



**RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES TÉCNICAS EXTEMPORANEAS  
PRESENTADAS AL ANÁLISIS PRELIMINAR Y ANEXOS  
DE LA CONVOCATORIA ABIERTA No. 062 DE 2022.**

**Objeto:** “Contratar el servicio de agencia de viajes para el suministro de tiquetes aéreos con cobertura nacional para los Contratistas de la Subcuenta PDET del Fondo Colombia en Paz.”.

<b>OBSERVACION No</b>	<b>1</b>
INTERESADO	NOVATOURS S.A
FECHA DE PRESENTACION	7/12/2022
HORA DE PRESENTACION	04:57 P.M

**1. OBSERVACIÓN SOBRE EL PORCENTAJE DE DESCUENTO EN EL VALOR DE TIQUETES NACIONALES**

*“Porcentaje de descuento en el valor de tiquetes nacionales: (Anexo No. 14- Descuento en el valor de los tiquetes) (250 PUNTOS)*

*Obtendrá el mayor puntaje; es decir, 250 puntos, el proponente que ofrezca el mayor porcentaje de descuento sobre la tarifa neta de los tiquetes nacionales, sin condición alguna por aerolínea ni por clase de tiquete durante toda la ejecución del contrato; las demás ofertas se calificarán en forma proporcional y decreciente, de acuerdo a la siguiente fórmula:*

$$\% \text{ de descuento en tarifas nacionales ofrecida por el Proponente} \times 250 = \text{Mayor porcentaje de descuento ofrecido en tarifas nacionales}”$$

**Observación:** Con el fin de que empresas de diferentes tamaños participen en igualdad de condiciones y tengan oportunidad de ser los adjudicatarios del presente proceso, solicitamos muy amablemente otorgar el mayor puntaje a la empresa cuyo ofrecimiento sea igual a la media aritmética o cuyo ofrecimiento se encuentre más cerca por debajo o por encima de la media aritmética.

**R/** El factor de evaluación y ponderación relacionado con el mayor descuento en los tiquetes nacionales fue establecido para que la parte contratante acceda a la mejor oferta posible dentro del mercado.

En ese sentido, quien ofrezca el mejor descuento por tiquete de acuerdo con su capacidad técnica y financiera será acreedor de la mayor puntuación.

Es de resaltar que, el porcentaje de descuento en el valor por tiquetes nacionales corresponde a un requisito que no resulta habilitante y los interesados están en libertad de ofertar o no alguno de los factores ponderables que hacen parte de la evaluación de la oferta, razón por la cual no se acepta la observación.

**2. OBSERVACIÓN SOBRE EL PORCENTAJE DE ASUNCIÓN DE PENALIDADES**

*“Porcentaje asunción de penalidades: (Anexo No 15 – Asunción de penalidades) (150 puntos): Obtendrá el mayor puntaje, es decir 150 puntos, el proponente que cubra el mayor porcentaje de lo que se cobre por concepto de penalidad (cambio de reservas, cancelación de tiquetes o desistimiento, devolución y garantía de reembolso de los tiquetes y revisados de tiquetes entre otras) en los tiquetes, por cualquier circunstancia que las origine. A los demás proponentes se les asignará el puntaje en forma directamente proporcional; a quien no los ofrezca obtendrá cero (0) puntos.*



*% porcentaje asunción de penalidades X 150 = Mayor porcentaje de asunción de penalidades”*

**Observación:** Es muy importante que la entidad tenga en cuenta que los cobros de penalidades y sanciones relacionadas con reembolsos, revisados, cambios de itinerarios o fechas de los tiquetes, los realiza directamente las aerolíneas y no la agencia de viajes.

Por otra parte, resulta injusto que la agencia de viajes asuma el costo de los cambios de los tiquetes expedidos cuando las causas que originan dichos cambios son imputables a la entidad o al pasajero y son ajenas totalmente al contratista, por ejemplo, en ocasiones la no presentación del pasajero al vuelo se debe a que este no se presentó, con la debida antelación, en el mostrador de la aerolínea para realizar el registro necesario.

