

# NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTS AV  
002

2014-02-04

---

## ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES



E: CUSTOMER SERVICE IN TRAVEL AGENCIES

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: atención al cliente, agencias de viajes,  
servicio al cliente, calidad.

---



Ministerio de Comercio, Industria  
y Turismo  
Dirección de Turismo



CONSEJO PROFESIONAL  
DE AGENTES DE VIAJES Y TURISMO

I.C.S.: 03.200.00

---

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)  
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

---

Prohibida su reproducción

Primera actualización

**COPIA DE CORTESÍA**

## PRÓLOGO

La Unidad Sectorial de Normalización para el Subsector de Agencias de Viajes - USNAV es una entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización que tiene como función la preparación de normas técnicas propias del subsector de las agencias de viajes (NTSAV) dentro de los parámetros internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas al proceso de adopción y publicación de la Norma Técnica Colombiana (NTC) o Guía Técnica Colombiana (GTC).

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por el comité técnico de competencias laborales, el cual es un conjunto interdisciplinario de profesionales, integrado por representantes de los agentes de viajes del país, consumidores e interesados en general, que mediante consenso establecen parámetros fundamentales que rigen la normalización de productos, procedimientos o servicios en el subsector de las agencias de viajes.

El período de consulta pública, caracterizado por la participación de todos los interesados. La NTS AV 002 (Primera actualización) fue ratificada por el Consejo Directivo de la USNAV 2014-02-04.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las entidades que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de competencias laborales, del Consejo Profesional de Agentes de Viajes 168:

ANATO CAPITULO CENTRAL  
ANATO NACIONAL  
BESTRAVEL SERVICE LTDA.  
COLOMBIAN TOURIST L'ALIANXA  
EXPRESO VIAJES Y TURISMO  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS  
LIBERTADORES

GOLD TOUR S.A.S.  
ICONTEC  
MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA  
Y TURISMO  
SENA  
VIAJES ALKOSTO  
VIAJES COOPAVA

Además de las anteriores, en consulta pública el proyecto se puso en consideración de las siguientes agencias de viajes y entidades:

### AGENCIAS DE VIAJES

365 TURISMO  
7 MARAVILLAS AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO  
90 GRADOS TERRITORIO AVENTURA  
A LUGARES Y DESTINOS MAYORISTAS  
DE TURISMO S.A.  
A PATA CON JOACO  
A' VIAJAR TOURS  
A&D REPRESENTACIONES  
AAAVIAJES  
AC TOURS COLOMBIA

ACOLTURE  
ACTA VAMOS  
ACTIVIDADES AGROTUSTISTICAS  
PORTALES DEL CAFÉ.  
ACTIVIDADES TRANSVIATUR  
ACUARIOS TOUR  
ACUARIUM CARIBBEAN  
ADATOURS - BARRANQUILLA  
ADRENALINA EVENTOS RECREACIÓN  
ECOTURISMO Y DEPORTES EXTREMOS  
ADRENALINA TOTAL

ADVENTURA TRAVEL  
ADVENTURE TRAVELING LTDA.

AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
ALMEN  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
BALSAJE Y REGATA DESAFÍO

AERO VIAJES TURIS MARLY  
AEROVISIÓN  
AGENCIA AMAZONATE.COM  
AGENCIA AVANSSA EXPRESS  
AGENCIA CARRILLOS TOUR  
OPERADORA  
AGENCIA COOPTURISMO CALI  
AGENCIA DE EVENTOS Y TURISMO  
RECREATURS  
AGENCIA DE SERVICIOS TURISTICOS  
ASRTOURIS C.B.L. LTDA.  
AGENCIA DE TURISMO SUN & SUMMER  
TRAVEL S.A.S.  
AGENCIA DE TURISMO YAKURUNA  
AMAZON TOURS  
AGENCIA DE VIAJE HOTEL REAL SANTO  
DOMINGO  
AGENCIA DE VIAJE Y TURISMO  
AEROPLUSS S.A.S.  
AGENCIA DE VIAJES "PERBANTOURS"  
AGENCIA DE VIAJES A&M MARKETING  
ESTRATEGIAS TURÍSTICAS  
AGENCIA DE VIAJES ACERO TOURS  
OPERADORA  
AGENCIA DE VIAJES ALAS DEL MUNDO  
AGENCIA DE VIAJES AVETURS S.A.S.  
AGENCIA DE VIAJES CIELO Y TIERRA  
AGENCIA DE VIAJES COLVIATURS  
AGENCIA DE VIAJES COMFIAR  
AGENCIA DE VIAJES DE TURISMO  
RECEPTIVO DESTINO COLOMBIA  
AGENCIA DE VIAJES DEL SUR  
AGENCIA DE VIAJES DESTINOS  
PARAÍSO Y ALEGRÍA  
AGENCIA DE VIAJES DESTINOS TRAVEL  
S.A.S.  
AGENCIA DE VIAJES EXCURSIONES  
JAIGON  
AGENCIA DE VIAJES EXPLORA Y VIVE  
COLOMBIA  
AGENCIA DE VIAJES GUSTAVO LÓPEZ  
AGENCIA DE VIAJES HIGUITOURS  
AGENCIA DE VIAJES J.V  
AGENCIA DE VIAJES LA FLORIDA TOURS  
AGENCIA DE VIAJES LA LÍNEA  
AGENCIA DE VIAJES MARUJA  
AGENCIA DE VIAJES NATIVO TOURS  
AGENCIA DE VIAJES OMARTOUR  
EXCURSIONES

AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
CAFAMAZ  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
CHIVAS, VIAJES Y TURES DEL TOLIMA  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
COLOMBIA S.A.S.  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
COMFAMILIAR DEL PUTUMAYO  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
COMFANORTE  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
COMFENALCO TOLIMA  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
COOTAXCONTUCAR  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
D'EXCURSIONES RAMIREZ RUEDA  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA DE  
TURISMO DELYS TOURS  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA DE  
TURISMO OCEAN & LAND TOURS E.U.  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA DE  
TURISMO RÍOS Y CANOAS COLOMBIA  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
ECOTURÍSTICA CLOROFILA URBANA S.A.  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
EXPEDICIÓN GUANE  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA LIBY  
TOUR  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
LUCERO TOURS  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
NORTE Y SUR  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
PARAMO SANTANDER EXTREMO  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA SAN  
GIL TRAVEL  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
SOLMARTOUR  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA TU  
CARIBE LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORES  
COLOMBIANA DE TURISMO S.A.S.  
AGENCIA DE VIAJES SUEÑOS  
DORADOS  
AGENCIA DE VIAJES SUMMER TRAVEL  
S.A.S.  
AGENCIA DE VIAJES TOURES LEÓN  
CORTES

AGENCIA DE VIAJES TRANS. J.R.  
AGENCIA DE VIAJES TRAVEL AND  
LIVING  
AGENCIA DE VIAJES TURISMO SOCIAL

AGENCIA OPERADORA DE TURISMO -  
MAGIC TOURS CAJASAI-  
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO  
RESERVA OMAGUA  
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO  
TRAVESIAMAZONAS

AGENCIA DE VIAJES TURISMO Y  
FESTEJOS NARANJOTOUR  
AGENCIA DE VIAJES VARGAS TOUR'S  
AGENCIA DE VIAJES Y EVENTOS  
COLOMBIA PARAÍSO SIN FRONTERAS  
AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA  
DAVITOUR  
AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE  
TURISMO -AMAZONAS EXPEDITION-  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
ASETTRANSTOURS  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
CIELOS ABIERTOS LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
DIVERTOURS  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
ECOTURÍSTICO COLOMBIA ES PASIÓN  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
EXCURSIONES AÑOS DORADOS  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
HUELLAS VIAJERAS  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JUMBO  
L' ALIANXA LTDA. - MODULO  
AEROPUERTO  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO -  
MARTURS-  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
SERVICIOS TURÍSTICOS COLOMBIANOS  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO SIN SKLA  
AGENCIA DE VIAJES, OPERADORA Y  
BALSAJE LOS REMANSOS  
AGENCIA D'TURISMO COOSOLIDARIA  
AGENCIA OPERADORA "ASGUITOURS"  
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO  
COINTRASABANASTUR EXPRESS  
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO  
CRISCHAROL TOURS  
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO  
ECOTURISMO -EL GRAN FRANKLIN-  
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO  
ELMO'S TOURS  
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO  
GRAN AVENTURA  
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO -  
GUAVIARE TURÍSTICO-  
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO  
ISLA DEL ENCANTO

AGENCIA OPERADORA DE TURISMO  
TURISTEL  
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO  
VELOZ.ESP.TOURS  
AGENCIA OPERADORA DE VIAJES Y  
TURISMO AMANECER DEL CARIBE  
AGENCIA OPERADORA DE VIAJES Y  
TURISMO ARRECIFES  
AGENCIA OPERADORA DE VIAJES Y  
TURISMO CHIVATOUR LA QUINDIANITA  
AGENCIA OPERADORA DE VIAJES Y  
TURISMO TAYKU  
AGENCIA OPERADORA DE VIAJES Y  
TURISMO TAYRONA TREKKING  
AGENCIA OPERADORA  
GRANDTURISMO  
AGENCIA OPERADORA INTI TOUR LTDA.  
AGENCIA OPERADORA INVERTOUR'S  
AGENCIA OPERADORA KUNA YALA  
TOURS VIAJES Y ECOTURISMO  
AGENCIA OPERADORA LOS SOCIOS  
AGENCIA OPERADORA MAYORISTA DE  
TURISMO EMBRUJO LLANERO  
AGENCIA OPERADORA Y  
REPRESENTACIONES FREDDY'S TOUR  
SAS  
AGROECOPARQUE SIAGUA  
AGROEMPARI  
AGROTUARI  
AGUAS CALIENTES OPERADOR  
TURÍSTICO  
AHORA SI A VIAJAR S A S  
AKIRA TRAVEL MAYORISTA DE  
TURISMO  
ALADDIN.TRAVEL  
ALIANZA EN LOGISTICA Y TURISMO S.A.  
ALIANZA TURISTICA  
ALIAZA SUE-  
WWW.VILLADELEIVA.TRAVEL  
ALL NIPPON MAYORISTA Y  
REPRESENTACIONES LTDA.  
ALL REPS LTDA.  
ALL TRAVEL REPRESENTACIONES  
LIMITADA  
ALLTURA COLOMBIA, CHALET DEL  
ENCANTO ECOTURISMO

ALMACEN ROMY  
ALOJAMIENTOLAGOCALIMA.COM  
ALQUERIA DEL SILLETERO  
ALTA CALIDAD CARIBE  
ALTERNATIVE TRAVEL CARTAGENA  
ALVIATOURS COLOMBIA LIMITADA  
AMAZON TOUR

ASTUVIAJE GOURMET S.A.S.  
ATLAS TOURS  
AUSTRALASIA TOURS  
AUVIA NEVU OPERADORA HELICONIA  
AV&T SAS AGENCIA VIATGES &  
TURISME  
AVE FENIX REPRESENTACIONES  
AVENTOURS

AMAZON TOURS & CRUISES  
AMAZONAS EXPLORERS  
AMAZONAS SELVA Y RIO  
AMAZONAS TURISMO ECOLÓGICO  
A.T.E. LTDA.  
AMERICAN RESP OPERADOR  
AMERICAN TOURS NEIVA  
AMOLATINA  
ANDAKI VIAJES Y TURISMO  
ANDARRIOS  
ANDESA  
ANDINA DE TURISMO S.A.S.  
ANDINA TOUR MAYORISTAS Y  
EXCURSIONES & CÍA. LIMITADA  
ANGELES TURISMO Y RECREACIÓN  
ANTIOQUIA XTREME  
AQUA SALENTO  
AQUARIUM BOAT  
ARA MACAO POR COLOMBIA  
ARAUCATUR  
ARCO IRIS TOURS  
ARCO JM  
AREWARO - TOURS ECOLÓGICOS POR  
COLOMBIA  
ARIATOURS  
ARJE CAMINANTES  
ARRIVANDO  
ARTESANOS DEL VIENTO  
ASESORÍAS TURÍSTICAS PARA VIAJAR  
POR COLOMBIA  
ASESORÍAS Y TRAMITES DE VISA MI  
TIERRA  
ASIA EUROPA TOURS  
ASIA PACIFIC TOURS  
ASIA TRAVELING S.A.S.  
ASISTIR COLOMBIA S.A.S OPERADOR  
ASISTOUR S A S  
ASOATUR QUINDÍO  
ASOATURS  
ASOCIACION DE OPERADORES  
TURÍSTICOS LA TATACOA  
ASOGUIAS QUINDÍO  
ASOGUIAS TRAVEL  
ASPROESTUR ASESORES Y  
OPERADORES TURÍSTICOS

