



INTRODUCCIÓN

El departamento del Quindío se ha convertido en el primer destino turístico al interior del país y el segundo destino a nivel nacional con su producto de turismo rural, después de los tradicionales de sol y playa como Cartagena, San Andrés y Santa Marta.

Actualmente el Quindío recibe alrededor de 400.000 turistas al año, distribuidos especialmente en las tres temporadas altas en los meses de diciembre - enero, la Semana Santa y los meses de junio y julio, además de algunos puentes de reconocimiento nacional y las temporadas medias y bajas a lo largo del año.

El trabajo serio y persistente en materia de planificación del turismo, ha logrado el reconocimiento por parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo como la primera *“Región proyectada al Turismo”*; dentro del marco de los convenios de competitividad nacional suscritos con este Ministerio.

El Quindío cuenta con una amplia oferta para la prestación del servicio de alojamiento; en diversas modalidades como fincas tradicionales, finca - hoteles, casas campestres, hoteles campestres y de ciudad, reúne una capacidad instalada de 6.881 camas, de las cuales 5.679 son rurales y 1.202 urbanas.

De esta oferta de alojamiento, 1.629 camas pertenecen a establecimientos agremiados en la Asociación de Hoteleros de Colombia – COTELCO -, estas camas se distribuyen en 808 urbanas y 821 rurales.

De acuerdo al seguimiento de la actividad turística realizado por parte de la Secretaría de Turismo y Cultura, durante la temporada alta de diciembre de 2002 a enero de 2003; la ocupación osciló entre el 80 y el 100%, alcanzando su punto

máximo entre el 1 y el 15 de enero; esta cifra superó en un 30% a la misma temporada del año 2001. En esta temporada también se incrementó en un 25% aproximadamente el número de visitantes a los Parques Temáticos.

Generación de ingresos del sector turístico a la economía del departamento del
Quindío durante la temporada turística (Diciembre 2002 - Enero 2003)

Temporada	Media Dic. 21 al 27	Alta Dic. 28 Enero 5	Media alta Enero 6 al 12	Total millones (\$)
Ocupación	60%	100%	65%	
Ingresos Alojamiento	1.445	3.096	1.565	6.107
Restaurante				2.250
Otros				2.250
Total				10.607

(Cifras en miles de pesos)

La proyección de estas cifras para las temporadas altas del año 2002, representa para los diferentes sectores relacionados directa e indirectamente con la actividad turística, ingresos anuales aproximados por \$ 36.000 millones durante el año.

CLUB DE CALIDAD HACIENDAS DEL CAFÉ

Qué es un Club de Calidad

Para el sector público es un programa de política turística que asesora y promueve, de forma dirigida y tutelada, una parte del subsector de alojamiento para que revierta beneficios sobre toda la industria turística del destino. Para los empresarios es una agrupación selectiva de fincas y hoteles campestres, que bajo un mismo concepto de hotelería, presentan y mantienen unos estándares de calidad específicos; facilitando su acceso a mercados más rentables de forma conjunta y mejorando los resultados de sus negocios.

El Club de Calidad cuenta con alojamientos con distintos niveles de equipamientos que, aun dentro del cumplimiento de los estándares exigidos, supone para el cliente una diferencia apreciable que se concreta en dos categorías de establecimientos.

Estas categorías no implican la existencia o no de los servicios, sino cuántos de ellos se tienen en un mismo establecimiento, sin que esto afecte a los atributos de calidad del Club, que son equiparables entre ambas categorías.

El primer grupo está señalado por un grano de café, se trata de establecimientos que, habiendo superado los niveles de instalaciones, equipamiento y servicios exigidos para formar parte del Club de Calidad, incluyen menos del 50% de los servicios y equipamientos propuestos para la categorización.

El segundo grupo por dos granos de Café, se trata de establecimientos que incluyen al menos el 50% de los siguientes servicios y equipamientos: tamaño de las habitaciones -mínimo 30 M²-, servibar, áreas comunes cubiertas -mínimo 3 M² por persona, piscina, kiosco, sala de usos múltiples independiente, instalaciones deportivas, jardines -mínimo 10 M² por persona, restaurante formal, fonda bar, teléfono en las habitaciones, TV en las habitaciones, terrazas independientes en las habitaciones, sauna y/o turco, gimnasio y actividades complementarias.

Beneficios que ofrece el Club de Calidad

- ✓ Incrementar la fidelidad de los clientes a empresas y destinos Turísticos
- ✓ Seleccionar y capturar segmentos de demanda específicos
- ✓ Aumentar el índice de actividades anuales y reducir la estacionalidad
- ✓ Prestigiar a las empresas que lo forman y al destino donde se ubican
- ✓ Vertebrar un tejido empresarial competitivo
- ✓ Diferenciarse de los competidores apoyándose en los valores del producto y la gestión de la calidad
- ✓ Mejorar los resultados de la cuenta de explotación empresarial

Fincas y Hoteles Objetivo

El Club se ha dirigido a aquellas ofertas de alojamiento hotelero que por sus características, ubicación, gestión y arquitectura tienen una mayor penetración en el mercado.

El concepto de Finca y Hotel objetivo del Programa es:

Finca o Finca-Hotel situada en entorno rural o en espacio natural típico del paisaje cafetero, con arquitectura tradicional de la colonización antioqueña o adaptada al paisaje cafetero, cuyas dimensiones permitan ofrecer un servicio personalizado en un ambiente tranquilo que, junto a instalaciones confortables y atractivas, garanticen la satisfacción del cliente.

A quienes involucra el Club

- ✓ Empresarios (propiedad)
- ✓ Directores/gerentes
- ✓ Empleados
- ✓ Responsables públicos
- ✓ Agentes de comercializadoras
- ✓ Clientes-turistas
- ✓ Empresas tecnológicas

Estándares de Calidad

El Club determina unos estándares de calidad consecuentes con la realidad empresarial, los atributos del producto que se oferta y los requerimientos de la demanda.

Herramientas de gestión de calidad

El Club de Calidad dispone de herramientas de gestión de calidad adaptadas al subsector turístico en el que se actúa.

Herramientas y metodologías:

- ✓ Autoevaluación
- ✓ Gestión y Planificación de la mejora
- ✓ Sistema de encuestas
- ✓ Sistema de quejas y sugerencias
- ✓ Atención continua al cliente
- ✓ Herramientas de auditoría y evaluación del servicio
- ✓

Auditoria y evaluación del servicio

Tres mecanismos realizan la verificación a los establecimientos adheridos al programa para su incorporación al Club

Auditoria notificada

Verificación externa en la que se comprueba el cumplimiento de estándares de servicios y equipamiento (bienal)

Evaluación del servicio

Verificación anónima y no notificada e la que se evalúa la prestación del servicio (anual)

Encuesta de satisfacción

Elemento de contraste de la evaluación del servicio (permanente)

El cliente

Estímulos básicos:

- ◆ Huida-escapada
Abandono del entorno urbano habitual por vacaciones o un corto período de tiempo, para el descanso y el ocio
- ◆ Relación
Grupos familiares, parejas jóvenes y maduras
- ◆ Edad
Intervalo amplio de 25 a 65 años

Motivaciones:

- ◆ Autenticidad y singularidad
Búsqueda de experiencias auténticas y originales en un entorno rural propio de la cultura cafetera y con marcado valor ecológico
- ◆ Tranquilidad
Acercamiento a la calma y el sosiego, propiciado por la configuración del hotel y/o por el entorno donde se ubica
- ◆ Personalización
Experimentar la calidez y confortabilidad en un establecimiento abarcable, buscando una relación personalizada y profesional al mismo tiempo.

Estándares de calidad

Equipamiento e instalaciones: 168 estándares

Áreas de:

- ✓ Recepción y vestíbulo
- ✓ Habitaciones y baños
- ✓ Restaurante
- ✓ Zonas comunes

- ✓ Exteriores
- ✓ Equipamiento de seguridad

Servicio/gestión: 88 estándares

Áreas de:

- ✓ Recepción y atención continua
- ✓ Restaurante
- ✓ Limpieza y mantenimiento
- ✓ Personal

Requisitos de entrada

Atendiendo a los atributos del producto ofertado se han establecido para las fincas y finca-hoteles las siguientes barreras de entrada al programa:

◆ Legalidad

Cumplir con la legislación vigente en materia turística y estar registrado en el Registro Nacional de Turismo

◆ Ubicación

Entorno rural típico de la Cultura cafetera, con alto valor paisajístico y ecológico

◆ Capacidad

Fincas y finca-Hoteles con un máximo de 35 habitaciones

◆ Arquitectura

Arquitectura de la colonización antioqueña o singular bien adaptada al paisaje de la cultura cafetera

◆ Instalaciones

Todas las habitaciones equipadas con baño individual y zonas comunes de tamaño suficiente

El cliente

◆ Procedencia

Principales centros urbanos del país: Bogotá, Medellín, Cali. En el futuro clientes internacionales

◆ Actividades

Visitas a parques temáticos

Paseos y excursiones en zonas naturales

Gastronomía típica

Descanso en el establecimiento

◆ Estatus

Nivel económico medio y medio alto

Nivel cultural medio-alto y alto

◆ Organización del viaje

Individual a través de boca-boca

Guías privadas

Revistas especializadas

Agencias de viaje

◆ Temporada

Fines de semana

Puentes emblemáticos

Vacaciones de Navidad

Semana Santa y

Escolares

Fincas y Finca-Hoteles que participaron en el programa

64 fincas y Finca hoteles participaron de todo el programa, de los cuales 20 entraron a formara parte del Club de Calidad Haciendas del Café y las restantes se encuentran en proceso de mejora de la calidad.

Alojamientos del Club de Calidad Haciendas del Café
Información General

Zona Occidental

1. Nombre del Alojamiento: ***CASA DE CAMPO EL DELIRIO***

Categoría: Dos granos de café

Municipio: Montenegro

Tipo de construcción: Casa con elementos tradicionales de la colonización antioqueña

Ubicación: Km. 1 Vía Montenegro-Parque del Café

Capacidad: 12 personas

No. de Habitaciones: 3 suites junior

Infraestructura y servicios complementarios: Piscina, zonas verdes y deportivas, sendero ecológico, fonda

Información de contacto: Tel. 753 52 88 cel. 310438 90 05

2. Nombre del Alojamiento: **FINCA EL PALMAR**

Municipio: Montenegro

Categoría: Dos granos de café

Tipo de construcción: Finca con arquitectura tradicional de la colonización antioqueña.

Ubicación: Km. 7 Vía Montenegro-Parque del Café Vereda la Esperanza

Capacidad: 12 personas

No. de Habitaciones: 1 suite y 3 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: Piscina, kiosco, zonas verdes y deportivas, juegos infantiles

Información de contacto: Tel. 741 50 26 – 744 60 50

3. Nombre del Alojamiento: **FINCA LA NEGRITA**

Municipio: Montenegro

Categoría: Un grano de café

Tipo de construcción: Casa campestre

Ubicación: Km. 2 Vía Pueblo Tapao-Montenegro Vereda La Esmeralda

Capacidad: 10 personas

No. de Habitaciones: 4 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, zonas verdes, cultivo de Heliconias.

Información de contacto: Tel. 741 54 38 cel. 315 501 82 34

4. Nombre del Alojamiento: **FINCA LA SOFIA**

Municipio: Montenegro

Categoría: Un grano de café

Tipo de construcción: Finca con elementos tradicionales de la colonización antioqueña

Ubicación: A 8 Km. del retén de Policía de Baraya - Vereda Nápoles

Capacidad: 10 personas

No. de Habitaciones: 4 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, zonas verdes

Información de contacto: Tel. 753 50 36 cel. 315 585 66 43

5. Nombre del Alojamiento: **FINCA TURÍSTICA LOS GIRASOLES**

Municipio: Montenegro

Categoría: Un grano de café

Tipo de construcción: Finca con elementos tradicionales de la colonización antioqueña

Ubicación: Km. 8.5 Vía Armenia-Montenegro. Vereda La Julia

Capacidad: 20 personas

No. de Habitaciones: 10 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina , cancha de tejo, zonas verdes, cultivos y proceso de café.

Información de contacto: Tel. 753 60 24 cel. 310 456 25 97

Correo electrónico: losgirasoles@hotmail.com

6. Nombre del Alojamiento: **FINCA MACHANGARA**

Municipio: Quimbaya

Categoría: Un grano de café

Tipo de construcción: Finca con elementos tradicionales de la colonización antioqueña

Ubicación: Km. 3 Vía Montenegro-Quimbaya

Capacidad: 18 Personas

No. de Habitaciones: 2 suites y 3 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, jardines, estadero, juegos y reuniones sociales, cultivos y proceso de café.

Información de contacto: Tel. 753 52 56 – 741 51 71 cel. 315 5482084

Correo electrónico: fincamachangara@hotmail.com

7. Nombre del Alojamiento: **FINCA VILLA NORA**

Municipio: Quimbaya

Categoría: Dos granos de café

Tipo de construcción: Finca con arquitectura tradicional de la colonización antioqueña.

Ubicación: Km. 1 antigua Vía Quimbaya-Montenegro

Capacidad: 14 personas

No. de Habitaciones: 2 suites familiares y 3 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, zonas verdes, kiosco, cultivos y proceso del café, gastronomía.

Información de contacto: Tel. 741 54 72 – 752 11 21

Correo electrónico: fincavillanora@hotmail.com

8. Nombre del Alojamiento: **HOTEL PANACA**

Municipio: Quimbaya

Categoría: Dos granos de café

Tipo de construcción: Hotel campestre con arquitectura tradicional de la colonización antioqueña.

Ubicación: Km. 7 Vía Quimbaya-Panaca. Vereda Kerman

Capacidad: 90 personas

No. de Habitaciones: 31 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, restaurante, zona húmeda, alquiler de bicicletas, zonas verdes, la tarifa de alojamiento incluye el valor de entrada al Parque PANACA.

Información de contacto: Tel. 758 21 11- 310 421 08 52

Correo electrónico: hotel@panaca.com.co

9. Nombre del Alojamiento: **HOTEL CAMPESTRE EL EDÉN COUNTRY INN**

Municipio: Circasia

Categoría: Dos granos de café

Tipo de construcción: Hotel campestre con elementos tradicionales y contemporáneos

Ubicación: Km. 4 Vía Armenia-Pereira

Capacidad: 70 personas

No. de Habitaciones: 2 suites, 14 minisuites, y 14 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, zona húmeda, capilla, restaurante, fonda, chiva, gimnasio, kiosco, sala de convenciones, juegos de mesa, parque infantil.

