

**Discurso del Dr. Gustavo A. Toro Velásquez
en el marco del Congreso Nacional de la
Hotelería 2020
“Desafíos de la hotelería en Colombia post
Covid19”**

Señor Presidente de la República, Dr. Iván Duque Márquez, Dra. Luz Stella Flórez, presidente de la junta directiva nacional de Cotelco, apreciados miembros de la junta directiva nacional de Cotelco, señores presidentes y directores ejecutivos de los capítulos de Cotelco, señores afiliados, funcionarios de gobierno, señores congresistas, señor ministro de Comercio, Industria y Turismo, José Manuel Restrepo, señor Viceministro de Turismo, Julián Guerrero, colegas gremiales, decanos de facultades de turismo, señores periodistas, señoras y señores:

Hace un año, señor Presidente, usted nos acompañó en Cartagena, que fue el escenario en el que celebramos, en el marco de nuestro Congreso, los 65 años de Cotelco. Hoy de manera virtual, por las difíciles circunstancias que vive el mundo debido a la pandemia del Covid 19 y forzados a encontrarnos en este escenario virtual, usted nuevamente vuelve a honrarnos con su presencia en el marco del encuentro más importante del año para los hoteleros del país.

¡Qué difíciles meses nos ha tocado vivir, Presidente, a raíz del Covid 19! El sector hotelero en Colombia atraviesa la situación más compleja de toda su historia como consecuencia de la pandemia del coronavirus, que tuvo paralizada por completo a la industria turística y, por consiguiente, llevó la ocupación hotelera a las tasas más bajas nunca registradas.

De acuerdo con las cifras que compila Cotelco, la ocupación hotelera del país se ubicó en mínimos históricos; así, para el segundo trimestre del año (abril, mayo y junio) la ocupación promedio nacional fue de 3.2%, indicador claramente inferior al 53.52% registrado en el mismo periodo de 2019. Por su parte, la tarifa promedio del sector disminuyó en un 35% y la rentabilidad por habitación se encuentra en el piso, con una dramática disminución del 96%.

De acuerdo con el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia, la hotelería genera en promedio 110.000 empleos directos. En la muestra consultada correspondiente a 946 hoteles, se reportó que el 31.6% de los empleos se había perdido.

Mensualmente nuestro sector dejó de facturar 1.2 billones de pesos durante el tiempo en que los hoteles estuvieron sin operación.

A partir de las proyecciones de Cotelco, bajo un escenario moderado y con el inicio de la fase de reactivación del turismo doméstico desde el mes de septiembre y el segmento internacional a partir de este mismo mes, el 2020 cerrará con una ocupación del 25%, de tal forma que la recuperación de la tarifa media y la rentabilidad al nivel del 55% de ocupación, tomarán entre 1 y 2 años.

Sea este el momento, Presidente, para agradecer públicamente su apoyo incondicional en esta compleja prueba que vive el turismo nacional, que como es de conocimiento general, fue el primer sector afectado por el aislamiento preventivo

obligatorio que tuvimos que vivir y será de los últimos sectores económicos del país en lograr su recuperación.

Desde el primer momento, Presidente, sentimos su respaldo. Fue así como las primeras decisiones de apoyo sectorial de su gobierno se enfocaron en mitigar los efectos de la pandemia en nuestro sector. Se aplazaron, inicialmente, obligaciones tributarias y se creó la línea de crédito, a través de Bancóldex, Colombia responde, por \$250 mil millones de pesos, destinada exclusivamente a atender las necesidades de caja del turismo y la aviación. A medida que la crisis se fue extendiendo, su Gobierno tomó nuevas medidas, algunas de carácter transversal para todo el sector empresarial, como el PAEF, y otras de corte sectorial.

Su Gobierno aceptó la solicitud gremial de extender este subsidio a la nómina a las personas naturales y a los patrimonios autónomos -que benefició sin duda al sector hotelero- y la extensión de la subvención por 4 meses. Esta semana, el Congreso de la República aprobó un proyecto de ley para prorrogar este beneficio hasta marzo del 2021, y además para nuestro sector, lo aumentó del 40% al 50% , propuesta que contó con el aval del Gobierno, compensando, de cierta manera, el bajo acceso que la hotelería tuvo a este beneficio en los primeros meses en que se otorgó.