AVENTURA POR SAN GIL XTREMA  
AVENTURA SIERRA NEVADA  
AVENTURA TOTAL  
AVENTURA VACACIONAL MAYORISTA  
AVENTURANDOTOURS  
AVENTURAS LLANERAS TURISMO Y  
EXCURSIONES  
AVENTURAS POSITIVAS  
AVENTUREROS S.A.S.  
AVENTURIANDO SIN FRONTERAS  
AVIAJAR MAYOREO LIMITADA  
AVIAJAR.COM  
AVIANZA TOURS  
AVT DEL ADULTO MAYOR  
AYAHUASCA-PACHAMAMA  
AZUL RECREATIVA  
AZULA LOGÍSTICA Y GESTIÓN  
BALSAJE QUIMBAYA TUR OPERADOR  
BARCO TURÍSTICO YUMA  
BARICHARA TRAVEL  
BAZAR MAJA LAKSHMI  
BERLINASTUR AGENCIA DE VIAJES  
BESTRAVEL SERVICE MAYORISTAS DE  
TURISMO  
BET - EL TOURS  
BILINGÜES POR COLOMBIA  
BIRDING TOURS COLOMBIA  
BISTRONET # 2  
BLANCO TRAVEL SERVICE  
BLUE SAILING S.A.S.  
BLUEFIELDS NORTE  
BOGOTÁ BIKE TOURS  
BOGOTÁ SERVICIOS CREATIVOS  
BOGOTRAVEL TOURS  
BOLÍVAR TOURS  
BONAIRE SERVICIOS ESPECIALES  
BOOKHOTEL S A S  
BORUGO S.A.S.  
BTB GROUP  
BUCEO LOS GUARDIANES DEL CORAL  
BUEN VIAJE POR COLOMBIA  
BUFFET TURÍSTICO ROYAL TOURS  
S.A.S.  
BUSINESS REMISES

BUZOS DE BARU  
C CIBELES REPRESENTACIONES  
TURÍSTICAS  
C. CIBELES REPRESENTACIONES  
TURÍSTICAS S.A. C. -CIBELES S.A.-  
C.B. VIAJES Y TURISMO  
C.I. EXPOTUR S.A.S TAGANGA  
C.I. TURISTICA DE LA CULTURA  
CAFETERA S.A.

CHITIA  
CHIVA DE RICHARD  
CHIVA LA RUMBERA DE GUS S.A.S.  
CHIVA TÍPICA COLOMBIANA  
CHIVA TIPICA TOCAIMUNA  
CHIVA TOURS CARIBE LINE  
CHIVA TURÍSTICA MARÍA BONITA  
CHIVARUMBA.COM  
CHIVAS CITY TOURS  
CHIVAS DE LA SABANA

CABO DE LA VELA TOUR'S  
CACAO TRAVEL COLOMBIA  
CAFÉ & MAR- TURISMO Y RECREACIÓN  
CAFÉ Y TURISMO MASTER  
CALACANTO TURISMO Y BUCEO  
CALEB TURISMO Y CONSULTORÍA  
CALIENTE TOURS.-  
CALIMADARIEN.COM  
CALIPSO DIVE SCHOOL-DIVE CENTER  
CAMACOTA XTEMA S.A.S.  
CAMATZAGUA  
CAMINANTES MAYORISTA  
CAMINANTES VIAJES Y TURISMO  
MAYORISTA  
CAMINO DEL VIENTO TURISMO  
ECOLÓGICO  
CAMINO TOURS  
CAMPO DE PAINT BALL IRON SHOT  
CANTAMAR VIAJES  
CAPITOUR  
CAPURGANÁTOURS  
CAQUETA TRAVEL  
CARIBBEAN DISCOVERY AGENCIA  
OPERADORA DE TURISMO  
CARIBE AZUL CENTRO DE BUCEO Y DE  
ECOTURISMO  
CARREÑO TOURS  
CARS TURISMO  
CARTAGENA DIVERS  
CASA GUADALUPE  
CASIOPEA TRAVEL  
CASTILLO CASTRO LIMITADA  
CATTLEYA S.E.R  
CAUCA TRAVELS  
CBS MAYORISTAS DE TURISMO S.A.S.  
CENTRAL DE VIAJES Y TURISMO  
COLOMBIA S.A.S. -CEVITUR-  
CENTRO BUCEO BLUE LIFE  
CENTRO RECREACIONAL  
COMFACASANARE  
CHATA TOURS  
CHICA ADVENTURES S.A.S.  
CHINO VIAJES

CHIVAS TOURS DE COLOMBIA S.A.  
CHIVAS Y TURES  
CIBELES TOURS  
CINARUCO TOURS  
CIUDAD PARA TODOS  
CLUB NÁUTICO MAR ADENTRO  
CLUB PREFERENCIAL COLOMBIA E.U.  
COFEETOUR  
COJA TOURS  
COLIMAR TU TRAVESIA LTDA.  
COLOMBIA A DIFFERENT LOOK  
COLOMBIA ALL DESTINATIONS  
COLOMBIA AVENTURATE  
COLOMBIA CONEXION  
COLOMBIA ECO TRAVEL  
COLOMBIA ES TURISMO  
COLOMBIA ES TURISMO - QUIBDO  
COLOMBIA ES ÚNICA MAYORISTA &  
TOUR OPERADOR  
COLOMBIA EXOTICA.COM  
COLOMBIA GREEN TRAVEL  
COLOMBIA MI TIERRA AGENCIA DE  
VIAJES  
COLOMBIA MTB TOURS Y  
RETROCICLAS  
COLOMBIA PACIFIC TRAVEL NETWORK  
S.A.S.  
COLOMBIA PARAÍSO TRAVEL  
COLOMBIA RAFTING EXPEDICIONES  
CRE  
COLOMBIA RICO TOURS  
COLOMBIA TRAVEL ADVENTURE  
COLOMBIA TRAVEL EXPRESS S.A.S.  
COLOMBIA TRAVEL OPERATOR  
COLOMBIA VIAJES Y AVENTURA  
COLOMBIA WORLD TOURS SAS  
COLOMBIA57 TOURS, TRAVEL &  
LOGISTICS LTDA.  
COLOMBIAECOADVENTURE  
COLOMBIAN BIKE JUNKIES & SAN GIL  
GASTRO PUB  
COLOMBIAN DUBAI TOURS

COLOMBIAN JOURNEYS LTDA.  
COLOMBIAN NET TOURS E U  
COLOMBIAN TOURIST - SUCURSAL  
CALLE 90  
COLOMBIAN TRAVELS COM  
COLOMVIAJES S.A.S.  
COLTOURS E.U.  
COMERCIALIZADORA DE CONTENIDO  
TURÍSTICO COLOMBIANO S.A.S.  
COMERCIALIZADORA LUNA MAR  
TRAVELS E.U

CORPORACIÓN VIAJE POR COLOMBIA,  
SU CULTURA Y PAISAJES  
VIACOLKULTURA  
CORREDOR TURISTICO DEL PACIFICO  
S.A.S.  
COTRASANGIL DE TURISMO POR  
COLOMBIA  
CR TRAVEL & REPRESENTACIONES  
CREATURCAFE  
CREDITOS L.M.  
CRISMAR MAYORISTA S.A.S.  
CRISMAR TRAVEL  
CRISTIAN CAMILO PATIÑO VANEGAS

COMERCIALIZADORA TODOTIPICOS  
TOUR L & R  
COMERCIALIZADORA TUCUNARE  
COMERCIATUR AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO  
COMPANIA ESTIBADORA COLOMBIANA  
LTDA. -CEC LTDA.-  
COMPAÑIA PROMOTORA DE TURISMO  
SOCIAL DEL MAGISTERIO Y SECTOR  
SOLIDARIO LIMITADA  
COMUNICACION AMBIENTAL  
CONOCEMOS NAVEGANDO  
CONOCEMOS NAVEGANDO  
PROVIDENCIA  
CONSERVEDEN TOURS  
CONTACTO PUNTUAL  
CONTACTOS L"ALIANXA -  
BOCAGRANDE  
CONTACTOS VIAJES Y TURISMO  
CONTINENTES MAYORISTA DE  
TURISMO  
CONVI CARTAGENA EXCURSIONS  
COOPERATIVA MULTIACTIVA  
CLAVERIANA LTDA. -COMULCLAVER  
LTDA.-  
COOPERATIVA MULTIACTIVA  
SERTRANS TURISMO  
COOPITURISMO  
COPETRAN TOURS  
COPILTURES  
CORPORACIÓN ACCIÓN SOCIAL SIN  
FRONTERAS  
CORPORACIÓN ESCUELA NACIONAL DE  
TURISMO RURAL  
CORPORACIÓN OXIGÉNATE TURISMO  
EVENTOS Y RECREACIÓN  
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO  
DE HONDA -CORPORHONDA-  
CORPORACIÓN SANTA BARBARA

CRUCEROS SELECTOS  
INTERNACIONALES  
CRUCEROS Y DESTINOS  
CULTURS  
CUNDITURISMO  
D´SEVILLA VALLE INVERSIONES  
LIMITADA  
D´TOURS AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO  
DAGER TOURS  
DANTAPYR  
DAVIJES MAYORISTA DE TURISMO  
DE COSTA A COSTA AGENCIA DE  
VIAJES OPERADORA  
DE LA TIERRA HABITAT  
DE LA VEGA TOURS  
DE PASEO POR COLOMBIA  
DE SANCHEZ TOURS  
DE VIAJE CON ALEJO  
DECOLAR  
DELUXE REPS  
DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y  
TURISMO SOCIAL -COMFASUCRE-  
DEPORTES EXTREMOS ANTIOQUIA  
DESCUBRE VILLA DE LEYVA  
DESCUBRIR ONG  
DESPERTAR QUINDIANO  
DESTINO ANTIOQUIA  
DESTINO CAFETERO S.A.S.  
DESTINO COLOMBIA 57  
DESTINO NATIVO  
DESTINO SIN FRONTERAS - MAYORISTA  
DE TURISMO S.A.S.  
DESTINOS DE COLOMBIA  
DESTINOS LLANO AVENTURA  
DESTINOS SIN FRONTERAS  
DESTINOS TMA S.A.S.  
DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA



DIAMANTE TOURS S.A.S.  
DIEGO GERARDO MOSQUERA NIEVA  
DIFERENCIA PUBLICIDAD  
DIFETRAVEL COLOMBIA S A S  
DINORA MARGARITA VILLADIEGO  
PÉREZ  
DISEÑE SU VIAJE.COM  
DIVERTOURS TURISMO PROFESIONAL  
LTDA.  
DIVIERTETE Y TURISMO LTDA.  
DIVING PLANET  
DREAM TRAVEL  
DREAMLAND COMPANY S.A.S.  
DREAMLAND EXPLORE S.A.S.  
D'TOUR'S POR COLOMBIA

