreos.

Estos certificados limitarían la convocatoria y no es el único requisito que garantiza el acceso a un software especializado (GDS) para realizar reservas y emisión de tiquetes o que garantice que se cumple con las obligaciones como agencia de viajes para prestar los servicios en Colombia.

De acuerdo a lo manifestado en los párrafos anteriores con el Registro Nacional de Turismo y con el certificado emitido por el GDS se puede cumplir a cabalidad con el contrato para el suministro de tiquetes aéreos hacia los diferentes destinos nacionales e internacionales requeridos por ustedes.

**SOLICITAMOS** comedidamente no tener en cuenta este requisito habilitante CERTIFICACION IATA dentro del proceso, para que sea mayor la participación de las agencias de viaje de Colombia.

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Commutador (571) 255 8955

[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**RESPUESTA:**

En atención a su solicitud, se informa que no se acoge la observación ya que, la certificación IATA es una condición necesaria para proveer el servicio ya que garantiza la formalización de la relación del proveedor con las aerolíneas y en este sentido el proponente que no cuente con este documento no podría desarrollar el objeto contractual tal y como lo requiere la entidad contratante. Por lo anterior, en el presente proceso de contratación, es necesaria la presentación de la certificación solicitada en el pliego sin que esto signifique que con el requisito se vulnere el principio de pluralidad de oferentes.

**II. INVERSIONES EAMC SAS**

**OBSERVACIÓN No. 1**

Respetados señores, De manera atenta nos permitimos presentar observación frente al siguiente requisito técnico establecido en el proceso de selección: “El contratista deberá entregar a la AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO el usuario y contraseña para acceder a la plataforma de autogestión para reservar y emitir los tiquetes aéreos, y realizar la capacitación acerca del uso de la plataforma al inicio de la ejecución del contrato.

Solicitamos respetuosamente a la entidad eliminar la obligatoriedad del suministro de plataforma de autogestión con acceso mediante usuario y contraseña, teniendo en cuenta que este requerimiento limita la participación de agencias de viajes que operan bajo modelos de atención personalizada y asistida, los cuales garantizan una prestación eficiente, oportuna y especializada del servicio requerido.

Es importante señalar que la atención mediante asesores especializados 24/7 permite a la entidad contar con acompañamiento permanente para la gestión integral de solicitudes de tiquetes aéreos, cambios, cancelaciones, reprogramaciones, seguimiento de reservas y atención de novedades en tiempo real, brindando un servicio más personalizado y eficiente frente a situaciones operacionales que pueden presentarse durante la ejecución contractual.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

Adicionalmente, este modelo de atención garantiza:

- Atención inmediata a través de asesores especializados disponibles 24 horas, los 7 días de la semana.
- Gestión de solicitudes mediante correos electrónicos corporativos y canales oficiales de comunicación.
- Acompañamiento personalizado en cada requerimiento realizado por la entidad.
- Entrega de informes, reportes y soportes cuando sean solicitados por la supervisión del contrato.
- Mayor control y seguimiento por parte de la agencia sobre las reservas emitidas y novedades operacionales.
- Optimización en tiempos de respuesta y solución de contingencias.

Consideramos que exigir exclusivamente una plataforma de autogestión desconoce otros modelos de operación ampliamente utilizados en el sector de agencias de viajes, los cuales cumplen de manera integral con las necesidades del servicio y garantizan la correcta ejecución contractual.

Por lo anterior, solicitamos a la entidad permitir que el servicio pueda prestarse también mediante atención personalizada a través de asesores especializados 24/7 y canales corporativos oficiales, sin que sea obligatoria la entrega de una plataforma tecnológica de autogestión, promoviendo así los principios de pluralidad de oferentes, libre concurrencia y selección objetiva.

