



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Introducción

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cubre la expedición de tiquetes para los funcionarios y empleados de la Rama Judicial que la firma contratista, le provee a LA NACIÓN – CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, en adelante, LA ENTIDAD, asegurando la prestación óptima del servicio enmarcado en las obligaciones y condiciones contractuales.

Este acuerdo es válido por el periodo de ejecución del contrato de tiquetes aéreos.

Este acuerdo pretende establecer unos niveles de calidad y oportunidad en la prestación del servicio proporcionado por la firma Contratista, en adelante, EL PROVEEDOR.

El proveedor deberá cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el presente documento, en el caso de no cumplirlos total o parcialmente, asumirá los descuentos descritos en la Tabla: **“Objetivo No. 1. Garantizar la atención oportuna a las solicitudes de reserva y expedición de tiquetes”**.

El seguimiento a los ANS descritos corresponde al supervisor del contrato de la Entidad, por ende, cuando el proveedor incurra en incumplimientos a lo establecido en cada nivel de servicio, se generará la activación del/los porcentajes(s) por niveles de servicios reconocidos por el proveedor a favor de la Entidad, los cuales se verán reflejados en la facturación.

1. Descripción del servicio

El servicio prestado por EL PROVEEDOR a La Nación - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA consiste en el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales para satisfacer la necesidad de traslado de los funcionarios y empleados de las Altas Cortes, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial conforme las comisiones de servicio conferidas en ejercicio de sus funciones, así como, el suministro de tiquetes para el desarrollo de las actividades académicas en el marco de la implementación del Plan de Formación 2025-2026 de la Rama Judicial, liderado por la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”.

2. Alcance del acuerdo

El Proveedor según las necesidades de la Entidad en el marco del desarrollo y ejecución del objeto del contrato, deberá suministrar los tiquetes aéreos a nivel nacional e internacional que soliciten los funcionarios y empleados de la Rama Judicial. Los precios ofrecidos deben sujetarse en todo caso a las reglas establecidas en la Resolución 904 de

2012 expedida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil o la que la sustituya, complemento o modifique.

El servicio se presta a los funcionarios y empleados de la Rama Judicial. Las siguientes son las rutas o destinos demandados por los servidores judiciales de las corporaciones del nivel central y la DEAJ para cumplir con las comisiones de servicio a nivel nacional e internacional, realizadas en los siguientes periodos:

➤ ALTAS CORTES Y DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL.

Tabla 1. Destinos Nacionales 2026

DESTINOS NACIONALES		
TUMACO	MEDELLÍN	SANTA MARTA
SABANALARGA	NEIVA	VALLEDUPAR
BARRANQUILLA	LETICIA	SAHAGUN
RIOHACHA	MANIZALES	POPAYAN
SINCELEJO	CALI	CARTAGENA
VILLAVICENCIO	PTO. INIRIDA	ARAUCA
QUIBDÓ	RIOHACHA	PEREIRA
MONTERÍA	S. JOSE DEL GUAVIARE	IPIALES
FLORENCIA	IBAGUE	PASTO
VILLAVICENCIO	AGUACHICA	VILLAGARZON
COROZAL	PITALITO	CUCUTA
BUCARAMANGA	ARMENIA	SAN ANDRES
MITÚ	YOPAL	

Fuente: Unidad Administrativa

Tabla 2. Destinos internacionales 2026

DESTINOS INTERNACIONALES			
SANTIAGO DE CHILE	DE	SANTO DOMINGO	BRASILIA
CIUDAD PANAMÁ	DE	VIENA (AUSTRIA)	GINEBRA (SUIZA)
MADRID		GINEBRA	HOUSTON
PARIS		BARCELONA	MILAN
BUENOS AIRES		MÉXICO	MENDOZA (ARG)
ROMA	SAN JOSE DE COSTARICA		MONTEVIDEO
CALIFORNIA		LIMA	LUXEMBURGO
AVILÉS -ESPAÑA		MIAMI	PRAGA -REP. CHECA

