

40000

Bogotá D.C.

Doctora

LIZ YADIRA MONROY DELGADO

Subsecretario de Despacho

Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Credito Publico

Concejo de Bogotá, D.C.

comision_tercera@concejobogota.gov.co

Calle 36 No. 28A – 41

Ciudad

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 10-03-2025 11:59:50

Al Contestar Cite Este Nr.:2025EE444 O 1 Fol:1 Anex:281

Origen: Sd:204 - SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA/SANTAMARIA

Destino: CONCEJO DE BOGOTÁ/LIZ YADIRA MONROY DELGADO

Asunto: RESPUESTA DE LA PROPOSICIÓN NO.324 DE 2025 EJECUCI

Obs.:

Asunto: Respuesta de la Proposición No.324 de 2025 “*Ejecución de la Política Pública Distrital de Turismo - PPDT*” Radicado No. 2025ER631

Respetada secretaria Liz Yadira:

En atención a la proposición No. 324 de 2025, radicada en este despacho el viernes 28 de febrero del presente año, mediante la cual se solicita información relacionada con *Ejecución de la Política Pública Distrital de Turismo - PPDT*, me permito informar lo siguiente, En el marco de las competencias y funciones correspondientes a esta dirección, adjunto la respuesta al cuestionario suministrada por la Subdirección de Desarrollo y Competitividad, la Subdirección de Mercadeo, subdirección de planeación y la Subdirección de inteligencia y gestión de tecnologías de la información.

Cordialmente,



ANDRÉS SANTAMARÍA GARRIDO

Director General


Instituto Distrital de Turismo

Andres.santamaria@idt.gov.co

ANDRES
SANTAMARIA
GARRIDO

Firmado digitalmente por
ANDRES SANTAMARIA GARRIDO
Fecha: 2025.03.07 15:43:20
+05'00'

Anexos: (281) folios

Proyectó: Jessica Andrea Jiménez Polania, Dirección general
Revisó: Tatiana López, Asesora Dirección General 



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

MEMORANDO

30000

Bogotá, D.C.,

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 05-03-2025
08:28:56 Al Contestar Cite Este Nr.:2025IE620 O 1
Fol:1 Anex:0
Origen: Sd:100 - SUBDIRECCION DE
DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD/ES
Destino: DIRECCION GENERAL/SANTAMARÍA
GARRIDO ANDRÉS
Asunto: CUESTIONARIO DE LA PROPOSICIÓN
NO. 324 DE 2025 ¿EJ
Obs.

PARA: **ANDRÉS SANTAMARÍA GARRIDO**
Director General

DE: Subdirectora de Desarrollo y Competitividad
Subdirectora de Mercadeo

ASUNTO: Respuesta a radicado IDT 2025IE576 - Cuestionario de la proposición No. 324 de 2025
“Ejecución de la Política Pública Distrital de Turismo - PPDT” Radicado del IDT
2025ER631

En atención a lo señalado en el asunto, se remite la respuesta con el análisis pertinente:

1. **Sírvase remitir la ejecución física y presupuestal (programada – ejecutada) de cada uno de los objetivos, metas y productos establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Turismo (PPDT) 2023-2033, para las vigencias 2023, 2024 y programado para la vigencia 2025 desagregado por cada uno de los sectores y entidades corresponsables en la implementación de la PPDT.**

En el anexo 1, se remite el informe de seguimiento del Plan de acción de la Política Pública Distrital de Turismo para la vigencia 2023. En el anexo 2, se relaciona el informe de seguimiento para el primer semestre del 2024. El informe correspondiente a la ejecución física y presupuestal de la vigencia 2024, está en proceso de elaboración por parte de la Secretaría Distrital de Planeación y se espera, de acuerdo al cronograma oficial de seguimiento, que esté listo en el mes de abril.

2. **Sírvase informar cuáles son las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora identificadas por el Sector de Desarrollo Económico, Industria y Turismo, a través del Instituto Distrital de Turismo como Coordinadores de la implementación de la Política Pública Distrital de Turismo.**

Con base en los informes oficiales de seguimiento a la implementación del plan de acción de la política, se identifican las siguientes lecciones aprendidas y oportunidades de mejora:

- Los procesos de sensibilización y capacitación en apropiación de ciudad, dirigidos a estudiantes de Instituciones Educativas Distritales y funcionarios públicos, deben ser extendidos a otros públicos, para contribuir efectivamente al aumento del reconocimiento de Bogotá como destino turístico.

- La asistencia técnica a prestadores de servicios turísticos para la adopción de criterios de calidad, debe complementarse con procesos de capacitación y acompañamiento técnico más estructurales. Para esto es necesario fortalecer la ruta de la productividad del IDT y coordinar con los programas de calidad del Viceministerio de Turismo.
- La implementación del Plan de Acción de Bogotá Destino Turístico Inteligente, complementa las disposiciones programáticas de la política y facilita el vínculo con acciones del sector privado. En este marco, es necesario generar una estrategia conjunta entre estos dos instrumentos, para evitar la duplicidad de acciones y mejorar la coordinación con otros sectores.
- La conformación de redes de seguridad con participación de actores del sector turismo, se deben complementar con las acciones implementadas por la Secretaría de Seguridad, en zonas de interés turístico.
- La implementación de las estrategias de producto turístico de la ciudad, deben tener una mejor coordinación con la identificación y fortalecimiento de experiencias turísticas en las localidades.
- Es necesario mejorar la articulación con el sector salud para potenciar la estrategia de turismo de salud y bienestar, permitiendo una optimización de los recursos y servicios con los que cuenta la ciudad en materia de salud, para que sean funcionales al sector turismo.
- Los procesos de asistencia técnica a prestadores de servicios turísticos, en materia de sostenibilidad, requieren convocar a otros sectores del sector ambiente, con el propósito de ampliar sus contenidos y ayudar a una efectiva certificación.
- La finalización del producto “Estímulos a procesos de turismo comunitario” requiere la adecuación del producto “Negocios innovadores incubados en el Laboratorio de Innovación Turística”, para continuar apoyando a las distintas iniciativas y proyectos que se gestan en las localidades.
- Los procesos de señalización de atractivos turísticos con criterios de inteligencia, requieren involucrar al Instituto Distrital de Desarrollo Urbano, con el propósito de aumentar el número de atractivos efectivamente señalizados.

3. ¿Qué dificultades se presentan en el Sistema Distrital de Turismo para el fomento de la actividad turística y la consolidación de Bogotá-Región como destino inteligente y sostenible?

El sistema distrital de turismo afronta varias dificultades que impactan el desarrollo turístico en la ciudad. La más importante tiene que ver con la articulación interinstitucional entre la autoridad turística de la ciudad y el sector privado. Frente a esto, se evidencia la necesidad de mejorar los canales y mecanismos de coordinación, así como la definición de roles y competencias en aspectos clave del sector, como por ejemplo la infraestructura turística o el desarrollo de actividades turísticas en elementos de la estructura ecológica principal.

De otro lado, el desarrollo de productos turísticos requiere de la estabilización de decisiones y gestiones entre distintas entidades del Distrito, para que sean independientes del gobierno de turno y estén implementadas en lógicas de política de largo plazo. Frente a esto y con base en lo dispuesto en la Política Pública Distrital de Turismo, se genera un primer nivel de articulación,

que resulta necesario pero insuficiente frente a las características de los distintos tipos de turismo desarrollados en la ciudad.

Finalmente, la tercera dificultad se concentra en la garantía efectiva de distintos sectores, territorios y poblaciones, para participar e incidir en las decisiones del sector. Frente a esto, el Instituto Distrital de Turismo avanza en el Decreto que reglamentará nuevas instancias locales de participación, garantizando mayores marcos de interlocución entre empresarios, ciudadanía e instituciones.

4. ¿Cuántas actividades ha desarrollado el Instituto Distrital de Turismo en conjunto con el Consejo Consultivo de Turismo, los Consejos Locales de Turismo, gremios y sociedad civil en el ejercicio del seguimiento a la ejecución de la Política Pública Distrital de Turismo?

Desde el Consejo Consultivo Distrital de Turismo, se desarrollaron 3 sesiones ordinarias en la vigencia 2024, desde las cuales se abordaron temas estratégicos para la ciudad y que están contemplados en la Política Pública Distrital de Turismo. Aspecto como la seguridad turística, las obras de infraestructura y la promoción, fueron objeto de análisis y revisión por parte de los miembros (gremios, prestadores de servicios turísticos, instituciones) e invitados de la instancia.

De otro lado, desde el nivel local se realizaron 9 mesas de turismo en donde se logró la articulación interinstitucional para el desarrollo de planes estratégicos de la promoción turística a nivel local. Igualmente, en estos espacios se socializaron las apuestas de la Política Pública Distrital de Turismo, promoviendo el control social que se pueden realizar desde instancias formales e informales a este instrumento de planeación.

Finalmente, cabe señalar que el Instituto está liderando el proceso de reglamentación de los Consejos Locales de Turismo, como instancias de participación en las 20 localidades de Bogotá, que tienen (entre otras) funciones relacionadas con el seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Turismo desde el nivel local.

Se espera que una vez sean conformadas estas instancias, se avance en procesos de seguimiento a la Política desde el nivel local y a los planes de gestión turística local, como principal instrumento de territorialización.

5. ¿Cuáles son los resultados al seguimiento y evaluación para adaptar el plan de acción de la implementación de la Política Pública Distrital de Turismo en la reglamentación e implementación del Plan de Ordenamiento Territorial vigente y el proceso de consolidación de la Región Metropolitana?

Los resultados del seguimiento de la Política Pública Distrital de Turismo evidencian la necesidad de generar mayores herramientas de articulación interinstitucional y de gestión urbana, que permitan mejorar la implementación de los productos turísticos de la ciudad y el fortalecimiento de los atractivos turísticos, las zonas de interés turístico y los corredores inteligentes de turismo.

Bajo esta conclusión y en concordancia con lo establecido en el artículo 270 del Decreto 555 de 2021 (Plan de Ordenamiento Territorial) y el Artículo 106 del Acuerdo 927 de 2024 (Plan Distrital de Desarrollo), el Instituto Distrital de Turismo avanza en la reglamentación del sistema distrital de turismo, como instrumento que permitirá generar acciones interinstitucionales para el mejoramiento de zonas turísticas de la ciudad, la generación de proyectos turísticos especiales, entre otros aspectos.

De otro lado, frente a la consolidación de la Región Metropolitana, los resultados del seguimiento muestran la efectiva implementación de estrategias de productos turísticos con enfoque regional. Esto, indica la necesidad de aumentar la articulación entre entidades territoriales y esquemas asociativos territoriales, para el diseño e implementación de productos turísticos de alcance regional.

Igualmente, la implementación del producto “Estrategia de planificación metropolitana del turismo” evidenció las brechas existentes entre Bogotá y los Municipios del Departamento de Cundinamarca, en materia de competitividad turística. Frente a esto, la estrategia sugiere la necesidad de avanzar en la constitución del turismo como hecho metropolitano de la región, lo que permitiría contar con mejores recursos y apuestas conjuntas para el desarrollo turístico metropolitano.

7. ¿Cuál es la inversión y los resultados alcanzados durante los años 2023, 2024 y lo programado para 2025 respecto a la ejecución de la PPDT frente a delitos de alto impacto que afectan a mujeres, niñas, niños y adolescentes?

La Política Pública Distrital de Turismo “Bogotá destino turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente” 2023-2033, tiene entre sus objetivos “*Mejorar la gobernanza del Sistema Distrital de Turismo*”, reconociendo que el subsistema de gobernanza implica la relación entre las instituciones públicas, privadas y del tercer sector, con el propósito de coordinar y planificar el funcionamiento del Sistema Distrital de Turismo.

Es así como, uno de los resultados esperados de este objetivo está orientado al aseguramiento de las condiciones necesarias para el desarrollo de actividades turísticas atendiendo a la salvaguarda de la vida de turistas, visitantes y residentes del destino con la gestión oportuna de incidencias por hechos de inseguridad. De acuerdo con el documento de la Política, este resultado también busca generar zonas seguras para las mujeres así como zonas libres de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA), en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Distrital 193 de 2022 “Por medio del cual se adopta la Política Pública de Lucha Contra la Trata de Personas en Bogotá Distrito Capital 2022-2031” y en la Ley 679 de 2001 “Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución”.

Sin duda, el establecimiento de zonas libres de ESCNNA y trata de personas, requiere la implementación de procesos de prevención, atención y respuesta, sostenibles en el tiempo; para lo cual se hace necesario articular acciones de máxima cooperación entre el Instituto Distrital de Turismo, y actores estratégicos del sector público, privado y de la sociedad civil, que en el

ejercicio de sus competencias y misionalidad estén dispuestas a contribuir en la consolidación de Bogotá como un destino turístico responsable.

En este sentido, en el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2024 - 2027 “Bogotá Camina Segura” el Instituto Distrital de Turismo a incorporado al Proyecto de Inversión 119, la actividad: ***“Desarrollar al menos 5 iniciativas de articulación público privada para la generación de una cultura de seguridad turística, prevención de la ESCNNA y Trata de Personas en Zonas de Interés Turístico (ZIT)”***. Durante la vigencia 2024 el IDT en conjunto con la Cámara de Comercio de Bogotá, lideró el desarrollo del Proyecto Piloto denominado “Quinta Paredes Zona Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas” con el objetivo de consolidar una cultura de prevención, detección, reporte y denuncia de delitos en el contexto del turismo.

Este proyecto, cuenta con el apoyo de Corferias, la Dirección de Protección de la Policía Metropolitana de Bogotá, la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, la Secretaría de Gobierno, la Secretaría de la Mujer, el Instituto Distrital de Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, la Alcaldía Local de Teusaquillo, la Fundación Renacer, la Organización Internacional para las Migraciones – OIM, Cotelco Capítulo Bogotá – Cundinamarca, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y la Fiscalía General de la Nación.

Como resultado de la ejecución del proyecto en el 2024, se logró la vinculación de 23 prestadores de servicios turísticos del polígono delimitado a través de procesos de capacitación; se alcanzó la participación de 206 colaboradores del Recinto Ferial y establecimientos de alojamiento y hospedaje en talleres de conceptualización y detección de alertas, y se logró alcanzar a 608 personas mediante activaciones de la Campaña Bogotá Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas en espacio público y en ferias. **Se remite en anexo el informe de gestión del proyecto para la vigencia 2024. (Anexo No. 3)**

En lo transcurrido de la vigencia 2025, se avanzó en conjunto con la Cámara de Comercio de Bogotá, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Gobierno y el IDIPRON, en la definición del nuevo polígono para la implementación del proyecto, que corresponde a una amplia zona de la localidad de Chapinero, en la cual se han priorizado hitos como: Parque Lourdes, Parque La 93, Zona T, Sendero Quebrada Las Delicias, entre otros. En este sentido, en lo transcurrido de la vigencia, se ha alcanzado la participación de 63 colaboradores de establecimientos de alojamiento y hospedaje de la zona en talleres de conceptualización y detección de alertas.

A continuación, se relaciona el presupuesto que responde a las estrategias de Prevención de ESCNNA y Trata de Personas en el contexto del turismo en Bogotá.

VIGENCIA	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO
2024 (I) - Proyecto de	\$53.750.000	\$53.750.000

Inversión 7707 Actividad: Sensibilizar y asesorar a 300 prestadores de servicios turísticos y otras organizaciones públicas o privadas, en la implementación de prácticas de prevención de ESCNNA en el contexto del turismo		
2024 (II) - Proyecto de Inversión 119 Actividad: Desarrollar al menos 5 iniciativas de articulación público privada para la generación de una cultura de seguridad turística, prevención de la ESCNNA y Trata de Personas en Zonas de Interés Turístico (ZIT).	\$65.925.000	\$0 Las actividades desarrolladas durante el segundo semestre de la vigencia 2024 se surtieron gracias a la gestión de la planta personal del IDT y a la colaboración de actores estratégicos del sector público y privado.
2025 - Proyecto de Inversión 119 Actividad: Desarrollar al menos 5 iniciativas de articulación público privada para la generación de una cultura de seguridad turística, prevención de la ESCNNA y Trata de Personas en Zonas de Interés Turístico (ZIT).	\$114.000.00	

8. ¿Qué zonas seguras para las mujeres y zonas libres de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes se han implementado en la ciudad en el marco de la ejecución de la PPDT? Desagregue la información por localidad, indique el monto de la inversión efectuada y los resultados de las mismas.

En cumplimiento de la actividad “*Desarrollar al menos 5 iniciativas de articulación público privada para la generación de una cultura de seguridad turística, prevención de la ESCNNA y Trata de Personas en Zonas de Interés Turístico (ZIT)*”, planteada por el Instituto Distrital

de Turismo en el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2024 - 2027 “Bogotá Camila Segura”, durante la vigencia 2024 el IDT en conjunto con la Cámara de Comercio de Bogotá, lideró el desarrollo del Proyecto Piloto denominado “Quinta Paredes Zona Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas” con el objetivo de consolidar una cultura de prevención, detección, reporte y denuncia de delitos en el contexto del turismo, con el apoyo de Corferias, la Dirección de Protección de la Policía Metropolitana de Bogotá, la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, la Secretaría de Gobierno, la Secretaría de la Mujer, el Instituto Distrital de Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, la Alcaldía Local de Teusaquillo, la Fundación Renacer, la Organización Internacional para las Migraciones – OIM, Cotelco Capítulo Bogotá – Cundinamarca, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y la Fiscalía General de la Nación.

Como resultado de la ejecución del proyecto en el 2024, se logró la vinculación de 23 prestadores de servicios turísticos del polígono delimitado a través de procesos de capacitación; se alcanzó la participación de 206 colaboradores del Recinto Ferial y establecimientos de alojamiento y hospedaje en talleres de conceptualización y detección de alertas, y se logró alcanzar a 608 personas mediante activaciones de la Campaña Bogotá Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas en espacio público y en ferias. **Se remite en anexo el informe de gestión del proyecto para la vigencia 2024.**

En lo transcurrido de la vigencia 2025, se avanzó en conjunto con la Cámara de Comercio de Bogotá, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Gobierno y el IDIPRON, en la definición del nuevo polígono para la implementación del proyecto, que corresponde a una amplia zona de la localidad de Chapinero, en la cual se han priorizado hitos como: Parque Lourdes, Parque La 93, Zona T, Sendero Quebrada Las Delicias, entre otros. En este sentido, en lo transcurrido de la vigencia, se ha alcanzado la participación de 63 colaboradores de establecimientos de alojamiento y hospedaje de la zona en talleres de conceptualización y detección de alertas.

9. ¿Cuál es el número de turistas víctimas de delitos de alto impacto en el Distrito durante las vigencias 2024 y lo corrido de 2025? Desagregue la información por localidad y tipo de delito.

En la actualidad contamos con la estadística suministrada por el NUSE 123 (Número Único de Seguridad y Emergencias), concerniente a los incidentes relacionados con turistas en 2024, en las cuales se muestran las localidades con mayor índice de ocurrencia, así:

LOCALIDAD	Cantidad
LA CANDELARIA	44
SANTA FE	25
CHAPINERO	21
USAQUÉN	11
FONTIBÓN	8
Total general	109

En cuanto a las cifras 2025, respetuosamente sugerimos trasladar la solicitud a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

10. ¿Cuáles son los conflictos que impiden el turismo en ecosistemas de la estructura ecológica principal? Señale las estrategias que se han diseñado e implementado para promover actividades turísticas sobre la estructura ecológica principal de la ciudad.

Es importante indicar que, el turismo en estos ecosistemas debe ser controlado y de bajo impacto para garantizar la protección de estos territorios. En este sentido, La Corporación Autónoma Regional -CAR, como autoridad ambiental, regula su uso a través del Plan de Manejo Ambiental -PMA, que define qué actividades pueden realizarse en estos espacios. En algunos sectores, como es el caso de los caminos de los cerros orientales, es posible el ecoturismo bajo el cumplimiento de un Plan de Recreación Pasiva, el cual establece la capacidad de carga y el tipo de actividades permitidas.

Pese a la existencia de un marco normativo y regulaciones específicas, hay diversos conflictos que dificultan el desarrollo de la actividad turística en estos espacios, como:

- El crecimiento urbano descontrolado, la expansión ilegal y los asentamientos informales
- Problemas de seguridad relacionados con robos y presencia de grupos informales,
- El alto flujo de visitantes en los senderos sin control
- Conflictos entre las comunidades locales

Ahora bien, desde el Instituto Distrital de Turismo -IDT se han implementado acciones estratégicas para promover el ecoturismo en estos espacios, entre ellas, la celebración de un convenio interinstitucional para la adecuación, operación y uso adecuado de los caminos en los Cerros Orientales, gracias a este acuerdo, operadores especializados en turismo de naturaleza han podido acceder los caminos administrados por el Acueducto, el Jardín Botánico y el IDRD, como: Quebrada La Vieja, San Francisco - Vicachá, Guadalupe Aguanoso, Serranía, Santa Ana

La Aguadora, Km 11 y Doce Quebradas, fortaleciendo así la oferta de turismo de naturaleza de la ciudad.

Así mismo, se ha impulsado el aviturismo en zonas rurales y escenarios naturales como senderos y humedales, a través de organizaciones comunitarias, promoviendo esta actividad como una oportunidad para la conservación del patrimonio ambiental por medio de la conciencia ciudadana y fomentando el relevo generacional.

Estas iniciativas reflejan el compromiso institucional con el desarrollo de un turismo sostenible, alineado con la conservación de los ecosistemas y el fortalecimiento de las comunidades locales.

11. ¿Qué plataformas tecnológicas, desarrollo tecnológico y/o sistemas de información se han creado y fortalecido para la promoción del turismo en el Distrito? Indique las dificultades que han impedido poner a disposición de los ciudadanos la oferta turística y cultural, a través de las nuevas tecnologías.

Desde el Instituto Distrital de Turismo (IDT) se han desarrollado y fortalecido diversas plataformas tecnológicas para impulsar la promoción turística en la ciudad, destacándose:

- **Portal web VisitBogota.co y la App Visit Bogotá:** herramientas clave para la difusión de la oferta turística de la ciudad. Incluyen secciones sobre atractivos turísticos, recorridos, experiencias, blog, información al viajero, banco de descarga multimedia y eventos. Disponibles en inglés y español.
- **Chatbot con IA Generativa "Candelaria":** primer asistente virtual con IA para el turismo en Bogotá, basado en GPT-3.5. Responde en tiempo real a consultas sobre destinos y actividades. Disponible 24/7, contribuye a consolidar a Bogotá como un Destino Turístico Inteligente.
- **Redes sociales Visit Bogotá:** las redes han jugado un papel fundamental en el posicionamiento de la ciudad como un destino acogedor, diverso e inclusivo. Actualmente se generan contenidos para publicar en Facebook, Instagram, Youtube, X (Twitter), y TikTok que permitan llegar a audiencias tanto locales como internacionales.

Estas iniciativas han fortalecido la visibilidad de Bogotá como destino turístico, mejorando la interacción con visitantes y facilitando el acceso a la información turística. El reto constante del IDT es garantizar la actualización técnica y de contenidos para mantener su relevancia y eficacia.

Cordialmente,



KATHERINE ESLAVA OTÁLORA



CATALINA HOYOS VÁSQUEZ

Anexos: Anexo No. 1 Informe de Seguimiento Plan de Acción Política Pública Distrital

Anexo No. 2 Política Pública Distrital de Turismo

Anexo No. 3 INFORME GESTIÓN PROYECTO QUINTA PAREDES ZSLESCNNAYTP 20 INFORME DE GESTIÓN - PROYECTO QUINTA PAREDES

Proyectó: Camila Benítez, Profesional Especializado, Subdirección de Desarrollo y Competitividad

Ginna Margareth Nino Suárez, Profesional Contratista, Subdirección de Desarrollo y Competitividad

Andrés Felipe Espinosa Zuluaga, Contratista, Subdirección de Desarrollo y Competitividad

Luz Aida Angel Parra, Profesional Especializado, Subdirección de Desarrollo y Competitividad

Revisó: María Fernanda Losada, Abogada Contratista, Subdirección de Desarrollo y Competitividad

Jaime Andrés Méndez Caicedo, Abogado Contratista, Subdirección de Mercadeo



PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES – ESCNNA 2024

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

**PROYECTO PILOTO “QUINTA PAREDES ZONA SEGURA, LIBRE DE ESCNNA Y
TRATA DE PERSONAS”**

INFORME DE GESTIÓN

BOGOTÁ D.C.

31 DE DICIEMBRE DE 2024

INTRODUCCIÓN

La Política Pública Distrital de Turismo *“Bogotá destino turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente”* 2023-2033, liderada por el Instituto Distrital de Turismo, adoptada mediante el Documento CONPES D.C. No. 26 del 31 de marzo de 2023, tiene entre sus objetivos: *“Mejorar la gobernanza del Sistema Distrital de Turismo”*, reconociendo que el subsistema de gobernanza implica la relación entre las instituciones públicas, privadas y del tercer sector, con el propósito de coordinar y planificar el funcionamiento del Sistema Distrital de Turismo.

Es así como, uno de los resultados esperados de este objetivo está orientado al aseguramiento de las condiciones necesarias para el desarrollo de actividades turísticas atendiendo a la salvaguarda de la vida de turistas, visitantes y residentes del destino con la gestión oportuna de incidencias por hechos de inseguridad. De acuerdo con el documento de la Política, este resultado también busca generar zonas seguras para las mujeres, así como zonas libres de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA), en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Distrital 193 de 2022 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública de Lucha Contra la Trata de Personas en Bogotá Distrito Capital 2022-2031”* y en la Ley 679 de 2001 *“Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución”*.

Por su parte, la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), además de promover la creación, formalización e internacionalización de las empresas de Bogotá y los municipios de su jurisdicción, en adelante Bogotá- Región, fomenta la incorporación de prácticas responsables con el sector empresarial en materia de sostenibilidad y de generación de valor compartido. Por ello, diseñó una política institucional, aprobada en febrero de 2019, para contribuir de manera decidida al fortalecimiento de las empresas y al mejoramiento del entorno, a través de la generación de valor compartido y la incorporación de la sostenibilidad, impulsando a través de estrategias de negocio la solución de necesidades sociales y retos ambientales. Se genera valor para empresarios y empresarias, entendiendo su rol fundamental para lograr una ciudad más equitativa, incluyente y armonizada con la naturaleza.

En el marco de esta Política, la CCB es relevante para que el entorno de los negocios en Bogotá y en Cundinamarca, se distinga por la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes, ofreciendo espacios protectores en los que el sector empresarial y el sector público unan esfuerzos para generar redes de prevención, atención, denuncia y remediación ante amenazas como la trata y la explotación sexual.

Sin duda, el establecimiento de zonas libres de ESCNNA y trata de personas, requiere la implementación de procesos de prevención, atención y respuesta, sostenibles en el tiempo; para lo cual, se hace necesario articular acciones de máxima cooperación entre el Instituto Distrital de

Turismo, la Cámara de Comercio de Bogotá y demás organizaciones estatales, privadas y de la sociedad civil que, en el ejercicio de sus competencias y misionalidad, estén dispuestas a contribuir en la consolidación de Bogotá como un destino turístico responsable.

Es así como surge el Proyecto Piloto Quinta Paredes Zona Libre de ESCNNA y Trata de personas en Bogotá, en el que se entiende el concepto de Zona Libre de ESCNNA y Trata de Personas, como aquel territorio específicamente delimitado, en el que existe una cultura de prevención, detección y denuncia tan consolidada, que dificulta a los delincuentes (tratantes, proxenetas, intermediarios y abusadores) la comisión de estos delitos.

Este proyecto, liderado por el Instituto Distrital de Turismo en el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2024 – 2027 “Bogotá Camina Segura”, en conjunto con la Cámara de Comercio de Bogotá, se implementó en la vigencia 2024, con el apoyo de Corferias, la Dirección de Protección de la Policía Metropolitana de Bogotá, la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, la Secretaría de Gobierno, la Secretaría de la Mujer, el Instituto Distrital de Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, la Alcaldía Local de Teusaquillo, la Fundación Renacer, la Organización Internacional para las Migraciones – OIM, Cotelco Capítulo Bogotá – Cundinamarca, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y la Fiscalía General de la Nación.

Cabe mencionar que, la metodología para el establecimiento de Quinta Paredes como una Zona Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas, fue desarrollada conjuntamente desde la Subdirección de Desarrollo y Competitividad del Instituto Distrital de Turismo y la Coordinación de Valor Compartido Género, Diversidad e Inclusión de la Cámara de Comercio de Bogotá; quienes han gestado los procesos de articulación interinstitucional e intersectorial necesarios para su ejecución.

Durante la vigencia 2024, se vincularon al proyecto 23 prestadores de servicios turísticos del polígono delimitado a través de procesos de capacitación, se alcanzó la participación de 206 colaboradores del Recinto Ferial y establecimientos de alojamiento y hospedaje en talleres de conceptualización y detección de alertas, y se logró alcanzar a 608 personas mediante activaciones de la Campaña Bogotá Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas en espacio público y en ferias.

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Consolidar al sector de Quinta Paredes como Zona libre de ESCNNA y Trata de Personas en el contexto del Turismo en Bogotá, a través de la implementación y validación de una metodología orientada a la generación de una cultura de prevención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Implementar y validar una metodología orientada al establecimiento de una zona libre de ESCNNA y Trata de personas en Bogotá, atendiendo a los compromisos de la Política Pública Distrital de Turismo; susceptible de ser replicada en otras zonas estratégicas de la ciudad.
2. Generar una cultura de prevención, detección y denuncia de la ESCNNA y Trata de Personas en el contexto del turismo, en el polígono ubicado en la zona inmediata de Corferias, Ágora, la Embajada de Estados Unidos.

II. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con la Línea de Política Pública para la Prevención y Erradicación de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes 2018-2028, la ESCNNA *“es una violencia basada en el género, producto de la construcción de un conjunto de prácticas sociales discriminatorias ancladas en nuestra cultura”*. En este sentido, la Línea de Política plantea las siguientes acciones, enmarcadas en el eje estratégico No. 1 “Promoción de Derechos, Prevención, Participación y movilización social”:

- Desarrollar estrategias de transformación de conocimientos, actitudes y prácticas culturales que justifiquen o toleren la demanda de explotación sexual.
- Fortalecer las acciones de prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el sector de viajes y turismo.

Tal como se evidencia en la Línea de Política Pública, la ESCNNA es el resultado de *“un conjunto de prácticas sociales discriminatorias ancladas en nuestra cultura”*, y la manera de hacer frente a esta violencia en el contexto del turismo, es fortalecer las acciones de prevención en el sector, a través de estrategias de transformación de conocimientos, actitudes y prácticas culturales que justifiquen o toleren la demanda de explotación sexual con niños, niñas y adolescentes.

En este sentido, se hace evidente que, la generación de una cultura de prevención de la ESCNNA y la Trata de Personas en el contexto del turismo en Bogotá, es un ejercicio sostenido y de largo aliento, que se cultiva a través de la implementación de *“estrategias de transformación de conocimientos, actitudes y prácticas culturales que justifiquen o toleren la demanda de explotación sexual con niños, niñas y adolescentes”*, y que desde la misionalidad del IDT, está estrechamente ligado al fortalecimiento de las acciones de prevención con las organizaciones vinculadas y conexas al sector turismo.

En este contexto, en el Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027, el Instituto Distrital de Turismo formuló el Proyecto de Inversión 119 *“119: Fortalecimiento de la capacidad del Sistema Distrital de Turismo para el fomento de la actividad turística de Bogotá-Región como destino competitivo, responsable, sostenible y accesible Bogotá D.C.”*, en el marco del cual se estableció la meta *“Desarrollar al menos 5 iniciativas de articulación público privada para la generación de una cultura de seguridad turística, prevención de la ESCNNA y Trata de Personas en Zonas de Interés Turístico (ZIT)”*.

En cuanto a la determinación de la zona priorizada en la vigencia 2024, se tiene que, Bogotá es la ciudad más importante para el turismo de negocios del país y ha sido reconocida en 2020, 2021, 2022 y 2023 como “Mejor Destino para Viajes de Negocios de Suramérica” según los World Travel Awards. La ciudad cuenta con el primer distrito de ferias integrado de América Latina, conformado principalmente por el Recinto Ferial de Corferias (C) y el Centro de Convenciones Ágora (A), ubicados en la UPZ 107 Quinta Paredes, en los cuales según la página web oficial de Corferias, se desarrollan más de 60 ferias y 270 eventos al año, con más de 5 mil expositores y 2 millones de visitantes anuales¹.

El importante reconocimiento de la ciudad como “Mejor Destino para Viajes de Negocios de Suramérica”, así como la ubicación estratégica de los prestadores de servicios turísticos y los establecimientos de comercio que operan en la zona del distrito de ferias integrado, trae consigo enormes retos en materia de turismo responsable, entre ellos:

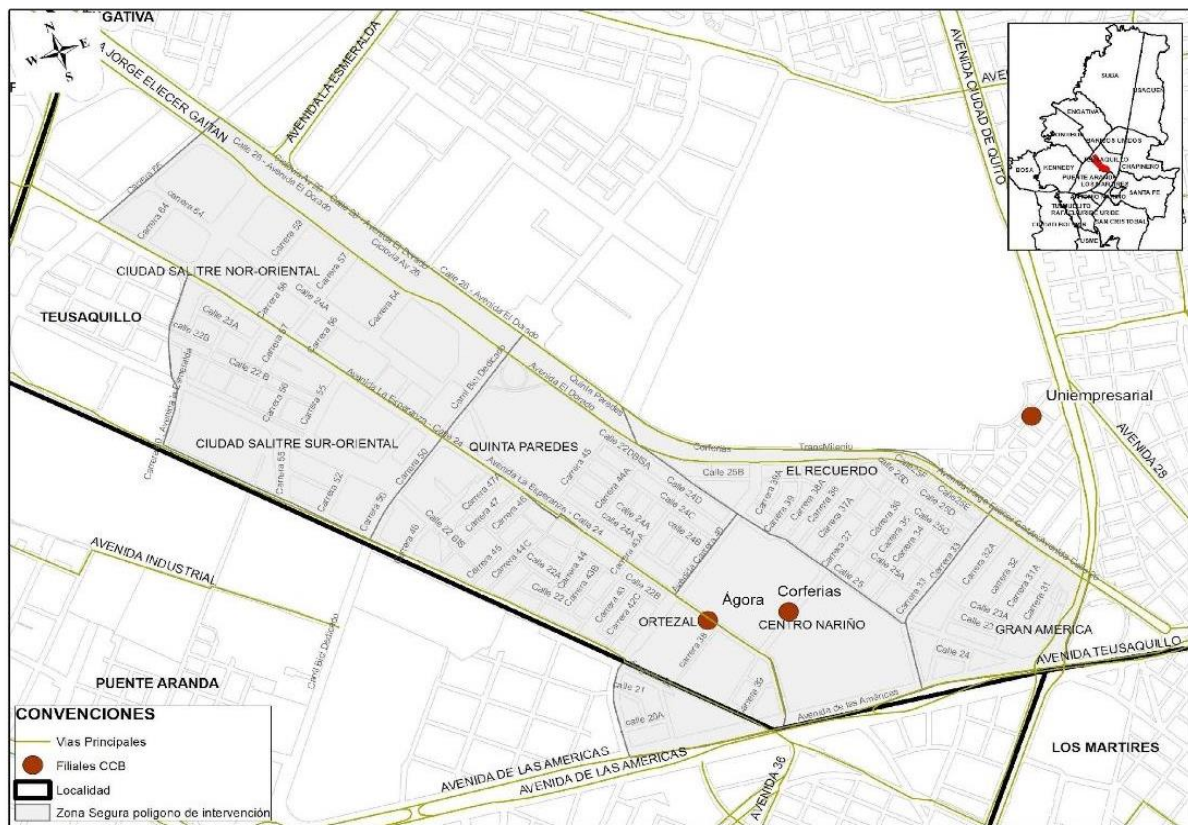
- Proteger a los niños, niñas y adolescentes de la explotación sexual comercial en el contexto del turismo.
- Evitar la materialización de víctimas de Trata de Personas en la zona.
- Salvaguardar la seguridad de los turistas y visitantes.

Adicionalmente, es preciso indicar que, en la Alerta Temprana 04 de 2024 de la Defensoría del Pueblo; se recomienda al Distrito, establecer una estrategia para la prevención de la ESCNNA en las UPZ priorizadas en la Alerta, dentro de las cuales se encuentra Quinta Paredes.

¹ Tomado de <https://corferias.com/>

Por esta razón, se consideró necesaria la implementación del Piloto “Quinta Paredes Zona Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas en el contexto del Turismo”, con el fin de generar una cultura de prevención en esta zona estratégica para el turismo de la ciudad, así como de aportar insumos para la consolidación de una metodología orientada al establecimiento de otras zonas libres de ESCNNA y Trata de personas en el Distrito Capital, atendiendo a los compromisos de la Política Pública Distrital de Turismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, hace sentido que en el polígono priorizado para el desarrollo del Proyecto Piloto, se ubique en la zona inmediata de Corferias, Ágora y la Embajada de Estados Unidos, en las localidades de Teusaquillo (barrios El Recuerdo, Gran América, Centro Nariño (Corferias), Ortezal, Quinta Paredes, Ciudad Salitre Nororiental y Ciudad Salitre Suroriental) y Puente Aranda: barrio Ortezal.



Polígono delimitado para el Proyecto Piloto

III. METODOLOGÍA

La metodología para el establecimiento de Quinta Paredes como una Zona Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas, fue desarrollada conjuntamente desde la Subdirección de Desarrollo y Competitividad del Instituto Distrital de Turismo y la Coordinación de Valor Compartido Género, Diversidad e Inclusión de la Cámara de Comercio de Bogotá; quienes han gestado los procesos de articulación interinstitucional e intersectorial necesarios para su ejecución.

Esta metodología, contempla dos (2) etapas y siete (7) tácticas:



Esta metodología, plantea el desarrollo de acciones articuladas desde el punto de vista interinstitucional e intersectorial con los siguientes actores estratégicos:

Organizaciones líderes del proyecto

- Instituto Distrital de Turismo
- Cámara de Comercio de Bogotá

Aliados del sector público

- Secretaría Distrital de Gobierno (Red Activa en la Lucha Contra la Trata de Personas)
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría de la Mujer
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON
- Alcaldía Local de Teusaquillo
- Migración Colombia
- Policía Nacional
- Fiscalía General de la Nación
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF

Aliados de las organizaciones de la sociedad civil

- Fundación Renacer
- Organización Internacional para las Migraciones - OIM

Aliados del sector privado

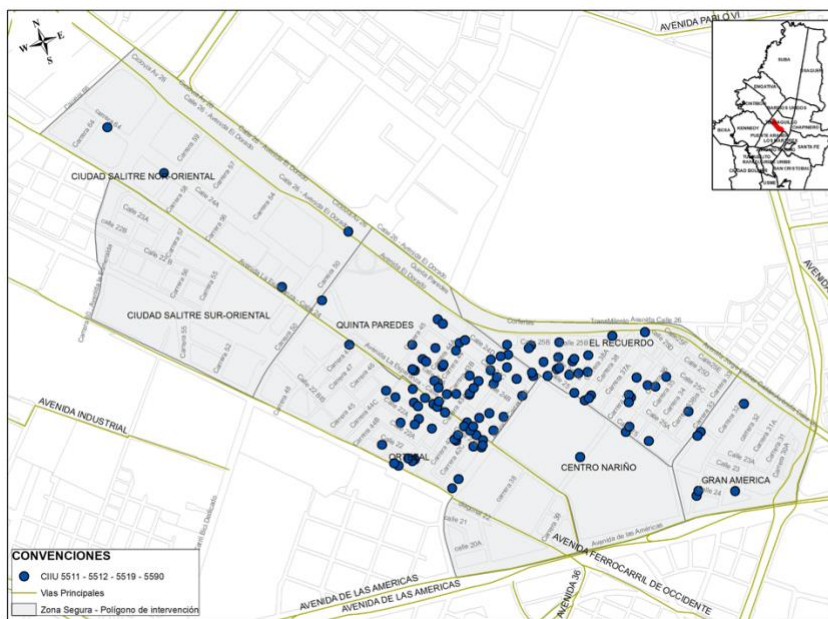
- Corferias Recinto Ferial
- Centro de Convenciones Ágora
- Cotelco Capítulo Bogotá – Cundinamarca
- Inhotelcol

IV. ANÁLISIS GEOGRÁFICO DEL POLÍGONO

En abril de 2024, la Dirección de Gestión del Conocimiento de la Cámara de Comercio de Bogotá realizó la georreferenciación de empresas activas en el polígono delimitado para el proyecto. A continuación, se relacionan los principales resultados de este análisis geográfico cuya información se constituye en un insumo fundamental para la identificación de los actores presentes en el polígono:

De acuerdo con el Registro Mercantil con corte enero - diciembre de 2023, el polígono cuenta con:

- 137 empresas activas de alojamiento y hospedaje entre las que se encuentran hoteles, apartahoteles, y otros tipos de alojamiento como residencias estudiantiles y dormitorios escolares.