**RESPUESTA:**

En atención a su observación se informa que la solicitud de la herramienta de autogestión y sus correspondientes usuarios para poder gestionar la compra de tiquetes aéreos directamente se realiza de conformidad con las necesidades de la entidad frente a la ejecución del contrato, ya que, teniendo en cuenta la alta demanda de tiquetes aéreos en diferentes horas del día, es necesario que la entidad pueda gestionar directamente la compra de sus tiquetes y solo en casos excepcionales, cuando la aerolínea no se encuentre parametrizada en el sistema, se solicitará el apoyo de la Agencia de Viajes para la compra de los mismos.

Por lo tanto, no se acoge la observación y se informa que es necesario que la entidad contratante pueda contar con este sistema con el fin de poder atender en tiempo inmediato cualquier solicitud y/o evento que pueda llegar a presentarse durante las comisiones de los servidores públicos.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**III. NOVATOURS LTDA.**

**OBSERVACIÓN No. 1**

**OJ – 01 Forma de pago**

El sector turismo presenta particularidades que lo diferencian de otros sectores de la economía. En especial, las agencias de viajes no cuentan con la posibilidad de trasladar a sus proveedores los plazos de pago otorgados por sus clientes, dado que las aerolíneas exigen pagos anticipados y, por regla general, de periodicidad semanal. En este contexto, el plazo de pago establecido por la entidad impacta de manera directa y significativa el flujo de caja del eventual contratista, independientemente de su tamaño, toda vez que un mayor volumen de operaciones implica mayores ventas y, correlativamente, un mayor requerimiento de liquidez. Esta situación puede derivar en un riesgo financiero para las agencias de viajes y en la necesidad de asumir elevados costos de financiación.

En atención a lo anterior, de manera respetuosa se solicita a la entidad considerar realizar el pago a los quince (15) días calendario contados a partir de la radicación de la factura.

**RESPUESTA**

No se acepta la observación. La entidad aclara que los pagos están sujetos al Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC) de la Dirección del Tesoro Nacional. La radicación de las facturas se realiza por mensualidades vencidas, y el proceso depende de la verificación y aprobación de los documentos anexos en el orden de radicación.

**OBSERVACIÓN No. 2**

**OJ – 02 – Tiempo pago**

Muy respetuosamente solicitamos a la entidad informar cuál fue el tiempo promedio efectivo que se tomó para realizar el pago de las facturas, contado a partir de la fecha de radicación, en el marco del contrato anterior.

Lo anterior, con el fin de contar con información objetiva y verificable que permita a los oferentes estructurar adecuadamente sus propuestas económicas y financieras, particularmente en lo relacionado con el flujo de caja, costos de operación y condiciones de sostenibilidad del servicio.

Esta información resulta relevante para garantizar la adecuada planeación de los proponentes, así como para promover condiciones de transparencia, equilibrio económico y selección objetiva dentro del presente proceso de contratación.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**RESPUESTA**

La entidad informa que el plazo del flujo de pagos es de máximo 30 días calendario, sin embargo, el mismo se encuentra sujeto al Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC) de la Dirección del Tesoro Nacional y el proceso depende de la verificación y aprobación de los documentos anexos en el orden de radicación.

**OBSERVACIÓN No. 3**

**OJ -02 – Margen de mínimo de mejora**

Muy respetuosamente solicitamos a la entidad indicarnos si el margen mínimo de mejora del 2%, en el desarrollo de la subasta se debe realizar en valor absoluto o en porcentaje?

**RESPUESTA**

El comité estructurador se permite aclarar que el margen mínimo de mejora será en valor absoluto, respetando el porcentaje mínimo.

