Bogotá, 23 de Julio de 2026
Señores:
RAMA JUDICIAL
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE CUNDINAMARCA - AMAZONAS
Ciudad

REF: ***Respuesta a los Requerimientos Técnicos***

Estimados Señores,

Agradecemos la oportunidad de presentar nuestra propuesta comercial y esperamos tener la posibilidad de convertirnos en su aliado estratégico en la gestión integral de sus viajes corporativos.

1. **INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA:**

El contratista deberá contar con la infraestructura administrativa física y virtual (línea celular, correo electrónico y página web y/o aplicativo dispuesto para tal efecto), y el personal que garantice la prestación del servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana de lunes a domingo.

RESPUESTA: CUMPLE. En **MAYATUR** contamos con la infraestructura administrativa física y virtual necesaria para garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Disponemos de línea celular, correo electrónico, página web y los canales de atención requeridos para brindar soporte oportuno, así como del personal capacitado para asegurar la continuidad y calidad del servicio conforme a los requerimientos establecidos.

2. **SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS:**

El contratista deberá suministrar los tiquetes aéreos en todas las rutas nacionales de acuerdo con la necesidad de la Entidad a través del supervisor del contrato y suministro de transporte aéreo a regiones apartadas del país en donde no operen las aerolíneas de transporte regular, garantizando que el servicio lo prestarán a través de aerotaxis o aerolíneas legalmente establecidas para prestar dicho servicio.

RESPUESTA: CUMPLE. MAYATUR S.A.S. cuenta con la capacidad para suministrar tiquetes aéreos en todas las rutas nacionales, de acuerdo con las necesidades de la Entidad y las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato. Asimismo,

garantizamos el suministro de transporte aéreo hacia regiones apartadas del país donde no operen aerolíneas de transporte regular.

3. INFORMACIÓN DE REDUCCIÓN DE TARIFAS:

El contratista deberá mantener informada a la Entidad sobre la reducción de tarifas y ofertas que realicen las Aerolíneas, lo anterior de manera permanente y oportuna.

RESPUESTA: CUMPLE. En **MAYATUR S.A.S.** ofrecemos comunicación continua con nuestros clientes, garantizando información permanente y oportuna sobre la reducción de tarifas y las ofertas publicadas por las aerolíneas.

4. LUGAR DE ENTREGA DE TIQUETES AÉREOS Y PASABORDOS:

Sin perjuicio de la entrega de tiquetes electrónicos, el contratista deberá entregar los tiquetes aéreos y los pasabordos en el lugar que indique el supervisor del contrato, sin costo adicional para la Entidad.

A. Para la reserva o compra de un tiquete aéreo, el Contratista deberá dar respuesta a la Entidad en un máximo de dos (2) horas contadas desde la primera comunicación que establezca la Dirección y para el efecto, deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:
B. Establecer la ruta de viaje de acuerdo con lo solicitado por la Dirección Seccional. Aplicar la reserva.
C. Aplicar la tarifa más económica que se ajuste de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
D. Informar qué aerolíneas van al destino solicitado, indicando horarios y valores, con el fin de escoger la tarifa más económica.
E. El supervisor del contrato confirmará al correo electrónico del contratista cuál es la propuesta aceptada y autorizará la emisión del tiquete.
F. El contratista expedirá el tiquete y reconfirmará la reserva. El contratista entregará el tiquete aéreo al funcionario, empleado o contratista que el supervisor del contrato autorice por correo electrónico.
G. El contratista emitirá respuesta vía correo electrónico al funcionario encargado de solicitar los tiquetes aéreos, que contenga la información relacionada con el viaje: (aerolínea, ruta, fecha, hora de salida, conexiones, tarifa, aeropuerto de salida y código de la reserva).

RESPUESTA: MAYATUR CUMPLE con los literales anteriormente descritos, sin embargo, consideramos pertinente realizar las siguientes observaciones de fondo respecto a algunos de los requerimientos planteados.