En segundo lugar, se generan altos costos por penalidades y/o sanciones impuestas por las diferentes aerolíneas ante cualquier modificación en los itinerarios iniciales.

Debemos mencionar que las aerolíneas bajo ninguna circunstancia exoneran el cobro de las penalidades las cuales pueden llegar a alcanzar valores hasta de \$100.000 y adicional a estos costos se debe considerar que los cambios generan diferencias de tarifas que no son consideradas penalidades.

Por lo anterior solicitamos amablemente a la entidad que este criterio sea modificado y se indique que el puntaje es otorgado a quien asuma las penalidades cuando las causas que originen los cambios sean imputables al contratista.

**R/** En atención a la observación, se mantiene el factor de evaluación y ponderación, en consideración a que las condiciones de Convocatoria Abierta No. 062 de 2022, en cuanto a la asunción de penalidades resultan claras, teniendo en cuenta que el Análisis Preliminar establece en el Numeral 2.3.2 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA, Numeral 6, que el contratista debe “(...) *Asumir la totalidad de las penalidades generadas por hechos imputables a la agencia de viajes. (...)*” y adicionalmente el Numeral 7 establece, que el contratista debe “(...) *Realizar la conciliación semanal de cuentas en la cual se determine como mínimo: valor de los pasajes adquiridos y utilizados, valor de pasajes cancelados, penalidades incurridas, y millas utilizadas. (...)*”.

Así las cosas, la Subcuenta PDET asumirá las penalidades que le sean imputables, sin embargo, dentro de condiciones de la convocatoria en el Análisis Preliminar el Numeral 4.1.1.1 B. PORCENTAJE DE ASUNCIÓN DE PENALIDADES estableció como factor de evaluación y ponderación de las propuestas que resulten habilitadas, el otorgamiento de 150 puntos como máximo puntaje, al “(...) *proponente que cubra el mayor porcentaje de lo que se cobre por concepto de penalidad (cambio de reservas, cancelación de tiquetes o desistimiento, devolución y garantía de reembolso de los tiquetes y revisados de tiquetes entre otras) en los tiquetes, por cualquier circunstancia que las origine. (...)*”. El porcentaje restante del cobro de penalidades será asumido por la Subcuenta PDET.

Los factores de evaluación y ponderación estructurados para la presente convocatoria fueron establecidos para que los posibles interesados presenten su oferta conforme a su capacidad jurídica, financiera y técnica, razón por la cual, teniendo en cuenta que la solicitud de eliminación recae sobre un requisito que no resulta habilitante, el interesado está en libertad de ofertar o no alguno de los factores ponderables que hacen parte de la evaluación de la oferta.

**3. OBSERVACIÓN SOBRE EL BENEFICIO POR VOLUMEN EN VENTAS**

*“Beneficios por volúmenes en ventas (Anexo N. 16 Beneficios por ventas) (200 puntos): Tendrá mayor puntaje el proponente que ofrezca la mayor cantidad de tiquetes aéreos de forma gratuita por cada cien millones de pesos facturados, representado en pasajes aéreos nacionales de clase económica, en la ruta que se solicite:*

<b>No. DE TIQUETES NACIONALES POR CADA \$ 100 MILLONES FACTURADOS</b>	<b>PUNTAJE</b>
---	----------------



4 tiquetes	200 PUNTOS
3 tiquetes	160 PUNTOS
2 tiquetes	80 PUNTOS
1 tiquetes	40 PUNTOS

**Observación:** Es muy importante que la entidad tenga en cuenta que los tiquetes aéreos tienen un alto costo, por lo que para un oferente no es viable realizar ofrecimiento de tiquetes obsequio, y mas aun cuando la entidad esta solicitando descuento sobre tiquetes aéreos nacionales, y a su vez el no cobro de penalidades, llevando al oferente a un desequilibrio económico. por lo anterior solicitamos a la entidad eliminar este factor de ponderación, permitiendo una competencia en igualdad de condiciones.