Al tenor de lo anterior y de acuerdo a la configuración de la plataforma en la cual no se utilizan porcentajes, la entidad desarrolla la siguiente representación de un lance:

Valor de descuento inicial = 1.00 = 1.00%

Valor mínimo del lance 2%

Valor después del primer lance por el % mínimo = 1.02 = 1.02%

**OBSERVACIÓN No. 4**

**OT-01. Acreditación de experiencia específica**

Consideramos pertinente que la entidad exija la acreditación de la experiencia mediante certificaciones expedidas directamente por las entidades contratantes, toda vez que este mecanismo permite verificar de manera cierta, objetiva y confiable que el proponente cuenta con experiencia efectiva y satisfactoria en la ejecución de contratos para el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales. Este aspecto resulta determinante para garantizar la idoneidad del contratista y la adecuada ejecución del futuro contrato.

Ahora bien, frente a la experiencia acreditada con entidades privadas, solicitamos que se establezca como requisito adicional la presentación de: (i) copia del contrato, (ii) acta de liquidación o documento equivalente, y (iii) las facturas electrónicas que soporten la ejecución del mismo.

Lo anterior se fundamenta en que la facturación electrónica es obligatoria en Colombia desde el año 2020, en el marco del proceso de masificación adelantado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), conforme a la normativa vigente. En consecuencia, la factura electrónica constituye un soporte idóneo, verificable y con plena validez legal y tributaria para acreditar la realización de operaciones comerciales, garantizando la autenticidad e integridad de la información.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

La exigencia de estos documentos en contratos con el sector privado permite a la entidad validar de manera objetiva la veracidad de la experiencia aportada, mitigando riesgos asociados a la presentación de información inconsistente o no verificable.

**Solicitud:** Se solicita respetuosamente incluir como requisito habilitante de experiencia la presentación de certificaciones expedidas directamente por las entidades contratantes (públicas y privadas) que acrediten la ejecución de contratos de suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales. Para contratos suscritos con entidades privadas, se solicita exigir adicionalmente la presentación de copia del contrato, acta de liquidación o documento equivalente, y las facturas electrónicas correspondientes, en concordancia con la obligación legal vigente en Colombia en materia de facturación electrónica.

**RESPUESTA:**

Se informa al observante que, tal y como fue previsto en el pliego de condiciones definitivo, la experiencia será acreditable mediante el RUP, el cual constituye plena prueba de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1150 de 2007. Así mismo, se dispone de manera adicional que: *"el oferente deberá aportar la certificación expedida por la **entidad contratante** y suscrita por el funcionario competente en la que se reflejen como mínimo los siguientes requisitos [...]"*. En ese sentido, la experiencia como requisito habilitante dentro del presente proceso de selección, garantiza el conocimiento del proponente, de acuerdo con la participación previa en actividades similares o iguales a las previstas en el objeto del contrato.

Bajo este concepto, Colombia Compra Eficiente ha señalado, que la experiencia requerida en un Proceso de Contratación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato y su valor. Es por ello, que una vez verificadas las actividades a ejecutar dentro del presente contrato; las condiciones de la experiencia a verificar son afines al objeto a contratar, por lo tanto, la solicitud del pliego de condiciones, referente a experiencia en el Suministro de Tiquetes aéreos a destinos nacionales e internacionales se encuentra proporcional y adecuada con el objeto del contrato a celebrar y como bien lo establece el mismo documento, esta deberá ser acreditada únicamente mediante certificaciones de contratos ejecutados y terminados con anterioridad a la fecha de cierre del proceso de contratación.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**OBSERVACIÓN No. 5**

**OT-02. Conexión GDS a la IATA del oferente**

Con el fin de garantizar la adecuada ejecución del contrato, la trazabilidad en la expedición de tiquetes y el cumplimiento de los requisitos habilitantes acreditados en la oferta, solicitamos respetuosamente a la Entidad que en los pliegos de condiciones se establezca expresamente que el oferente adjudicatario deberá mantener, durante toda la ejecución contractual, el sistema GDS (Global Distribution System) conectado y operando a través del código IATA que fue acreditado en la propuesta presentada.

Lo anterior resulta necesario para asegurar la coherencia entre las condiciones habilitantes verificadas en la etapa de selección y las condiciones reales de prestación del servicio, así como para garantizar la transparencia, control y correcta intermediación en la emisión de los tiquetes aéreos.