EJECUTIVOS Y TURISMO  
EJETRANS  
EL CARRETERO, VIAJES S.A.S.  
EL DORADO INTERNATIONAL HOSTEL  
EL LLANO EN CHIVA  
EL OREJANO  
EL TRENCITO CÍA. LTDA.  
ELEMENTO OUTDOOR ADVENTURE  
ELIPSE CENTRO DE NEGOCIOS E  
INVERSIONES  
ELITE TRAVELER S.A.S.  
EM TOUR LTDA.  
EMANUEL TOUR  
EMERALD TOURS  
EMPORIO TRAVEL MAYORISTA DE  
TURISMO

DUQUES TOURS LTDA.  
D'VACACIONES  
E-ART  
ECATOUR  
ECO AVENTURAS Y PAISAJES  
EXÓTICOS  
ECO HUELLAS  
ECOANDES TOBIA  
ECOAVENTURA EN EL MACIZO  
ECOAVENTURAS COCORA EXTREMO  
AGENCIA OPERADORA  
ECOCARTAMA  
ECODESTINOS VIAJES Y TURISMO E.U.  
ECOEVOLUCIÓN  
ECOGLOBAL EXPEDITIONS  
ECOGUIAS TURISMO  
ECOHOTELES LTDA.  
ECOLOMBIA TOURS  
ECO-PORTAL  
ECOSISTEMAS VIAJES Y TURISMO  
ECOTOUR COLOMBIA  
ECOTOURS DESTINOS S.A.S.  
ECOTOURS RODRÍGUEZ  
ECOTRAVEL COLOMBIA  
ECOTURES DE COLOMBIA  
ECOTURES DEL CARIBE  
ECOTURISMO BELLA ISLA  
ECOTURISMO ESTRATEGICO  
ECOTURISMO PANACAFÉ  
ECOTURISMO PUTUMAYO  
ECOTURISMO SIERRA DE LA  
MACARENA  
ECOURABAES  
ECOVUELOS  
EDENIA NETWORK  
EGIPTO WORLD TRAVEL  
EJECUTIVA DE VIAJES

EMPRESA DE TRANSPORTES DE  
SERVICIOS ESPECIALES  
EMVITOUR  
EN CARTAGENA DE INDIAS S.A.S.  
ENJOY TOURS AGENCIA DE VIAJES  
ENLACES VIAJES Y TURISMO LIMITADA  
ENRUTATE POR COLOMBIA  
ENRUTATE TOURS  
ERASE UNA VEZ UN VIAJE  
ESCUELA DE BUCEO REEF SHEPHERD  
ESCUELA EXPERIENCIAL Y DE  
AVENTURA KURT HAHN COLOMBIA  
S.A.S.  
ESCUELA NAUTICA MOKANA S.A.S.  
ESCURSIONES NUEVOS HORIZONTES  
ESMIT TOURS  
ESPECIALES PARAÍSO S.A.S.  
ESPIRAL ENTERTAINMENT MARKETING  
ESTACION TURISTICA BARRA LOS  
PINOS.  
ETKT.COM.S.A.S.  
EUREKA TOURS  
EUREKA TRAVEL  
EUROPAMUNDO COLOMBIA DME  
EV TRAVEL REPRESENTACIONES  
TURÍSTICAS  
EVENTOS Y COMPETENCIAS  
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS  
EVENTOS Y EXCURSIONES PEREIRA  
TOURS  
EVOCA HISTORIC BOUTIQUE HOTELS  
S.A.S.  
EXCURSIONES ALOHA  
EXCURSIONES CAFETOURS  
EXCURSIONES CATY-JOHANA  
EXCURSIONES COROSO

EXCURSIONES DON GATO  
EXCURSIONES ELIDA TORO  
EXCURSIONES EVENTOS & EXPRESOS  
EXCURSIONES JC  
EXCURSIONES LEIDY TOURS  
EXCURSIONES LINDO MAR  
EXCURSIONES LUZA  
EXCURSIONES NUEVOS HORIZONTES  
GRANADA  
EXCURSIONES PLAYA BRISA Y MAR  
EXCURSIONES RAFAEL PÉREZ Y CÍA.  
LIMITADA  
EXCURSIONES SANTI TOUR  
EXCURSIONES Y MODAS NASSIS  
EXCURSIONES Y PASEOS F.F.  
EXCURSIONES Y REPRESENTACIONES  
LTDA.

GALILEA TOUR VIAJES Y TURISMO  
GAMMA MERCADEO S.A.S.  
GECOS DE COLOMBIA LTDA.  
GEMA TOURS AGENCIA DE VIAJES  
OPERADORA  
GEMA TOURS S.A.  
GEMA TOURS SAN ANDRÉS AGENCIA  
DE VIAJES OPERADORA  
GENAVIE  
GENERAL TRAVEL SERVICES GROUP  
LTDA.  
GENTE DE MUNDO  
GET COLOMBIA TOUR OPERADOR  
GIRATUR S.A.S.  
GLOBAL ADVENTURE DE TURISMO  
NACIONAL E INTERNACIONAL  
GLOBOS COLOMBIA  
GLOVAOS TOUR'S

EXCURSIONES Y TURISMO EJE  
CAFETERO E.U.  
EXITURISMO  
EXPEDICIÓN TEYUNA  
EXPEDICIÓN VERDE  
EXPERIENCIAS TRAVEL S.A.S.  
EXPLORA TOURS S A S  
EXPLORACION COLOMBIA GUIDES  
EXPORT HEALTH  
EXTURESCOL  
EXXODUS GROUP  
EZ TOUR`S  
FABI TOUR  
FAMAGA TOUR  
FEELING COLOMBIA LTDA.  
FELIPE DIVING SHOP  
FENIX TOURS VIAJES Y TURISMO  
FERCHO TOURS  
FERCHOS TOURS EXCURSIONES Y  
TURISMO  
FIDEL TRAVELS MINCA AVENTURA  
FILANDIA RUTAS Y TURISMO S.A.S.  
FORE - TOURS  
FORUTOURS  
FRANCY TOURS  
FRANJA CATOLICA AGENCIA DE VIAJES  
FRONTERA TOURS  
FUERZA DELTA AGENCIA MAYORISTA  
DE TURISMO  
FUNDACION AMBIENTAL EKOX  
FUNDACION COLOMBIANA DE  
CAMINANTES SAL SI PUEDES  
FUNDACION CULTURA Y TURISMO  
ECONOMAGNÉTICO FUTEM  
GAIRA TOUR

GLPTRAVEL  
GONZALEZ FERNANDEZ JOSÉ GABRIEL  
GONZALEZ TOURS  
GRAN COLOMBIANA DE TURISMO  
GRANJA AGROECOTURISTICA Y  
DEPORTIVA CASCADAS DE JUAN CURI  
GREENJOY S.A.S.  
GREENWAY VACATION CLUB AGENCIA  
DE VIAJES  
GRUPO AVENTURA  
GRUPO CORAL EU  
GRUPO EMPRESARIAL AP S.A.S.  
GRUPO EMPRESARIAL COLOMBIAN PAX  
LTDA.  
GRUPO FIESTA REPRESENTACIONES  
TURISTICAS LTDA.  
GRUPO MASCARON DE PROA S.A.S.  
GRUPO MENTE - CUERPO S.A.S.  
GRUPO MIRACLES  
GRUPO ROLHENS S.A.S.  
GRUPO SAN GERMAN  
GUA-ITI AVENTURA SIN LÍMITE  
GUAJIRAVENTURA  
GUAYACÁN AVENTURA  
GUÍA NATURAL COLOMBIA  
GUÍAS PROFESIONALES DE TURISMO  
HANSA TOURS  
HENA O BERMÚDEZ ELIANA MARÍA  
HERNANDO YESID VILLANUEVA  
GALOFRE  
HEROICA TOURS & CIA LTDA AGENCIA  
OPERADORA DE TURISMO  
HL VIAJES Y EXCURSIONES  
HOTELERÍA Y TURISMO

HOTELES QUINDÍO  
HOTURIS VIAJES  
HUELLAS DEL CAFÉ  
HULTUR VIAJES Y TURISMO CULTURAL  
IBEROAMERICANA DE VIAJES  
ICTERUS TRAVEL EDUCACIÓN E  
INGENIERÍA  
IKARO PUBLICIDAD  
IM TRAVEL S.A.S.  
IMPACTO VERDE  
IMPACTO VERDE TURISMO  
SOSTENIBLE  
IMPERIAL TRAVEL  
INCENTIVAMOS COLOMBIA S.A.S.  
INCOTUR  
INFORTURISMETA AGENCIA DE VIAJES  
OPERADORA  
INGRID VÁSQUEZ COMA  
INMOBILCAR S.A.S.

JUANFER TOURS  
JULIO ALBERTO SUAREZ  
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS  
KAI ECOTRAVEL OPERADOR  
COMUNITARIO DE TURISMO  
KAISER TOURS  
KAISHI TRAVEL OPERADORA DE  
TURISMO  
KAJUYALI  
KAYAKSPASEOS  
KEY SANDY CARO MEJIA  
KIBOKO VOYAGES  
KOLUMBIEN LINDA TOURS  
KUMANDAY ADVENTURES  
KUNDURIMARKA TURISMO POR  
NATURALEZA S.A.S.  
KUNTUR  
L & D VIAJES Y TURISMO  
L G COLOMBIA VIVA VIAJES  
TURÍSTICOS

INNOVA VIAJES Y TURISMO S.A.S.  
INTERNACIONAL LAURENS CLUB S.A.  
CAMPESTRE  
INTERNATIONAL TOURISM GROUP  
INTERNATIONAL VIP TOURS S A S  
INTERVIAJES NY  
INVERSIONES EASY SERVICE  
INVERSIONES ESCALARES S.A.S.  
ISRAEL WORLD TOURS  
IVAN HOYOS SERVICIOS TURÍSTICOS  
IZGA RECEPTIVOS  
J.J. TOURS  
J.J.C.  
J.V EMPRESARIALES VIAJES Y  
TURISMO  
JAGUARUNDI TRAVEL  
JAIRO LUIS LÓPEZ DIMAS  
JAMES TOUR  
JARAMILLO TOURS  
JC TURISMO EMPRESARIAL  
JEFFERSON RODRÍGUEZ VIAÑA  
JISOS-TOUR  
JMG MAYORISTA DE VIAJES Y TURISMO  
JOJANNA PATRICIA MONTES GARCIA  
JORGE LUIS DE ORO MEJIA  
JORGE RAMIREZ QUINTERO  
JORGE TOURS  
JOSE URIEL DÍAZ VIAJES Y TURISMO  
AGENCIA MAYORISTA  
JUAN CAMILO MONTILLA BERASTEGUI  
JUAN GUILLERMO ZULUAGA DUQUE -  
JGZ  
JUAN TOURS

L S M ASOCIADOS INC Y CIA LTDA.  
L.S.M. ASOCIADOS INC & CIA LTDA.  
LA CARAVANA VACANA  
LA COMARCA TOURS  
LA PELUQUERÍA COLOR Y ESTILO DMS  
LA TIENDA DEL TURISMO AGENCIA DE  
VIAJES.  
LAMAR TOURS  
LANDIVERS  
LANDVENTURE TRAVEL  
LARGE MINORITY SAS  
LATIN TOURS COLOMBIA  
LATIN TRAVEL WORLD  
LAURA MARCELA MANGA DEL  
CASTILLO  
LEARNING  
LEIDY TOURS  
LINATOURS  
LINE TOURS S.A.  
LISBETT TEHERAN CASTRO  
LIVING TRIPS SAS  
LIZNAN  
LLANOS TRAVEL SERVICIOS  
TURÍSTICOS  
LOGISTRAVEL S.A.S.  
LOGOS & RHEMA AVENTURA.COM  
LOGYC TOUR LTDA.  
LOS ANDARIEGOS TURISMOS RUTAS Y  
DESTINOS  
LOS ROBLES VIAJES Y TURISMO  
LOTO S ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