- En atención a su requerimiento, en el que se indica que ***"el contratista deberá entregar los tiquetes aéreos y los pasabordos en el lugar que indique el***

supervisor del contrato", nos permitimos informar que MAYATUR remitirá los tiquetes aéreos al correo electrónico previamente autorizado por el supervisor. En cuanto a los pasabordos, estos deben ser gestionados directamente por el pasajero ante la aerolínea, de acuerdo con las políticas y procedimientos de cada compañía aérea.

- Frente a su solicitud del literal A, nos permitimos informar que hemos ajustado este servicio para ustedes, ya que anteriormente el tiempo de atención establecido era de tres (3) horas. Dando así cumplimento a su requerimiento.

5. CAMBIO Y CANCELACIÓN DE TIQUETE:

El contratista deberá informar el cambio o cancelación del tiquete dentro de las 24 horas a su emisión, según sea el caso. Lo anterior conforme con las políticas y condiciones que para cada caso adopten las aerolíneas.

RESPUESTA: MAYATUR CUMPLE. Se realizará de conformidad con las políticas, tarifas y condiciones establecidas por las aerolíneas.

6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

El contratista usará los sistemas de información y plataformas que faciliten la adecuada ejecución del contrato.

RESPUESTA: MAYATUR CUMPLE. Disponemos de un sistema propio con herramientas digitales avanzadas, **SBVC (Sistema Bolívar Viajes Corporativos)**, diseñado para gestionar de manera ágil y eficiente las reservas, emisiones y facturación desde cualquier dispositivo. Asimismo, brindamos atención permanente (24/7) a través de nuestra línea nacional, correo electrónico y WhatsApp, garantizando un servicio oportuno, continuo y de alta calidad.

7. SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA Y CELULAR:

El contratista prestará el servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por el canal más expedito ya sea mediante línea telefónica fija o celular.

RESPUESTA: MAYATUR CUMPLE. Brindamos atención permanente (24/7) a través de nuestra línea nacional, correo electrónico y WhatsApp, garantizando un servicio oportuno, continuo y de alta calidad.

8. PERSONA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN EXCLUSIVA PARA LA ENTIDAD:

El contratista deberá asignar a un ejecutivo de cuenta responsable de la atención personalizada a la Entidad, con el fin de atender al Supervisor del Contrato. El asesor o ejecutivo de cuenta será el puente entre la Entidad con los asesores de las diferentes aerolíneas para el manejo de (millas y otros beneficios comerciales), a que hubiese lugar, así mismo actuará como canal entre las partes cuando se presenten reclamos.

RESPUESTA: MAYATUR CUMPLE. Sin embargo, les solicitamos se sirvan informar si cuentan con convenios vigentes con las diferentes aerolíneas, a fin de adelantar las gestiones necesarias para su correspondiente aplicación.

Adicionalmente, agradecemos nos informen los volúmenes de compra por servicio.

9. REEMBOLSOS:

El contratista gestionará ante las Aerolíneas, previa autorización de la Entidad, el reembolso por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de acuerdo con las condiciones y políticas de las Aerolíneas. De acuerdo con lo anterior, el contratista deberá reembolsar a la Entidad el valor por cancelaciones y cambios de tiquetes aéreos cuando estos sean reembolsables, en un término menor a cuarenta y cinco (45) días calendario desde la solicitud del cambio o cancelación del Tiquete Nota: La Tarifa Administrativa no es reembolsable en los casos de cambios y cancelaciones de Tiquetes Aéreos.

RESPUESTA: MAYATUR CUMPLE. No obstante. Se informa que el trámite de los reembolsos se realizará de conformidad con las políticas y condiciones establecidas por cada aerolínea, así como con las condiciones de la tarifa correspondiente al tiquete emitido.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio oportuno, eficiente y de alta calidad. Asimismo, manifestamos nuestra disposición para atender cualquier aclaración o brindar la información adicional que se considere necesaria durante el presente proceso, con el propósito de contribuir al adecuado desarrollo de la contratación y consolidarnos como un aliado estratégico en la gestión integral de sus viajes corporativos.

(Original firmado)

MARIA FERNANDA SALGADO PERDOMO
Técnica en licitaciones
AVIATUR S.A.S.