**RESPUESTA:**

Se informa al proponente que tal y como lo indica el documento de Condiciones Técnicas Mínimas: *“El proponente deberá suministrar a la entidad los usuarios que requiera para gestionar los tiquetes aéreos en la plataforma tecnológica por la cual será prestado el servicio. Dicha plataforma debe contar con al menos un GDS integrado, que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos. El Proveedor debe mantener al menos un GDS operativo e integrado a la Plataforma presentada y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del contrato. Los usuarios y contraseñas deberán mantenerse actualizados y en custodia segura conforme a las políticas de seguridad de la información de la AGENCIA”*. Lo anterior con el fin de que la entidad pueda gestionar directamente la compra de sus tiquetes y solo en casos excepcionales, cuando la aerolínea no se encuentre parametrizada en el sistema, se solicitará el apoyo de la Agencia de Viajes para la compra de los mismos y sobre esta compra se aplicará la tarifa administrativa resultante del proceso.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**OBSERVACIÓN No. 6**

**OT-03. Exigencia del mismo número IATA durante la ejecución del contrato**

Se ha evidenciado en contratos de similar naturaleza que algunos adjudicatarios, durante la ejecución del contrato, proceden a expedir los tiquetes aéreos utilizando números IATA distintos al presentado y acreditado durante el proceso licitatorio. Esta conducta constituye una irregularidad que vulnera los principios de transparencia y buena fe contractual, toda vez que la capacidad técnica y comercial del proponente fue evaluada en función del número IATA presentado y de los vínculos comerciales acreditados con las aerolíneas a través de dicho número.

**Solicitud:** Se solicita incluir en el pliego y en el contrato una cláusula que establezca expresamente que el adjudicatario solo podrá expedir tiquetes aéreos utilizando el número IATA acreditado durante el proceso de selección, y que el uso de números IATA distintos constituirá causal de incumplimiento del contrato.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente que esta situación quede expresamente contemplada en los documentos del proceso, precisando que el trámite de reembolsos de tiquetes aéreos se sujeta a las políticas de cada aerolínea.

**RESPUESTA:**

En atención a su solicitud, se informa que no se acoge la observación sin embargo la entidad efectuará la verificación correspondiente durante la ejecución del contrato pues los documentos que se aportan para la adjudicación y suscripción del contrato deberán ser los mismos durante todo el desarrollo del contrato. La certificación IATA es una condición necesaria para proveer el servicio y el proponente que no cuente con este documento no podría desarrollar el objeto contractual. Por lo anterior es suficiente para la entidad la presentación de la certificación solicitada en el pliego sin más requisitos y de esta forma no limitar el principio de pluralidad de oferentes.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**OBSERVACIÓN No. 7**

**OT- 04. Acreditación de capacidad para expedir tiquetes de todas las aerolíneas requeridas – Certificaciones de vínculo comercial vigente**

Dado que la entidad requiere desplazamientos a regiones apartadas del territorio nacional, lo cual involucra aerolíneas con operaciones en destinos de difícil acceso, resulta indispensable que los proponentes demuestren fehacientemente que cuentan con la capacidad técnica y comercial para expedir tiquetes de todas las aerolíneas requeridas para la ejecución del contrato.

La licencia IATA, si bien es condición necesaria, no es suficiente para garantizar la cobertura total de rutas, ya que permite la expedición de tiquetes únicamente de las aerolíneas asociadas a IATA. Es relevante precisar que aerolíneas como SATENA y CLIC no hacen parte del sistema BSP de IATA, por lo que la capacidad para expedir sus tiquetes debe acreditarse mediante vínculos comerciales directos e independientes.

