

Bogotá, Enero 27 de 2016

Señores

VIAJA LIVIANO

Atn. Sra. Alexandra Castrillón Gómez

Estimada Sra. Alexandra:

La compañía, interesada en la experiencia de nuestros clientes en los distintos hoteles de la cadena, recibe el comentario publicado en este blog como un aporte que permitirá continuar enriqueciendo el producto que ofrecemos.

Debido al gran volumen de visitantes y con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad vigente de navegación del Ministerio de Transporte de Colombia el cual establece restricción de la operación nocturna, hemos efectuado alianzas con hoteles existentes de la Ciudad de Leticia para la noche donde se arriba al destino.

Sobre las debilidades en infraestructura hotelera como deterioro, goteras, insectos, vale la pena mencionar que es un destino selvático y apartado que no ha sido valorado debidamente por el país, presenta serios problemas de capacitación y siendo zona selvática la mano de obra es escasa; sumado a esto tenemos el tema de abastecimiento de energía eléctrica y otros servicios, dificultad de acceso por la navegabilidad del río y la sensibilidad del destino de cara a la preservación del medio ambiente.

Es nuestro principal interés mantener el Hotel en muy buenas condiciones en la medida que las circunstancias antes señaladas lo permitan.

Respecto a la alimentación, tomamos los comentarios como refuerzo a los planes de mejora en los que ya estamos trabajando, sin olvidar que se da total cumplimiento al plan ofrecido.

Debemos resaltar que la decisión de nuestra compañía es apostarle al Amazonas como un destino turístico, apenas estamos comenzando; hemos generado valores agregados para las personas que allí habitan como empleo, mejoramiento en la calidad de vida de algunos de los que hoy son nuestros colaboradores y el mostrar al mundo las comunidades indígenas, entre otros.

Esperamos que con el tiempo se genere interés de distintos empresarios y que tomen la decisión al igual que nuestra compañía de hacer presencia en este sitio olvidado para así generar más turismo sostenible en la región.



Nuestros usuarios cuentan en destino con un seguro de asistencia médica al viajero que brinda coberturas específicas para cualquier situación de emergencia que se pueda presentar.

Ofrecemos sinceras excusas por las incidencias presentadas, exaltando de manera especial el sentir transmitido de la buena experiencia de no menos de 4500 personas que cada mes visitan el Amazonas a través de nuestra compañía.

Reiteramos nuestro agradecimiento por la crítica pues es una de las manifestaciones que nos permite cuestionarnos, precisar, definir, implementar y reforzar acciones concretas para mejora de nuestro producto, de igual manera, debemos mencionar que pertenecemos a un entorno completo de circunstancias, políticas públicas, económicas, presencia y estructura estatal y decisiones empresariales, para no desmembrar, anular o desmeritar nuestros ingentes esfuerzos que comulgan con el sentir de todo Colombiano donde pretendemos un mejor país ante nosotros mismos y ante el mundo.

Cordialmente,

Departamento de servicio al Cliente
Tour Vacation Hoteles Azul SAS
Tel: 3104949 ext 3803
Bogotá - Colombia