Información de contacto: Tel. 749 55 31 – 749 57 81

Correo electrónico: country@telesat.com.co

10.Nombre del Alojamiento: **HOTEL VIVERO SEMILLA**

Municipio: Circasia

Categoría: Un grano de café

Tipo de construcción: Casa campestre con elementos tradicionales de la colonización antioqueña

Ubicación: Km. 4.5 Vía Armenia-Pereira

Capacidad: 24 personas

No. de Habitaciones: 1 suite y 7 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: Vivero (colección de orquídeas), juegos de mesa

Información de contacto: Tel. 749 79 15 – 758 56 17

11.Nombre del Alojamiento: **FINCA HOTEL EL BOSQUE**

Municipio: Alcalá (Valle)

Categoría: Dos granos de café

Tipo de construcción: Finca con elementos tradicionales de la colonización antioqueña

Ubicación: Km. 5 Vía Alcalá-Vereda La Caña

Capacidad: 32 personas

No. de Habitaciones: 2 suites y 8 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, fonda típica, mirador, recorridos a caballo, cultivos y proceso del café
Información de contacto: Tel. 2 215 50 94 – 315 532 84 35

Zona Norte

12.Nombre del Alojamiento: **CASA ALTO DEL CORONEL**
Municipio: Salento
Categoría: Un grano de café
Tipo de construcción: Casa con arquitectura tradicional de la colonización antioqueña
Ubicación: Carrera 2 con calle 7. Esquina
Capacidad: 8 personas
No. de Habitaciones: 2 suites
Infraestructura y servicios complementarios: Mirador, mobiliario antiguo
Información de contacto: Tel. 759 37 60 – 749 53 52 cel. 310 559 59 95
Correo electrónico: casadecampoaltodelcoronel@hotmail.com
Zona Centro (núcleos urbanos)

13.Nombre del Alojamiento: **FINCA EL BALSO**
Municipio: Armenia
Categoría: Un grano de café
Tipo de construcción: Finca con arquitectura tradicional de la colonización antioqueña.
Ubicación: Km. 5 Vía Armenia-Aeropuerto El Edén
Capacidad: 12 personas
No. de Habitaciones: 5 estándar
Infraestructura y servicios complementarios: piscina, zonas verdes, cultivos y proceso del café.
Información de contacto: Tel. 747 93 31- 749 42 80

14.Nombre del Alojamiento: **FINCA HOTEL EL GUADUAL**
Municipio: Armenia
Categoría: Un grano de café
Tipo de construcción: Casa moderna con elementos tradicionales de la colonización antioqueña
Ubicación: Km. 6 Vía Armenia-Aeropuerto El Edén
Capacidad: 15 personas
No. de Habitaciones: 5 estándar
Infraestructura y servicios complementarios: piscina, jacuzzi, sendero ecológico, cancha de voleibol, tenis de mesa
Información de contacto: Tel. 747 99 10 – 310 421 09 52
Correo electrónico: guilligan34@hotmail.com

15.Nombre del Alojamiento: **FINCA HOTEL LA FLORESTA**

Municipio: Armenia

Categoría: Dos granos de café

Tipo de construcción: Finca con arquitectura tradicional de la colonización antioqueña.

Ubicación: Km. 3 Vía Armenia-Aeropuerto El Edén

Capacidad: 45 personas

No. de Habitaciones: 3 suites, 1 nupcial, 2 familiares, 2 triples y 13 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, jacuzzi, juegos infantiles, jardines, sendero ecológico, salón para eventos, centro de belleza, rancho ecuestre

Información de contacto: Tel. 747 25 08

Correo electrónico: floresta@epm.net.co

16.Nombre del Alojamiento: **HOSTAL COMFENALCO**

Municipio: Armenia

Categoría: Dos granos de café

Tipo de construcción: Hotel campestre con arquitectura contemporánea.

Ubicación: Km. 9 Vía Armenia-Aeropuerto El Edén

Capacidad: 80 personas

No. de Habitaciones: 27 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, zonas verdes y deportivas, lago, juegos infantiles, salones para reuniones, restaurante, recorridos ecológicos.

Información de contacto: Tel. 741 75 72 – 741 75 73

Correo electrónico: hostalcomfequin@telesat.com.co

17.Nombre del Alojamiento: **HOSTERIA Y AEROCUB TUCANES**

Municipio: Armenia

Categoría: Dos granos de café

Tipo de construcción: Hostería campestre con arquitectura contemporánea.

Ubicación: Km. 8 Vía Puerto Espejo-Pueblo Tapao Vereda Revancha

Capacidad: 18 personas

No. de Habitaciones: 6 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, estadero, billar, mirador, juegos, zona húmeda, restaurante, alquiler de ultralivianos.

Información de contacto: Tel. 7478930 513 588 32 52

Correo electrónico: aeroclubtucanes@yahoo.com

18.Nombre del Alojamiento: **POSADA EL MESÓN**

Municipio: Armenia

Categoría: Un grano de café

Tipo de construcción: Casa moderna con elementos tradicionales de la colonización antioqueña

Ubicación: Km. 4 Vía Armenia-Montenegro

Capacidad: 10 personas

No. de Habitaciones: 1 suite y 3 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, zonas verdes, billar, juegos de mesa, gastronomía.

Información de contacto: Tel. 748 53 09 – 310 421 57 20

Correo electrónico: posadaelmeson@hotmail.com

19.Nombre del Alojamiento: **FINCA LA CABAÑA**

Municipio: Calarcá

Categoría: Un grano de café

Tipo de construcción: Finca con arquitectura tradicional de la colonización antioqueña.

Ubicación: Km. 1 Vía La Bella- Quebrada Negra

Capacidad: 20 personas

No. de Habitaciones: 2 suites y 5 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: casa-museo, piscina, jardines, zonas deportivas, cultivos y proceso del café, cultivos de Heliconias

Información de contacto: Tel. 742 67 00 – 749 33 99

20.Nombre del Alojamiento: **FINCA LA COLINA**

Municipio: Calarcá

Categoría: Un grano de café

Tipo de construcción: Finca con arquitectura tradicional de la colonización antioqueña.

Ubicación: Km. 1 Vía La Bella- Quebrada Negra

Capacidad: 14 personas

No. de Habitaciones: 1 suite y 5 estándar

Infraestructura y servicios complementarios: piscina, sendero ecológico, áreas arqueológicas (tumbas indígenas) y zonas deportivas.

Información de contacto: Tel. 742 65 47 – 749 64 42

Correo electrónico: orlay@netxos.com.co

MEDICIONES REALIZADAS A ALOJAMIENTOS DEL CLUB DE CALIDAD EN LA
TEMPORADA DE SEMANA SANTA ABRIL 13 AL 20 DE 2003

Encuesta dirigida a Turistas hospedados en Alojamientos Rurales que hacen parte del Club de Calidad "Haciendas del Café"

Ficha Técnica:

Universo: 14 Alojamientos pertenecientes al Club de Calidad Haciendas del Café

Categorización: 10 Alojamientos con un grano de café y 4 con dos granos

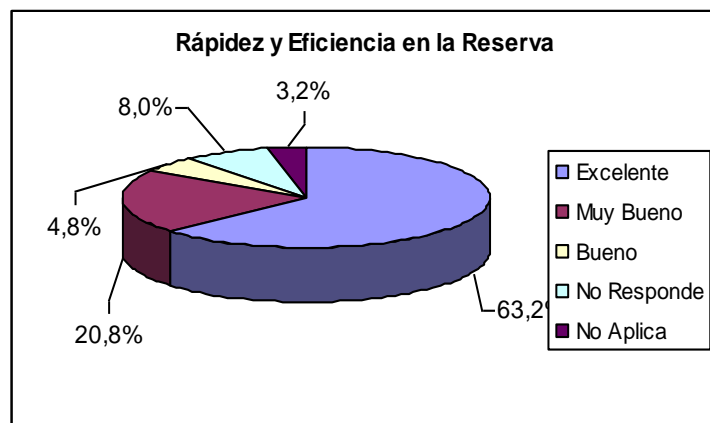
Encuestas Aplicadas: 125

Fuente: Secretaría de Turismo y Cultura

1. SERVICIO

1.1. Rapidez y eficiencia en la reserva

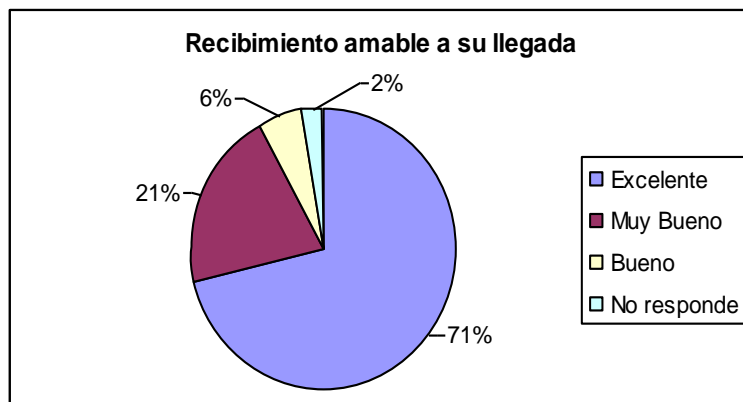
El 63.2% de los visitantes(79 pax) califican como excelente la rapidez y eficiencia en la reserva, 20.8% muy buena, 4.8% buena, 3.2% argumenta que la pregunta no aplica para su caso y 8.0% no responde.



1.2 Recibimiento amable a su llegada

71.2% de los turistas manifiestan que el recibimiento es amable a su llegada(89 pax), 20.8% muy buena, 5.6% buena y no responden el 2.4%.

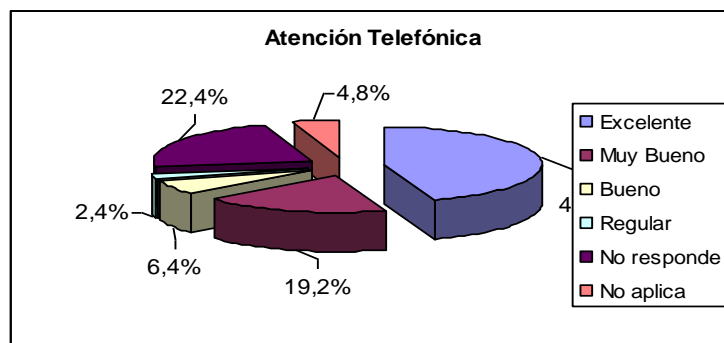
Los turistas resaltan la amabilidad de todas aquellas personas que hacen parte del equipo dispuesto a atenderles.



1.3 Atención Telefónica

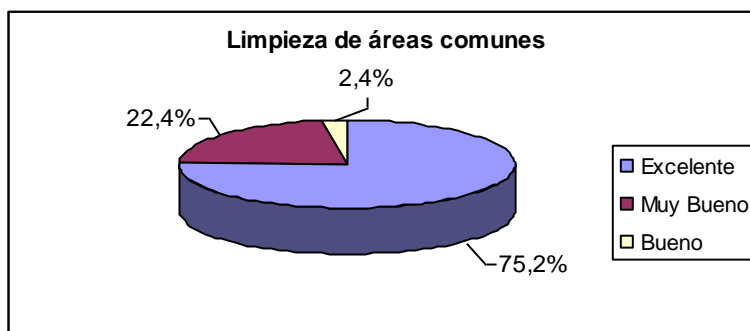
Sobre este servicio, el 44.8% lo califican como excelente(56), 19.2% muy bueno, 6.4% bueno, 2.4% regular, no responden 22.4% y el 4.8% manifiestan que la pregunta no aplica a su caso.

Existen algunas observaciones sobre la prestación de este servicio, en lo relacionado a la importancia de contar con teléfono en las habitaciones y en otros casos a que éste es susceptible de mejorar.



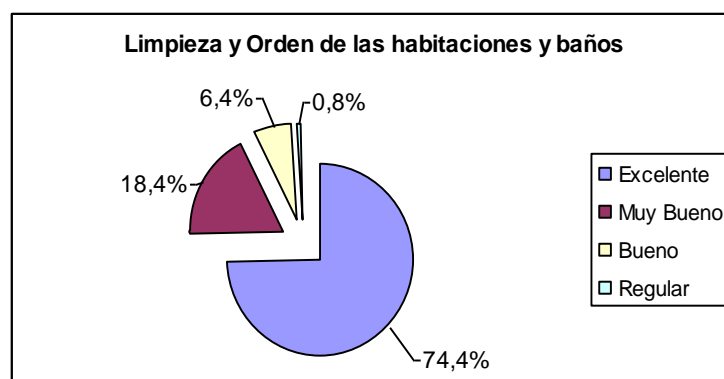
1.4 Limpieza de las áreas comunes

El 75.2% de los turistas manifiestan que la limpieza de las áreas comunes es excelente(94 pax), 22.4% muy buena y el 2.4% buena.



1.5 Limpieza y orden de las habitaciones y baños

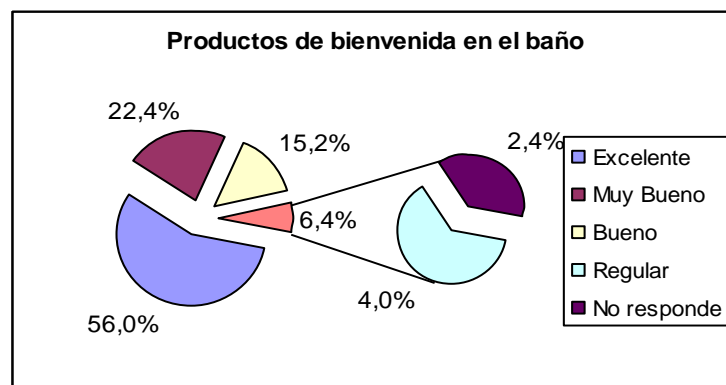
74.4% opinan que la limpieza y orden de las habitaciones y baños es excelente(93 pax), 19.4% muy buena, 6.4% buena y 0.8% regular (1 pax).



1.6 Productos de bienvenida en baños

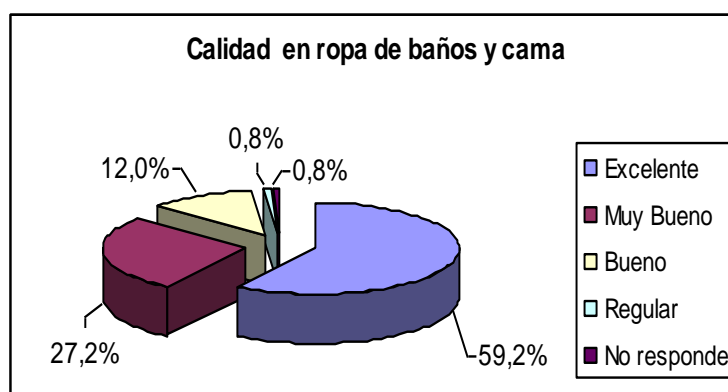
De los encuestados, el 56% manifiesta que los productos de bienvenida en baños son excelentes(70 pax), 22.4% muy buenos, 15.2% buenos, 4.% regulares(5 pax) y 2.4% no responden.

Las observaciones relacionadas con este se sustentan en el hecho de no contar con shampoo y algunos elementos indispensables como toallas y papel higiénico.



