

CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA A LOS MEJORES

Anfitriones de
COLOMBIA 
EL PAÍS DE LA BELLEZA

MEDALLA AL MÉRITO TURÍSTICO 2025

Categoría especial:
“PREMIO COLOMBIANO
A LA CALIDAD TURÍSTICA”

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
VICEMINISTERIO DE TURISMO

VIAJA POR
COLOMBIA  EL PAÍS DE LA BELLEZA

CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	CONCEPTO.....	3
3.	JUSTIFICACIÓN.....	4
4.	DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍA	5
5.	SUBCATEGORÍA 1.1. EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS	6
6.	SUBCATEGORÍA 1.2. EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS	8
7.	¿CÓMO POSTULARSE?	12
8.	EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	12
9.	INCENTIVOS Y BENEFICIOS	13
10.	CAUSALES DE RECHAZO.....	14
11.	CRONOGRAMA.....	14
12.	VIGENCIA.....	14
13.	ANEXOS.....	14

1. PRESENTACIÓN

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo busca reconocer y destacar a las entidades territoriales y prestadores de servicios, que se destacan por su excelencia, así como por contribuir al posicionamiento y mejora del turismo colombiano, con su liderazgo, compromiso y buenas prácticas sobre calidad turística.

Para la versión 2025 de la Medalla al Mérito Turístico, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establece una categoría especial de reconocimiento “El Premio Colombiano a la Calidad Turística”, orientado exclusivamente a destacar a los actores del sector que han incorporado la calidad como un eje central en su gestión. Esta edición contará con dos subcategorías:

1.1 Excelencia en la prestación de servicios turísticos, que comprende a las agencias de viajes y los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

1.2 Excelencia en la gestión destinos turísticos

En ambas subcategorías, únicamente podrán postularse aquellas organizaciones o entidades que cuenten con algún tipo de certificación vigente en calidad turística, sea esta nacional o internacional, como evidencia de su compromiso con la excelencia, la sostenibilidad y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios turísticos.

2. CONCEPTO



Para la versión 2025 de la Medalla al Mérito Turístico se adopta el concepto creativo de “Anfitriones” sumado a la narrativa de “Colombia el País de la Belleza”, teniendo como resultado un hilo conductor en la convocatoria, la cual busca identificar a los “Mejores anfitriones de Colombia, el país de la belleza” de acuerdo con las categorías y metodología que plantea la Medalla al Mérito Turístico.

3. JUSTIFICACIÓN

El artículo 6 de la Ley 1558 de 2012, concede al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo la facultad de otorgar la Medalla al Mérito Turístico, a fin de reconocer los servicios especiales y distinguidos prestados al turismo, a través del tiempo, por las personas naturales o jurídicas.

Tal artículo fue reglamentado a través de la Resolución 5033 de 2012 estableciendo las normas para el otorgamiento de la medalla al mérito turístico.

Por su parte, el artículo 21 de la Resolución 612 de 2024 modifica el artículo 1 de la Resolución 5033 del 2012, de la siguiente manera:

"Artículo 1. DE LA MEDALLA AL MÉRITO TURÍSTICO. *La medalla al mérito turístico tendrá categorías, subcategorías y otras denominaciones que determine el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. La Medalla al Mérito Turístico será otorgada a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que hayan prestado servicios valiosos a la causa del desarrollo de la industria turística del país, o que presenten un desempeño sobresaliente y fomenten la excelencia turística, tanto en el ámbito del turismo doméstico como del receptivo"*

Adicionalmente, el artículo 22 de la misma resolución establece como categoría de la Medalla al Mérito Turístico la Categoría Calidad Turística, así:

"El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establece como categoría de la medalla al mérito turístico, el Premio Colombiano a la Calidad Turística, el cual será el máximo reconocimiento del sector a los Usuarios del programa que han optado por la calidad como una estrategia que propende por su sostenibilidad y competitividad, llevándolas a diferenciarse significativamente en el mercado por su alta capacidad de generar satisfacción en sus grupos de interés; como también por impulsar el fomento de una cultura orientada a la excelencia y la mejora continua en los servicios y experiencias que ofrecen en el mercado."