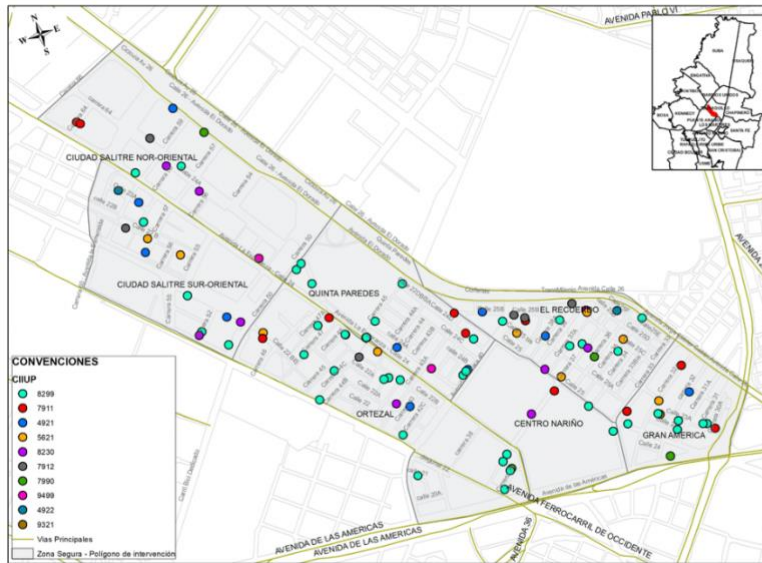
Fuente: Registro Mercantil, corte enero - diciembre de 2023. Cámara de Comercio de Bogotá.


137
 empresas
activas

CIU FINAL	DESCRIPCIÓN
5511	Alojamiento en Hoteles
5512	Alojamiento en apartahoteles
5519	Otros tipos de alojamientos para visitantes
5590	Otros tipos de alojamiento n.c.p.

- 141 empresas prestadoras de servicios turísticos diferentes al alojamiento y hospedaje:

CIU 4921, 4922, 5621, 7911, 7912, 7990, 8230, 8299, 9321 y 9499 - Otros prestadores de servicios turísticos *

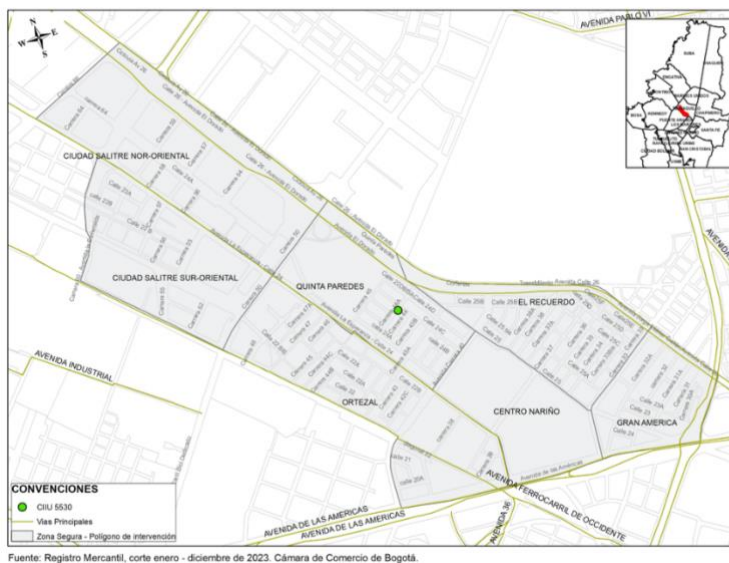


141
empresas
activas

CIU FINAL	DESCRIPCIÓN
4921	Transporte de pasajeros
4922	Transporte mixto
5621	Catering para eventos
7911	Actividades de agencias de viaje
7912	Actividades de operadores turísticos
7990	Otros servicios de reserva y actividades relacionadas
8230	Organización de convenciones y eventos comerciales
8299	Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.
9321	Actividades de parques de atracciones y parques temáticos
9499	Actividades de otras asociaciones n.c.p.

- Una (1) empresa de alojamiento por horas:

CIU 5530 - Alojamiento por horas: moteles y hoteles de paso

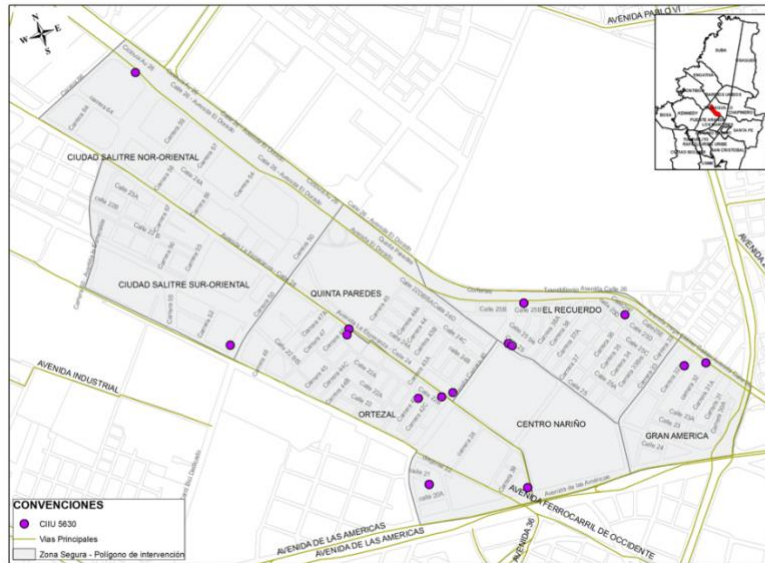


1
empresa
activas

CIU FINAL	DESCRIPCIÓN
5530	Servicio por horas

- 16 empresas activas de expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento:

CIIU 5630 - Actividades ligadas a la venta y consumo de licor



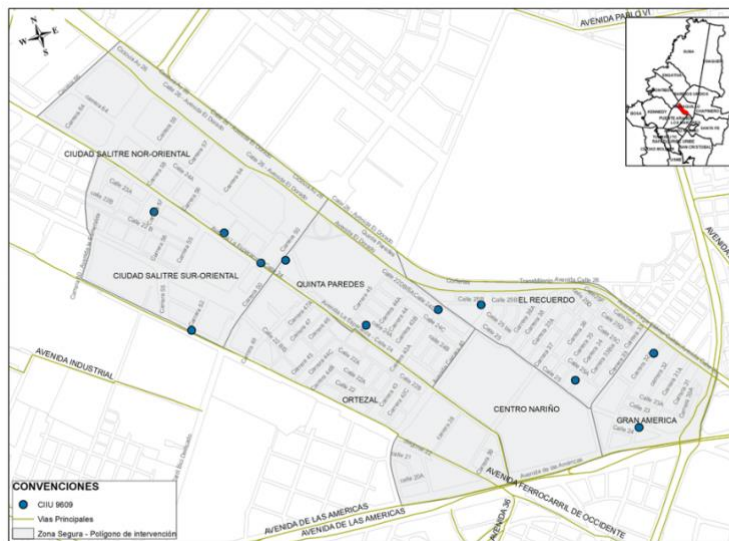
Fuente: Registro Mercantil, corte enero - diciembre de 2023. Cámara de Comercio de Bogotá.

16
empresas
activas

CIIU FINAL	DESCRIPCIÓN
5630	Expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento

- 11 empresas activas de actividades como baños turcos, sauna y baños de vapor, solarios, y salones de reducción y adelgazamiento, salones de masaje, entre otros.

CIIU 9609 - Otras actividades de servicios personales n.c.p.*



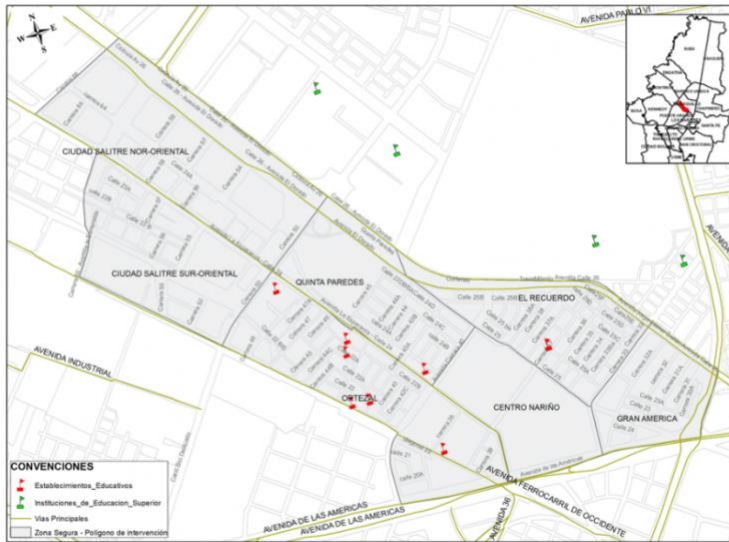
Fuente: Registro Mercantil, corte enero - diciembre de 2023. Cámara de Comercio de Bogotá.

11
empresas
activas

CIIU FINAL	DESCRIPCIÓN
9609	Otras actividades de servicios personales n.c.p. (Excepto las actividades de trabajadores y trabajadoras sexuales)

- 9 establecimientos educativos dentro y 3 universidades en el entorno inmediato al polígono:

Instituciones educativas



Fuente: Registro Mercantil, corte enero - diciembre de 2023. Cámara de Comercio de Bogotá.

9
 establecimientos
educativos

Colegio San Angel Salitre
Colegio los Angeles de Helvetia
Centro Educativo Pinardi
Gimnasio William Mackintley
Gimnasio Super Baby
Gimnasio Mis Chicos
Jardin Infantil Burbujitas de Amor
Guarderia Thomasito Ltda
Preescolar Creativos Rey Sol

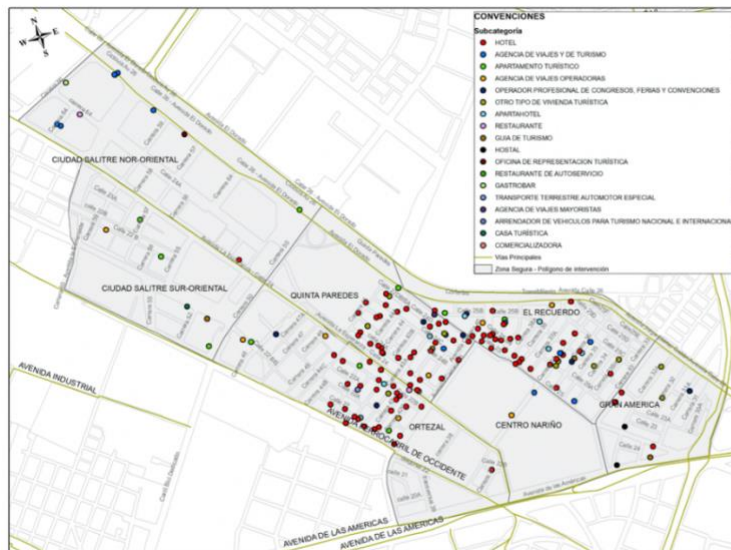
3 universidades en su entorno inmediato (fuera del polígono)

DESCRIPCIÓN
Universidad Nacional de Colombia
Unimposresarial
Escuela Superior de Administración Pública
Otros Universidad Nacional Unidad Camilo Torres

De acuerdo con la información del Registro Nacional de Turismo (RNT), el polígono cuenta con 193 prestadores de servicios turísticos con RNT activo en 2024. A continuación, se relaciona su distribución por tipo de prestador y por tipo de establecimiento:

- Distribución por subcategoría:

Subcategorías Registro Nacional de Turismo (RNT)



Fuente: Registro Nacional de Turismo, activos 2024. Cámara de Comercio de Bogotá.

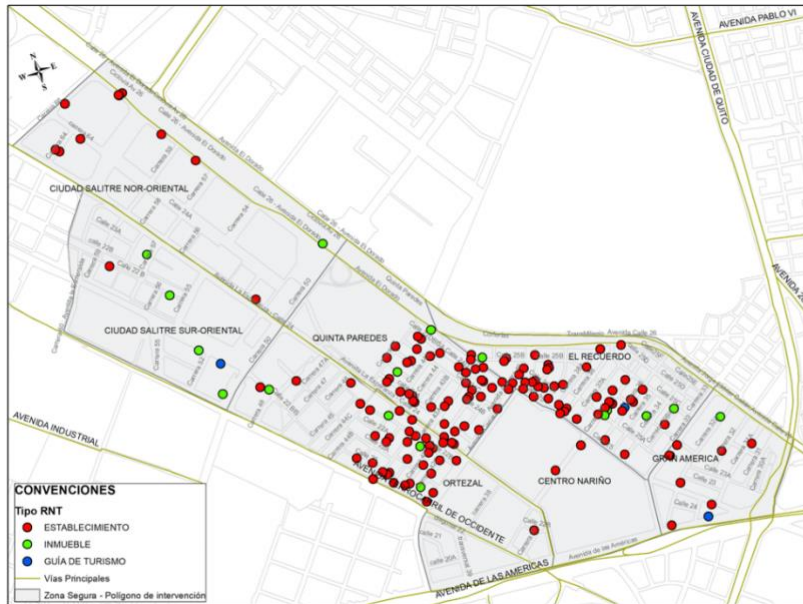
193
 RNT activas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

- Distribución por tipo de establecimiento:

Tipo de Registro Nacional de Turismo (RNT)



Fuente: Registro Nacional de Turismo, activos 2024. Cámara de Comercio de Bogotá.

88

193

RNT activas

V. EJECUCIÓN

A) EVENTO DE LANZAMIENTO

El evento de lanzamiento de este proyecto, se llevó a cabo en el Centro de Convenciones Ágora el 05 de junio de 2024, con la participación de **más de 100 representantes** de gremios, entidades públicas del orden nacional y distrital, prestadores de servicios turísticos y ciudadanía en general. En este espacio, la Cámara de Comercio de Bogotá y el Instituto Distrital de Turismo, socializaron el objetivo, alcance y metodología de este innovador proyecto de articulación interinstitucional público privada y se realizó un conversatorio con representantes de organizaciones expertas en el tema de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, entre las que se destacan la Organización Internacional para las Migraciones, Save the Children, Fundación Dignidad Abolicionista, y la Policía Nacional de Colombia, con el fin de avanzar en la identificación de retos y acciones concretas para avanzar en la prevención de la ESCNNA en el contexto del turismo.



El evento contó con la presencia de diversos actores conexos a la cadena de valor del sector como la OIM, Policía Nacional, la Brigada XIII del Ejército Nacional, Migración Colombia, la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Alcaldía local de Teusaquillo, Cotelco Bogotá, Corferias, Inhotelcol y la Fundación Renacer, quienes reafirmaron su compromiso con la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de Bogotá, a través de la firma de un acuerdo simbólico.

B) ETAPA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES

El día 17 de junio la Cámara de Comercio de Bogotá, fue anfitriona del espacio de capacitación para la armonización de conceptos en coordinación con el IDT, dirigido a 21 profesionales de las entidades y organizaciones vinculadas al proyecto en calidad de apoyo técnico para el desarrollo de las diferentes fases, a través de una mesa de trabajo, con la participación de Policía de Turismo, Secretaría de Seguridad, Secretaría de Gobierno, IDIPRON, Secretaría de la Mujer, ICBF, Fiscalía, Corferias, Cámara de Comercio de Bogotá e IDT. En esta jornada, se llevó a cabo la conceptualización sobre la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes desde el enfoque de derechos por parte de UNICEF, se abordó la ESCNNA en el contexto del Turismo a cargo de Fundación Renacer; se realizó la conceptualización sobre Trata de Personas por parte de la Secretaría de Gobierno – Red Activa y se llevó a cabo la socialización de aspectos asociados a la seguridad turística en Bogotá por parte de IDT, Cámara de Comercio de Bogotá, Policía de Turismo y Secretaría Distrital de Seguridad.



1) Sensibilización para la prevención, reporte y denuncia de ESCNNA y Trata de Personas

● Talleres de sensibilización

En el marco del proyecto y con el apoyo de la Secretaría Distrital de Seguridad, el IDT diseñó una guía metodológica con kit de herramientas para el desarrollo de talleres de sensibilización dirigidos a colaboradores de los prestadores de servicios turísticos del polígono, con el fin de profundizar en la conceptualización de la ESCNNA y la Trata de Personas; en el entendimiento de los riesgos y consecuencias legales, reputacionales y para las víctimas; así como en la identificación de señales de alerta y los canales de reporte y denuncia de situaciones sospechosas.

A través del desarrollo de este taller, se logró sensibilizar a **216 colaboradores** de establecimientos de alojamiento y hospedaje de la zona y del Distrito Ferial de Corferias.



Objetivo general:

Movilizar ideas, pensamientos y sentimientos vinculados con la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes – ESCNNA y la Trata de Personas, con el propósito de que los participantes las asuman como un conjunto de violencias y delitos que vulneran gravemente los derechos fundamentales de las personas y se comprometan con la prevención de estos flagelos, la protección a las víctimas y la denuncia a victimarios.

Objetivos específicos:



01

Propiciar un ambiente reflexivo que facilite a los participantes comprender la ESCNNA y la Trata de Personas como violencias y delitos que afectan a las personas.



02

Apropiar el conocimiento mínimo para anticipar, identificar y actuar frente a los diferentes casos de ESCNNA y la Trata de Personas.



03

Obtener insumos para la construcción participativa de recomendaciones de seguridad orientadas a los turistas y visitantes de Bogotá.



Tiempo

Para la realización del taller se cuenta con tres horas.

1. INSTALACIÓN DEL TALLER

1.1. Saludo y presentación

El facilitador saluda a los participantes, agradece su presencia, se presenta y solicita a los demás facilitadores que procedan de la misma forma. Por otra parte, solicitará a los participantes que registren su asistencia, a través del código QR proyectado en la pantalla.

1.2. Contexto

El facilitador indica que este taller hace parte del Proyecto Quinta Paredes Zona Segura, Libre de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes – ESCNNA y Trata de Personas, iniciativa de la Administración Distrital, que cuenta con el apoyo de la Cámara de Comercio de Bogotá, la Fundación Renacer y otros actores del sector público, privado y de la sociedad civil.

Comenta que, una vez finalizado el taller, los participantes habrán adquirido conocimientos básicos sobre la ESCNNA y la Trata de Personas, podrán identificar y sabrán como actuar frente a los posibles casos que se presenten en el lugar de trabajo, como fuera de este.

1.3. Lineamientos y recomendaciones

El facilitador indica a los participantes los lineamientos y recomendaciones para el adecuado desarrollo del taller:

- Por favor apagar el celular o dejarlo en silencio.
- En lo posible, no retirarse del salón durante el desarrollo del taller.
- Las inquietudes se escribirán en Post-it que se pueden entregar a los facilitadores del taller para resolver antes de finalizar la jornada.

- **Activaciones de sensibilización y campaña comunicativa**

Una de las estrategias empleadas para sensibilizar a la población trabajadora, residente y flotante de Quinta Paredes en relación con la detección, reporte y denuncia efectiva de la ESCNNA y la Trata de Personas, consistió en el desarrollo de activaciones efectuadas a través de ejercicios de articulación interinstitucional en el polígono priorizado. A través de estas activaciones, **se logró sensibilizar a 608 personas** sobre los canales de reporte y denuncia, en ejercicios tales como los que se mencionan a continuación:

El día 19 de julio, con el apoyo del grupo de Cultura Ciudadana del IDIPRON y de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se realizó la primera activación de sensibilización en espacio público, para promover la seguridad turística, la prevención de la ESCNNA y la Trata de Personas con comerciantes y trabajadores del polígono priorizado en el marco del proyecto, en un circuito entre el Centro Comercial Gran Estación y el Hotel Gran Hyatt Bogotá. En esta activación, se entregó información de la ruta salvavidas frente a la ESCNNA a más de 50 personas entre transeúntes, vendedores en espacio público, y personal de establecimientos de comercio incluidos restaurantes.



Con el propósito de posicionar un mensaje contundente de no tolerancia frente a la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes - ESCNNA y la Trata de Personas en el contexto del turismo en Bogotá, el Instituto Distrital de Turismo desarrolló la campaña “Bogotá Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas”, a través de la cual se busca concientizar a prestadores de servicios turísticos, comunidad residente, turistas y visitantes de la ciudad sobre los riesgos y

consecuencias de estos flagelos. En este sentido, se creó una batería de piezas digitales, plasmadas en afiches y en separadores de libros.

En 2024, se llevaron a cabo 6 activaciones de la Campaña Bogotá Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas en Quinta Paredes; con el apoyo de Corferias, la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia, la Alcaldía Local de Teusaquillo, la Secretaría de Gobierno, la Policía de Turismo, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y la Fiscalía General de la Nación.

En estas activaciones, se abordó a ciudadanos y visitantes para brindar información acerca de las dinámicas asociadas a la ESCNNA y a la Trata de Personas, cómo identificar señales de alerta y cómo reportar y denunciar ante las autoridades competentes, visibilizando y haciendo entrega del material de la campaña.



A continuación, se registra la información de las activaciones adelantadas en la vigencia dentro del polígono:

1. **30 de agosto.** Prestadores de servicios turísticos de Quinta Paredes (material de la campaña entregado a 7 establecimientos y 10 personas)



2. **06 de septiembre.** Feria del Hogar en Corferias (material de la campaña entregado a 130 personas)



3. **13 de septiembre.** Feria del Hogar en Corferias (material de la campaña entregado a 50 personas)





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

4. **27 de septiembre.** Smart City Expo en Corferias (material de la campaña entregado a 30 personas)



5. **11 de octubre.** Salón del Ocio y la Fantasía SOFA en Corferias (material de la campaña entregado a 300 personas)



6. **01 de noviembre.** Prestadores de servicios turísticos de Quinta Paredes (material de la campaña entregado a 16 establecimientos y 18 personas)



2) Capacitación de agentes de prevención

Con el propósito de formar agentes de prevención en los establecimientos que decidieron participar en el proyecto, se adelantaron 2 cohortes de un proceso gratuito de capacitación de 5 módulos y 15 horas, dirigido a representantes con perfil de estabilidad de las organizaciones vinculadas al sector de viajes, turismo, eventos y convenciones en el polígono de Quinta Paredes.

A continuación, se relacionan las generalidades de cada uno de los módulos:

- Módulo 1. Derechos Humanos y Empresa - Cámara de Comercio de Bogotá

Orientado por Carolina Mejía Micolta, abogada con especialización en Derecho Comercial de la Universidad del Rosario y Maestría en Derecho Internacional de los Negocios en la Universidad ESADE en Barcelona. Durante los últimos 7 años ha trabajado en organizaciones empresariales como la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia y actualmente, en la Cámara de Comercio de Bogotá en Derechos Humanos y Justicia, reivindicando el rol de los empresarios en la sociedad, y promoviendo la apropiación de una debida diligencia en Derechos Humanos por parte de las empresas de Bogotá y Cundinamarca.

En este módulo se abordaron las siguientes temáticas:

- Conducta empresarial responsable y estándares internacionales
- Derechos humanos y su interrelación con las empresas
- Principios rectores de empresas y derechos humanos
- Instrumentos nacionales e iniciativas no vinculantes en derechos humanos
- Mejores prácticas para fomentar un enfoque de derechos humanos

- Debida diligencia en derechos humanos
- Módulo 2. Prevención de Trata de Personas - Organización Internacional para las Migraciones OIM

Orientado por Ana María Martín, Trabajadora Social especialista en Gerencia Social. Su experiencia profesional ha sido en torno a los Derechos Humanos, desde el 2011 trabajó con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en procesos de atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de desplazamiento forzado; para el 2013, se unió al grupo asesor de Enfoques Diferenciales de la Unidad para las Víctimas, con énfasis en niñez y juventud.

Desde 2017, hace parte de la Organización Internacional para las Migraciones -OIM Colombia, como Monitora de Atención, acompañando procesos de atención a población víctima de desplazamiento forzado, apoyó el proceso de reintegración de los niños, niñas y adolescentes desvinculados en el proceso de Paz y actualmente desempeña el cargo de Monitora de Género y Protección del Programa para el Fortalecimiento de la Gobernanza Migratoria de la Organización Internacional para las Migraciones -OIM Colombia, es la profesional encargada de acompañar procesos de prevención, asistencia y coordinación institucional e interagencial, en cuanto al delito de trata de personas.

En este módulo se abordaron las siguientes temáticas:

- Conceptualización de la Trata de Personas
- Marco normativo
- Verbos rectores
- Actores involucrados
- Modalidades
- Finalidades
- Rutas y canales de atención
- Módulo 3. Prevención de ESCNNA - Conceptualización y normatividad - IDT y Consultorio Jurídico Universidad de Los Andes

Orientado por Camila Benítez Díaz, Administradora Ambiental, especialista en Alta Gerencia, quien se desempeña como Profesional Especializada del Instituto Distrital de Turismo, líder del programa de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes en el contexto del turismo para Bogotá. En 2024 formuló el Proyecto Piloto Quinta Paredes Zona

Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas y desde entonces lideró su ejecución, en articulación con la Cámara de Comercio de Bogotá y las demás entidades y organizaciones aliadas.

Gracias al apoyo de la Cámara de Comercio de Bogotá, se contó con el acompañamiento del Consultorio Jurídico Universidad de Los Andes para orientar los temas asociados a normatividad en materia de ESCNNA y Trata de Personas.

En este módulo se abordaron las siguientes temáticas:

- Conceptualización de la Explotación Sexual Comercial de Niños Niñas y Adolescentes desde el enfoque de derechos
 - Actores criminales
 - La ESCNNA en el contexto del turismo
 - La ESCNNA desde el enfoque de riesgos
 - Líneas de reporte y denuncia
 - Situaciones de alerta
 - Marco legal de la ESCNNA
-
- Módulo 4. Buenas prácticas y herramientas para prevención - Fundación Renacer

Orientado por Sergio Rivera Reyes, psicólogo con formación académica y experiencia en derechos humanos y protección infantil. Con un Magíster en Educación para los Derechos Humanos y una especialización en Derechos de los Niños, su carrera se ha centrado en la investigación, prevención y atención de vulneraciones de derechos en comunidades vulnerables.

Sergio ha liderado proyectos de intervención psicosocial, destacándose en su papel como coordinador de iniciativas internacionales de lucha contra la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes y la trata de personas, en colaboración con la Universidad Complutense de Madrid y la Unión Europea. Su trabajo con la Fundación Renacer ha sido fundamental en la creación y desarrollo de alianzas público - privadas, para prevenir la explotación sexual y la trata de personas. Ha contribuido a la mejora de políticas empresariales y programas de responsabilidad social, demostrando su compromiso con la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Su enfoque en la atención terapéutica y formación comunitaria ha tenido un impacto en la transformación social y el empoderamiento de jóvenes y sus familias en Colombia.

En este módulo se abordaron las siguientes temáticas:

- Turismo sostenible
- Ciclo PHVA

- Buenas prácticas de prevención de la ESCNNA
 - Código de Conducta – Resolución 3840 de 2009
 - The Code
-
- Módulo 5. Seguridad y convivencia - Cámara de Comercio de Bogotá y Policía de Turismo de Bogotá

Orientado por Juan Fernando Restrepo, Politólogo y profesional en Relaciones Internacionales enfocado en temas de seguridad nacional, seguridad ciudadana y riesgo político, con 9 años de experiencia como analista de riesgo político y de seguridad en el sector privado. Juan Fernando se desempeña como Coordinador del Centro de Análisis de Coyuntura y Seguridad de Omnitempus, consultora de la Cámara de Comercio de Bogotá para el desarrollo del programa denominado Ciclos de Diagnóstico en Seguridad y Convivencia.

En este módulo se abordaron las siguientes temáticas:

- Seguridad en Bogotá
- Diagnóstico geográfico en seguridad y convivencia en Quinta Paredes
- Hurto al comercio y sus modalidades (situación y acciones de mejora)
- Hurto a personas (situación y acciones de mejora)
- Medidas de prevención
- Canales de denuncia



En este proceso, se logró la participación de 23 prestadores de servicios turísticos del Polígono, entre los que se encuentran 5 de los 7 hoteles afiliados a Cotelco Capítulo Bogotá – Cundinamarca* dentro de la zona priorizada:

1. Hilton Bogotá Corferias*
2. Corferias
3. Ágora Bogotá
4. Habitel Hotels
5. Hotel tu Kasa inn
6. Hotelería Internacional SA
7. City Express plus
8. City Expres Junior by Marriott
9. Trópico Tours Colombia
10. Grupo AR, DoubleTree by Hilton Bogotá Salitre AR
11. Hotel Dorado Ferial
12. G&N TOURS Agencia de viajes
13. Hotel Santiago Plaza
14. Hotel Diplomat Wyndham*
15. Hotel Sweet Home
16. Hotel Hyatt Place*
17. Hotel Fairfield by Marriott Bogotá Embajada*
18. Hotel Black Tower Premium*
19. Hotel Charlotte
20. Sociedad Hotelera San Pablo SAS
21. Ale Viajes Vibrantes – Guía de Turismo
22. Hotel Platinum Suite
23. SM Grand Hotel

3) Asistencia Técnica en la implementación de buenas prácticas

En el segundo semestre de 2024, la Cámara de Comercio de Bogotá en alianza con la compañía Omnitempus, llevó a cabo el programa “Ciclos de Diagnóstico en Seguridad y Convivencia”, cuyo objetivo estuvo orientado a fomentar un mejor entorno para las micro, pequeñas y medianas empresas de Bogotá y la región, en materia de seguridad.

A través de este programa, se efectuó un diagnóstico de seguridad y convivencia a seis (6) establecimientos de alojamiento y hospedaje del polígono, incluyendo aspectos en materia de prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.

La fase de diagnóstico, buscó determinar los riesgos particulares a los que se enfrenta cada empresa respecto a:

- a) Ubicación geográfica. Se enfocó en entender las modalidades delictivas más frecuentes en la zona y la dinámica de algunos fenómenos asociados a la convivencia.

- b) Razón de ser del negocio. Se orientó a establecer los riesgos a los que se enfrenta cada negocio por su dinámica, barreras de seguridad física y hábitos en materia de ciberseguridad.

Para cada una de las seis (6) empresas, se elaboró un plan de acción, con una serie de recomendaciones y medidas a tener en cuenta para mitigar los riesgos asociados a fenómenos como el hurto al comercio, fleteo, ciberdelito, ESCNNA y violencias basadas en género, desde la perspectiva del establecimiento comercial y de los clientes y colaboradores.



Ciclos de Diagnóstico en Seguridad y Convivencia

Hotel Quintas de Bogotá
Calle 22 bis #44 a 18, Barrio Quinta Paredes, Localidad Teusaquillo, Bogotá.

En alianza con **OMNITEMPUS**

Explotación Sexual Comercial en Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA)

De acuerdo con la información recabada durante la visita se encontró que el hotel se encuentra categorizado en un nivel de riesgo alto frente a la ESCNNA. Esto implica que actualmente tanto la administración como los/as colaboradores/as no tienen una gran apropiación del tema en materia de prevención y acción de respuesta.

A continuación, se presentan algunas acciones¹ que ayudarán a mitigar tanto la probabilidad de ocurrencia como un eventual impacto de estos riesgos:

- Asegúrate de implementar un control en el registro en el que solicites la identificación tanto del adulto como del niño, niña y/o adolescente. Verifica que el menor esté acompañado por su padre, madre o tutor legal. Si no hay parentesco, pide un documento de autorización autenticado de los padres, en el que se autorice o informe que el menor se alojará con otra persona mayor de 18 años con el conocimiento de sus tutores. Adjunta una copia de las identificaciones y los documentos presentados como evidencia de la verificación que realice en el protocolo de registro.
- ✗ No permitas el ingreso de ninguna persona a las habitaciones sin hacer el registro correspondiente, especialmente cuando en la habitación esté alojado un menor de edad.
- Establece normas básicas de comportamiento para los clientes y huéspedes que garanticen la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en tu establecimiento. Inclúyelas en los contratos de alojamiento y colócalas en cada habitación para reforzar el mensaje.
- 🔍 Solicita a todo tu personal, tanto actual como futuro, que realicen una capacitación virtual en prevención de ESCNNA y entreguen el respectivo certificado. En Colombia, estos cursos están disponibles de manera gratuita en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o de la Fundación Renacer.

¹ Las recomendaciones han sido extraídas del Manual de Buenas Prácticas para la Prevención de la ESCNNA en Viajes y Turismo dirigido a Prestadores de Servicios Turísticos del Ministerio de Comercio Industrial y Turismo. Para más información consultar en: https://www.minci.gov.co/instituciones/analisis_sectorial/guia-prevencion-turismo-responsable-prevencion-de-la-explotacion-sexual-comercial-de-n-manual-de-buenas-practicas.aspx

35

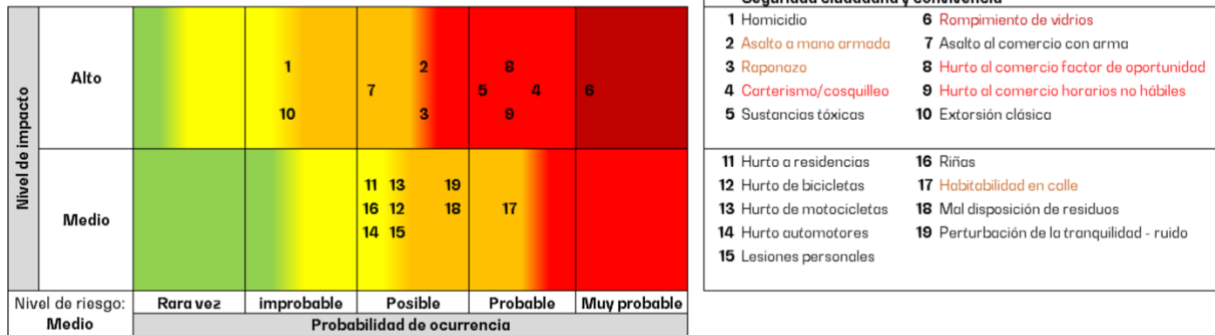
C) ETAPA DE FORTALECIMIENTO DE MECANISMOS DE ARTICULACIÓN Y DIFUSIÓN

4) Consolidación de grupos y frentes de seguridad turística

En el segundo semestre de 2024, la Cámara de Comercio de Bogotá en alianza con la compañía Omnitempus, llevó a cabo el programa “Ciclos de Diagnóstico en Seguridad y Convivencia”, cuyo objetivo está orientado en fomentar un mejor entorno para las micro, pequeñas y medianas empresas de Bogotá y la región, en materia de seguridad.

A través de este programa, se efectuó un diagnóstico de seguridad y convivencia a seis (6) establecimientos de alojamiento y hospedaje del polígono, incluyendo aspectos en materia de prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes. De acuerdo con los insumos del diagnóstico, se construyó un mapa de calor de riesgos geográficos en seguridad y convivencia, de acuerdo con las modalidades delictivas que representan mayor riesgo para los comercios, sus colaboradores y clientes.

Mapa de calor de riesgos geográficos en seguridad y convivencia



UPZ: Quinta Paredes

Fuente: Ciclos de Diagnóstico en Seguridad y Convivencia 2024 (CCB – Omnitempus)

Otro de los resultados del diagnóstico, es un Mapa de Seguridad y Convivencia a través del cual se identifican los desafíos de seguridad y convivencia que enfrenta la zona, tales como: la victimización por hurto, la falta de iluminación, el mal manejo de residuos y la presencia de habitantes de calle.

Mapa de Seguridad y Convivencia – Quinta Paredes



Fuente: Ciclos de Diagnóstico en Seguridad y Convivencia 2024 (CCB – Omnitempus)

En materia de riesgos en relación con la ESCNNA, el estudio efectuado indica que, de los seis (6) establecimientos de alojamiento y hospedaje con diagnóstico, dos (2) se encuentran en riesgo bajo

en vista de que tanto la administración como los colaboradores tienen apropiación en materia de prevención y respuesta; tres (3) establecimientos se encuentran en riesgo medio pues presentan interés por el tema, pero a través de pequeños esfuerzos que deben ser fortalecidos; y un (1) establecimiento se encuentra en riesgo alto, pues ni su administración ni sus colaboradores tienen apropiación por el abordaje de esta problemática. Finalmente, el estudio identifica dos oportunidades de mejora que refuerzan la necesidad de implementar la metodología propuesta en el Proyecto Piloto Quinta Paredes Zona Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas:

- Se evidencia la ausencia de conocimiento en los establecimientos, sobre los canales efectivos para poner en conocimiento de las autoridades una situación sospechosa de ESCNNA.
- Si bien en la mayoría de establecimientos se implementan acciones contundentes para evitar que se materialice un caso de ESCNNA, solo uno (1) de los seis (6) cuenta con una política escrita.

Por otro lado, en el documento de Ciclos de Diagnóstico en Seguridad y Convivencia de Quinta Paredes de la CCB, se destaca la existencia del Frente de Seguridad 32631 de la zona, a través del cual se coordinan esfuerzos en materia de seguridad entre comerciantes y autoridades. De acuerdo con la información obtenida, varios establecimientos de alojamiento y hospedaje del polígono están vinculados a este frente de seguridad, que cuenta con apoyo de la Policía de Turismo, la Secretaría de Gobierno y representantes de la estación de Policía de Teusaquillo. Este diagnóstico, es un punto de partida importante para la toma de decisiones informadas en relación con la consolidación y fortalecimiento de los grupos y frentes de seguridad turística del Polígono; las cuales se llevarán a cabo en la vigencia 2025.

Las demás acciones de la etapa de fortalecimiento de mecanismos de articulación y difusión se adelantarán en la vigencia 2025 con base en los avances obtenidos en 2024 en materia de articulación interinstitucional e identificación de actores estratégicos de la zona.

VI. INSUMOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA METODOLOGÍA

En cumplimiento del primer objetivo específico del proyecto, el presente apartado busca generar insumos para la validación de la metodología propuesta en el marco del Piloto Quinta Paredes Zona Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas, cuyo resultado se podrá establecer una vez agotadas todas las estrategias planteadas en las dos etapas del proyecto.

Sensibilización para la prevención, reporte y denuncia de ESCNNA y Trata de Personas

De acuerdo con el perfil del proyecto, la consolidación del sector de Quinta Paredes como zona libre de ESCNNA y trata de personas, implica que las personas que residen y trabajan en la zona, entiendan en qué consisten y cuál es su llamado a la acción de acuerdo con el rol que desempeñan para combatir este conjunto de delitos que implican la violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como de los derechos humanos de las víctimas. En este sentido, se hace necesario adelantar procesos de sensibilización a través de charlas, talleres y activaciones con contenidos temáticos y convocatorias diferenciadas para los siguientes públicos objetivo:

- Empresarios de la cadena de valor del turismo, eventos y convenciones: para que identifiquen la necesidad de implementar y asegurar la efectividad de sus políticas y procedimientos en términos de prevención, detección y reporte de la ESCNNA y trata de personas.
- Empleados del sector turismo: para que se concienticen de la existencia e implicaciones de la ESCNNA y trata de personas, y sepan de manera práctica, cómo identificar y reportar cualquier situación sospechosa de ESCNNA y trata de personas.
- Conductores de taxi y transporte especial, residentes y comerciantes de la zona: para que sepan de manera práctica, cómo identificar y reportar cualquier situación sospechosa de ESCNNA y trata de personas.