1.7 Calidad de la ropa de baños y cama

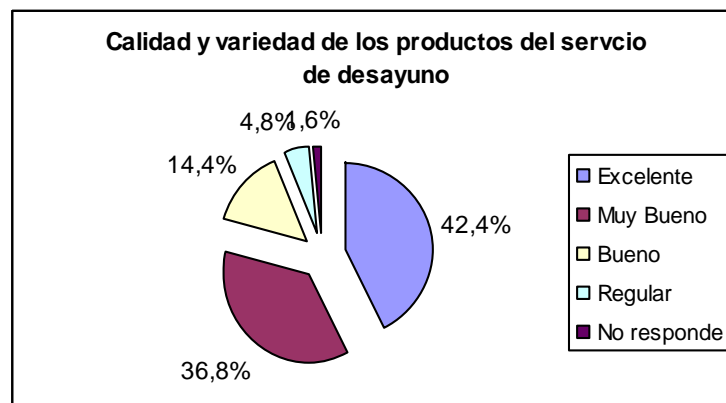
El 59.2% de los visitantes opinan que la calidad de la ropa de baños y cama es excelente, 27.2% muy buena, 12% buena, 0.8% regular y 0.8% no responde (1 pax).



1.8 Calidad y variedad de los productos del servicio de desayuno

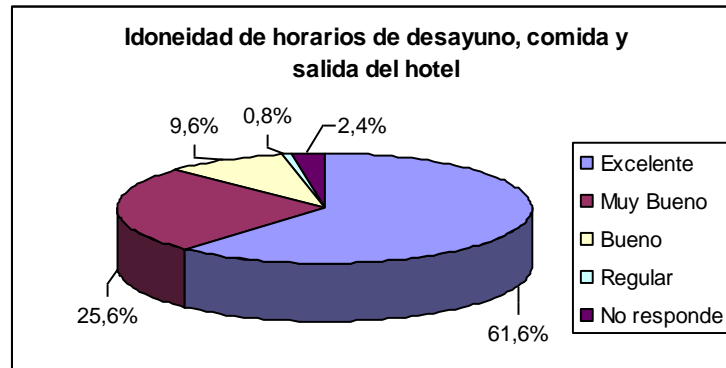
El 42.4%(53 pax), calificaron los productos del servicio de desayuno como excelente, 36.8% muy bueno, 14.4% bueno, 4.8% regular y 1.6% no responden.

Los turistas manifiestan en este punto que desean variedad en las comidas, otras ofertas para niños, suministro permanente de bebidas como jugos y tinto, posibilidad de seleccionar alimentos de acuerdo a las preferencias del cada turista, mejorar la presentación de los alimentos y evitar animales en el área del comedor.



1.9 Idoneidad de horarios de desayuno, comida y salida del hotel

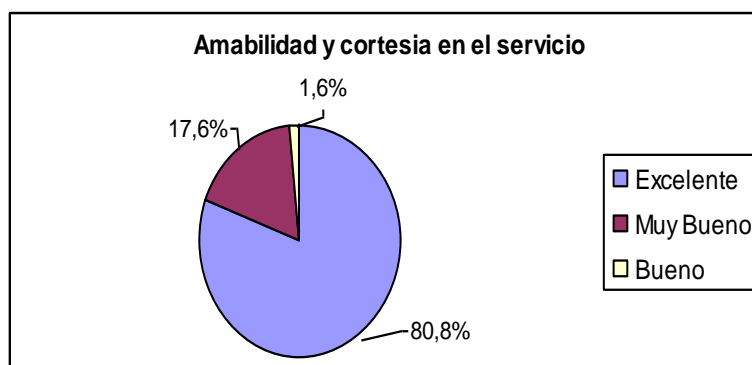
El 61.6% de los visitantes manifiestan que los horarios de desayuno, comida y salida del hotel son excelentes(77 pax), el 25.6% lo califican como muy bueno, 9.6% como bueno, 0.8% regular y 2.4% no responde.



1.10 Amabilidad y cortesía en el servicio

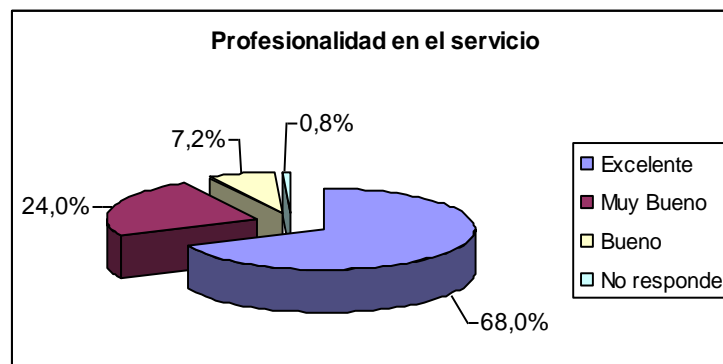
80.8% de los turistas(101 pax), sostienen que la amabilidad y cortesía en el servicio es excelente, 17.6% muy bueno y 1.6% bueno.

Es importante resaltar que en las encuestas, éste componente es ampliamente reconocido y bienvenido por los turistas.



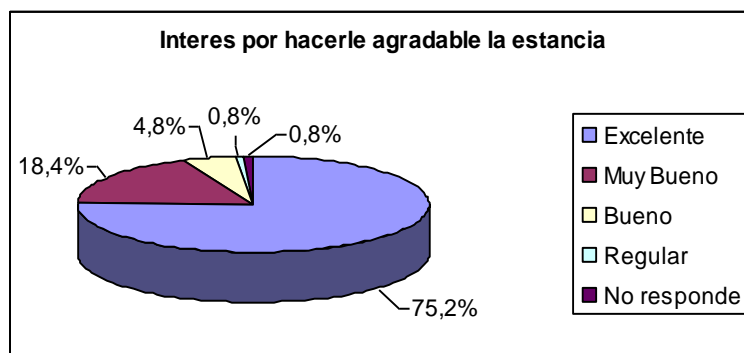
1.11 Profesionalidad en el servicio

El 68% de visitantes opina que existe profesionalidad en el servicio y que éste es excelente (85 pax), 24% lo califica como muy bueno, 7.2% bueno y 0.8% no responde.



1.12 Interés por hacerle agradable la estancia

75.2% manifiesta que el interés percibido por los visitantes por hacerles agradable la estancia es excelente (75.2 pax), 18.4% muy bueno, 4.8% bueno, 0.8% regular y no responde .0.8% (1 pax).

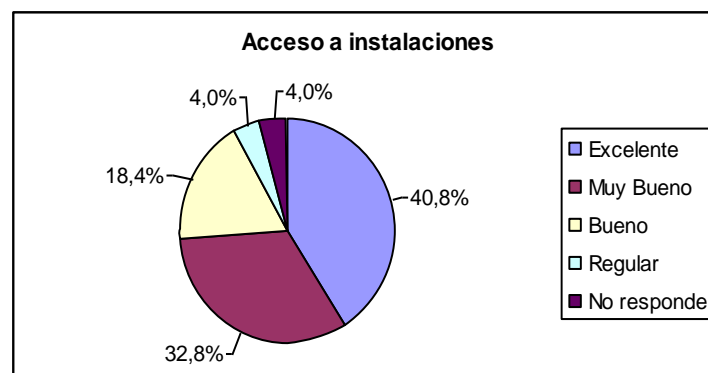


2.0 ACCESO A INSTALACIONES

2.1 Acceso al establecimiento

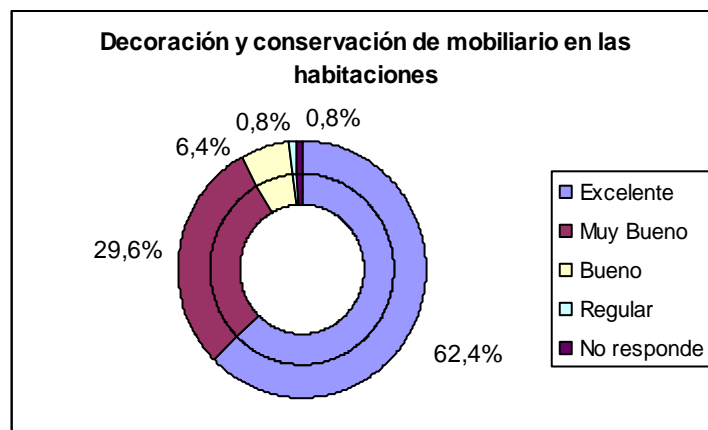
El acceso al establecimiento de acuerdo a los visitantes es calificado como excelente por el 40,8% (51 pax), el 32,8% muy bueno, 18,4% bueno, 4% regular y 4% no responde.

Los turistas manifiestan la importancia de contar con una mejor señalización que conduzca a los alojamientos y mejorar el ingreso a los mismos.



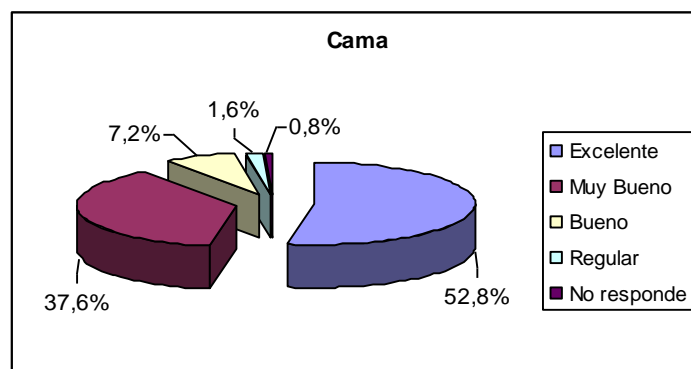
2.2 Decoración y conservación del mobiliario en habitaciones

El 62,4% califica la decoración y conservación del mobiliario en habitaciones como excelente (78 pax), 29,6% muy bueno, 6,4% bueno, 0,8% regular y 0,8% no responde.



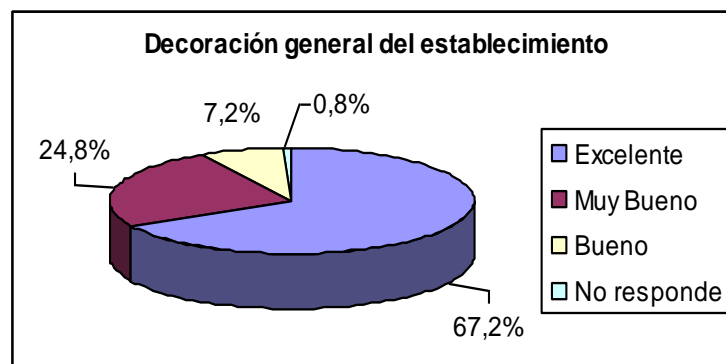
2.3 Características o comodidad de la cama

El 52.8% de los turistas opinaron que la cama es excelente(66 pax), 37.6% muy bueno, 7.2% bueno, 1.6% regular y 0.8% no responde.



2.4 Decoración general del establecimiento

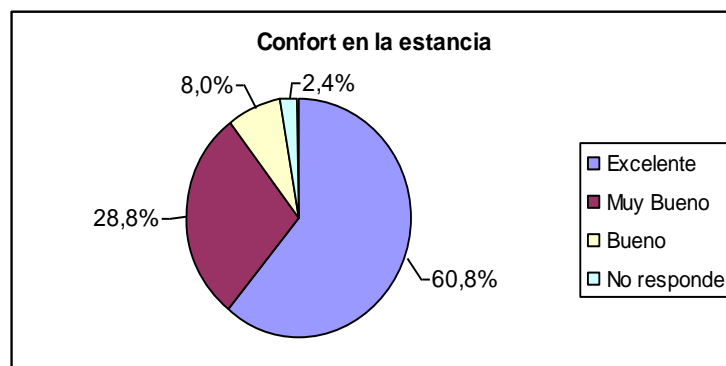
67.2% de los visitantes manifestaron que la decoración general del establecimiento es excelente(84 pax), 24.8% muy bueno, 7.2% bueno, 0.8% no responde.



2.5 Confort en la estancia

El 60.8% califica el confort en la estancia como excelente (76 pax), 28.8% muy bueno, 8% bueno y no responde el 2.4%.

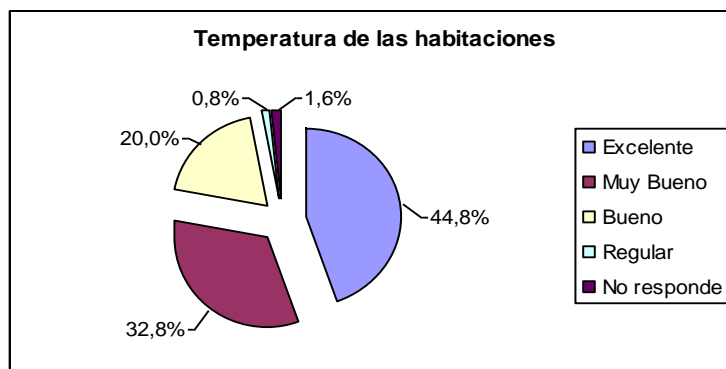
Se resalta la tranquilidad que se disfruta durante la estancia en la mayoría de alojamientos.



2.6 Temperatura de las habitaciones

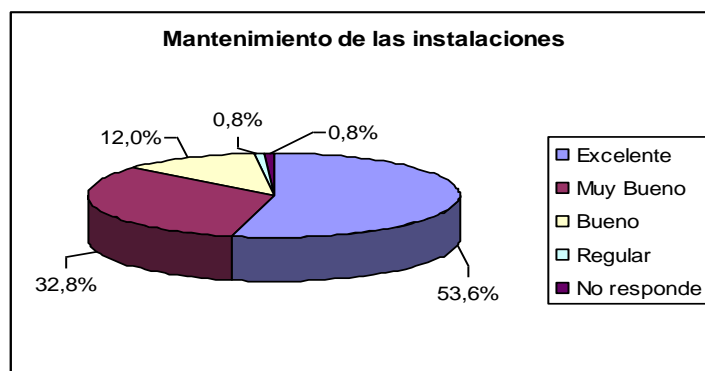
44.8% de los turistas opinan que la temperatura de las habitaciones es excelente, 32.8% muy buena, 20% buena, 0.8% regular y 1.6% no responde.

Dada la ubicación de algunos alojamientos y las continuas lluvias presentadas durante la temporada de Semana Santa, ciertos visitantes manifestaron sentir en horas de la noche y madrugada demasiado frío, sugiriendo la posibilidad de instalar en las habitaciones calentadores de ambiente o contar con mayor disponibilidad de cobertores en la habitación.



2.7 Mantenimiento de las instalaciones

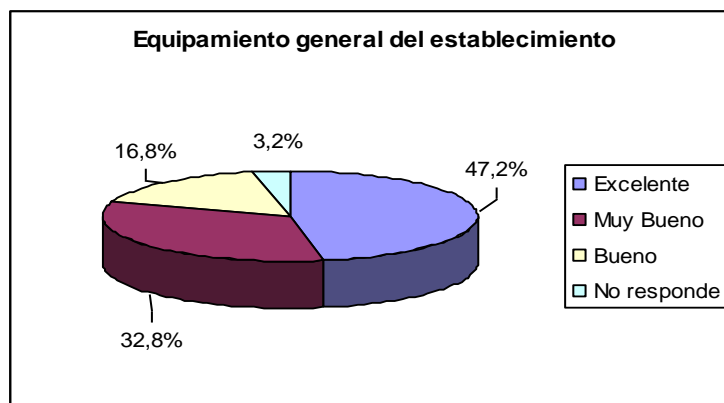
Los visitantes encuestados, opinan que el mantenimiento de las instalaciones es excelente, un 53.6% (67 pax), el 32.8% muy bueno, 12% bueno, 0.8% regular y 0.8% no responde.