Tabla 3. Destinos Nacionales 2025

DESTINOS NACIONALES		
TUMACO	MEDELLÍN	SANTA MARTA
SABANALARGA	NEIVA	VALLEDUPAR
BARRANQUILLA	LETICIA	SAHAGUN
RIOHACHA	MANIZALES	POPAYAN
SINCELEJO	CALI	CARTAGENA
FLORENCIA	IBAGUE	PASTO
VILLAVICENCIO	AGUACHICA	VILLAGARZON
COROZAL	PITALITO	CUCUTA
BUCARAMANGA	ARMENIA	SAN ANDRES
MITÚ	YOPAL	ARAUCA
QUIBDÓ	RIOHACHA	

Tabla 4. Destinos internacionales 2025

DESTINOS INTERNACIONALES			
SANTIAGO DE CHILE	DE	SANTO DOMINGO	BRASILIA
CIUDAD PANAMÁ	DE	VIENA (AUSTRIA)	GINEBRA (SUIZA)
MADRID		GINEBRA	HOUSTON
PARIS		BARCELONA	MILAN
BUENOS AIRES		MÉXICO	MENDOZA (ARG)

➤ ESCUELA JUDICIAL “RODRIGO LARA BONILLA”.

Tabla 8. Destinos nacionales 2024 y 2025.

RUTAS NACIONALES 2025	
BOGOTÁ	VALLEDUPAR
SANTA MARTA	VILLAVICENCIO
MEDELLÍN	ARMENIA
BARRANQUILLA	PUERTO INIRIDA
CÚCUTA	IBAGUÉ
CALI	QUIBDO
CARTAGENA	LETICIA
NEIVA	MITÚ
BUCARAMANGA	POPAYÁN
PASTO	PUERTO ASÍS
SAN ANDRÉS	PITALITO
TUMACO	ARAUCA
YOPAL	COROZAL - MONTERÍA
MANIZALES	PROVIDENCIA
FLORENCIA	APARTADÓ
PEREIRA	BUENAVENTURA
MONTERÍA	VILLAGARZÓN
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	

Fuente: Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla"

RUTAS NACIONALES 2026	
BOGOTÁ	NEIVA
RIOHACHA	MONTERÍA
IBAGUÉ	MITÚ
CALI	CARTAGENA
VILLAVICENCIO	PASTO
PEREIRA	ARAUCA
MEDELLÍN	FLORENCIA
QUIBDÓ	VALLEDUPAR
LETICIA	PUERTO CARREÑO
BARRANQUILLA	ARAUCA
MANIZALES	CÚCUTA
SAN ANDRÉS	POPAYÁN
FLORENCIA	YOPAL
VILLAGARZON	PITALITO

Nota: La Entidad, en cualquier momento, podrá incluir uno o varios destinos diferentes a los señalados a nivel nacional o internacional, sin que esto genere costos para la entidad.

El servicio cumple con los siguientes estándares y normas:

- Decreto 358 de 2020 Por el cual se reglamentan los artículos 511, 615, 616-1, 616-2, 616-4, 617, 618, 618-2 y 771-2 del Estatuto Tributario, 26 de la Ley 962 de 2005 y 183 de la Ley 1607 de 2012 y se sustituye el Capítulo 4 del Título 1 de la Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria.
- Resolución 01507 del 2012 Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil
- Artículo 68 de la Ley 336 de 1996, el transporte aéreo es un servicio público esencial, condición que implica que el Estado debe garantizar su continua, eficiente y adecuada prestación en condiciones seguras, objetivas y equitativas, como consecuencia del respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales.
- La Resolución de autorización de la Sala del Consejo Superior para contratar el servicio de expedición de tiquetes.

3. Glosario de Términos:

- 3.1. ANS – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: Es un acuerdo entre el proveedor de servicios y la Entidad. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del

proveedor y la entidad, así como las consecuencias de su incumplimiento que anticipadamente aceptan las partes.