LSM ASOCIADOS INC & CIA LTDA. SUC.  
PEREIRA  
LUCHO TOURS  
LUCY CANO TURISMO  
LUNA Y FUEGO TURISMO ECOLÓGICO  
LUNAPAZ TOUR ECOTURISMO  
LUXURY TRAVEL  
LUXURY TRAVEL WORLD S A S  
LUZ VERDE REPRESENTACIONES  
LYLY TOUR  
M F Q MAYORISTAS  
M Y M MAYORISTA DE TURISMO  
M&G TOURS  
MACHADO S TOURS  
MACHADOS TOUR  
MACONDO DMC S A S  
MACONDO TOURS S.A.S.  
MAGESTIC TRAVEL  
MAGIC TOURS INTERNATIONAL  
MAGIC WORLD TRAVEL S.A.S.  
MAGICTOUR COLOMBIA TAGANGA  
MAITE TOURS

MAMALLENA TOURS AND TRAVEL  
MANTARAYA S.A.S.  
MAPA TRAVEL & TRANSPORTS  
MAPANI TOUR'S OPC  
MAPITA TOURS COLOMBIA LIMITADA  
MARAGAR TRAVEL  
MARASHA TOURS  
MARCHESE TOURISM  
MARIANA TOUR  
MARIPOSA VIAJERA  
MARLTOURS  
MARLUC CARIBE  
MARQUIM  
MARVEL TOURS & TRAVEL Y CIA LTDA.  
MARY = TOURS- MARIEL PEREZ  
ALMEIDA  
MARYCIELO TOURS  
MARYTOURS LTDA.  
MAS BIO2  
MASVIAJES SAN JUAN DE PASTO  
MATEO ALFONSO  
MAYOREO TURISMO AL VUELO  
MAYORISTA DE TURISMO MULTIVIAJES  
LTDA.  
MAYORISTA DE TURISMO SOLARIS  
LTDA  
MAYORISTA DE TURISMO-ALFREDO  
REINA B  
MAYORISTA DE VIAJES Y TURISMO  
CORPECOL

MAYORISTA INTERNACIONAL DE  
VIAJES  
MAYORVIAJE  
MCR TURISMO  
MEETING COLOMBIA  
MEGAVENTURA  
MEJÍA TOURS LA UNIÓN  
MENDOZA CARO ESTELA MARÍA  
MERCOTURS  
MERIDIANO VIAJES Y TURISMO  
REPRESENTACIÓN  
METROPOLITAN TOURING COLOMBIA  
METROTUREX S.A.S.  
MI GUÍA MEDELLÍN S.A.S.  
MI LLANO.CO  
MI TIERRA COLOMBIA  
MI TIERRA VIAJES Y EXCURSIONES  
MISIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA  
MOKANA TOURS  
MOMPOX RETRO AGENCIA DE  
TURISMO  
MONARCA TURISMO ESPECIALIZADO  
MORGAN TOURS CTG SAS.

MOUNTAIN TRAVEL COLOMBIA  
MULTI TRAVEL LTDA.  
MULTIEVENTOS - TOURS  
MULTISERVICIOS CALIVIAJES  
MUNDIAL DE VIAJES S.A.  
MUNDIAL TOURS LIMITADA  
MUNDIAL.S TOURS  
MUNDO MARINO VELILLA VELEZ & CÍA.  
MUNDO TURISTA V.I.P.  
MUSHA VIAJEROS CINCO ESTRELLAS  
NAKUSA RED ECOTURÍSTICA  
REGIONAL  
NAOMA ADVENTURE  
NARIÑO TRAVEL S.A.S. AGENCIA  
OPERADORA DE TURISMO  
NATIONAL TRAVEL  
NATIONALTOUR  
NATIVO'S  
NATIVOX SAN GIL  
NATOURALL  
NATURALTRIP  
NATURAMAR  
NATURAVENTURA  
NATURE TRIPS COLOMBIA  
NATURES TOUR  
NATUVI TOURS S.A.S.  
NESTOUR  
NEVADA VIAJES Y TURISMO  
NEW FRONTIERS ADVENTURES

NEW VACATIONS  
NEZATO TOUR  
NIMAIMA AL EXTREMO  
NINIVE TOUR'S  
NIÑO PEÑA CAROLINA  
NOMADAS S A AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO PODRÁ UTILIZAR LA SIGLA  
NOMADAS S A L ALIANXA  
NORBEYTURS57  
NORTUREX  
NUEVA LENGUA  
O.R.COSTA TOURS LIMITADA  
OCCIDENTAL TOUR  
OCTOPUS DIVE CENTER  
ODRETOURS MAYORISTA DE VIAJES  
ODRETOURS OPERACIONES  
TURÍSTICAS  
OMSHANTY AGENCIA OPERADORA DE  
TURISMO  
OP. TOURS  
OPEN SERVICES  
OPEN WORLD TOURS  
OPERACIONES HOTELERAS ENTRE-  
COSTAS

OPERADOR TURÍSTICO  
CORRECAMINOS  
OPERADOR TURÍSTICO PAISAJES  
OPERADOR TURÍSTICO PARAÍSO  
CAFETERO  
OPERADOR TURÍSTICO TRIBU  
EXTREMO  
OPERADOR TURÍSTICO VERTIGO  
TOTAL  
OPERADORA DE TURISMO MARCELITA  
TOUR  
OPERADORA DE VIAJES SEDITRANS  
OPERADORA ECOTURÍSTICA LOS  
COLORES  
OPERADORA FOR TRAVEL  
OPERADORA MULTIACTIVA ANDALUZA  
DE TURISMO Y TRANSPORTE  
OPERADORA TURÍSTICA EL LAGO  
CALIMA  
OPERADORA TURÍSTICA Y PIT LA  
LIBERTAD  
OPERADORA TURÍSTICA ZONA 0  
OPERTURIS S.A.S  
ORBIS TRAVEL LIVING S A S  
ORG SK@PATE  
ORGANIZACIÓN DESTINOS VIP S.A.S.  
ORGANIZACIÓN TURÍSTICA ECO  
BACATA

ORIENTUR  
ORKINAGUA TOURS S.A.S.  
ORLANDO DE JESÚS TORRES RAMOS  
ORO VERDE VIAJES Y TURISMO LTDA.  
PACHA HUAYLA EXPEDITIONS  
PACIFICA Y ATLÁNTICA AGENCIA DE  
VIAJES  
PÁEZ TUR  
PALENQUE TOURS  
PANAMERICANA DE VIAJES DMC  
BOGOTÁ  
PANAMERICANA DE VIAJES DMC  
OFICINA SANTA MARTA  
PANAMERICANA DE VIAJES L ALIANXA  
LTDA. SUCURSAL NORTE  
PANAMERICANA DE VIAJES L' ALIANZA  
S.A.S.  
PANAMERICANA DE VIAJES L' ALIANZA  
S.A.S. OFICINA AEROPUERTO  
PANAMERICANA DE VIAJES L' ALIANXA  
SAN ANDRÉS  
PANATOURS S.A.  
PANORAMA TRAVEL S.A.S.  
PANTOJAR TOUR AGENCIA  
OPERADORA DE VIAJES

PAPAYOTE TRAVEL  
PARADIS VIAJES  
PARADISE OF THE WORLD TOURS E.U.  
PARADISE TOURS CONTACT  
PARAISO TAYRONA TOURS Y EVENTOS  
PARQUE ECOLÓGICO CASCADAS DE  
JUAN CURÍ  
PARQUE NACIONAL DE PARAPENTE  
GRAN CAÑÓN DEL CHICAMOCHA  
PARQUE NATURAL SAN FELIPE DE LA  
VEGA  
PASEAMOS EDUCANDO EDUCACIÓN  
AMBIENTAL GENERAL Y LUDICA  
PASEOS POR COLOMBIA  
PASEOS Y EXCURSIONES COLOMBIA-  
TOUR  
PASEOS Y EXCURSIONES VIAJANDO  
POR COLOMBIA  
PASOFINO TOURS  
PASTO TOUR  
PAZ VERDE EXPEDICIONES  
PEDRO JULIO ORTEGA MARRUGO  
PEKO AVENTURA  
PELICANOS TOURS MAYORISTAS  
PELIKANOS TOUR  
PEREGRINACIONES PASEOS Y  
TURISMO CRISTO REY

PEREGRINANDO POR COLOMBIA  
PERTOURS OPERADORES DE MÉXICO  
LTDA.  
PETRAREPS  
PILAR TOUR  
PLAN V TURISMO E.U.  
PLANES Y DESTINOS COLOMBIA  
PLANETA AZUL E.U.  
POLTUR DE COLOMBIA LTDA  
PONDO NIGTH TOURS ESPECIAL  
POPORO TRAVEL S.A.S.  
PORTAFOLIO TURISTICO  
PRAGA TURISMO AGENCIA DE VIAJES  
PRECOOTRAVESIA  
PRICE TRAVEL  
PRISMA EDUCACION EXPERIENCIAL  
PROCOLTURIS S.A.S.  
PRODISFT  
PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TURISMO  
Y AVENTURA SUAQUE S.A.S.  
PROFESIONALES EN VIAJES  
PROFETOURS  
PROGRAMAR EVENTOS ESPECIALES  
PROMOALQUILER  
PROMOCIONES Y REPRESENTACIONES  
PRIMERA CLASE LTDA.

PROMOTORA DE PROYECTOS M&M S.A.  
PROMOTORA DE TURISMO BELISARIO  
MARÍN  
PROMOTORA DE TURISMO  
COOTRAUTOL  
PROMOTORA DE TURISMO LOS  
VIKINGOS  
PROMOTORA DE TURISMO NUESTRA  
TIERRA  
PROMOTORA GEOTURÍSTICA QUINDÍO  
INFINITO  
PROMOTORA TURÍSTICA DE  
SANTANDER PROMOTUSAN  
PROMOTOUR CAFETERO  
PROTOCOLO & RPP  
PROTUR  
PROTURCAFE  
PROVIAJES Y TURISMO  
PURA COLOMBIA TRAVEL & DIVE  
PURE COLOMBIA TRAVEL SAS  
PURPLE HAND TRAVEL  
Q A P TURISMO  
QUIERO MI TOURS  
QUIMBAYA TOURS  
QUINDÍO AVENTURA  
QUINDÍO TRAVEL

QUINDÍO XTREMO  
QUINDÍO Y SOL  
RAFTING CHICAMOCHA EXPEDICIONES  
RAY EXPEDICIONES EXTREMAS  
RECEPTIVOS AVENTUR LTDA  
RECEPTIVOS LORD PIERRE  
RECEPTIVOS POSADA MISS KENJHA  
RECOVECOS TURISMO  
REDETOUR S.A.S  
REMOLINOS RAFTING  
REPRESENTACIONES FORE TOURS  
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS ALTA  
CALIDAD S.A.  
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS  
LUNA PAZ  
REPUBLICANA VIAJES Y TURISMO  
LTDA.  
RESERVA NATURAL TANIMBOCA TOUR  
OPERADOR  
RETA  
RETT EVENTOS  
REVIVIR VERDE  
RH + RECREARTE HUILA  
RIDINGCOLOMBIA  
RIO EXPEDICIONES  
RIOJA TURISMO LTDA.  
RÍOS ANDINOS COLOMBIA

RÍOS DE AVENTURA E U  
RIVER ADVENTURE  
RIVER TOURS MEDELLÍN  
ROBINSON ARLEY REYES GÓMEZ  
RONCADOR QUITASUENOS  
RECRACIONES LTDA.  
ROYAL TRAVEL TOURS  
RTC TURISMO RELIGIOSO  
COLOMBIANO  
RUTA CARIBE  
RUTA ECOLÓGICA Y TURÍSTICA  
RUTA TURÍSTICA EL ENCANTO  
RUTAS ANDAKI  
RUTAS COLOMBIANAS PROMOVER  
EVENTOS Y TURISMO  
RUTAS DEL PLACER  
RUTAS POR COLOMBIA LTDA.  
RUTAS Y TURISMO  
RUTA'SAMARIA  
RUTAVENTURA XTREMA  
SADDAY TOURS  
SAEYTUR EL ÁNGEL  
SAFARI  
SAIDA SALZEDO DE OSORIO  
EXCURSIONES VIAJES