2.8 Equipamiento general de establecimiento

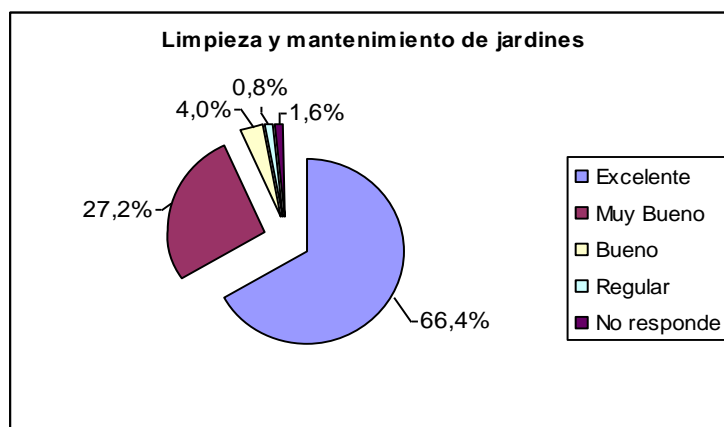
El 47.2% opina que el equipamiento general de establecimiento es excelente, 32.8% muy bueno, 16.8% bueno y 3.2% no responde.

Sugieren algunos visitantes disponer de gimnasio, juegos de mesa, sillas para niños y juegos en la zona verde para los menores.



2.9 Limpieza y mantenimiento de los jardines

66.4% de los visitantes consideran que la limpieza y mantenimiento de los jardines es excelente (83 pax), 27.2% muy buena, 4% buena, 0.8% regular y no responde 1.6%.

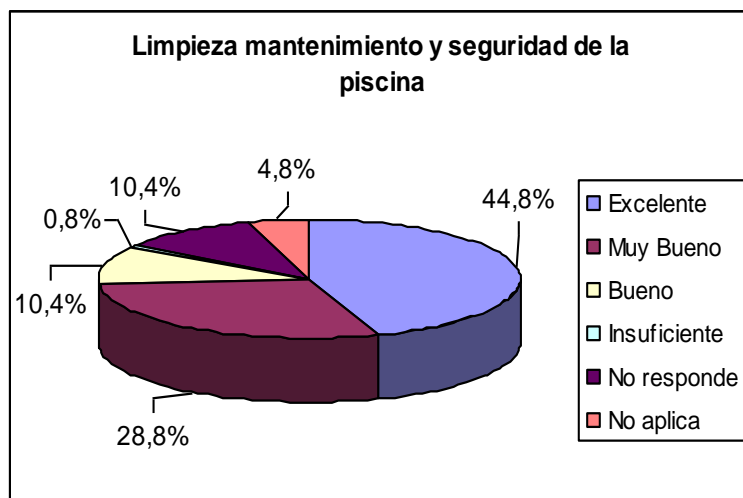


2.10 Limpieza, mantenimiento y seguridad de la piscina

El 44.8% de los turistas manifiesta que la limpieza, mantenimiento y seguridad de la piscina es excelente (56 pax), 28.8% muy buena, 10.4% buena, 0.8% insuficiente, 10.4% no responde y 4.8% concluye que el caso no aplica al alojamiento.

Algunos visitantes sugieren la importancia de contar con el servicio de piscina en las noches e iluminar el área, instalar sillas alrededor de la misma y considerar que

algunas tienen un piso no convencional lo cual podría resultar peligroso para un accidente (piso en piedra).

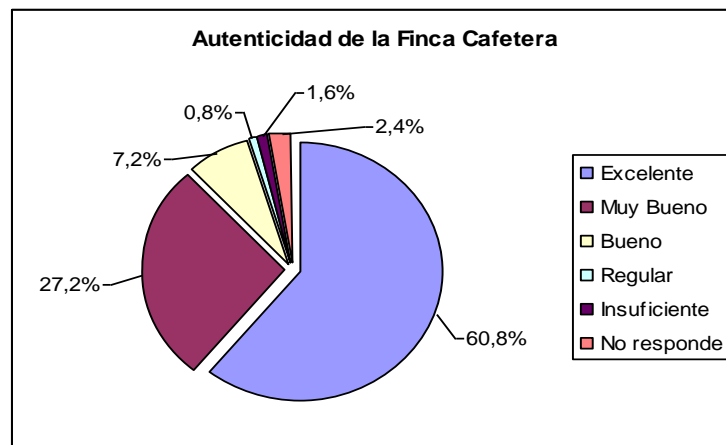


3.0 CARÁCTER DEL ESTABLECIMIENTO

3.1 Autenticidad de la finca cafetera

60.8% de los entrevistados opinan que la autenticidad de la finca cafetera es excelente (76 pax), 27.2% muy buena, 7.2% buena, 0.8% regular, 1.6% insuficiente y 2.4% no responde.

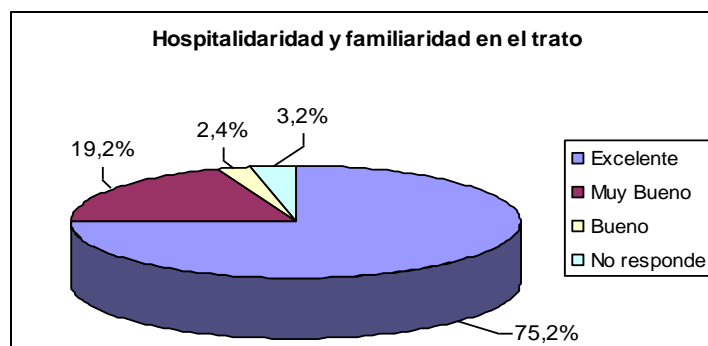
Algunos turistas vienen con el deseo de conocer el proceso e infraestructura con la que cuenta una finca cafetera y al no encontrar lo señalado, su motivación disminuye; igualmente sugieren se les realice un recorrido guiado por los terrenos de la finca para conocerla mejor; igualmente, desean encontrar mayores elementos autóctonos de la región.



3.2 Hospitalidad y familiaridad en el trato

El 75.2% de los entrevistados opinan que la hospitalidad y familiaridad en el trato es excelente(94 pax), 19.2% muy bueno, 2.4% bueno, 3.2% no responden.

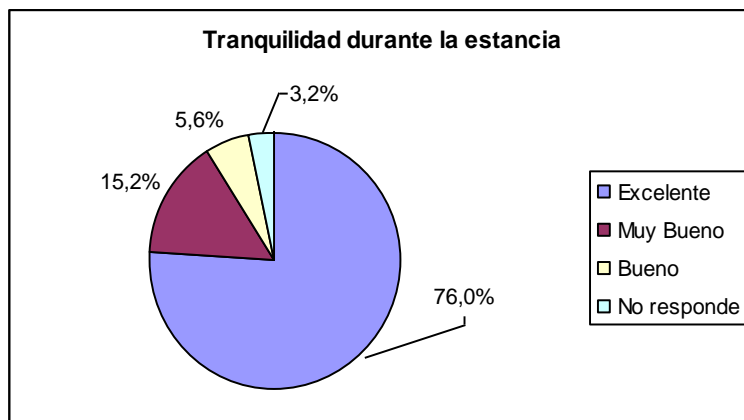
Una de las fortalezas del destino, según observaciones de los visitantes es la hospitalidad ofrecida por cada uno de los involucrados en el procesos, logrando con ello crear un destino rodeado de calidez en cada uno de los servicios ofrecidos.



3.3 Tranquilidad durante la estancia

76% de los turistas califican la tranquilidad que ofrece el destino durante su estancia como excelente(95 pax), 15.2% muy buena, 5.6% buena y 3.2% no responde.

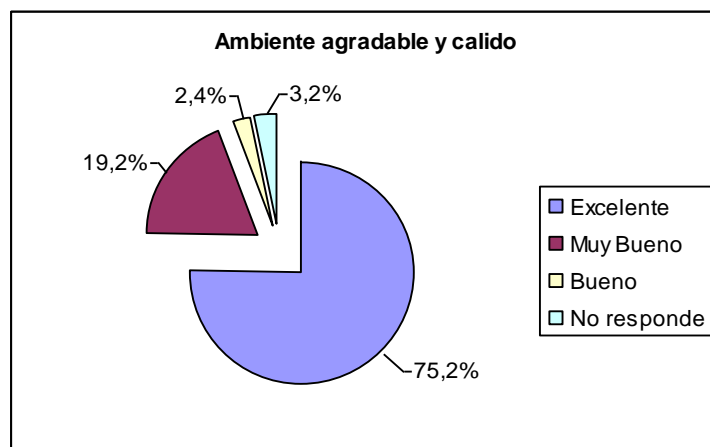
Otra fortaleza del destino, de acuerdo a apreciaciones de los visitantes es la tranquilidad de la que goza el Quindío y especialmente los Alojamientos en su gran mayoría.



3.4 Ambiente agradable y cálido

El 75.2% califican el ambiente agradable y cálido como excelente (94 pax), 19.2% muy bueno, 2.4% bueno y 3.2% no responden.

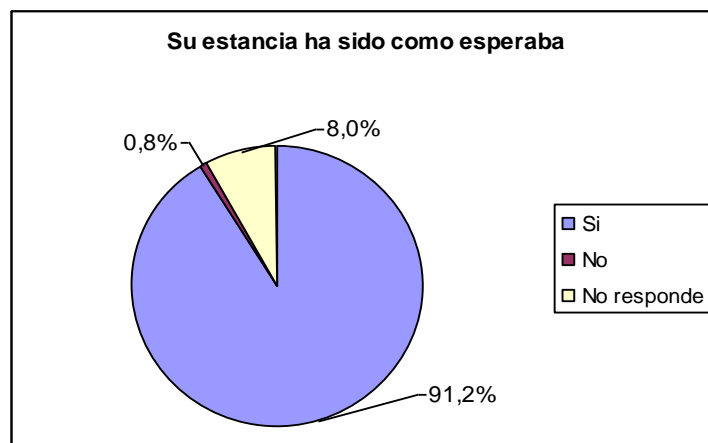
El clima, sumado a la calidez ofrecida por los empresarios y oferentes de servicios dirigidos a esta población hacen que los visitantes se sientan como en casa.



4.0 SUS OPINIONES

4.1 Expectativas de la estancia

El 91.2% de los turistas manifiesta que su estancia fue como lo esperaba(114 pax), 0.8% (1 pax) opina que no y 8% no responde



4.2 Servicios e instalaciones susceptibles de mejora

Relacionado con las habitaciones:

- Televisores en las habitaciones
- Señal de parabólica Sky
- Lámparas en las mesas de noche
- Maleteros en las habitaciones
- Mantenimiento a cerraduras de las habitaciones (dañadas)
- Indagar con el turista si esta dispuesto a ser hospedado en habitaciones ubicadas en los sótanos
- Ofrecer calentadores de ambiente (para el frío) en las habitaciones
- Ubicar más cobijas en habitaciones
- Mejorar estado y presentación de Closet
- Instalar en las habitaciones espejos

Áreas Comunes

- Servicio de piscina en la noche
- Instalar sillas alrededor de la piscina
- Ofrecer servicio de gimnasio
- Contar con juegos para niños en zonas verdes
- Ubicar sillas para niños
- Decoración con elementos autóctonos de la región

- Juegos de mesa
- Considerar la re-ubicación de fondas y áreas sociales para que no perturben el descanso de los demás huéspedes
- Ubicar kiosco

Acceso al Establecimiento

- Señalizar vías de ingreso a los alojamientos
- Mejorar acceso a alojamientos y zona de parqueo

Baños

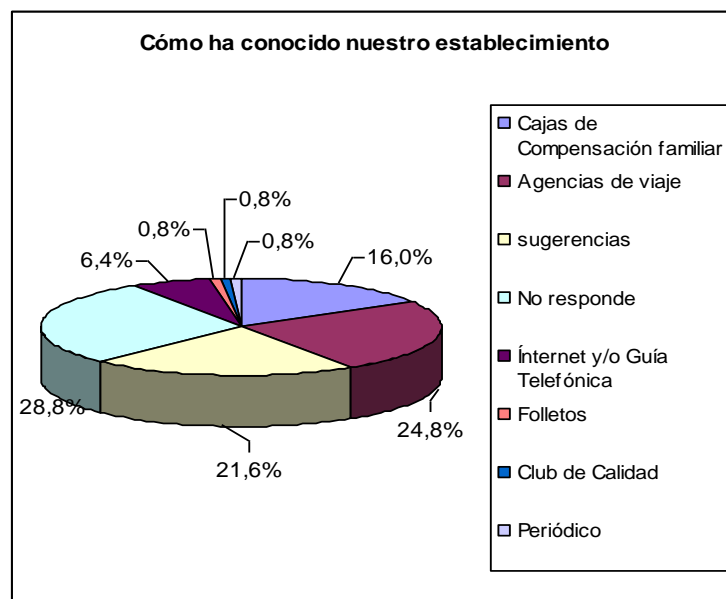
- Adecuar los baños para garantizar mayor ventilación de los mismos
- Mejorar puerta de la ducha
- Disponibilidad permanente de agua caliente
- Mejorar baños en general
- Mayor atención en suministro oportuno de toallas y papel higiénico

Servicio de comedor

- Garantizar mayor variedad en productos de desayuno
- Otras ofertas para niños
- Comidas rápidas
- Comidas típicas
- Comidas a la Carta
- Disponibilidad permanente de jugos y tinto
- Minitienda de mecatos en el alojamiento

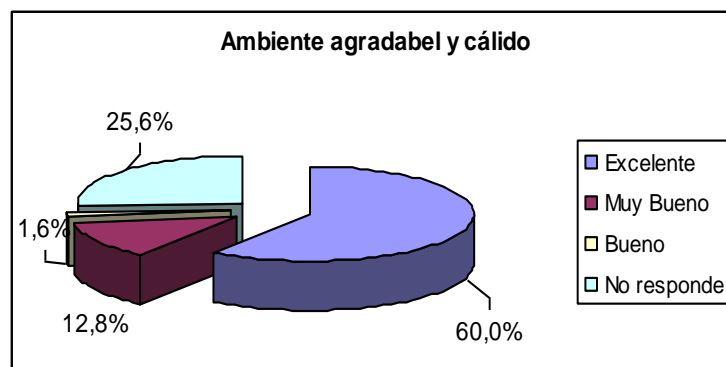
4.3 Medio a través del cual conoció el establecimiento

El 16% de los turistas conoció el establecimiento a través de Cajas de compensación familiar(Comfama, Comfamiliar y Coomeva), 20 pax, 24.8% por Agencias de Viaje(agroturismo, Quinditurismo y otras), 31 pax, 21.6% por sugerencia de amigos o familiares(27 pax), 28.8% no respondieron (36 pax), 6.4% por Internet y/o Guía Telefónica(8 pax), 0.8% por folletos, 0.8% Club de Calidad Haciendas del Café y 0.8% por periódico.