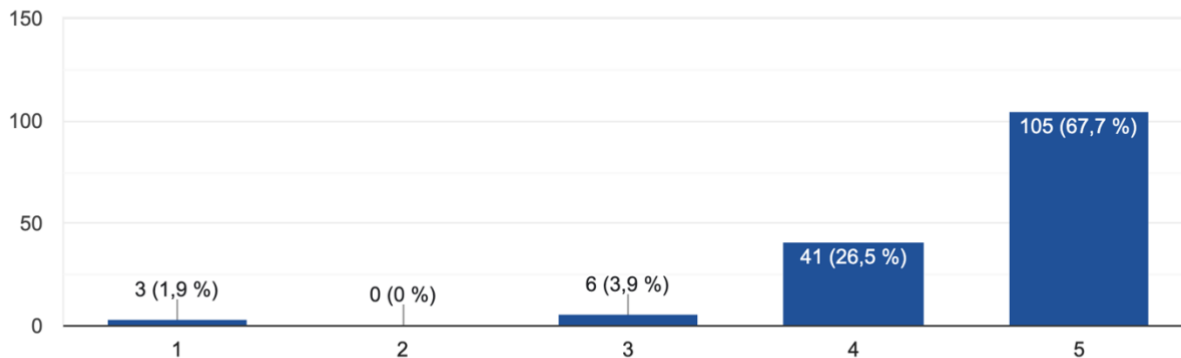
Tal como se indicó en la sección “V. Ejecución”, en la vigencia 2024 se logró sensibilizar a **216 colaboradores** de establecimientos de alojamiento y hospedaje de la zona y del Distrito Ferial de Corferias, a través del Taller para la consolidación de Zonas Seguras, Libres de ESCNNA y Trata de Personas.

Con el fin de medir la satisfacción de los beneficiarios del taller, se aplicó una encuesta en la que participaron 155 personas. A continuación, se presentan los resultados de la encuesta, en cuya escala de valoración el número 5 corresponde al más alto desempeño y el número 1 al más bajo desempeño.

El 94,2% de los encuestados otorga una calificación entre 4 y 5 respecto a la metodología y el material utilizado en el taller:

Califique la metodología y el material utilizado en la actividad

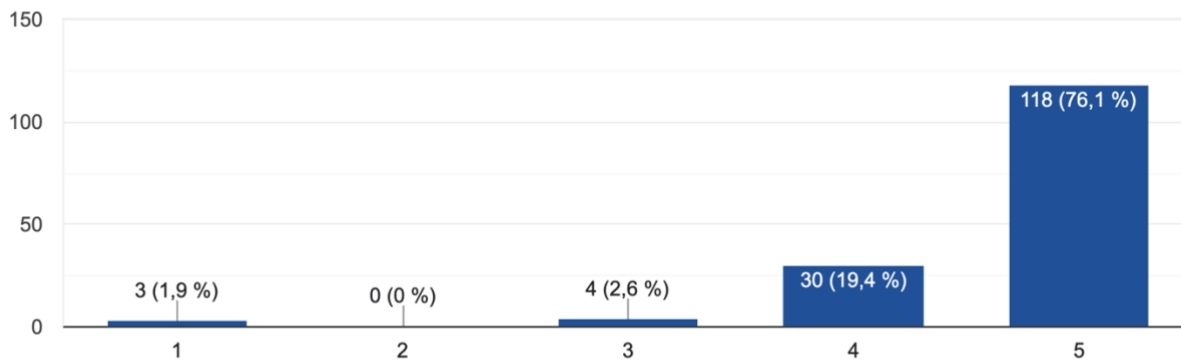
155 respuestas



El 95,5% de los encuestados otorga una calificación entre 4 y 5 respecto al desempeño de los expositores o coordinadores de la actividad:

Califique el desempeño de los expositores o coordinadores de la actividad

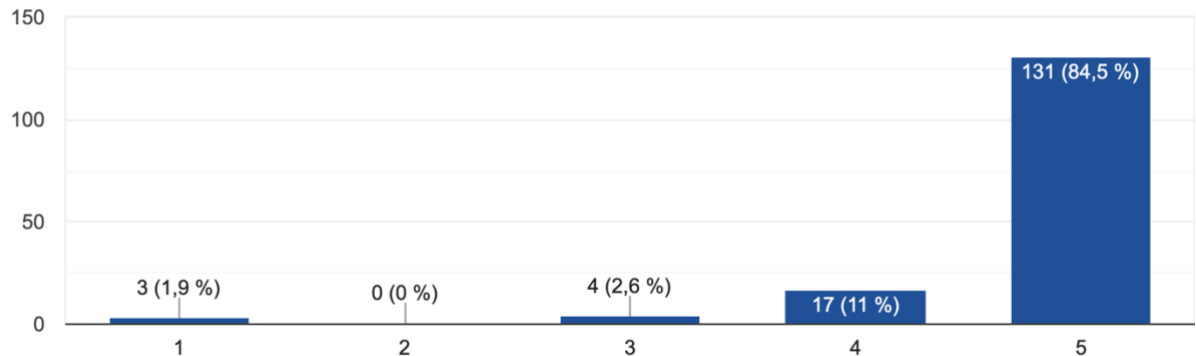
155 respuestas



El 95,5% de los encuestados otorga una calificación entre 4 y 5 respecto a su percepción en relación con la utilidad del taller para prevenir, detectar y denunciar la ESCNNA y la Trata de Personas.

Califique la utilidad de la actividad para prevenir, detectar y denunciar la ESCNNA y la Trata de Personas

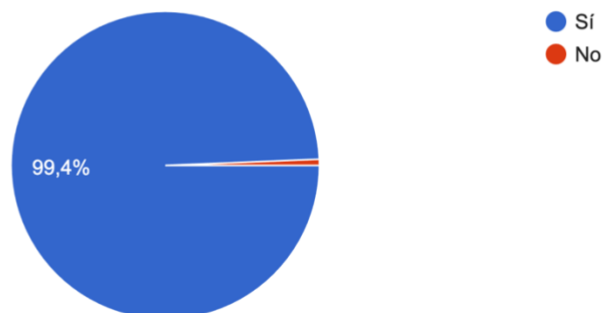
155 respuestas



Finalmente, el 99,4% de los encuestados considera que el taller le aporta elementos para contribuir al turismo responsable en Bogotá.

¿Considera que esta actividad le aporta elementos para contribuir al turismo responsable en Bogotá?

155 respuestas



A continuación, se presentan algunos de los comentarios de los participantes en relación con el taller:

- *Es un tema complejo y no tan común de mencionar o hablar pero es bueno saberlo y tener una forma de identificar o captar que puede estar pasando.*
- *Excelente capacitación.*

- *Me parece una muy buena actividad, que podría implementarse en otros espacios como centros comerciales, JAC, dónde se pueda tener un mayor alcance a más personas.*
- *Excelente tema, necesario para el sector en el que trabajamos.*
- *Muy buena, muy bueno el tiempo, la explicación excelente, el tema muy importante, los espacios adecuados al igual que la integración y la participación del público, las diapositivas son muy intuitivas y entendibles.*
- *Muy conveniente y nos aporta mucho a nuestro trabajo.*
- *Muy buena y enseña cosas que no todos sabemos.*
- *Muy didáctica. Gracias.*

Entre los comentarios, se identificaron dos (2) que evidencian un aspecto a mejorar:

- *Estuvo bien pero quizás puede ser un poco más lúdica.*
- *Hacer más dinámico el taller.*

Capacitación de agentes de prevención

De acuerdo con el documento “Brechas de capital humano del sector turismo” (Ministerio de Educación Nacional, 2021), las empresas del sector turismo presentan alta rotación de personal, pues las personas que se emplean en determinados cargos de los diferentes subsectores del turismo, prefieren emplearse en sectores o cargos diferentes, ya sea por las condiciones laborales o del entorno. A continuación, se presentan los cargos en con más alta rotación identificados:

- Subsector de alojamiento y hospedaje: recepcionista, camarera, botones.
- Subsector de alimentos y bebidas: cocinero, auxiliar de cocina, mesero, barista.
- Subsector de organización de convenciones y eventos comerciales: ejecutivo de promoción y venta, comercial, chef panadero, auxiliar de panadería, cocinero, auxiliar de cocina, steward, capitán de meseros, mesero.
- Subsector de agencias de viajes: asesor comercial.

En este sentido, la metodología del proyecto plantea la necesidad de generar capacidades en las organizaciones participantes en el piloto para formar a su personal en prevención, detección y reporte de la ESCNNA de manera continua; esto, a través de un ciclo de capacitación con certificado de participación, para que al menos una persona de cada organización se forme para obtener el conocimiento y las herramientas necesarias para capacitar y sensibilizar continuamente al personal.

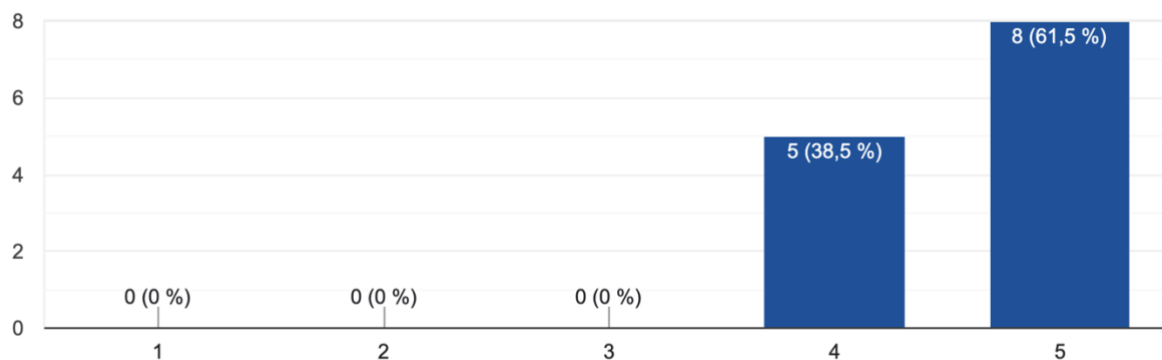
Tal como se indicó en la sección “V. Ejecución”, en la vigencia 2024 se logró la participación de representantes de 23 prestadores de servicios turísticos del Polígono, en el proceso de Capacitación de Agentes de Prevención Quinta Paredes Zona Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas.

Con el fin de medir la satisfacción de los beneficiarios del taller, se aplicó una encuesta en la que participaron 13 personas. A continuación, se presentan los resultados de la encuesta, en cuya escala de valoración el número 5 corresponde al más alto desempeño y el número 1 al más bajo desempeño:

El 100% de los encuestados otorga una calificación entre 4 y 5 respecto a la metodología y el material utilizado en el proceso de capacitación:

Califique la metodología y el material utilizado en la actividad

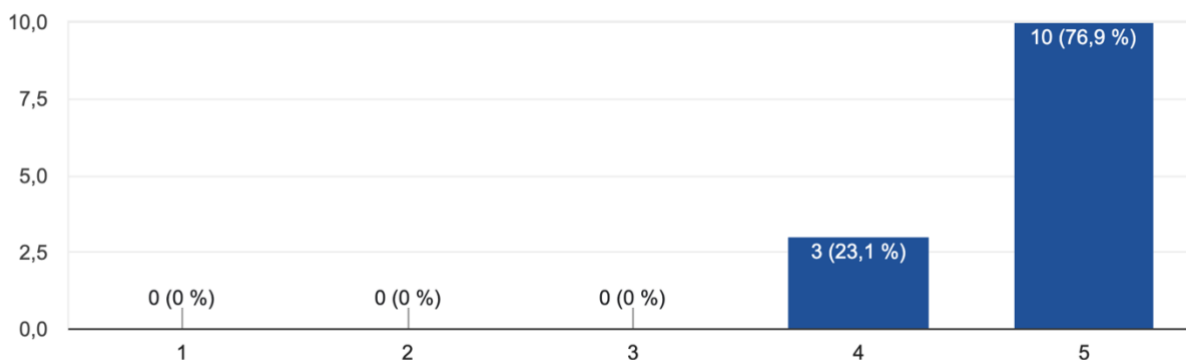
13 respuestas



El 100% de los encuestados otorga una calificación entre 4 y 5 respecto al desempeño de los expositores o coordinadores del proceso de capacitación:

Califique el desempeño de los expositores o coordinadores de la actividad

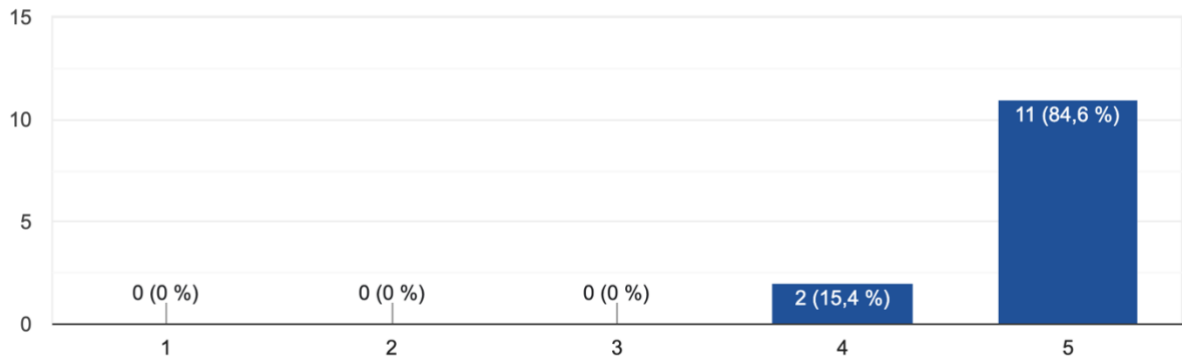
13 respuestas



El 100% de los encuestados otorga una calificación entre 4 y 5 respecto a la utilidad del proceso de capacitación para prevenir, detectar y denunciar la ESCNNA y la Trata de Personas:

Califique la utilidad de la actividad para prevenir, detectar y denunciar la ESCNNA y la Trata de Personas

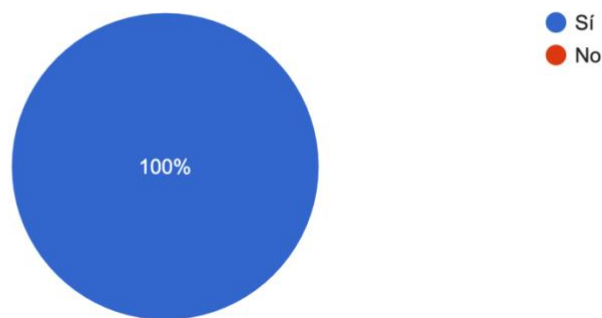
13 respuestas



Finalmente, el 100% considera que el proceso de capacitación le aportó elementos para contribuir al turismo responsable:

¿Considera que esta actividad le aporta elementos para contribuir al turismo responsable?

13 respuestas



A continuación, se presentan algunos de los comentarios de los participantes en relación con el proceso de capacitación:

- *Excelente iniciativa, gracias por invitarnos.*
- *La información fue extremadamente provechosa, como agencia de viajes esperamos que sigan contando con nosotros para poder continuar participando en estos espacios tan valiosos.*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

- *Las empresas que participaron fueron excelentes expositores.*
- *Abordaron de manera muy profesional y humano los temas.*
- *Excelente, muchas gracias.*
- *Excelente para el aprendizaje de cosas nuevas.*
- *Agradezco el envío del certificado de participación, la confirmación de mi asistencia, el material complementario y la encuesta de satisfacción, en la cual expresé mi alta valoración por la calidad del curso. Todo el contenido fue presentado de manera clara y práctica, lo que sin duda facilitará su aplicación en mi día a día. Quiero resaltar la excelente organización y profesionalismo del equipo que lideró esta iniciativa. Me siento muy satisfecho con la experiencia y estaré atento a futuras oportunidades de capacitación con ustedes.*
- *Gracias nuevamente por todo el esfuerzo y dedicación.*
- *Excelente y dinámicas las charlas.*

VII. CONCLUSIONES

- 1) El Proyecto Piloto Quinta Paredes Zona Segura, Libre de ESCNNA y Trata de Personas, responde a la necesidad de generar una cultura de prevención, detección y denuncia frente a la ESCNNA y la Trata de Personas en esta importante zona para el turismo de negocios en Bogotá.
- 2) Para la vigencia 2024, se presentan avances importantes en relación con la etapa de desarrollo de capacidades del proyecto, principalmente a través de procesos de sensibilización, capacitación y asistencia técnica, los cuales presentan resultados favorables en términos de satisfacción; es importante alcanzar a más organizaciones y personas del polígono a través de estos procesos a fin de aumentar el impacto en prevención y reducir el riesgo de materialización de casos de ESCNNA en la zona.
- 3) Las herramientas desarrolladas y las relaciones construidas para la implementación del Proyecto Piloto en Quinta Paredes, son susceptibles de replicar y mantener en las nuevas zonas a priorizar en el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 Bogotá Camina Segura.

VIII. ANEXOS

- Guía Metodológica del Taller de sensibilización para la consolidación de Zonas Seguras, Libres de ESCNNA y Trata de Personas (2024). Instituto Distrital de Turismo.
- Ciclos de Diagnóstico en Seguridad y Convivencia Quinta Paredes (2024). Cámara de Comercio de Bogotá – Omnitempus.

Proyectó: Camila Benítez, Profesional Especializado, Subdirección de Desarrollo y Competitividad



Política Pública Distrital

de **DE TURISMO “BOGOTÁ DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE, INTELIGENTE, RESPONSABLE e INCLUYENTE”**



Política Pública Distrital de Turismo “Bogotá Destino Turístico Sostenible, Inteligente, Responsable e Incluyente

OBJETIVO

Consolidar a Bogotá Región como un destino turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente, que desarrolla la actividad turística en equilibrio con el desarrollo social, ambiental y económico de los territorios, sectores, pueblos y comunidades.



Vigencia **2023-2033**

LOGROS PRIMER SEMESTRE 2024



Asistencia técnica

Se apoyaron 21 prestadores de servicios turísticos y emprendimientos asistidos técnicamente en el proceso de formalización.



Estrategias para prevenir el delito

Se ejecutaron acciones interinstitucionales de control de ocurrencia de delitos en entornos con masificación y concentración turística a 257 unidades productivas del sector.



Financiación

Se entregó apoyo financiero a 226 unidades productivas del sector turístico



Apoyo para emprendimientos

- Se realizaron asesorías para acceder a los programas de financiamiento de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico a ocho actores con proyectos (mipymes y emprendimientos) del sector turístico.
- Se brindaron estímulos económicos a 30 procesos comunitarios de turismo.



Promoción turística

Mediante el Sistema de Información Turística con oferta de este sector por localidades <https://www.idt.gov.co/es/sitbog>

Secretaría Distrital de Planeación
Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica
Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas

Informe de Seguimiento Plan de Acción Política Pública Distrital de Turismo “Bogotá destino turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente” (2023-2033)

Documento CONPES D.C. No 26 de 2023
Corte Junio 2024

1. INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento¹ valora los avances en la implementación de la *Política Pública Distrital de Turismo Bogotá Destino Turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente*, para el año 2024, con corte al 30 de junio. En el análisis realizado por la Secretaría Distrital de Planeación, se examina la gestión de los sectores administrativos responsables de intervenciones en el marco de la fase de implementación de las políticas públicas.

El objetivo del informe es generar información útil para el control ciudadano y evaluar posibles ajustes necesarios para alcanzar los objetivos y resultados propuestos. El seguimiento se realiza siguiendo la metodología establecida por la Secretaría Técnica del CONPES D.C. y se basa en un instrumento de reporte que mide el cumplimiento de los productos y resultados según los indicadores² y metas³ establecidos.

2. GENERALIDADES DE LA POLÍTICA PÚBLICA

La Política Pública Distrital de Turismo: *Bogotá Destino Turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente*, fue adoptada mediante Documento CONPES D.C. No 26 de 31

¹ Seguimiento: es el momento del ciclo de la política que gestiona y analiza la información que se produce y permite tomar decisiones en curso para efectuar ajustes que encaminen en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

² Indicador: son expresiones de las variables cuantitativas y cualitativas, mediante las cuales pueden medirse los logros alcanzados, observar los cambios vinculados con una intervención o analizar los resultados de una institución.

³ Meta: es la expresión concreta y cuantificable de lo que se quiere alcanzar en un periodo definido, trátase de efectos o productos.



de marzo de 2023. Su objetivo principal es consolidar a Bogotá Región como un destino turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente, que desarrolle la actividad turística en equilibrio con el desarrollo social, ambiental y económico de los territorios, sectores, pueblos y comunidades.

Esta política surge de la necesidad de brindar un marco estratégico para el desarrollo de la actividad turística, que permita materializar los principios del *Turismo Sostenible*, y la implementación de la estrategia *Destino Turístico Inteligente* como forma de gestión de destino para garantizar los derechos de diversos actores del sector y habitantes del destino.

La política se orienta como instrumento para intervenir la baja capacidad del Sistema Distrital de Turismo para el fomento de la actividad turística, que ha afectado la consolidación de Bogotá Región como destino inteligente y sostenible, y ha impactado negativamente en la garantía de derechos fundamentales para la población.

El desarrollo de esta apuesta programática convoca a 14 sectores de la administración distrital, 26 entidades distritales y 20 Alcaldías Locales, para articular acciones, recursos e instrumentos de planeación, que permitan el fortalecimiento del Sistema Distrital de Turismo y con esto contribuir a que Bogotá D.C. y la Región Metropolitana sean un destino sostenible, inteligente, responsable e incluyente.

3. AVANCES DE LA POLÍTICA.

Para los cálculos de avance de la política se utilizan los reportes cuantitativos acumulados de los productos contrastados frente la meta correspondiente y la importancia relativa⁴ asignada a cada producto en el plan de acción. La trayectoria ideal de la política corresponde al avance esperado a junio de 2024 de acuerdo con las metas programadas. Estas dos variables⁵ se comparan para determinar, a partir de la identificación de brechas⁶ si la política tiene un retraso o una sobre ejecución.

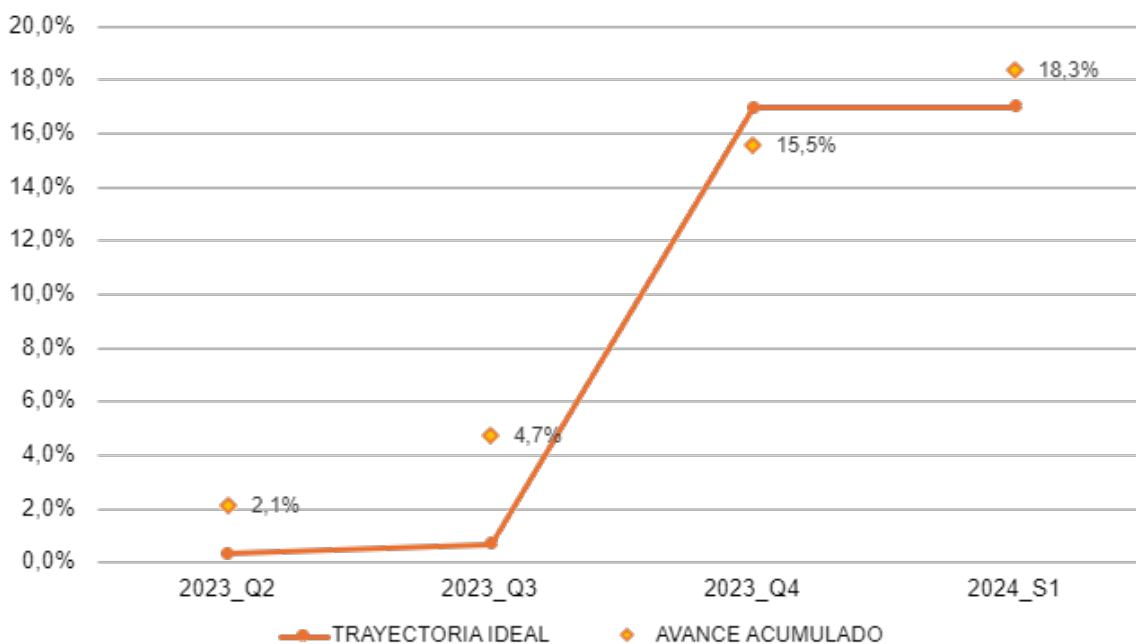
⁴ Importancia relativa: Suma de la importancia relativa de cada uno de los productos vinculados al objetivo

⁵ Variable: es algo que puede tomar distintos valores en el tiempo, es un elemento del sistema bajo análisis, que es inestable, inconstante y mudable.

⁶ La brecha se calcula restando la trayectoria ideal con el avance.



Gráfico 1. Avance acumulado y trayectoria ideal de la Política Pública



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-1 Política Pública

Para el corte a junio 30 de 2024, el avance acumulado de la política alcanzó un 18,3%. Entendiendo que la trayectoria ideal de implementación debería ser de 17% de avance, actualmente se presenta una brecha positiva de 1,3% (gráfico 1).

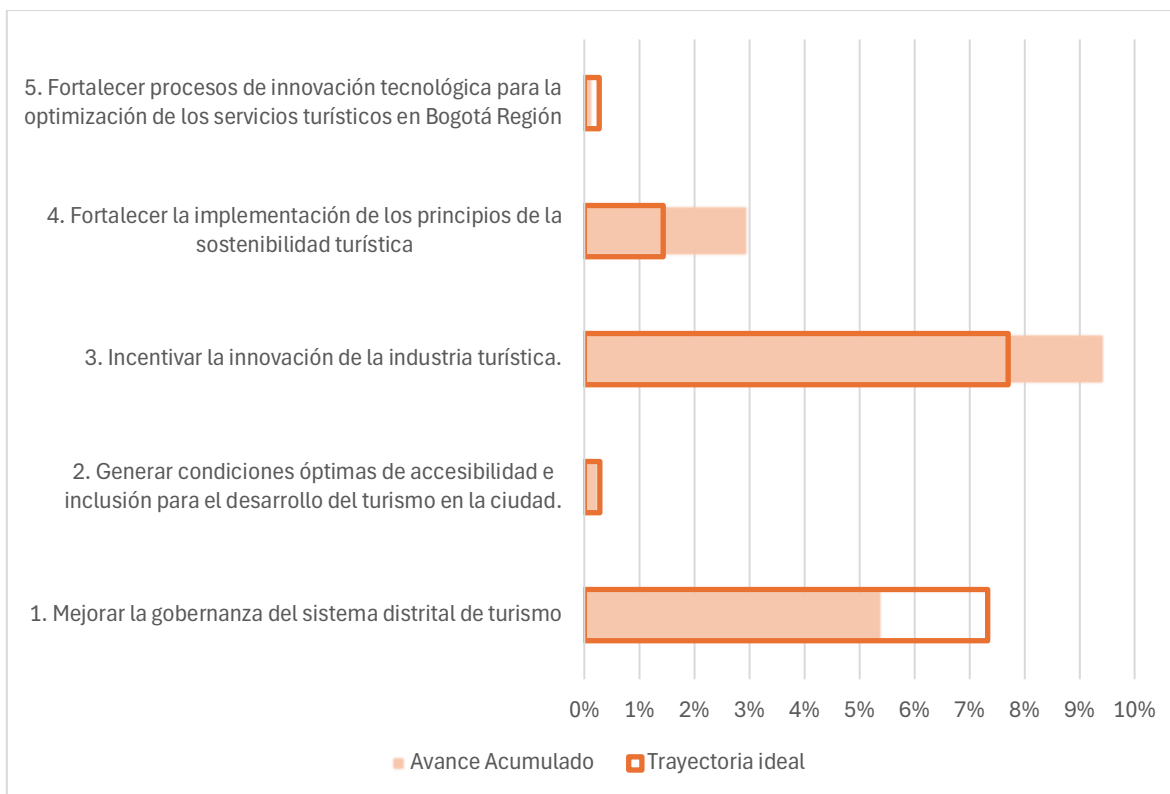
4. AVANCES POR OBJETIVOS.

El plan de acción de la política pública está compuesto proyecta el cumplimiento de 5 objetivos específicos que se desarrollan por medio de 47 productos y 17 metas de resultado. En la gráfica 2 se presenta la trayectoria ideal de los objetivos que conforman la política y se acompañan del avance acumulado⁷ de los productos que conforman cada objetivo. Al comparar la trayectoria ideal contra el avance acumulado se puede identificar brechas negativas, lo cual significa que hay productos del objetivo que no cumplieron la meta programada; brechas positivas, lo cual significa que hay productos del objetivo que tienen una sobre ejecución frente a la meta programada; o no existir brecha lo cual se puede interpretar como el cumplimiento de la meta programada (gráfico 2).

⁷ Avance acumulado: Corresponde al cálculo del avance acumulado sobre la meta total del indicador.



Gráfico 2. Avance acumulado y trayectoria ideal por objetivos



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-1 Política Pública

Objetivo 1: conformado por 11 productos orientados al eje estratégico de *Gobernanza del Sistema Distrital de Turismo*, cuya ponderación es de 23%. Siendo indicadores anuales, algunos cuentan con reporte preliminar y rezagos de la vigencia 2023 (producto 1.1.2 y 1.5.2) por lo que se identifica una brecha negativa de 1.9% al corte.

Objetivo 2: conformado por 4 productos del eje estratégico de *accesibilidad e inclusión para el desarrollo del turismo en la ciudad*. Su ponderación es del 9% en la política pública. El avance en el cumplimiento de los productos asociados presenta un comportamiento sin brecha de implementación, ya que se registra avance acorde con las metas programadas para el primer año de ejecución, registrando un avance del 0,28%.

Objetivo 3: compuesto por 12 productos, de los cuales 10 han iniciado su ejecución. Su ponderación es de 25% en el plan de acción, teniendo en cuenta la relevancia de las estrategias para *fomentar la innovación y aumentar la competitividad de Bogotá como destino turístico*. Aunque los indicadores son de periodicidad anual, se registra una brecha



positiva de 1,7% jalonada por el reporte preliminar del indicador 3.2.2 que sobrepasa la meta programada para la vigencia.

Objetivo 4: Está conformado por 15 productos asociados, de los cuales 8 iniciaron ejecución al corte, de acuerdo a la programación de metas. Este objetivo se relaciona con la *implementación de principios de la sostenibilidad turística*. La ponderación de este objetivo es de 32,13%. Al corte, se identifica una brecha positiva de 1,5%, ya que se observa un desempeño por encima de la meta programada en los reportes preliminares de productos 4.1.1 y 4.3.2.

Objetivo 5: Está conformado por 5 productos relacionados con la apropiación efectiva de la tecnología y la inteligencia en el Sistema Distrital de Turismo, que representan el 11% de ponderación. Al corte, el avance presenta una mínima brecha de implementación, registrando un avance del 0,18%.

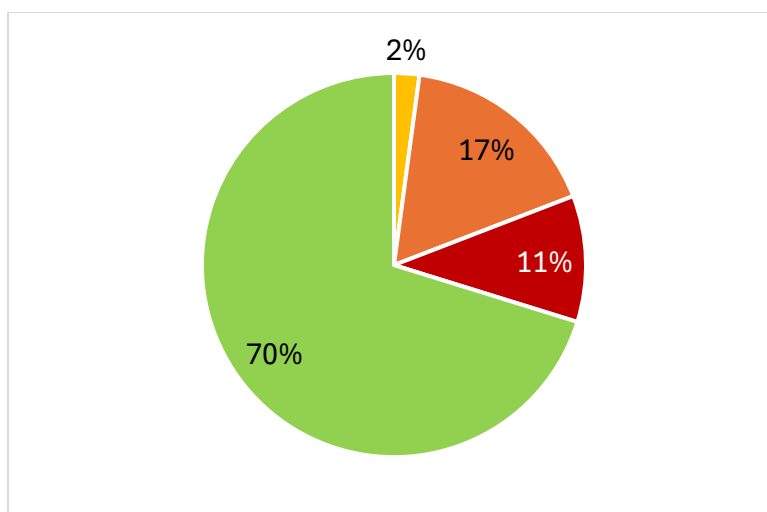
5. ESTADO DE AVANCE DE LOS PRODUCTOS

Con la intención de identificar productos de la política que pueden estar marcando la implementación hacia un mayor o menor nivel de avance, se establecen mediciones tipo 'semáforo' con diferentes niveles de cumplimiento en la implementación.

Los productos con un avance superior a 125% frente a la meta (de la vigencia o de la trayectoria esperada) se consideran en avance con "sobre ejecución" y tienen asignado el color Naranja. Los productos con avance superior a 75% frente a la meta (de la vigencia o de la trayectoria esperada) se consideran en un avance "Alto" y tienen asignado el color verde. Aquellos que han alcanzado un avance en el rango de 51%-75% se consideran con un cumplimiento "Medio" y se presentan en color amarillo. Por su parte, el color rojo identifica los productos con un avance "Bajo", con un avance menor o igual al 50%.



Gráfico 3. Estado de avance de productos hasta la Vigencia



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-1 Política Pública



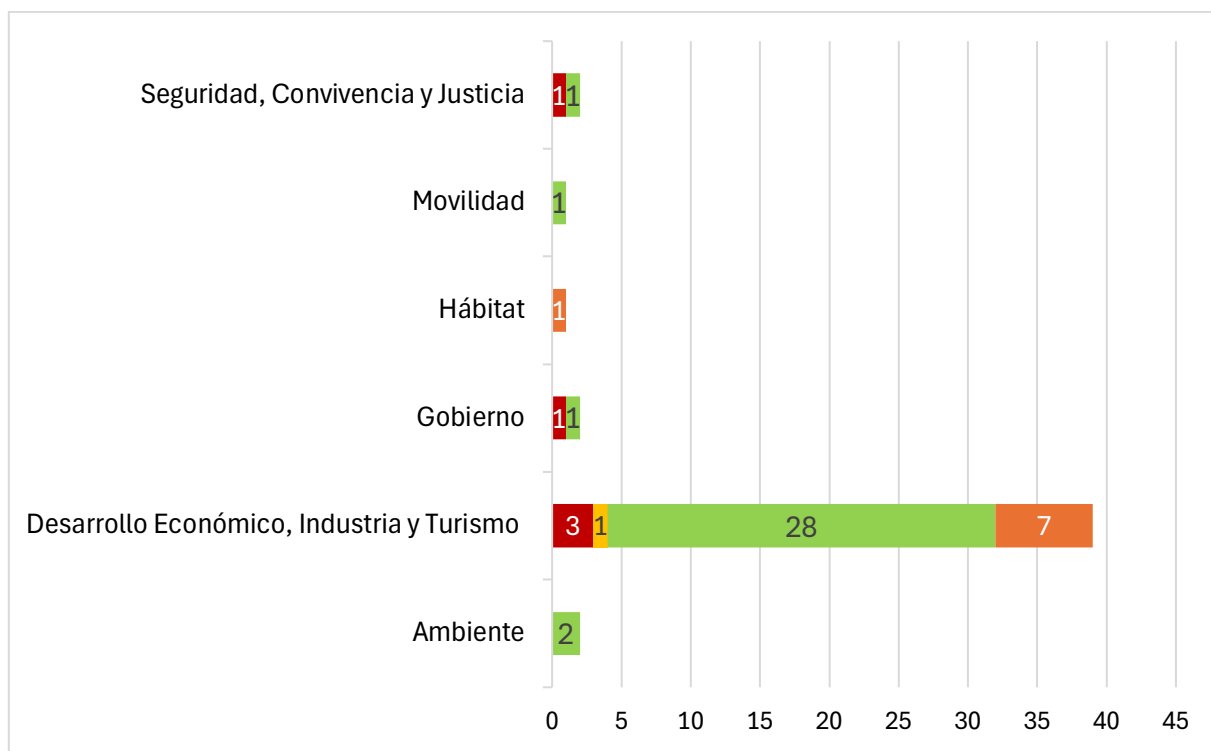
La gráfica 3 muestra el porcentaje de productos que se encuentran en los respectivos rangos de avance mencionados. Para esta política, un 70% de los productos cuentan con un nivel de cumplimiento alto, el 2% se encuentra con un nivel de cumplimiento medio, un 11% de los productos cuentan con un nivel de cumplimiento bajo y un 17% de los productos cuentan con un nivel de cumplimiento en sobre ejecución.

6. PRODUCTOS POR SECTOR RESPONSABLE

La siguiente gráfica muestra la cantidad de productos por sector de la Administración Distrital responsable de la implementación de los productos de acuerdo a su nivel de avance o desempeño.



Gráfico 4. Productos por sector responsable



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-1 Política Pública



Con relación a la ejecución por sectores, se identifica que productos liderados por el sector Ambiente y Movilidad presentan una correcta ejecución en el plan de acción de la política. El sector con más productos a su cargo, Desarrollo Económico, y los sectores Seguridad y Gobierno, registran al menos un producto con un nivel de desempeño bajo, y 8 productos han superado la ejecución programada para la vigencia. (gráfico 4).

7. APORTES DE LA POLÍTICA PÚBLICA A LA CIUDAD

En el primer semestre de 2024, se ejecutaron diferentes estrategias y productos en los que converge la orientación de recursos financieros, humanos, técnicos, y esfuerzos intersectoriales para la consolidación de una institucionalidad orientada hacia la



consolidación de Bogotá D.C. y su Región como destino turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente.

Entre los principales aportes de la política pública al corte semestral 1 de 2024, se presentan:

- 21 número de prestadores de servicios turísticos y emprendimientos asistidos técnicamente en el proceso de formalización.
- 257 acciones Interinstitucionales de control para la mitigación de la ocurrencia de delitos en entornos con masificación y concentración turística.
- 226 unidades productivas del sector turismo beneficiadas con financiación.
- 8 actores (proyectos MYPMES y emprendimientos) del sector turismo asesorados en programas de acceso a financiamiento de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.
- 4 procesos de asistencias técnicas de fortalecimiento para la sostenibilidad de las MiPymes en el mercado turístico.
- 1.359 personas impactadas por acciones y comportamientos adecuados para la gestión de residuos en lugares turísticos de la ciudad.
- 30 estímulos económicos brindados a procesos comunitarios de turismo.
- 1 bases de datos Oferta Turística por Localidades cargada y disponible en el Sistema de Información Turística <https://www.idt.gov.co/es/sitbog>
- Reapertura de sendero Paramuno Monserrate.
- Integración del Distrito con la Red de Turismo Rural.
- Conformación de la Mesa de Biciturismo de Bogotá D.C.
- Estructuración de la Convocatoria 20 de turismo en el D.C. Comunitario Explora y ConVive.
- Diseño de la estrategia de intervención de Zonas de interés turístico del D.C.
- Inicio de mantenimientos de 34 señales turísticas con criterios QR en Bogotá Región.
- 380 estudiantes beneficiados por las estrategias pedagógicas para la apropiación de destino.



8. IMPLEMENTACIÓN DE LOS ENFOQUES⁸

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible que se aplican en la *Política Pública Distrital de Turismo Bogotá Destino Turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente* refieren a los aspectos del enfoque ambiental, territorial, así como al poblacional diferencial y de derechos humanos, desde una perspectiva del desarrollo económico y sociocultural relacionada con la actividad turística, con la premisa de establecer un equilibrio adecuado para garantizar sostenibilidad a largo plazo.

Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales como la Estructura Ecológica Principal, es un elemento fundamental del desarrollo turístico a través de los productos propuestos en la política, de acuerdo a las tipologías y sus servicios asociados, con la premisa de cooperar para conservar los recursos naturales y la diversidad biológica del Distrito Capital y su región.

