



## ESTUDIO DE MERCADO PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES, PARA EL SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS CON COBERTURA NACIONAL E INTERNACIONAL PARA EL PATRIMONIO AUTÓNOMO FCP

### 1. ANÁLISIS DE LA NECESIDAD

El Fondo Colombia en Paz (FCP), fue creado mediante el Decreto 691 del 27 de abril de 2017, como un patrimonio autónomo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, sin estructura administrativa propia, administrado por una o varias sociedades fiduciarias públicas.

En la búsqueda de la terminación definitiva del conflicto armado y la consecución de una paz estable, el 24 de noviembre de 2016 se suscribió con el grupo armado Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia, Ejército del Pueblo (FARC - EP), un nuevo Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera.

El preámbulo del Acuerdo Final señala como eje central de la paz impulsar la presencia y la acción eficaz del Estado en todo el territorio nacional, en especial en las regiones afectadas por la carencia de una función pública eficaz y por los efectos del mismo conflicto armado interno.

El Acuerdo Final desarrolla cinco ejes temáticos relacionados con i) una reforma rural integral; ii) participación política; iii) fin del conflicto; iv) solución integral al problema de las drogas ilícitas; y v) acuerdo sobre las víctimas del conflicto. Asimismo, incorpora un sexto punto atinente a la implementación, verificación y refrendación de dichos acuerdos.

El punto 6.1 del Acuerdo Final establece que el Gobierno Nacional será el responsable de la correcta implementación de los acuerdos alcanzados en el proceso de conversaciones de Paz, para lo cual se compromete a garantizar su financiación a través de diferentes fuentes. Así mismo, menciona que la implementación y el desarrollo de los acuerdos se realizarán en cumplimiento de la normatividad vigente en materia presupuestal, garantizando la sostenibilidad de las finanzas públicas

A su vez, el artículo segundo del Decreto 691 de 2017, consagra que el objeto del FCP es “ser el principal instrumento para la administración, coordinación, articulación, focalización y ejecución de las diferentes fuentes de recursos para realizar las acciones necesarias para la implementación del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, conforme al Plan Marco de Implementación del mismo y al componente específico para la paz del Plan Plurianual de Inversiones de los Planes Nacionales de Desarrollo previsto en el Acto Legislativo 1 de 2016, así como en el proceso de reincorporación de las FARC-EP a la vida civil y otras acciones de posconflicto. Este fondo tiene como función, además, articular la cooperación internacional y la participación y aportes privados y públicos que se reciben a través de diferentes fuentes”.

El Fondo Colombia en Paz FCP, en cumplimiento del objeto por el cual fue creado considera fundamental la implementación del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera.

Tal como lo establece el CONPES 3850, el 2015 el FCP servirá como eje articulador e instancia principal de coordinación de los esfuerzos de carácter institucional como financieros, que orientan las inversiones para la



transición de Colombia hacia una paz sostenible y duradera, y para el fortalecimiento de la capacidad estatal y democrática de los territorios más afectados por el conflicto.

En el mismo sentido, dicho documento CONPES estableció los objetivos del Fondo, de la siguiente manera: “(i) Contar con un marco institucional de coordinación que mejore la operación y financiación de las iniciativas de construcción de paz, garantizando la adecuada articulación entre los esfuerzos para impulsar el desarrollo rural y la sostenibilidad ambiental en un marco de fortalecimiento del Estado de derecho; (ii) mejorar la focalización geográfica y la priorización temática de las intervenciones públicas, privadas y de la cooperación internacional (construcción de un portafolio de inversiones priorizadas); y (iii) fortalecer los sistemas de monitoreo, reporte y verificación del impacto de las acciones e inversiones encaminadas a estos propósitos”.

Para el cumplimiento de estos objetivos, el CONPES 3867 de 2016 determinó, que el Fondo Colombia en Paz operará como un patrimonio autónomo de régimen privado y actuará como un fondo de fondos, articulando los demás fondos creados o que se creen con el propósito de financiar los usos e intervenciones dirigidas a consolidar la paz y se nutrirá de diversas fuentes de recursos. Para tal fin se debe crear un instrumento que garantice la efectividad en la inversión de los recursos y su manejo eficiente.

