

1500 – 1300.014.00 – 20266002603

Medellín, 03/09/2026

Señores
POR UNA COLOMBIA TRANSPARENTE
Ciudad

Asunto: Respuesta definitiva PQRSD 478 de 2026 con Radicado 20267003382

Cordial saludo señores:

La Contraloría Distrital de Medellín, recibió su comunicación, radicada internamente con el No. 20267003382 del 25/08/2026, matriculada en nuestro Sistema de Participación Ciudadana como PQRSD 478 de 2026 y a través de la cual manifiesta:

“SOLICITUDES

1. Seguimiento, verificación y análisis para establecer si la entidad está verificando que el proveedor adjudicatario es quien emite los tiquetes con el número IATA (76504330) presentado en el proceso de selección.

2. Seguimiento, verificación y análisis para determinar si la entidad CONTRALORÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN está verificando los precios de los pasajes efectivamente facturados con relación a los precios de los pasajes de la aerolínea.

3. Seguimiento y verificación para establecer si la entidad CONTRALORÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN ha hecho las gestiones correspondientes para identificar que los precios de los tiquetes, luego del cruce y análisis de la información con la

relación de ventas en conjunto con las aerolíneas y del BSP LINK, son coincidentes o no, permitiendo así un monitoreo directo y transparente de los valores facturados.

*4. Solicitamos igualmente que la labor de revisión, seguimiento y verificación se proyecte hacia la supervisión de la ejecución contractual, de modo que se verifique el cumplimiento íntegro de las obligaciones asumidas por el contratista adjudicatario. Fecha Radicado: 2026-08-26 10:00:10.83*20268009617**

5. Esta vigilancia debe incluir la comprobación de las prestaciones y que se realicen conforme a las especificaciones técnicas y económicas, de tal manera que se puedan conjurar los riesgos de desviación, incumplimientos o prácticas no autorizadas que puedan afectar la prestación del servicio.

6. El seguimiento de este proceso permite reforzar la transparencia, garantizar la adecuada utilización de los recursos públicos y asegurar que el mecanismo de subasta inversa cumpla plenamente su objetivo de optimizar las condiciones de contratación para la entidad

De acuerdo a lo anterior, damos respuesta de la siguiente manera:

En atención a la comunicación anónima radicada el 25 de agosto de 2026, asignada mediante Memorando No. 1300-20268009617 del 26 de agosto de 2026 y registrada como PQRSD No. 478 de 2026, mediante la cual se solicita seguimiento, verificación y análisis de la ejecución del Contrato No. SASI0102026, la Contraloría Distrital de Medellín se permite dar respuesta de fondo, en el marco de sus competencias y con base en la información obrante en el expediente contractual.

Como precisión inicial, se verificó la información publicada en la Plataforma Transaccional SECOP II del Contrato No. SASI0102026, cuyo objeto corresponde al suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, celebrado por la Contraloría Distrital de Medellín con la sociedad A VOLAR VIAJES Y TURISMO LTDA., por un presupuesto oficial a monto agotable de DOSCIENTOS

VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y DOS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS (\$224.782.799).

El valor de MIL QUINIENTOS SIETE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (\$1.507.489.482), referido en la petición, no corresponde al Contrato No. SASI0102026 celebrado por esta Entidad. De la consulta efectuada se advierte que dicho valor corresponde al contrato identificado como CSUM-MT-778-2026, suscrito con el Ministerio del Trabajo. En consecuencia, se aclara que los valores asociados en la solicitud no corresponden al contrato objeto de esta respuesta.

A continuación, se atienden las solicitudes planteadas:

1. Verificación de la agencia emisora y número IATA

La Contraloría Distrital de Medellín, en desarrollo de la supervisión del Contrato No. SASI0102026, verifica los soportes asociados a los servicios suministrados por A VOLAR VIAJES Y TURISMO LTDA., con el propósito de constatar el cumplimiento de las condiciones acreditadas en el proceso de selección y de las obligaciones adquiridas contractualmente.

En tal sentido, se verifica que los tiquetes aéreos suministrados correspondan a emisiones efectuadas en las condiciones previstas en el contrato. Cuando el soporte de emisión contiene la información correspondiente, se valida la identificación de la agencia emisora y el número IATA 76504330, acreditado por el contratista durante el proceso de selección.