4.4 Ambiente Agradable y cálido

El 60% de los turistas manifiesta como excelente (75 pax) que el ambiente del alojamiento es agradable y cálido, 12.8% muy bueno, 1.6% bueno y 25.6% no responde.



5.0 COMENTARIOS

5.1 ¿Qué se debe mejorar de acuerdo a opinión de los turistas?

- Encontrar elementos e información relacionada con el café y su tradición.
- Programar un recorrido opcional por el área cercana al alojamiento

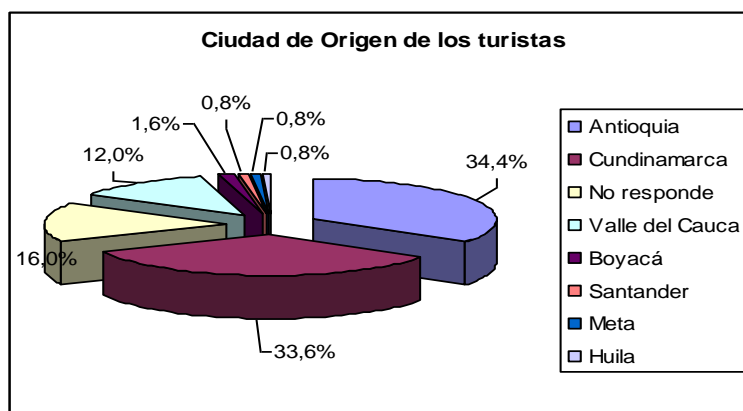
- Cuando se ofrezca el servicio de transporte hacia los atractivos, se debe diseñar una ruta que no implique recorridos tan largos al recoger turistas de otros alojamientos, ya que se pierde mucho tiempo.
- Ofrecer alternativa de guías
- Ubicar vallas en las principales vías (Alcalá), que indiquen el camino hacia los alojamientos que prestan servicios
- Contar con información en los alojamientos sobre la programación de eventos, festividades y atractivos del Departamento
- Mapa que permita la ubicación del alojamiento y las distancias hacia los diferentes atractivos

5.2 ¿Qué resaltaron los turistas de su visita al Quindío?

- La excelente atención, organización y buen trato recibido
- La calidez de la gente
- La programación sugerida
- La excelencia en la prestación de los servicios

6.0 ORIGEN DEL CLIENTE

El 34.4% de los turistas son procedentes de Antioquía(43 pax), 33.6% de Cundinamarca, 16% no responde, 12% de Valle del Cauca, 1.6% de Boyacá y 0.8% para cada uno de los Departamentos de Santander, Meta y Huila



PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS POR LA SECRETARÍA DE TURISMO
DURANTE EL AÑO 2002 Y PRIMER SEMESTRE DE 2003

Estrategia No 4: Desarrollo Turístico para el Quindío
Programa No 1: Fortalecimiento de la Gestión de Calidad

1. Proyecto Club de Calidad de Alojamiento Rurales del Eje Cafetero, "Haciendas del Café"

Proyecto cofinanciados por los gobiernos nacionales y departamentales representados por el Fondo de Promoción Turística del Colombia y la Secretaría de Turismo y Cultura del Quindío. La asistencia técnica se desarrolló con el acompañamiento de la empresa consultora española Desarrollo e Investigaciones Turísticas "DIT".

Este es un proyecto piloto a nivel nacional que ha conformado una oferta de alojamientos rurales de alrededor de 200 habitaciones, con estándares de calidad altos, dirigidos a segmentos demandantes del mercado de las clases media-alta y alta, tanto para el mercado doméstico como para el mercado internacional.

El proyecto ha desarrollado procesos de formación continua, beneficiando a 62 empresarios de alojamientos rurales, asesorando a sus propietarios en la implementación de estándares de calidad para servicios hoteleros y mejoras de las instalaciones para adaptarlas al servicio de alojamiento.

En la actualidad al 2003, el Club de Calidad "Haciendas de Café" reúne a 20 establecimientos prestadores de servicio de alojamiento, entre los que se encuentran fincas tradicionales, finca-hoteles y hoteles campestres. Igualmente se realizaron los estudios fotográficos de cada una de las fincas para la elaboración de la guía del Club de Calidad, destinadas a operadores que promocionan los alojamientos y como material promocional en la Feria Internacional de Turismo "FITUR 2003 que se realizó en el mes de enero en Madrid, España.

2. Programa de Capacitación de Alojamientos Rurales- PROCARE

Es una herramienta de capacitación por competencias dirigidas a los empresarios del sector de alojamientos rurales, propietarios, administradores y personal de planta. El programa involucra acciones de formación en diversos aspectos del negocio hotelero y turístico.

El Servicio de aprendizaje SENA, ha sido la entidad que ha recibido la transferencia tecnológica y el encargado de impartir la capacitación.

3. Talleres de capacitación y sensibilización en otras áreas del sector

La Secretaría de Turismo ha desarrollado actividades conjuntas con otras entidades como parte de su política de formación y fortalecimiento de la cultura turística, entre las principales se encuentran:

- ✓ Taller sobre “Normatividad Turística Nacional. Aspectos jurídicos y tributarios. Registro Nacional de Turismo y aportes parafiscales” 21 de febrero de 2002.
- ✓ Taller de planificación turística “Asistencia Técnica para la Formulación de los Planes Municipales de Turismo”. Entre el 5 y el 8 de marzo en los municipios de Calarcá, Filandia, Montenegro y Circasia.
- ✓ Taller “Diseño y Comercialización de Producto Turístico”. Mayo y junio de 2002.
- ✓ Taller de “Señalización Turística y Embellecimiento de Fachadas”. El taller se llevó a cabo en el CAM de Armenia, Salento y Circasia los días 4 y 5 junio de 2002.
- ✓ Taller de “Planificación Turística”, dictado por el Doctor Víctor Fernández, Asesor de la Dirección General de Turismo. 2002
- ✓ Taller de “Sensibilización y Capacitación sobre Normatividad Turística y Trámite del Registro Nacional de Turismo”. En municipios del Quindío con pasantes de la EAM. Abril y agosto de 2002.
- ✓ Taller de “Formulación de Proyectos”, dirigido a organizaciones ambientalistas.
- ✓ Cursos del Programa de Capacitación para Alojamientos Rurales (PROCARE) del SENA. Dos (2) cursos. 2002
- ✓ Taller de “Sensibilización Turística Municipal” SENA. En Armenia, Calarcá y Salento.
- ✓ Taller de Levantamiento y Valoración de Inventarios Turísticos. 25 y 26 de julio.
- ✓ Taller de “Señalización Turística”. 9 de agosto de 2002.
- ✓ Taller de “Senderismo e interpretación Ambiental”. 22 y 23 de agosto de 2002.
- ✓ Seminario - Taller “Criterios para un Turismo Sostenible”. 17, 18 y 19 de octubre.

Estrategia No 4: Desarrollo Turístico para el Quindío
Programa No 2: Promoción Turística a nivel Nacional e Internacional

En este programa se desarrollan acciones orientadas a promover el departamento del Quindío como destino turístico; destacando las misiones promocionales a los principales mercados demandantes, la promoción del Quindío en medios escritos y audiovisuales, el diseño y publicación de material promocional, la participación del departamento en eventos de carácter nacional, regional y local de importancia turística, alcanzado el primer lugar como destino turístico al interior del país y el segundo a nivel nacional.

1. Misiones Empresariales

- ✓ Misión empresarial a la ciudad de Cali en conjunto con el Fondo Mixto de Promoción del Quindío. 2002
- ✓ Misión empresarial de 14 agentes mayoristas de turismo de las ciudades de Bogotá y Medellín, para la implementación de los paquetes turísticos “Disfrute los Senderos del Café” en el Quindío. 2002
- ✓ Promoción y reanudación de operaciones en el Quindío de la aerolínea SATENA. 2002
- ✓ Promoción de paquetes turísticos terrestres “Metro a Metro” con la empresa de transporte “Expreso Palmira”. 2002
- ✓ Apoyo para el ingreso al Quindío de la aerolínea WEST CARIBEAN.
- ✓ Promoción con la Autopista del Café y la empresa Proyectos de Infraestructura S.A. (PISA) en la vía al Valle. 2002
- ✓ Misiones empresariales a las ciudades de Cali (20 de junio), Ibagué (25 de octubre), Pereira y Manizales (21 de noviembre), Medellín (28 de noviembre). 2002. En conjunto con el Fondo Mixto de Promoción del Quindío.
- ✓ Misión promocional del departamento del Quindío a las provincias del Guayas y Manabí, República del Ecuador. Asistencia técnica al Ministerio de Turismo del Ecuador, Subsecretaría de Turismo del Litoral; para el proyecto de la “Ruta del Café” en los municipios de Jipijapa y Paján, provincia de Manabí. Diciembre 9 al 14.

2. Participación del departamento del Quindío en eventos de importancia nacional, regional y local.

- ✓ Vitrina Turística de Anato. Febrero de 2001 y 2002. Bogotá.

- ✓ III Feria Artesanal del Eje Cafetero. Entre el 27 y el 31 de marzo en la Plaza de los Artesanos y la Pequeña Empresa” en la ciudad de Bogotá.
- ✓ EXPOCOLONIAS, Julio, Bogotá, D.C. en el recinto de CORFERIAS. 2002
- ✓ EXPOHOGAR, Entre 5 al 22 de septiembre, en el recinto de CORFERIAS en la ciudad de Bogotá, D.C. 2002.
- ✓ Apoyo con material turístico promocional del departamento del Quindío para el “XXII Congreso Nacional de Fendipetroleos”. 1, 2 y 3 de Noviembre, Hotel Armenia Estelar.
- ✓ Apoyo a la muestra del Laboratorio Colombiano de Diseño, capítulo Quindío, en el pabellón No. 5 de la Feria Artesanal Expo – Artesanías. Bogotá.
- ✓ Apoyo para la consecución de la sede para el Quindío del “IX Encuentro de Integración Hotelera de Colombia 2003”, organizado por la Asociación de Hoteleros de Colombia COTELCO. Abril de 2003.

3. Apoyo a misiones periodísticas nacionales y promoción en medios masivos de comunicación.

- ✓ Programa “ Buen Viaje” del Canal A. Semana Santa 2002, artículos promocionales en el “Diario El Tiempo”, el canal italiano “Marco Polo”, especializado en viajes y promoción de destinos turísticos, Durante el mes de enero de 2002.
- ✓ Viajes de familiarización a los periodistas del programa “Destino Colombia del canal regional Señal Colombia. Junio de 2002.
- ✓ Presentación promocional del Quindío en el programa “Agenda CMI” del Canal A. Mayo de 2002.
- ✓ Informes promocionales del departamento del Quindío en el noticiero del medio día del canal CARACOL. Junio de 2002
- ✓ Apoyo a delegación periodística para la producción de programa promocional para el canal regional TELEPACIFICO.
- ✓ Apoyo para la realización del programa “El Show de las Estrellas” de Jorge Barón en Calarcá. Julio de 2002.
- ✓ Apoyo para la realización del programa “Colombia, Sitios y Gentes” de la programadora Audiovisuales. Junio de 2002
- ✓ Publicación promocional del departamento del Quindío en la revista Semana. 2002
- ✓ Pregrabados para el Reinado Nacional de Belleza. 2002
- ✓ Separata promocional en circulación con el “Diario El País” de Cali.
- ✓ Artículo de promoción turística en la revista viajar de el Diario El Tiempo; artículos con prensa nacional y especialmente con las cadenas CARACOL y RCN; apoyo al Instituto Nacional de Radio y Televisión (INRAVISION) para el cubrimiento de la “Vuelta a Colombia”. Facilitación de videos promocionales para la difusión del Quindío. 2002.

- ✓ Apoyo a la visita del periodista francés Romain Viguier para la realización de una “Guía Francesa de Colombia” – Le Petit Futé, con el apoyo del Fondo Mixto de Promoción del Quindío. Diciembre 16 de 2002.
- ✓ Apoyo y recibimiento a las Pop – Stars y a una delegación del Canal CARACOL para emisión del noticiero de dicho canal. 18 de diciembre.
- ✓ Apoyo para la consecución de la sede para el departamento del Quindío del “XXV Congreso Iberoamericano de Prensa Turística” 2003 por parte de la Asociación Colombiana de Periodistas y Escritores de Prensa de Turismo (ACOPET).

4. *diseño y elaboración de material promocional*

- ✓ Edición del “Mapa turístico del Quindío”. Septiembre de 2002
- ✓ Contratación de la página web turística del Quindío. 2002
- ✓ Elaboración de un video promocional con duración de 6 minutos y de 3 videos comerciales para televisión con duraciones de 20 y 30 segundos.

Estrategia No 4:	Desarrollo Turístico para el Quindío
Programa No 2:	Fortalecimiento Interinstitucional para el mejoramiento de la investigación y desarrollo turístico

Este programa involucra acciones de investigación y capacitación en turismo a actores locales, asistencia técnica en turismo a entidades territoriales y mejoramiento de las condiciones de seguridad y competitividad del departamento del Quindío como destino turístico.

Se destacan las siguientes acciones:

- ◆ La Gerencia de Turismo del departamento en conjunto con el SENA, han adelantado convenios de apoyo en programas de capacitación dirigida a empresarios prestadores de servicios de diferentes municipios del Quindío.(PROCARE, cursos de capacitación y sensibilización turística).
- ◆ Lanzamiento del Plan de Seguridad Turístico y renovación del Convenio de Seguridad con la Policía de Turismo.
- ◆ Formulación de proyectos ante diferentes Instituciones así:
- ✓ Formulación de proyectos ante el Departamento Administrativo de Planeación: Fortalecimiento de la Gestión de Calidad, Proyecto de Promoción Turística del

departamento del Quindío a nivel Nacional e Internacional y Apoyo a Proyectos Turísticos de Inversión Municipal.