Así las cosas, y con base en la expedición del Decreto 691 de 2017, por medio del cual el Gobierno Nacional sustituyó el “Fondo para la Sostenibilidad Ambiental y Desarrollo Rural Sostenible en Zonas Afectadas por el Conflicto”, creada por el artículo 116 de la Ley 1769 de 2015 y modificado por el artículo 130 de la Ley 1815 de 2016, por el “Fondo Colombia en Paz (FCP)”, como un patrimonio autónomo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, sin estructura administrativa propia, administrado por una o varias sociedades fiduciarias públicas”; el Fondo Colombia en Paz, se crea como instrumento para facilitar la articulación y coordinación institucional de las iniciativas e inversiones para la paz.

En cumplimiento de lo anterior y con el fin de estructurar el vehículo financiero que permitirá el desarrollo del objeto del FCP, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República como Fideicomitente, previo agotamiento del proceso de selección por Solicitud de Ofertas No. 1 de 2018, suscribió con el CONSORCIO FCP 2018, integrado por FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A. (con participación del 63%), FIDUCOLDEX S.A. (con participación del 24%) y FIDUCIARIA CENTRAL S.A. (con participación del 13%), en calidad de Fiduciaria, el Contrato de Fiducia Mercantil No.001 de 2018, a través del cual se constituyó el Patrimonio Autónomo que será administrado por la Fiduciaria con el fin de que ésta última, en su calidad de vocera, administre, contrate y pague, con cargo a los recursos que pertenecen al Fondo Colombia en Paz (FCP), de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 691 de 2017 y demás normatividad que lo modifique, adicione o complemente.

Actualmente el FCP administra once (11) subcuentas las cuales fueron creadas con autorización del Consejo Directivo y sus recursos son ejecutados conforme a las necesidades presentadas por las entidades ejecutoras, de acuerdo con el Plan Operativo aprobado para la inversión de los mismos, dentro de las cuáles se encuentra la subcuenta General de Funcionamiento del Fondo Colombia en Paz.

Como consecuencia de lo anterior, el Patrimonio Autónomo Fondo Colombia en Paz (en adelante PA FCP), tiene la necesidad de proporcionar los medios necesarios a fin de atender los diferentes compromisos y solicitudes que se adelantan en el marco de la implementación del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, suministrando los tiquetes que se requieran respecto a los desplazamientos dentro o fuera del territorio nacional y así garantizar su asistencia y participación a las diferentes actividades programadas. Sin embargo, en consideración a las particularidades funcionales, legales y reglamentarias de cada una de las subcuentas administradas por el FCP, se hace necesario aplicar los valores



de cada uno de los tiquetes expedidos, a los recursos asignados y aprobados, implementando un centro de costos que permita establecer el detalle los recursos ejecutados.

En este orden de ideas, conforme a la aprobación presupuestal en Consejo Directivo para la vigencia 2019, y en atención los planes operativos aprobados, las subcuentas administradas por el FCP que requieren suministro de tiquetes aéreos son las siguientes:

- Subcuenta General de Funcionamiento del Fondo Colombia en Paz, la cual cuenta con un monto de CIENTO NOVENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$199.600.000) para integrar al presente proceso de contratación, de conformidad con el Plan Operativo aprobado, dentro de la línea Gastos Administrativos y de Operación.
- Subcuenta Postconflicto, la cual cuenta con un monto de TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$300.000.000) para integrar a la presente contratación, de conformidad con el Plan Operativo aprobado, dentro de la línea Apoyo Gestión.
- Subcuenta ART, la cual cuenta con un monto de CUATROCIENTOS CUARENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$440.000.000) para integrar a la presente contratación, de conformidad con el Plan Operativo aprobado, dentro de la línea Apoyo Transversal.
- Subcuenta Primera Infancia, la cual cuenta con un monto de CIENTO SESENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$160.000.000) para integrar a la presente contratación, de conformidad con el Plan Operativo aprobado, dentro de las líneas: Cálida y Pertinencia de las Atenciones (\$136.000.000) y, Direccionamiento Técnico, Gestión, Sistematización y Supervisión del Plan de Implementación (\$24.000.000)

## 2. OBJETO

Contratar el servicio de agencia de viajes, para el suministro de tiquetes aéreos con cobertura nacional e internacional para el Patrimonio Autónomo FCP.

## 3. ANÁLISIS DEL SECTOR

En Colombia, el transporte aéreo de pasajeros se ha convertido en una necesidad ya que hay regiones muy apartadas, con acceso terrestre que se dificulta por la topografía, por la lejanía y por la inseguridad, además, permite conectarnos e integrarnos con el mundo, de ahí la importancia que adquiere para el desarrollo económico del país dada la dinámica de la globalización actual.

