

1

RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES DEL PROCESO DE INVITACIÓN PÚBLICA No. UC002-2026

OBJETO: "SUMINISTRO DE TIKETES AEREOS EN RUTAS NACIONALES E INTERNACIONALES".

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR BETTY MERLANO FERNANDEZ/ Rep. legal TURISMO DEL MORROSQUILLO, de fecha 10 de febrero de 2026 a través de correo electrónico rosarioh@turismodelmorrosquillo.com

OBSERVACIÓN No. 1

En ejercicio del derecho a presentar observaciones dentro del término establecido, y actuando como posible oferente, nos permitimos formular observación al **Proyecto de Pliego de Condiciones**, específicamente al **factor de evaluación técnico**, criterio denominado **"Incentivos"**, el cual señala textualmente:

"Se otorgará diecinueve puntos cinco (19.5) puntos al proponente que ofrezca Incentivos: 5 puntos para cada plan tales como planes de millas y planes corporativos. Si entrega más de 4 incentivos el puntaje máximo será de 19.5 puntos."

Al respecto, de manera respetuosa consideramos necesario indicar que **actualmente las aerolíneas que operan en Colombia no están otorgando puntos diferenciados por cada plan**, tales como planes de millas y planes corporativos, en los términos descritos en el proyecto de pliego, toda vez que dichos programas han sido modificados, limitados o unificados por las aerolíneas, o no se encuentran disponibles de forma generalizada para contratos institucionales.

En ese sentido, el criterio de evaluación planteado **no se ajusta a la realidad actual del mercado aeronáutico colombiano**, lo cual podría generar una **imposibilidad material de cumplimiento**, así como una eventual afectación a los principios de **pluralidad de oferentes, libre concurrencia y selección objetiva**, al establecer un factor técnico basado en condiciones que no dependen del proponente sino de políticas internas de las aerolíneas.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Entidad **revisar y ajustar el factor técnico de "Incentivos"** incluido en el Proyecto de Pliego, considerando alternativas como:

- La eliminación de dicho criterio de evaluación, o
- Su modificación para adecuarlo a incentivos que efectivamente se encuentren vigentes y disponibles en el mercado, o
- Su sustitución por un criterio técnico objetivo, verificable y acorde con la realidad del sector.

Lo anterior, con el fin de garantizar la transparencia del proceso y permitir la participación efectiva de los interesados.

Agradecemos la atención prestada a la presente observación.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:



Reacreditados Institucionalmente, resolución N° 000020 del 11 de enero de 2023 por el Ministerio de Educación Nacional, certificados en: ISO: 9001 – ISO: 45001 e ISO: 14001 ICONTEC
Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión para la transformación del territorio
PBX: (604) 786 2396 - Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT: 891080031-3 - www.unicordoba.edu.co

2

La Entidad, una vez analizada la observación presentada y revisadas las condiciones actuales del mercado aeronáutico colombiano, considera procedente aceptar la observación. En efecto, se evidenció que los programas de incentivos tales como planes de millas y planes corporativos dependen de políticas internas de las aerolíneas, las cuales han sido modificadas o limitadas, y no se encuentran disponibles en condiciones homogéneas para todos los intermediarios del sector.

Por lo anterior, la Entidad modificará el factor técnico de evaluación, asignando el puntaje correspondiente a servicios de valor agregado que sí dependen directamente del oferente, sean objetivamente verificables y no generen costo adicional para la Entidad.

El puntaje se asignará de la siguiente manera:

- **Diecinueve puntos cinco (19.5) puntos** al proponente que ofrezca asesoría y acompañamiento gratuito en el trámite de visas americanas, hasta un tope máximo de veinte (20) asesorías, para funcionarios y/o directivos de la Universidad de Córdoba, cuando así se requiera en el desarrollo de comisiones oficiales o actividades académicas e institucionales.

Se precisa que estos servicios se otorgarán exclusivamente como valor agregado, no podrán generar costos directos o indirectos para la Entidad y deberán mantenerse durante toda la ejecución contractual en caso de resultar adjudicatario.

Los ajustes mencionados, se verán reflejados en el Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACIONES PRESENTADAS por MARIA EUGENIA ARDILA/ NOVTOURS, de fecha 10 de febrero de 2026 a través de correo electrónico licitaciones1@novatorurs.co

OBSERVACIÓN No. 1

1.6 FORMA DE PAGO

El valor del contrato a suscribir se pagará de la siguiente manera mediante pagos parciales, el valor a pagar corresponderá al número de tiquetes aéreos suministrados, previo recibo a satisfacción del supervisor del contrato. Para su pago EL CONTRATISTA deberá presentar las facturas con los requisitos exigidos por la DIAN, certificado del pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Laborales, suscrita por el Representante legal y/o revisor fiscal (Anexar fotocopia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes expedido por la Junta Central de Contadores); según el caso, acta de recibo a satisfacción, por parte del Supervisor del presente contrato e Informe de Actividades desarrolladas teniendo en cuenta la propuesta económica.

