

Guía de estrategias Para la Red Nacional de Puntos de Información Turística



Una búsqueda del Mejoramiento
en la **Calidad del Servicio**

FONTUR
COLOMBIA



GUÍA DE ESTRATEGIAS PARA LA RED NACIONAL DE PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Fondo Nacional de Turismo - FONTUR
Red Nacional de Puntos de Información Turística

Elaboración de Contenidos
Fondo Nacional de Turismo - FONTUR
Red Nacional de Puntos de Información Turística

Edición, Diseño y Diagramación
Cabeza Rota
www.cabesarota.co

Bogotá D.C. – Colombia
2015

Índice

1. Introducción
2. Objetivos
3. Misión y visión de la: RED NACIONAL DE PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
4. Estrategias para Mejorar la Calidad del Servicio en los PITS
5. Actividades para los PITS
6. Estadísticas del servicio en los PITS



1. Introducción

Reconocer y consolidar un país, como uno de los mejores destinos turísticos del Mundo por su oferta turística y la calidad en el servicio, no es tarea fácil, pero se puede lograr mediante la aplicación periódica de estrategias implementadas por entidades públicas y privadas del orden nacional y regional, quienes desde su labor, contribuyen al mejoramiento de la calidad del servicio en el sector turístico y principalmente en los Puntos de Información Turística de la Red Nacional.

El objetivo de la presente cartilla, es brindar herramientas para los aliados de la Red Nacional de PITS; entidades territoriales, cámaras de comercio, gremios del sector y universidades, que les permitan generar desarrollo turístico en cada una de sus regiones a partir del fortalecimiento y posicionamiento de los Puntos de Información Turística.

2. Objetivos

- ♥ Conocer la misión y visión de la Red Nacional de Puntos de Información Turística.
- ♥ Identificar estrategias de mejora para la calidad del servicio en los Puntos de Información Turística.
- ♥ Reconocer actividades en los Puntos de Información Turística y los canales de Información existentes.
- ♥ Brindar herramientas para la generación periódica de informes estadísticos que revelen en detalle, resultados del servicio en los Puntos de Información Turística.



3. Red Nacional De Puntos De Información Turística

Misión

Brindar de manera gratuita y especializada, información turística a los extranjeros y visitantes nacionales, con el fin de facilitar sus necesidades al momento de sus viajes.

Visión

Ser una de las principales fuentes de información para los turistas al momento de sus viajes, alcanzando 3.000.000 de consultas para el año 2017.

4. Estrategias para mejorar la calidad del servicio en los Puntos de Información Turística.



- ♥ Dar a conocer la labor de los PITS en la región, utilizando canales de comunicación como: prensa, redes sociales, boletines, página web, medios radiales y televisivos.
- ♥ Realizar reconocimiento de los atractivos y prestadores de servicios turísticos para conocer su estado actual.
- ♥ Generar boletines informativos mensuales de las actividades de los PITS para difusión interna y externa.
- ♥ Participar en las ferias y fiestas y/o eventos del sector dando a conocer la oferta del destino.
- ♥ Establecer alianzas estratégicas con empresas del sector en pro de difundir los servicios de los PITS.
- ♥ Brindar capacitación continua a los informadores turísticos.
- ♥ Cumplir con las exigencias que requiere el perfil de informador turístico.
- ♥ Dar a conocer el PIT y sus servicios, a través de la organización de eventos o actividades en donde participen diferentes autoridades de turismo, cámaras de comercio, prestadores de servicios turísticos e instituciones educativas.
- ♥ Apoyar proyectos que mejoren la competitividad y promoción del destino, presentando propuestas a la institución de turismo de la región.
- ♥ Generar periódicamente informes estadísticos de las consultas en el PIT para ser difundidos entre las instituciones del sector.
- ♥ Recopilar la información turística de las regiones aledañas, toda vez que también es consultada en los Pits.
- ♥ Producir guías locales con mapa y principales atractivos turísticos de su ciudad.
- ♥ Realizar alianzas tecnológicas con empresas de este sector para mejorar los recursos de los Pits.

5. Actividades para los Puntos de Información Turística *¿A qué le estamos apostando?*

» Levantamiento de bases de datos de:



Eventos



Ferias y Fiestas



Atractivos



Artesanos



Restaurantes



Agencias de
viajes



Alquiler de
vehículos



Casas de cambios



Hoteles



Centros comerciales



Transporte
interno

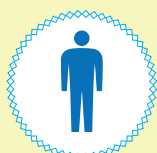


Guías profesionales
de turismo



Aerolíneas

Recuerda también



Captar a los turistas
que transitan por los
alrededores de los PITS.