Constituyéndose así, como un mecanismo que busca reconocer a los servicios especiales y distinguidos, su la calidad y la excelencia en sus diferentes dimensiones de valor, con las cuales se espera que posean los prestadores de servicios turísticos, atractivos turísticos, destinos turísticos y otro tipo de actores, en concordancia con lo establecido en el numeral 10 del artículo 3 de la Ley 1558 de 2012 y el artículo 12 de Ley 2068 de 2020.

4. DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍA

DESCRIPCIÓN.

Es el máximo reconocimiento del sector a los prestadores de servicios y destinos turísticos que han optado por la calidad como una estrategia que incide en su sostenibilidad y competitividad, llevándolas a diferenciarse significativamente en el mercado por su alta capacidad de generar satisfacción en sus grupos de interés; como también por impulsar el fomento de una cultura orientada a la excelencia y la mejora continua en los servicios y experiencias que ofrecen en el mercado.

Esta categoría está compuesta por las siguientes subcategorías:

- 1.1. Excelencia en la prestación de servicios turísticos
 - 1.1.1. Agencia de viajes
 - 1.1.2. Establecimientos de alojamiento y hospedaje
- 1.2. Excelencia en la gestión de destinos turísticos

5. SUBCATEGORÍA 1.1. EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Quienes pueden participar.

Prestadores de servicios turísticos como agencias de viajes y establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Número de medallas a otorgar.

Dos (2) medallas: una (1) para agencias de viajes y una (1) para establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Aspectos habilitantes para la postulación.

- Contar con Registro Nacional de Turismo activo.
- Certificación nacional o internacional

Documentos habilitantes.

Los prestadores de servicios turísticos que deseen presentarse en esta subcategoría deben cumplir con los siguientes documentos habilitantes:

Habilitantes	Requiere soporte	Documento soporte
Presentar carta de postulación firmada por el representante legal de la organización	Si	Ver ejemplo de formato
Certificaciones de calidad	Si	Certificados

Criterios de Evaluación.

La evaluación de esta subcategoría se compone de 2 fases. La primera de ellas es documental, de acuerdo con la información que se suministre a través de un formulario que comprende la siguiente información:

Eje de Evaluación	Criterios aspectos evaluar	Soporte a información a suministrar	Puntaje máximo a otorgar	Criterios para otorgar el puntaje
Dirección	Cuenta con una estrategia definida para la organización	Documento con la estrategia de la organización	Hasta 15 puntos	No cuenta con una estrategia: 0 puntos Cuenta con una estrategia poco estructurada: Hasta 2 puntos Cuenta con una estrategia medianamente estructurada: Hasta 5 puntos

Eje de Evaluación	Criterios aspectos evaluar	Soporte a información a suministrar	Puntaje máximo a otorgar	Criterios para otorgar el puntaje
				Cuenta con una estrategia estructurada: hasta 10 puntos Cuenta con una estrategia estructurada de manera clara y pertinente al contexto de la organización: Hasta 15 puntos
Ejecución	¿El diseño del servicio o experiencia es coherente con la estrategia de la organización?	Documento con el diseño del servicio o experiencia	Hasta 20 puntos	No cuenta con diseño de servicio: 0 puntos Cuenta con un diseño de servicio o experiencia incipiente: Hasta 5 puntos Cuenta con un diseño de servicio o experiencia medianamente estructurado: Hasta 10 puntos Cuenta con un diseño de servicio o experiencia estructurado y claramente definido: hasta 15 puntos Cuenta con un diseño de servicio o experiencia que guarda coherencia con la estrategia de la organización: Hasta 20 puntos
Resultados	Percepción de grupos de interés	Ficha/hoja de indicador de satisfacción de partes interesadas Ficha/hoja de indicador de satisfacción de clientes	Hasta 25 puntos	No cuenta con fichas de indicador: 0 puntos Cuenta con una satisfacción promedio de partes interesadas y clientes entre el 50 y 60%: Hasta 5 puntos Cuenta con una satisfacción promedio de partes interesadas y clientes entre el 60 y 70%: Hasta 10 puntos Cuenta con una satisfacción promedio de partes interesadas y