Observación: 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 la reducción del plazo de pago a quince (15) días calendario contados a partir de la radicación de la factura.



3

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

No se acepta la observación. La Entidad ha establecido la forma de pago conforme a su programación presupuestal y al flujo de recursos aprobado, los cuales se reciben y ejecutan de manera mensual, en armonía con el principio de anualidad presupuestal y las disposiciones internas de ejecución financiera.

Si bien la Entidad reconoce las particularidades operativas del sector turístico, especialmente en lo relacionado con las condiciones de pago exigidas por las aerolíneas, dichas circunstancias hacen parte del riesgo propio de la actividad económica del proponente y, por tanto, del riesgo comercial que debe ser evaluado al momento de estructurar su oferta económica.

En ese sentido, corresponde a cada interesado realizar el análisis financiero correspondiente, considerando las condiciones de pago establecidas en el pliego de condiciones, a fin de determinar la viabilidad y rentabilidad del eventual contrato.

En consecuencia, se mantiene la forma de pago inicialmente prevista en los pliegos de condiciones

OBSERVACIÓN No. 2

3.1.20 LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO IATA

El oferente deberá presentar la licencia de funcionamiento vigente de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo IATA.

Para el caso de consorcios o uniones temporales todos sus miembros deben estar inscritos en la IATA.

Observación No. 1: Muy respetuosamente, solicitamos a la entidad que, durante la ejecución del contrato, se evalúe que el oferente adjudicatario realice la expedición de los tiquetes aéreos utilizando el código IATA acreditado en su propuesta. Esta solicitud se fundamenta en que, en algunos procesos de contratación de objeto similar, se ha evidenciado que ciertas agencias de viajes, durante la ejecución contractual, subcontratan con otras agencias de viajes la expedición de los tiquetes aéreos, situación que podría apartarse de las condiciones inicialmente ofertadas.

Por lo tanto, se solicita que no permitan durante la ejecución del contrato la emisión de los tiquetes bajo un código diferente al acreditado en la presentación de la propuesta.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La Entidad informa que, en virtud de los requisitos habilitantes establecidos en los pliegos de condiciones, el oferente y en caso de consorcios o uniones temporales, cada uno de sus integrantes debe acreditar licencia IATA vigente.

Durante la ejecución del contrato, la supervisión contractual verificará que los tiquetes aéreos sean expedidos directamente por el contratista adjudicatario y bajo el código IATA acreditado en su propuesta, en concordancia con el principio de selección objetiva y las condiciones habilitantes que sirvieron de base para la adjudicación.

La Entidad precisa que el contratista deberá ejecutar el contrato conforme a la propuesta presentada y aceptada, sin que le sea permitido alterar las condiciones que fundamentaron su habilitación y evaluación. Cualquier subcontratación deberá

4

sujetarse a lo previsto en el contrato y no podrá implicar la sustitución de los requisitos habilitantes acreditados en el proceso.

En ese sentido, la Entidad garantizará, a través de la supervisión contractual, el cumplimiento de esta condición durante toda la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN No. 3

3.3.1 EXPERIENCIA HABILITANTE

Para el presente proceso de selección los proponentes deberán acreditar experiencia a través de la información consignada en el registro único de proponentes (para personas naturales y jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas en Colombia) relacionando en el ANEXO 3 de experiencia del pliego de condiciones, la experiencia que se pretenda hacer valer en el proceso de selección, la cual debe corresponder a un MÁXIMO DE CINCO (5) CONTRATOS, ejecutados y terminados, cuyo objeto corresponda a suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, cuyo valor final sumado, sea igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto oficial expresado en salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El SMLMV (Salario Mínimo Legal Mensual Vigente) que se tomará para la conversión del valor de cada contrato a SMLMV, será el del año en que finalizaron los servicios, de acuerdo con la certificación del contrato que se relacione en la propuesta.

Observación No. 1: En los casos de proponentes con objeto amplio en el desarrollo de sus actividades, es importante la verificación efectiva de la experiencia habilitante de acuerdo al objeto y alcance del pliego de condiciones; esto con el fin de evitar prácticas en las cuales incurrir algunos proponentes, y conforme a las cuales allegan información y soportes como condiciones para acreditar experiencia sin que de ellos se pueda observar el cumplimiento de la experiencia solicitada en cuanto a los requerimientos técnicos y de experiencia mínima, verbigracia, cuando posterior a la etapa de observaciones, se encuentran anexos de algunos proponentes que en

5

relación con la experiencia carecen de certificación de las entidades contratantes y por los valores de ejecución en el suministro de tiquetes aéreos nacionales o internacionales; o cuando aportan documentos de Excel con relación de facturas que no contienen la certificación de las entidades contratantes y por los valores de ejecución en el suministro de tiquetes aéreos nacionales.