En este sentido, solicitamos que la entidad exija como requisito habilitante la presentación de certificaciones de vínculo comercial vigente, expedidas directamente por las aerolíneas, que acrediten la capacidad del proponente para expedir y distribuir sus tiquetes. Como mínimo, se deben presentar certificaciones de:

- Avianca S.A.
- LATAM Airlines Colombia
- CLIC
- SATENA

Dichas certificaciones deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Indicar expresamente que el proponente mantiene una relación comercial vigente con la aerolínea para la expedición y distribución de sus tiquetes.
- Certificar que el proponente no ha sido objeto de sanciones por parte de la aerolínea durante los últimos doce (12) meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta.
- Tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores al cierre del proceso.

**⚠ ADVERTENCIA IMPORTANTE:** Se ha identificado en procesos de contratación similares que las certificaciones expedidas por aerolíneas han sido objeto de adulteración. Por esta razón, se solicita a la entidad establecer un mecanismo de verificación directa de la autenticidad de estas certificaciones con las aerolíneas emisoras, ya sea mediante comunicación escrita, correo electrónico institucional o a través de los canales oficiales de cada aerolínea, antes de habilitar al proponente.

Solicitud: Se solicita incluir como requisito habilitante de carácter técnico la presentación de certificaciones de vínculo comercial vigente expedidas por las aerolíneas indicadas, con los requisitos de contenido y temporalidad señalados, así como establecer un mecanismo obligatorio de verificación de su autenticidad.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**RESPUESTA:**

No se acoge la observación teniendo en cuenta que para la entidad es suficiente el requisito de la certificación con vínculo comercial vigente tal y como se solicitó en el pliego de condiciones del proceso con el fin de no afectar el principio de pluralidad de oferentes.

**OBSERVACIÓN No. 8**

**OT- 07. Plataforma BSP LINK**

Es muy importante que en los pantallazos del BSP LINK, presentados por los oferentes se evidencie el código IATA de cada oferente y el listado de las aerolíneas con las cuales los oferentes tienen convenio y están habilitados para expedir tiquetes aéreos. En estos pantallazos se debe evidenciar convenio con las principales aerolíneas de nacionales e internacionales. Para que en la ejecución del contrato el oferente pueda realizar una ejecución idónea y no tercericen la expedición de los tiquetes aéreos a otras agencias de viajes.

**RESPUESTA:**

La Entidad no acoge la observación presentada, lo anterior, teniendo en cuenta que el requisito establecido en los documentos del proceso busca verificar la capacidad operativa y comercial de los oferentes para la adecuada prestación del servicio objeto del contrato. La exigencia de acreditar convenios con las principales aerolíneas nacionales e internacionales no constituye el único mecanismo para garantizar la correcta ejecución contractual ni para determinar la capacidad de emisión de tiquetes por parte de los oferentes.

Adicionalmente, la Entidad considera que la forma de acreditación prevista en los pliegos es suficiente, objetiva y proporcional para verificar el cumplimiento de las condiciones requeridas, sin que resulte necesario exigir pantallazos específicos de BSP Link en los términos propuestos por el observante.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**OBSERVACIÓN No. 9**

OT – 08 Nota 3: El mayor descuento obtenido con relación al precio de los tiquetes se aplicará de manera uniforme a tiquetes nacionales e internacionales. En los tiquetes expedidos fuera de la plataforma de autogestión se aplicará la tarifa administrativa regulada por la Aerocivil.

Solicitamos respetuosamente a la Entidad aclarar e incorporar expresamente en los documentos del proceso que, durante la ejecución del contrato, será reconocida y pagada la tarifa administrativa regulada por la Aeronáutica Civil para la expedición de tiquetes aéreos, tanto para aquellos emitidos a través de la plataforma de autogestión como para los expedidos mediante la gestión del asesor de viajes asignado.