R/ En atención a la observación, se mantiene el factor de evaluación, en consideración a que los factores de evaluación y ponderación estructurados para la Convocatoria Abierta No. 062 de 2022 fueron establecidos para que los posibles interesados presenten su oferta conforme a su capacidad jurídica, financiera y técnica, razón por la cual, el interesado está en libertad de ofertar o no alguno de los factores ponderables que hacen parte de la evaluación de la oferta.

#### **4. OBSERVACIONES SOBRE LA FORMA DE PAGO**

*“El CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA el valor de los servicios efectivamente suministrados, facturados y aprobados por el supervisor del contrato, mes vencido, de acuerdo con los beneficios y descuentos ofrecidos como factores ponderables dentro de la propuesta presentada y conforme al manual operativo del FCP. “*

**Observación:** El sector del turismo en Colombia difiere en varios sentidos de otros sectores de la economía. Una de las diferencias más notables es la imposibilidad que tienen las agencias de viaje de trasladar los plazos de pago de los clientes a los proveedores (aerolíneas) y por el contrario sus compromisos de pago deben ser cubiertos de manera semanal. De esta manera, el comportamiento de pagos de la entidad influye de manera drástica en los flujos de efectivo de la empresa adjudicataria, sin importar su tamaño, porque un mayor tamaño implica mayores ventas y un mayor requerimiento de efectivo. Situación que podría llegar a configurar un riesgo financiero para las agencias de viajes y/o a asumir altos costos de financiación.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que la Entidad puede proyectar los consumos mensuales y solicitar el PAC correspondiente, se solicita amablemente a la entidad permitir la radicación de facturas de forma semanal y efectuar los pagos de manera quincenal.

R/ En atención a la observación, la entidad se permite aclarar que no existe una proyección de tiquetes y la cantidad a solicitar dependerá de las actividades propias de la agencia y la misionalidad de las labores y actividades a desarrollar en el territorio, razón por la cual, teniendo en cuenta las características del objeto a contratar, se adelantó estudio de sector fruto del cual se establecen indicadores de capacidad financiera con niveles financieros óptimos y saludables que permitan a los posibles oferentes ejecutar el contrato teniendo en cuenta su forma de pago, razón por la cual no se acepta la solicitud de modificación.

#### **5. RECOMENDACIONES PARA LA ENTIDAD FRENTE AL CONTROL DEL POSIBLE RIESGO DE EXPEDICIÓN POR PARTE DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DE TIQUETES CON VALORES SUPERIORES A LOS VALORES DEL MERCADO.**

*“CÓMO VA A CONTROLAR LA ENTIDAD QUE LA EMPRESA ADJUDICATARIA NO HAGA CARGOS OCULTOS E INDEBIDOS?*



*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 ganar procesos en franca lid.*

*Esta competencia desleal se traduce en los altos porcentajes de descuento ofrecidos por esas empresas para ser los adjudicatarios de los diferentes procesos 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. 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.*
- 2. Solicitar el reporte del BSP, donde se relaciona el valor de todos los tiquetes expedidos en un periodo determinado.*
- 3. Solicitar a las diferentes aerolíneas el reporte de los tiquetes expedidos en el periodo para comparar los precios facturados por el proveedor.*
- 4. Solicitar informes de ventas de las aerolíneas que no se encuentran en el GDS como por ejemplo, Satena, Easyfly, Viva Air 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.”*

**R/** Se agradecen las advertencias de la agencia de viajes frente a las supuestas prácticas fraudulentas de las agencias de viajes.

Sobre el particular, es de resaltar que las condiciones de la Convocatoria Abierta No. 062 de 2022 señalan como una de las obligaciones de expedición de tiquetes por parte del contratista (numeral 2.3.4) la siguiente: “2. *Suministrar los pasajes aéreos en rutas nacionales, en la clase **y tarifas más económicas**, (...)*” (resaltado fuera del texto)

Por su parte, la supervisión del contrato realizará un sondeo permanente para asegurar que los valores cobrados por la agencia de viajes correspondan a los valores del mercado en las tarifas más económicas, so pena de indentificar la situación y proceder con las acciones contractuales procedentes.