También, dentro de las medidas de corte transversal es preciso mencionar el beneficio en la liquidación de la pensión por dos meses, apoyo que, aunque fue declarado inexecutable por la Corte Constitucional, significó un alivio para los

hoteles que tenían alguna operación. Se suma a esta disposición la autorización para el retiro de cesantías a los trabajadores, con una antelación de pocos días; la agilización de devoluciones de IVA y renta, con un procedimiento expedito que no debe tomar más de 15 días; la exoneración de intereses y multas por pago extemporáneo del primer bimestre de IVA; la exclusión de IVA en contratos de arrendamiento comerciales por 2 meses; el aplazamiento para presentación de información exógena; aplazamientos en pagos de créditos bancarios; el control de precios de artículos relacionados con bioseguridad y la cesación de términos legales en la Superintendencia de Industria y Comercio, la Dirección Nacional de Derechos de Autor y despachos judiciales.

En cuanto a las decisiones específicas para nuestro sector se incluye la eliminación temporal de la sobretasa a la energía hasta diciembre de este año; la eliminación del anticipo de renta en 2020; el aplazamiento del pago de renta y parafiscal del turismo para finales del año; la eliminación temporal del imptoconsumo hasta diciembre de este año; el apoyo del Gobierno nacional para revisión de impuestos locales, que ayudó a que algunos alcaldes hubieran tomado decisiones para apoyar esta solicitud; la línea de crédito Sectores más afectados mipymes por \$1 billón, con respaldo del 90% del Fondo Nacional de Garantías; la línea de Crédito Sectores más afectados Gran Empresa por \$1 billón, con respaldo del 90% del Fondo Nacional de Garantías, estas dos con periodos de gracia de un año y plazos hasta de cinco años; la exclusión de IVA para alojamiento de nacionales hasta

diciembre 2020 y no haber continuado con la propuesta de anticipar los festivos del segundo semestre.

Hace unas semanas el ministro Restrepo presentó, con mensaje de urgencia, un proyecto de ley al Congreso de la República, buscando ampliar o dar nuevos beneficios a nuestro maltrecho sector. Es la primera vez que el Gobierno presenta un proyecto de ley de turismo con mensaje de urgencia, del cual quiero resaltar, Presidente, el marco legal que se propone para la operación en Colombia de las plataformas tecnológicas que promueven, intermedian y/o comercializan servicios de alojamiento, el cual recoge las preocupaciones que por años hemos expresado los hoteleros.

La ley 300 de 1996 establece que quien intermedie servicios entre un turista y un prestador de servicios turísticos es, a su vez, prestador de servicios turísticos. Indica el diccionario de la lengua que intermediar “es estar entre dos personas o cosas”. Las plataformas tecnológicas se ajustan a esta definición y, por tanto, según nuestras normas de turismo, son prestadoras de servicios turísticos. Así lo contempla el proyecto de ley. Y pregunto, Presidente: por qué establecer que esas plataformas no pueden anunciar servicios que no tengan registro nacional de turismo atenta contra la libertad de internet y la digitalización del país? Por qué atenta contra el desarrollo tecnológico determinar que si anuncian servicios turísticos sin registro nacional de turismo se considera publicidad engañosa? Por qué establecer que serán responsables ante el consumidor por los servicios que oferten sin

registro nacional de turismo atenta contra el desarrollo del internet en el país? En qué atenta contra esas plataformas el hecho de que deban llevar un registro de sus anunciantes y compartirlo con el Viceministerio de Turismo cuando este lo solicite? No defiende el derecho de los consumidores el hecho de establecer que las plataformas deban exigir que quienes se promocionan a través de ellas informen en sus anuncios los servicios que se ofrecen, con sus condiciones y precio total, incluido el valor de los impuestos? Y Cotelco, además Presidente, está solicitándole al Congreso que se incluya un párrafo que establezca que quienes facturen o cobren servicios prestados por plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos serán sujetos de las respectivas deducciones y descuentos tributarios establecidos en Colombia. Y sabe por qué Presidente? Porque algunas de

esas plataformas, que hoy tienen una posición dominante en el mercado y que no tienen domicilio en Colombia, nos imponen cláusulas abusivas en los contratos que nos impiden hacerles las deducciones fiscales, debiéndolas asumir nosotros, con lo cual las comisiones que les pagamos, que no son bajas, se incrementan considerablemente. También nos imponen condiciones como la denominada paridad tarifaria, en virtud de la cual no podemos ofrecer en la red precios inferiores a los que les hemos dado a ellas; cláusula, esta sí, que atenta contra la libre empresa.