De las anteriores situaciones, se deriva la imposibilidad para determinar y observar el valor ejecutado en la expedición de tiquetes aéreos nacionales y de los contratos, en consecuencia, impiden verificar de manera eficaz la experiencia habilitante mínima, de acuerdo con la cual un proponente podrá adquirir la condición de habilitado o no habilitado.

Así las cosas, es fundamental realizar una verificación efectiva de la experiencia habilitante, asegurando que esta corresponda específicamente al objeto y alcance del pliego de condiciones. Para garantizar la pertinencia y actualidad de la experiencia, observamos que se deberá establecer que la misma debe haberse adquirido en los últimos cinco (5) años, permitiendo así una evaluación precisa de la capacidad del proponente para cumplir con los requisitos del contrato.

Observación No. 2: Solicitamos respetuosamente a la entidad incluir en los pliegos de condiciones que, para acreditar la experiencia en contratos ejecutados con entidades privadas, se deberán presentar los siguientes documentos:

- Certificación de experiencia expedida por la entidad contratante y/o copia del contrato, junto con el acta de liquidación correspondiente.
- Copia de las facturas emitidas durante la ejecución del contrato.

De esta manera, la entidad contará con documentación idónea y verificable que permita corroborar de forma adecuada la experiencia acreditada por los proponentes.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La Entidad precisa que la experiencia habilitante deberá acreditarse conforme a lo establecido en los pliegos de condiciones y en el Registro Único de Proponentes (RUP), sin perjuicio de la facultad de la Entidad de verificar la información aportada.

En todo caso, para efectos de la validación de la experiencia, la Entidad exigirá que los contratos relacionados estén debidamente soportados mediante certificaciones expedidas por la entidad contratante y/o actas de terminación y/o liquidación, las cuales deberán contener como mínimo: objeto contractual, valor ejecutado, fecha de inicio y terminación, y cumplimiento del contrato.

No se considera procedente limitar la experiencia a contratos ejecutados exclusivamente dentro de los últimos cinco (5) años, toda vez que la normatividad vigente no impone dicha restricción para este tipo de procesos, y la exigencia actual resulta proporcional y adecuada al objeto contractual.

La verificación de la experiencia se realizará de manera rigurosa, con el fin de asegurar que corresponda efectivamente al suministro de tiquetes aéreos nacionales y/o internacionales y que permita determinar con claridad el valor ejecutado para efectos de establecer el cumplimiento del porcentaje exigido frente al presupuesto oficial.

6

En cuanto a la ACREDITACIÓN DE EXPERIENCIA CON ENTIDADES PRIVADAS. La Entidad acepta parcialmente la observación. En consecuencia, se incluirá en los pliegos de condiciones que, para acreditar experiencia derivada de contratos celebrados con entidades privadas, el proponente deberá aportar:

- Certificación de experiencia expedida por la entidad contratante, la cual deberá contener como mínimo la información exigida en los pliegos de condiciones.
- Copia del contrato correspondiente.
- Copia de las facturas emitidas durante la ejecución del contrato, cuando la certificación no permita verificar de manera clara el valor efectivamente ejecutado en el suministro de tiquetes aéreos.

Lo anterior con el fin de garantizar que la experiencia acreditada sea idónea, verificable y directamente relacionada con el objeto del proceso, en aplicación del principio de selección objetiva.

Los ajustes mencionados, se verán reflejados en el Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 4

4.2.2. PROPUESTA ECONÓMICA (40 puntos)

Se otorgará un máximo de cuarenta (40) puntos al proponente que ofrezca los mayores descuentos en el valor de los tiquetes, a los demás proponentes se les asignará el puntaje en forma directamente proporcional, por medio de la siguiente regla de tres simple:

$$\text{Puntaje Propuesta} = \frac{\text{Porcentaje de descuento ofrecido en la propuesta} \times 40}{\text{Mayor porcentaje de descuento ofrecido}}$$

Los proponentes que ofrezcan descuentos en dinero y no en porcentaje, SE CALIFICARÁN CON CERO (0) PUNTOS.

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 al promedio aritmético o cuyo ofrecimiento se encuentre más cerca por debajo o por encima del promedio aritmético.

