

RESPUESTA A OBSERVACIONES No. 1
CONVOCATORIA PÚBLICA No 016 DE 2025

AGENCIA DE VIAJES PARA LA COMPRA DE VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES DEL PROYECTO GEF
(WCS) CUENCA PUTUMAYO - IÇÁ

Para dar respuesta a las observaciones planteadas por AVIATUR S.A.S. mediante correo electrónico recibido el 13 de diciembre del 2025, nos permitimos realizar las siguientes aclaraciones:

1. **FORMA DE PAGO:** 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. 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, se solicita amablemente a la entidad efectuar los pagos de la siguiente manera:
 - 15 días para la consolidación de facturas.
 - 15 días para el pago a la Agencia de Viajes.

Respuesta: Con el propósito de facilitar el manejo del flujo de caja para la empresa adjudicataria del contrato, se permitirá que el corte para la facturación sea quincenal o mensual. De esta manera, se podrán gestionar los pagos a través de la facturación quincenal o mensual, la cual debe tener el aval previo de la supervisión. Este cambio será incorporado mediante Adenda a los Anexos 31 y 32.

En todo caso, el Instituto se reserva la facultad para que los pagos se realicen en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, ya que los desembolsos están supeditados a varios factores internos y externos. Es decir, se harán todas las gestiones para realizar los pagos a la mayor brevedad, sin embargo, el plazo establecido inicialmente se estima como prudente y acorde a las necesidades del proyecto.

2. **ASESOR EXCLUSIVO:** Dado que el valor del contrato es aproximadamente de \$5,238,888. millones mensuales, No es rentable para la Agencia de viajes mantener un asesor exclusivo y un personal administrativo dado que con la infraestructura que se tiene la agencia puede prestar el servicio a través de un asesor compartido con la atención de otros clientes, por lo que invitamos a la entidad a ajustar el pliego. Es importante señalar que el hecho de que el asesor tengas varias cuentas, estas no afectaran la calidad del servicio prestado por la agencia de viajes.

Respuesta: Para precisar el requerimiento del Instituto, se solicita que la Agencia designe un Coordinador de cuenta y un asesor de cuenta que manejen de forma permanente y directa la cuenta del SINCHI. Si bien no se estima necesario que sean contratados únicamente para las labores con el Instituto, sí se necesita que tengan dedicación continua para que la prestación del servicio sea óptima, eficiente y cumpla con lo establecido en los Anexos 31 y 32. De acuerdo con lo anterior, no se harán modificaciones a los Anexos publicados para la Convocatoria 016 de 2025 sobre este aspecto.

3. **CONFIRMACION DE SILLAS:** Solicitamos respetuosamente a la entidad agregar a esta obligación que la confirmación de sillas se realizara de acuerdo con políticas de las aerolíneas que lo permitan, debido a que no todas cuentan con este servicio. La asignación de asientos está sujeta a la tarifa del tiquete emitido, ya que muchas veces la asignación de sillas tiene un costo adicional, el cual debe ser asumido por Sinchi.

Respuesta: Teniendo en cuenta la observación, el Instituto incluirá que el proceso de asignación de sillas será facilitado por la agencia de viajes, de acuerdo con la tarifa de los tiquetes adquiridos y con las políticas de cada aerolínea. En este sentido, se procederá con el ajuste mediante Adenda.

4. LÍNEA TELEFÓNICA DE ATENCIÓN EXCLUSIVA: Solicitamos respetuosamente a la Entidad ajustar el requerimiento de línea telefónica de atención exclusiva, la prestación del servicio se hará a través de la línea telefónica informada por la Agencia de Viajes de lunes a sábado en horario laboral y en horario no laboral incluidos domingos y festivos a través de nuestro Call Center sin costo adicional.

Respuesta: Para precisar el requerimiento del Instituto, se necesita que se pueda contar con una línea telefónica o un centro de contacto que garantice la atención permanente en las mismas condiciones, para gestionar expediciones, cambios, cancelaciones y atender inquietudes de los pasajeros. Si bien no se estima necesario que haya una línea dedicada de forma única para la contratación con el Instituto, sí se necesita el contacto entre el cliente y las agencia se asegure para que la prestación del servicio sea óptima, eficiente y cumpla con lo establecido en los Anexos 31 y 32. De acuerdo con lo anterior, no se harán modificaciones a los Anexos publicados para la Convocatoria 016 de 2025 sobre este aspecto.

5. AMPLIACION DE ENTREGA DE PROPUESTA: Teniendo en cuenta las observaciones presentadas por AVIATUR y esperando la respuesta a las mismas agradecemos que sea ampliado el plazo de presentación de las propuestas de por lo menos un día hábil es decir hasta el día 17 de diciembre.

Respuesta: A partir de la solicitud y con el fin de garantizar la participación de las empresas interesadas en la Convocatoria 016 de 2025, atendiendo los principios de libre concurrencia, igualdad de oportunidades y selección objetiva, se ha decidido ampliar el plazo mediante Adenda para la presentación de las propuestas hasta las 11:59 pm del 17 de diciembre de 2025,

Los demás aspectos no modificados mediante esta adenda continúan vigentes.

Unidad de Apoyo II – Jurídica
Instituto Amazónico de Investigaciones científicas "SINCHI"

15/12/2025