Por eso, Presidente, valoramos enormemente que el Gobierno haya tomado la iniciativa de regular a estos jugadores tan importantes del mercado y que no se deje presionar para retirar estos artículos del proyecto, como se ha solicitado por

parte de esos actores en las audiencias públicas que el Congreso ha convocado.

Como usted bien ha señalado, Presidente, no se trata de obstaculizar el desarrollo tecnológico, sino de equilibrar la cancha para que los diferentes actores de la industria compitamos en igualdad de condiciones y para que se preserven los derechos de los consumidores.

Ese proyecto contempla extender la eliminación de la sobretasa a la energía hasta diciembre del 2021. Ojalá Presidente, el Gobierno avale la proposición que vamos a gestionar en el Congreso para que la eliminación de esa sobretasa sea definitiva.

De cara a la reactivación del sector queremos, Presidente, hacerle dos propuestas para que el

Gobierno las respalde en el debate del proyecto de ley. La primera propone que la DIAN solo tenga en cuenta, cuando se trate de pagos o erogaciones por servicios de alojamiento que realicen las personas jurídicas y naturales obligadas a llevar contabilidad o que sean contribuyentes de impuestos para efectos de deducciones y descuentos de gastos, solo aquellos que se realicen por concepto de servicios que adquieran a prestadores de servicios de alojamiento con previa factura o documento equivalente de cobro; que tengan registro nacional de turismo vigente y en el caso de establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias de viajes, plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos, eventos, transporte terrestre de pasajeros turístico especial sean a su vez, aportantes a la contribución parafiscal. La

segunda propuesta plantea que todas las entidades estatales de cualquier naturaleza, sean mixtas, nacionales o entidades territoriales, descentralizadas, industriales y otras que tengan algún componente estatal, manejen recursos o proyectos del Estado, o sean contratadas por este bajo cualquier modalidad, y que contraten servicios turísticos lo hagan obligatoriamente con prestadores de servicios turísticos que tengan Registro Nacional de Turismo vigente y sean aportantes de la contribución parafiscal. Igual obligación para los servidores públicos, funcionarios del Estado, contratistas a cualquier título que deban utilizar los servicios turísticos de alojamiento u hospedaje, alimentación y transporte en el marco de sus funciones, gestiones o encargos, pagados directa o indirectamente con recursos del Estado, así sea bajo la modalidad de viáticos o gastos de

representación. Estas dos iniciativas serían de gran ayuda para la reactivación del sector y, de otro lado, para combatir la informalidad.

No obstante, la disposición del Gobierno de generar liquidez para nuestro sector, el acceso al crédito no ha sido fácil. El sector financiero califica al turismo como de alto riesgo y la evaluación de nuestras solicitudes se realiza como si nunca nos fuéramos a recuperar. En el caso de San Andrés esta situación es dramática. Por eso Presidente, queremos solicitarle la conformación de una mesa de trabajo para que revisemos con la Superintendencia Financiera y con los bancos las regulaciones en materia de encajes y provisiones, para buscar mecanismos que permitan a los bancos, sin poner en peligro el ahorro del público, generar unas condiciones más flexibles para la aprobación de créditos para nuestro sector. Le

aseguro, Presidente, que ningún hotelero desea incumplir sus compromisos financieros, pero la realidad de la reactivación de nuestro sector nos lleva a pedirle una perspectiva diferenciada para el acceso al crédito, de tal forma que podamos responder al ritmo de nuestra recuperación. Y para San Andrés, Presidente, por qué no extender al 100% las garantías del Fondo Nacional de Garantías? Esto le daría un respiro enorme a los hoteleros del archipiélago.

Desde la campaña presidencial, en nuestra asamblea de Neiva, usted expresó su compromiso con el turismo, el mismo que selló con la frase “el turismo es el nuevo petróleo de Colombia”. Ese compromiso se ha visto en esta crisis, y hoy, en el marco de nuestro congreso, deseamos expresarle nuestros agradecimientos a usted y a su equipo de Gobierno. Su gesto de encabezar la caravana

“yo voy”, entre Bogotá y Villavicencio, al inicio de la semana de receso, como un mensaje de tranquilidad a los colombianos para que viajen con confianza a los diferentes destinos nacionales, se constituyó en un respaldo inequívoco a nuestro sector. Quiero hacer especial mención de la dedicación del ministro Restrepo y del viceministro Guerrero, que como voceros del sector en el Gobierno, han estado siempre atentos y dispuestos a escucharnos y a estudiar nuestras propuestas.

Quiero también compartir con usted las iniciativas que hemos impulsado desde Cotelco para darle apoyo a la hotelería del país.