La presente solicitud obedece a que el criterio económico establecido por la Entidad corresponde a un porcentaje de descuento aplicable sobre el valor de los tiquetes aéreos nacionales e internacionales, y no sobre la tarifa administrativa. En ese sentido, la tarifa administrativa constituye un concepto independiente del valor del tiquete, regulado por la autoridad aeronáutica competente y asociado a la prestación del servicio de intermediación y expedición de los tiquetes aéreos.

Por lo anterior, resulta necesario que la Entidad precise que dicha tarifa será reconocida durante la ejecución contractual con independencia del canal de emisión utilizado, toda vez que tanto la plataforma de autogestión como el asesor de viajes constituyen mecanismos de prestación del servicio requeridos para garantizar la atención integral de las necesidades de desplazamiento de la Entidad.

La ausencia de esta precisión podría generar interpretaciones que desconozcan un costo regulado inherente a la operación del contrato, afectando la adecuada estructuración de las ofertas económicas y el equilibrio económico contractual. En consecuencia, se solicita confirmar expresamente que la tarifa administrativa regulada por la Aeronáutica Civil será facturada y reconocida para la totalidad de los tiquetes emitidos durante la ejecución del contrato, sin que sobre el mismo aplique el porcentaje de descuento ofertado por el contratista, por cuanto dicho descuento recae exclusivamente sobre el valor de los tiquetes aéreos nacionales e internacionales.

**RESPUESTA:**

La entidad no acoge su observación, y se permite indicar que, si bien el factor de selección del presente proceso obedece a un descuento neto sobre el valor del tiquete y como lo expresa en su observación la tarifa administrativa es parte del valor de este, la entidad definió con base en su experiencia contractual evidenciada en los históricos de ejecución y en la consulta de diferentes procesos de otras entidades que para los tiquetes autogestionados los costos de la tarifa administrativa tiende a ser cero.

## DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026

Es así que la citada obligación no es más que una condición de precio establecido por la entidad, con fundamento en lo observado dentro del mercado, si bien esta tarifa es regulada; es cierto que los proveedores pueden establecer un valor diferente o nulo para aquellos tiquetes que son autogestionados.

### OBSERVACIÓN No. 10

#### OT – 09. Plataforma de autogestión

Solicitamos a la entidad indicarnos se durante el desarrollo del contrato van a utilizar de la plataforma de autogestión, asignando un funcionario para la cotización, reserva y expedición de tiquetes aéreos.

### RESPUESTA:

La Entidad informa que durante la ejecución del contrato se utilizará una plataforma de autogestión para la cotización, reserva y expedición de tiquetes aéreos, para lo cual la Entidad designará el personal autorizado que realizará dichas gestiones.

En este sentido, es obligación del contratista suministrar, habilitar y mantener en funcionamiento una plataforma de autogestión que permita a la Entidad realizar las consultas, cotizaciones, reservas y demás actividades asociadas a la prestación del servicio, garantizando su disponibilidad, seguridad, soporte técnico y capacitación para los usuarios designados por la Entidad.

### OBSERVACIÓN No. 11

**OT – 10. El contratista debe garantizar la emisión de tiquetes aéreos el contratista deberá garantizar la emisión de tiquetes aéreos en un tiempo no superior a 30 minutos desde la solicitud, salvo casos excepcionales justificados.**

Solicitamos respetuosamente a la Entidad modificar el tiempo de respuesta establecido para la atención de solicitudes y fijarlo en sesenta (60) minutos, en lugar de treinta (30) minutos.

Lo anterior, considerando que el término actualmente previsto resulta insuficiente para realizar una gestión integral, diligente y de calidad, especialmente cuando las solicitudes requieren procesos de validación, consulta de disponibilidad, verificación de alternativas, revisión de restricciones tarifarias, coordinación con proveedores y análisis de las condiciones más favorables para la Entidad.