- 3.2. Acto administrativo: Documento oficial a través del cual el nominador le confiere a un funcionario o servidor judicial la autorización para desplazarse hacia una dependencia, entidad o municipio localizado en lugar diferente a su sede habitual de trabajo, con el objetivo de cumplir una labor específica.
- 3.3. Comisionado: Todo funcionario o empleado Judicial que se desplace a un sitio determinado fuera de su sede habitual de trabajo, en cumplimiento de funciones específicas mediante resolución o el anexo orden de comisión y solicitud de anticipo firmada por su ordenador del gasto.
- 3.4. Comisión de servicios: Situación administrativa en virtud de la cual se ejercen temporalmente las funciones propias de su cargo en lugares diferentes a la sede habitual de su trabajo o se atienden transitoriamente actividades oficiales distintas a las inherentes al empleo de que es titular sin que se genere vacancia del empleo y dando lugar al pago de viáticos y gastos de transporte. (Concepto 125681 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública).
- 3.5. Actividades académicas: Implementación del Plan de Formación 2025-2026 de la Rama Judicial.
- 3.6. Altas Cortes: Consejo Superior de la Judicatura, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Corte Constitucional, Comisión de Disciplina judicial
- 3.7. Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”: el Consejo Superior de la Judicatura ejecuta las actividades académicas presenciales contenidas en el Plan de Formación de la Rama Judicial a través de la Escuela Judicial.
- 3.8. Unidades ejecutoras: 02 Consejo Superior de la Judicatura, 03 Corte Suprema De Justicia, 04 Consejo de estado, 05 Corte Constitucional, 09 Comisión de Disciplina judicial.

4. Compromisos del PROVEEDOR:

Los servicios prestados por EL PROVEEDOR serán las contenidas en el Anexo Técnico de los Estudios Previos.

5. Compromisos de la ENTIDAD:

- Efectuar los pagos en la forma convenida en el contrato y realizar los descuentos de Impuestos y contribuciones a que haya lugar de conformidad con la normatividad legal vigente.
- Ejercer los controles necesarios para la cabal ejecución del contrato.

- Suministrar oportunamente la información y el apoyo que requiera e CONTRATISTA, para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones pertinentes que el contratista le formule en desarrollo de la ejecución del objeto del contrato.
- Requerir al contratista para que adopte las medidas pertinentes cuando surjan faltas en el cumplimiento del contrato.
- Impartir a través del supervisor del contrato, las instrucciones necesarias para la correcta ejecución del contrato.
- Supervisar la correcta ejecución del contrato.
- Verificar y dejar constancia, a través del supervisor del contrato, el cumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA con el personal que contrate o tenga de planta durante la ejecución de los contratos frente a los aportes al sistema de seguridad social integral, parafiscales

6. Contactos:

A continuación, se especifican los representantes de EL PROVEEDOR y el Ordenador del Gasto del Consejo Superior de la Judicatura que serán notificados ante cualquier asunto relacionado con este acuerdo:

Por LA AGENCIA DE VIAJES (PROVEEDOR)

- Nombre:
Cargo
Teléfono: Extensión:
Celular:
Correo Electrónico:
- Nombre:
Cargo:
Teléfono: Extensión:
Celular:
Correo Electrónico:

Por el CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

- Nombre: Lorena Ivette Mendoza Marmolejo
Cargo: Directora Ejecutiva de Administración Judicial (e)
Rol: Ordenadora del Gasto
Teléfono: Extensión: 3127011
- Nombre: Eliana Andrea Vargas Sánchez
Cargo: Directora División de Servicios Administrativos DEAJ
Rol: Autorización modificaciones a itinerarios
Teléfono: Extensión: 3127011 Ext 7181
Correo Electrónico: eyalac@deaj.ramajudicial.gov.co