Adicionalmente, se precisa que el descuento del DOS POR CIENTO (2%) ofrecido por A VOLAR VIAJES Y TURISMO LTDA. no fue determinado de manera discrecional ni por fuera de las condiciones que rigieron el proceso de selección. Este porcentaje fue definido por la entidad en el pliego de condiciones y demás documentos del contrato SASI0102026, particularmente en el numeral 4.2. Factores de Escogencia, como referente para la evaluación de las ofertas. Por lo tanto, al encontrarse expresamente previsto dentro de las reglas de participación, el descuento propuesto por el contratista resulta válido y ajustado al marco del proceso, sin que pueda catalogarse como una oferta con precio artificialmente bajo ni como una práctica asociada a cobros ocultos, sobrefacturación o incumplimiento contractual.

2. Verificación de precios facturados frente a las tarifas aplicables

La Entidad, por conducto de la supervisión contractual, realiza seguimiento y verificación de los servicios prestados y facturados por el contratista, conforme con las condiciones técnicas y económicas previstas en el pliego de condiciones, los anexos, la propuesta adjudicada, el contrato y los demás documentos que integran el expediente contractual.

Para tal fin, se revisan los documentos que soportan las emisiones, tales como tiquetes, itinerarios, tarifas, impuestos, tasas y demás conceptos aplicables, así como las facturas presentadas por el contratista. Esta revisión busca establecer la correspondencia entre el servicio solicitado, autorizado y efectivamente suministrado, y los valores objeto de cobro.

La comparación de tarifas debe efectuarse teniendo en cuenta las condiciones específicas de cada operación, la disponibilidad y las reglas tarifarias vigentes al momento de la consulta, cotización, reserva y emisión del tiquete. Igualmente, la supervisión verifica la aplicación de las condiciones económicas ofertadas por el contratista, incluido el descuento del dos por ciento (2%), en los términos previstos en la propuesta adjudicada y en los documentos contractuales.

En caso de identificarse diferencias, inconsistencias o aspectos que requieran aclaración, la Entidad solicita al contratista las explicaciones, soportes o ajustes a que haya lugar, en ejercicio de las funciones de supervisión y de conformidad con las obligaciones contractuales.

3. Cruces con aerolíneas y BSP Link

Revisados el pliego de condiciones y los documentos que integran el proceso contractual, se precisa que no se estableció como obligación del contratista ni como mecanismo de control contractual la entrega de cruces de información provenientes de BSP Link o de relaciones de ventas obtenidas directamente de las aerolíneas.

En consecuencia, la supervisión ejerce sus actividades de seguimiento con fundamento en las obligaciones, condiciones técnicas, económicas y mecanismos de control efectivamente definidos en los documentos que integran el contrato, sin que resulte procedente imponer durante la etapa de ejecución requisitos adicionales que no fueron previstos en el proceso de selección o incorporados como obligaciones contractuales.

Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad adelanta validaciones de las cotizaciones presentadas por la agencia de viajes. Antes de autorizar la adquisición de los tiquetes, se realizan consultas de referencia en los portales web de las aerolíneas y se contrasta la información disponible con las cotizaciones remitidas por el

contratista. Si se advierte alguna diferencia, inconsistencia o circunstancia que amerite aclaración, ésta se valida con la agencia antes de autorizar la compra y se solicitan, cuando corresponda, las explicaciones o soportes pertinentes.

Adicionalmente, en el trámite de pago se verifican los documentos electrónicos presentados por el contratista y la información fiscal asociada a la factura, incluido el Código Único de Factura Electrónica —CUFE—, de conformidad con los procedimientos y controles aplicables de la Entidad.

Se aclara que las tarifas y la disponibilidad de los servicios aéreos son dinámicos; por ello, las validaciones deben atender las condiciones existentes en cada momento de consulta, cotización, reserva y emisión, además de las características particulares del servicio requerido.

4. Supervisión de la ejecución contractual

La Contraloría Distrital de Medellín ejerce supervisión permanente sobre la ejecución del Contrato No. SASI0102026, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por A Volar Viajes y Turismo Ltda., de acuerdo con el contrato, el pliego de condiciones, los anexos técnicos, la propuesta adjudicada y los demás documentos que hacen parte del proceso.

Dicha supervisión comprende, entre otros aspectos, la revisión de los servicios requeridos y prestados, las cotizaciones presentadas, la emisión de los tiquetes, el cumplimiento de las condiciones técnicas y económicas pactadas, la facturación, los soportes de pago y las demás obligaciones contractuales aplicables.