Realizar registro
fotográfico de las visitas de
los turistas en los PITS.



Proyectar videos país,
regionales y locales en
las pantallas ubicadas en
los PITS.

» Socializar los PITS con los Instituciones locales como:

- ♥ Policía de turismo
- ♥ Prestadores de servicios turísticos
- ♥ Instituciones educativas
- ♥ Comercio en general
- ♥ Transportadores de servicios intermunicipales

» Participación en eventos

Hacer presencia en los eventos, ferias y fiestas con material promocional y las planillas de registro.

» Canales de Información para difundir los servicios de los PITS



Facebook



Twitter



YouTube



Google +



Boletines
internos

» Capacitaciones

- ◆ Brindar seminarios, charlas de la oferta turística de la ciudad y la región.
- ◆ Elaboración de rutas y circuitos turísticos.
- ◆ Participar en la estructuración de diseño de productos turísticos para la región.
- ◆ En el proceso de inducción del Informador Turístico socialice con él qué es la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes - ESCNNA, los impactos negativos que trae para el destino, la industria turística y el país, así como las implicaciones legales por la intermediación o suministro de información que promueva la vulneración de las personas menores de 18 años. Solicite apoyo del Programa de Prevención de la ESCNNA de FONTUR para recibir capacitación y mayor información.

» Recorridos

Realizar el reconocimiento de la oferta turística, mediante visitas de inspección y seguimiento tanto a los atractivos como a los prestadores de servicios turísticos.



6. Estadísticas del servicio en los PITS.

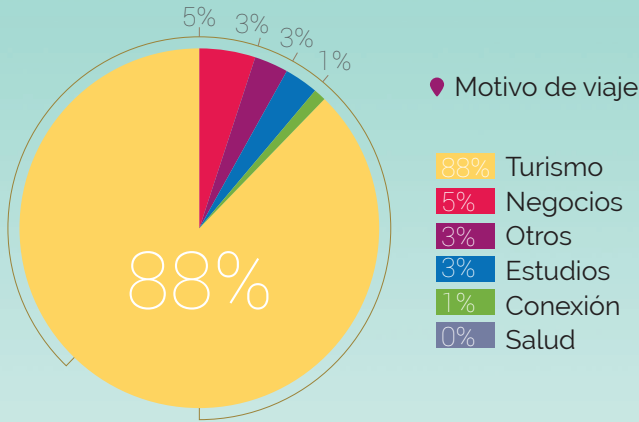
Utilizar los formatos establecidos por la Red Nacional de PITS para captar los datos estadísticos de los turistas, una vez diligenciados, se debe ingresar la información en la plataforma estadística **www.pitscolombia.com.co**.

» Elaborar periódicamente informes estadísticos relacionados con la actividad en PIT(S), que refleje:

- ♥ El turismo doméstico e Internacional, es decir, colombianos que viajan al interior del país y las personas extranjeras que visitan el país y se acercan a solicitar información en los PITS.
- ♥ El tipo de transporte que utilizan los turistas para llegar al destino.
- ♥ El tipo de alojamiento de mayor preferencia por los turistas.

Recuerde

Consultar con la Coordinación Nacional el instructivo para ingresar la información en la plataforma estadística.



- ♥ El periodo de tiempo elegido por los turistas para permanecer en el destino.
- ♥ El género del turista.
- ♥ La edad promedio de los turistas que visitan con mayor frecuencia el destino.
- ♥ Realizar comparativos entre las consultas recibidas por los extranjeros y nacionales.



Agradecemos el tiempo dedicado a la lectura de esta cartilla.

Tener como referencia la misión y visión de la Red Nacional de Puntos de Información Turística les permite a los coordinadores, proponer estrategias de mejoramiento en la calidad del servicio ofrecido en los PITS, haciendo que estos resultados se evidencien en los informes de actividades, estadísticas y la satisfacción de nuestros visitantes por la atención recibida.

Esperamos seguir contando con su apoyo para hacer de la Red Nacional de Puntos de Información Turística un eslabon importante en el posicionamiento del país como un destino de clase mundial.

RED NACIONAL DE PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO

FONTUR
COLOMBIA



Más información en

www.fontur.com.co