Por otro lado, la política pública orienta intervenciones atendiendo perspectivas del enfoque poblacional diferencial y Derechos Humanos, con la premisa de respetar la autenticidad sociocultural de las poblaciones, comunidades y localidades anfitrionas, conservar activos culturales y arquitectónicos, valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

Desde el Instituto Distrital de Turismo y el sector Desarrollo Económico, se impulsa el fomento de la formalización dentro del tejido empresarial, ya que a partir de la formalidad se contribuye de manera significativa a la dinamización de la economía y la mejora de la calidad de vida. Es por esto que a través del acompañamiento y asesoría permanente en los procesos de formalización se contribuye al posicionamiento de Bogotá como destino turístico referente de calidad y competitividad.

⁸ Enfoque: se entiende como la forma de dirigir la atención o el interés hacia un asunto para lograr una mayor comprensión de las realidades, situaciones y necesidades sociales, que permita dar respuestas pertinentes por parte del Estado.



Igualmente, la formalización conlleva a que los prestadores de servicios turísticos fomenten prácticas laborales justas, que van encaminadas al goce de los derechos laborales de los trabajadores del sector turismo.

Por otro lado, la asistencia técnica para la inclusión de criterios de accesibilidad a prestadores de servicios turísticos permite aumentar la conciencia en el sector de que los servicios, experiencias y productos turísticos desarrollados, estén diseñados y adaptados para que cualquier persona pueda hacer uso de ellos. De esta manera, se promueve activamente dentro del sector, prácticas que posibiliten a personas con discapacidad, personas mayores, y otros grupos poblacionales en condición de vulnerabilidad, acceder al goce efectivo del derecho humano al ocio y actividades turísticas.

Asimismo, la institucionalización de la mesa de turismo accesible permite generar acciones, identificar buenas prácticas y realizar acuerdos entre actores, para que dentro del sector turismo, se realicen intervenciones físicas, actitudinales y comunicacionales, orientadas a generar la accesibilidad universal a los bienes y servicios producidos en el sector. Al corte junio 2024, se logró avanzar en la mitigación de barreras comunicativas que padecen las personas con discapacidad auditiva al interior de Sistema TransMilenio. La implementación de este producto abarca las diferentes troncales del Sistema TransMilenio que impactan en la mayoría de las localidades de la ciudad de Bogotá, fortaleciendo las actividades turísticas.

Con relación al enfoque territorial, la estrategia de planificación turística a nivel metropolitano busca desarrollar la relación funcional entre Bogotá y la región metropolitana, en torno a las dinámicas del turismo. Esto implica identificar y fortalecer dinámicas del turismo que se gestan en el ámbito regional y que impactan positivamente la economía y el desarrollo social. Desde esta perspectiva, las acciones de política pública asociadas al fortalecimiento de la gobernanza del sistema turístico distrital contribuyen a generar mejores marcos de intervención para afrontar las realidades territoriales del turismo como fenómeno económico, cultural y social.

La región metropolitana Bogotá – Cundinamarca cuenta con una oferta diversa de productos y servicios turísticos, un amplio número de atractivos turísticos y de actividades



económicas asociadas a diferentes tipos de turismo, así como vinculados a la cultura y a la creatividad particularmente, en comparación con otras regiones del país. Tanto las estrategias en implementación, como los productos en ejecución intentan desarrollar el potencial importante en la dinámica del sector turístico a nivel regional, beneficiando la economía local y contribuyendo al desarrollo turístico a nivel nacional.

Muchas de estas estrategias de servicios se están desplegando alrededor de tipologías como el turismo de naturaleza, turismo cultural y artístico, gastronómico, de eventos y en torno a productos locales, distritales y regionales ubicados en las zonas de interés turístico identificadas en la ciudad región. El aporte de sistemas de información y divulgación es otro eje fundamental para potenciar el desarrollo de la actividad turística de la ciudad desde las diferentes tipologías y en los distintos territorios.

Desde el punto de vista local, en el caso del análisis de las dinámicas territoriales de la seguridad las acciones de prevención de inseguridad, la articulación con las Alcaldías Locales, las estaciones de Policía, la ciudadanía y los equipos territoriales de la SDSCJ, entre otros para tomar decisiones más acertadas desde los datos y la información estadística, con el fin de mejorar la seguridad de las actividades turísticas y sus actores, y aportar al fortalecimiento de la sostenibilidad turística de Bogotá.

9. ACCIONES PARA MEJORAR

- Se identifica que persiste un desempeño bajo en desarrollo del producto *Uso de la Marca Bogotá*, con respecto a las magnitudes programadas para 2023 y 2024, registrando incluso conteos de uso por debajo de la línea de base 2022. Se recomienda establecer un análisis respectó a las capacidades para entender el comportamiento del indicador de producto, en términos de logros y dificultades.
- No se presentan avances en la oferta de Servicios de encadenamiento productivo. El reporte no presenta justificación técnica sobre el bajo desempeño de 2023 y los alcances de las intervenciones en 2024.



- No se presentan avances en el Programa de inclusión laboral y productiva en el sector turismo para personas con discapacidad y grupos sujetos de protección especial de manera laboral y productiva al sector Turismo. El reporte no presenta justificación técnica sobre el bajo desempeño de 2023 y los alcances de las intervenciones en 2024.

- Pese a que los indicadores del plan del plan de acción son anuales y los reportes cuantitativos son preliminares o intermedios sobre los avances del primer semestre de 2024, se identifican alertas de desempeño bajo en indicadores 1.4.2 *Direccionamiento de acciones Interinstitucionales de control para la mitigación de la ocurrencia de delitos en entornos con masificación y concentración turística* y 3.2.4 *Servicios de fortalecimiento para la sostenibilidad de las MiPymes en el mercado*.







Anexo 1: Semáforo por indicadores de producto




Los porcentajes de avance que se muestran en el anexo corresponden a las siguientes mediciones:

- El porcentaje de avance en la vigencia (PAV) se refiere al progreso logrado durante el periodo actual o vigencia en comparación con la meta establecida para dicho periodo. Esta medida ofrece una visión del avance actual de un indicador en relación con los objetivos a corto plazo.
- El porcentaje de avance hasta la vigencia (PAHV) se refiere al progreso acumulado logrado durante todas las vigencias desde el inicio de su ejecución hasta la fecha de corte, en comparación con la meta programada acumulada hasta el mismo periodo de análisis. Esta medida ofrece una visión del avance real de un indicador en relación con su trayectoria ideal.
- El porcentaje de avance acumulado (PAA) se refiere al progreso acumulado logrado durante todas las vigencias en las que se ha realizado seguimiento al indicador desde el inicio de la ejecución, en comparación con la meta final programada. Esta medida ofrece una visión del avance en el largo plazo.

La tabla que se relaciona a continuación presenta los niveles de cumplimiento en la implementación de los productos de la política.

	Sobre ejecución
	Cumplimiento alto
	Cumplimiento medio
	Cumplimiento bajo



Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Ponderación relativa	Tipo de anualización	Meta 2024	Avance 2024	% de avance durante la vigencia	% de avance hasta la vigencia	% de avance Acumulado
1.1.1 Programa de formación en Instituciones Educativas Distritales en apropiación de destino	Estudiantes de Instituciones Educativas Distritales beneficiados por estrategias pedagógicas para la apropiación de destino.	2,13%	Suma	300,00		 253,3%	 253,3%	12,7%
1.1.2 Consolidación del uso de la marca Bogotá	Número de empresas y organizaciones del sector turismo, cultura y/o entretenimiento que tienen licenciamiento para el uso de la marca Bogotá	2,13%	Creciente	960,00	21,00		 113,0%	-10,3%
1.1.3 Procesos de formación en identidad turística a personas funcionarias de entidades distritales	Número de entidades distritales beneficiadas con procesos de formación en identidad turística	2,13%	Suma	12				
1.2.1 Procesos de asistencia técnica para la formalización turística	Número de prestadores de servicios turísticos y emprendimientos asistidos técnicamente en el proceso de formalización	2,13%	Suma	60	145,00	 70,0%	 184,4%	25,2%
1.2.2. Servicios de asistencia técnica para la certificación en calidad turística	Número de prestadores de servicios turísticos activos en Bogotá asistidos técnicamente por el IDT para obtener la certificación en calidad turística	2,13%	Suma	80	79,00		 98,8%	9,0%
1.3.1 Plan de acción de Destino Turístico Inteligente (DTI) implementado	Porcentaje de implementación del modelo de Destino Turístico Inteligente para Bogotá	2,13%	Suma	76%	82%		 110,8%	89,1%
1.3.2 Estrategia de planificación metropolitana de turismo	Porcentaje de implementación de la estrategia de planificación regional de turismo	2,13%	Suma	8%	2,0%		 100,0%	2,0%
1.4.1 Conformación de una Red Distrital de prevención de delitos que inciden en el sector turismo y los prestadores de servicios turísticos	Porcentaje de formulación y ejecución del plan anual de operación de la Red para prevenir delitos que inciden en el sector y los prestadores de servicios turísticos	2,13%	Constante	100%	100%		 100,0%	100,0%
1.4.2 Direccionamiento de acciones Interinstitucionales de control para la mitigación de la ocurrencia de delitos en entornos con masificación y concentración turística	Acciones Interinstitucionales de control para la mitigación de la ocurrencia de delitos en entornos con masificación y concentración turística	2,13%	Constante	1500	1633,00	 17,1%	 17,1%	17,1%
1.5.1 Consejos consultivos locales de turismo en funcionamiento	Número de Consejos Consultivos Locales de Turismo funcionando	2,13%	Constante	20				
1.5.2 Acciones de Fortalecimiento implementadas al Consejo Consultivo Distrital de Turismo	Número de Acciones de Fortalecimiento implementadas al Consejo Consultivo Distrital de Turismo	2,13%	Creciente		0,00		 0,0%	0,0%
2.1.1 Procesos de asistencia técnica para la inclusión de criterios de accesibilidad y diseño universal a prestadores de servicios turísticos y atractivos turísticos y actores conexos a la cadena de valor del turismo	Número prestadores de servicios turísticos, atractivos turísticos y actores conexos a la cadena de valor del turismo asistidos técnicamente para la inclusión de criterios de accesibilidad y diseño universal	2,13%	Suma	20	20,00		 100,0%	9,1%
2.1.2 Estrategia para la promoción del turismo accesible en Bogotá	Porcentaje de implementación de la estrategia para la promoción del turismo accesible en Bogotá	2,13%	Suma	8%	2,0%		 100,0%	2,0%
2.2.1 Programa de inclusión laboral y productiva en el sector turismo	Porcentaje de implementación del programa de inclusión laboral y productiva en el sector turismo	2,13%	Suma	8%	2%		 100,0%	2,0%
2.3.1 Canales de información y comunicación del transporte público con intervenciones en lengua de señas	Número de canales de información y comunicación del transporte público con intervenciones en lengua de señas	2,13%	Constante	2				



Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Ponderación relativa	Tipo de anualización	Meta 2024	Avance 2024	% de avance durante la vigencia	% de avance hasta la vigencia	% de avance Acumulado
3.1.1 Estrategia para la promoción del turismo cultural en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo cultural	2,13%	Suma	45,00	40,00		● 100,0%	5,6%
3.1.2 Estrategia para la promoción del turismo de naturaleza en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo de naturaleza	2,13%	Suma	25,00	25,00		● 100,0%	9,1%
3.1.3 Estrategia para la promoción del turismo rural en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo rural	2,13%	Constante	8,00	12,00		■ 150,0%	150,0%
3.1.4 Estrategia para la promoción del turismo de salud y bienestar en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo de salud y bienestar	2,13%	Suma	22,00	20,00		● 100,0%	6,9%
3.1.5 Estrategia para la promoción del turismo gastronómico en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo gastronómico	2,13%	Suma	25,00	20,00		● 100,0%	4,0%
3.1.6 Estrategia para la promoción del bici turismo en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de biciturismo	2,13%	Constante	10,00	10,00		● 100,0%	100,0%
3.1.7 Estrategia para la promoción del turismo para la paz, la memoria y la reparación en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo para la paz, la memoria y la reparación	2,13%	Constante	7,00				
3.1.8 Estrategia para la promoción del turismo de eventos y reuniones en Bogotá	Número de eventos y reuniones captados a través de la estrategia de turismo de eventos y reuniones	2,13%	Suma	25,00	48,00		■ 192,0%	192,0%
3.2.1 Negocios innovadores incubados en el Laboratorio de Innovación Turística	Número de iniciativas de negocios innovadores incubados en el Laboratorio de Innovación Turística	2,13%	Suma	1				
3.2.2 Asesoría para proyectos, microempresas y/o emprendimientos del sector turismo en programas de acceso a financiación	Número de proyectos, microempresas y/o emprendimientos del sector turismo asesorados en programas de acceso a financiamiento de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.	2,13%	Suma	20	0,00	■ 2340,0%	■ 780,0%	106,4%
3.2.3 Servicios de encadenamiento productivo	Número de MiPymes del sector turismo encadenadas productivamente	2,13%	Suma	5	0,00	● 0,0%	● 0,0%	0,0%
3.2.4 Servicios de fortalecimiento para la sostenibilidad de las MiPymes en el mercado	Número de asistencias técnicas de fortalecimiento para la sostenibilidad de las MiPymes en el mercado	2,13%	Suma	20	38,00	● 40,0%	■ 140,0%	19,1%
4.1.1 Acciones para la promoción de comportamientos adecuados para la gestión de residuos en lugares turísticos de la ciudad	Personas impactadas por acciones y comportamientos adecuados para la gestión de residuos en lugares turísticos de la ciudad	2,13%	Suma	160,00	25,00	■ 1698,8%	■ 601,7%	62,9%
4.1.2 Servicios de asistencia técnica especializada en sostenibilidad a prestadores de servicios turísticos	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos asistidos técnicamente para certificarse en sostenibilidad	2,13%	Creciente	36%	33%		● 100,0%	4,3%
4.2.1 Estudios de carga en ecosistemas de la Estructura Ecológica Principal (EEP) que son atractivos turísticos	Número de estudios de capacidad de carga en ecosistemas de la Estructura Ecológica Principal (EEP) que son atractivos turísticos	2,13%	Suma					
4.2.2 Empresas conexas al sector turismo beneficiadas por del programa de reducción de la huella ecológica del turismo	Número de empresas conexas al sector turismo beneficiadas por del programa de reducción de la huella ecológica del turismo	2,13%	Creciente	20				



Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Ponderación relativa	Tipo de anualización	Meta 2024	Avance 2024	% de avance durante la vigencia	% de avance hasta la vigencia	% de avance Acumulado
4.3.1 Servicios técnicos de fortalecimiento a organizaciones sociales, comunales y de propiedad horizontal con vocación turística	Número de servicios técnicos de fortalecimiento a organizaciones sociales, comunales y de propiedad horizontal con vocación turística realizados	2,13%	Suma	10				
4.3.2 Estímulos económicos a procesos comunitarios de turismo	Número de estímulos económicos brindados a procesos comunitarios de turismo	2,13%	Suma	10	16,00	160,0%	306,7%	41,8%
4.3.3 Programa de vinculación laboral flexible de mujeres cuidadoras al sector turismo	Número de mujeres cuidadoras enrutadas en procesos de vinculación laboral en el sector turismo	2,13%	Suma	10%				
4.4.1 Fortalecimiento aglomeraciones productivas	Número de planes de gestión especial para el fortalecimiento de las aglomeraciones productivas implementados	2,13%	Suma	2	0,00		100,0%	10,0%
4.4.2 Acciones de mercadeo de las zonas de aglomeraciones productivas	Número de acciones de mercadeo para la promoción de las zonas de aglomeraciones productivas en la oferta turística de Bogotá	2,13%	Suma	10	2,00		20,0%	1,8%
4.5.1 Asistencia técnica para la formulación de planes de gestión turística local	Número de asistencias técnicas para la formulación de planes de gestión turística local	2,13%	Suma	4	4,00		100,0%	20,0%
4.5.2 Procesos de asistencia a Proyectos pedagógicos turísticos de resignificación del territorio.	Número de proyectos pedagógicos turísticos de resignificación del territorio asistidos	2,13%	Suma	1				
4.5.3 Formación en gestión de turismo a mujeres que, en sus diferencias y diversidad, están vinculadas a las manzanas del cuidado y desarrollan actividades relacionadas con la cadena del turismo y sus actividades asociadas	Número de mujeres vinculadas a las manzanas del cuidado que desarrollan actividades relacionadas con la cadena del turismo formadas en gestión del turismo	2,13%	Suma	5				
4.6.1 Intervenciones de sensibilizaciones sobre el uso y disfrute del espacio público realizadas en las Zonas de Interés Turístico (ZIT)	Número de intervenciones de sensibilización sobre el uso y disfrute del espacio público realizadas en las Zonas de Interés Turístico (ZIT)	2,13%	Suma	1				
4.6.2 Investigaciones sobre el estado y las dinámicas de las ZIT.	Número de investigaciones sobre el estado y dinámicas de las ZIT	2,13%	Suma					
4.6.3 Investigaciones sobre el estado y las dinámicas de los COINT	Número de investigaciones sobre el estado y dinámicas de los COINT	2,13%	Suma	1				
5.1.1 Aumento del número de cuerpos de datos turísticos disponibles para interoperabilidad a personas usuarias del Sistema de Información Turística	Número de cuerpos de datos disponibles para interoperabilidad	2,13%	Suma	1				
5.1.2 Asistencias técnicas en el uso del Sistema de Información Turística	Número de personas asistidas técnicamente en el uso del Sistema de Información Turística	2,13%	Suma	5				
5.2.1 Disponibilidad de datos para gestión e interoperabilidad procedentes de la actividad de los actores en el sector turismo	Número de bases de datos disponibles para gestión e interoperabilidad	2,13%	Creciente	3		66,7%	66,7%	8,3%
5.2.2 Atractivos turísticos fortalecidos con criterios de inteligencia y señalización inteligente	Porcentaje de atractivos turísticos fortalecidos con criterios de inteligencia y señalización inteligente	2,13%	Suma	55%				
5.2.3 Procesos de asistencia técnica para la transformación digital a prestadores de servicios turísticos	Número de prestadores de servicios turísticos asistidos técnicamente para la transformación digital	2,13%	Suma	5				



Informe de Seguimiento Plan de Acción Política Pública Distrital de Turismo “Bogotá destino turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente” (2023-2033)

Documento CONPES D.C. No 26
Corte: Diciembre 31 de 2023
Mayo 2024

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de seguimiento corresponde a los avances en la implementación de la *Política Pública Distrital de Turismo Bogotá Destino Turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente*, como parte del ejercicio que desde la Secretaría Distrital de Planeación se realiza para generar información acerca de las gestiones que lidera el Distrito para el abordaje e intervención de sus distintas problemáticas y potencialidades, en favor de la población de la ciudad.

En este sentido, las tareas adelantadas por los sectores administrativos y sus entidades en el marco de los planes de acción de los diferentes instrumentos que conforman el Ecosistema de Políticas Públicas del Distrito Capital, son analizadas para generar información útil para la rendición de cuentas frente a la ciudadanía, así como para la valoración institucional sobre la necesidad de posibles ajustes en la implementación de las políticas, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Este informe de seguimiento corresponde a los avances del plan de acción de la Política Pública en su primer año de implementación, con corte a diciembre 31 de 2023. El análisis fue elaborado a partir de la información de los reportes de seguimiento y avances suministrados por la *Secretaría Distrital de Desarrollo Económico* como líder de sector, y el Instituto Distrital de Turismo, entidad que coordina y consolida los reportes realizados por cada uno de los sectores y entidades responsables de la implementación de productos del plan de acción.

Adicionalmente, el seguimiento realizado a la política se lleva a cabo de acuerdo con la metodología definida por la Secretaría Técnica del CONPES D.C. en *la Guía para el*



Seguimiento de Políticas Públicas, así como los lineamientos emitidos por dicha instancia. Al respecto, se cuenta con un instrumento de reporte de las acciones implementadas para dar cumplimiento a los productos y resultados, de acuerdo con los indicadores y metas definidas para cada vigencia en el plan de acción de la política.

2. GENERALIDADES DE LA POLÍTICA PÚBLICA

La Política Pública Distrital de Turismo fue adoptada en el marco del Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital mediante Documento CONPES D.C. No 26 de 31 de marzo de 2023. Su objetivo principal es consolidar a Bogotá Región como un destino turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente, que desarrolle la actividad turística en equilibrio con el desarrollo social, ambiental y económico de los territorios, sectores, pueblos y comunidades.

Esta política surge de la necesidad de brindar un marco estratégico para el desarrollo de la actividad turística, que permita materializar los principios del *Turismo Sostenible*, la implementación de Destino Turístico Inteligente como forma de gestión de destino y garantizar los derechos de diversos actores del sector y residentes del destino. La política se orienta como instrumento para intervenir el problema de baja capacidad del Sistema Distrital de Turismo para el fomento de la actividad turística y la consolidación de Bogotá Región como destino inteligente y sostenible, lo que ha impactado negativamente en la garantía de derechos fundamentales para la población.

El desarrollo de esta apuesta programática convoca a 14 sectores de la administración distrital, 26 entidades distritales y 20 Alcaldías Locales, para articular acciones, recursos e instrumentos de planeación, que permitan el fortalecimiento del Sistema Distrital De Turismo y con esto contribuir a que Bogotá D.C. y la Región Metropolitana sean un destino sostenible, inteligente, responsable e incluyente.

3. AVANCES DE LA POLÍTICA

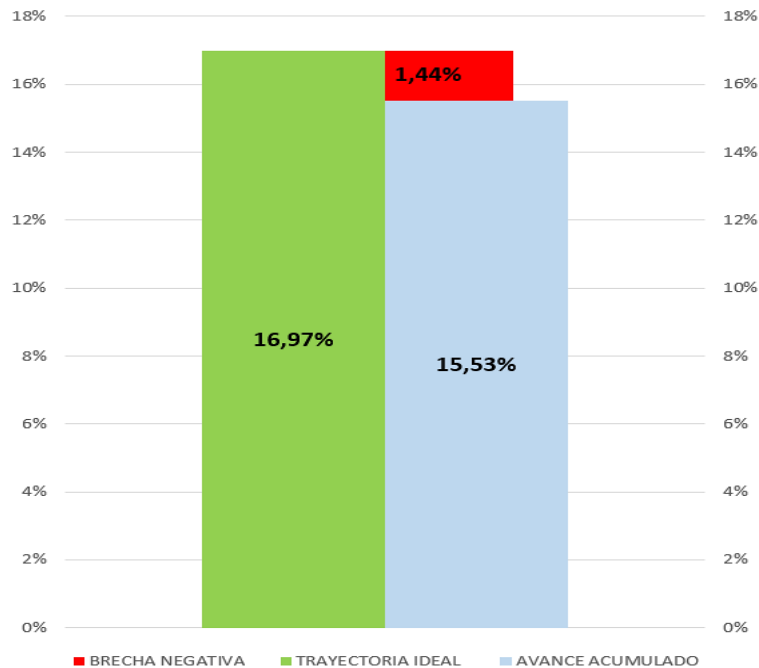
Para los cálculos de avance de la política se utilizan los reportes cuantitativos acumulados de los productos contrastados frente la meta correspondiente y el porcentaje de importancia relativa asignada a cada producto en el plan de acción.

La trayectoria ideal de la política corresponde al avance esperado en la implementación del plan de acción, a la fecha de corte 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con la meta



programada. Estas dos variables se comparan para determinar si existe una brecha, es decir, si la política tiene un retraso o una sobre ejecución. Las brechas de implementación se calculan restando la trayectoria ideal programada con el avance alcanzado al corte.

Gráfico 1. Avance acumulado de la Política Pública



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2023-2 Política Pública

Para el corte 31 de diciembre de 2023, el avance acumulado de la política alcanzó un 15,5%. Entendiendo que la trayectoria ideal de implementación debería ser del 16,9% de avance, actualmente el instrumento registra una brecha negativa mínima en la implementación de 1,44%, aspecto que se explica por el comportamiento de indicadores de producto en los que no se superan las metas programadas al corte 2023.

Asimismo, durante la vigencia 2023, la sumatoria del avance de los productos, de acuerdo a la programación, alcanzó un 45% de cumplimiento, 12% debajo de la trayectoria ideal para el primer año de implementación de la política (57%), teniendo en cuenta que solo 29 productos de 47 registrados en el plan de acción iniciaron implementación, de acuerdo a la programación.

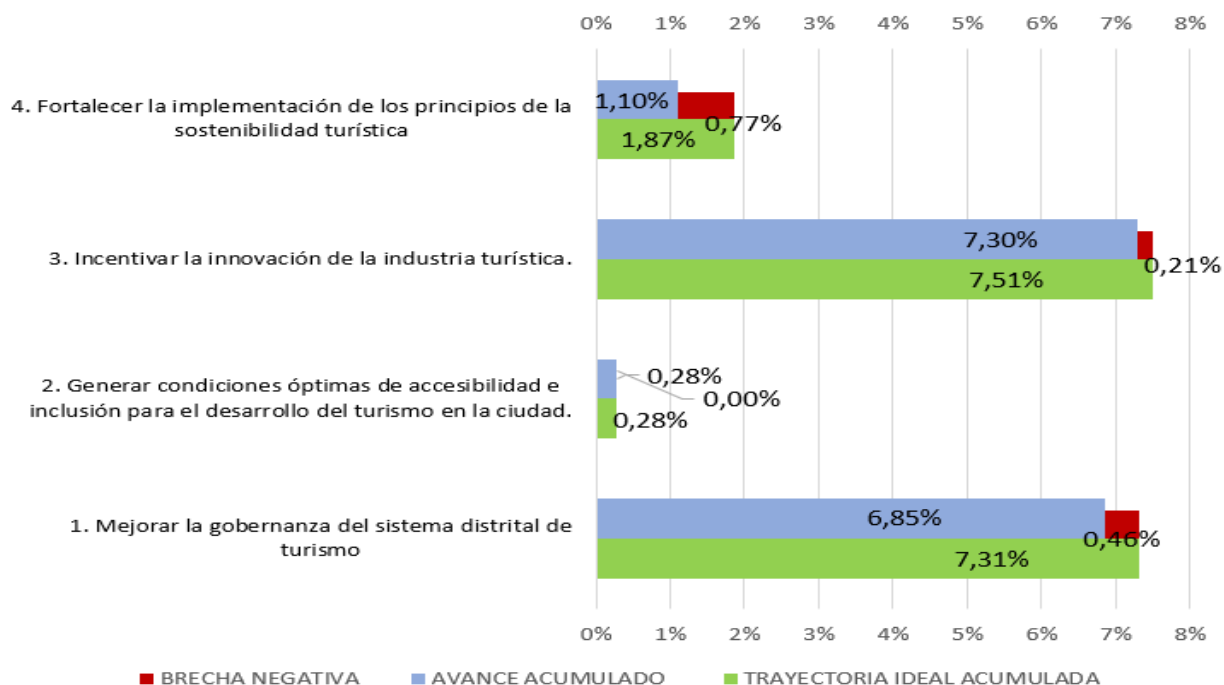


4. AVANCES POR OBJETIVOS HASTA LA VIGENCIA

La política pública y su plan de acción están compuestos por 5 objetivos específicos y 47 productos. De manera general, el reporte de seguimiento al corte diciembre 2023 permite interpretar un nivel de desempeño alto de las metas programadas en los indicadores de producto, y, por lo tanto, un cumplimiento general de los objetivos específicos de la política pública.

En la gráfica 2 se presenta la trayectoria ideal de los objetivos que conforman la política (barras en verde) y se acompañan del avance de los productos que conforman cada objetivo (barras en azul). Al comparar la trayectoria ideal contra el avance acumulado se puede encontrar brechas negativas pequeñas (barras rojas), lo cual significa que hay productos del objetivo cuyos indicadores muestran un desempeño inferior a la meta programada en el primer año de implementación.

Gráfico 2. Avance de la política por objetivos



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2023-2 Política Pública

Objetivo 1: Está conformado por 11 productos de la política pública que se encuentran orientados al eje estratégico de *Gobernanza del Sistema Distrital de Turismo*, de los cuales 8 iniciaron su implementación en 2023. Su ponderación es de 23%. En conjunto, los



productos asociados a este objetivo presentan una brecha negativa de implementación mínima de un 0,46%, que se explica particularmente por el desempeño bajo del producto 1.5.2 *Acciones de Fortalecimiento implementadas al Consejo Consultivo Distrital de Turismo* (ver anexo).

Objetivo 2. Está conformado por 4 productos del eje estratégico de *accesibilidad e inclusión para el desarrollo del turismo en la ciudad*, de los cuales 3 iniciaron ejecución en 2023. Su ponderación de importancia relativa es del 9% en la política pública. El avance en el cumplimiento de los productos asociados presenta un comportamiento sin brecha de implementación, ya que fue acorde con las metas programadas para el primer año de ejecución, registrando un avance del 0,28% (ver anexo).

Objetivo 3: Está conformado por 12 productos, de los cuales 10 han iniciado su ejecución. Su ponderación es de 25% en el plan de acción, teniendo en cuenta la relevancia de su relación con las estrategias para *fomentar la innovación y aumentar la competitividad de Bogotá como destino turístico*. Al corte, se evidencia una brecha negativa mínima de 0,21%, que se explica por el bajo desempeño del 3.2.2 *Asesoría para proyectos, microempresas y/o emprendimientos del sector turismo en programas de acceso a financiación* y 3.2.3 *Servicios de encadenamiento productivo* (ver anexo).

Objetivo 4: Está conformado por 15 productos asociados, de los cuales solo 8 iniciaron ejecución de acuerdo a la programación de metas. Este objetivo se relaciona con el eje de *implementación de principios de la sostenibilidad turística*. La ponderación de este objetivo es de 32,13%, y en el primer año de implementación se presenta una brecha negativa mínima de 0,77% que se explica por el desempeño bajo de los productos 4.1.1 *Acciones para la promoción de comportamientos adecuados para la gestión de residuos en lugares turísticos*, 4.4.1 *Fortalecimiento aglomeraciones productivas* y 4.4.2 *Acciones de mercadeo de las zonas de aglomeraciones productivas*.

Objetivo 5: Está conformado por 5 productos relacionados con *la apropiación efectiva de la tecnología y la inteligencia en el Sistema Distrital de Turismo*, los cuales no han iniciado su ejecución de acuerdo a la programación definida.

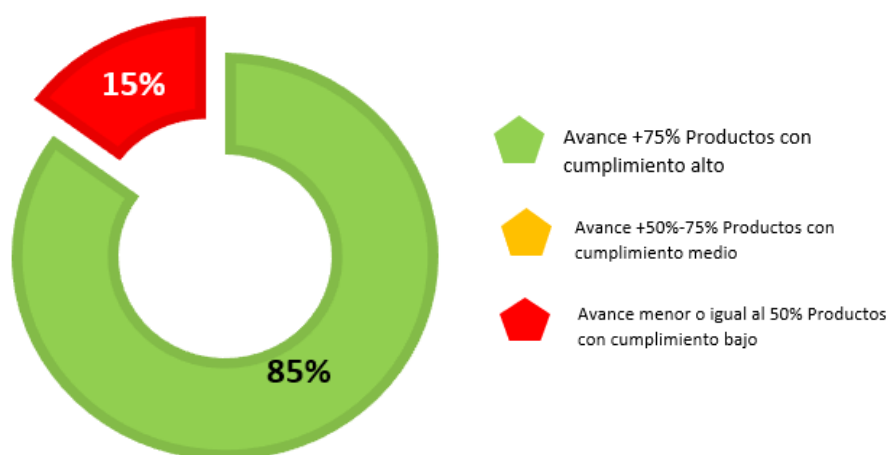


5. ESTADO DE AVANCE DE LOS PRODUCTOS

Con la intención de explicar el comportamiento en la implementación de los productos de la política pública que influyen hacia un mayor o menor nivel de avance, se presentan una serie de gráficas tipo ‘semáforo’, para identificar los diferentes niveles de cumplimiento con relación a los sectores responsables.

Los productos con un avance superior a 75% frente a la meta programada (al corte de la vigencia o en comparación de la trayectoria esperada) se consideran con un nivel de cumplimiento *alto* y tienen asignado el color verde. Aquellos productos que han alcanzado un avance en el rango de 51%-75% se consideran con un nivel de cumplimiento *medio* y se presentan en color amarillo. Por su parte, el color rojo identifica los productos con un cumplimiento *bajo*, menor o igual al 50%.

Gráfico 3. Estado de avance de productos hasta la Vigencia



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2023-2 Política Pública

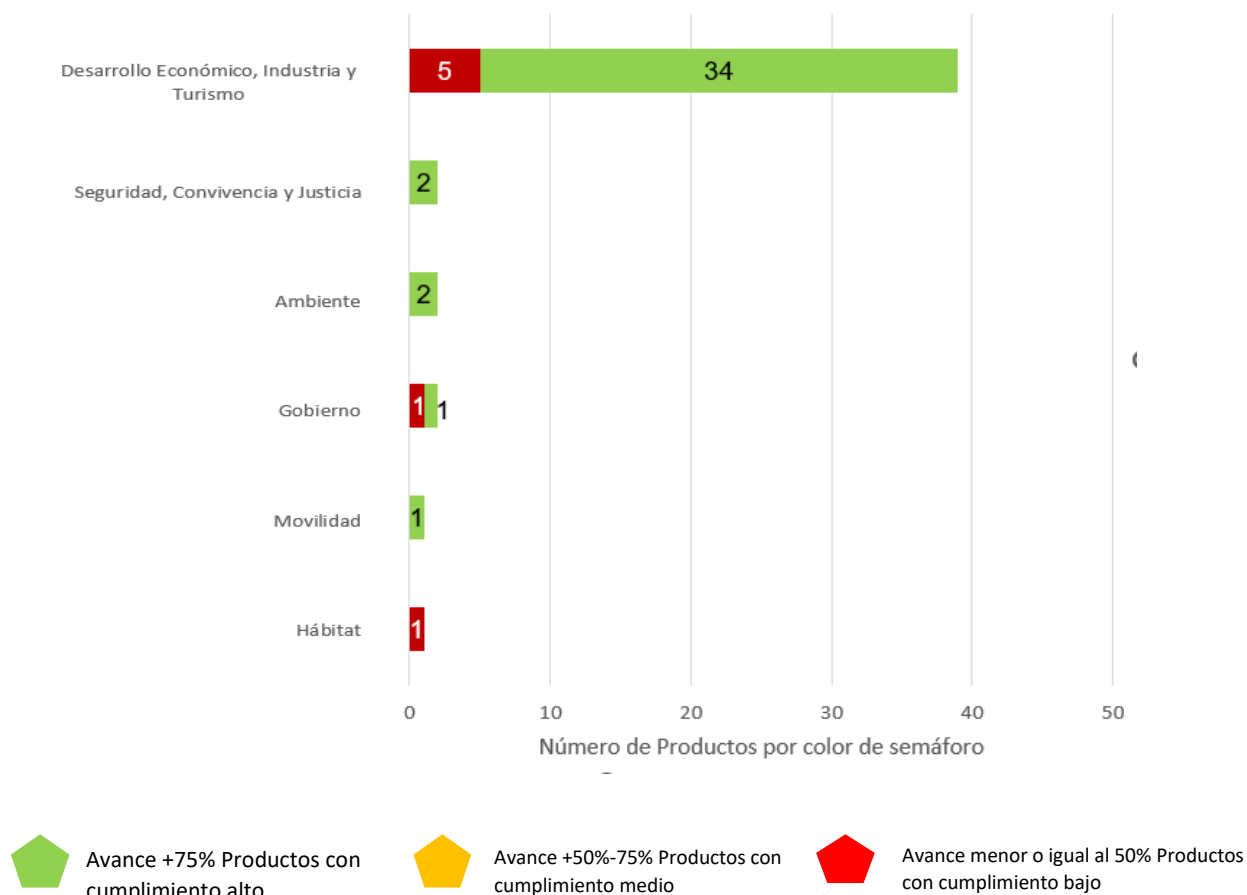
La gráfica 3 muestra el porcentaje de productos que se encuentran en los respectivos rangos de avance mencionados. Para esta política, un 85% de los productos cuentan con un nivel de cumplimiento alto, teniendo en cuenta que solo 29 productos de 47 registrados en el plan de acción iniciaron implementación de acuerdo a la programación.



6. PRODUCTOS POR SECTOR RESPONSABLE

La gráfica siguiente muestra la cantidad de productos a cargo de cada sector responsable que participan en la política desde el Gobierno Distrital, indicando el número de productos a su cargo.

Gráfico 4. Productos por sector responsable



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2023-2 Política Pública

Con relación a la ejecución por sectores, se identifica que productos liderados por el sector Seguridad, Ambiente, Movilidad presentan una correcta ejecución en el plan de acción de la política. El sector con más productos a su cargo, Desarrollo Económico, y los sectores Hábitat y Gobierno, registran productos con un nivel de desempeño bajo.



7. APORTES DE LA POLÍTICA PÚBLICA A LA CIUDAD

Al corte 31 de diciembre de 2023, se resaltan diferentes estrategias y productos en los que convergen recursos financieros, humanos y técnicos, además de la consolidación de una institucionalidad orientada hacia la consolidación de Bogotá D.C. y su Región como destino turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente. Los aportes de la política pública se encuentran agrupados por línea estratégica y por su aporte a resultados esperados.

Gobernanza del Sistema Distrital de Turismo

1) Respecto a los productos que contribuyen al *aumento en el reconocimiento de Bogotá como destino turístico*, se registra que en la vigencia 2023, 21 empresas y organizaciones del sector turismo, cultura y/o entretenimiento lograron cumplir los requisitos de licenciamiento activo para el uso de la *marca Bogotá* como elemento distintivo, incentivando el reconocimiento de la ciudad y su asociación con símbolos que reproducen imaginarios para y visibilizar y posicionar el destino turístico.

2) Con relación a los productos que aportan al *aumento de prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística*, se resalta que, en la vigencia 2023, 145 prestadores de servicios turísticos y emprendimientos fueron asistidos técnicamente en el proceso de formalización, además de que 79 prestadores de Servicios Turísticos, activos en Bogotá, fueron asistidos técnicamente para obtener la certificación en calidad turística

3) Sobre el proceso de *certificación de Bogotá como miembro de Destino Turístico Inteligente*, se destaca la medición realizada por SEGITUR 82,5% como porcentaje obtenido en la medición de SEGITUR, organización que acredita la gestión de destino sostenible, que contribuye a la materialización de principios de sostenibilidad turística, la accesibilidad, la incorporación de la tecnología, y la innovación, como indicador de la implementación del modelo de Destino Turístico Inteligente para Bogotá. En este sentido, se destaca la adopción del Acuerdo Distrital 921 de 2023 para la adopción del modelo de *Destino Turístico Inteligente*, así como el inicio de la implementación de la estrategia de planificación regional de turismo en el marco de la Región Metropolitana.

4) En relación a los productos asociados a la *reducción del número de turistas víctimas de delitos de alto impacto en Bogotá*, se resalta la conformación y puesta en operación del



100% de la *Red Gremial de Prestadores de Servicios Turísticos*, para prevenir delitos que inciden en el sector, mediante la cual se desarrollaron 455 actividades de control y monitoreo de la seguridad de zonas de interés. Asimismo, se registran 1.633 acciones Interinstitucionales de control para la mitigación de la ocurrencia de delitos en entornos con masificación y concentración turística.

Accesibilidad e inclusión para el desarrollo del Turismo en la ciudad.

6) En relación a los productos que contribuyen al *aumento de actores de la cadena de valor del sector turismo con conocimientos sobre accesibilidad como criterio de servicio*, se registran 20 procesos de asistencia técnica para la inclusión de criterios de accesibilidad y diseño universal a prestadores de servicios turísticos, atractivos turísticos y actores conexos a la cadena de valor del turismo. Asimismo, se inician actividades para implementar la Estrategia para la Promoción del Turismo Accesible en Bogotá

Innovación de la industria turística.