Desde el mes de abril desarrollamos el sello Cotelco “Juntos contra el Covid”, un programa de asistencia técnica, capacitación y auditoría para la

implementación adecuada de los protocolos de bioseguridad generales y específicos para establecimientos de hospedaje según las resoluciones expedidas por el Ministerio de Salud, definición de la que Cotelco fue partícipe.

Hoy nuestro programa tiene ya más de 400 establecimientos vinculados y seguimos trabajando para que los turistas recobren la confianza y así las habitaciones hoteleras vuelvan a estar ocupadas y nuestros destinos sean disfrutados a plenitud.

Otra de las estrategias generadas con el fin de apoyar al sector en la fase de recuperación y ofrecer una alternativa de exposición comercial, es el desarrollo de un marketplace bajo la marca hotelesencolombia.travel en el que se consolida la oferta de alojamiento de diferentes regiones del

país, con la participación de hoteles afiliados y no afiliados al gremio.

En esta plataforma los turistas pueden realizar reservas en una variedad de establecimientos de alojamiento formales que incluye hoteles, hostales, centros vacacionales y apartamentos turísticos.

La herramienta se complementa con un PMS, sistema de gestión de reservas básico, también desarrollado por Cotelco, con el cual los hoteles que tradicionalmente realizan la gestión de sus reservas sin el uso de tecnología ahora tendrán una opción automatizada para administrar los procesos de check-in y check-out y la administración de su inventario de habitaciones, con el fin de hacerlo más eficiente.

Adicional al marketplace y al PMS, se incluye una plantilla web para que los hoteles que no cuenten con esta alternativa de promoción digital puedan acceder fácilmente a un sitio web personalizable, con un motor de reservas conectado con el PMS Sugar.

El paquete de herramientas presentado por Cotelco es completamente online y autogestionable por el establecimiento, no requiere inversión en infraestructura tecnológica y no tiene costo de implementación ni membresía de suscripción.

Otra acción estratégica realizada por Cotelco, fue la campaña #TeEstamosEsperando, dirigida a turistas nacionales y extranjeros, en la que de la mano con Viva Air, Acolap, Acodres, Acoltés, Anato y el Ministerio de Comercio, Industria y

Turismo, venimos dando un mensaje de optimismo y de confianza, demostrando que los actores de la cadena turística estamos preparados y listos para recuperar los empleos perdidos, hemos implementado todos los protocolos de bioseguridad requeridos para la operación de nuestras actividades y como lo dice el nombre de la campaña, #TeEstamosEsperando para disfrutar de nuestros destinos.

Adicionalmente, Cotelco está preparando entre el 3 y 6 de noviembre próximos nuestra feria Colombia Travel Expo 2020 una importante pasarela de promoción y venta de los destinos y productos turísticos colombianos, que en esta ocasión se realizará de manera virtual, bajo el lema “Colombia tiene magia, la magia eres tú”. Este será un espacio propicio para que los viajeros, nacionales y extranjeros, encuentren las

mejores ofertas, planes, destinos y servicios con tarifas muy competitivas en todo el territorio nacional, para programar sus vacaciones de final de año o para el 2021.

Aunque las dificultades han sido muchas, Presidente, somos optimistas y esperamos que, con un trabajo conjunto entre la empresa privada, el Gobierno nacional, los gobiernos regionales y locales, y por supuesto con el apoyo de todos los colombianos, el sector podrá volver a reactivarse y retomaremos la senda de desarrollo en la que veníamos avanzando

La era posterior a la crisis abre oportunidades para nuestro sector turístico para dar a conocer la singularidad de Colombia, la bondad de sus tierras, climas y recursos diversos, la calidad del

talento humano, factores que, entre otros, conjugan todo el potencial para convertirse en un destino líder, con los grandes beneficios sociales y económicos que esto conlleva.

..

Estamos experimentando la primera etapa de la recuperación del turismo, que ha sido bastante lenta. Tenemos claro que el primero que se reactivará será el nacional y ojalá en un tiempo muy breve, esperamos lo haga el internacional. Es el momento para implementar las estrategias para la recuperación de este sector, prioritario para la reactivación económica por su gran potencial de crecimiento, generación de empleo y de desarrollo sostenible.

Nuestro objetivo es trabajar juntos con el fin de construir un sector turístico que sea positivo para

todos, y donde la sostenibilidad y la innovación estén presentes en el desarrollo de la actividad turística.

¡Muchas gracias!