- ✓ Ante el Fondo de Promoción Turística de Colombia: Proyectos para la promoción de la Fiesta Nacional del Café, Misiones Turísticas Promocionales, Viajes de Familiarización, plegables promocionales por zonas con Mapas – Guía, Estudio de Impacto Económico del Turismo, Promoción del Jardín Botánico del Quindío y Dotación del Museo de Geología y Suelos.
- ✓ Ante el SENA: Diplomado en Administración y Operación de Alojamientos Rurales, con el municipio de Salento, el Parque Nacional Natural de Los Nevados, la CRQ, la Secretaría de Turismo y la Cámara de Comercio de Armenia (Modelo del Producto Ecoturístico para el Desarrollo Sostenible en la Cuenca Alta del río Quindío y la Zona Amortiguadora del Parque Nacional Natural de Los Nevados en el municipio de Salento Quindío).
- ◆ Certificación de cumplimiento del Convenio de Competitividad, suscrito entre la Dirección General de Turismo del Ministerio de Desarrollo Económico y la Secretaría de Turismo del departamento, reconocido como la “Primera Región Proyectada al Turismo”, logrando el cumplimiento de los compromisos estipulados en el convenio en un 95%.
- ◆ Asistencia técnica en materia de Turismo, con el apoyo de la Cámara de Comercio de Armenia, en Planes de Desarrollo y Acciones Turísticas en los municipios de Filandia, Montenegro, Buenavista, Salento y Quimbaya.
- ◆ Difusión, apoyo y recibimiento a las Caravanas Turísticas “Vive Colombia Viaja por Ella” procedentes de las ciudades de Cali, Medellín, Manizales, Pereira e Ibagué, los días 12 de octubre, 21 de diciembre.
- ◆ Con el apoyo de la Dirección General de Turismo, se empezaron a desarrollar los siguientes procesos de planificación turística: Señalización Turística Municipal Embellecimiento de fachadas
- ◆ Elaboración Planes Sectoriales y Valoración del Inventario Turístico del departamento del Quindío (Quimbaya, Montenegro, Circasia, Calarcá y Filandia)
- ◆ Implementación del Call Center, el cual funciona de manera permanente suministrando información a quien la demande a través de la línea 018000916660; igualmente mantiene contacto permanente con los prestadores de servicios turísticos para garantizar una optima información.

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo llevará un Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectuaron sus operaciones en Colombia. Es obligatorio y debe actualizarse anualmente.

OBJETO DEL REGISTRO

- ✓ Llevar la inscripción de los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia
- ✓ Establecer mecanismos de identificación y regulación de los prestadores de servicios turísticos
- ✓ Disponer de un sistema de información sobre el sector turístico

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

- ✓ Operar legalmente en el país
- ✓ Hacer pública la calidad de prestadores de servicios turísticos
- ✓ Participar en ferias de turismo
- ✓ Tener acceso a planes y programas de promoción y capacitación específica para el sector
- ✓ Conocer la oferta de servicios turísticos
- ✓ Intervenir en los programas que se desarrollan con recursos públicos
- ✓ Estadísticas
- ✓ Conocimientos sobre la caracterización de los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, regional y local
- ✓ Facilita la identificación de zonas con alto potencial turístico y baja oferta de servicios turísticos
- ✓ Facilita el diseño de políticas orientadas a las necesidades reales del sector

¿QUÉ SE ESPERA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS?

- ✓ Se inscriban en el Registro Nacional de Turismo
- ✓ Cumplan con los requisitos que se exijan par su inscripción
- ✓ Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos
- ✓ Suministrar la información que le sea requerida por las autoridades de turismo
- ✓ Cumplir con las normas de calidad y medidas ambientales
- ✓ Actualizar anualmente los datos de la inscripción

¿QUIÉNES SE DEBEN INSCRIBIR Y ACTUALIZAR?

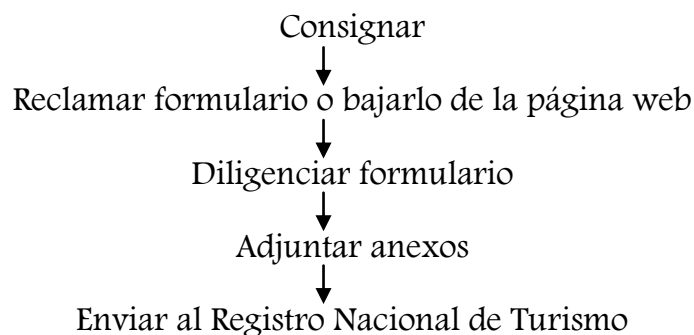
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

La ley define como prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa e indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la ley y que se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

¿EN LA ACTUALIDAD QUE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ESTÁN OBLIGADOS A INSCRIBIRSE?

- ✓ Agencias de viajes
- ✓ Establecimientos de Alojamiento
- ✓ Operadores C
- ✓ Alquiler de vehículos
- ✓ Oficinas receptoras de turismo
- ✓ Zonas francas
- ✓ Tiempo compartido
- ✓ Gastronomía
- ✓ Guías de turismo
- ✓ Captadoras de ahorro
- ✓ Turismo social
- ✓ Turismo especializado
- ✓ Equipajeros

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA INSCRIBIRSE?



¿EN QUÉ BANCO DEBO CONSIGNAR?

Banco	Cuenta No	Nombre de la cuenta	Concepto
De la República	61012118	Dirección del Tesoro Nacional de Turismo-Mindesarrollo	Registro Nacional de Turismo
Agrario de Colombia	0700200108	Dirección del Tesoro Nacional-Fondos Comunes	Registro Nacional de Turismo
Popular	050-00024-9	Dirección del Tesoro Nacional-Fondos Comunes Código Rentístico: 1212-30	Registro Nacional de Turismo

¿QUIÉNES DEBEN INSCRIBIRSE?

Quienes se vayan a constituir como prestadores de servicios turísticos, deberán inscribirse antes de iniciar operaciones. Si el prestador no inicia operaciones dentro de los 1120 días siguientes al del Registro, éste perderá su validez.

¿QUE DEBO PAGAR POR INSCRIBIRME?

Un salario mínimo legal vigente para el año 2003 \$332.000, este valor incluye:

- ✓ Formulario
- ✓ Derecho de inscripción
- ✓ Certificado

Para el caso de los guías de turismo, agencias o sucursales, medio salario mínimo legal vigente \$156.000.

¿QUE DEBE CONTENER LA SOLCITUD DE INSCRIPCIÓN QUE SE PRESENTA AL RNT?

- ✓ Formulario
- ✓ Certificado de existencia y representación legal si es persona jurídica
- ✓ Certificado de inscripción en el registro mercantil si es persona natural
- ✓ Certificado de matrícula o del establecimiento de comercio
- ✓ Balance de apertura certificado por contador público

- ✓ Fotocopia de los títulos de educación superior o constancias de experiencia laboral
- ✓ Fotocopia del formulario de inscripción en el R.U.T.
- ✓ Paz y salvo de Sayco y Acinpro
- ✓ Copia de la licencia de construcción

ESTRUCTURA DEL FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN EN EL RNT

Página única empresarial que contiene:

- ✓ Identificación del prestador
- ✓ Datos básicos del establecimiento
- ✓ Información General, Operativa y Económica

¿CUÁNDO DEBO ACTUALIZAR MI REGISTRO?

Antes del 30 de abril de cada año

¿QUE DEBO ANEXAR PARA ACTUALIZAR EL REGISTRO?

- ✓ Formulario debidamente diligenciado
- ✓ Estados financieros certificados por contador público
- ✓ Fotocopia de pago de la contribución parafiscal para el turismo si es hotel, agencia de viajes o restaurante de interés turístico

"EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO NO TIENE NINGUN COSTO"

¿POR QUÉ ME PUEDEN DEVOLVER UN FORMULARIO?

- ✓ Cuando el formulario no está diligenciado en su totalidad
- ✓ Cuando el formulario presenta errores o inconsistencias en la información
- ✓ Cuando la información financiera presenta errores o inconsistencias
- ✓ Cuando no se adjunta la documentación solicitada
- ✓ Cuando los documentos solicitados no cumplen las condiciones exigidas
- ✓ Cuando se presenta homonimia

ESTRUCTURA DE FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

- a) Información General
- b) Tecnología
- c) Información Operativa
- d) Información económica

a) INFORMACIÓN GENERAL

Datos generales del prestador (nombre, apellidos, dirección, teléfono, entre otros)

b) INFORMACIÓN TÉCNICA

- ✓ Equipos
- ✓ Maquinaria
- ✓ Sistemas de información
- ✓ Internet
- ✓ Aprovechamiento tecnologías de comunicación
- ✓ Herramientas de gestión organizacional

c) INFORMACIÓN OPERATIVA (nivel de capacitación del recurso Humano)

¿Cuál es la generación de empleo y nivel de capacitación del talento humano del sector?

- ✓ Talento humano empleado
- ✓ Formación
- ✓ Gasto laboral (sueldos)

¿Cuál es el mercadeo? (estadísticas)

- ✓ Quiénes son los clientes
- ✓ Por qué viajan
- ✓ Cómo pagan
- ✓Cuál es la pernoctación

d) INFORMACIÓN ECONÓMICA

- ✓ ¿Cuál es el aporte del sector a la economía Colombiana?
- ✓ ¿Cuál es el comportamiento económico empresarial?
- ✓ Balance General
- ✓ Estados de resultados

¿PARA QUE SIRVE LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO?

- ✓ Definir criterios en la asignación de recursos
- ✓ Mejoramiento de las redes de información
- ✓ Definir criterios de participación en ferias
- ✓ Coordinar proyectos turísticos con demás proyectos de provisión de servicios
- ✓ Impulsar procesos de innovación y desarrollo tecnológico
- ✓ Desarrollo de planes de promoción y mercadeo
- ✓ Impulsar programas de mejoramiento de los trabajadores ocupados del sector
- ✓ Apoyo a la creación de fondos de capital de riesgo a la Mipymes

Quindío Estadístico.....

- ✓ Diseño de programas de mejoramiento continuo
- ✓ Diseño de programas de mejoramiento de la productividad
- ✓ Coordinación acerca de la cooperación internacional
- ✓ Mejoramiento de la competitividad

DEPARTAMENTO DE POLICÍA QUINDÍO - ÁREA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS							
GRUPO DE POLICÍA TURISMO							
SERVICIO DE AGENCIAS DE VIAJES EN EL QUINDÍO CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO 2003							
R.N.T	CLASE DE PRESTADOR	NOMBRE	DIRECCIÓN	CIUDAD	TEL	FAX	REPRESENTANTE
3250	OPERADOR PROFESIONAL DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	CONGRESOS Y AGROTURISMO	CALLE 10 NORTE NO 18 119 OFICINA 101 EDIFICIO BARCAROLA	ARMENIA	7469595	7469595	RAMIREZ ECHEVERRY LUIS FERNANDO
5148	OPERADOR PROFESIONAL DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA	CARRERA 14 NO 23 15	ARMENIA	7412300	7410173	ESTRADA REVEIZ RODRIGO
5572	OPERADOR PROFESIONAL DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	CENTRO DE FERIAS Y EXPOSICIONES CENEXPO S.A.	KILOMETRO 7 VIA EL EDEN	ARMENIA	7479424	7479264	ARANGO ALZATE XIMENA
7716	OPERADOR PROFESIONAL DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	PORTALES DEL CAFE	FINCA EL ESTABLO VIA A PANACA VEREDA LA MONTAÑA	QUIMBAYA	7520010	7522362	BARRENECHE RIVERA ANA PATRICIA
85	REPRESENTACION TURISTICA	INVERSIONES AREAS INVERSA LTDA	CARRERA 15 NO 20 A 04 LOCAL 9	ARMENIA	7410128	7442180	LLANO TORO JAIME
3991	REPRESENTACION TURISTICA	OLGA ARAUJO DE GUTIERREZ Y CIA LTDA	CALLE 22 NO 13 13 LOCAL 11	ARMENIA	7449955	7412681	GUTIERREZ ARAUJO JORGE IVAN
4402	REPRESENTACION TURISTICA	COMFENALCO QUINDIO TURISMO SOCIAL	CALLE 16 NO 15 22	ARMENIA	7417552	7454805	VERGARA GUZMAN JORGE
4826	REPRESENTACION TURISTICA	EF EDUCACION INTERNACIONAL LTDA	CARRERA 11 NO 13 N 48 APTO 201	ARMENIA	7450286	7462496	PEÑUELA RAYO ALFONSO HERNANDO
5140	REPRESENTACION TURISTICA	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL QUINDIO	AVENIDA BOLIVAR NO 10 N 46	ARMENIA	7445441	7469573	GOMEZ GUTIERREZ JAIRO EDUARDO
6766	AGENCIA DE VIAJES MAYORISTA	VALLME LTDA	CARRERA 14 NO 19 38	ARMENIA	7447560	7447588	MEJIA DE VALLEJO CLARA INES
4730	AGENCIA DE VIAJES OPERADORA	ENLACES VIAJES Y TURISMO LIMITADA	CARRERA 13 A NO 1 N 05 LOCAL 3 EDIFICIO LOS FUNDADORES	ARMENIA	7454597	7459283	ARIAS POSSO ISABEL CRISTINA
155	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	VIAJES AEREOS ARMENIA LIMITADA	AVENIDA BOLIVAR CALLE 8 NORTE ESQUINA HOTEL ARMENIA ESTELAR LOCAL 6	ARMENIA	7469544	7469551	GOMEZ HEANAO MARTHA LILIANA

SERVICIO DE AGENCIAS DE VIAJES EN EL QUINDÍO CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO 2003							
R.N.T	CLASE DE PRESTADOR	NOMBRE	DIRECCIÓN	CIUDAD	TEL	FAX	REPRESENTANTE
156	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	VIAJES AEREOS Y TERRESTRES VAT	CARRERA 14 CALLE 19 CENTRO COMERCIAL IBG LOCAL 12/13	ARMENIA	7414445	7447615	ALVAREZ GALLEGO MARTHA CECILIA
318	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	VIAJES AEROMUNDO LTDA	CARRERA 14 NO 19 21	ARMENIA	7412520	7410010	RUIZ RESTREPO TULIO
332	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	AGENCIAS DE VIAJES COG	AVENIDA BOLIVAR 22 NORTE 09 LOCAL 2 EDIFICIO BONANZA	ARMENIA	7494959	7494800	JARAMILLO ARCILA CLARA INES
485	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	CAFE Y TURISMO LTDA	CARRERA 13 NO 15 N 20	ARMENIA	7498181	7497478	RESTREPO ALZATE MIRYAM
1106	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	AGROTOUR LIMITADA	CARRERA 13 NO. 15 N 43 LOCAL 1	ARMENIA	7497816	7497819	ARANHA MONTOYA MARIA CRISTINA
2230	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	PALMA DE CERA VIAJES Y TURISMO LTDA	CALLE 19 NO 13 45	ARMENIA	7414243	7443261	BUITRAGO SUAREZ MARIA VICTORIA
2284	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	AGENCIA DE VIAJES TRAVEL & TRAVEL LTDA	AVENIDA BOLIVAR NO 18 N 133 LOCAL 7 TORRES ALOTEAMIRA	ARMENIA	7497248	7495777	MUÑOZ BUITRAGO GLORIA PATRICIA
3942	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	ARMENIA TOURS	CARRERA 15 NO 20 19 LOCAL 5	ARMENIA	7440280	7440078	ROA ANGEL LILIANA
4227	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	VIAJES Y DESTINOS LTDA	CALLE 17 NO 13 48	ARMENIA	7463006	7463350	ARTETA CLAUDIA
4549	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	VIAJES Y TURISMO SENDERO VERDE LTDA	CALLE 20 NO 14 29	ARMENIA	7448000	7448001	HOYOS DAVILA SORAYA
5960	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	QUINDITURISMO LIMITADA	CALLE 17 NORTE NO 14 28	ARMENIA	7496666	7498166	GOMEZ LONDOÑO MARIA CLAUDIA
6289	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	LUNA Y SOL S. AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	CENTRO COMERCIAL BULEVAR NIZA LOCAL 10	ARMENIA	7454555	7450164	LUNA DE CARDENAS SHIRLEY
6008	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	HOLIDAY TOURS LTDA	AVENIDA BOLIVAR NO 9 N 75	ARMENIA	7464600	7465525	GALLEGO MARIN LILIANA
6481	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	CAMINO DEL PARQUE CORTEZ Y CIA LTDA	CARRERA 13 NO 18 55	ARMENIA	7449134	7441021	CORTES GLORIA INES
6000	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	VIAJES GAVIOTA LTDA	AVENIDA BOLIVAR 1 A 118 BOLO CLUB	ARMENIA	7450168	7450168	RESTREPO GOMEZ AMANDA LUCIA