7) En 2023, la medición del [Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia](#) presentó para Bogotá un incremento de 8% con respecto a la última medición (2022), liderando el ranking nacional con un puntaje de 7 puntos de promedio en los 10 criterios del indicador, lo que refleja un crecimiento de la competitividad turística de Bogotá, y un gran avance hacia la consolidación como destino turístico del país. La medición permite observar fortalezas en temas como la estrategia de mercadeo, infraestructura y aspectos culturales. Igualmente, se identifica la necesidad de mejorar las dimensiones de gestión de destino y el ámbito económico.

Con respecto a los productos que aportan a al aumento de la competitividad del sector, para la vigencia 2023 se observa que se alcanzaron las metas programadas en cobertura de prestadores de servicios turísticos de las diferentes estrategias de turismo de acuerdo a las tipologías priorizadas: Cultural (40), Naturaleza (25), Rural (12), Bici turismo (10), Salud y Bienestar (20), Gastronómico (20) Eventos y reuniones (40).

8) Sobre los productos que contribuyen al *aumento de las capacidades para innovar de prestadores y prestadoras de servicios turísticos*, en 2023 se registra el desarrollo de 25 asistencias técnicas de fortalecimiento en sostenibilidad de *mipymes* del sector.

Implementación de los principios de la sostenibilidad turística.



9) Con respecto a los productos que aportan al *incremento en el número de prestadores de servicios turísticos certificados en sostenibilidad*, en la vigencia 2023, se resaltan las acciones realizadas para el desarrollo de 56 prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa de Economía Circular para el tratamiento en envases de vidrio y 25 prestadores atendidos con orientaciones en prácticas adecuadas para la gestión de residuos en lugares turísticos de la ciudad. De igual forma, 51 prestadores de servicios fueron usuarios de asistencia técnica en procesos de producción de bienes y servicios turísticos sostenibles.

10) Con relación a los productos que contribuyen al *aumento de procesos de Turismo de base comunitaria*, orientados fomentar y fortalecer iniciativas de organizaciones sociales, comunales y de propiedad horizontal con vocación turística, en 2023 se registra la entrega de 16 estímulos económicos a procesos comunitarios de turismo, junto con asistencia técnica integral en procesos empresariales y posteriormente mediante FONDETUR.

11) Sobre los productos que favorecen el *aumento en la percepción positiva de las aglomeraciones productivas del turismo*, para el corte 2023 se reportan acciones de fortalecimiento de aglomeración productiva Calle 82 corresponden a las zonas de la ciudad que concentran el mayor número de Prestadores de Servicios Turísticos y que reciben el mayor número de turistas y visitantes.

12) Respecto a los procesos que inciden en el *aumento de las capacidades locales para la gestión del turismo*, en 2023 se adelantan actividades de estructuración de los Planes de Gestión Turística Local, mediante el desarrollo de diagnóstico de las dinámicas de 20 localidades y la estructuración programática.

8. ACCIONES PARA MEJORAR

➤ Se observa un desempeño bajo en desarrollo del producto *Uso de la Marca Bogotá*, con respecto a la magnitud programada (660), registrando incluso conteo de uso por debajo de la línea de base. El reporte cualitativo no presenta información que permita entender el alcance del producto, en términos de logros y dificultades.



- Se reporta un avance muy por encima de la meta programa en el producto 1.2.1 Procesos de asistencia técnica para la formalización turística. El reporte cualitativo no explica el comportamiento de la meta (145) respecto a las (60) asistencias programadas. Se sugiere analizar programación a partir de los resultados obtenidos
- No se presentan avances en las actividades de fortalecimiento del Consejo Consultivo Distrital de Turismo, instancia de participación del sector, que permita la orientación y desarrollo de capacidades organizacionales necesarias para su funcionamiento.
- No se presentan avances en la oferta de Servicios de encadenamiento productivo. El reporte no presenta justificación técnica sobre el bajo desempeño.
- No se presentan avances en el Programa de inclusión laboral y productiva en el sector turismo para personas con discapacidad y grupos sujetos de protección especial de manera laboral y productiva al sector Turismo. El reporte no presenta justificación técnica sobre el bajo desempeño.
- No se presentan avances en la Asesoría para proyectos, microempresas y/o emprendimientos del sector turismo en programas de acceso a financiación. El reporte no presenta justificación técnica sobre el bajo desempeño.
- No se presenta información de indicadores de resultados 2.1, 3.2, 4.4 y 4.5, con programación 2023.



Anexo 1: Semáforo por indicadores de producto

Los productos que no presentan porcentaje de avance corresponden a productos cuya fecha de inicio es posterior al corte diciembre 2023, sin embargo, para las gráficas de estado de avance y productos por sector responsable, se presentan en verde ya están al día de acuerdo con su trayectoria ideal.

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Ponderación relativa	Tipo de anualización	Meta 2023	Avance 2023	% de avance durante la vigencia	Meta Final	Acumulado 2023	% de avance Acumulado
1.1.1 Programa de formación en Instituciones Educativas Distritales en apropiación de destino	Estudiantes de Instituciones Educativas Distritales beneficiados por estrategias pedagógicas para la apropiación de destino.	2,13%	Suma				3.000		
1.1.2 Consolidación del uso de la marca Bogotá	Número de empresas y organizaciones del sector turismo, cultura y/o entretenimiento que tienen licenciamiento para el uso de la marca Bogotá	2,13%	Creciente	660	21	3,0%	3.660	21	-10,3%
1.1.3 Procesos de formación en identidad turística a personas funcionarias de entidades distritales	Número de entidades distritales beneficiadas con procesos de formación en identidad turística	2,13%	Suma				57		
1.2.1 Procesos de asistencia técnica para la formalización turística	Número de prestadores de servicios turísticos y emprendimientos asistidos técnicamente en el proceso de formalización	2,13%	Suma	60	145	241,7%	660	145	22,0%
1.2.2. Servicios de asistencia técnica para la certificación en calidad turística	Número de prestadores de servicios turísticos activos en Bogotá asistidos técnicamente por el IDT para obtener la certificación en calidad turística	2,13%	Suma	80	79,00	98,8%	880	79	9,0%
1.3.1 Plan de acción de Destino Turístico Inteligente (DTI) implementado	Porcentaje de implementación del modelo de Destino Turístico Inteligente para Bogotá	2,13%	Suma	74%	82%	110,8%	92%	82%	89,1%
1.3.2 Estrategia de planificación metropolitana de turismo	Porcentaje de implementación de la estrategia de planificación regional de turismo	2,13%	Suma	2%	2,0%	100,0%	100%	2,0%	2,0%

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Ponderación relativa	Tipo de anualización	Meta 2023	Avance 2023	% de avance durante la vigencia	Meta Final	Acumulado 2023	% de avance Acumulado
1.4.1 Conformación de una Red Distrital de prevención de delitos que inciden en el sector turismo y los prestadores de servicios turísticos	Porcentaje de formulación y ejecución del plan anual de operación de la Red para prevenir delitos que inciden en el sector y los prestadores de servicios turísticos	2,13%	Constante	100%	100%	100,0%	100%	100%	100,0%
1.4.2 Direccionamiento de acciones Interinstitucionales de control para la mitigación de la ocurrencia de delitos en entornos con masificación y concentración turística	Acciones Interinstitucionales de control para la mitigación de la ocurrencia de delitos en entornos con masificación y concentración turística	2,13%	Constante	1.500	1.633	108,9%	1.500	1.633	108,9%
1.5.1 Consejos consultivos locales de turismo en funcionamiento	Número de Consejos Consultivos Locales de Turismo funcionando	2,13%	Constante				20		
1.5.2 Acciones de Fortalecimiento implementadas al Consejo Consultivo Distrital de Turismo	Número de Acciones de Fortalecimiento implementadas al Consejo Consultivo Distrital de Turismo	2,13%	Creciente	5	0,00	0,0%	20,00	0,00	0,0%
2.1.1 Procesos de asistencia técnica para la inclusión de criterios de accesibilidad y diseño universal a prestadores de servicios turísticos	Número prestadores de servicios turísticos, atractivos turísticos y actores conexos a la cadena de valor del turismo asistidos técnicamente para la inclusión de criterios de accesibilidad y diseño universal	2,13%	Suma	20	20	100,0%	220	20	9,1%
2.1.2 Estrategia para la promoción del turismo accesible en Bogotá	Porcentaje de implementación de la estrategia para la promoción del turismo accesible en Bogotá	2,13%	Suma	2%	2,0%	100,0%	100%	2,0%	2,0%
2.2.1 Programa de inclusión laboral y productiva en el sector turismo	Porcentaje de implementación del programa de inclusión laboral y productiva en el sector turismo	2,13%	Suma	2%	2%	100,0%	100%	2%	2,0%
2.3.1 Canales de información y comunicación del transporte público con intervenciones en lengua de señas	Número de canales de información y comunicación del transporte público con intervenciones en lengua de señas	2,13%	Constante				2		
3.1.1 Estrategia para la promoción del turismo cultural en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo cultural	2,13%	Suma	40	40	100,0%	715	40	5,6%
3.1.2 Estrategia para la promoción del turismo de naturaleza en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo de naturaleza	2,13%	Suma	25	25	100,0%	25	25	9,1%

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Ponderación relativa	Tipo de anualización	Meta 2023	Avance 2023	% de avance durante la vigencia	Meta Final	Acumulado 2023	% de avance Acumulado
3.1.3 Estrategia para la promoción del turismo rural en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo rural	2,13%	Constante	8	12	150,0%	8	12	150,0%
3.1.4 Estrategia para la promoción del turismo de salud y bienestar en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo de salud y bienestar	2,13%	Suma	20	20	100,0%	290	20	6,9%
3.1.5 Estrategia para la promoción del turismo gastronómico en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo gastronómico	2,13%	Suma	20	20	100,0%	495	20	4,0%
3.1.6 Estrategia para la promoción del bici turismo en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de biciturismo	2,13%	Constante	10	10	100,0%	10	10	100,0%
3.1.7 Estrategia para la promoción del turismo para la paz, la memoria y la reparación en Bogotá	Número de actores de la cadena de valor del turismo vinculados a la estrategia de turismo para la paz, la memoria y la reparación	2,13%	Constante				7		
3.1.8 Estrategia para la promoción del turismo de eventos y reuniones en Bogotá	Número de eventos y reuniones captados a través de la estrategia de turismo de eventos y reuniones	2,13%	Suma	25	48	192,0%	25	48	192,0%
3.2.1 Negocios innovadores incubados en el Laboratorio de Innovación Turística	Número de iniciativas de negocios innovadores incubados en el Laboratorio de Innovación Turística	2,13%	Suma				11		
3.2.2 Asesoría para proyectos, microempresas y/o emprendimientos del sector turismo en programas de acceso a financiación	Número de proyectos, microempresas y/o emprendimientos del sector turismo asesorados en programas de acceso a financiamiento de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.	2,13%	Suma	20	0,00	0,0%	220	0,00	0,0%
3.2.3 Servicios de encadenamiento productivo	Número de MiPymes del sector turismo encadenadas productivamente	2,13%	Suma	5	0,00	0,0%	55	0,00	0,0%
3.2.4 Servicios de fortalecimiento para la sostenibilidad de las MiPymes en el mercado	Número de asistencias técnicas de fortalecimiento para la sostenibilidad de las MiPymes en el mercado	2,13%	Suma	20	38	190,0%	220	38	17,3%
4.1.1 Acciones para la promoción de comportamientos adecuados para la gestión de residuos en lugares turísticos de la ciudad	Personas impactadas por acciones y comportamientos adecuados para la gestión de residuos en lugares turísticos de la ciudad	2,13%	Suma	150	25	16,7%	2.200	25	1,1%

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Ponderación relativa	Tipo de anualización	Meta 2023	Avance 2023	% de avance durante la vigencia	Meta Final	Acumulado 2023	% de avance Acumulado
4.1.2 Servicios de asistencia técnica especializada en sostenibilidad a prestadores de servicios turísticos	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos asistidos técnicamente para certificarse en sostenibilidad	2,13%	Creciente	33%	33%	100,0%	100%	33%	4,3%
4.2.1 Estudios de carga en ecosistemas de la Estructura Ecológica Principal (EEP) que son atractivos turísticos	Número de estudios de capacidad de carga en ecosistemas de la Estructura Ecológica Principal (EEP) que son atractivos turísticos	2,13%	Suma				2		
4.2.2 Empresas conexas al sector turismo beneficiadas por del programa de reducción de la huella ecológica del turismo	Número de empresas conexas al sector turismo beneficiadas por del programa de reducción de la huella ecológica del turismo	2,13%	Creciente				200		
4.3.1 Servicios técnicos de fortalecimiento a organizaciones sociales, comunales y de propiedad horizontal con vocación turística	Número de servicios técnicos de fortalecimiento a organizaciones sociales, comunales y de propiedad horizontal con vocación turística realizados	2,13%	Suma				200		
4.3.2 Estímulos económicos a procesos comunitarios de turismo	Número de estímulos económicos brindados a procesos comunitarios de turismo	2,13%	Suma	10	16	160,0%	110	16	14,5%
4.3.3 Programa de vinculación laboral flexible de mujeres cuidadoras al sector turismo	Número de mujeres cuidadoras enrutadas en procesos de vinculación laboral en el sector turismo	2,13%	Suma				100		
4.4.1 Fortalecimiento aglomeraciones productivas	Número de planes de gestión especial para el fortalecimiento de las aglomeraciones productivas implementados	2,13%	Suma	2	0,00	100,0%	20	2	10,0%
4.4.2 Acciones de mercadeo de las zonas de aglomeraciones productivas	Número de acciones de mercadeo para la promoción de las zonas de aglomeraciones productivas en la oferta turística de Bogotá	2,13%	Suma	10	2	20,0%	110	2	1,8%
4.5.1 Asistencia técnica para la formulación de planes de gestión turística local	Número de asistencias técnicas para la formulación de planes de gestión turística local	2,13%	Suma	4	4	100,0%	20	4	20,0%
4.5.2 Procesos de asistencia a Proyectos pedagógicos turísticos de resignificación del territorio.	Número de proyectos pedagógicos turísticos de resignificación del territorio asistidos	2,13%	Suma				5		

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Ponderación relativa	Tipo de anualización	Meta 2023	Avance 2023	% de avance durante la vigencia	Meta Final	Acumulado 2023	% de avance Acumulado
4.5.3 Formación en gestión de turismo a mujeres vinculadas a las manzanas del cuidado y desarrollan actividades relacionadas con la cadena del turismo	Número de mujeres vinculadas a las manzanas del cuidado que desarrollan actividades relacionadas con la cadena del turismo formadas en gestión del turismo	2,13%	Suma				50		
4.6.1 Intervenciones de sensibilizaciones sobre el uso y disfrute del espacio público realizadas en las Zonas de Interés Turístico (ZIT)	Número de intervenciones de sensibilización sobre el uso y disfrute del espacio público realizadas en las Zonas de Interés Turístico (ZIT)	2,13%	Suma				10		
4.6.2 Investigaciones sobre el estado y las dinámicas de las ZIT.	Número de investigaciones sobre el estado y dinámicas de las ZIT	2,13%	Suma				2		
4.6.3 Investigaciones sobre el estado y las dinámicas de los COINT	Número de investigaciones sobre el estado y dinámicas de las COINT	2,13%	Suma				3		
5.1.1 Aumento del número de cuerpos de datos turísticos disponibles para interoperabilidad	Número de cuerpos de datos disponibles para interoperabilidad	2,13%	Suma				10		
5.1.2 Asistencias técnicas en el uso del Sistema de Información Turística	Número de personas asistidas técnicamente en el uso del Sistema de Información Turística	2,13%	Suma				50		
5.2.1 Disponibilidad de datos para gestión e interoperabilidad procedentes de la actividad de los actores en el sector turismo	Número de bases de datos disponibles para gestión e interoperabilidad	2,13%	Creciente				12		
5.2.2 Atractivos turísticos fortalecidos con criterios de inteligencia y señalización inteligente	Porcentaje de atractivos turísticos fortalecidos con criterios de inteligencia y señalización inteligente	2,13%	Suma				100%		
5.2.3 Procesos de asistencia técnica para la transformación digital a prestadores de servicios turísticos	Número de prestadores de servicios turísticos asistidos técnicamente para la transformación digital	2,13%	Suma				50		

Glosario

Avance acumulado: Corresponde al cálculo del avance acumulado sobre la meta total del indicador.

Cadena de valor: el esquema secuencial y lógico que sintetiza la manera en que se producen los resultados y se genera valor a lo largo del proceso. La cadena es compuesta por cinco elementos: insumos, procesos, productos, resultados.

Enfoque: se entiende como la forma de dirigir la atención o el interés hacia un asunto para lograr una mayor comprensión de las realidades, situaciones y necesidades sociales, que permita dar respuestas pertinentes por parte del Estado.

Importancia relativa: Suma de la importancia relativa de cada uno de los productos vinculados al objetivo

Indicador: son expresiones de las variables cuantitativas y cualitativas, mediante las cuales pueden medirse los logros alcanzados, observar los cambios vinculados con una intervención o analizar los resultados de una institución.

Línea base: conjuntó de indicadores seleccionados para el seguimiento y la evaluación sistemática de políticas y programas, a través de información estadística, oportuna y confiable que permite a instancias directivas la consecución de niveles óptimos de gestión y facilita el proceso de toma de decisiones.

Meta: es la expresión concreta y cuantificable de lo que se quiere alcanzar en un periodo definido, trátase de efectos o productos.

Meta total: Si el tipo de anualización es suma: corresponde a la suma de las metas de todos los años, si es constante: Corresponde al valor de meta de la primera vigencia, si es creciente o decreciente corresponde al valor de la meta ingresado para la última vigencia.

Seguimiento: es el momento del ciclo de la política que gestiona y analiza la información que se produce y permite tomar decisiones en curso para efectuar ajustes que encaminen en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Variable: es algo que puede tomar distintos valores en el tiempo, es un elemento del sistema bajo análisis, que es inestable, inconstante y mudable.



Porcentaje acumulado: Corresponde al porcentaje acumulado de todas las vigencias. Meta año actual: Corresponde al valor de la meta, por cada una de las vigencias Avance año actual: Corresponde a lo ejecutado por vigencia.

Porcentaje de avance: Si el tipo de anualización es suma: corresponde a la suma de los avances por vigencia/meta total) * 100, Si es constante creciente o decreciente: corresponde al último porcentaje acumulado de la vigencia.



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

<50000>

PARA: Andrés Santamaría Garrido
Director General

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 05-03-2025 05:03:44
Al Contestar Cite Este Nr.:2025IE624 O 1 Fol:3 Anex0
Origen: Sd:41 - SUBDIRECCION DE INTELIGENCIA Y GESTIÓN DE TECNO
Destino: DIRECCION GENERAL/SANTAMARÍA GARRIDO ANDRÉS
Asunto: RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 DEL CUESTIONARIO DE
Obs.:

DE: Subdirectora de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información

ASUNTO: Respuestas a las preguntas 11 del Cuestionario de la proposición No. 324 de 2025
“Ejecución de la Política Pública Distrital de Turismo” - PPDT

A continuación, la Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información procede a dar respuesta a la pregunta 11 contenidas en el Cuestionario de la proposición No. 324 de 2025, “Ejecución de la Política Pública Distrital de Turismo” – PPDT, efectuada por los Honorables Concejales de Bogotá **María Clara Name Ramírez** y **Juan Felipe Triana**, de la Bancada Partido Alianza Verde.

PREGUNTA 11. “¿Qué plataformas tecnológicas, desarrollo tecnológico y/o sistemas de información se han creado y fortalecido para la promoción del turismo en el Distrito? Indique las dificultades que han impedido poner a disposición de los ciudadanos la oferta turística y cultural a través de las nuevas tecnologías?”

RESPUESTA 11: En el mes de enero de 2024, el Banco Interamericano de Desarrollo -BID, lanzó la segunda etapa del Programa Turismo Futuro en la que ya se encontraba vinculada y participando Bogotá a través del Instituto Distrital de Turismo, la cual consistió en el diseño de una plataforma de compartición de datos para contar con información del ciclo de viaje del turista, para lo que se escogió como firma consultora a Ernst & Young, con quien la entidad realizó múltiples sesiones de co-creación y donde se evaluaron las dimensiones funcional y técnica de la plataforma, hasta llegar a dos productos entregables:

- Informe de las diferentes dimensiones, al cual se accede a través del siguiente enlace:

<https://drive.google.com/file/d/10wv01IpeuJH7oUn0g7K685lcPrpOVkWm/view?usp=sharing>

- Diseño de la plataforma, al cual se accede a través del siguiente enlace:

https://drive.google.com/file/d/1k97ieN04T9fIY_I6Q3IA-XqGAQa8c8d7/view?usp=sharing

Asimismo, durante la vigencia 2024, se llevaron a cabo mesas de trabajo con diversas Entidades del Distrito Capital, con el objetivo de identificar iniciativas y proyectos de innovación tecnológica que contribuyeran a la oferta turística.

En estas mesas de trabajo, se abordaron temas relevantes con entidades como la Alta Consejería para las TIC, la Secretaría de Movilidad y Transmilenio, así:

Con la Alta Consejería para las TIC, temas asociados a:

- Interoperabilidad entre entidades y empresas para la gestión de información.
- El proyecto de ID Digital, que busca que cada ciudadano de Bogotá pueda tener una carpeta ciudadana con todos sus datos y relaciones con las Entidades estatales.
- El proyecto de Gemelo Digital que busca digitalizar algún porcentaje de la ciudad.

Con la Secretaría de Movilidad, temas relacionados a:

- Datos de waze para las velocidades de la malla vial.
- Centro de gestión de tráfico.
- Conteo automático de vehículos

Con Transmilenio, temas relacionados a:

- TransMiApp, la cual es una herramienta tecnológica fundamental para los usuarios del sistema de transporte público en Bogotá, diseñada para mejorar su experiencia al momento de realizar el viaje.

Igualmente, durante lo corrido de la vigencia 2025, se han mantenido sesiones de trabajo con Microsoft, enfocadas en temas como:


- Modelo de Implementación de Nube Pública Microsoft Azure.
- Implementación de plataformas de compartición de datos.
- Implementación de proyectos para Bogotá como Destino Turístico Inteligente.

Cordial saludo.



IVONNE ADRIANA MARTINEZ ZAPATA
Subdirectora de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información

Proyectó: Juan Carlos Cabuya, contratista, Subdirección de Inteligencia y Gestión de TI
María Ximena Villota, profesional especializada, Subdirección de Inteligencia y Gestión de TI

Revisó: Jacobo Saleme Guevara, contratista, Subdirección de Inteligencia y Gestión de TI 



**Banco Interamericano de
Desarrollo - BID**

**C2.E01 Informe del análisis realizado sobre
las diferentes dimensiones - Bogotá**

Agosto de 2024

1 Introducción, objetivo y alcance del documento

1.1. Introducción

1.2. Objetivo y alcance del documento

1.3. Cumplimiento contractual

2 Metodología

3 Marco de referencia

4 Análisis de las dimensiones

4.1 Modelo de datos

4.2 Legal y normativa

4.3 Operativa / Gobernanza

4.4 Funcional

4.5 Técnica

5 Conclusiones

1

**Introducción,
objetivo y alcance
del documento**

Introducción



El avance e innovación tecnológica a nivel mundial, ha generado el incremento de requerimientos de parte de los usuarios/visitantes, entidades regulatorias y organizaciones privadas sobre diferentes soluciones que les permitan encontrar la información que requieren, cumpliendo con la normativa de cada uno de los países en donde estos se encuentran. Sin embargo, al realizar un análisis del avance del sector en términos tecnológicos, se han encontrado diferentes brechas o puntos de mejora los cuales deberán ser abordados para mejorar y reforzar la competitividad, sostenibilidad y resiliencia del mismo.



Introducción



En línea con lo anterior, este contexto turístico ha impulsado al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con el apoyo de EY, a definir esta consultoría como parte de las iniciativas de fortalecimiento de los sistemas de información del sector, dentro del Programa Turismo Futuro. Para esto, se busca diseñar una plataforma que sea adaptable para otros destinos turísticos y que sea escalable para ser utilizada en otros contextos de los destinos en particular, donde puedan agregarse nuevos actores, datos, sistemas y fuentes de información que robustezcan el modelo a medida que se fortalezca el sector. Para esto, el BID ha planteado los siguientes objetivos:

OBJETIVO

El objetivo principal de esta consultoría es contar con el diseño de una herramienta de compartición de datos para destinos turísticos adaptable y escalable, que permita la integración y análisis eficiente de la información asociada al visitante turístico, cumpliendo con las normativas legales y adaptándose a las necesidades funcionales, operativas y técnicas de los actores involucrados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1

Recopilar los datos necesarios sobre los visitantes turísticos, procedentes de los sistemas tecnológicos ya existentes en cada destino e identificar los datos faltantes.

2

Definir un modelo de compartición de datos interoperable que involucre a los actores turísticos del destino, permitiendo colaboración, integración y compatibilidad de sus sistemas tecnológicos para facilitar el intercambio seguro de información.

3

Definir un modelo de datos mínimo común entre los destinos turísticos, que sea personalizable según las características específicas de cada uno, permitiendo así una adaptación flexible y eficiente a las particularidades de cada destino.

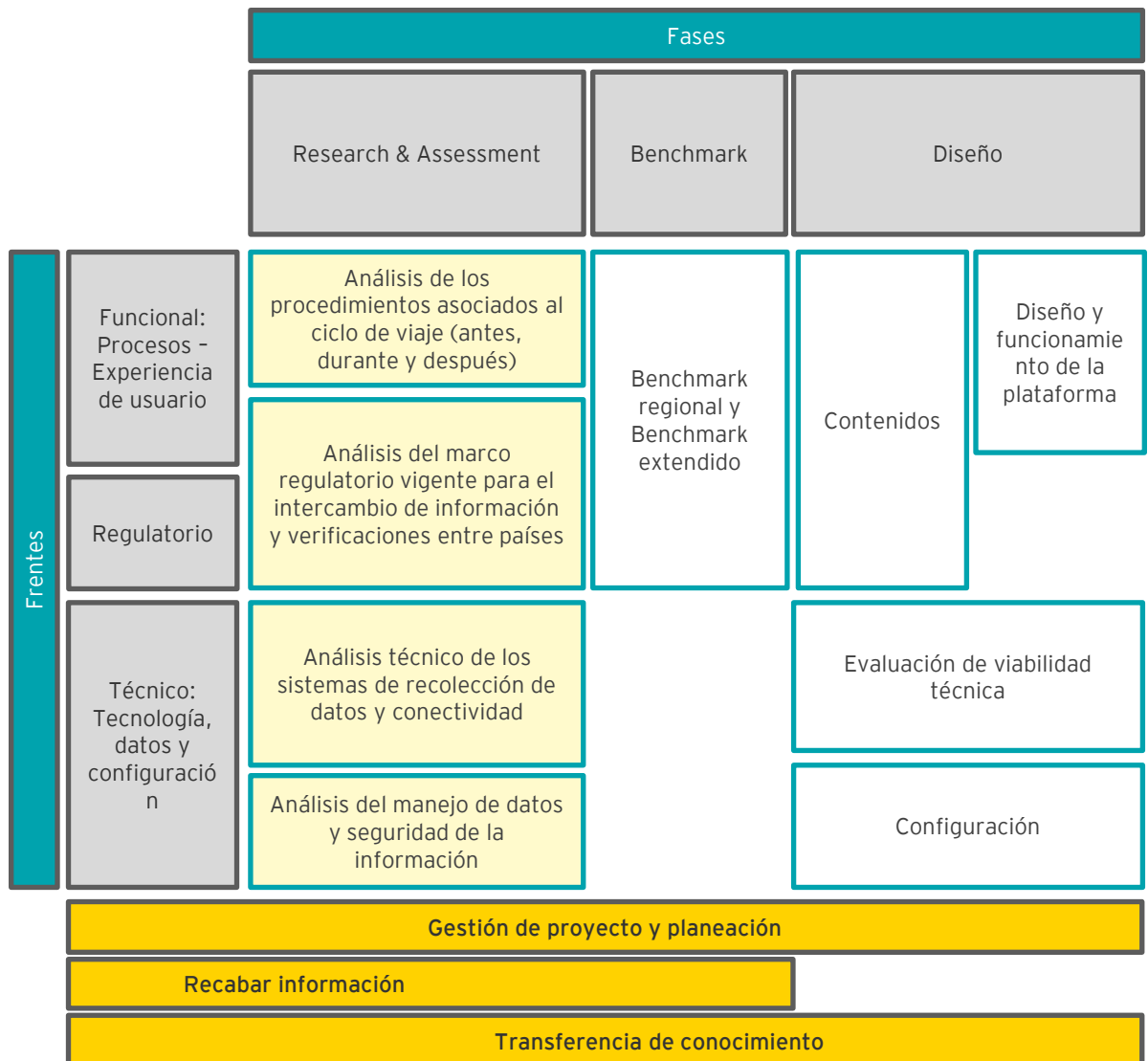
4

Ofrecer la posibilidad de incorporar nuevos módulos de servicios y nuevas herramientas tecnológicas de las que el destino carece, pero necesarios para mejorar las capacidades de conocimiento e interacción con el visitante turístico

Introducción



De acuerdo con los objetivos específicos del proyecto, se plantearon frentes y fases de trabajo con el fin de realizar un análisis holístico de la situación actual y proponer un diseño de solución que responda a las dinámicas de cada destino.



En particular, con este documento se está dando respuesta al frente de trabajo asociado al análisis de los procedimientos asociados al ciclo de viaje (antes, durante y después), a su análisis en el marco legal/normativo, análisis funcional, técnico y de datos.

Objetivo y Alcance del Documento



OBJETIVO

Presentar el análisis de los de los procedimientos asociados al ciclo de viaje (antes, durante y después) de Bogotá, tomando en consideración los aspectos turísticos dentro del destino, la identificación de los desafíos y oportunidades correspondientes a dichas dinámicas.

ALCANCE

Este documento detalla el resultado del análisis de las dimensiones de Bogotá (Colombia) según el marco de referencia detallado en la Sección 3 del presente documento.



Cumplimiento Contractual



Introducción

Objetivo y Alcance
del Documento

Cumplimiento
Contractual



De acuerdo con los términos de referencia y los términos contractuales, EY da cumplimiento a este entregable que abarca los papeles de trabajo:

- PT.C2.01 Informe de consolidación de la información recolectada.
- PT.C2.02 Análisis de riesgos legales.
- PT.C2.03 Propuesta de modelo de datos y semántica asociada.
- PT.C2.04 Informe de análisis de dimensión funcional del espacio de compartición de datos turísticos.
- PT.C2.05 Informe análisis dimensión técnica.
- PT.C2.06 Análisis del Marco Operativo y de Gobernanza.

El cual forma parte del entregable:

C2.E01 Informe del análisis realizado sobre las diferentes dimensiones para cada uno de los destinos beneficiarios.



A woman with dark hair, wearing a white blazer, is smiling and looking towards the right. She is sitting at a desk with a laptop. In the background, there is a whiteboard with various colorful sticky notes, a world map, and a chart. A hand is holding a pink folder or book in front of her. The overall scene suggests a collaborative work environment.

Metodología

Ruta Metodológica



El desarrollo del análisis de los procedimientos asociados al ciclo de viaje del visitante está basado en el levantamiento y recopilación de información realizado en los diferentes portales de turismo de Bogotá (Colombia) siguiendo los siguientes pasos:



Fuentes de información



En línea con los pasos mencionados anteriormente, para estos se identificaron y utilizaron las siguientes fuentes de información e instrumentos que permiten realizar un análisis de la información obtenida:

INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN



Preguntas
abiertas de las
dimensiones



Modelo de
datos

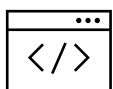


Ciclo de viaje
del visitante



Perfiles de
visitantes

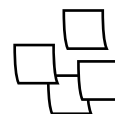
FUENTES DE INFORMACIÓN



Navegación de
portales web



Talleres focales
para las
dimensiones



Información
entregada por el
BID



Investigación
Portal Web
SEGITTUR



Información de
gestión
complementaria



Información con
expertos EY

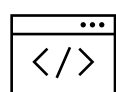
El uso de diversas fuentes de información y la aplicación de los instrumentos de análisis fueron fundamentales para la extracción de información valiosa para la construcción del presente documento. El resultado del análisis de esta información se verá reflejado y detallado en cada una de las distintas dimensiones y capítulos que componen la sección 3 de este entregable.

Fuentes de información



De acuerdo con las fuentes de información mencionados anteriormente, a continuación, se detalla cada uno:

FUENTES DE INFORMACIÓN



Navegación de portales web

Exploración de plataformas o sitios web oficiales de los destinos como: Página del Instituto Distrital de Turismo, Visit Bogotá, Observatorio de turismo.
Criterios: Relevancia, calidad y actualidad.



Talleres focales para las dimensiones

Sesiones para el acercamiento y levantamiento de información detallada por parte de los destinos.
Criterios: Interactividad y fiabilidad.



Información entregada por el BID

Documentos enviados por el BID, con la cual se complementarían datos importantes sobre cada una de las dimensiones.
Criterios: Interactividad y fiabilidad.



Investigación Portal Web SEGITTUR

Exploración de la documentación y contenido dentro de Segittur.
Criterios: Relevancia y calidad.



Información de gestión complementaria

Documentos creados para el levantamiento de información con los destinos como: el inventario de datos existentes.
Criterios: Disponibilidad y solidez metodológica.



Información con expertos EY

Exploración de conocimientos y puntos de vista de personas con experiencia en plataformas de intercambio de información y turismo, legal, seguridad, interoperabilidad, experiencia de usuario.
Criterios: Interactividad y fiabilidad.

Interacciones Realizadas



Con el fin de lograr realizar el análisis sobre cada una de las dimensiones, se acudieron a diferentes medios, espacios y al uso de diversas metodologías que permitieron profundizar en los detalles que componen el ciclo de viaje del visitante. A continuación, se resumen las interacciones realizadas:

3

Talleres focales con equipos funcionales, técnicos y de datos.

2

Sesiones presenciales para recopilación de información.

7

Total, de participantes en los talleres realizados.

1

Sesión presencial de cocreación de la plataforma.

Talleres focales

Taller funcional

- Contexto del proyecto.
- Validación del ciclo de viaje en Bogotá.
- Expectativas y visión de la plataforma.
- Entendimiento del punto focal a través de preguntas abiertas.

Taller datos/técnica

- Contexto del proyecto
- Identificación de la situación actual vs deseada de las fuentes o sistemas de información.
- Identificación de los lineamientos del gobierno de datos, niveles de acceso, restricciones de los datos y arquitectura e infraestructura tecnológica.

Talleres presenciales

Taller presencial Día 1

- Presentación y bienvenida.
- Ciclo de viaje del visitante.
- Preguntas para cierre del análisis de la información.
- Conclusiones.
- Compromisos.

Taller presencial Día 2

- A pensar en la plataforma.
- Prototipo de una solución.
- Tipos de prototipos.
- Ejemplos de prototipos.
- Prototipado.
- Conclusiones.

Interacciones Realizadas



Análisis Sesiones con el Destino

A lo largo de las diferentes reuniones y talleres realizados, se resaltó la importancia que tiene el destino de contar con una plataforma que les permita acceder a las diferentes fuentes de información en un solo lugar, con el propósito de realizar un mejor análisis de la interacción que tienen los visitantes con el destino.

De las sesiones realizadas con el destino es importante destacar que el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá participó activamente en todas las sesiones. La mayoría de estos encuentros fueron presenciales, lo que facilitó una mayor interacción y colaboración de todos los asistentes. Además, el equipo del IDT demostró una clara comprensión de los propósitos, las oportunidades de mejora y los resultados esperados, lo que permitió orientar de manera efectiva el diseño de la plataforma de compartición de datos.

El IDT mostró plena disposición para mejorar su plataforma actual, incorporar tecnologías emergentes y optimizar tanto la recolección de datos como sus procesos. Durante la ejecución del proyecto, se implementaron varias sugerencias y estuvieron abiertos a nuevas ideas para constatar el éxito de la plataforma. Sin embargo, es importante mencionar que algunos cambios en el personal técnico generaron retrasos en la entrega de información, sobre todo en el área técnica, que aún presenta oportunidades de mejora, ya que se encuentra en una fase de desarrollo.

La metodología realizada con el destino permitió identificar este tipo de situaciones específicas que permiten tener información necesaria para el diseño de la plataforma de compartición de datos; las herramientas que tienen a su disposición, los datos que recolectan actualmente, los diferentes actores y roles que hay, las especificaciones técnicas y operativas que tienen, entre muchas otras que se van a desarrollar a detalle a lo largo de este informe.



3

Marco de Referencia

Referentes para el Marco de Referencia



Para la definición del Marco de referencia para el entendimiento integral de los procedimientos asociados al ciclo de viaje del visitante, se revisaron los siguientes documentos los cuales permitieron identificar elementos relevantes para el análisis de las dimensiones de los diferentes territorios:

Enfocado en las investigaciones, guías o manuales establecidos por la Organización Mundial del Turismo - OMT.

Documentación de la OMT

Enfocado en las investigaciones, guías o manuales establecidos por SEGITTUR.

Documentación de SEGITTUR

Documentos que establecen lineamientos o directrices relacionados con los datos o el diseño de plataformas.

Documentación asociada con diseños de plataformas

Marcos conceptuales que se tuvieron en cuenta para establecer el marco de referencia del análisis del presente documento.

Frameworks

De acuerdo con los puntos mencionados, a continuación, se presenta el detalle de cada uno de estos:

Referentes para el Marco de Referencia



Documentación de la OMT:

La Organización Mundial del Turismo - OMT, es la agencia de las Naciones Unidas responsable de la promoción del turismo responsable, sostenible y accesible para todos. La OMT juega un papel central en las investigaciones sobre el turismo a nivel internacional, proporcionando liderazgo y apoyo al sector en la comprensión de las tendencias globales y el impacto económico del turismo.

Turismo en Iberoamérica

El documento brinda tendencias y un enfoque común para el desarrollo turístico de la región iberoamericana, considerando factores como el sector, los visitantes y la sociedad, buscando un crecimiento inclusivo y sostenible para el sector del turismo.

Panorama del turismo internacional

El documento proporciona un análisis detallado de las tendencias del turismo internacional basado en estadísticas de turismo recopiladas de países de todo el mundo.

Barómetro del Turismo Mundial

Es una publicación periódica que ofrece análisis actualizados sobre el estado del turismo a nivel global, regional y nacional, el cual proporciona datos sobre llegadas de visitantes internacionales, ingresos por turismo y otros indicadores clave para el sector.

Dashboard de datos turísticos de la OMT

El tablero de datos de turismo ofrece análisis y cifras sobre elementos esenciales del turismo, incluyendo el flujo de visitantes, ganancias del sector, impacto en la economía y comercio, fuentes de visitantes, variaciones estacionales, turismo local, y estadísticas de hospedaje y trabajo.

Referencias:

OIM (2020). *Turismo en Iberoamérica - Creando oportunidades para todos*. Recuperado 01 de agosto de 2024: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421497>

OIM (2020). *Panorama del turismo internacional*. Recuperado 01 de agosto de 2024: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422746>

OIM (2024). *Barómetro del Turismo Mundial*. Recuperado 01 de agosto de 2024: https://pre-webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2024-05/UN-tourism_Barom24_02_May_excerpt.pdf?VersionId=4GRLwoM8eKGWY0ohbdgay6dNY6k.H9G1

OIM (2024). *Dashboard de datos turísticos de la OMT*. Recuperado 01 de agosto de 2024: <https://www.unwto.org/es/datos-turismo/resultados-turisticos-globales-regionales>

Referentes para el Marco de Referencia



Documentación de SEGITTUR:

La Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas - SEGITTUR, es una entidad pública de España que depende del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través de la Secretaría de Estado de Turismo. Su función principal es promover la innovación (I+D+i) en el sector turístico español.

Descripción de los servicios comunes del nodo central de la plataforma inteligente de destinos

El documento resume los servicios de la Plataforma Inteligente de Destinos para guiar a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes en sus proyectos tecnológicos.