Establecer un tiempo de respuesta de sesenta (60) minutos permite garantizar una atención eficiente y técnicamente adecuada, sin afectar la oportunidad en la prestación del servicio. Por el contrario, un plazo de treinta (30) minutos puede limitar la capacidad operativa de los proveedores para efectuar las validaciones necesarias y presentar opciones que respondan de manera óptima a las necesidades de la Entidad, lo que podría impactar la calidad del servicio y la obtención de las mejores condiciones disponibles en el mercado.

En consecuencia, se solicita a la Entidad ajustar este requisito a un término de sesenta (60) minutos, plazo que resulta razonable, proporcional y acorde con las actividades operativas que demanda la adecuada atención de las solicitudes durante la ejecución contractual, promoviendo así una prestación eficiente del servicio y una mayor concurrencia de oferentes.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**RESPUESTA:**

La Entidad no acoge la observación presentada, el tiempo máximo de respuesta de treinta (30) minutos fue establecido teniendo en cuenta la naturaleza de las necesidades institucionales y la importancia de contar con una atención ágil y oportuna para la gestión de solicitudes de tiquetes aéreos, especialmente en aquellos casos que requieren una respuesta inmediata para garantizar el cumplimiento de las funciones y actividades de la Entidad.

**OBSERVACIÓN No. 12**

**OT- 11. ¿COMO VA A CONTROLAR LA ENTIDAD QUE LA EMPRESA ADJUDICATARIA NO HAGA CARGOS O COBROS OCULTOS?**

Una de las mayores preocupaciones de las empresas que participamos como proveedores de servicios del estado colombiano es enfrentarnos a la competencia desleal que posiblemente pueden practicar algunos actores del sector y que nos aleja de las posibilidades de ser adjudicatarios de procesos en franca lid.

Esta competencia desleal se traduce en los altos porcentajes de descuento ofrecidos por esas empresas para ser los adjudicatarios y que dejan sin ninguna oportunidad a las demás empresas que participamos de manera transparente porque no podemos igualar esos ofrecimientos.

Por otra parte, pero no menos importante es que el supuesto beneficio que va a obtener la entidad con los ofrecimientos realizados resulta en un engaño porque los precios de los pasajes aéreos adquiridos van a ser superiores a los precios del mercado al incluir posiblemente un cargo oculto.

Así las cosas, nos asalta la duda acerca de cuáles mecanismos de auditoría va a usar la entidad con el fin de garantizar el correcto uso de los recursos públicos.

También nos permitimos recomendar los siguientes mecanismos de auditoría:

**1. Verificar el precio del tiquete facturado en la página de internet de la aerolínea.**

En las páginas de aerolíneas como Avianca se puede consultar el precio del tiquete ingresando código de reserva o número de tiquete.

<https://www.avianca.com/co/es/tu-reserva/gestiona-tu-reserva/>

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**2. Solicitar un usuario del GDS.** Al contar con un usuario del GDS y conociendo unos pocos comandos, la entidad puede verificar el valor del tiquete expedido vs. el valor facturado por el proveedor.

**3. Solicitar el reporte del BSP,** donde se relaciona el valor de todos los tiquetes expedidos en un periodo determinado.

**4. Solicitar a las diferentes aerolíneas** el reporte de los tiquetes expedidos en el periodo para comparar los precios facturados por el proveedor.

**5. Solicitar informes de ventas de las aerolíneas** que no se encuentran en el GDS como, por ejemplo, Satena, CLIC y aerolíneas regionales.

Finalmente, en la ejecución de un contrato no es suficiente aducir el principio de la buena fe porque es obligación de la entidad procurar una correcta ejecución del contrato y esto incluye realizar auditorías sobre los servicios prestados y sobre los precios facturados.

**RESPUESTA:** En atención a su observación se informa que la entidad siempre ha realizado auditorías al precio de los tiquetes ofrecidos por la agencia de viajes vs los que ofrecen las aerolíneas, lo anterior con el fin de salvaguardar los recursos del contrato suscrito y los dineros públicos.