SALENTO H2O EJE CAFETERO  
SALVATOURS  
SAMARITOURS  
SAN AGUSTÍN TOURS  
SAN ANDRÉS DIVERS  
SAN JUAN DE LOS ARRECIFES  
SAN LUIS ECOAVENTURA  
SAN RAFAEL SERVICIOS TURÍSTICOS Y  
EMPRESARIALES S A S  
SANAGUSTIN VIAJES Y FIESTAS  
SANCOCHO TOURS SUCURSAL  
PUERTO NARIÑO  
SANTANDER AL EXTREMO S.A.S.  
SANTANDER MOUNTAIN AVENTURA  
SANTIAGO NAVARRO JAVIER ANTONIO  
SANTINI TRAVEL SAS  
SANTINITOURS LIMITADA  
SANTORINI GROUP S.A.S.  
SCAPE AGENCIA OPERADORA DE  
VIAJES Y TURISMO E.U.  
SEA GARDEN  
SEATOUR  
SEDE DOSIS VERDE  
SELVA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
SELVAVENTURA  
SEMILLATOURS  
SENDERISMO FLUVIAL KARIJONA  
SENDEROS TOURS

SENDEROS TURISMO CULTURAL  
SENDEROS TURÍSTICOS LTDA.  
SERCOLOMBIA TOURIST S.A.S.  
SERVI - TRAVEL  
SERVICIO DE TRANSPORTES  
ESPECIALES Y TURÍSTICOS DOS  
MUNDOS S.C.A.  
SERVICIO RECEPTIVO CECILIA  
SERVICIOS DE TURISMO LUNA TOURS  
SERVICIOS INTEGRALES EJE  
CAFETERO  
SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE FIESTAS.-  
FIESTA TOURS.-  
SERVICIOS Y REPRESENTACIONES  
TURÍSTICAS DEL EJE CAFETERO C.A.  
SERVINCLUIDOS  
SERVINCLUIDOS ARMENIA LTDA.  
SERVINCLUIDOS LTDA.  
SERVINCLUIDOS LTDA. - CENTRO  
SERVINCLUIDOS LTDA. - SANTA MARTA  
PLAZUELA 23  
SERVINCLUIDOS LTDA. CALI  
UNICENTRO

SERVINCLUIDOS LTDA. CENTRO  
MAYOR  
SERVINCLUIDOS LTDA. HAYUELOS.  
SERVINCLUIDOS LTDA. LOS MOLINOS  
SERVINCLUIDOS LTDA. MONTERÍA  
SERVINCLUIDOS LTDA. OFICINA SAN  
DIEGO  
SERVINCLUIDOS LTDA. SUC.  
BUCARAMANGA  
SERVINCLUIDOS LTDA. SUCURSAL  
PEREIRA  
SERVINCLUIDOS LTDA. VILLAVICENCIO  
SERVI-REMBLOT  
SERVITOUR DEL HUILA  
SERVITURES  
SERVIVUELOS S.A.S.  
SEVENTUR  
SIN FRONTERAS TRAVEL  
SIN LIMITES TRAVEL TOURS  
SK@PATE TURISMO & EVENTOS  
SKAPE GUIAS TOUR  
SKORPIO TRAVEL  
SOGAMOSO DE AVENTURA  
SOL CHARTER S LTDA.  
SOL DE GUACANA  
SOL MAR Y ARENA  
SOL MAR Y LUNA  
SOL Y MAS  
SOL Y RIO TURISMO Y RECREACIÓN  
SOL Y VIDA - TURISMO

SOLMARYBRISA  
SOLO TOURS MBN  
SOLOTUR EVENTOS Y RECREACIÓN  
SOLWAYS COLOMBIA S.A.  
SOLYTUR VIAJES Y TURISMO  
SONYTURS  
SOÑAR & VOLAR VIAJES Y TURISMO  
SOUTH AMERICAN TOURS DE  
COLOMBIA  
SOUTH NET TURISMO COLOMBIA LTDA.  
SPECIAL VIAJES S.A.S.  
STAR CHIVAS  
STELLA TOURS  
SUBLIME EXPERIENCES COMPANY  
S.A.S.  
SUEÑOS Y VIAJES E U  
SUMMUM OUTDOOR S.A.S.  
SUPER DESTINOS  
SURVIVAL & RESCUE COLOMBIA  
SWISSTUR MAYORISTA DE TURISMO  
TAGANGA TRAVEL  
TAMATOURS

TAYRONA VIAJES  
TEGUIO MEDELLÍN  
TERCERA DIMENSIÓN VIAJES Y  
TURISMO  
TERRA PROMISSIONIS  
TERRA SUA LIMITADA  
TERRA TOURISM GROUP  
TERRACULTURA S.A.S.  
TERRITORIOS AGENCIA DE VIAJES  
TESORO TOURS S.A.  
TGR ESTRATEGIAS  
TH TOLOSA HERMANOS  
THE CHECKIN  
THE GALLERY TRAVEL S.A.S.  
TIEMPO DE FONDO TURISMO Y BUCEO  
TIERRA DE AVENTURA  
TIERRA DE CAMINANTES  
TIERRA NOMADA ECOLOGÍA Y  
AVENTURA  
TIERRAS TURISTICAS  
TINTO SPECIALTY TRAVEL  
TOBIA DE AVENTURA  
TOLIMA TOURS  
TONINO'S MARINA  
TORGA INTERNATIONAL SERVICES  
LTDA.  
TOUR CAT  
TOUR CHIVAS KIRUS  
TOUR LIFE  
TOUR OPERADOR EMANTOURS  
EMPRESA ANTIOQUEÑA DE TURISMO

TOURS LA CHIVATERA  
TOURS Y EVENTOS FER S  
TRANSILVANIA CLUB  
TRANSPORTE CITY VANS S A S  
TRANSPORTE VIAJES Y TURISMO  
PLATINOS E.U.  
TRANSPORTE Y TURISMO YAGAPU VIP  
TRANSPORTES CIUDAD BONITA S.A.  
TRANSPORTES DIEGO  
TRANSPORTES DINI -AGENCIA DE  
VIAJES OPERADORA S.A.S.-  
TRANSPORTES ESPECIALES DEL OTÚN  
S.A.S  
TRANSPORTES ESPECIALES  
SANTURBAN S.A.S.  
TRANSPORTES JAVI  
TRANSPORTES MARSOL S.A.  
TRANSPORTES VIAJES Y TURISMO  
LIMITADA T.V.T. LTDA.  
TRATO HECHO SERVICIOS TURÍSTICOS  
TRAVEL & DIVING COLOMBIA  
TRAVEL & LIVING COLOMBIA S.A.S.  
TRAVEL ALLIANCES  
TRAVEL AND LIVING COLOMBIA  
TRAVEL AND LIVING UNIVERSE  
TRAVEL CENTER CALI S.A.S.  
TRAVEL COLOMBIA TURISMO Y  
AVENTURA  
TRAVEL FIVE GROUP E U  
TRAVEL FUSION COLOMBIA  
TRAVEL GROUP ENTIDAD  
COOPERATIVA

TOUR VACATION BUCARAMANGA  
TOUR VACATION HOTELES AZUL  
MEDELLÍN  
TOUR VACATION PEREIRA  
TOUR VERDE TURISMO RURAL Y  
RECEPTIVO  
TOURAM S.A.  
TOURENVIAS AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO RECEPTIVO  
TOURES DE MI TIERRA  
TOURES NORABC  
TOURES TRIANGULO DEL CAFÉ  
TOUR-EVENTOS AGENCIA DE VIAJES  
OPERADORA DE TURISMO  
TOUREVENTOS NACIONALES  
TOURGREYS  
TOURING CLUB DE COLOMBIA LTDA.  
TOURISM CAR SERVICE VIP.CO S.A.S.  
TOURS AVENTURAS  
TOUR'S CAMOR  
TOURS CASA LINDA

TRAVEL HEALTHY COLOMBIA S.A.S.  
TRAVEL MARKET REPRESENTACIONES  
TRAVEL PLANS S.A.S.  
TRAVEL TOURS CALI  
TRAVEL WELL S.A.S.  
TRAVEL Y TOURS  
TRAVEL Y TURISMO  
TRAVELGUIAS THE TRAVEL REVIEW  
TRAVELINE T.M.A.  
TRAVESIA AMAZONICA  
TRAVESIA DORADA  
TRAVESIAS DEL QUINDÍO AGENCIA DE  
VIAJES OPERADORA  
TRAVESIAS TOURS S.A.S.  
TRAYECTA  
TRAYECTOS TURISMO & EVENTOS  
TRIVI TOURS  
TU RESERVA COM  
TUCÁN TOUR S.A.S.  
TURAMAZONAS LETICIA



TURCARIBE VIAJES Y EXCURSIONES  
TURES ÁNGEL  
TURES EDWIN  
TUREX COLOMBIA NORTE  
TURIMAR  
TURIMUNDO S.A.S.  
TURISAMERICA  
TURISCAFE - OPERADORA TURÍSTICA  
TURISMAR DEL CARIBE  
TURISMAURO  
TURISMO ACTIVO EN MARCA CAFÉ  
TURISMO ARVÍ  
TURISMO CARIBE  
TURISMO CIUDAD MUSICAL  
TURISMO COLOMBIA AGENCIA  
OPERADORA DE TURISMO  
TURISMO CORAZON CAFETERO  
TURISMO DE AVENTURA ANTONIA  
SANTOS PINCHOTE  
TURISMO DE FIESTA POR COLOMBIA  
TURISMO EN MEDELLÍN Y VIAJES Y  
TURISMO GLOBO S.A.S.  
TURISMO GLOBAL SALOHANASA  
TURISMO INTERNACIONAL COLOMBIA  
TOUR OPERADOR MAYORISTA  
TURISMO INTERNACIONAL DEL  
ORIENTE S.A.S.  
TURISMO JJC  
TURISMO LA RUMBERA DE GUS LTDA.  
TURISMO MAXIMO S.A.S.  
TURISMO PARA EL ALMA  
TURISMO POR COLOMBIA- TURIXCOL  
TURISMO POR EL LLANO Y EL MUNDO

UNIDAD DE TRANSPORTES Y  
ADMINISTRADORA NACIONAL DE  
SERVICIOS  
UNIEXPRESS LTDA.  
UNIVERSAL DE NEGOCIOS & TURISMO  
VALKT TOUR  
VAMOS AL LLANO  
VAMOS COLOMBIA TOUR  
VANEGAS GUTIERREZ JOSÉ RAMIRO  
VANS TOUR  
VARGAS MUÑOZ MARGARITA ROSA  
VELO TOURS S.A.S.  
VERTIGO EXTREMO  
VIAJA COLOMBIA  
VIAJA COLOMBIA V & T  
VIAJA CONMIGO Y CONOZCA  
COLOMBIA  
VIAJA POR EL MUNDO WEB/NICKISIX360  
VIAJA YA .COM  
VIAJAMOS AGENCIA DE VIAJES  
OPERADORA  
VIAJAR DE COLOMBIA LTDA. MAYOREO  
VIAJAR POR COLOMBIA Y EL MUNDO  
S.A.S.  
VIAJAR Y VIVIR TURISMO ECOLÓGICO  
VIAJE CON JOSÉ  
VIAJE CON LOS EXPERTOS.COM  
VIAJE PROGRAMADO S.A.S.  
VIAJE SIN FRONTERAS  
VIAJE X MENOS.COM CALI  
VIAJEROS TURISMO Y AVENTURA  
VIAJES A TU ALCANCE  
VIAJES ALTAMIRA  
VIAJES AMÉRICA

TURISMO POR NUESTRA TIERRA  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
TURISMO REALTUR S.A.S.  
TURISMO RECREATIVO JAIME FANNY  
HIJOS JAJA  
TURISMO SANTANDER 2008 LTDA.  
TURISMO SOLIDARIO LTDA.  
TURISMO TOTAL S A CALI  
TURISMO Y RECREACION LIRIMAR  
TURISMUNDO BUGA  
TURISMUNDO CUCUTA AGENCIA  
OPERADORA DE VIAJES Y TURISMO  
TURISOL RECREACION EN  
MOVIMIENTO  
TURISTEANDO S.A.S.  
TURISYACO TRAVEL  
TURIVEL OPERADORA MAYORISTA  
ULTRAVIAJES NUEVE  
UNIDAD DE GESTIÓN ASOCIADOS LTDA.