Caso de uso del Customer Journey

La investigación impulsa un caso de uso con el objetivo de crear una metodología para medir el Customer Journey a nivel de destino, a través del uso de pruebas y elaboración de herramienta.

Ontología del Turismo

El documento proporciona un marco para la ontología del dominio turístico que permite una integración efectiva y sinérgica de las soluciones digitales en el ámbito turístico español.

Dataestur

Análisis y evidencia de la estadística y los datos más relevantes del ámbito turístico en España.

Referencias:

Segittur (2023). *Descripción de los servicios comunes del nodo central de la plataforma inteligente de destinos*. Recuperado 01 de agosto de 2024: <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2023/02/23112023-Resumen-Servicios-Comunes.pdf>
Segittur (s.f.). *Caso de uso del Customer Journey*. Recuperado 01 de agosto de 2024: <https://www.segittur.es/plataforma-inteligente/proyectos-plataforma-inteligente/caso-de-uso-del-customer-journey/>
Segittur (2023). *Ontología del Turismo*. Recuperado 01 de agosto de 2024: <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2023/09/19-de-septiembre-de-2023-Presentacion-Ontologia-de-Turismo.pdf>
Segittur (s.f.). *Dataestur*. Recuperado 01 de agosto de 2024: <https://www.dataestur.es/#>

Referentes para el Marco de Referencia



Documentación asociada con diseños de plataformas:

Con el propósito de complementar e identificar otros elementos relevantes para el análisis de las dimensiones de los diferentes territorios y la estructuración del marco de referencia del presente documento, se revisaron los siguientes documentos:

Kit de Inicio para Diseñadores de Espacios de Datos - *Data Spaces Support Centre*

El documento establece un punto de partida para diseñar espacios de datos proporcionando una visión general de diferentes dimensiones que permiten integrar la interoperabilidad y la creación de valor.

Data Sharing Canvas - *Data Sharing Coalition*

Es una publicación que ilustra cómo la armonización de acuerdos puede facilitar el intercambio de datos a gran escala. Detalla los acuerdos necesarios en seguridad y otros aspectos clave para lograr confianza e interoperabilidad.

Manual de diseño: Experiencias turísticas - *Sernatur*

El documento proporciona un marco sobre herramientas, conocimiento y prácticas líderes para el diseño de experiencias turísticas de calidad, para mejorar la oferta en el ámbito turístico de Chile.

Manual para la creación de una guía digital de diseño - *Segittur*

Desarrolla un modelo para la construcción de una guía turística digital, definiendo elementos, componentes y prácticas líderes que se puedan implementar según las necesidades de los destinos turísticos que lo requieran.

Referencias:

Data Spaces Support Centre (2020). *Kit de Inicio para Diseñadores de Espacios de Datos*. Recuperado 01 de agosto de 2024: <https://dssc.eu/space/SK/29523973/Starter+Kit+for+Data+Space+Designers+%7C+Version+1.0+%7C+March+2023?attachment=/download/attachments/29523973/DSSC-Starterkit-Version-1.0.pdf&type=application/pdf&filename=DSSC-Starterkit-Version-1.0.pdf>
Data Sharing Coalition (2021). *Data Sharing Canvas*. Recuperado 01 de agosto de 2024: <https://coe-dsc.nl/wp-content/uploads/2024/02/data-sharing-canvas.pdf>
Sernatur (s.f.). *Manual De Diseño Experiencias Turísticas*. Recuperado 01 de agosto de 2024: <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/MDD-Manual-de-Experiencias-Tur%CC%81sticas-1.pdf>
SEGITTUR (2021). *Manual para la creación de una guía digital de diseño*. Recuperado 01 de agosto de 2024: https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2021/06/Manual_Guia_Digital_Destino.pdf

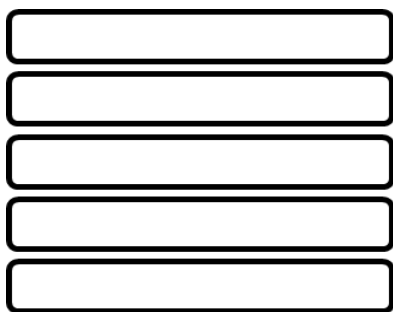
Referentes para el Marco de Referencia



Frameworks:

Así mismo, para definir el marco de referencia en conjunto con sus correspondientes dimensiones para el análisis de los territorios, se tuvieron en cuenta los siguientes frameworks:

TRUST FRAMEWORK



El Trust Framework o marco de confianza establece normas unificadas que facilitan la creación de relaciones de confianza entre diferentes organizaciones, eliminando la necesidad de acuerdos legales individuales. En el ámbito de las plataformas de información, un Trust Framework define los marcos de confianza son la capa fundamental sobre la cual se pueden construir los espacios de datos.

El Trust Framework o marco de confianza proporciona el modelo BLOFT el cual establece las siguientes categorías que permiten tener un punto de vista general de los desafíos que enfrentar las organizaciones para el diseño e implementación de un espacio de datos. Cada una de estas categorías considera aspectos como:



Negocio (Business): misión y visión, la racionalidad del negocio y la propuesta de valor, los roles, responsabilidades y lineamientos y directrices sobre marketing/branding.



Legal: normatividad relevante para el uso y navegación de espacios de datos, requerimientos o desafíos legales, términos y condiciones.



Operativo (Operational): gestión de riesgos, gestión de cambio, gestión de incidentes, gobernanza operacional y niveles de servicio.



Funcional (Functional): alcance funcional (servicios, componentes funcionales, calidad de datos), UX, interacción con el modelo (customer journey, flujo funcional y flujo de los datos).



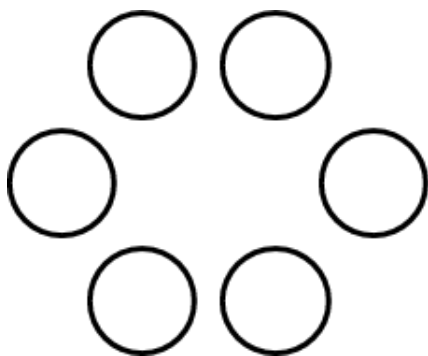
Técnico (Technical): especificaciones técnicas, seguridad y gestión de la información.

Referentes para el Marco de Referencia



Frameworks:

ANÁLISIS PESTEL



El análisis PESTEL es una herramienta de gestión estratégica que permite a las empresas y organizaciones evaluar las influencias externas permitiéndoles operar de manera más efectiva y sostenible a largo plazo.

Este marco considera seis factores macro-ambientales que pueden afectar a una industria o negocio: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. A continuación, se detalla cada uno de estos factores:



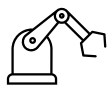
Políticos (Political): Incluye leyes, regulaciones gubernamentales, políticas fiscales, estabilidad política, tratados comerciales y políticas.



Económicos (Economic): Comprende factores económicos como ciclos económicos, tasas de interés, tasas de cambio, desempleo, PIB y otros indicadores económicos.



Sociales (Social): Engloba aspectos socioculturales como demografía, educación, tendencias culturales, actitudes hacia el trabajo y el ocio, cambios en estilos de vida y distribución de la riqueza.



Tecnológicos (Technological): Incluye innovaciones tecnológicas, gasto en investigación y desarrollo, velocidad de adopción tecnológica, automatización y la presencia de tecnologías disruptivas.



Ecológicos (Environmental): Se refiere a factores medioambientales como el cambio climático, la gestión de residuos, la legislación ambiental, la sostenibilidad y los desastres naturales.



Legales (Legal): Abarca aspectos legales como la legislación en materia de empleo, salud y seguridad, derechos de autor, patentes, normativas de comercio y estándares de la industria.

Definición del Marco de Referencia



Una vez integrados los lineamientos anteriores, se estableció el marco de referencia para analizar y entender el estado actual del turismo en cada uno de los territorios, el cual contiene 5 dimensiones y una serie de componentes asociados a cada dimensión.

A continuación, se presenta el marco de referencia con sus respectivas dimensiones:

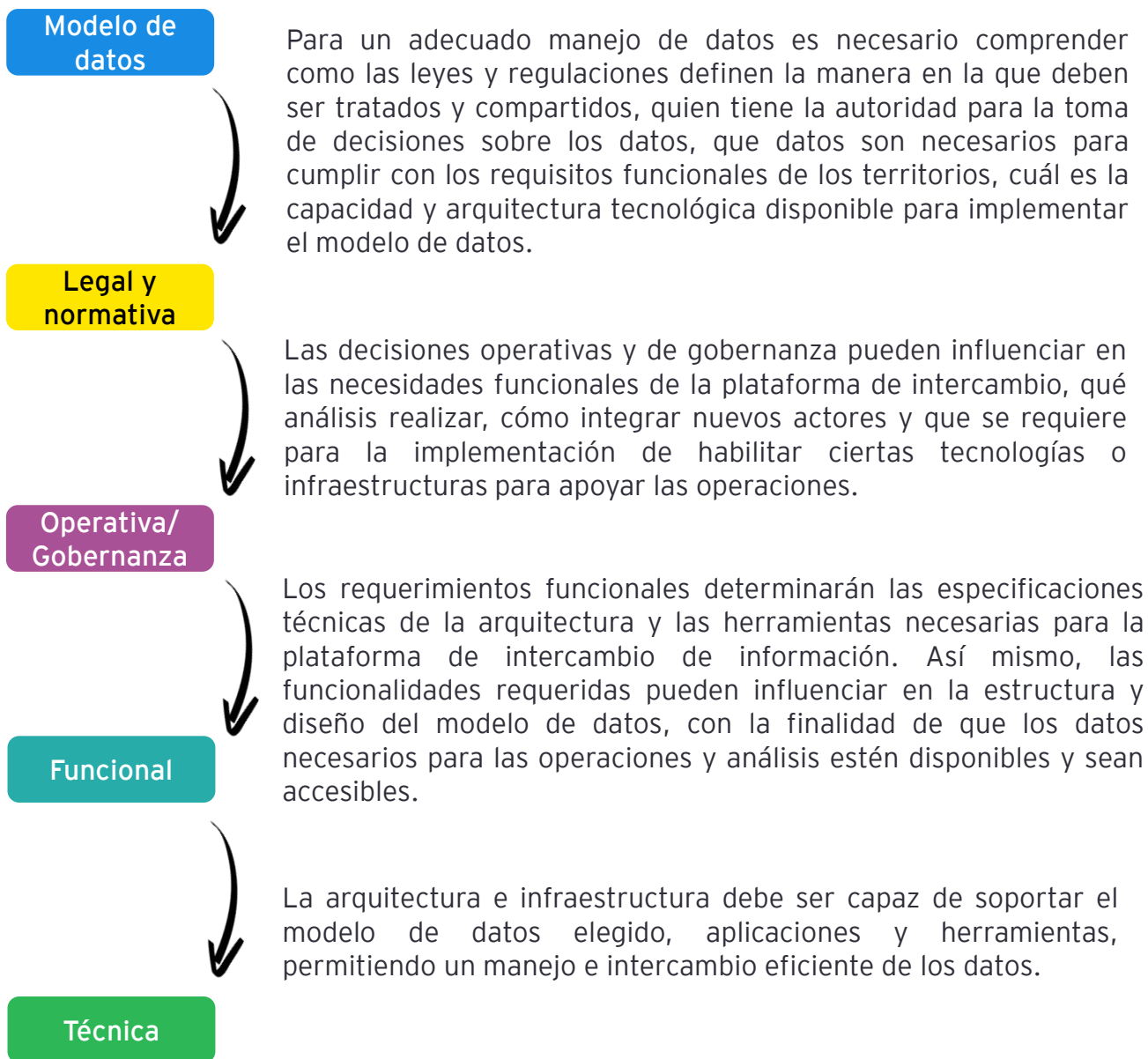


El marco de referencia está compuesto por 5 dimensiones específicas que son legal y normativa, funcional, modelo de datos, operativa o gobernanza y técnica. Los componentes asociados a cada dimensión se desarrollan en las siguientes páginas del presente documento:

Definición del Marco de Referencia



Para obtener una visión integral de las dimensiones del marco de referencia, a continuación, se presenta la interrelación de estas considerando como cada dimensión influye y se conecta con las demás:



Definición del Marco de Referencia

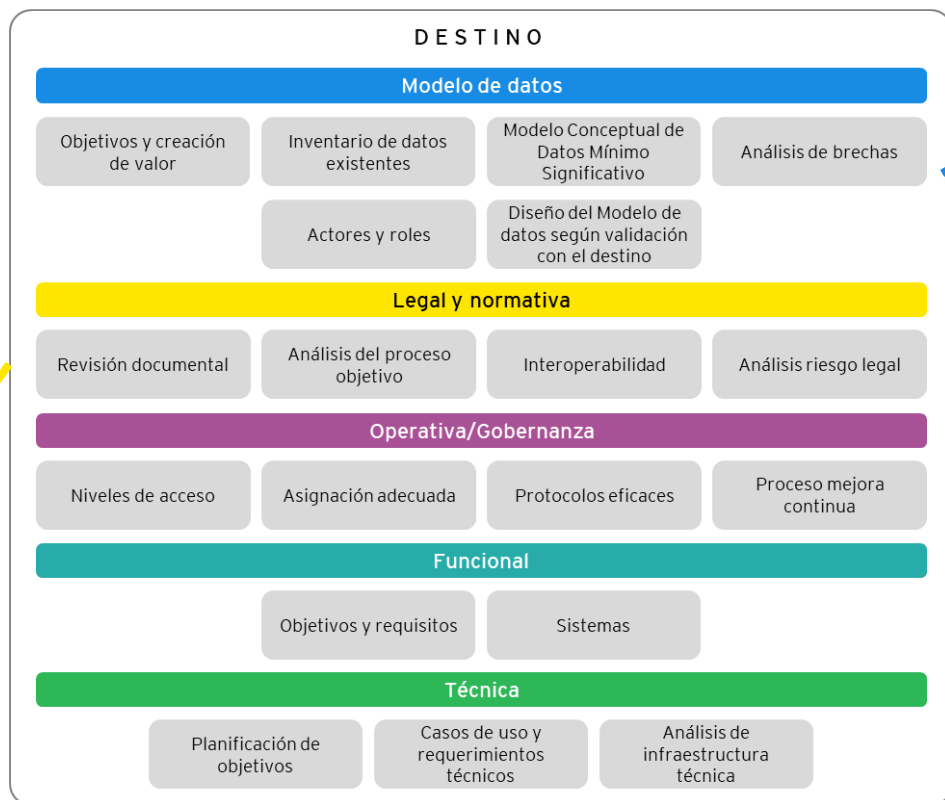


El análisis en las dimensiones propuestas permite la integración de diferentes enfoques orientados al entendimiento holístico, tomando como referencia los componentes asociados a cada una de estas.

A continuación, se describe cada una de las dimensiones asociadas en este marco de referencia:

Modelo de datos:

Busca crear un marco sólido que permita la recopilación y análisis de información, a través de la definición de un modelo de datos escalable y estructurado por los datos del ciclo de viaje del visitante.



Legal y normativa:

Corresponde al análisis de normativas, legislaciones internacionales y local de cada destino, centrándose en la protección, privacidad de datos y la interoperabilidad para mantener una alineación y cumplimiento entre la plataforma y la información a compartir.

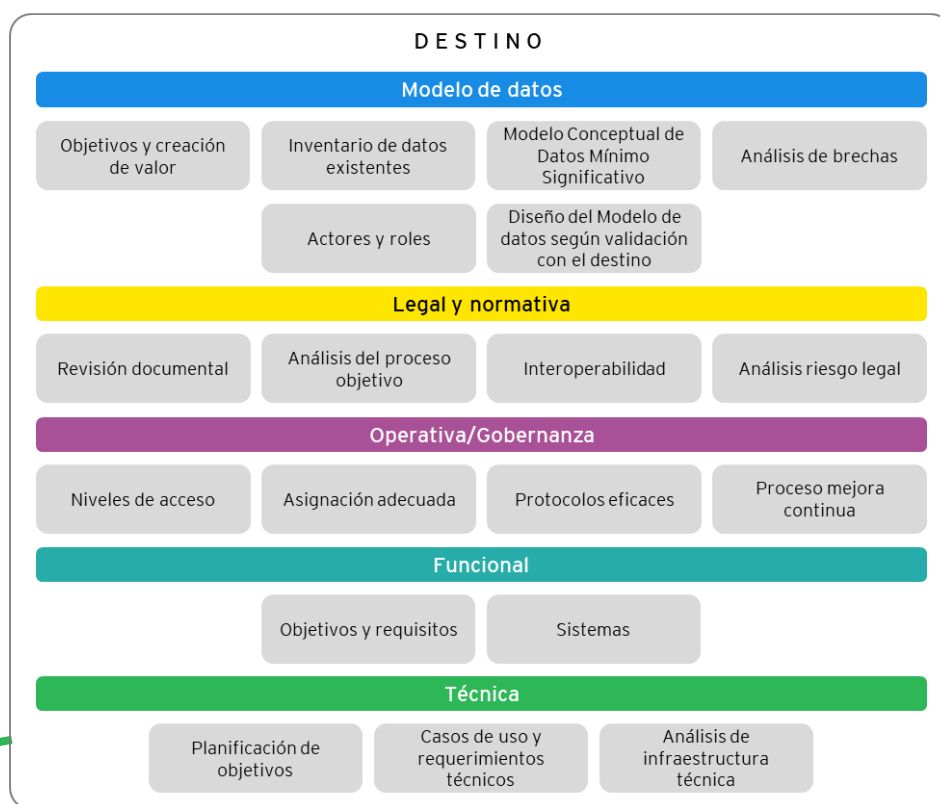
Definición del Marco de Referencia



A continuación, se detallan las demás dimensiones del marco de referencia:

Operativa/Gobernanza:

Enfocado en el análisis del conjunto de restricciones asociadas con los niveles de acceso y protocolos que rigen el procesamiento de datos y la resolución de incidencias y control de cambios.



Técnica:

Define la visión estratégica del diseño técnico de la plataforma, delimita los casos de uso y requisitos técnicos, así como un análisis de la infraestructura técnica de los sistemas actuales.

Funcional:

Describe los requisitos funcionales y no funcionales que se deben ofrecer. Así como los sistemas que deberán realizar un empalme con la plataforma de intercambio de información.

Los componentes asociados a cada dimensión se desarrollan en las siguientes páginas del presente documento:

Definición del Marco de Referencia



Referentes para el marco de referencia

Definición del Marco de referencia

MODELO DE DATOS

Componente	Descripción
1. Objetivos y creación de valor	Definir los objetivos del modelo de datos que aportan valor, con la finalidad de identificar el comportamiento del visitante en el destino.
2. Inventario de datos existentes	Identificar el Journey map del visitante en el destino y evaluar la información con la que actualmente se dispone, considerando aspectos como: fuente, origen, disponibilidad, periodo de actualización y tipo de dato.
3. Modelo de datos mínimo significativos	Identificar y validar el modelo de datos mínimos significativo que permiten comprender de forma integral, a través de una estructura de datos clara, la información del ciclo de viaje del visitante.
4. Análisis de brechas	Evaluar las diferencias entre el estado actual y el estado deseado de los datos en cada destino.
5. Actores y roles	Identificar las personas y organizaciones que participan en el desarrollo, gestión y utilización del modelo de dato, además definir quiénes son los responsables de la creación, mantenimiento y administración de los datos.
6. Diseño del Modelo de datos según validaciones con el destino	Diseñar un modelo de datos escalable que presente de forma estructurada los datos del ciclo de viaje del visitante según las retroalimentaciones recibidas por el destino para facilitar la toma de decisiones informadas.

Definición del Marco de Referencia



Referentes para el marco de referencia

Definición del Marco de referencia

LEGAL Y NORMATIVA

Componente	Descripción
1. Revisión documental	Revisar la documentación asociada con la protección de datos, normatividad emitida por entidades gubernamentales y normatividad local, identificando similitudes y particularidades de cada destino.
2. Análisis del proceso objetivo	Establecer el proceso objetivo en el ciclo de viaje del visitante, identificar certificaciones y requisitos legales, determinar momentos críticos para validaciones legales de empresas y visitantes, analizar leyes para proteger datos y gestionar los accesos.
3. Interoperabilidad	Validar el cumplimiento de las plataformas identificadas con las normativas de seguridad y privacidad, y definir la necesidad de integración de datos según las brechas legales identificadas.
4. Análisis de riesgo legal	Evaluar la documentación legal actual del ciclo de viaje frente al proceso objetivo, verificar el cumplimiento legal de los actores involucrados y detectar riesgos en protección de datos, principios contractuales, responsabilidades colaborativas y gestión de accesos y certificaciones.
1. Niveles de acceso	Definir los niveles de acceso y las restricciones de uso basadas en la sensibilidad y clasificación de los datos, y el modelo de contrato entre las diferentes entidades.
2. Asignación adecuada	Evaluar la asignación adecuada de personal calificado, infraestructura tecnológica y fondos necesarios para desarrollar la guía preliminar para la gestión de recursos y el funcionamiento efectivo del espacio de compartición de datos turísticos de los diferentes destinos.

OPERATIVA/ GOBERNANZA

Definición del Marco de Referencia



Referentes para el marco de referencia

Definición del Marco de referencia

	Componente	Descripción
OPERATIVA/ GOBERNANZA	3. Protocolos eficaces	Analizar la fluidez operativa y la seguridad de información, requiriendo protocolos eficaces para la resolución de incidencias y control de cambios
	4. Proceso mejora continua	Validar prácticas, actualización de tecnologías y metodologías para la recolección, procesamiento y almacenamiento de datos.
FUNCIONAL	1. Objetivos y requisitos	Identificar la visión y los objetivos estratégicos asociados al diseño de la plataforma de compartición de datos, así mismo identificar los requisitos funcionales y no funcionales de los sistemas o módulos que serán parte de la plataforma y servicios preliminares,
	2. Sistemas	Identificar los sistemas/módulos de información actuales del territorio para el empalme con el diseño funcional de la plataforma y a partir de estos, identificar los sistemas críticos para su adecuada integración.
TÉCNICA	1. Planificación de objetivos	Delimitar unos objetivos y visión estratégica claros desde la fase de análisis, con el fin de que el diseño técnico y futura implementación de una solución para satisfacer las necesidades del negocio.
	2. Casos de uso y requerimiento técnicos	Delimitar los casos de uso de alto nivel para la plataforma, tomando como punto de partida la información levantada durante las reuniones realizadas con las partes interesadas.

Definición del Marco de Referencia



Referentes para el marco de referencia

Definición del Marco de referencia

TÉCNICA

Componente

Descripción

3. Análisis de infraestructura técnica

Realizar un análisis de los aspectos técnicos, configuración, arquitectura e infraestructura de los sistemas de información actuales y los que serán seleccionados para la plataforma.



Análisis de las dimensiones

An aerial photograph of a city skyline, likely Bogotá, Colombia, featuring numerous high-rise buildings and a dense urban landscape. The image is overlaid with a semi-transparent dark layer to facilitate text placement.

4.1 Modelo de Datos

Modelo de Datos



En la actualidad, el sector turístico enfrenta desafíos debido al dinamismo y la constante evolución en las preferencias de los viajeros. Estas cambian continuamente y las tendencias emergentes influyen en la manera en que se experimentan los destinos. La globalización, el acceso a la tecnología y el aumento de la competencia han llevado a los destinos a buscar formas más eficientes de comprender y satisfacer las expectativas de los visitantes. En este contexto, contar con un modelo de datos enfocado en el ciclo de viaje del visitante se convierte en una herramienta clave para optimizar la gestión turística.



Para lograr esto, se debe contar con un modelo de datos estructurado que permita obtener información de cada una de las etapas del ciclo de viaje del visitante turista, desde la planificación de viaje (antes), la experiencia en el destino (durante) y posteriormente el análisis post-visita (después), al centrarse en cada una de estas etapas el modelo facilita el entendimiento y comprensión del comportamiento del visitante y sus preferencias, además, esto ayuda a identificar patrones y tendencias que antes no se contemplaban y pueden ser aprovechados para personalizar cada una de las experiencias del destino, permitiendo adaptarse de una forma ágil y rápida a las necesidades cambiantes que presenta el mercado y así poder mejorar su competitividad en el panorama turístico global.



Objetivos y Creación de Valor



Los objetivos establecidos para el modelo de datos son objetivos alcanzables y medibles los cuales aportan valor y permitirán identificar el comportamiento del visitante en cada uno de los destinos.

Objetivo	Creación de valor
 1. Evaluar la situación actual de los datos y los desafíos que presentan	<ul style="list-style-type: none">• Datos precisos permiten una segmentación de mercado más efectiva, mejorando la experiencia de los visitantes y las campañas de marketing para aumentar la captación de posibles turistas.
 2. Desarrollar un modelo de datos integrado y estandarizado para recopilar, gestionar y analizar información relevante del ciclo de viaje del visitante en el destino	<ul style="list-style-type: none">• Ayudar a la toma de decisiones informadas y mejorando la planificación y gestión del turismo en los destinos.• Mejorar en la Satisfacción del Visitante, Identificando las áreas de mejora en servicios turísticos, lo que conlleva en una mayor satisfacción del visitante.• Al tener un conocimiento del comportamiento y preferencias de los visitantes, los proveedores de servicios turísticos podrán ofrecer productos y servicios más alineados con las exigencias del mercado.• Cuando se analiza y entienden los datos del ciclo de viaje del visitante, se pueden identificar áreas de mejora en la infraestructura, servicios y actividades turísticas ofrecidas, permitiendo una mejor comprensión de las necesidades y expectativas que tienen los visitantes sobre el destino.• Permitir una colaboración más cercana entre distintos actores del sector, como agencias de viajes, hoteles y autoridades gubernamentales, esto facilitará el intercambio de información y la creación de iniciativas conjuntas para atraer más visitantes.• El modelo de datos generado es un referente el cual establece una base para la creación o diseño de otros modelos con grandes volúmenes de datos en otros contextos del mismo destino turístico.

Inventario de Datos Existentes



La identificación de los datos mínimos significativos es importante para respaldar la eficacia y alcance del modelo de datos. Dentro de estos datos, se recopila la información necesaria que se debe tener para comprender de forma integral el ciclo de viaje del visitante en los destinos seleccionados, representando los momentos esenciales para el visitante durante su viaje en el destino a través de 3 diferentes fases: antes, durante y después.

Journey Map Para facilitar dicho entendimiento, se realiza una representación visual (Journey map) que describe las interacciones del ciclo de viaje del visitante, desde el primer punto de contacto (antes) hasta el final de la experiencia (después), incluyendo elementos como: datos demográficos de los visitantes, duración promedio de las estadías, fechas, actividades realizadas, promedios de gastos, satisfacción del turista, entre otros.

Al centrarse en estos datos, se logra tener un modelo que este alineado con los objetivos de la plataforma de compartición de datos del destino, proporcionando una base sólida para el análisis, la toma de decisiones y mejora continua. Este enfoque en los datos mínimos significativos permite simplificar el proceso de recopilación y gestión de los datos, facilitando su acceso y uso para que solo se recopile la información que aporte un valor real y tangible a la gestión turista. Como resultado de esto, se obtuvo el siguiente ciclo de viaje del visitante:

Fases	ANTES				DURANTE								DESPUÉS		
Etapas	<div>1. Consultar información 2. Reservar vuelos 3. Reservar alojamiento 4. Reservas de servicios turístico</div>				<div>1. Llegadas 2. Perfil del visitante 3. Gasto turístico 4. Eventos</div>				<div>5. Atractivos turísticos 6. Actividades 7. Alojamiento 8. Movilidad</div>				<div>1. Opinar y valorar 2. Compartir 3. Regresar</div>		
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3
Datos identificados	<div>1.1. Número de visitas por tipo canal 1.2. Canales de consulta 1.3. Número de totales visitas 1.4. Fecha consulta 2.1. Reservas vuelos 2.2. Fecha reserva vuelo 2.3. Precio promedio vuelos 2.4. Canal de compra 2.5. Origen reserva 3.1. Reservas alojamiento 3.2. Fecha reserva alojamiento 3.3. Estancia media 3.4. Canal de compra 3.5. Origen reserva 4.1. Reservas de servicios 4.2. Fecha reserva servicio 4.3. Precio promedio servicios 4.4. Canal de compra 4.5. Origen reserva</div>				<div>1.1. Fecha llegada 1.2. Tipo llegada 1.3. Cantidad visitantes 2.1. Genero 2.2. Edad 2.3. País origen 2.4. Estancia 2.5. Motivación de viaje 2.6. Grupo viaje 2.7. Tamaño de grupo 2.8. Nivel de ingresos 2.9. Situación laboral 2.10. Tipo de organización viaje 2.11. Tipo de alojamiento 2.12. Fecha registro 3.1. Fecha gasto 3.2. Motivo del gasto 3.3. Gasto promedio 4.1. Fecha eventos 4.2. Cantidad de eventos 4.3. Origen asistentes 4.4. Cantidad asistentes 4.5. Gasto promedio</div>				<div>5.1. Nombre 5.2. Capacidad 5.3. Número visitantes 5.4. Fecha registro 5.5. Tasa ocupación 5.6. Gasto promedio del visitante 5.7. Origen visitante 6.1. Fecha registro 6.2. Número de actividades 6.3. Cantidad visitantes 6.4. Gasto promedio del visitante 6.5. Origen visitante 6.6. Duración 7.1. Fecha registro 7.2. Número de alojamientos 7.3. Categoría de alojamientos 7.4. Ocupación 7.5. Cantidad de habitaciones 7.6. Cantidad de plazas 7.7. Precio promedio 8.1. Fecha registro 8.2. Medio de transporte interdestino 8.3. Medio de transporte destino</div>				<div>1.1. Fecha encuesta 1.2. Satisfacción general 1.3. Aspectos positivos 1.4. Aspectos negativos 1.5. Recomendación 2.1. Fecha análisis 2.2. Fuente datos 2.3. Sentimiento positivo 2.4. Sentimiento negativo 2.5. Emociones destacadas 3.1. Fecha retorno 3.2. Medio transporte 3.3. Cantidad retornos 3.4. Motivo retorno</div>		

Inventario de Datos Existentes



Tras las distintas reuniones que se llevaron a cabo con el Instituto Distrital de Turismo se realizaron los **siguientes cambios al modelo de datos** preliminar presentado anteriormente:

- Para la etapa de "Consultar información", se solicitó agregar el dato "Deseabilidad" con la finalidad de medir el nivel de deseabilidad del destino en comparación con otros.
- Para la etapa de "Reservar vuelos" se solicitó cambiar su nombre por "Reservar transporte", además de agregar el dato de "Tipo transporte". De esta forma buscan abarcar más medios de transporte adicionales al aéreo.
- Para la etapa de "Reserva de servicios turísticos" se solicitó agregar el dato "Tipo de servicios" que hace referencia a los tipos de servicio que reservan.
- Para la etapa de "Perfil del visitante" se solicitó agregar los datos "Tipo de turismo" para poder clasificar el turismo realizado y "Situación laboral" con la finalidad de medir el poder adquisitivo con preguntas amigables para los usuarios.
- Para la etapa de "Gasto turístico" se solicitó agregar el dato "Medio del gasto" el cual pretende obtener el medio con el cual se realizó el gasto (tarjeta débito, tarjeta crédito, efectivo, nequi).
- Para la etapa de "Eventos" se solicitó agregar el dato "Tipo evento", para ajustar el modelo a la variedad de eventos con los que cuenta el destino.
- Para la etapa de "Atractivos turísticos" se agregaron los datos "Género visitante", "Frecuencia visita" y "Tipo de atractivo", los cuales enriquecen la información sobre las actividades con las que cuenta el destino.
- Para la etapa de "Actividades" se solicitó agregar el dato "Tipo actividad", ya que de esta forma se ajusta a la variedad de actividades.
- Para la categoría "Alojamiento" se solicitó agregar el dato "Motivo de alojamiento", dato que permite conocer las razones de elección de este.
- Finalmente, para "Movilidad" se agregaron los datos "Canal de compra" y "Tiempo medio transporte" para obtener información más precisa sobre esta categoría.

Inventario de Datos Existentes



A continuación, se presenta el recorrido del visitante definido con el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá. Este recorrido muestra el modelo de datos final:



● Dato nuevo agregado o modificado por sugerencia del destino.



Inventario de Datos Existentes



Datos con las que dispone Bogotá

A continuación, se presentan los datos disponibles, proporcionados por una fuente de información actual.

Categorías	Datos	Fuente de información actual
Llegadas	<ul style="list-style-type: none">• Fecha llegada• Tipo llegada• Cantidad de visitantes	<ul style="list-style-type: none">• Migración Colombia• Encuestas
Perfil de visitante	<ul style="list-style-type: none">• Género• Edad• País Origen• Estancia Media• Motivación de viaje• Tipo de turismo• Grupo viaje• Tamaño grupo• Situación laboral• Tipo de alojamiento• Fecha registro	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas
Gasto turístico	<ul style="list-style-type: none">• Motivo del gasto• Gasto promedio	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas
Eventos	<ul style="list-style-type: none">• Fecha de evento• Cantidad de eventos• Origen asistentes• Costo promedio	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas
Atractivos turísticos	<ul style="list-style-type: none">• Nombre• Origen	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas

Inventario de Datos Existentes



Objetivos y creación de valor

Inventario de datos existentes

Modelo conceptual de datos Mínimo Significativo

Análisis de Brechas

Actores y roles

Diseño del Modelo de datos según validaciones con el destino

Categorías

Datos

Fuente de información actual

Alojamiento

- Número de alojamientos
- Categoría de alojamientos
- Ocupación
- Cantidad de habitaciones
- Cantidad de plazas
- Precio promedio

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Registro Nacional de Turismo
- Cotelco
- DANE

Opinar y valorar

- Fecha encuesta
- Satisfacción general
- Aspectos positivos
- Aspectos negativos
- Recomendación

- Encuestas

Datos no disponibles en Bogotá

A continuación, se presentan las categorías y los datos no disponibles, y la fuente de información deseada para su obtención.

Categorías

Datos

Fuente de información deseada

Consultar información

- Número de visitas por tipo de canal
- Canales de consulta
- Número de visitas totales
- Fecha de consulta
- Deseabilidad

- Pagina web de Visit Bogotá
- Forwardkeys: datos turistas internacionales
- Plataformas de viajes como: Booking, Kayak, Trip Advisor, Get Your Guide, Civitatis, Despegar etc

Reservar Transporte

- Reservas transporte
- Tipo transporte
- Fecha reserva
- Precio promedio
- Canal de compra
- Origen reserva

- IATA, Forward Keys, Amadeus

Inventario de Datos Existentes



Objetivos y creación de valor

Inventario de datos existentes

Modelo conceptual de datos Mínimo Significativo

Análisis de Brechas

Actores y roles

Diseño del Modelo de datos según validaciones con el destino

Categorías	Datos	Fuente de información deseada
Reservar Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> Reservas alojamiento Fecha reserva alojamiento Estancia media Canal de compra Origen reserva 	<ul style="list-style-type: none"> Cotelco Booking Airbnb Trivago Despegar Kayak Expedia
Reserva de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> Reserva de servicios Fecha reserva servicio Tipo servicio Precio promedio servicios Canal de compra Origen reserva 	<ul style="list-style-type: none"> Atractivos turísticos Agencias de viajes Forwardkeys: reservas a través de agencias de viajes Plataformas de viajes como: Booking, Kayak, Trip Advisor, Get Your Guide, Civitatis, Despegar
Perfil de visitante	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de ingresos Tipo de organización viaje 	<ul style="list-style-type: none"> Forwardkeys: Datos de turistas internacionales
Gasto turístico	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de gasto Medio del gasto 	<ul style="list-style-type: none"> Credibanco
Eventos	<ul style="list-style-type: none"> Tipo eventos Cantidad asistentes 	<ul style="list-style-type: none"> Invest In Bogotá Movistar Arena Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte Ágora Corferias Estadio Organizadores de los eventos Tiqueteras aliadas

Inventario de Datos Existentes



Objetivos y creación de valor

Inventario de datos existentes

Modelo conceptual de datos Mínimo Significativo

Análisis de Brechas

Actores y roles

Diseño del Modelo de datos según validaciones con el destino

Categorías

Datos

Fuente de información deseada

Atractivos turísticos

- Género del visitante
- Capacidad
- Número visitantes
- Fecha registro
- Tasa ocupación
- Gasto promedio visitante
- Frecuencia de visita
- Tipo de atractivo

- Información que provenga de los atractivos turísticos

Actividades

- Fecha de registro
- Tipo de actividad
- Número de actividades
- Cantidad visitantes
- Gasto promedio del visitante
- Origen del visitante
- Duración

- Información que provenga de los atractivos turísticos

Alojamiento

- Fecha registro
- Motivo de alojamiento

- Encuesta: viajeros en Bogotá (se revisará la posibilidad de incluir pregunta el formulario)

Movilidad

- Fecha registro
- Medio de transporte interdestino
- Medio de transporte destino
- Canal de compra
- Tiempo medio transporte

- Alianza con entidades de transporte (TransmiApp, PinBus etc)
- Encuestas

Compartir

- Fecha análisis
- Fuente datos
- Sentimiento positivo
- Sentimiento negativo
- Emociones destacadas

- Web Scraping

Inventario de Datos Existentes



Categorías

Regresar

Datos

- Fecha retorno
- Medio transporte
- Cantidad retorno
- Motivo retorno

Fuente de información deseada

- Encuesta: viajeros en Bogotá (se revisará la posibilidad de incluir pregunta el formulario)

Objetivos y creación de valor

Inventario de datos existentes

Modelo conceptual de datos Mínimo Significativo

Análisis de Brechas

Actores y roles

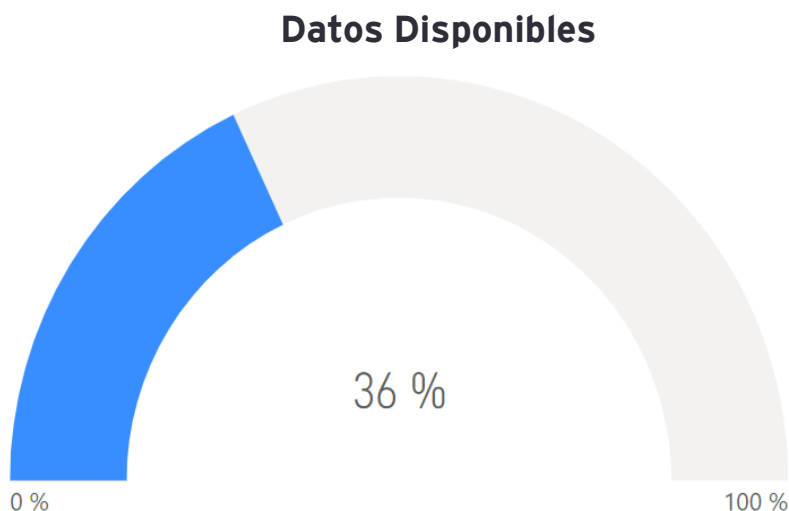
Diseño del Modelo de datos según validaciones con el destino



Inventario de Datos Existentes



A continuación, se presenta el porcentaje de los datos disponibles, de acuerdo con la información que tiene el destino actualmente:



Según el análisis anterior los datos disponibles frente a los no disponibles revelan una oportunidad significativa para el Instituto Distrital de Turismo en términos de mejora en la gestión de la información. **Con un acceso al 36% del total de datos, existe un margen del 64% que requieren atención y al que el IDT no tiene acceso por ahora.** Para abordar esta brecha, la entidad puede beneficiarse de establecer alianzas estratégicas con fuentes de información confiables y pertinentes. Estas colaboraciones no solo incrementarán la disponibilidad de categorías y datos críticos, sino que también fortalecerán la toma de decisiones basada en evidencia y mejorará los servicios ofrecidos a los visitantes.