Eje de Evaluación	Criterios aspectos evaluar	Soporte a información a suministrar	Puntaje máximo a otorgar	Criterios para otorgar el puntaje
				clientes entre el 70 y 90%: Hasta 15 puntos Cuenta con una satisfacción promedio de partes interesadas y clientes superior al 90%: Hasta 25 puntos
Resultados	Cumplimiento anual de los indicadores asociados a los objetivos estratégicos de la organización (últimos 2 años)	Ficha/hoja de indicador cumplimiento anual de objetivos estratégicos	Hasta 25 puntos	No cuenta con ficha/hoja de indicador: 0 puntos Cuenta con un cumplimiento entre inferior al 60%: Hasta 5 puntos Cuenta con un cumplimiento entre 50 y 60%: Hasta 10 puntos Cuenta con un cumplimiento entre 60 y 90%: Hasta 15 puntos Cuenta con un cumplimiento superior al 90%: Hasta 25 puntos

De acuerdo con los resultados de la primera fase se seleccionarán 3 finalistas por tipo de prestador de servicios turísticos. A estos finalistas se les realizará una visita donde se evaluará su postulación y se corroborará la información suministrada en la primera etapa de evaluación.

Esta evaluación in situ se realizará conforme a los aspectos a evaluar definidos en el Anexo A

6. SUBCATEGORÍA 1.2. EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

Quienes pueden participar.

- **Destinos turísticos:**

Representantes de entidades territoriales que poseen certificación como destinos turísticos sostenibles.

Número de medallas a otorgar.

Una (1) medalla

a) Aspectos habilitantes para la postulación de los destinos turísticos:

Contar con certificado nacional o internacional vigente

Documentos habilitantes.

La entidad territorial que desee presentarse en esta subcategoría debe cumplir con los siguientes documentos habilitantes:

Habilitantes	Requiere soporte	Documento soporte
Poseer certificación como destino/área turística	Si	Certificado
Presentar carta de postulación firmada por la autoridad de turismo	Si	Ver formato ejemplo

Criterios de Evaluación.

La evaluación de esta categoría se compone de 2 fases. La primera de ellas es documental de acuerdo con la información que se suministre en el formulario que comprende la siguiente información:

Eje de Evaluación	Criterios aspecto evaluar	Soporte a información a suministrar	Puntaje máximo otorgar	Criterios para dar el puntaje
Gestión	Alcance/tamaño del área certificada	Planimetría del/las área/áreas certificada/as	Hasta 5 puntos	Área certificada más extensa entre los postulados: Hasta 5 puntos Segunda Área certificada más extensa entre los postulados: Hasta 4 puntos Tercera Área certificada más extensa entre los postulados: Hasta 3 puntos Cuarta Área certificada más extensa entre los postulados: Hasta 2 puntos Quinta Área certificada más extensa entre los postulados: Hasta 1 puntos
Ambiental	Consumo de agua	Consumo de agua total periodo 2024	Hasta 5 puntos	Menor consumo entre los postulados: Hasta 5 puntos