VIAJES ÁNGEL TOURS  
VIAJES ARA MACAO  
VIAJES ASOATURS  
VIAJES CELTOUR  
VIAJES CONFORTOURS  
VIAJES ECOTURISTICOS DON QUIJOTE  
VIAJES EJECUTOURS  
VIAJES ESTRELLAS DEL SOL NUEVO  
MILENIO  
VIAJES EUPACLA ALMACENTRO  
VIAJES FACULTUR  
VIAJES GEOTOURS  
VIAJES HE&MAR  
VIAJES HECTOR HENAO  
VIAJES HORIZONTE  
VIAJES LA AMISTAD  
VIAJES LUZ ELENA  
VIAJES MARARENA

VIAJES MAXITOURS  
VIAJES MUNDO COLOMBIA  
VIAJES NATURALEZA Y VIDA  
VIAJES NOVITA  
VIAJES OLIMPICA.COM  
VIAJES ORTIZCOL  
VIAJES PALGAR L'ALIANXA LIMITADA  
VIAJES PEGASO TOUR  
VIAJES PLANES TOURS LTDA.  
VIAJES PRINCIPAL  
VIAJES PROEXTUR  
VIAJES SAN JUAN  
VIAJES SANTA CLARA  
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS  
VIAJES SATELITE  
VIAJES TIERRA MAR Y AIRE S A S  
VIAJES TROPICAL SUN  
VIAJES TURINO  
VIAJES TURISTICOS SOUTH AMERICAN  
TOURS  
VIAJES UNIDOLAR LTDA.  
VIAJES VIP TOURS COLOMBIA  
VIAJES Y AVENTURAS MACARENA  
S.A.S.  
VIAJES Y BANQUETES VELÁSQUEZ  
VIAJES Y DESTINOS OPERADORA DE  
TURISMO  
VIAJES Y EVENTOS YIMMY TOURS  
VIAJES Y EXCURSIONES RIVEMAR  
VIAJES Y NEGOCIOS MARYMAR  
BOGOTÁ  
VIAJES Y PAISAJES LTDA.  
VIAJES Y TURISMO LUCERO  
VIAJES Y TURISMO MEGA DESTINOS  
VIAJES Y VACACIONES TURISMO

VOLADERO LAS ÁGUILAS DE RUITOQUE  
VOLANDO.COM  
VOZ PRODUCCIONES

VIAJES Y VIDEOS JS  
VIAJES.COM  
VIATURCOL BOGOTÁ S.A.S.  
VIKINGOS VIAJES Y TURISMO  
VILLA DE LEYVA EXTREMA  
VILLAS VALVERDE  
VIMEXPORT S.A.S.  
VIP TURISMO Y RECREACIÓN  
VITAL TOUR & TRAVEL  
VIVA CONSOLIDADORA TURISTICA  
S.A.S.  
VIVA TOURS JM  
VIVA VACATIONS COLOMBIA  
VIVE CHINCHINA  
VIVE PUTUMAYO  
VIVE TURISMO COLOMBIA  
VIVIR VOLANDO PEREIRA

WALKER'S TRAVEL  
WILLYS TOUR AL MUNDO  
WILSON DE JESÚS MOLINA MORENO  
WOLD TRAVEL`S REPRESENTACIONES  
XAMUNDI TOURS  
XIBARTE EXPLORA  
XPEDICIONES TURISMO PEDAGÓGICO  
XPEDITE  
XPERIENCE TURISMO ALTERNATIVO S.A.  
X-TRAVEL COLOMBIA  
YAHUARKAYAK TOURS  
YALIEL TOURS  
YANETH ROJAS RUÍZ  
YOI TOURS  
YOPAL V.I.P. COMERCIALIZADORA  
YOUR DREAMS  
YULUKA INVERSIONES  
ZAIA S.A.S.  
ZEBRA TRIPS

#### **GREMIOS DEL SECTOR TURÍSTICO**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO – ANATO

#### **AUTORIDADES DEPARTAMENTALES Y DISTRITALES**

ALCALDÍA MUNICIPAL – ACANDÍ	CASA DE LA CULTURA Y TURISMO - ROLDANILLO
ALCALDÍA MUNICIPAL – AIPE	CONSEJO MUNICIPAL DE TURISMO DE LA MACARENA – LA MACARENA
ALCALDÍA MUNICIPAL – ALTO BAUDÓ	COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL DE TURISMO – CARTAGENA
ALCALDÍA MUNICIPAL – APARTADÓ	COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL DE TURISMO – POPAYÁN
ALCALDÍA MUNICIPAL – BAHÍA SOLANO	COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL DE TURISMO – VALLEDUPAR
ALCALDÍA MUNICIPAL - CIÉNAGA	CORPORACIÓN CASA DE LA CULTURA – VILLAMARÍA
ALCALDÍA MUNICIPAL – CISNEROS	CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO - ARMENIA
ALCALDÍA MUNICIPAL - COLOSÓ	CORPORACIÓN FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO – PAIPA
ALCALDÍA MUNICIPAL - COROZAL	CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA DE INDIAS – CARTAGENA D.T Y C.
ALCALDÍA MUNICIPAL – NUQÍ	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FOMENTO ECOTURÍSTICO Y CULTURAL – LETICIA
ALCALDÍA MUNICIPAL – QUIBDÓ	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN – CARTAGENA
ALCALDÍA MUNICIPAL - SAMPUÉS	
ALCALDÍA MUNICIPAL – SANTIAGO DE TOLÚ	
ALCALDÍA MUNICIPAL - SEVILLA	
ALCALDÍA MUNICIPAL – TAME	
ALCALDÍA MUNICIPAL - TORO	
ALCALDÍA MUNICIPAL – VITERBO	
ALCALDÍA MUNICIPAL - YOTOCO	
CASA DE LA CULTURA – EL ÁGUILA	
CASA DE LA CULTURA – FILADELFIA	
CASA DE LA CULTURA – PALESTINA	
CASA DE LA CULTURA Y TURISMO - PRADERA	

FOMENTO MUNICIPAL Y DESARROLLO  
SECTOR TURÍSTICO – CHIQUINQUIRÁ  
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO –  
MANIZALES

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO -  
SOCORRO  
INSTITUTO DE TURISMO –  
VILLAVICENCIO  
INSTITUTO DE TURISMO DE  
VILLAVICENCIO - VILLAVICENCIO  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE  
CULTURA Y TURISMO – BOGOTÁ  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE  
CULTURA, DEPORTE Y TURISMO –  
FLORENCIA  
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO –  
BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y  
FOMENTO AL TURISMO - PEREIRA  
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y  
TURISMO DE BUCARAMANGA -  
BUCARAMANGA  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO – EL  
CERRITO  
OFICINA DE CULTURA BIENESTAR  
SOCIAL - ANDALUCÍA  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO -  
ZARZAL  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO  
DEPARTAMENTAL – ARAUCA  
OFICINA DE DESARROLLO ECONÓMICO  
– CHINCHINÁ  
OFICINA DE ECOTURISMO - COLOSÓ  
OFICINA DE TURISMO – BAHÍA SOLANO  
OFICINA DE TURISMO – BAJO BAUDÓ  
OFICINA DE TURISMO – CAICEDONIA  
OFICINA DE TURISMO – CANDELARIA  
OFICINA DE TURISMO – CHÍA  
OFICINA DE TURISMO - DAGUA  
OFICINA DE TURISMO – LA VICTORIA  
OFICINA DE TURISMO – MONTERÍA  
OFICINA DE TURISMO – MOÑITOS  
OFICINA DE TURISMO – PASTO  
OFICINA DE TURISMO – PUERTO  
TRIUNFO  
OFICINA DE TURISMO – SAN ANTERO  
OFICINA DE TURISMO – SAN  
BERNARDO DEL VIENTO  
OFICINA DE TURISMO – SANTA  
CATALINA DE ALEJANDRÍA  
OFICINA DE TURISMO – SANTA MARTA

OFICINA DE TURISMO – SANTIAGO DE  
TOLÚ  
OFICINA DE TURISMO MUNICIPAL –  
NECOCLÍ  
OFICINA DE TURISMO MUNICIPAL – SAN  
JERÓNIMO

OFICINA DE TURISMO Y ARTESANÍAS  
DE COLOMBIA – MONTERÍA  
OFICINA DEPARTAMENTAL DE  
TURISMO – SINCELEJO  
OFICINA MUNICIPAL DE CULTURA Y  
DEPORTE - MONTENEGRO  
OFICINA MUNICIPAL DE CULTURA Y  
TURISMO - GIRÓN  
OFICINA MUNICIPAL DE CULTURA Y  
TURISMO – LA TEBAIDA  
OFICINA MUNICIPAL DE CULTURA Y  
TURISMO – NEMOCÓN  
OFICINA MUNICIPAL DE CULTURA Y  
TURISMO - RIOACHA  
OFICINA MUNICIPAL DE CULTURA Y  
TURISMO – SAN GIL  
OFICINA MUNICIPAL DE CULTURA Y  
TURISMO – SANTA CRUZ DE LORICA  
OFICINA MUNICIPAL DE CULTURA,  
TURISMO Y DEPORTE – VILLETÁ  
OFICINA MUNICIPAL DE EDUCACIÓN,  
CULTURA Y TURISMO – JERICÓ  
OFICINA MUNICIPAL DE  
EMPRENDIMIENTO Y TURISMO –  
COGUA  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO –  
ABEJORRAL  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO –  
BARBOSA (ANTIOQUIA)  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO -  
BARRANCABERMEJA  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO –  
CIUDAD BOLIVAR  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO –  
CONCEPCIÓN  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – EL  
CARMEN  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – EL  
CARMEN DE VIBORAL  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – EL  
RETIRO  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – LA  
DORADA  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – LA  
ESTRELLA

OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – LA PLAYA DE BELÉN  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – MONTERREY  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – PACHO  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – POPAYÁN

OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – PUERTO CARREÑO  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO - SINCELEJO  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO - TUMACO  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – VALLEDUPAR  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO - YUMBO  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO – ZIPAQUIRÁ  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO Y CULTURA – LA PINTADA  
PROMOTORA DE TURISMO – AGUADAS  
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD – GUATAVITA  
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO – ANSERMA NUEVO  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO – GUADALAJARA DE BUGA  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO – MARINILLA  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO – PUERTO NARIÑO  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO – RIO SUCIO  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO – SAN JACINTO  
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO - ULLOA  
SECRETARIA DE CULTURA, DEPORTE, TURISMO Y JUVENTUD – SUPÍA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO Y TURISMO – RIO FRÍO  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO – PUERTO INÍRIDA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y AMBIENTE - GUACARÍ  
SECRETARÍA DE DESARROLLO EMPRESARIAL – SAN JUAN DE NEPOMUCENO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y TURISMO – MAHATES (BOLIVAR)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO – JARDÍN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO – MOMIL  
SECRETARIA DE EDUCACIÓN, DEPORTES, RECREACIÓN, CULTURA Y TURISMO - GARZÓN  
SECRETARIA DE FOMENTO AL TURISMO Y LA CULTURA - CALIMA