- Nombre: Jaime Iván Bocanegra Vergara
Cargo: Jefe Sección Servicios Técnicos DEAJ
Rol: Control, seguimiento, autorización de expedición de tiquetes
Teléfono: Extensión: 3127011 Ext 7185
Correo Electrónico: jbocanev@deaj.ramajudicial.gov.co
- Nombre: Luis Fernando López Bedoya
Cargo: Técnico Sección Servicios Técnicos DEAJ
Rol: Control, seguimiento, autorización de expedición de tiquetes
Teléfono: Extensión: 3127011 Ext 7185
Correo Electrónico: llopezbe@deaj.ramajudicial.gov.co
- Nombre: Johana Asslen Arévalo Camacho
Cargo: Profesional Especializado Escuela Judicial
Rol: Control, seguimiento, autorización de expedición de tiquetes
Teléfono: Extensión: 3550666 Ext 6423
Correo Electrónico: jarevalc@cendoj.ramajudicial.gov.co
- Nombre: Jeisson Danilo Gomez Mora
Cargo: Profesional Universitario Escuela Judicial
Rol: Control, seguimiento, autorización de expedición de tiquetes
Teléfono: Extensión: 3550666 Ext 6423
Correo Electrónico: jgomezmo@cendoj.ramajudicial.gov.co
- Nombre: Luis Eduardo Caicedo Maldonado
Cargo: Profesional Universitario Escuela Judicial
Rol: Control, seguimiento, autorización de expedición de tiquetes
Teléfono: Extensión: 3550666 Ext 6423
Correo Electrónico: lcaicedm@cendoj.ramajudicial.gov.co

7. Horarios de Servicios

Dos (2) oficinas (implant) que serán atendidas por una (1) persona en los espacios físicos e instalaciones:

- Una (1) oficina (implant) en la Unidad Administrativa de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial
- Y, una (1) oficina (implant) en la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”.

Prestará el servicio de reservas, expedición de tiquetes y atención exclusiva de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m., con conexión al sistema de reserva nacional e internacional.

El ejecutivo de cuentas (implant) exclusivamente atenderá el contrato con disponibilidad 24 horas 7 días a la semana, para atender las situaciones descritas en el numeral 1 del Anexo Técnico

8. Objetivos del Nivel de servicio

8.1 Garantizar la atención oportuna a las solicitudes de reserva y expedición de tiquetes:

Si el proveedor incurre en una de las causales descritas en la tabla, la Entidad a través del supervisor del contrato adelantará el siguiente trámite:

Se requerirá al proveedor mediante solicitud escrita para que, y mediante reunión, se realice diagnóstico y evaluación de las fallas del servicio. La evaluación se adelantará en observancia al principio del debido proceso y de la normatividad vigente con la finalidad de establecer la responsabilidad del proveedor y determinar la compensación.

El monto económico establecido por concepto de compensación de acuerdo con el ANS aceptado por las partes, deberá ser aplicado por el proveedor en la factura del mes inmediatamente siguiente, novedad que será verificada por el supervisor del contrato.

Objetivo No.1. Garantizar la atención oportuna a las solicitudes de reserva y expedición de tiquetes.					
Actividad	Descripción	Tiempo mínimo de respuesta	Tiempo máximo de Resolución	ANS	Consecuencia de incumplimiento del ANS
Envío de la Información de itinerarios al pasajero y a la entidad después de recibida la solicitud de tiquete (Comisionado)	Es el tiempo mínimo de respuesta oportuna que la agencia de viajes efectúa para remitir al comisionado las opciones de vuelo, para llevar a cabo la comisión de servicios autorizada.	2 horas (A partir de la notificación de la solicitud)	4 horas (A partir de la notificación de la solicitud)	100% del cumplimiento	Se descontará el 1% del valor registrado en la factura del mes inmediatamente siguiente.
Expedición de tiquetes nacionales	Es el tiempo mínimo de respuesta oportuna por parte de la agencia de viajes, y tiempo de respuesta máxima de resolución (expedición final del tiquete) una vez sea autorizado por el servidor designado para seguimiento y control de tiquetes en la División de Servicios Administrativos de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.	INMEDIATO (ver numeral 7 anexo técnico)	2 horas (ver numeral 7 anexo técnico)	100% del cumplimiento	Se descontará el 1% del valor registrado en la factura del mes inmediatamente siguiente.
Expedición de tiquetes internacionales		INMEDIATO (ver numeral 7 anexo técnico)	2 horas (ver numeral 7 anexo técnico)	100% del cumplimiento	Se descontará el 1% del valor registrado en la factura del mes inmediatamente siguiente.