Eje de Evaluación	Criterios aspecto evaluar	Soporte a información a suministrar	Puntaje máximo otorgar	Criterios para dar el puntaje
		en el área turística Registro de consumo de agua (mes a mes) periodo 2024 en el área turística		Segundo menor consumo entre los postulados: Hasta 4 puntos Tercer menor consumo entre los postulados: Hasta 3 puntos Cuarto menor consumo entre los postulados: Hasta 2 puntos Quinto menor consumo entre los postulados: Hasta 1 puntos
Ambiental	Consumo de energía	Promedio consumo de energía periodo 2024 en el área turística Registro de consumo de energía (mes a mes) periodo 2024 en el área turística	Hasta 5 puntos	Menor consumo entre los postulados: Hasta 5 puntos Segundo menor consumo entre los postulados: Hasta 4 puntos Tercer menor consumo entre los postulados: Hasta 3 puntos Cuarto menor consumo entre los postulados: Hasta 2 puntos Quinto menor consumo entre los postulados: Hasta 1 puntos
Sociocultural	Impacto del programa de sostenibilidad en la comunidad	Número de personas residentes impactadas con los programas de sostenibilidad en el área turística Informe de impacto	Hasta 10 puntos	Porcentaje de personas impactadas inferior al 30%: Hasta 5 puntos Porcentaje de personas impactadas superior al 30%: Hasta 10 puntos
Sociocultural	Satisfacción de la comunidad	Porcentaje de satisfacción de la comunidad acumulado 2024	Hasta 15 puntos	Porcentaje de satisfacción inferior al 30%: Hasta 0 puntos Porcentaje de satisfacción entre el 31% y el 50%: Hasta 5 puntos

Eje de Evaluación	Criterios aspecto evaluar	Soporte a información a suministrar	Puntaje máximo otorgar	Criterios para dar el puntaje
		Ficha/hoja de indicador de satisfacción de la comunidad periodo 2024		Porcentaje de satisfacción entre el 51% y el 70%: Hasta 10 puntos Porcentaje de satisfacción superior al 71%: Hasta 15 puntos
Económico	Prestadores de servicios turísticos certificados	El MinCIT verifica en base de datos de PST certificados y el Universo de PST presente en el destino	Hasta 15 puntos	Porcentaje de PST certificados inferior al 0,01%: Hasta 0 puntos Porcentaje de PST certificados entre el 0,01 y el 0,1%: Hasta 5 puntos Porcentaje de PST certificados entre el 0,11 y el 0,15%: Hasta 10 puntos Porcentaje de PST certificados superior al 0,15%: Hasta 15 puntos
Económico	Satisfacción de los turistas	Ficha/hoja de indicador de satisfacción de turistas 2024	Hasta 15 puntos	Porcentaje de satisfacción inferior al 30%: Hasta 0 puntos Porcentaje de satisfacción entre el 31% y el 50%: Hasta 5 puntos Porcentaje de satisfacción entre el 51% y el 70%: Hasta 10 puntos Porcentaje de satisfacción superior al 70%: Hasta 15 puntos
Económico	Contribución económica del turismo	Contribución al PIB (millones de pesos) del turismo al destino durante 2024/Número de habitantes del destino	Hasta 15 puntos	Mayor contribución PIB por habitante entre los postulados: Hasta 15 puntos Segundo mayor contribución PIB por habitante entre los postulados: Hasta 10 puntos Tercer Mayor contribución PIB por habitante entre los postulados: Hasta 5 puntos

De acuerdo con los resultados de la primera fase se seleccionarán 3 finalistas. A estos finalistas se les realizará una visita donde se evaluará su postulación y se corroborará la información suministrada en la primera etapa de evaluación.

Esta evaluación in situ se realizará conforme a los aspectos a evaluar definidos en el Anexo B

7. ¿CÓMO POSTULARSE?

Para registrarse y postularse a la convocatoria tenga en cuenta los siguientes pasos:

1. Ingrese a la página web:
<https://convocatoriastrismo.mincit.gov.co/listado-convocatorias>
2. Lea detenidamente los términos y condiciones
3. Seleccione la categoría y subcategoría de su interés y de clic en “ver más”.
4. Diligencie el formulario correspondiente a la categoría que desea aplicar o ingrese a los formularios directamente desde este documento:

Categoría	Subcategoría	Enlace de postulación
1. PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA	1.1. EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS	Ir a Enlace
	1.2. EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DESTINOS	Ir a Enlace

Nota: Si presenta algún problema durante el proceso de inscripción, escriba su caso al correo electrónico equipocalidad@mincit.gov.co

Nota: La inscripción y cargue oportuno de los documentos es responsabilidad de los participantes.

Nota: cuando los formularios indiquen que se debe cargar un enlace, se trata de los links de acceso a los documentos, ya que este no permitirá la carga de archivos.

8. EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

En el proceso de evaluación sólo podrán participar aquellas postulaciones que hayan adjuntado correctamente toda la documentación definida en el presente documento y diligenciado la totalidad de la información solicitada en el formulario de inscripción.

La evaluación de las postulaciones será realizada por la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de acuerdo con los criterios de evaluación definidos en el presente documento.

Notas:

- El equipo evaluador podrá solicitar información adicional para verificar lo indicado en el formulario.
- El equipo evaluador para otorgar los puntos lo hará de manera comparativa entre las postulaciones.
- Información parcial o incompleta será penalizada en el proceso de evaluación.
- El otorgamiento de los puntos por parte del equipo evaluador podrá ser parcial de acuerdo con la información proporcionada por el postulante.
- La falta de soportes o el envío de información que no tiene relación sobre el aspecto evaluado dará 0 puntos.
- El no atender a los evaluadores en la visita insitu conlleva a la eliminación del finalista y no haría parte del top 3.

a. Criterios de desempate

En caso de presentarse empate en los resultados totales de evaluación de las propuestas y que los mismos sean determinantes para seleccionar el (los) ganador(es), se utilizarán los siguientes criterios en orden, para generar el desempate:

- a) En caso de empate será determinado como ganador el postulante con mayor puntaje en el criterio 1 de cada una de las categorías.
- b) Si después de aplicados estos criterios, el empate continúa, será determinado como ganador quien haya realizado la radicación de la propuesta en primer lugar (orden cronológico).

b. Comité Asesor de la Medalla al Mérito Turístico:

En concordancia con lo establecido en la Resolución 5033 de 2012, el Comité Asesor de la Medalla al Mérito Turístico está integrado por:

- El Ministro de Comercio, Industria y Turismo
- El Viceministro de Turismo
- El Director de Calidad y Desarrollo Sostenible de Turismo o su delegado del Viceministerio de Turismo
- El Director de Análisis Sectorial y Promoción

9. INCENTIVOS Y BENEFICIOS

Los ganadores en las distintas categorías de la medalla al mérito turístico de manera general recibirán como beneficios:

- Participación en ANATO
- Participar de manera diferenciada en eventos y actividades del MinCIT y Procolombia
- Recibir la medalla al mérito turístico
- Ser la imagen de la campaña de promoción de anfitriones del país de la belleza

- Recibir el galardón del Premio Colombiano a la Calidad Turística y el derecho de uso del logo del premio por 3 años.
- Ser invitado especial por un año, como embajador de la calidad turística en los eventos del MinCIT

10. CAUSALES DE RECHAZO.

Serán causales de rechazo:

- a) La postulación fuera de los plazos establecidos en la convocatoria
- b) Cuando el postulante dentro del plazo establecido para la presente convocatoria no aporte la documentación completa solicitada en el presente documento, de acuerdo con la categoría a la cual se postula.
- c) Cuando se evidencie que la información suministrada por el postulante en alguno de los documentos no es veraz.

11. CRONOGRAMA

La categoría especial "Premio Colombiano a la Calidad Turística" se ejecutará de acuerdo con las siguientes fechas:

Etapas	Fechas
Convocatoria	15 de julio al 15 de agosto
Evaluación de postulaciones	18 de agosto al 20 de agosto
Envío de comunicado a finalistas	21 de agosto
Evaluación insitu de finalistas	25 al 29 de agosto
Elaboración de informe de resultados de los ganadores	01 al 04 de septiembre
Envío de informe al comité evaluador	05 de septiembre
Expedición de resolución de ganadores	05 al 24 de septiembre
Ceremonia de entrega	2 de octubre

12. VIGENCIA

La presente convocatoria rige a partir del 15 de julio de 2025 y finaliza el 15 agosto de 2025

13. ANEXOS.

A) [ASPECTOS A EVALUAR EN LA VISITA A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.](#)

B) [ASPECTOS A EVALUAR EN LA VISITA A DESTINOS TURÍSTICOS](#)