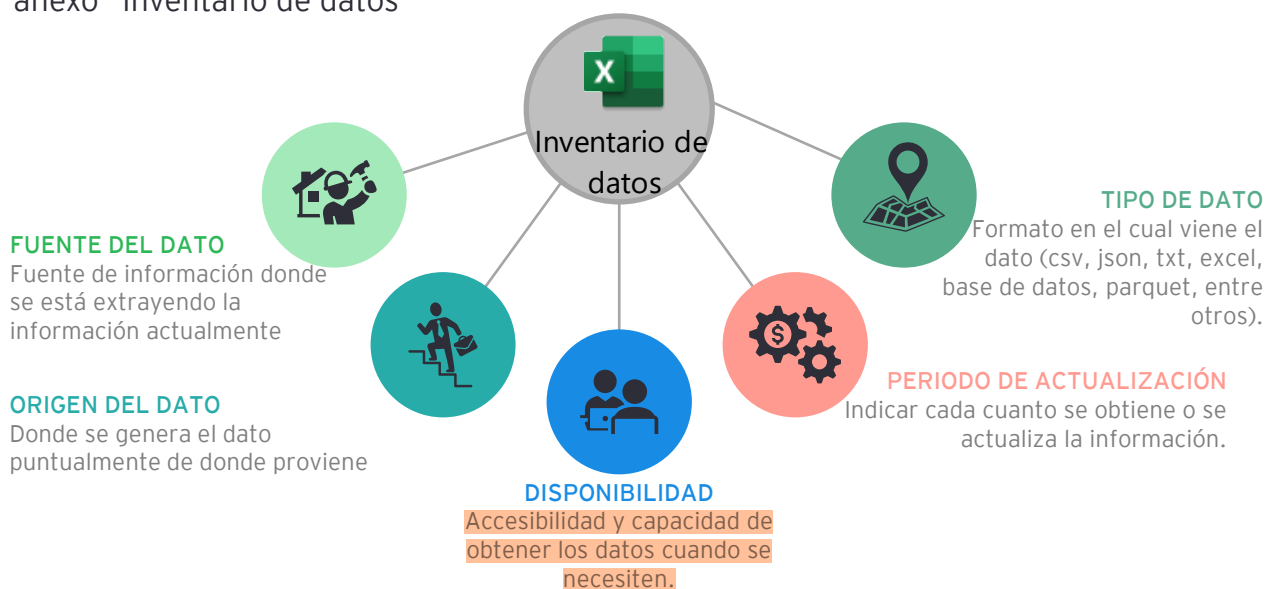


Inventario de Datos Existentes



El inventario de datos permite identificar y evaluar la información con la que actualmente dispone el destino, esto implica la identificación de fuentes de datos, tanto internas como externas, esto con el objetivo de tener una visión completa de la información o datos disponibles, al tener un inventario completo se puede determinar la calidad, la relevancia y estado de los datos lo que permite identificar brechas y oportunidades de mejora, un inventario detallado, permite que los datos sean accesibles y estén alineados con los objetivos del destino.

El inventario de datos se relaciona a continuación en el archivo Excel adjunto y en el anexo "Inventario de datos"

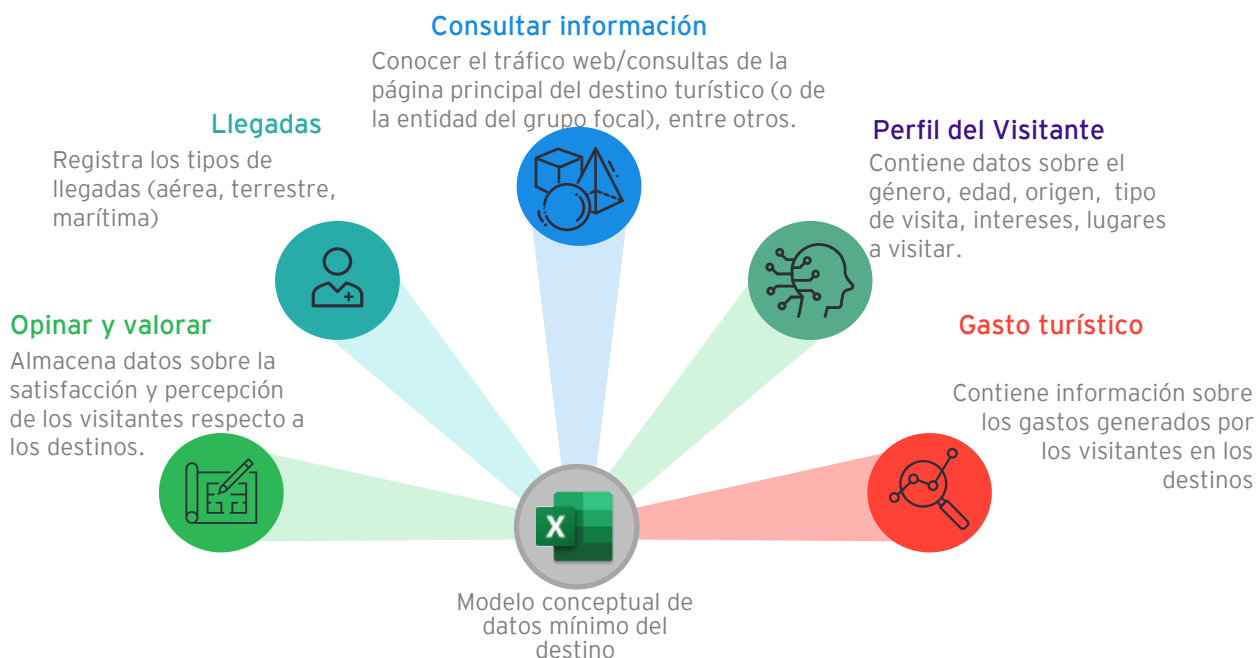


Modelo conceptual de datos Mínimo Significativo



El modelo conceptual de datos proporciona una estructura clara para recopilar, gestionar y analizar información del ciclo de viaje del visitante en el destino turístico, este modelo se diseñó pensando en la calidad y relevancia de los datos y tomando la retroalimentación del destino, lo cual permitirá una mejor toma de decisiones al enfocarse en los datos clave necesarios, se facilita la integración y análisis de la información en cada territorio, velando porque los datos recopilados sean coherentes, precisos y útiles para todos los actores involucrados en la gestión y promoción turística.

A continuación, se muestran algunas de las categorías de datos encontradas en el modelo conceptual de datos mínimo del destino en el Excel relacionado y en el anexo “Modelo conceptual de datos mínimo del destino”.



El alcance de los datos integrados en esta plataforma compone principalmente las interacciones del visitante con el destino (demanda). Además, se agregan algunos datos de oferta para que sea escalable y se pueda medir algunos indicadores clave del destino en relación con la oferta.

Los temas complementarios como lo son: la seguridad y protección de datos personales están detallados en la siguiente dimensión 4.2 *Legal y Normativa*

Modelo conceptual de datos Mínimo Significativo



Teniendo en cuenta el inventario de datos y el modelo conceptual de datos del destino, haciendo un recorrido de alto nivel por las fases de interacción (antes, durante y después) se concluye:

ANTES

- Se realiza medición de las consultas de información realizada por las personas en canales del destino como la página web del destino.
- No se realizan mediciones en la fase del antes frente a consultas de información, ni se tiene información precisa de las reservas de alojamiento, transporte al destino y servicios turísticos.

DURANTE

- Se cuenta con la mayoría de los datos de la fase de interacción del visitante estando en el destino (durante).
- La información de esta fase se recopila de dos fuentes de información, primaria y secundaria. La primaria se recopila de las encuestas que hace el Instituto Distrital de Turismo y la secundaria de fuentes externas como información aeroportuaria y de terminales de transporte.

DESPUÉS

- Se cuenta únicamente con información de fuentes primarias, que es extraída de encuestas de satisfacción.

Objetivos y
creación de valor

Inventario de
datos existentes

Modelo conceptual
de datos Mínimo
Significativo

Análisis de
Brechas

Actores y roles

Diseño del Modelo de
datos según validaciones
con el destino

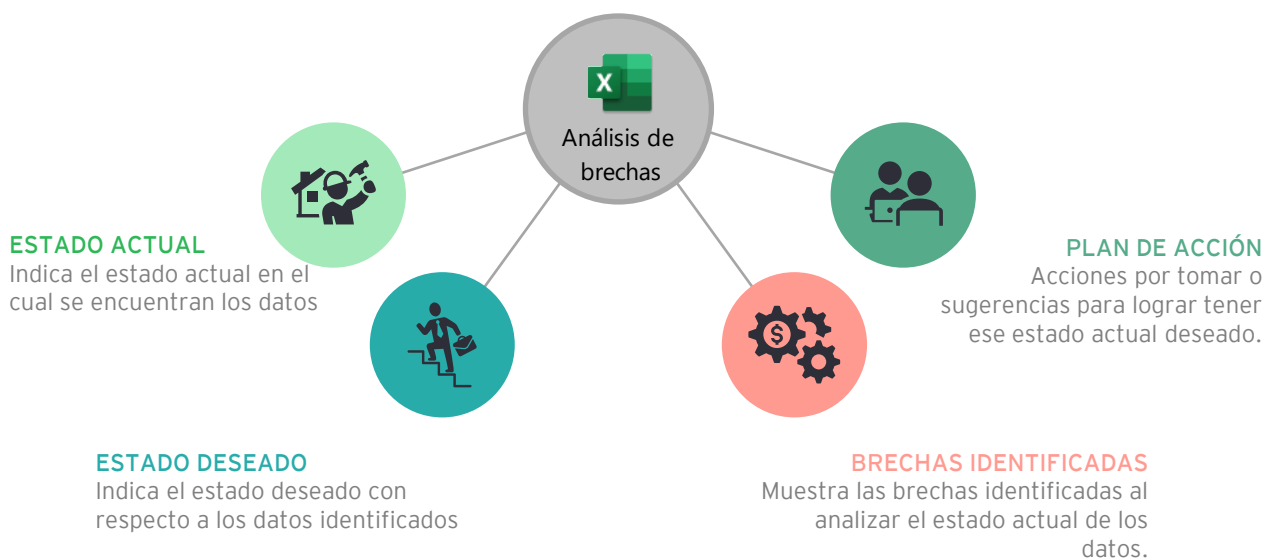


Análisis de Brechas



El análisis de brechas busca realizar una evaluación sobre las diferencias entre el estado actual y el estado deseado de los datos en cada destino, este análisis permitirá la identificación de las oportunidades de mejora en términos de disponibilidad, accesibilidad y seguridad de los datos.

Adicionalmente, se recomienda definir un plan para tomar acciones y así cubrir las brechas identificadas, este análisis permitirá alinear los datos con los requisitos mínimos para tener un buen modelo de datos definido.



Análisis de Brechas



En el ámbito turístico, la recopilación y análisis de datos es fundamental para el desarrollo de estrategias eficaces que impulsen el sector y mejoren la experiencia del visitante. En este contexto, el Instituto Distrital de Turismo se enfrenta a desafíos significativos, pero también a oportunidades prometedoras.

Fortalezas

El Instituto Distrital de Turismo está comprometido con la **mejora continua** y tiene una visión clara de lo que se necesita para **optimizar la promoción turística y la planificación estratégica**. Se planea establecer **alianzas estratégicas** con múltiples plataformas de viajes en tendencia, **así como con entidades que poseen esta información, lo que permitirá obtener datos valiosos que pueden transformar la forma en que se entiende y se atrae el turismo**. La intención **de implementar tecnologías emergentes e inteligencia artificial** refleja una **actitud proactiva** con una clara orientación hacia el futuro.

Brechas generales

Actualmente, el IDT no cuenta con ninguna información de reservas en la fase de "antes", lo que limita su capacidad para realizar análisis detallados y tomar decisiones informadas. Además, el IDT tiene oportunidades de mejora para **generar las alianzas necesarias**, por lo que deberá hacer un amplio esfuerzo para establecer **colaboraciones estratégicas con plataformas y actores clave en el sector turístico**. La ausencia de infraestructura tecnológica robusta y la falta de un sistema de recopilación de datos detallados también representan obstáculos que impiden un análisis profundo del comportamiento y las preferencias de los visitantes.

Generalidades del plan de acción del destino

- El IDT está implementando un plan de acción para superar estos retos, que incluye la evaluación de necesidades, la formación de alianzas estratégicas, la implementación de tecnología avanzada y la capacitación del personal. El Instituto está muy dispuesto a establecer alianzas con entidades clave en todos los momentos del ciclo del viajero, así como a robustecer su interoperabilidad e infraestructura tecnológica para obtener una mayor cantidad de datos relevantes. Este esfuerzo está dirigido a transformar la falta de información en una gestión turística basada en datos, mejorando la atracción y satisfacción de los visitantes.

A continuación, se detalla en análisis de brechas identificadas por cada categoría de datos:

Análisis de Brechas



ANTES

1

2

3

4

Consultar Información

- **Estado Actual:** Los datos de tráfico web y consultas de información del destino turístico no se recopilan de manera uniforme ni sistemática. Ausencia de integración de múltiples canales de consulta (páginas web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.) para obtener una visión completa del comportamiento de los visitantes potenciales. No se tiene información de tiempo entre fecha de consulta y toma de decisión. No se cuenta con un sistema o fuente de información para recopilar y analizar datos sobre destinos turísticos competidores, lo que impide realizar comparaciones efectivas entre Bogotá y otros destinos similares.
- **Estado Deseado:** Recopilación sistemática y uniforme de datos de tráfico web y consultas de información del destino turístico. Integración de múltiples canales de consulta (páginas web, redes sociales, aplicaciones móviles, foros, asistentes virtuales) para obtener una visión completa y en tiempo real del comportamiento de los visitantes. Realizar estrategias y tomar decisiones dependiendo de con cuánta anterioridad el viajero toma la decisión de visita. Establecer un sistema de análisis competitivo que permita recopilar información sobre la percepción de Bogotá y otros destinos turísticos. Este sistema debe proporcionar comparaciones en tiempo real entre las consultas e intereses hacia Bogotá y otros destinos competidores.
- **Brechas Identificadas:** Falta de un sistema uniforme para recopilar y analizar datos de tráfico web y consultas de información. Ausencia de integración de datos provenientes de diferentes canales de consulta, lo que impide una visión completa del comportamiento del visitante. Ausencia de identificación de información de tiempo entre fecha de consulta y toma de decisión. Así mismo, se tienen las siguientes brechas:
 - a. Brecha de información: Falta de acceso a datos sobre la percepción de Bogotá y la comparación con otros destinos turísticos.
 - b. Brecha analítica: Carencia de herramientas o plataformas que permitan un análisis comparativo eficiente de Bogotá frente a sus competidores turísticos.
 - c. Brecha de percepción del destino: No se realiza un monitoreo continuo de cómo Bogotá es percibida en el contexto de la competitividad turística.

Análisis de Brechas



ANTES

1

2

3

4

Consultar Información

- **Plan de Acción:** Implementar herramientas y tecnologías para la recopilación uniforme y sistemática de datos de tráfico web y consultas de información del destino turístico, como Google Analytics y APIs de redes sociales. Capacitar al personal en el uso de estas herramientas y tecnologías para maximizar la eficiencia y precisión en la recopilación y análisis de datos. Tener en cuenta el tiempo entre fecha de consulta y fecha de reserva. Buscar colaboraciones con plataformas de análisis turístico o utilizar herramientas de scraping para obtener datos relevantes sobre la percepción de otros destinos turísticos. Introducir plataformas de Business Intelligence (BI) o sistemas de análisis competitivo que faciliten la comparación entre destinos y ofrezcan insights en tiempo real. Incorporar una categoría específica en el modelo de datos llamada "Competitividad y Deseabilidad," que permita centralizar y analizar la información comparativa de Bogotá y otros destinos.

1

2

3

4

Reservar Vuelos

- **Estado Actual:** Los datos de reservas no se recopilan de manera uniforme ni sistemática. De la misma manera, no se cuenta con información segmentada de reservas por aerolínea, se tienen alianzas con aerolíneas, pero no se sabe la efectividad de las mismas en números reales. No se tiene acceso directo a la información de reservas de vuelos, la cual es fundamental para entender los patrones de viaje de los turistas. Esta información es proporcionada por organizaciones y empresas como IATA, ForwardKeys y Amadeus. Actualmente, no se dispone de información integral sobre reservas en otros medios de transporte, más allá del aéreo. Esto incluye transporte terrestre (autobuses, trenes, alquiler de coches) y otros posibles medios de transporte utilizados por los turistas.

Análisis de Brechas



ANTES

1

2

3

4

Reservar Vuelos

- **Estado Deseado:** Recopilación sistemática y uniforme de datos de reservas de vuelos mediante interoperabilidad con proveedores de información. Tener información segmentada por aerolíneas. Lograr interoperabilidad con sistemas de información de reservas de transporte aéreo como los de IATA, ForwardKeys y Amadeus, permitiendo el acceso en tiempo real a datos sobre reservas de vuelos y patrones de viaje de turistas. Mapeo y recopilación exhaustiva de información sobre reservas en diferentes medios de transporte, incluyendo tanto el transporte terrestre como aéreo, con el fin de tener una visión completa del flujo de turistas y sus preferencias de transporte
- **Brechas Identificadas:** Falta de un sistema uniforme para recopilar y analizar datos de reservas de vuelos. No se tiene información segmentada por aerolíneas. Brecha de acceso a datos: Actualmente no existe un sistema o acuerdo que permita el acceso a información crítica de reservas de vuelos proporcionada por IATA, ForwardKeys y Amadeus. Así mismo, se tienen las siguientes brechas:
 - a. Brecha de interoperabilidad: Falta de integración con sistemas externos que proporcionan datos sobre reservas de transporte, lo cual es esencial para una visión completa del flujo turístico.
 - b. Brecha de mapeo de datos: No existe un mapeo completo y sistemático de la información relacionada con las reservas de transporte terrestre y otros medios de transporte alternativos.
- **Plan de Acción:** Implementar herramientas y tecnologías para la recopilación uniforme y sistemática de reservas de vuelos. Segmentar información por aerolíneas para saber qué alianzas están siendo afectivas y cuáles nuevas tener. Establecer acuerdos y alianzas estratégicas con organizaciones como IATA, ForwardKeys y Amadeus para verificar el acceso a datos de reservas de vuelos. Desarrollar la infraestructura tecnológica necesaria para integrar y analizar los datos provenientes de estas fuentes, constatando la interoperabilidad con los sistemas internos. Desarrollar o implementar una plataforma que permita la integración de datos de reservas de transporte aéreo y terrestre en un sistema único, facilitando el análisis y la toma de decisiones.

Análisis de Brechas



ANTES

1

2

3

4

Reservar Alojamiento

- **Estado Actual:** Los datos de tráfico web y consultas de información del destino turístico no se recopilan de manera uniforme ni sistemática. No se cuenta con información detallada y precisa sobre reservas de alojamiento, lo que limita la capacidad de comprender completamente los patrones de estancia de los turistas en Bogotá.
- **Estado Deseado:** Recopilación sistemática y uniforme de datos de tráfico web y consultas de información del destino turístico. Establecer alianzas estratégicas con plataformas de reservas de alojamiento como Airbnb, Booking, Expedia, Kaak, Hoteles.com, así como obtener información de hoteles locales a través de organizaciones como Cotelco. Estas alianzas deben facilitar el acceso en tiempo real a datos de reservas de alojamientos en Bogotá.
- **Brechas Identificadas:**
 - a. Brecha de integración de datos: Ausencia de una plataforma o sistema que integre datos de reservas de diferentes medios de transporte, limitando la capacidad de análisis y toma de decisiones.
 - b. Brecha de datos: Existe un subregistro en los datos actuales provenientes de encuestas de alojamiento, lo que no permite obtener una visión completa y exacta de las reservas. Este problema podría solucionarse con la obtención de datos directos de las reservas de alojamiento.
 - c. Brecha de interoperabilidad: Falta de acuerdos y sistemas que permitan la integración y el análisis de datos de reservas de diferentes plataformas y hoteles
- **Plan de Acción:** Implementar herramientas y tecnologías para la recopilación de datos de tráfico web y consultas de información del destino, como Google Analytics y APIs de redes sociales. Establecer acuerdos de colaboración con plataformas de reservas y asociaciones hoteleras como Airbnb, Booking y Expedia para obtener acceso a datos de reservas. Implementar sistemas para la interoperabilidad e integración de datos de reservas de alojamiento en un solo sistema. Revisar y mejorar los métodos de recolección de datos actuales para incluir la información proveniente de estas plataformas y lograr que el subregistro sea minimizado.

Análisis de Brechas



ANTES

1

2

3

4

Reservas de Servicios Turísticos

- **Estado Actual:** No se dispone de información detallada sobre las reservas de servicios turísticos clave, como tours, actividades, excursiones, y otros servicios relacionados, lo que limita la capacidad para analizar y mejorar la oferta turística en Bogotá.
- **Estado Deseado:** Integración de reservas de servicios turísticos (integraciones con páginas web de los sitios de reservas). Obtener información detallada y en tiempo real sobre las reservas de servicios turísticos a través de plataformas de viajes y turismo como Booking, Kayak, TripAdvisor, GetYourGuide, Civitatis, entre otras. Esta información debe ser integrada en los sistemas de datos existentes para una mejor planificación y análisis.
- **Brechas Identificadas:** No se cuenta con el número de reservas de sitios turísticos para preparar capacidad de carga, estimaciones de picos de activación, etc. Así mismo, se tienen las siguientes brechas:
 - a. Brecha de acceso a datos: Dificultad para obtener datos relevantes de reservas de servicios turísticos debido a la falta de alianzas con las principales plataformas de viajes y servicios turísticos.
 - b. Brecha de interoperabilidad: Ausencia de una infraestructura tecnológica que permita la interoperabilidad entre las plataformas de reservas de servicios turísticos y los sistemas de datos locales.
- **Plan de Acción:** Construir alianzas con empresas para lograr interoperabilidad (Desde sus plataformas). Establecer alianzas estratégicas: Negociar y construir alianzas con empresas y plataformas de viajes como Booking, Kayak, TripAdvisor, GetYourGuide, y Civitatis para obtener acceso a sus datos de reservas de servicios turísticos. Desarrollo de infraestructura tecnológica: Crear y desarrollar la infraestructura necesaria para permitir la interoperabilidad y el intercambio de datos entre estas plataformas y los sistemas de datos locales.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Llegadas

- **Estado Actual:** Actualmente se dispone de dos tipos de información: primaria, obtenida a través de encuestas, y secundaria, proveniente de fuentes externas como Migración Colombia. Sin embargo, existe una limitación en la diferenciación de datos específicos, como la identificación de turistas frente a otros tipos de Llegadas en la información de Migración Colombia. Existe la posibilidad de que los datos actuales estén subestimados debido a la dependencia de un número limitado de fuentes de información, lo que podría no reflejar con precisión el total de Llegadas de turistas a Bogotá.
- **Estado Deseado:** Integración efectiva de las fuentes de datos primarias y secundarias, seleccionando la fuente más adecuada para cada variable o tipo de información. Esto permitiría una visión más completa y precisa del flujo de Llegadas a Bogotá, optimizando la planificación y gestión turística. Obtener y consolidar información de diversas fuentes de datos, incluyendo encuestas, Migración Colombia, terminales de transporte, y Llegadas mediante transporte especial gestionado por Acoltes. Esto permitirá una visión más completa y precisa del número de Llegadas y del perfil de los turistas.
- **Brechas Identificadas:**
 - a. Brecha de segmentación de datos: Aunque Migración Colombia proporciona la fecha exacta de llegada, no se puede diferenciar fácilmente entre turistas y otros tipos de viajeros debido a la naturaleza administrativa de los datos.
 - b. Brecha de integración: Falta de un sistema o metodología que permita combinar y utilizar de manera óptima las fuentes primarias (encuestas) y secundarias (Migración Colombia) según la pertinencia y precisión para cada tipo de dato.
 - c. Brecha de fuentes de datos: Actualmente, las fuentes de datos disponibles son limitadas, lo que conduce a una posible subestimación de las Llegadas de turistas.
 - d. Brecha de diversidad de datos: Falta de integración de información proveniente de diferentes puntos de entrada a la ciudad, como terminales de transporte terrestre y servicios de transporte especial.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Llegadas

- **Plan de Acción: Evaluación de fuentes:** Realizar un análisis para determinar cuál fuente (primaria o secundaria) es la más adecuada para cada variable específica relacionada con las llegadas de turistas. Integración de datos: Desarrollar una metodología o sistema de integración que permita combinar de manera eficiente los datos de encuestas con los datos administrativos de Migración Colombia, maximizando la precisión y relevancia de la información. Ampliación de fuentes de datos: Iniciar la recolección de datos de nuevas fuentes como encuestas, registros de Migración Colombia, terminales de transporte terrestre, y llegadas mediante transporte especial gestionado por Acoltes. Integración de datos: Desarrollar un sistema de integración que consolide la información de todas estas fuentes, permitiendo un análisis más completo y preciso del número de llegadas y del perfil de los turistas. Colaboración interinstitucional: Establecer acuerdos de colaboración con las entidades responsables de las terminales de transporte y de los servicios especiales de transporte para lograr el acceso continuo y fiable a los datos.

1

2

3

4

5

6

7

8

Perfil del Visitante

- **Estado Actual:** Actualmente, se evitan preguntas relacionadas con el nivel de ingresos y otras variables sensibles para evitar inconsistencias y brechas en los tipos de datos o escalas utilizadas. Actualmente, se manejan temáticas de diversidad e inclusión a través de encuestas que buscan recopilar información relevante sobre la identidad de género, orientación sexual y la accesibilidad a servicios para personas con discapacidades. Estas encuestas son de alta relevancia, pero su implementación y uso en la plataforma aún no están completamente definidos. Se utilizan únicamente encuestas y es un método costoso del cual se obtienen resultados solo una vez al año. Las encuestas se realizan mensualmente mediante el aplicativo DataCity. Se pregunta el tipo de turismo en encuestas.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Perfil del Visitante

- **Estado Deseado:** Estandarizar los tipos de información recolectada de los visitantes, constatando que las categorías de datos sean comparables entre diferentes grupos de turistas, tanto nacionales como internacionales. Esto incluye verificar la consistencia en variables como la moneda, nivel de ingresos, y otras características demográficas. Incluir categorías específicas de inclusión que aborden la diversidad en identidad de género, orientación sexual, y la necesidad de servicios accesibles para personas con discapacidades. Además, se debe lograr que esta información sea útil y se muestre de manera eficiente en la plataforma, contribuyendo a una mejor experiencia para todos los visitantes. Utilizar métodos de obtención de información más tecnológicos que garanticen detalle de información. Poder realizar las encuestas de manera más eficiente y tecnológica. Continuar obteniendo información sobre los diferentes tipos de turismo realizados
- **Brechas Identificadas:**
 - a. Brecha en captura de datos: Existen diferencias en la captura de información entre turistas nacionales e internacionales, especialmente en lo que respecta a la comparación de variables como la moneda y otros indicadores económicos.
 - b. Brecha de comparabilidad: Las inconsistencias en las escalas de datos utilizados para diferentes grupos de visitantes limitan la capacidad para realizar análisis comparativos significativos.
 - c. Brecha de utilidad de la información: Aunque se recopila información sobre diversidad e inclusión, aún no se ha determinado una forma eficiente y útil de integrar y mostrar estos datos en la plataforma.
 - d. Brecha en la implementación de encuestas: La falta de encuestas integradas en la plataforma limita la recolección continua de datos sobre diversidad e inclusión, afectando la capacidad de actualizar y mejorar los servicios. Actualmente se obtiene la información desde encuestas, a pesar de no ser una forma tecnológica de obtener información, se llega a un nivel de datos puntual y riguroso. La encuesta es realizada mediante *DataCity*, aplicativo desarrollado en 2017 que tiene oportunidades de mejora en términos tecnológicos. Adicionalmente la realización de las encuestas es muy costosa.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Perfil del Visitante

- **Plan de Acción:** Estandarización de categorías de datos: Seleccionar y definir categorías de información que utilicen escalas comparables, como convertir los ingresos a una moneda común o utilizar rangos estandarizados para variables económicas y demográficas. Mejora en la captura de datos: Desarrollar una metodología para recolectar datos de manera consistente entre turistas nacionales e internacionales, constatando que se pueda realizar una comparación precisa entre los diferentes perfiles de visitantes. Brecha de utilidad de la información: Aunque se recopila información sobre diversidad e inclusión, aún no se ha determinado la forma más eficiente y útil de integrar y mostrar estos datos en la plataforma.

1

2

3

4

5

6

7

8

Gasto Turístico

- **Estado Actual:** Actualmente, la información sobre el gasto turístico se recopila principalmente a través de encuestas realizadas a los visitantes. Si bien estas encuestas ofrecen una visión general, pueden no reflejar con precisión el comportamiento real de gasto de los turistas. Actualmente, no se realiza un mapeo específico de los medios de pago utilizados por los turistas para realizar sus compras y gastos durante su visita. Esto limita la comprensión de las preferencias de los visitantes en cuanto a los métodos de pago
- **Estado Deseado:** Establecer convenios con empresas de tarjetas de crédito y bancos para obtener datos más precisos y detallados sobre el gasto turístico. Esto permitiría combinar datos de fuentes primarias (encuestas) y secundarias (transacciones financieras) para obtener una imagen más completa y fiable del gasto de los visitantes. Identificar y mapear los medios de pago preferidos por los visitantes, como tarjetas de crédito, débito, pagos móviles, y efectivo, para obtener una visión más completa de cómo se realizan las compras durante su estancia en Bogotá

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Gasto Turístico

- **Brechas Identificadas:**

- a. Brecha de precisión en los datos: La información actual, obtenida principalmente a partir de encuestas, puede no ser completamente precisa o representativa del gasto real de los turistas.
- b. Brecha de fuentes de datos: Falta de integración de datos financieros obtenidos directamente de transacciones con tarjetas de crédito u otros medios de pago, lo que podría complementar y validar los datos obtenidos por encuestas.
- c. Brecha de colaboración: Ausencia de acuerdos o alianzas con instituciones financieras que permitan el acceso a datos más precisos y detallados sobre el gasto turístico.
- d. Brecha de información sobre medios de pago: No se cuenta con datos específicos que identifiquen los principales medios de pago utilizados por los turistas, lo que dificulta la capacidad de análisis y la adaptación de servicios.
- e. Brecha en el modelo de datos: La falta de una categoría específica en el modelo de datos para capturar información sobre los medios de pago utilizados por los turistas limita la capacidad para realizar análisis detallados.

- **Plan de Acción:** Negociar y establecer convenios con bancos y empresas de tarjetas de crédito para acceder a datos de transacciones financieras que reflejen el gasto turístico de manera más precisa. Desarrollar un sistema que permita la integración de datos de encuestas con datos financieros obtenidos de fuentes secundarias, para crear una base de datos más completa y fiable sobre el gasto de los turistas. Incluir una nueva categoría en el modelo de datos mínimo de la plataforma que capture la información sobre los medios de pago utilizados por los turistas, permitiendo un análisis más detallado. Implementar mecanismos en las encuestas y en la recopilación de datos secundarios para identificar y registrar los medios de pago preferidos por los visitantes. Analizar los datos recopilados para identificar tendencias y patrones en el uso de medios de pago, y compartir esta información con los comerciantes y proveedores de servicios turísticos para que puedan adaptar sus ofertas.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Eventos

- **Estado Actual:** Actualmente, no se dispone de información tipificada que permita segmentar y clasificar los eventos según su tipo, como: culturales, deportivos, corporativos, entre otros. Esta falta de segmentación dificulta el análisis detallado y la planificación estratégica en torno a los eventos en Bogotá. Actualmente, no se dispone de información específica sobre la participación de turistas en los eventos que se realizan en Bogotá. La información existente es general y no permite distinguir entre asistentes locales y turistas. Actualmente, no se cuenta con mediciones ni indicadores específicos para evaluar el impacto y el éxito de los eventos realizados en Bogotá. Esta ausencia de métricas dificulta la capacidad de realizar un seguimiento efectivo y de evaluar el rendimiento de los eventos en términos turísticos y económicos.
- **Estado Deseado:** Obtener datos de eventos tipificados a través de alianzas con organizadores, promotores, y plataformas de eventos, para clasificar y segmentar los eventos según su tipo. Esto permitirá una mejor planificación y promoción de eventos en función de su impacto y atractivo turístico. Obtener y poseer información detallada a nivel de turista sobre su participación en los eventos, permitiendo diferenciar entre asistentes locales y turistas. Esto ayudará a medir el impacto de los eventos en la atracción de turistas y a adaptar la oferta de eventos para maximizar su atractivo turístico. Desarrollar y establecer métricas relevantes y criterios de medición para evaluar el impacto de los eventos realizados en Bogotá, tanto en términos de asistencia como de contribución al turismo y a la economía local.
- **Brechas Identificadas:**
 - a. Brecha en la caracterización de eventos: Actualmente, no se cuenta con una clasificación adecuada que permita caracterizar los eventos según su tipo, lo que limita la capacidad de análisis y segmentación.
 - b. Brecha en la obtención de datos tipificados: Falta de alianzas con organizaciones y plataformas que puedan proporcionar datos tipificados de eventos, lo que impide una visión completa y detallada del panorama de eventos en la ciudad.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Eventos

• Brechas Identificadas:

- c. Brecha en la especificidad de datos: La información disponible actualmente es a nivel general y no está desagregada para identificar específicamente la participación de turistas en los eventos.
- d. Brecha en la captación de datos a nivel turista: Falta de mecanismos o sistemas que permitan capturar información detallada sobre la participación de turistas en eventos específicos, lo que impide un análisis preciso.
- e. Brecha en la medición de eventos: Actualmente no existen indicadores ni métricas definidas para evaluar los eventos, lo que impide una evaluación precisa y objetiva de su impacto.
- f. Brecha en los criterios de medición: Falta de criterios estandarizados para medir aspectos clave de los eventos, como la asistencia, el nivel de satisfacción de los participantes, el impacto económico, y la contribución al turismo.

- **Plan de Acción:** Incluir una nueva categoría en el modelo de datos que permita la clasificación de eventos según su tipo, constatando que todos los eventos registrados en la plataforma estén correctamente segmentados. Desarrollar alianzas con organizadores de eventos, plataformas de venta de entradas, y promotores para acceder a datos detallados y tipificados sobre los eventos que se realizan en Bogotá. Desarrollar una metodología para desagregar los datos de participación en eventos, diferenciando entre asistentes locales y turistas. Introducir encuestas o mecanismos de registro en los eventos que permitan recopilar información específica sobre la participación de turistas, incluyendo su origen, preferencias, y nivel de satisfacción. Establecer acuerdos con organizadores de eventos para compartir datos a nivel de turista, constatando que esta información se capture de manera sistemática. Identificar y desarrollar un conjunto de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el éxito de los eventos, incluyendo métricas como la asistencia, el impacto económico, la satisfacción del visitante, y la cobertura mediática. Definir criterios claros y estandarizados para medir estos indicadores, constatando que se puedan aplicar de manera consistente a todos los eventos.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Atractivos Turísticos

- **Estado Actual:** Actualmente, no se cuenta con información específica y detallada sobre los atractivos turísticos en Bogotá, lo que limita la capacidad de analizar el comportamiento y las preferencias de los turistas en relación con estos sitios. No se tiene información sobre este tipo de dato. No se tiene información sobre este tipo de dato.
- **Estado Deseado:** Establecer alianzas con los principales atractivos turísticos de Bogotá para obtener datos detallados sobre la afluencia de visitantes, su comportamiento, y sus preferencias. Esto permitirá una mejor integración de la información en la plataforma y una mayor capacidad de análisis. Conocer la frecuencia de visita de los atractivos turísticos. Poder mapear los tipos de visitantes a los atractivos turísticos. Poder obtener información sobre los atractivos turísticos de manera tipificada y segmentada.
- **Brechas Identificadas:**
 - a. Brecha de alianzas: Actualmente, no existen alianzas con los atractivos turísticos que permitan acceder a información relevante sobre su rendimiento y la experiencia de los visitantes.
 - b. Brecha de datos específicos: La falta de datos directamente proporcionados por los atractivos turísticos limita la capacidad de realizar un análisis detallado y personalizado de estos sitios.
 - c. Brecha en la interoperabilidad: Sin datos directos de los atractivos turísticos, es difícil lograr una interoperabilidad completa y efectiva de la información en la plataforma. No se cuenta con la frecuencia de visita a los lugares y es un dato importante para conocer los lugares más visitados por los turistas. No se incluye el género ni otros tipos de datos de inclusión como mediciones dentro de los atractivos turísticos. No se tiene información sobre los tipos de atractivos turísticos.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Atractivos Turísticos

- **Plan de Acción:** Establecimiento de alianzas estratégicas: Iniciar conversaciones y acuerdos con los administradores de los principales atractivos turísticos de Bogotá para obtener acceso regular a datos sobre la afluencia, el comportamiento de los visitantes, y sus preferencias. Recopilación directa de datos: Implementar mecanismos para la recolección directa de datos desde los atractivos turísticos, constatando que esta información sea precisa, relevante, y actualizada. Desarrollo de interoperabilidad: Integrar los datos obtenidos de los atractivos turísticos en la plataforma, permitiendo una interoperabilidad completa que facilite el análisis y la toma de decisiones informadas. Incluir frecuencia de visita. Incluir el género como categoría dentro del modelo de datos de la tabla atractivos turísticos. Incluir tipo de atractivo turístico en el modelo de dato.

1

2

3

4

5

6

7

8

Actividades

- **Estado Actual:** No se tiene información sobre este tipo de dato. Actualmente, no se cuenta con información consolidada y detallada sobre las actividades disponibles en Bogotá, lo que dificulta que los turistas accedan fácilmente a una lista completa de opciones para disfrutar durante su estancia.
- **Estado Deseado:** Obtener información sobre las actividades de manera tipificada, segmentada y detallada sobre todas las actividades disponibles en Bogotá, incluyendo eventos, restaurantes, bares, centros culturales, y otras ofertas de ocio, y centralizar esta información en una plataforma de consulta rápida. Esto permitirá a los turistas acceder fácilmente a un listado completo y actualizado de actividades en la ciudad.
- **Brechas Identificadas:** No se tiene información sobre los tipos de actividades.
 - a. Brecha en la consolidación de información: Actualmente, la información sobre actividades está dispersa en diferentes páginas web y fuentes, lo que dificulta su agrupación y acceso centralizado.
 - b. Brecha de integración de datos: Dificultad para agrupar la información en una sola plataforma por la variedad de fuentes y la falta de una metodología común para la recolección y presentación de datos.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Actividades

- **Plan de Acción:** Incluir categoría tipo de actividad en el modelo de dato. Desarrollar alianzas con sitios web, aplicaciones y organizaciones que ofrezcan información sobre actividades en Bogotá, incluyendo: restaurantes, bares, centros culturales, y otras ofertas locales. Crear una plataforma que centralice toda la información sobre actividades en Bogotá, facilitando el acceso rápido y fácil para los turistas. Esto incluiría la integración de datos de diferentes fuentes en un solo sistema de consulta.