DEPARTAMENTO DE POLICÍA QUINDÍO - ÁREA SERVICIOS ESPECIALIZADOS									
GRUPO DE POLICÍA TURISMO									
SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EN ARMENIA 2003									
R.N.T	SERVICIO	PRESTADOR	REPRESENTANTE	TEL	HAB	# PERS	CIUDAD	SERVICIOS	INDICACIONES PARA LLEGAR
7368	HOTEL	ARMENIA HOTEL	ARIAS AVILA CARLOS EDUARDO	7460099	127	427	ARMENIA	BAR,REST,SAUNA,TURCO,SALONES 9,TV,TEL,LAVADN	
283	HOTEL	HOTEL MAITAMA LIMITADA	TOBON URIBE JAIR	7410488	60	150	ARMENIA	LAVAD,REST,BAÑOS P, TV,TEL,SALA C, VHS,	CALLE 21 # 16-45
385	HOTEL	HOTEL ZULDEMAIDA	JARAMILLO LOPEZ MARTHA CECILIA	7448804	44	102	ARMENIA	REST, TV. TEL, SALA C, LAVAND, MISC, PARQUE, BAÑS P.	CALLE 20 # 15-38
499	HOTEL	HOTEL CENTENARIO	HENAO GIL MONICA MARIA	7443143	50	120	ARMENIA	BAÑOS P, TEL, TV, NEVE, RES, SALA CONF, TURCO, SAUNA	CALLE 21 # 18-20
5494	HOTEL	HOTEL IMPERIAL NO 2	OSORIO HERRERA GILBERTO	7412819	25	66	ARMENIA	BAÑOS P,TV, MESA DE NOCHE,	CARRERA 17 No 17-31
6893	HOTEL	HOTEL LOS ANGELES	ESTRADA TORO FERNEY	7440146	22	60	ARMENIA	BAÑOS P, TV, MESEA DE NOCHE,	CALLE 17 No 16-53
7216	HOTEL	HOTEL IMPERIAL	OSORIO HERRERA LUZ MARINA	7449151	21	32	ARMENIA	BAÑOS P, TV, MESA DE NOCHE, LAVAND, MISCEL,	
7078	HOTEL	HOTEL SAN FRANCISCO DEL EJE CAFETERO	PEDRAZA MARIN HERNANDO	7453808	47	70	ARMENIA	SÓLO ALOJAMIENTO	CARRERA 19 # 14-22
6306	HOTEL	FINCA EL TESORITO	SALAZAR MARTHA EUGENIA	7496472	4	13	ARMENIA	BAÑOS P 4, TEL, TV, NEVERA, REST, JUEGOS INF, PISC,	VEREDA MARMATO- VIA ARMENIA EL CAIMO POR EL PUESTO DE POLICÍA SAN PEDRO.
1332	HOTEL	HOSTAL COMFENALCO QUINDIO	VERGARA GUZMAN JORGE	7479377	27	108	ARMENIA	PISC, JUEGOS MESA, JUEGOS INF, CANCHAS, MISCELANEA	KM 7 VIA ARMENIA - LA TEBAIDA
4201	HOTEL	FINCA CAFETERA EL BALS	ESPINOSA DE MORALES SARA	7479331	5	12	ARMENIA	PISC, REST, JUEGOS INF, JUEGOS DE MESA,	VEREDA TITINA- VIA ARMENIA LA TEBAIDA KMS 5 ENTADA POR LA FABRICA DE MUEBLE PROMADECO LADO DERECHO.
4247	HOTEL	VIVERO BAR	ALVAREZ BOTERO MARTHA ISABEL	7462511	6	13	ARMENIA	BAR, JUEGOS MESA, CAMPING, LAVAND, RETS, BAÑOS P	VEREDA TIGREROS. AVENIDAD CENTENARIO # 1-99
4324	HOTEL	SEMILLA	MORA MORALES LUZ MARINA	7585617	7	22	ARMENIA	BAÑOS P, TV, TRANSPORTE, REST, SENDERO ECOLOGICO, VIVERO DE PLANTA	VIA ARMENIA-CIRCASIA POR LA PRIMERA ENTRADA AL PUEBLO LADO DERECHO
4332	HOTEL	LA TIENDA DE LOS MECATOS	GALLO MARTINEZ LUIS OLMEDO	7479437	3	10	ARMENIA	CANCHA, BAÑOS ,	KILOMETRO 6 VIA AL EDÉN

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EN ARMENIA 2003									
R.N.T	SERVICIO	PRESTADOR	REPRESENTANTE	TEL	HAB	# PERS	CIUDAD	SERVICIOS	INDICACIONES PARA LLEGAR
6331	HOTEL	FINCA EL PORVENIR	DUARTE DE LOPEZ MARIA ELVIRA	7402431	9	42	ARMENIA	PISC, CANCHAS, REST, SALON, LAVAND, JUEGOS MESA,.	VEREDA LA PATRIA-DEPUES DE TERMINAR LA CIUDADELA LA PATRIA A 2 KMS.
6952	HOTEL	HACIENDA SAN JERONIMO DEL CAMINO	LA MORA DE ARIAS ISABEL	7477320	10	30	ARMENIA	BAÑOS P 9,TEL,TV, PISC,REST,LAVAND,CANCHAS	VEREDA EL CAIMO VIA ARMENIA EL CAIMO A 1 KM DE ARMANIA
6954	HOTEL	FINCA MONTECARLO	BAQUERO DE PATIÑO BEATRIZ	7479354	5	25	ARMENIA	PISC, JUEGOS M, CANCHAS, REST, BAÑOS P 4,	EN LA VEREDA MURILLO POR LA ENTRADA DEL PUETO DE POLICÍA
6986	HOTEL	FINCA LOS ALAMOS	ALVAREZ TOVAR RICARDO	7452047	6	25	ARMENIA	PISC, BAÑOS P, TEL, TV, BAR, CAMPING, SALONES, CANCHAS, JUEGOS MESA	VIA ARMENIA EL CAIMO POR LA ENTRADA DEL COLEGIO DE LA POLICÍA
5054	HOTEL	FINCA HOTEL LA FLORESTA	BETANCOURT DE NIETO MARINA	7472508	18	40	ARMENIA	PISC, REST, BAÑOS P, NEVERA, JUEGOS INF, BAR, SALON,	KM 1 VIA ARMENIA -LA TEBAIDA POR LA ENTRADA DE MUEBLES PROMADECO.
5388	HOTEL	POSADA HOTEL LAS PALMAS	SALAZAR VELASCO FERNANDO	7479284	25	70	ARMENIA	PISC, BAÑOS P,TEL, TV, BAR ,NEVERA, REST.LAVAND, SALON	VEREDA LA CABAÑA- VIA ARMENIA LA TEBAIDA A 50 MTS DEL PARQUE DE REACREACIÓN ENTRADA LADO IZQUIERDO.
5454	HOTEL	FINCA HOTEL LAGOS DE LAS VEGAS	MEJIA VELASQUEZ JUAN JOSE	7479425	15	50	ARMENIA	PESCA DEPORT,BASÑO P,TV,BAR, PISC,REST,DISCO,CAFETERIA,SA LON CONF	VEREDA EL CAIMO- A 200 MTS DEL LA GLORIETA CLUB CAMPESTRE VIA AL CAIMO LADO DERECHO
6921	HOTEL	FINCA POSADA EL MESON	FAJARDO PULIDO GLORIA INES	7485309	7	18	ARMENIA	PISC, BAÑOS P, SALON CONF, LAVAND, JUEGOS MESA,	VEREDA EL MESON- VIA ARMENIA MONTENEGRO A 50 MTS DE TAYRONA
7042	HOTEL	FINCA SAN DIEGO	LONDOÑO VALENCIA YOLANDA	7478206	10	28	ARMENIA	PISC, JUEGOS MESA, CANCHAS, CAMPING, BAR, LAVAND,	VEREDA LA PRADERA - EL CAIMO- A 13 KMS DE ARMENIA
7183	HOTEL	FINCA HOTEL EL GUADUAL	ANGEL BOTERO JORGE IVAN	7479910	5	20	ARMENIA	BAÑOS P, REST, BAR, LAVAND, CANCHAS, JUEGOS	VEREDA MURILLO SOBRE LA VIA ARMENIA LA TEBAIDA A 100 MTS DEL PUES TO DE POLICÍA MURILLO LADO IZQUIERDO

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EN ARMENIA 2003									
R.N.T	SERVICIO	PRESTADOR	REPRESENTANTE	TEL	HAB	# PERS	CIUDAD	SERVICIOS	INDICACIONES PARA LLEGAR
7197	HOTEL	FINCA ARAGUANAY	ARIZA LEON CESAR ABDUL	7404725	10	40	ARMENIA	PISC, BAÑOS P, TV, CAFETERIA, REST, MISCELANEA, MEDICO, JUEGOS MESA.	VEREDA PANTANILLO VIA ARMENIA - MONTENEGRO A 100 MTS DEL RETEN DE POLICÍA LADO IZQUIERDO.
7331	HOTEL	CHALET LA CHAMBRANA	LOPERA VILLEGAS JAIRO HUMBERTO	7479539	4	15	ARMENIA	PISC, CANCHAS, JUEGOS INF, SALON, BAÑOS P 3,TV, TEL.	VEREDA MURILLO SOBRE LA VIA ARMENIA LA TEBAIDAA 100 MTS DEL PUES TO DE POLICÍA MURILLO LADO IZQUIERDO
7860	HOTEL	RESIDENCIA TONCHALA DEL QUINDIO	PEDRAZA MARIN ROSA MARIA	7444483	17	34	ARMENIA	SÓLO ALOJAMIENTO	
7898	HOTEL	HOSTAL Y AEROCUB TUCANES	BURITICA ROCHA MAURICIO	7478930- 7370114	6	18	ARMENIA	PISC,BAR,BAÑOS P,TEL,TV,REST,SALON CONF, CANCHAS,	VEREDA LA REVANCHA- VIA ARMENIA- PUEBLO TAPAO KM 8 ENTRADA LADO IZQUIERDO.
7700	HOTEL	FINCA ALEJANDRIA	ROJAS ARIAS FERNANDO	7404720	13	40	ARMENIA	BASÑO P, BAR, REST, SALON CONF, LAVAND, JUEGOS MESA PISC	CORREGIMIENTO EL CAIMO A 300 METROS DEL COLEGIO SAN LUIS REY.
7161	HOTEL	ALOJAMIENTO RURAL - FINCA SAN FRANCISCO	AGUDELO JOSE FERNANDO	7462559	6	15	ARMENIA	PISC, CANCHAS, JUEGOS NIÑOS, JUEGOS MESA, TV DRVT, BAÑOS P 2, REST	VEREDA EL CAIMO- 3 KMS DEL CAIMO VIA AL CLUB CAMPESTYRE LADO DERECHO.
7096	HOTEL	CHALET EL PORTAL DE LA CABAÑA	CORRALES DE CADENA ALICIA	7479094	3	10	ARMENIA	PISC, BAÑOS P 2,	VIA ARMENIA LA TEBaida KM 2 LADO IZQUIERDO
7123	HOTEL	FINCA EL CARMEN DEL PINAR	QUINTERO GOMEZ SERGIO	7479267	7	20	ARMENIA	CAMPING,REST,BAÑOS P,TV	VEREDA MURILLO VIA ARMENIA A LA TEBaida ENTRADA POR MUEBLES PROMADECO LADO DERECHO

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EN CALARCA 2003									
R.N.T	SERVICIO	PRESTADOR	REPRESENTANTE	TEL	HAB	# PERS	CIUDAD	SERVICIOS	INDICACIONES PARA LLEGAR
6030	HOTEL	KARLAKA HOTEL CENTRO RECREACIONAL	MARIN RAMIREZ ORLANDO	7426587	30	60	CALARCA	PISC, REST, BAÑOS P, NEVERA, JUEGOS INF, BAR, GIMNACIO, ALMACEN.	VEREDA LA BELLA - KM 3 VIA CALRCA - LA YE
501	HOTEL	HOTEL LA VILLA	NIÑO CORTES ORLANDO	7434111	18	41	CALARCA	BAÑOSP, TV, TEL, REST, BAR, LAVAND, PARQUEDERO.	CARRERA 26 # 39-57
4443	HOTEL	FINCA SANTA HELENA	ARANGO DE BOTERO ALBESA	7656189	5	12	CALARCA	BAÑOS P 3,CANCHAS, CAMPING, LAVAND, REST, COCI	VEREDA CALLE LARGA 3 KMS DESPUES DE LA Y VIA A BARCELONA
6380	HOTEL	FINCA VILLA IRENE	LOZANO MONTOYA MARIA VICTORIA	7422300	4	10	CALARCA	TV, COCINA, PISC, JUEGOS MESA, KIOSKO, ASADOR,	A 70 DEL CAIMO
6385	HOTEL	FINCA LA COLONIA	SIERRA DE MUÑOZ MARIA MERCEDES	461449	6	14	CALARCA	ZONAS DEPORTIVAS, PISC, SENDERO ECOLOGICO, ÁREAS ARQUEOLOGICAS.	KM. 1 VÍA LA BELLA- QUEBRADA NEGRA
6873	HOTEL	LA CAMELIA FINCA TURISTICA	OCAMPO MARTINEZ MARTHA INES	7455407	3	13	CALARCA	BAÑOS P 2,SALON CONF,	VEREDA LA GRANJITA- VIA CALARCA - BARCELONA ANTES DE LA Y LADO IZQUIERDO.
6883	HOTEL	FINCA AGROTURISTICA LOS GUAYACANES	PARDO GIRALDO DANIEL ENRIQUE	7426525	4	11	CALARCA	JUEGOS MESA, CANCHAS, PESACA DEPORTIVA, TV, 3 BAÑOS SOCILES	VEREDA LA ESPAÑOLA - 500 MTS DEPUES DE LA Y LADO IZQUIERDO.
6888	HOTEL	FINCA VILLA ALEJANDRA NUMERO 2	GRISALES GARCIA JOSE ANTONIO	7426509	5	26	CALARCA	CANCHAS, JUEGOS INF, SALON CONF, PISC,	VEREDA LA ESPAÑOLA - VIA CALARCA BARCELONA A 1 KM DESPUES DE LA Y.
7572	HOTEL	FINCA HOTEL CALIFORNIA	MEJIA VELASQUEZ JUAN JOSE	7479411	8	30	CALARCA	PISC, CABALLOS, PESCA DEPORTIVA, KAYAKIN, BAÑOS P 8, RIO, REST	VIA CAIDEDONIA 2 KMS ANTES DEL PUENTE BARRAGAN
7648	HOTEL	FINCA AGROTURISTICA MARTHA CECILIA	ACOSTA RODRIGUEZ JAVIER ALEJANDRO	7454129	3	12	CALARCA	JUEGOS MESA, BAÑOS P 3,TV, BAR, LAVAND	VEREDA ALTO DEL RIO VIA ARMENIA CALARCA EN CONFENALCO LADO IZQUIERDO
7512	HOTEL	FINCA AGROTURISTICA LA ESMERALDA	ORTIZ GUZMAN JOSE EDGAR	7426582	7	32	CALARCA	PISC, JUEGOS INF, CANCHAS, BAÑOS P 5	VEREDA LA PLAYA RICA -VIA CALARCA A BARCELONA A 300 DESPUES DE LA Y.