SECRETARIA DE GOBIERNO - ARGELIA  
SECRETARÍA DE GOBIERNO – SAN PEDRO  
SECRETARÍA DE GOBIERNO - TRUJILLO  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN – JURADÓ  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN – SALAMINA  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN - SANTIAGO DE TOLÚ  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL – SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
SECRETARÍA DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD – MEDELLÍN  
SECRETARÍA DE TURISMO – BARRANQUILLA  
SECRETARÍA DE TURISMO – GUATAVITA  
SECRETARÍA DE TURISMO - JAMUNDÍ  
SECRETARÍA DE TURISMO – LA CUMBRE  
SECRETARÍA DE TURISMO – PUERTO ESCONDIDO  
SECRETARÍA DE TURISMO – SAN ANDRÉS ISLAS  
SECRETARIA DE TURISMO – SAN ONOFRE  
SECRETARIA DE TURISMO DE FUSAGASUGÁ Y PROVINCIA DE SUMAPAZ – FUSAGASUGÁ  
SECRETARÍA DE TURISMO, EDUCACIÓN Y DEPORTE – GUATAPÉ  
SECRETARÍA DE VIVIENDA, CULTURA Y TURISMO – VIJES  
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE TURISMO – CALI  
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO – IBAGUÉ  
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE AGRICULTURA, MINERÍA, TURISMO, AMBIENTE Y VIVIENDA – MITÚ

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y TURISMO – BOYACÁ  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y TURISMO – QUIBDÓ  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y TURISMO – SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y TURISMO – SANTA MARTA  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y TURISMO – YOPAL

SECRETARÍA MUNICIPAL DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES – LURUACO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA, TURISMO, RECREACIÓN Y DEPORTE – SAN AGUSTÍN  
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESARROLLO ECONÓMICO Y AGROPECUARIO – ZIPAQUIRÁ  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO - MELGAR

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y TURISMO –NEIVA  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – CÚCUTA  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO ECONÓMICO Y MEDIO AMBIENTE – SINCELEJO  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO TURÍSTICO – PEREIRA  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL – PUERTO CARREÑO  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD – MOCOA  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO – ARMENIA  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO – BUCARAMANGA  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO – RIOACHA  
SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO - VERSALLES  
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO – FLORENCIA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO – GUADUAS  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO – MONGUI  
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO – NEIVA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO – SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO – TUNJA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA, TURISMO Y COMERCIO - IBAGUÉ  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE CULTURA, TURISMO Y COMUNICACIONES – SÁCHICA

SECRETARÍA MUNICIPAL DE DESARROLLO ECONÓMICO, MEDIO AMBIENTE Y TURISMO – YOPAL  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE EDUCACIÓN – PUERTO INIRIDA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO - OCAÑA  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE EDUCACIÓN, TURISMO Y CULTURA – MOMPOX  
SECRETARIA MUNICIPAL DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO – DUITAMA  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO PRODUCTIVO – LETICIA  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE PLANEACIÓN – MITÚ  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO - HONDA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO – SAN SEBASTIÁN DE MARIQUITA  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO – SANTAFÉ DE ANTIOQUIA  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO – VILLA DE LEYVA  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES - BARICHARRA  
SECRETARÍA SALUD, EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO - RESTREPO  
SECRETARÍA TURISMO MUNICIPAL - ALCALÁ  
SUBSECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO - CARTAGO  
SUBSECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO - PALMIRA  
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL – LA VICTORIA

SUBSECRETARIA MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO - IPIALES  
SUBSECRETARIA MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ECONÓMICO SOCIAL Y  
TURÍSTICO - QUIMBAYA  
SUBSECRETARÍA MUNICIPAL DE  
TURISMO – MEDELLÍN  
SUBSECRETARIA MUNICIPAL DE  
TURISMO – SAN JUAN DE PASTO  
UMATA – EL CAIRO  
UNIDAD DEPARTAMENAL DE TURISMO  
– MANIZALES

## **ENTIDADES EDUCATIVAS**

### **Nivel Universitario**

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA  
AUTÓNOMA DEL CAUCA - POPAYÁN  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL  
HUILA - NEIVA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y  
MERCADOTECNIA DEL QUINDIO -  
ARMENIA  
FUNDACIÓN ÁREA ANDINA - BOGOTÁ  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CAFAM -  
BOGOTÁ  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA  
INTERNACIONAL DEL TRÓPICO -  
YOPAL  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS  
LIBERTADORES - BOGOTÁ  
INSTITUCIÓN COLEGIO MAYOR DE  
ANTIOQUIA - MEDELLÍN  
UNIAGUSTINIANA - BOGOTÁ  
UNIEMPRESARIAL - BOGOTÁ  
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO -  
ARMENIA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
BUCARAMANGA UNAB - BUCARAMANGA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE  
- BARRANQUILLA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE  
MANIZALES - MANIZALES  
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE  
CUNDINAMARCA - BOGOTÁ  
UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN -  
MEDELLÍN  
UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA  
- MEDELLÍN  
UNIVERSIDAD DEL CAUCA - POPAYÁN  
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA - IBAGUÉ  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE  
COLOMBIA - BOGOTÁ  
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO -  
CARTAGENA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y  
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA UPTC -  
DUITAMA  
UNIVERSIDAD RURAL Y  
AGROPECUARIA DE COLOMBIA  
UNISARC - SANTA ROSA DE CABAL

### **Nivel Tecnológico**

COLEGIO MAYOR DE BOLIVAR -  
CARTAGENA  
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN DEL  
NORTE DEL TOLIMA COREDUCCIÓN –  
HONDA  
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNITEC - BOGOTÁ  
CORPORACIÓN DE ESTUDIOS  
TECNOLÓGICOS DEL NORTE DEL  
VALLE - CARTAGO

CORPORACIÓN EDUCACIÓN PARA EL  
DESARROLLO EDUCATIVO CIDE -  
BOGOTÁ  
CORPORACIÓN REMINGTON - SANTA  
MARTA  
CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE  
BOGOTÁ - BOGOTÁ  
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR (CUN) -  
SINCELEJO

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN -  
BOGOTÁ  
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN -  
SANTA MARTA  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE  
EDUCACIÓN Y TECNOLOGÍA  
CORUNVERSITEC - BOGOTÁ  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IAFIC -  
CARTAGENA  
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR  
PROFESIONAL INPAHU - BOGOTÁ  
FUNDACIÓN TECNOLÓGICA AUTONOMA  
- CARTAGENA  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CAFAM -  
BOGOTÁ  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO  
INTERNACIONAL UNICOLOMBO -  
CARTAGENA  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA  
COOPERATIVA DE SAN GIL - SAN GIL  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE  
SOLEDAD ITSA - BARRANQUILLA  
POLITECNICO COLOMBIANO JAIME  
ISAZA CADAVID MEDELLIN - MEDELLÍN

UNIVERSIDAD RURAL Y  
AGROPECUARIA DE COLOMBIA  
UNISARC - CHINCHINÁ  
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI -  
PALMIRA  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE  
BOLIVAR - CARTAGENA  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE  
PEREIRA - PEREIRA  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL  
CHOCÓ – QUIBDÓ

POLITECNICO GRANCOLOMBIANO -  
BOGOTÁ  
UNIAGUSTINIANA - BOGOTÁ  
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA -  
CARTAGENA  
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FUSAGASUGÁ - FUSAGASUGÁ  
UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA  
RIOHACHA – RIOACHA  
UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO -  
BARRANQUILLA  
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA -  
SANTA MARTA

#### **Nivel Técnico**

CENTRO INCA - BARRANQUILLA  
CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL  
LITORAL - BARRANQUILLA  
CORPORACIÓN REGIONAL DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR CRES -  
SANTIAGO DE CALI  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y  
MERCADOTECNIA DEL QUINDIO -  
ARMENIA

FUNDACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR, INVESTIGACIÓN Y  
PROFESIONALIZACIÓN CEDINPRO -  
BOGOTÁ  
FUNDACIÓN ESCUELA COLOMBIANA DE  
HOTELERIA Y TURISMO ECOTET -  
BOGOTÁ



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO  
INTERNACIONAL UNICOLOMBO -  
CARTAGENA  
ICSEF - FUSAGASUGÁ  
INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS DE CARTAGENA IAFIC -  
CARTAGENA

INSTITUTO DE EDUCACIÓN  
EMPRESARIAL ESCUELA DE TURISMO,  
HOTELERIA Y GASTRONOMIA DE CALI  
IDEE - SANTIAGO DE CALI  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
FUSAGASUGÁ - FUSAGASUGÁ  
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN  
TÉCNICA EN ADMINISTRACIÓN  
HOTELERA - SAN ANDRÉS  
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN  
TÉCNICA PROFESIONAL INFOTEP -  
SANTA MARTA  
INSTITUTO TÉCNICO AGRÍCOLA ITA -  
BUGA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE  
SOLEDAD ITSA - BARRANQUILLA  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE  
SENA - BOGOTÁ  
UNIDAD TÉCNICA PROFESIONAL DE  
SEVILLA UNITEPS - SEVILLA  
UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO -  
BARRANQUILLA  
UNIVERSIDAD DEL SINÚ – SINÚ

**ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone en disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales.

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**



**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>1. OBJETO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
<b>3. REFERENCIAS NORMATIVAS.....</b>	<b>1</b>
<b>4. DEFINICIONES.....</b>	<b>1</b>
<b>5. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>3</b>
<b>5.1 GENERALIDADES DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>5.2 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>5.3 POLÍTICAS DE SERVICIO .....</b>	<b>5</b>
<b>6. RECURSO HUMANO .....</b>	<b>6</b>
<b>6.1 PERFILES Y COMPETENCIAS.....</b>	<b>6</b>
<b>6.2 FORMACIÓN DEL PERSONAL .....</b>	<b>6</b>
<b>7. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>7.1 EVALUACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>7.2 AUDITORIAS INTERNAS.....</b>	<b>7</b>
<b>7.3 MEJORA CONTINUA .....</b>	<b>7</b>
 <b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO 1 (Informativo)</b>	
<b>LEGISLACIÓN .....</b>	<b>8</b>

Página

ANEXO 2 (Informativo)

BIBLIOGRAFÍA ..... 9

EJEMPLAR DE CORTESÍA

## ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES

### 1. OBJETO

La presente norma tiene por objeto establecer los requisitos que deben cumplir las agencias de viaje para garantizar una adecuada prestación del servicio, promoviendo en estas organizaciones el análisis detallado de los requerimientos de sus clientes y definiendo claramente las etapas de atención al cliente propias de la agencia.

### 2. ALCANCE

Esta norma aplica para todos los procesos de las agencias de viaje mayoristas, viajes y turismo y operadoras.

### 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

El siguiente documento normativo referenciado es indispensable para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada.

Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado. (Incluida cualquier corrección).

NTS AV 001, Reservas en agencias de viajes.

### 4. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

**4.1 Momentos de verdad.** Instante preciso en el que el cliente se pone en contacto con la agencia y sobre la base de este contacto, se forma una opinión acerca de la calidad del servicio y virtualmente la calidad del producto.

**4.2 Calidad.** Propiedad o conjunto de características inherentes a un producto o servicio, que cumplen con los requisitos establecidos y permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que otros de su especie.