El transporte aéreo tiene un impacto significativo sobre la productividad y eficiencia del sector empresarial, la conectividad de la población en áreas remotas, el desarrollo regional y local, la integración nacional, y en el comercio en general.

El sector aéreo es estratégico para acompañar y soportar el desarrollo económico nacional, el proceso de internacionalización de la economía, la conectividad, el turismo, y aportar a los fines de innovación y desarrollo tecnológico en Colombia. Así mismo, en medio de los retos que ha tenido que afrontar la construcción de la infraestructura vial en el país por décadas, el transporte aéreo se ha convertido en una atractiva alternativa de viaje, especialmente por las características geográficas del país, en donde algunos destinos como San Andrés, Leticia, Mitú, hacen que su conexión sea únicamente por vía aérea. En tal sentido, este modo de transporte es vital por razones de soberanía. Adicionalmente, la población de Colombia no se encuentra concentrada en



ningún polo urbano. El país cuenta con 61 municipios con más de 100.000 habitantes, lo cual genera que su conexión para el turismo y los negocios sea fundamental.

Colombia ha crecido de manera extraordinaria en la última década. Mientras que en el 2003 se transportaron 10,8 millones de pasajeros en el 2015 lo hicieron 34,1 millones, multiplicando prácticamente por 3 el número de usuarios del servicio.

Las tasas de crecimiento del tráfico de pasajeros, en especial las de los últimos 6 años, son históricamente altas. El crecimiento de la demanda, debe ir acompañada por un crecimiento de la oferta. La capacidad de la oferta incluye tres elementos que son proveídos por tres diferentes agentes. i) las sillas ofrecidas por las aerolíneas. ii) la gestión del aire y iii) la capacidad de los terminales suministrada por los aeropuertos (concesiones).<sup>1</sup>

Gracias a la competencia entre aerolíneas, se han generado más y mejores servicios y unas tarifas razonables para los pasajeros. Lo anterior unido a la eficiencia y seguridad que caracteriza a este modo de transporte. Sin embargo, las aerolíneas realizan negociaciones con las agencias de viajes con el fin ofrecer mejores tarifas y planes a los pasajeros.

Una agencia de viajes es aquella empresa privada que hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores del rubro viajes, tales como aerolíneas, hoteles, cruceros, entre otros, ofreciéndoles a las primeras mejores condiciones de contratación en los viajes que desean emprender. Es decir, la agencia de viajes le vende a su cliente productos y servicios relacionados al viaje que realizará a un precio más bajo y en el marco de unas condiciones realmente tentadoras y atractivas respecto a lo que podrían conseguir si se dirigiesen a comprarlo directamente en los proveedores mencionados.

El mercado de agencias de viajes es variado y por tanto nos podremos encontrar con tres tipos de agencias de viajes: operadoras (organizan los viajes contratando directamente con los operadores de los servicios), mayoristas (ofrecen y distribuyen productos turísticos por intermedio de agencias minoristas, generalmente no son contratadas por el consumidor final y suelen hacer reservas para cubrir las demandas de los minoristas) y minoristas (las que directamente venden sus servicios al consumidor final).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Recuperado de <https://www.atac.aereo/presentaciones>

<sup>2</sup> Recuperado de <http://www.definicionabc.com/economia/agencia-de-viajes.php>



#### 4. ESTUDIO DE MERCADO

Para el desarrollo del actual estudio de mercado se invitaron ocho (8) empresas las cuales se detallan a continuación:

- Viajes Chapinero
- Mayatur
- Trafalgar
- Viajes el Corte Ingles
- Expreso Viajes
- Novatours
- Over Vision Tours
- Coltour

Conforme al cronograma establecido para la invitación a cotizar, los proveedores que allegaron sus ofertas más completas con trayectos que atienden los diferentes proyectos que se adelantan en el marco de la implementación del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera fueron los siguientes:

INFORMACIÓN GENERAL DE LA COMPAÑÍA	RESPUESTA		
Nombre de la compañía	VIAJES CHAPINERO	MAYATUR SAS	VISION TOURS
NIT	860.027.862-1	860.015.826-2	800.206.979-2
Dirección	Calle 63 No. 13-37	Avenida 19 N° 4 - 62	Cra 15 No 88-64 Of 201
Teléfonos	+57 1 744 34 34	+57 1 381 71 11	+57 1 742 65 65
Website	<a href="http://www.vchapinero.com">www.vchapinero.com</a>	<a href="http://www.mayatur.co">www.mayatur.co</a>	<a href="http://www.overvisiontours.com">www.overvisiontours.com</a>
Representante legal	Gerardo Francisco Duque Escobar	Gloria Patricia María Vicenta Bedoya De Montenegro	Javier Enrique Diaz H.