Objetivo No.1. Garantizar la atención oportuna a las solicitudes de reserva y expedición de tiquetes.					
Actividad	Descripción	Tiempo mínimo de respuesta	Tiempo máximo de Resolución	ANS	Consecuencia de incumplimiento del ANS
Atención oportuna a situaciones	Es el tiempo de respuesta por parte de la agencia de viajes, para atender diferentes situaciones (ver numeral 1 Anexo Técnico).	30 min	2 horas	100% del cumplimiento	Se descontará el 1% del valor registrado en la factura del mes inmediatamente siguiente.

8.2 Obtener oportunamente la información como control de seguimiento de la ejecución del contrato. Los componentes de entrega oportuna de la se describen a continuación:

Objetivo No.2. Obtener oportunamente la información como control de seguimiento de la ejecución del contrato.				
Actividad	Descripción	Tiempo de entrega	Cumplió / No cumplió	Consecuencia de incumplimiento del ANS
Presentación Informe periódico de tiquetes aéreos expedidos	Es el tiempo de cumplimiento para la entrega del informe de tiquetes aéreos expedidos (nacionales o internacionales) del período inmediatamente anterior, número de contrato, centros de costos requeridos, número de tiquete expedido, ruta, fecha de expedición, fecha de viaje, nombre del pasajero, así mismo, se detallan los tiquetes que hayan sido reembolsados o revisados.	Cada quince (15) días	Cumple o No cumple	Se descontará el 0.01% del valor registrado en la factura del mes inmediatamente siguiente.
Informes adicionales de ejecución del contrato	Es el tiempo de cumplimiento de entrega de los Informes que requiera el Supervisor para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae.	En el momento que requiera el supervisor	Cumple o No cumple	
Acceso al sistema de información de compra y envió printer	Es el tiempo de cumplimiento por parte de la agencia para entregar y dar acceso al sistema de información (numeral 11 del anexo técnico) en la cual se pueda evidenciar los costos ofrecidos, en coherencia con el suministro de tiquetes más favorables del mercado en clase económica.	Los printer se entregarán de acuerdo a lo establecido en el numeral 19 del anexo técnico (al momento de enviar los itinerarios)	Cumple o No cumple	

Objetivo No.2. Obtener oportunamente la información como control de seguimiento de la ejecución del contrato.				
Actividad	Descripción	Tiempo de entrega	Cumplió / No cumplió	Consecuencia de incumplimiento del ANS
Facturación oportuna	Es el tiempo de cumplimiento de la entrega del reporte conciliado y de la factura emitida a través de la plataforma Olimpia del Ministerio de Hacienda.	(2) días después de la solicitud del supervisor	Cumple o No cumple	

9. Escalamientos

Cuando EL PROVEEDOR requiera información correspondiente a la ejecución del contrato, podrá solicitarlo o reportarlo directamente con los contactos relacionados en el numeral 6 del presente documento.

Cuando LA ENTIDAD experimente alguna situación relacionada con la prestación de servicios, podrá reportarlo directamente con:

(ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO POR EL PROVEEDOR)

10. Cambios a este acuerdo.

En caso de evidenciar la necesidad de realizar ajustes imperativos y/o perentorios que requieran atención inmediata por parte de la Agencia, estos deberán ser aplicados, sin que represente afectación en la prestación del servicio, dejando el respectivo registro y evidencia de lo acordado por las partes.

ENTIDAD

LORENA IVETTE MENDOZA MARMOLEJO
NACION -CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
Directora Ejecutiva de Administración Judicial (e)
Ordenadora del Gasto

PROVEEDOR

REPRESENTANTE LEGAL
AGENCIA DE VIAJES