- 4.3 Cliente.** Organización o persona que recibe un servicio y/o producto.
- 4.4 Equipos.** Es el conjunto de maquinaria que se emplea en el procesamiento de datos.
- 4.5 Higiene y seguridad.** Son el conjunto de medidas preventivas necesarias para garantizar la seguridad, limpieza y calidad del establecimiento y sus personas a cargo.
- 4.6 Organización.** Es un conjunto de personas que trabajan unidas; en una estructura más o menos determinada con unos recursos, para lograr un fin común.
- 4.7 Procesos.** Secuencia lógica y ordenada de actividades que llevan a la obtención de un producto o servicio.
- 4.8 Protocolo.** Plan escrito y detallado de una actuación frente a situaciones determinadas.
- 4.9 Recepción.** Área de la agencia de viajes encargada de la primera atención al cliente, directa o telefónica.
- 4.10 Reservas.** Proceso en el cual se consignan algunos datos del cliente, para separar a su nombre uno o más servicios turísticos y complementarios.
- 4.11 Canales.** Son los medios o formas de intercambiar información entre un cliente y un proveedor.
- 4.12 Servicio.** Conjunto de actividades, actos o hechos de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación.
- 4.13 Auditorías internas.** Proceso sistemático e independiente, de verificación de las actividades, con el fin de determinar si sus resultados satisfacen las disposiciones establecidas.
- 4.14 Unidades de negocio.** Cada parte de una organización empresarial que cuenta con su propia estrategia, dirección y presupuesto.
- 4.15 Actitud de servicio.** Es la disposición de ánimo que se muestra en todas las etapas del proceso de prestación de un servicio.
- 4.16 PQRS (Peticiónes, quejas reclamos y sugerencias).** Es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar de lo que sucede, cuáles son las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que tienen los usuarios con respecto a los servicios.
- 4.17 Medios de comunicación.** Son instrumentos utilizados en la sociedad para informar y comunicar de manera masiva y que según su estructura física, encontramos: medios audiovisuales, televisión, cine, medios radiofónicos, medios impresos y medios digitales.
- 4.18 Oportunidad en el servicio.** Es identificar en el momento más conveniente, una situación que permita agregar valor al servicio que se esté prestando a un cliente.
- 4.19 Servicio oportuno.** Es brindarle al cliente una respuesta a tiempo de acuerdo a sus necesidades, en el momento justo que lo está necesitando.
- 4.20 Servicio al cliente.** Se refiere a la relación que hay entre un proveedor de productos o servicios con las personas que los compran, a través de un conjunto de actividades interrelacionadas y se tiene la oportunidad de generar en ellas algún nivel de satisfacción.

**4.21 Competencia.** Aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad, bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

**4.22 Indicadores.** Son las expresiones cuantitativas del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

**4.23 Desarrollo sostenible.** Es aquel que conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades.

**4.24 Fidelización.** Es una estrategia de marketing consistente en lograr que un cliente que haya adquirido un producto o servicio, se convierta en un consumidor leal al producto, servicio o marca; es decir, se convierta en un cliente asiduo o frecuente.

## **5. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO**

### **5.1 GENERALIDADES DEL SERVICIO**

La agencia de viajes debe establecer e implementar mecanismos que propicien una adecuada atención al cliente, que cubran como mínimo los siguientes aspectos:

- a) Actitud de servicio de acuerdo a las reglas de cortesía y trato con el cliente, establecidas por la agencia.
- b) Brindar un servicio oportuno para la satisfacción de las expectativas del cliente.
- c) Identificar la oportunidad en el servicio que permita hacer más eficiente cada momento de verdad.
- d) Contar con una disponibilidad de atención al cliente, donde las ausencias temporales o cambios de turno, no afecten la prestación del servicio.

NOTA Este literal, se debe cumplir en cualquiera de los canales de atención empleados por la agencia.

#### **5.1.1 Elementos del servicio**

La agencia de viajes debe como mínimo:

- a) Contar con el material publicitario e informativo, necesario para entregar al cliente, de todo el portafolio de servicios que ofrece la agencia.
- b) Contar con los medios tecnológicos y de comunicación necesaria para atender cualquier solicitud inmediata del cliente.
- c) Contar con una ambientación acogedora y apropiada, que brinde comodidad al cliente y que refleje la imagen corporativa de la agencia.

#### **5.1.2 Canales de atención**

La agencia de viajes debe disponer de diferentes medios de atención al cliente, cumpliendo como mínimo con dos (2) de los siguientes:

- a) Servicio presencial

- Cumplir con los estándares y el protocolo de atención presencial, definidos por la empresa.
  - Registrar los datos del cliente en caso de que el asesor que esté atendiéndolo no pueda en su momento darle respuesta a las necesidades del mismo y ponerse en contacto en la mayor brevedad posible por cualquier medio de comunicación.
  - Cumplir con los elementos del servicio establecidos por la agencia
- b) Servicio on-line o virtual
- Cumplir con los estándares y el protocolo de atención on-line o virtual, definidos por la empresa.
  - Disponer de medios y herramientas virtuales, que le permitan al cliente una comunicación más amplia y funcional en materia de tiempo y distancias.
  - Tener en cuenta que al poseer este tipo de servicios, no hay barreras de tiempo y distancias, por lo cual se deben indicar los horarios de atención al cliente a través de estos medios.
- c) Servicio telefónico
- Cumplir con los estándares y el protocolo de atención telefónica, para lograr uniformidad y recordación en el cliente, sin importar quien conteste.
  - Registrar las características de solicitud del cliente, para responder o direccionar a quien corresponda y confirmar sus datos en caso de requerir contactarlo nuevamente.
  - Finalizar la llamada acorde con el protocolo de atención telefónica.
  - Tener disponible una grabación de voz para que el cliente pueda dejar un mensaje detallado, en el efecto de que no haya personal disponible para atender una llamada telefónica.
- d) Establecer los estándares de respuesta para cada uno de los canales empleados por la agencia y medir su cumplimiento a través de indicadores pertinentes.

## **5.2 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO**

La agencia debe definir y documentar los procesos, estándares y requisitos de servicio e identificar los momentos de verdad, las necesidades y expectativas del cliente, así como determinar los medios requeridos para ello, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

### **5.2.1 Recepción**

Garantizar que se preste siempre el servicio de recepción, en un área cómoda y especial para la espera del cliente, con material promocional y publicitario, con información de viajes y servicios de la agencia, cuando le aplique.

### **5.2.2 Reservas**



La agencia de viajes debe cumplir con los requisitos mínimos del documento normativo, NTS-AV 001 Reservas en Agencias de Viaje.

### 5.3 POLÍTICAS DE SERVICIO

La dirección de la agencia de viajes debe establecer e implementar políticas de atención al cliente que correspondan según el tipo de agencia, tamaño y grado de cobertura de sus servicios, las cuales deben estar orientadas como mínimo a lo siguiente:

- a) Políticas de fidelización
  - Definir, comunicar e implementar una política de fidelización para los clientes internos y externos de la organización, con el objetivo de lograr su lealtad y el cumplimiento de los resultados esperados.
- b) Políticas de pago
  - Definir, comunicar e implementar una política de pagos, que indique las facilidades y restricciones en las formas y medios de pago.
  - Definir claramente para cada producto o servicio, la moneda en que se debe pagar el mismo.
- c) Políticas de ventas
  - Definir, comunicar e implementar una política de venta que contenga un código ético y sobre todo, hacer cumplir las promesas de venta transmitidas en la publicidad o mercadeo de la empresa.
  - Definir una política de control y seguimiento de las ventas, para verificar su estado y cumplimiento.
  - Definir, comunicar e implementar una política de servicio post-venta que permita tener claramente la forma de hacer seguimiento al nivel de satisfacción del servicio utilizado y establecer allí, estrategias de fidelización que garanticen una posible recompra o referencia de los servicios de la agencia.
- d) Políticas de garantía
  - Definir, comunicar e implementar una política de garantía que establezca los términos y condiciones, en caso de una inconformidad en el servicio y establecer el tiempo de respuesta a una solicitud de servicio y/o reclamación del mismo.

## **6. RECURSO HUMANO**

### **6.1 PERFILES Y COMPETENCIAS**

La agencia de viajes debe:

- a) Establecer los requisitos y competencias necesarias, que deben cumplir las personas en los diferentes puestos de trabajo, que se consideren para la prestación del servicio al cliente y definir las funciones de los mismos.
- b) Evidenciar que cuenta con una persona con dominio de un segundo idioma, según las necesidades de la compañía.

### **6.2 FORMACIÓN DEL PERSONAL**

La agencia de viajes debe:

- a) Asegurar que el personal reciba la inducción necesaria, para desarrollar de manera eficiente las actividades propias de su puesto de trabajo.
- b) Proporcionar la capacitación requerida para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios. Dichas acciones formativas deben cubrir como mínimo las siguientes temáticas:
  - Reglas de cortesía y trato con el cliente;
  - Proceso de prestación del servicio que le compete y su control;
  - Técnicas para el desempeño de sus funciones;
  - Idiomas para personal de contacto con el cliente;
  - Higiene y seguridad industrial;
  - Primeros auxilios;
  - Uso de los equipos tecnológicos y de comunicación de la agencia, además de los software especializados con que se cuente;
  - Principios de desarrollo sostenible.
  - Actualización en los requisitos que demande la agencia o el sector, para garantizar el buen desarrollo de la actividad.
- c) Establecer una cultura organizacional que marque las pautas y principios del comportamiento de todo el personal de la agencia.

## **7. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO**

### **7.1 EVALUACIÓN**

La agencia de viajes debe:

- a) Definir comunicar e implementar una estrategia de supervisión para el control de la calidad no solamente cuando los productos o servicios estén terminados, si no durante

cada una de las etapas en los diferentes procesos de la cadena de valor, para prevenir las fallas en su resultado final.

- b) Definir e implementar herramientas que midan la satisfacción del cliente con relación al servicio prestado.
- c) Definir, implementar y hacer seguimiento al mecanismo de PQRS definido por la agencia.

## **7.2 AUDITORIAS INTERNAS**

- a) La agencia debe establecer y mantener actualizados los procesos documentados, para la planificación e implementación de auditorías internas, que permitan evaluar la atención y servicio al cliente, con el fin de verificar si las actividades resultado de los procesos son conformes con las medidas tomadas para el cumplimiento de las políticas de la agencia.
- b) La auditoría interna debe evaluar el cumplimiento de los procesos de planificación, ejecución y evaluación, así como la definición de acciones correctivas y eficacia de la aplicación de las mismas.
- c) Los encargados de planear y realizar las auditorías internas de servicio, deben tener la responsabilidad y autoridad necesarias para su realización, así como el entrenamiento apropiado.
- d) Definir el perfil del auditor interno como mínimo con los siguientes aspectos:
  - Conocimiento de la norma NTS-AV002
  - Tiempo de laborar en la empresa
  - Experiencia en servicio al cliente

## **7.3 MEJORA CONTINUA**

Se debe implementar una estrategia de mejora con base en las evaluaciones y sugerencias de los clientes.

### **7.3.1 Planes de Mejoramiento**

La agencia de viajes debe como mínimo establecer un plan de actualización, renovación y mantenimiento en:

- La información de sus clientes
- Tecnologías de la información y la comunicación
- Oferta de productos y servicios
- Instalaciones, equipos de oficina y muebles y enseres, cuando aplique.

- 8.** El establecimiento debe cumplir con la normatividad y legislación vigente que le aplique.

**ANEXO 1**  
(Informativo)

**LEGISLACIÓN**

Este anexo presenta la normatividad y legislación que tienen relación con el presente documento.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO (hoy, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO (hoy, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). Ley 32 de 1990. Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión del Agente de Viajes.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO (hoy, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). Decreto No 1095 del 30 de mayo de 1994. Por el cual se adopta el Código de Ética Profesional del Agente de Viajes y Turismo.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO (hoy, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). Decreto No 502 del 28 de febrero de 1997. Por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 1336 del 26 de junio de 2002, por el cual se modifica el Decreto 505 del 28 de febrero de 1997.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 2074 del 25 de julio de 2003. Por el cual se modifica el Decreto 504 de 1997.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1101 de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto Nacional 2438 de 2010 por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos y con el Artículo 10, deroga el Decreto No 53 del 18 de enero de 2002.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 de octubre de 2011. Por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1558 de 2012. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

Además de las anteriores, para mayor información consultar:

<http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=13311>

**ANEXO 2**  
(Informativo)

**BIBLIOGRAFÍA**

Este anexo presenta los documentos de consulta en cuanto al tema de la norma:

ALBRECHT KARL, LAWRENCE J. BRADFORD, La Excelencia en el Servicio. Legis Fondo Editorial, Bogotá 1990.

EJEMPLAR DE CORTESÍA