Solicitamos muy amablemente que el descuento se debe otorgar sobre la tarifa neta del tiquete (antes de impuestos).

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

No se acepta la solicitud de modificar la metodología de evaluación del factor económico. La Entidad estableció en los pliegos de condiciones que el puntaje máximo de cuarenta (40) puntos se asignará al proponente que ofrezca el mayor porcentaje de descuento, otorgando a los demás proponentes un puntaje proporcional mediante regla de tres simple.

En cuanto a la solicitud relacionada con la base sobre la cual debe aplicarse el descuento, la Entidad aclara que el descuento deberá otorgarse sobre el valor de la tarifa plena del tiquete antes de impuestos, tasas y contribuciones exigidas por la ley, por tratarse de valores regulados que no dependen del intermediario.



7

Asimismo, se precisa que el porcentaje de descuento ofertado no podrá superar el uno por ciento (1%), conforme a las condiciones técnicas y comerciales del mercado aplicables a este tipo de contratación.

En consecuencia, se mantiene la metodología de evaluación económica prevista en los pliegos de condiciones, con la precisión antes señalada respecto a la base del descuento.

OBSERVACIÓN No. 5

OTRAS OBSERVACIONES AL PROCESO

OBSERVACION: ¿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 ticket facturado en la página de internet de la aerolínea.

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

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

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 ticket expedido vs. el valor facturado por el proveedor.

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

4. Solicitar a las diferentes aerolíneas el reporte de los tickets 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.



8

OBSERVACION: ¿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 DE LA ENTIDAD:

La Entidad comparte la importancia de garantizar la transparencia en la ejecución contractual y la correcta inversión de los recursos públicos, en cumplimiento de los principios de transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva consagrados en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007.

En ese sentido, la Entidad solicitará al contratista acceso o usuario de consulta en el sistema GDS utilizado para la expedición de los tiquetes, con fines exclusivos de verificación.

La supervisión contractual verificará de manera permanente que los precios facturados correspondan a las tarifas efectivamente ofrecidas por las aerolíneas al momento de la expedición, garantizando así la correcta ejecución del contrato.

En caso de evidenciar inconsistencias entre el valor del tiquete expedido y el valor facturado, la Entidad procederá a:

1. Requerir formalmente al contratista para que explique y justifique la diferencia encontrada.
2. Suspender el trámite de pago respecto de las facturas que presenten inconsistencias, hasta tanto se realicen las aclaraciones y ajustes correspondientes.

OBSERVACIÓN No. 7

OBSERVACIÓN: INFORMACIÓN SOBRE CONSUMOS HISTÓRICOS

Con el propósito de estructurar de manera adecuada y competitiva nuestra propuesta económica, respetuosamente solicitamos a la entidad contratante suministrar información histórica detallada relacionada con los consumos del servicio requerido. En particular, agradeceríamos se nos informe:

- La cantidad de pasajes aéreos **internacionales** adquiridos durante la vigencia 2024 y en el primer semestre de 2025, así como el **valor total en pesos colombianos** de dichos consumos.
- La cantidad de pasajes aéreos **nacionales** adquiridos en los mismos periodos (2024 y primer semestre de 2025), junto con el **valor total en pesos colombianos** correspondiente.

Esta información resulta fundamental para estimar de manera precisa los costos

operativos y estructurar una propuesta económica alineada con la realidad del contrato, promoviendo así una competencia transparente y eficiente entre los proponentes.



9

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La Entidad, en aras de garantizar los principios de transparencia, planeación y libre concurrencia, se permite suministrar la información histórica solicitada, con el fin de que los interesados puedan estructurar adecuadamente su propuesta económica:

Tiquetes Internacionales

- **Vigencia 2024:**
 - Cantidad: 50 tiquetes
 - Valor total ejecutado: \$251.135.739
- **Primer semestre 2025:**
 - Cantidad: 34 tiquetes
 - Valor total ejecutado: \$159.513.127

Tiquetes Nacionales

- **Vigencia 2024:**
 - Cantidad: 281 tiquetes
 - Valor total ejecutado: \$524.151.096
- **Primer semestre 2025:**
 - Cantidad: 230 tiquetes
 - Valor total ejecutado: \$342.514.461

Se precisa que la información suministrada tiene carácter histórico y referencial, y no constituye compromiso alguno de consumo mínimo o garantía de ejecución futura, toda vez que el volumen de tiquetes dependerá de las necesidades institucionales durante la vigencia contractual.

Dado en la ciudad de Montería, a los doce (12) días del mes de febrero de 2026.

Cordialmente,

Original firmado

JOSEFINA ERASO CARRASCAL
Jefe Oficina de Contratación

Proyectó: Carmen Vega – Contratista