Asimismo, de manera previa a la adquisición de los tiquetes, se verifican las cotizaciones remitidas por la agencia, mediante el contraste con información de referencia disponible en los portales de las aerolíneas. Cuando se identifica alguna diferencia o aspecto que exige precisión, éste se valida con el contratista antes de autorizar la compra.

5. Prevención de desviaciones e incumplimientos

El seguimiento contractual se orienta a verificar que las prestaciones se ejecuten conforme con las especificaciones técnicas, económicas y contractuales pactadas.

Para cada servicio solicitado, se revisan las cotizaciones, itinerarios, tarifas y demás características aplicables, con el objeto de contar con elementos que permitan validar las condiciones del servicio antes de su autorización.

Posteriormente, se verifica que los servicios efectivamente prestados y facturados guarden correspondencia con los requerimientos autorizados y con las condiciones contractuales aplicables. De identificarse una novedad, inconsistencia, desviación o un posible incumplimiento, la Entidad adelanta las actuaciones que correspondan dentro del marco contractual y de sus competencias, incluido el requerimiento de aclaraciones, soportes o ajustes al contratista.

Estos controles tienen carácter preventivo y de seguimiento, y están dirigidos a procurar la correcta ejecución del contrato y la adecuada protección de los recursos públicos.

6. Transparencia y adecuada utilización de recursos públicos

La Contraloría Distrital de Medellín comparte la importancia de preservar los principios de transparencia, economía, responsabilidad, selección objetiva, eficacia y eficiencia en el desarrollo de la actividad contractual.

La adjudicación que dio lugar al Contrato No. SASI0102026 estuvo precedida del análisis y verificación de los requisitos habilitantes y demás condiciones establecidas en el pliego de condiciones y en los documentos que integran el proceso de selección. Como resultado de dicha evaluación, se determinó que A VOLAR VIAJES Y TURISMO LTDA. cumplía con la totalidad de los requisitos exigidos, razón por la cual le fue adjudicado el contrato. Lo anterior, considerando además, que los demás oferentes no acreditaron el cumplimiento de los requisitos habilitantes y que no satisfacían el criterio de limitación a MIPYMES con domicilio en el departamento, previsto en las reglas del proceso.

La adjudicación no agota las labores de control de la Entidad. Durante la ejecución contractual, la supervisión realiza el seguimiento a las condiciones técnicas y económicas ofertadas y contratadas, a las cotizaciones, a las autorizaciones de compra, a los servicios prestados, a los soportes y a los valores facturados, de acuerdo con los documentos que integran el contrato y los procedimientos internos aplicables.

Finalmente, se informa que los documentos públicos del proceso de selección y de la ejecución contractual se encuentran disponibles para consulta en la Plataforma Transaccional SECOP II, en el expediente correspondiente al proceso No. SASI0022026, con link de acceso público <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.10096991&isFromPublicArea=True&isModal=False> sin perjuicio de la reserva legal que pueda recaer sobre información específica.

La presente respuesta se publica en la página web institucional, de conformidad con las reglas aplicables a las peticiones anónimas.

Para la Contraloría Distrital de Medellín la comunidad es prioridad de nuestro quehacer diario y somos conscientes de la necesidad de contar con ustedes los ciudadanos para lograr un eficiente y eficaz ejercicio del control fiscal.

Finalmente, queremos informarle que, además de atender los derechos de petición, quejas y solicitudes de la comunidad, en lo pertinente a la gestión fiscal y siempre y cuando se trate de dineros de carácter público, también promovemos en los ciudadanos las iniciativas dirigidas a proteger y garantizar las diferentes modalidades de participación en la vida política, administrativa, económica, social y cultural de la ciudad, todas estas actividades propias de nuestra labor misional, y de la cuales puede informarse en la Página web www.cdm.gov.co, email: participa@cdm.gov.co, teléfono: 604 4033160 Ext 7794.

De esta forma damos respuesta definitiva y de fondo a su comunicación y le invitamos a continuar participando activamente en el cuidado y vigilancia de nuestros recursos públicos.

Por último, para nuestra entidad es de vital importancia conocer la percepción sobre **la atención y respuesta a su PQRSD**, por lo tanto, le agradecemos pueda diligenciar la encuesta dispuesta en el siguiente link, ya que sus observaciones serán muy importantes para mejorar nuestra gestión:

<https://forms.office.com/r/9X8m8AcSdd>

Atentamente,



MAURICIO ESTEBAN VERGARA MONTOYA
Secretario General de Organismo de Control
SECRETARIA GENERAL

Proyectó: Nayibe A.
Revisó: Oficina Asesora Jurídica