**OBSERVACIÓN No. 13**

**OT-12. ¿EN CASO DE EVIDENCIAR INCONSISTENCIAS EN LOS COBROS REALIZADOS POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA, CUALES MEDIDAS VA A TOMAR LA ENTIDAD?**

No solo como proveedores sino también como ciudadanos colombianos nos preocupan los recursos públicos, que en últimas son nuestros recursos porque provienen de nuestros impuestos; en este sentido, nos gustaría conocer las decisiones que tomaría la entidad en caso de evidenciar irregularidades en los cobros realizados por el proveedor, más exactamente nos gustaría saber si harían válida la garantía de cumplimiento.

**RESPUESTA:**

Se informa al observante que en caso de evidenciar irregularidades durante la ejecución del contrato la entidad tendrá que realizar los trámites antes las instancias legales que así lo consideren y dependiendo del tipo de irregularidades se harán efectivas las pólizas destinadas para tal fin, así como los procesos de incumplimiento a que haya lugar. Es de aclarar que estas decisiones no son potestativas ni discrecionales de la administración, sino que hacen parte de un deber legal de la entidad.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

**OBSERVACIÓN No. 14**

OT-13. Certificación Anato

Se solicita establecer el requisito habilitante de que los proponentes pertenezcan a Anato, lo cual se evidencia mediante la presentación de una certificación expedida por dicho organismo con fecha no mayor a 30 días.

Con relación a lo anterior se precisa que el objetivo de requerir el certificado de filiación a la Asociación Nacional de Agencias de Viajes – ANATO, es establecer que pertenece al gremio de las Agencias de Viajes reconocidas a nivel nacional y que garantiza que cuenta con un sello de responsabilidad, garantía y reconocimiento en el sector como prestadores de servicios turísticos.

Por otra parte, es muy importante que la entidad tenga en cuenta lo siguiente:

La CERTIFICACION DE AFILIACION A LA ASOCIACION COLOMBIANA DE AGENCIAS DE ANATO es de suma importancia dado que regula y apoya las buenas prácticas de las agencias de viajes asociadas; adicionalmente cuenta con un comité de ética el cual se encarga de evaluar prácticas indebidas dentro de sus mismos asociados y la calidad del servicio lo que garantiza a las personas, entidades públicas y entidades privada que requieren los servicios de las agencias de viajes su adecuado cumplimiento; así mismo la solicitud de enmarca en el Decreto Ley 1082 de 2015, en su ARTÍCULO 2.2.1.1.1.6.2. Determinación de los requisitos Habilitantes. Dado lo anterior dicho requisito genera compromiso de calidad de servicio y responsabilidad con el gremio, y por ende con las entidades que adquieren los servicios de tiquetes.

**RESPUESTA**

No se acepta la observación, debido a que una vez verificada la naturaleza de Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO, se encuentra que esta es una entidad gremial sin ánimo de lucro que representa, defiende y promociona los intereses de las agencias de viajes asociadas, con vinculación voluntaria, por lo que no constituye un requisito que habilite a las agencias de viajes y otros actores del sector para ejercer sus actividades de manera legal en el país. Así las cosas, la entidad no considera necesaria la exigencia de esta certificación, ya que con esto se podría limitar el principio de pluralidad de oferentes.

La información contenida en las reglas de participación es suficiente, clara y precisa para garantizar la escogencia de la oferta más favorable, atendiendo a los principios de publicidad y transparencia, que rigen la contratación pública.

**DOCUMENTO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES  
SUBASTA INVERSA No. SASIE-002-2026**

Comité Estructurador,



**Lissette Cecilia Cervantes Martelo**  
Aspectos técnicos



**Nathalia Villamil Rojas**  
Aspectos técnicos



**Andrés Ernesto Soto D'laValle**  
Aspectos económicos



**Mariyenis Regalado Badillo**  
Aspectos jurídicos



**Amparo Elizabeth González**  
Aspectos financieros  
(No hubo observaciones)