Quindío Estadístico.....

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EN CALARCA 2003									
R.N.T	SERVICIO	PRESTADOR	REPRESENTANTE	TEL	HAB	# PERS	CIUDAD	SERVICIOS	INDICACIONES PARA LLEGAR
7559	HOTEL	HOTEL DEL CAFE CONFORT	BOTERO BOTERO FABIO	7422936	31	105	CALARCA	BAÑOS P,TV, TEL, LAVAND, NEVERA	CALLE 39 # 26-58
7813	HOTEL	CHALET VILLA ALEJANDRA	RUIZ ALDANA LUIS ARTURO	7426576	6	30	CALARCA	PISC, BAR, BAÑOS P 6,TEL, TV, NEVERA, JUEGOS, CANCHAS	VEREDA LA ESPEÑOLA A 1 KM DESPUES DE LA Y LADO DERECHO.
4936	HOTEL	HOTEL CABAÑAS CLUB CAFETERO DEL QUINDIO	JARAMILLO CARDENAS JOSE GUILLERMO	7426692	11 CAB	80	CALARCA	REST, PISC, BAÑOS P, TV, TEL, CANCHAS, JUEGOS, NEVERA,	VEREDA LA ESPAÑOLA VIA CALARCA A BARCELONA EN LA Y
6181	HOTEL	FINCA LA CABAÑA	SIERRA NIETO MARGARITA MARIA	461449	10	18	CALARCA	PISC, CANCHA, BAÑOS P 10, TV,	VEREDA LA BELLA- A 2 KMS DE LA ENTRA PARA QUBRADA NEGRA
6209	HOTEL	FINCA MADRIGAL	LONDOÑO DE URIBE MIREYA	7426600	6	21	CALARCA	PISC NIÑOS, BAÑOS P 6, TV, KIOSKO, 1 CABAÑA 5 PERSONAS	VEREDA LA BELLA - 500 MTS DE LA ENTRADA PARA QUEBRADA NEGRA
6039	HOTEL	POSADA EL GRAN CHAPARRAL	MONTOYA SOTO SONIA CIELO	7420780	13	45	CALARCA	PISC, JUEGOS INF, CANCHAS, BAÑOS P3, TV, REST, LAVAND, SALA CONF	VEREDA LA BELLA- VIA CALARCA LA Y ENTRADA A PARA LA VIRGINIA

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EN CIRCASIA 2003									
R.N.T	SERVICIO	PRESTADOR	REPRESENTANTE	TEL	HAB	# PERS	CIUDAD	SERVICIOS	INDICACIONES PARA LLEGAR
7007	HOTEL	FINCA EL ZAFIRO DE MONTENEGRO	NARANJO DE RODRIGUEZ ALBA NELLY	7537837	5	20	CIRCASIA	PISC, CANCHAS, JUEGOS MESA, HAMACAS, REST, BAÑOS P, 3 BAÑOS SOCIA	VIA MONTENEGRO - CIRCASIA A 2 KMS DE MONTENEGRO - VEREDA LA CABAÑA.
6018	HOTEL	FINCA BERLIN	GUTIERREZ DUQUE MARIELA INES	7537020	5	15	CIRCASIA	BAÑOS P, TV, CAFETERIA, LAVAND, CANCHAS, JUEGO	VEREDA LA SIRIA. KM 5 VIA MONTENEGRO - CIRCASIA ENTRADA LADO IZQUIERDO.
5011	HOTEL	EL EDEN LTDA	HOYOS MARIN FRANCISCO JAVIER	7495531	31	70	CIRCASIA	PISC, BAR, REST, CAPILLA, BAÑOS P, TV, TEL, SALONES, GIMNASIO	A 200 MTS DE LA ENTRADA A CIRCASIA-VIA ARMENIA A CIRCASIA

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EN MONTENEGRO 2003									
R.N.T	SERVICIO	PRESTADOR	REPRESENTANTE	TEL	HAB	# PERS	CIUDAD	SERVICIOS	INDICACIONES PARA LLEGAR
4256	HOTEL	FINCA HOTEL BUENAVISTA	PATÍÑO GUTIERREZ LUZ	7493355	6	16	MONTEN.	PISC, JUEGOS INF, CANCHAS, BAÑOS P3, TV,	VEREDA EL CUZCO-PUEBLO TAPAO A 10 DE MONTEN.
5901	HOTEL	CAFE RESORT EL CAMINO DEL PARQUE	CAÑAS RENDON HELMER GABRIEL	7405117		100	MONTEN.	PISC, REST, JACUZZY, CANCHAS, JUEGOS MESA, SENDERO, CABALLOS, EVENTOS	VIA PUEBLO TAPAO - LA TEBAIDA LADO IZQUIERDO
6017	HOTEL	FINCA HOTEL LA LOTERIA	DURAN VALENCIA DANIEL	7404922	7	19	MONTEN.	PISC. BAÑOSP. BAR. COSC.TV. CAMPI. CANCHA. JUEGOS M. E. . INFANTILES.	VEREDA LA PALOMA 500MTS. DESPUES PARQUE CAFÉ ENTRADA LADO DERECHO.
7043	HOTEL	FINCA HOTEL BRISAS DEL PACIFICO	HOYOS PULIDO MARIA ELENA	7494305	3	25	MONTEN.	PISC, JUEGOS MESA, CAMPING, BAÑOS P, TV, REST, LAVAND, CANCHAS	VEREDA ONCE CASAS- ENTRDA POR EL PUESTO DE POLICÍA DE PUEBLO TAPAO A 15 KM M/NEGRO
7006	HOTEL	FINCA LAS ACACIAS	NARANJO ALVAREZ GUILLERMO	7536011			MONTEN.		
7173	HOTEL	ESTANCIA VILLA HOLGUIN	GARZON DE HOLGUIN BLANCA	7536063	3	12	MONTEN.	BAÑOS P, TEL, TV, COCINA, NEVERA	VEREDA SANTA RITA VIA ARMENIA MONTENEGRO A 500 MTS DEL PUENTE RIO ESPEJO LADO DERECHO
7553	HOTEL	FINCA HOTEL LA TATA	GONZALEZ MONTES JUAN ALBERTO	7404811	16	40	MONTEN.	PISC. TV. BAÑOSP16. JUEGOS INFANTILES Y MESA. BAR. SALONES. CANCHAS.	VIA MONTENEGRO PARQUE DEL CAFÉ 50 MTS. ANTES DEL PARQUE LADO DERECHO.
7840	HOTEL	FINCA LOS GIRASOLES	OROZCO JARAMILLO ISABEL BEATRIZ	7536024	7	14	MONTEN.	PISC,CANCHAS,JACUZZY,CAMPI NG,BAÑOS P,REST,TV,TEL,LAVAND.	VEREDA LA JULIA, VIA ARMENIA -MONTENEGRO DESPUES DEL PUENTE RIO ESPEJO ENTRADA LADO DERECHO.
7871	HOTEL	FINCA HOTEL EL DARIEN	ARIAS GARCIA LUZ ELENA	7540175	14	58	MONTEN.	PISC,JACUZZY,BAR,REST,BAÑOS P 14, TV,TEL, CANCHAS	VEREDA BARAYAS-POR LA ENTRAD DEL PUESTO DE POLICÍA BARAYAS A 2 KMS
7128	HOTEL	FINCA LA NEGRITA	PAVA DE VELASQUEZ ELENA	7415438	4	12	MONTEN.	JUEGOS MESA, JUEGOS INF, BAR, BAÑOS P REST, LAVAND	VEREDA LA ESMERALDA- A 7 KMS DE MONTENEGRO
6051	HOTEL	FINCA HOSTAL LA VEGA E.U	TRUJILLO VEGA GUILLERMO	7452210	29 CAB	120	MONTEN.	PISC, BAÑOSP ,TV, TEL, REST, SALONES, LAVAND, SAUNA, JACUZZY, CANCHAS	VIA MONTENEGRO PARQUE DEL CAFÉ A 200 METROS DEL PARQUE LADO DERECHO
7139	HOTEL	FINCA EL PALMAR	JARAMILLO OCHOA MARIA LEONOR	7415026	4	15	MONTEN.	PISC, CANCHA, JUEGOS MESA,	VEREDA LA ESPERANZA- A 1 KM DE LA ENTRADA DEL PUESTO DE POLICÍA BARAYAS

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EN SALENTO 2003									
R.N.T	SERVICIO	PRESTADOR	REPRESENTANTE	TEL	HAB	# PERS	CIUDAD	SERVICIOS	INDICACIONES PARA LLEGAR
4313	HOTEL	LA POSADA DEL CAFE	RINCON MARIA HELENA	7593012	7	22	SALENTO	BAÑOS P 7, AGUA CALIENTE, TV.	CARRERA 6 No 3-08 SALENTO
6295	HOTEL	MIS BOHIOS HOTEL	TORRES MONCADA GREGORIO A	7593202	31	155	SALENTO	REST, BAR DISCOT, CAPILLA, SALONES, PARQUE, JUEGOS NIÑOS, LAVAND, SALA TV	A DOS KM DE SALENTO AL VALLE DE COCORA

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EN LA TEBAIDA 2003									
R.N.T	SERVICIO	PRESTADOR	REPRESENTANTE	TEL	HAB	# PERS	CIUDAD	SERVICIOS	INDICACIONES PARA LLEGAR
7411	HOTEL	BALNEARIO CABAÑAS PAJONALES	MATINEZ AGUILAR EDAGRDO	7542630	11 CAB	60	LA TEBAIDA	PISC,TV,BAÑOS P 11, REST,	1 KM DE LA TABAIDA VIA AL VALLE.
7722	HOTEL	GAVIOTAS FLY IN HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES	JARAMILLO BOTERO FERNANDO	7540025	30 CAB	200	LA TEBAIDA	PISC, REST, 4 BARES, PISTA DE VUELO, GOLF 9 HOYOS, SALONES 2, RECREACION	VEREDA LA ARGENTIN KM 5 DEL AEROPUERTO EL EDÉN.
6927	HOTEL	FINCA HOTEL LA MORELIA DE LA TEBAIDA	OSORIO PEREZ LILIANA	7542242	6	30	LA TEBAIDA	PISC, BAÑOS P 6,BAR, JUEGOS M, CANCHAS	VEREDA LA ARGENTINA VIA AEROPUERTO A LAS GAVIOTAS A 4 KMS DEL AEROPUERTO.

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EN QUIMBAYA 2003									
R.N.T	SERVICIO	PRESTADOR	REPRESENTANTE	TEL	HAB	# PERS	CIUDAD	SERVICIOS	INDICACIONES PARA LLEGAR
6382	HOTEL	FINCA TURISTICA VILLA NORA	LONDOÑO GRAJALES MARIA NOHORA	7521121	7	15	QUIMBAYA	PISC, REST, JUEGOS MESA, BAÑOS P 5,	VIA MONTENEGRO - QUIMBAYA A 1 KM DE QUIMBAYA
6811	HOTEL	FINCA HOTEL EL ROSARIO	LONDOÑO RAMIREZ FERNANDO	7520496	6	20	QUIMBAYA	PISC, JUEGOS MESA, RECREACIÓN, LAVAND, TRANSPORTE	VEREDA EL JAZMIN- 1 KM VIA QUIMBAYA - ALCALA
6816	HOTEL	FINCA TURISTICA MACHANGARA	MONTOYA MUÑOZ JAIRO ANTONIO	7415171	5	18	QUIMBAYA	PISC. TV. BAÑOSP. RESTAURANTE JUEGOS MESA E INFANTILES.	VIA MONTENEGRO - QUIMBAYA A 2 KMS DE MONTENEGRO
6874	HOTEL	FINCA EL LAUREL	BEDOYA RODRIGUEZ LUID FERNANDO	7459441	5	15	QUIMBAYA	REST, JUEGOS MESA, JACUZZY, PISC,	VEREDA SANTANA EL LAUREAL- VIAMONTENEGRO - QUIMBAYA POR LA ENTRADA DEL RESTAURANTE LA GRANJA
6909	HOTEL	LA PEQUEÑA GRANJA DE MAMA LULU	HINCAPIE VILLEGAS LUCRECIA	7521250	4	26	QUIMBAYA	REST, SALA CONF,	VEREDA LA PALERMO- VIA MONTENEGRO QUIMBAYA A 1 KM ANTES DE QUIMBAYA.
7737	HOTEL	HOTEL CAMPESTRE LAS HELICONIAS LTDA	RUBIO ESCOBAR ALVARO	7523874	59	180	QUIMBAYA	PISC,GOLF,CANCHAS,REST,SALON BAR	VIA QUIMBAYA - A PANACA 5
7027	HOTEL	FINCA LA BELLA	LONDOÑO JARAMILLO BEATRIZ HELENA	7495457	4	10	QUIMBAYA	PISC, CANCHA, CABALLO, FONDA, 3 BAÑOS SOCIALES, TV, JUEGOS MESA, PLANTA ELEC..	VEREDA SAN FELIPE- VIA QUIMBAYA -ALCALA
6040	HOTEL	FINCA LA PRADERA	CASTAÑO OSORIO GLORIA	7452556	6	12	QUIMBAYA	REST, JUEGOS INF, JUEGOS DE MESA	VEREDA SANTANA EL LAUREAL- VIAMONTENEGRO - QUIMBAYA POR LA ENTRADA DEL RESTAURANTE LA GRANJA
6287	HOTEL	RECINTO CULTURAL Y HOTELERO PANACA	RESTREPO RESTREPO IVAN	7582111	31	105	QUIMBAYA	PISC, BAÑOS P, TV, TEL, BAR, SALONES, SAUNA, TURCO,	VEREDA KERMA A 8 KMS DE QUIMBAYA