## **6. FRENTE A LA PREGUNTA DE LA ENTIDAD SOBRE LAS ACCIONES A TOMAR EN CASO DE COBROS INSOSISTENTES**

**“¿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.”*

R/ La supervisión del contrato realizará la verificación correspondiente de los valores de los tiquetes cotizados por la agencia de viajes. Si llega a identificar irregularidades, se procederá con las acciones contractuales procedentes.

## **7. OBSERVACIÓN SOBRE INCLUIR NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES**

### **“NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES**

*Con el fin de que la entidad cuente con un servicio óptimo por parte de la empresa adjudicataria, se solicita amablemente incluir como requisito habilitante la presentación de los certificados vigentes de las normas técnicas sectoriales NTSAV01 que incluye los requisitos para elaborar correctamente reservas aéreas, la NTSAV02 sobre los requisitos para la atención al cliente y la NTSAV03 acerca de la M infraestructura en una agencia de viajes.”*

R/ En atención a la observación, la Entidad se permite aclarar que en la estructuración del proceso de selección fueron establecidos los requisitos habilitantes que se consideran suficientes y adecuados para ejecutar ideoneamente el contrato a celebrar, razón por la cual no acepta la solicitud de inclusión de normas técnicas sectoriales.

## **8. PREGUNTA SOBRE LOS CONSUMOS**

### **“CONSUMOS**

*¿Muy respetuosamente solicitamos a la entidad indicarnos cual es el porcentaje de tiquetes nacionales e internacionales proyectados para la ejecución del presente contrato?”*

R/ La Convocatoria Abierta No. 062 de 2022 es clara al definir que el objeto de la contratación es la provisión de tiquetes en rutas nacionales. La proyección de tiquetes mensuales está definida por el valor total del contrato y su duración.

## **9. RECOMENDACIÓN SOBRE CERTIFICACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

### **“SANCIONES SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

*Toda agencia de viajes para su operación deberá estar inscrita en el Registro Nacional de Turismo, que termina constituyéndose en una licencia de funcionamiento. La Superintendencia de Industria y Comercio son los organismos encargados de certificar las posibles sanciones que tengan los prestadores de servicios turísticos en este registro, derivadas de su ejercicio frente a los consumidores, por lo cual las entidades estatales han empezado a incluir estas certificaciones dentro de sus requisitos mínimos habilitantes. Por lo anterior solicitamos amablemente se incluya certificación de no sanción de los últimos 5 años expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio con una fecha no mayor a 30 días calendario anteriores al cierre del presente proceso.*

*Esta certificación es diferente a las sanciones estipuladas por la normatividad de contratación, pues estas sanciones se pueden originar debido a quejas de los usuarios por la deficiencia en la prestación del servicio, por hacer ofrecimientos engañosos y por recurrir a malas prácticas de competencia entre otros.”*

R/ Dentro de la Convocatoria Abierta No. 062 de 2022 y como requisito habilitante se dispone: “3.3.3 ACREDITACIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO VIGENTE. En cumplimiento de lo establecido en el



Decreto 1074 de 2015, el oferente deberá aportar con su propuesta, el certificado de Registro Nacional de Turismo vigente.”

No sobra resaltar que, de conformidad con el Decreto 1074 de 2015, la inscripción en el RNT tiene una vigencia anual y debe renovarse dentro de los tres primeros meses de cada año.

## **10. OBSERVACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN**

### **“UBICACIÓN**

*Debido a que el contrato se va a desarrollar en la ciudad de Bogotá y con el fin de que el proponente adjudicatario pueda atender de manera directa y expedita asuntos relacionados con la ejecución del contrato, se sugiere que dentro de los aspectos habilitantes se incluya que el oferente debe contar con oficina principal de atención en la ciudad de Bogotá.”*

**R/** No se requiere de una oficina de atención en Bogotá, por cuanto todos los servicios se prestan de forma remota.

**DANIELA SANCHEZ POLANCO**  
Comité de Verificación y Evaluación Técnica  
Convocatoria Abierta No 062 de 2022  
Agencia de Renovación del Territorio

**ALEJANDRO ALVAREZ GONZALEZ**  
Comité de Verificación y Evaluación Técnica  
Convocatoria Abierta No 062 de 2022  
Agencia de Renovación del Territorio