El futuro  
es de todosFondo Colombia en Paz  
Compromiso para la Estabilización y la Consolidación

VALOR A COBRAR			
DESCRIPCIÓN	VIAJES CHAPINERO	MAYATUR	VISION TOURS
<b>EMISIÓN TIQUETE</b>			
TARIFA ADMINISTRATIVA	SEGÚN REGLAMENTACIÓN \$34.629 OW \$62.832 RT	SEGÚN REGLAMENTACIÓN \$34.629 OW \$62.832 RT	SEGÚN REGLAMENTACIÓN \$34.629 OW \$62.832 RT
FEE DE EMISIÓN	N/A	N/A	N/A
<b>MODIFICACIÓN TIQUETE</b>			
TARIFA ADMINISTRATIVA	N/A	N/A	N/A
FEE DE EMISIÓN	N/A	N/A	N/A

\*OW – One Way (Un solo sentido) y RT – Round Trip (Ida y regreso) IVA INCLUIDO

\*Los cobros de las penalidades generadas por cambios de itinerario serán las establecidas por cada una de las aerolíneas.

Por otro lado, se realizó una consulta más específica para los trayectos desde y hacia Bogotá con el siguiente resultado:

CONCEPTO	VIAJES EL CORTE IN- GLES	EXPRESO VIAJES	COLTUR	TRAFALGAR	VIAJES CHAPINERO (Operador de Fi- dupervisora)	
<b>BOGOTA - PASTO</b>	TIQUETES ECONOMICOS	\$ 399.400	\$ 633.000,00	\$ 419.390	\$ 320.750	\$ 355.379
<b>BOGOTA - ARAUCA</b>	TIQUETES ECONOMICOS	\$ 365.970	\$ 510.000,00	\$ 367.970	\$ 287.550	\$ 287.199
<b>BOGOTA - VILLAVICENCIO</b>	TIQUETES ECONOMICOS	\$ 319.440	\$ 383.000,00	\$ 408.300	\$ 427.140	\$ 194.499
<b>BOGOTA - CARTAGENA</b>	TIQUETES ECONOMICOS	\$ 205.880	\$ 446.022,00	\$ 185.660	\$ 164.150	\$ 115.000
<b>BOGOTA - MANIZALEZ</b>	TIQUETES ECONOMICOS	\$ 249.522	\$ 497.000,00	\$ 314.970	\$ 410.480	\$ 219.009
<b>BOGOTA - MEDELLIN</b>	TIQUETES ECONOMICOS	\$ 200.180	\$ 459.000,00	\$ 314.970	\$ 212.350	\$ 134.519
<b>BOGOTA - BUENAVENTURA</b>	TIQUETES ECONOMICOS	\$ 381.750	\$ 445.000,00	\$ 393.850	\$ 361.210	\$ 259.399
<b>BOGOTA - LETICIA</b>	TIQUETES ECONOMICOS	\$ 320.100	\$ 645.000,00	\$ 0	\$ 520.500	\$ 345.129
<b>PROMEDIO POR AGENCIA</b>		<b>\$ 305.280</b>	<b>\$ 502.253</b>	<b>\$ 300.639</b>	<b>\$ 338.016</b>	<b>\$ 238.767</b>
<b>PROMEDIO GENERAL VIAJE RE- DONDO</b>				<b>\$ 673.982</b>		



## 5. CONCLUSIONES

Atendiendo la necesidad de la entidad para adquirir el servicio de suministro de tiquetes aéreos en las rutas Nacionales e Internacionales, al revisar todas las cotizaciones recibidas se evidencia que los proveedores dentro de sus propuestas para reservas de tiquetes no realizan cobro de fee de emisión y se rigen a las tarifas administrativas autorizadas por la Aeronáutica Civil.

**"Defensoría del Consumidor Financiero:** Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.