1

2

3

4

5

6

7

8

Alojamiento

- **Estado Actual:** Actualmente, no se cuenta con información específica sobre las razones adicionales por las cuales los turistas eligen su alojamiento en Bogotá. Esta falta de datos limita la comprensión de los factores que influyen en la decisión de los visitantes al seleccionar un hotel u otro tipo de alojamiento. La información relacionada con el alojamiento de los turistas puede estar subestimada debido a la dependencia de fuentes limitadas o no representativas. Esto limita la precisión y la fiabilidad de los datos sobre el comportamiento de los turistas en relación con su elección de alojamiento.
- **Estado Deseado:** Obtener información detallada sobre las razones adicionales por las cuales los turistas eligen su alojamiento, más allá de los factores básicos como el precio y la ubicación. Esto permitirá entender mejor los motivos detrás de la elección del alojamiento, como servicios específicos, recomendaciones, experiencias anteriores, entre otros. Obtener información más completa y precisa sobre el alojamiento de los turistas a partir de una mayor diversidad de fuentes disponibles y fiables. Esto incluye datos proporcionados directamente por los alojamientos y sus asociaciones, como Cotelco y Airbnb, para mejorar la calidad y la representatividad de los datos.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Alojamiento

• Brechas Identificadas:

- Brecha en la comprensión de motivaciones: Actualmente, no se recopila información que revele las motivaciones adicionales detrás de la elección del alojamiento, lo que limita la capacidad de los proveedores para mejorar y personalizar sus servicios.
- Brecha en la recolección de datos específicos: La falta de enfoque en estas razones adicionales significa que no se está aprovechando la oportunidad de entender completamente el comportamiento y las preferencias de los turistas.
- Brecha en la variedad y calidad de las fuentes: Actualmente, la dificultad para establecer alianzas e integrar datos de diferentes fuentes limita la cantidad y calidad de la información disponible sobre el alojamiento de turistas.
- Brecha en la interoperabilidad: La falta de interoperabilidad entre diferentes sistemas y fuentes de información dificulta la consolidación y el análisis de datos relevantes sobre el alojamiento.
- Brecha de precisión en los datos: La dependencia de fuentes limitadas puede conducir a una subestimación de la información clave, afectando la capacidad de tomar decisiones informadas.

- **Plan de Acción:** Añadir una categoría específica dentro del modelo de datos que capture los motivos adicionales de elección de alojamiento, como parte de la información recolectada de los visitantes. Desarrollar encuestas o herramientas de recolección de datos que permitan a los turistas expresar las razones por las cuales eligieron su alojamiento, incluyendo factores como la calidad del servicio, recomendaciones, y experiencias previas. Establecer alianzas estratégicas con una mayor variedad de fuentes, incluyendo asociaciones como Cotelco, plataformas como Airbnb, y otros proveedores de alojamiento, para acceder a datos más completos y precisos. Implementar tecnologías y estándares que faciliten la interoperabilidad entre los diferentes sistemas y fuentes de datos, permitiendo una integración fluida de la información. Fomentar la participación de los alojamientos en la provisión de datos, incentivándolos a compartir información clave que permita un mejor análisis y planificación.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Movilidad

- **Estado Actual:** Actualmente, los datos relacionados con la movilidad de los turistas dentro de Bogotá no están conectados ni centralizados, lo que dificulta el análisis y la optimización de las opciones de transporte disponibles para los visitantes. Actualmente, no se dispone de información detallada sobre los canales de compra que los turistas utilizan para adquirir servicios de transporte en Bogotá. Esta falta de datos limita la capacidad para comprender y optimizar cómo los turistas acceden a los servicios de movilidad en la ciudad. No se cuenta con información detallada y precisa sobre los tiempos de desplazamiento que los turistas pueden esperar al utilizar diferentes medios de transporte en Bogotá. Esta falta de datos dificulta la capacidad de ofrecer recomendaciones informadas a los visitantes sobre la movilidad dentro de la ciudad.
- **Estado Deseado:** Establecer alianzas estratégicas con empresas de movilidad, como TransMilenio y otros proveedores de transporte, para conectar y centralizar los datos de movilidad. Esto incluiría la integración de datos de aplicaciones de transporte que los turistas utilizan para planificar y realizar sus desplazamientos dentro de Bogotá. Mapear y comprender los principales canales de compra de servicios de transporte utilizados por los turistas, con el fin de identificar oportunidades para promociones o alianzas estratégicas. Esto incluiría la integración de esta información en el modelo de datos para mejorar la planificación y la personalización de las ofertas de movilidad. Poder mapear y ofrecer estimaciones precisas de los tiempos de desplazamiento para cada medio de transporte disponible en Bogotá. Esto permitirá proporcionar a los turistas información útil y confiable que les ayudará a planificar mejor sus desplazamientos y aprovechar al máximo su tiempo en la ciudad.
- **Brechas Identificadas:**
 - a. Brecha en la conectividad de datos: Actualmente, no existe una conexión ni centralización de los datos de movilidad, lo que dificulta el acceso a información relevante sobre cómo los turistas se desplazan por la ciudad.
 - b. Brecha en la interoperabilidad: No hay interoperabilidad entre las aplicaciones de movilidad utilizadas por los turistas y los sistemas de transporte público, lo que impide la optimización de la experiencia de movilidad.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Movilidad

• Brechas Identificadas:

- c. Brecha en la integración de servicios: La falta de integración de servicios de movilidad limita la capacidad de ofrecer soluciones de transporte completas y convenientes para los turistas.
- d. Brecha de conocimiento sobre canales de compra: Actualmente, no se conocen los principales canales a través de los cuales los turistas adquieren servicios de transporte, lo que limita la capacidad de optimizar la experiencia de movilidad.
- e. Brecha en la integración de datos: La falta de datos sobre los canales de compra en el modelo de datos existente, impide la posibilidad de realizar análisis detallados y desarrollar estrategias de marketing efectivas.
- f. Brecha en la disponibilidad de datos: Actualmente, no se tienen estimaciones precisas sobre los tiempos de desplazamiento por cada medio de transporte, lo que limita la capacidad de proporcionar información útil a los turistas.
- g. Brecha en la integración de datos de movilidad: La falta de datos sobre tiempos de desplazamiento en el modelo de datos existente impide la posibilidad de realizar análisis detallados y de desarrollar recomendaciones personalizadas para los visitantes

- **Plan de Acción:** Establecimiento de alianzas estratégicas: Iniciar conversaciones y acuerdos con empresas de movilidad como TransMilenio, y otros servicios de transporte público y privado, para compartir y centralizar datos de movilidad. Desarrollo de interoperabilidad: Implementar tecnologías y estándares que permitan la interoperabilidad entre las aplicaciones de movilidad utilizadas por los turistas y los sistemas de transporte público, facilitando la planificación y el uso del transporte en la ciudad. Integración de datos y servicios: Desarrollar una plataforma que integre los datos de movilidad de diferentes fuentes, permitiendo a los turistas acceder a información consolidada y en tiempo real sobre opciones de transporte. Mapeo de canales de compra: Iniciar un proceso para identificar y mapear los principales canales de compra de servicios de transporte utilizados por los turistas en Bogotá, incluyendo aplicaciones móviles, sitios web, puntos de venta físicos, y otros medios.

Análisis de Brechas



DURANTE

1

2

3

4

5

6

7

8

Movilidad

- **Plan de Acción:** Incorporación de datos en el modelo de información: Incluir una nueva categoría en el modelo de datos existente que capture información sobre los canales de compra de transporte, permitiendo un análisis más detallado y estratégico. Desarrollo de alianzas estratégicas: Utilizar la información mapeada para establecer alianzas con los principales canales de compra, con el objetivo de facilitar promociones y mejorar la accesibilidad a los servicios de transporte para los turistas. Recolección de datos de tiempos de desplazamiento: Iniciar un proceso para recolectar datos precisos sobre los tiempos de desplazamiento para diferentes medios de transporte en Bogotá, incluyendo transporte público, taxis, servicios de movilidad compartida, y opciones a pie. Incorporación de datos en el modelo de información: Incluir una nueva categoría en el modelo de datos que capture el tiempo medio de transporte para cada opción de movilidad, permitiendo un análisis más detallado y útil para los turistas. Desarrollo de herramientas de planificación: Crear herramientas o integrar funcionalidades en las plataformas existentes que permitan a los turistas consultar tiempos de desplazamiento estimados para diferentes rutas y medios de transporte, mejorando su capacidad para planificar sus desplazamientos

Análisis de Brechas



DESPUÉS

1

2

3

Opinar y valorar

- **Estado Actual:** Actualmente, la recopilación de opiniones y valoraciones de los turistas se realiza únicamente a través de una encuesta corta. Esta metodología limita la profundidad de la información obtenida, lo que puede afectar la capacidad para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas. Actualmente, no se utiliza inteligencia artificial (IA) para analizar las opiniones y valoraciones de los turistas. Esto limita la capacidad para procesar grandes volúmenes de datos y extraer insights valiosos de manera eficiente. Actualmente, no se realiza ningún tipo de análisis sobre las reseñas (reviews) de plataformas en línea que contienen valiosa información sobre las experiencias de los turistas en Bogotá. Esta falta de análisis limita la capacidad de obtener insights relevantes que podrían ser utilizados para mejorar los servicios y la experiencia turística.
- **Estado Deseado:** Contar con información más detallada sobre las opiniones y valoraciones de los turistas, permitiendo un análisis más profundo y la identificación precisa de áreas que requieren mejoras. Esto incluiría la posibilidad de recopilar feedback más completo directamente en la plataforma. Implementar inteligencia artificial para mejorar la capacidad de análisis de las opiniones y valoraciones de los turistas. Esto incluye el uso de técnicas como el análisis de sentimiento para identificar tendencias y emociones en el feedback recibido, particularmente a través de redes sociales y otras plataformas en línea. Implementar inteligencia artificial (IA) en la plataforma para realizar análisis de sentimiento en tiempo real sobre las reseñas de los turistas en plataformas en línea. Esto permitiría identificar rápidamente las tendencias de satisfacción e insatisfacción, y tomar medidas proactivas para mejorar la experiencia del visitante.
- **Brechas Identificadas:** Brecha en la profundidad de los datos: Las encuestas cortas no permiten recopilar información detallada sobre la experiencia del turista, lo que limita la capacidad de análisis y mejora. Brecha en la recopilación de opiniones: No se dispone de un sistema que permita realizar encuestas más completas y detalladas directamente en la plataforma, lo que impide obtener un feedback más valioso de los turistas. Brecha en la aplicación de IA: Actualmente, no se cuenta con inteligencia artificial aplicada al análisis de opiniones y valoraciones, lo que limita la capacidad para extraer insights profundos y actuar sobre ellos de manera oportuna.

Análisis de Brechas



DESPUÉS

1

2

3

Opinar y valorar

- **Brechas Identificadas:** Brecha en el análisis de sentimiento: Sin el uso de herramientas de análisis de sentimiento, es difícil identificar de manera eficiente las emociones y tendencias en las opiniones expresadas por los turistas en redes sociales y otras plataformas. Brecha en el análisis de reviews: Actualmente, no se realiza ningún análisis sistemático de las reseñas de plataformas, lo que impide la obtención de insights valiosos para la mejora de la experiencia turística. Brecha en la implementación de IA: Aunque el IDT (Instituto Distrital de Turismo) presenta como requerimiento el uso de IA, este paso aún no se ha implementado, lo que limita la capacidad de realizar análisis avanzados y en tiempo real de las opiniones de los turistas. Brecha de recursos: La implementación de IA y técnicas de web scraping para el análisis de sentimiento requiere recursos tecnológicos y humanos que actualmente no están plenamente disponibles.
- **Plan de Acción:** Implementación de encuestas en la plataforma: Desarrollar y habilitar encuestas más completas y detalladas directamente en la plataforma a realizar, permitiendo a los turistas proporcionar feedback específico y exhaustivo sobre su experiencia en Bogotá. Recolección de información detallada: Ampliar la metodología de recopilación de opiniones y valoraciones para incluir preguntas que aborden diferentes aspectos de la experiencia del turista, como la calidad de los servicios, la accesibilidad, la satisfacción con el alojamiento, la movilidad, y otras áreas clave. Implementación de IA para análisis de datos: Integrar herramientas de inteligencia artificial en la plataforma para realizar análisis avanzados de opiniones y valoraciones, incluyendo técnicas de análisis de sentimiento para evaluar la percepción general de los turistas. Análisis de sentimiento en redes sociales: Desarrollar un sistema de monitoreo que utilice IA para analizar en tiempo real las menciones y opiniones sobre Bogotá en redes sociales, identificando tendencias, emociones, y áreas de mejora. Implementación de IA para análisis de sentimiento: Desarrollar e implementar algoritmos de Machine Learning que permitan realizar análisis de sentimiento sobre las reseñas de turistas en plataformas en línea, como Google Reviews, TripAdvisor, y otras.

Análisis de Brechas



DESPUÉS

1

2

3

Opinar y valorar

- **Plan de Acción:** Web scraping para recopilación de datos: Utilizar técnicas de web scraping para extraer de manera automática y sistemática las reseñas y opiniones de los turistas en diferentes plataformas, integrándolas en un sistema centralizado para su análisis. Asignación de recursos: Identificar y asignar los recursos tecnológicos y humanos necesarios para implementar y mantener los sistemas de IA y web scraping, constatando que el análisis de sentimiento se realice de manera efectiva y continua.

1

2

3

Compartir

- **Estado Actual:** No se recopila ni analiza información sobre cómo los turistas comparten sus experiencias en línea después de su visita a Bogotá. Esto incluye la ausencia de datos sobre reviews y comentarios en diversas páginas web y plataformas sociales, lo que limita la capacidad para entender y reaccionar a la percepción pública de Bogotá como destino turístico.
- **Estado Deseado:** Obtener información detallada sobre las reviews y comentarios de los turistas en diferentes páginas web y plataformas sociales, permitiendo realizar análisis de sentimiento y otras formas de análisis pertinentes. Esto ayudará a entender mejor la percepción de los visitantes y a ajustar las estrategias de promoción y mejora de servicios en función de los insights obtenidos.
- **Brechas Identificadas:** Brecha en la recopilación de datos: Actualmente no se cuenta con un sistema para recopilar datos sobre cómo los turistas comparten sus experiencias en línea, lo que impide realizar análisis significativos. Brecha de recursos: La implementación de tecnologías de IA y web scraping para analizar esta información requiere recursos que actualmente no están plenamente disponibles, tanto en términos de tecnología como de personal capacitado.

Análisis de Brechas



DESPUÉS

1

2

3

Compartir

- **Plan de Acción:** Implementación de IA para análisis de sentimiento: Desarrollar e implementar algoritmos de Machine Learning para realizar análisis de sentimiento sobre las reviews y comentarios compartidos por los turistas en diversas plataformas en línea. Web scraping para recopilación de datos: Utilizar técnicas de web scraping para extraer sistemáticamente información de reviews y comentarios de diferentes páginas web y plataformas sociales, integrándolos en una base de datos centralizada para su análisis. Asignación de recursos: Identificar y asignar los recursos necesarios, tanto tecnológicos como humanos, para implementar y mantener las herramientas de IA y web scraping, constatando que el análisis de las experiencias compartidas por los turistas sea eficiente y continuo.

1

2

3

Regresar

- **Estado Actual:** Actualmente, no se realiza ninguna estimación de la probabilidad de retorno de los turistas que visitan Bogotá. No existe un sistema o metodología que permita predecir si un visitante está interesado en regresar en el futuro, lo que limita la capacidad de planificar estrategias de retención y fidelización.
- **Estado Deseado:** Conocer la posibilidad de retorno de los turistas mediante el uso de modelos predictivos basados en machine learning. Esto permitiría identificar a los visitantes con mayor probabilidad de regresar y personalizar estrategias de marketing y servicio al cliente para aumentar la retención y fidelización de turistas.
- **Brechas Identificadas :** Brecha en la estimación de retorno: Actualmente no se cuenta con ninguna herramienta o modelo que estime la probabilidad de que un turista regrese a Bogotá, lo que limita la capacidad de planificación estratégica. Brecha en el uso de IA y tecnologías emergentes: No se están utilizando tecnologías avanzadas, como machine learning, para analizar datos y predecir el comportamiento de retorno de los turistas, lo que representa una oportunidad perdida para mejorar la toma de decisiones.

Análisis de Brechas



DESPUÉS

1

2

3

Regresar

- **Plan de Acción:** Implementación de Machine Learning: Desarrollar e implementar modelos de machine learning que utilicen los datos de las encuestas y otros factores relevantes para estimar la probabilidad de retorno de los turistas. Estos modelos podrían analizar patrones en las respuestas de los visitantes para predecir su intención de regresar. Recopilación y análisis de datos: Recopilar datos detallados de las encuestas y otras fuentes relevantes que puedan alimentar los modelos predictivos, constatando que la información utilizada sea completa y representativa.

Objetivos y creación de valor

Inventario de datos existentes

Modelo conceptual de datos Mínimo Significativo

Análisis de Brechas

Actores y roles



Diseño del Modelo de datos según validaciones con el destino

Actores y Roles



En esta sección de actores y roles, se identifican las personas y organizaciones que participan en el desarrollo, gestión y utilización del modelo de datos, además se escriben los actores responsables de la creación de valor, mantenimiento y administración de los datos, también los que consumirán y utilizarán la información para la toma de decisiones, esto es útil para respaldar una clara comprensión de las responsabilidades y lograr tener una buena comunicación entre los distintos actores involucrados, fomentando la eficiencia y efectividad en la gestión de los datos.

A continuación, se relaciona la información mínima sugerida para los actores que interactúan directamente con el modelo de datos:

 ACTORES	 ROLES	 REPONSABILIDADES	 EJEMPLO DE TAREAS
Propietario de Datos Instituto Distrital de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definidor de Políticas de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir y mantener la política de gestión de datos ✓ Aprobar el uso y modificación de los datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir políticas de gestión de datos ✓ Aprobar cambios en los datos
Administrador de Datos Observatorio de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestor de Almacenamiento de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar el almacenamiento de datos ✓ Implementar medidas de seguridad de datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Configurar bases de datos ✓ Implementar medidas de seguridad
Analista de Datos Observatorio de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analista y Transformador de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar y transformar datos en información útil ✓ Desarrollar modelos de análisis de datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar análisis de tendencias ✓ Generar informes y visualizaciones
Usuario Final Instituto Distrital de Turismo Turistas Residentes Locales Academias e Investigadores Prestadoras de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consumidor de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar los datos para operaciones diarias ✓ Tomar decisiones basadas en datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultar reportes ✓ Utilizar dashboards

Actores y Roles



ACTORES	ROLES	REPONSABILIDADES	EJEMPLO DE TAREAS
 Desarrollador de BI Observatorio de Turismo	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creador de Soluciones de BI 	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar soluciones de Business Intelligence ✓ Crear y mantener reportes y dashboards 	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar dashboards ✓ Implementar ETL (Extracción, Transformación, Carga)
Auditor de Datos Auditor de Datos interno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificador de Calidad de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y mantener la calidad de los datos ✓ Verificar el cumplimiento de las normas con respecto a datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Validar la consistencia de los datos entre las diferentes bases de datos
Especialista en Seguridad Observatorio de Turismo, Auditor de Datos interno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analista y Transformador de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar la exactitud de los datos ✓ verificar la conformidad con las políticas y normativas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar auditorías periódicas ✓ Generar informes de cumplimiento ✓ Implementar medidas de seguridad
Gestor de datos Observatorio de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrador, gobernanza, optimización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar la gestión, calidad y gobernanza de los datos ✓ Crear políticas y procedimientos para la gestión de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar planes de gobernanza de datos ✓ verificar que los datos estén alineados con los objetivos definidos

Al analizar los roles definidos en el destino, se concluye lo siguiente, además de identificar algunas oportunidades de mejora:

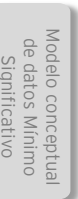
- Claridad en la definición, la entidad ha establecido roles fundamentales, pero existe la posibilidad de alinear estos de manera más precisa con respecto a cada una de las responsabilidades y funciones establecidas.
- Roles existentes en el destino refieren a el Instituto de Turismo, el Observatorio de Turismo y auditores internos.

Considerando que actualmente la organización tiene roles definidos, se identifican algunas oportunidades de mejora, para llevar esto a cabo es fundamental que cada uno de los actores fortalezca la claridad en cada una de sus responsabilidades y tareas en cada rol definido, así logrando una mejora colaboración y verificar que todas las funciones se ejecuten de manera eficiente alineada con cada uno de los objetivos del destino.



Objetivos y creación de valor

Inventario de
datos existentes



Análisis de Brechas

Actores y roles

Diseño del Modelo de datos según validaciones con el destino

Modelo de Datos



Conclusión

El modelo de datos desarrollado para entender el ciclo de viaje del visitante fue diseñado en conjunto para capturar la información necesaria que ayude y facilite una comprensión con visión 360 de cada una de las fases del ciclo de viaje (antes, durante y después) de la visita al destino.

El modelo aborda datos relevantes alineados a los objetivos estratégicos del destino y proporciona una estructura para la recopilación y análisis de la información. Este modelo está orientado a la interacción del visitante en el destino, sin embargo, es escalable para incluir nuevas tablas y atributos en caso de requerirlo el destino.

Estos datos seleccionados por el destino apoyan a las partes interesadas o actores del destino sean *Data-Driven* puedan tomar decisiones basadas en datos, permitiendo una mejora continua optimizando la experiencia del visitante y fortaleciendo cada vez más la competitividad del destino en el mercado nacional y global.

Objetivos y creación de valor

Inventario de datos existentes

Modelo conceptual de datos Mínimo Significativo

Análisis de Brechas

Actores y roles

Diseño y validación de modelo de datos mínimo



An aerial photograph of a city skyline, likely Bogotá, Colombia, featuring numerous high-rise buildings and a dense urban landscape. The image is overlaid with a semi-transparent dark layer to facilitate text placement.

4.2 Legal y Normativa

Revisión Documental



El sector turístico enfrenta constantemente el desafío de adaptarse a un marco legal y normativo en constante evolución. Es esencial que cualquier plataforma que opere en este sector se construya sobre una base de cumplimiento legal para que su sostenibilidad y reputación a largo plazo no se vean afectadas.

Esta sección tiene como finalidad exponer las principales regulaciones, leyes y normativas que han surgido en Bogotá con un enfoque en temas de datos, interoperabilidad y aspectos relacionados. Se revisarán las normativas que intervienen en la gestión, el intercambio de datos y en la protección de la privacidad. Adicionalmente, se hará una relación de la información recopilada con los datos del ciclo del viaje del visitante en el destino.



Revisión Documental



Bogotá es conocida por su biodiversidad y diversidad cultural. Debido al flujo de turismo, se han implementado regulaciones específicas para proteger este patrimonio y regular las actividades turísticas en la región. A continuación, se explorarán tanto los reglamentos locales e internacionales que rigen el tratamiento de datos como las normativas diseñadas para salvaguardar la privacidad de la información en Bogotá.

Regulaciones Locales

En términos de regulaciones locales, la capital del país se rige por la normatividad Colombiana y se adhiere a las leyes, decretos y resoluciones establecidas en términos de datos, interoperabilidad y seguridad y privacidad de la información. En el año 2024 el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá crea el GT-PR05 Plan de Seguridad y Privacidad de la información, el cual se rige bajo las siguientes regulaciones:



- **Ley 1266 de 2008**

Establece las directrices para la gestión de datos personales y define las responsabilidades de las entidades que manejan estos datos.



- **CONPES 3975**

Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia artificial.



- **Ley 1581 de 2012**

Regula la protección de datos personales en Colombia. Define los principios que deben ser observados por aquellos que manejan datos personales.



- **Ley 1712 de 2014**

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Referencias

Función Pública. (2008). Ley 1266 de 2008. Gestor Normativo. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34488>
Departamento Nacional de Planeación. (n.d.). Documentos CONPES. Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/LaEntidad/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-desarrollo-rural-sostenible/Paginas/documentos-conpes.aspx#:~:text=Documentos%20CONPES%20En%20esta%20secci%C3%B3n%20se%20encuentran%20los,lineamientos%20y%20orientaciones%20para%20el%20desarrollo%20del%20pa%C3%ADs>
Función Pública. (2012). Ley 1581 de 2012. Gestor Normativo. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
Función Pública. (2014). Ley 1712 de 2014. Gestor Normativo. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

Revisión Documental



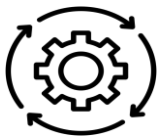
- **Decreto 103 de 2015**

El cual tiene por objeto reglamentar la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.



- **CONPES 3854 de 2016**

Establece la Política Nacional de Seguridad Digital cuyo objetivo es fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar riesgos de seguridad digital.



- **Resolución 2140**

Por la cual adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se crean algunas instancias administrativas al interior del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y del Fondo Nacional Ambiental, y se dictan otras disposiciones.



- **Resolución 1519**

Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.



- **Resolución 500**

Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la Política de Gobierno Digital.



- **Directiva presidencial 02**

Para verificar la implementación segura de la Política de Gobierno Digital liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (MinTIC).

Referencias

Función Pública. (2015). Decreto 103 de 2015. Gestor Normativo. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60556>
Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2016). Conpes 3854 de 2016. Recuperado de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703567/Conpes_3854_de_2016.pdf/1d4b2acf-8e18-deb5-7091-ff402a61f2ed?t=1560461291810
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2017). Resolución 2140 de 2017. Recuperado de <https://www.minambiente.gov.co/documento-normativa/resolucion-2140-de-2017/>
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). Resolución 1519 de 2020. Recuperado de https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178657_resolucion_1519_2020.pdf

Revisión Documental



- **Decreto 338**

Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones.



- **Resolución 746**

Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución No. 500 de 2021.



- **Decreto 767**

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



Referencias

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2021). Resolución 500 de 2021. Recuperado de [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30044822#:~:text=RESOLUCI%C3%93N%20500%20DE%202021%20\(marzo%2010\)](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30044822#:~:text=RESOLUCI%C3%93N%20500%20DE%202021%20(marzo%2010))

Función Pública. Directiva presidencial relacionada con el respeto al derecho de autor. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=181866>

Función Pública. Norma relacionada con seguridad de la información. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=181866>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2021). Nuevos lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital en el país. Recuperado de <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/208143:Ministerio-TIC-establece-nuevos-lineamientos-y-estandares-para-la-estrategia-de-seguridad-digital-en-el-pais#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n>

Función Pública. Normativa sobre administración de tecnologías de la información. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186766>

Revisión Documental



Políticas de Datos

Las políticas de datos son normas establecidas por una organización para regular cómo se recopilan, almacenan, acceden, comparten y utilizan los datos, verificando su manejo seguro, eficiente y conforme a la ley. Las principales leyes de dicha normativa se presentan a continuación:



- **Ley 1266 de 2008**

Ley estudiada por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1011 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 1273 de 2009**

Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

- **Ley 1581 de 2012**

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

- **CONPES 3920 Política Nacional de Explotación de Datos**

Tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.

Referencias

Función Pública. Ley 1266 de 2008. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34488>
Función Pública. Ley 1273 de 2009. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34492>
Función Pública. Ley 1581 de 2012. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
Función Pública. Decreto 1377 de 2013. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53646>

Revisión Documental



- **Decreto 1377 de 2013**

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

- **CONPES 3975 Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial**

Tiene como objetivo potenciar la generación de valor social y económico en el país a través del uso estratégico de tecnologías digitales en el sector público y el sector privado, para impulsar la productividad y favorecer el bienestar de los ciudadanos, así como generar los habilitadores transversales para la transformación digital sectorial, de manera que Colombia pueda aprovechar las oportunidades y enfrentar los retos relacionados con la Cuarta Revolución Industrial (4RI).

- **CONPES 3995 Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital**

Tiene como objetivo establecer medidas para ampliar la confianza digital y mejorar la seguridad digital de manera que Colombia sea una sociedad incluyente y competitiva en el futuro digital.



Referencias

Departamento Nacional de Planeación. CONPES 3920: Infraestructura de Datos para generar desarrollo social y económico. Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/LaEntidad/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-desarrollo-digital/Paginas/documentos-conpes-infraestructura-de-datos.aspx#:~:text=CONPES%203920>

Departamento Nacional de Planeación. (2019). Documento CONPES 3975: Política Nacional de Innovación. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3975.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2020). Documento CONPES 3995: Política de Transformación Digital e Inteligencia Artificial. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3995.pdf>

Revisión Documental



Regulaciones Internacionales

En términos de regulaciones internacionales, el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá se adapta a los estándares NTC/IEC ISO 27001 y NTC/IEC ISO27002 en la definición, implementación, seguimiento, revisión, mantenimiento y mejora de los controles, lineamientos y directrices verificando niveles apropiados de seguridad de la información que impidan su daño o destrucción accidental o intencional, y que es responsabilidad de los usuarios cumplir con estos controles con el fin de evitar que la información institucional sea expuesta a daño, modificación, robo o sea revelada a terceros.



- **ISO / IEC 27001**

Norma para sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI). Proporciona a las empresas de cualquier tamaño y de todos los sectores y orientaciones para establecer, implantar, mantener y mejorar de manera continua un sistema de gestión de la seguridad de la información. Estas orientaciones incluyen políticas como seguridad de la información, control de acceso, cifrado y protección de datos.

- **ISO / IEC 27002**

Norma que orienta a las organizaciones que desean establecer, implantar y mejorar un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) centrado en la ciberseguridad. Ofrece prácticas líderes y objetivos de control relacionados con aspectos clave de la ciberseguridad, como el control de acceso, la criptografía, la seguridad de los recursos humanos y la respuesta ante incidentes. Esta norma sirve de modelo práctico para las organizaciones que deseen proteger eficazmente sus activos de información contra las ciber-amenazas.

- **Ley de Protección de Datos (GDPR)**

Normativa legal que regula el tratamiento de los datos personales de individuos, verificando su privacidad y derechos fundamentales. En Europa, el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) establece directrices estrictas para la recolección, uso, almacenamiento y protección de los datos personales.

Referencias

Revisión Documental



Una vez detalladas las leyes locales de Colombia y las normas internacionales que según el ente del país debería adoptar, se puede tener un panorama de los temas que se han implementado en el país y que otros merecen ser reforzados a nivel normativo, para ello a continuación se presenta la comparativa entre algunas de las leyes locales e internacionales.

Similitudes:

La Ley 1581 de 2012 en Colombia y el GDPR en Europa comparten el objetivo de proteger los datos personales. Ambas establecen principios para la recolección, uso, y almacenamiento de datos, priorizando la privacidad y los derechos de los titulares.



La Ley 1273 de 2009 en Colombia y la ISO/IEC 27002 internacional comparten el enfoque en la ciberseguridad. Ambas normas incluyen disposiciones sobre cómo las organizaciones deben proteger sus sistemas de información y reaccionar ante incidentes de seguridad. La ley colombiana se enfoca en la protección jurídica, mientras que la norma ISO abarca las mejores prácticas técnicas.

El CONPES 3920 en Colombia y la ISO/IEC 27001 coinciden en el aprovechamiento estratégico de los datos. El CONPES 3920 busca fomentar el uso de datos como activos para generar valor social y económico en el contexto colombiano, mientras que la ISO/IEC 27001 incluye el uso y protección de los datos dentro de la gestión de seguridad de la información, subrayando su valor dentro de la gestión empresarial.

Revisión Documental



Diferencias

Revisión Documental

Análisis Proceso
Objetivo

Interoperabilidad

Análisis Riesgo
Legal



El CONPES 3975 en Colombia está enfocado en la transformación digital y la Cuarta Revolución Industrial, mientras que la ISO/IEC 27002 es más técnica, proporcionando pautas sobre ciberseguridad sin un enfoque específico en transformación digital.

El GDPR tiene un énfasis particular en la minimización de datos, constatando que solo se recopilen y procesen los datos necesarios.



El GDPR tiene reglas más estrictas para la transferencia de datos fuera de la UE, requiriendo niveles adecuados de protección o mecanismos específicos como las Cláusulas Contractuales Estándar.

Revisión Documental



Normas Voluntarias

Complementario a la normativa nacional e internacional a la que el país se encuentra suscrita en temas de seguridad de la información, existen otras normas que, si bien no son ley, son necesarias para cumplir con los estándares y acuerdos de distintas entidades internacionales de las que Bogotá podría ser parte.

- **Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes:**

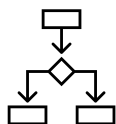
Acuerdo de voluntades entre los miembros donde se comprometen a la generación de alianzas constructivas haciendo parte de un ecosistema de conocimiento e intercambio de buenas prácticas que se ven en el modelo de DTI.

En 2021, Bogotá se unió al proyecto Destinos Turísticos Inteligentes y desarrolló iniciativas como la Red de Turismo Accesible, el Fondo Distrital de Turismo (FONDETUR), y el Consejo Consultivo Distrital de Turismo.



Además, implementó el Sistema Distrital de Calidad Turística (SIDCAT) y participa en proyectos de economía circular. Estas acciones posicionan a Bogotá como un referente en innovación, accesibilidad y sostenibilidad en turismo.

Como parte de las normas voluntarias mencionadas anteriormente, las especificaciones UNE buscan responder a la necesidad de contar con un marco de referencia como soporte tanto a organismos públicos como privados en sus esfuerzos de realizar un adecuado gobierno, gestión y calidad del dato, puntualmente las especificaciones 0077 a 0081 que se explican en detalle a continuación:



- UNE 0077, es una guía que establece procesos y prácticas para el gobierno del dato en organizaciones. Describe cómo evaluar las capacidades actuales, definir y comunicar una estrategia de datos, identificar, gobernar datos y monitorear la implementación de la estrategia.

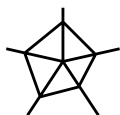
Revisión Documental



- UNE 0078, se centra en la gestión de datos, complementando la perspectiva estratégica que se aborda la UNE 0077. Distingue entre roles estratégicos y táctico-operativos para este entorno, asignando responsabilidades específicas a equipos de gestión en áreas orgánicas y de sistemas de información.



- UNE 0079, se centra en la gestión de la calidad del dato, establece procesos para lograr que los datos publicados sean de alta calidad y cumplan con los requisitos de los usuarios. Define criterios objetivos para evaluar la calidad de los datos basados en consistencia, completitud, credibilidad, disponibilidad y actualidad.



- UNE 0080, ofrece un marco para la evaluación de la madurez en el manejo de datos, de acuerdo con las especificaciones de gobierno, gestión y calidad de datos. Este modelo sirve como referencia para cuantificar la competencia y el nivel de desarrollo de las organizaciones en sus prácticas relacionadas con el tratamiento de datos.



- UNE 0081, la especificación UNE 0081 se enfoca en la evaluación de la calidad del dato, complementando la UNE 0079. La UNE 0081 proporciona un marco basado en estándares internacionales ISO/IEC 25000 para conocer y evaluar la calidad de los datos de una organización, permitiendo establecer un plan para su mejora y posibilitando la certificación formal de su calidad.



Oficina
del Dato

UNE

Normalización
Española

Revisión Documental



Además de las normativas presentadas anteriormente, se presenta un apartado de estrategias que Colombia ha implementado en términos de normativas de datos y transformación digital, que impactan directamente a la capital del país.

Colombia es uno de los países en la región de América Latina y el Caribe (ALC) que más ha avanzado en la ruta hacia la digitalización (Banco Mundial, 2023). En el año 2022, cerca de tres cuartas partes de las personas mayores de cinco años utilizaban Internet en cualquier lugar y cerca de dos terceras partes de los hogares accedían a Internet a través de medios fijos o móviles (DANE, 2022). La industria digital ha crecido en los últimos años; entre 2021 y 2022, los valores agregados de las actividades relacionadas con Tecnologías de la Información (TI) y de contenido y media tuvieron un crecimiento de 26,4% y 20,8%, respectivamente (DANE, 2023). En el sector público, Colombia se encuentra entre los países con mejor desempeño en ALC en términos de gobierno digital, con un rendimiento similar a países como México, Perú y Brasil (Banco Mundial, 2023).

No obstante, Colombia aún enfrenta retos importantes con respecto al cierre de brechas en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías digitales, entre hogares, entidades públicas, empresas y territorios que deben ser abordados con urgencia para avanzar en el desarrollo digital del país. Por ello, facilitar el acceso, uso y apropiación de los datos y las tecnologías digitales se plantea como un asunto central a lo largo de todo el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 'Colombia, Potencia Mundial de la Vida', destacando que la conectividad y la transformación digital son elementos clave en los que se debe avanzar para promover la seguridad humana y la justicia social, y lograr las otras transformaciones relevantes para el país.

En este contexto, el Gobierno ha implementado diversas estrategias y políticas para promover la digitalización. Existen tres iniciativas fundamentales que están impulsando esta transformación: La Estrategia Nacional Digital de Colombia, La Iniciativa de Datos Abiertos de Colombia y El Marco de Interoperabilidad para el Gobierno Digital. Estas iniciativas no solo han mejorado la transparencia y la eficiencia en la administración pública, sino que también han facilitado la participación ciudadana y la innovación en diversos sectores.

Referencias:

Departamento Nacional de Planeación. Estrategia Nacional de Desarrollo 2023-2026. Recuperado de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Digital/EVENTOS/END_Colombia_2023_2026.pdf

Datos.gov.co. Acerca de Portal de Datos Abiertos. Recuperado de <https://www.datos.gov.co/stories/en/s/Acerca-de-Portal-de-Datos-Abiertos/rbs9-xt6j#:~:text=La%20iniciativa%20Datos%20Abiertos%20de%20Colombia%20datos.gov.co%20busca,a%20la%20pol%C3%ADtica%20de%20Gobierno%20Digital%20de%20Colombia>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Marco de Interoperabilidad para Gobierno Digital. Recuperado de https://lenguaje.mintic.gov.co/sites/default/files/archivos/marco_de_interoperabilidad_para_gobierno_digital.pdf

Revisión Documental



• Estrategia Nacional Digital de Colombia

La Estrategia Nacional Digital de Colombia 2023-2026 es un plan integral que tiene como objetivo desencadenar el potencial de la transformación digital para superar los desafíos que enfrenta Colombia a nivel económico, social y ambiental. Esta estrategia está alineada con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, Potencia Mundial de la Vida” y busca fortalecer los elementos habilitadores del uso y apropiación de datos y tecnologías digitales por parte de las personas, entidades públicas y el sector productivo.

Objetivos Principales:



Conectividad Digital: Mejorar la infraestructura y el acceso a servicios de Internet de alta calidad en todo el país.



Uso y Aprovechamiento de Datos: Desarrollar una infraestructura de datos sólida, segura y de calidad para mejorar la toma de decisiones y fomentar una cultura de datos.



Seguridad y Confianza Digital: Crear un entorno digital seguro y confiable.



Habilidades y Talento Digital: Fortalecer las competencias digitales en la población.



Tecnologías Emergentes: Promover el uso de Inteligencia Artificial y otras tecnologías emergentes para generar valor económico y social.



Transformación Digital Pública: Mejorar la eficiencia y la transparencia de las entidades públicas mediante la digitalización de procesos y servicios.



Economía Digital: Impulsar la digitalización y la innovación en el sector productivo.



Sociedad Digital: Promover la inclusión y la equidad en el acceso a tecnologías digitales.

Referencias

Revisión Documental



• Iniciativa de Datos Abiertos de Colombia

La Iniciativa de Datos Abiertos de Colombia, gestionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), promueve la transparencia y la participación ciudadana mediante la liberación de datos públicos en formatos accesibles y reutilizables. Esta iniciativa está respaldada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

Objetivos Principales:



Transparencia y Acceso: Facilitar el acceso a la información pública.



Calidad e Interoperabilidad: lograr que los datos sean de alta calidad y puedan ser reutilizados por diferentes entidades y ciudadanos.



Generación de Valor: Fomentar la creación de valor económico y social a partir del uso de los datos abiertos.

• Marco de interoperabilidad para Gobierno Digital

El Marco de Interoperabilidad para el Gobierno Digital en Colombia tiene como objetivo contribuir a la entrega de servicios digitales de manera eficiente, minimizando los pasos y evitando el desplazamiento de los ciudadanos para obtener información y acceder a sus derechos y obligaciones con el Estado. Este marco permite fortalecer la visión de unidad del Estado, facilitando la comunicación y la entrega de servicios digitales de valor para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

El Marco de Interoperabilidad de Gobierno Digital es la herramienta que acompaña a las entidades en el desarrollo de sus capacidades de intercambio de información, sin importar sus restricciones o su tamaño. Para esto se estructuró dividiendo la interoperabilidad en sus diferentes ámbitos y puntos de vista que constituyen el ejercicio de intercambiar información en cuatro (4) dominios de interoperabilidad: Político Legal, Organizacional, Semántico y Técnico.

Referencias

Datos.gov.co. Iniciativa Datos Abiertos de Colombia 2024. Recuperado de <https://www.datos.gov.co/stories/s/Iniciativa-Datos-Abiertos-de-Colombia-2024/nvf3-jun6/#:~:text=La%20iniciativa%20de%20datos%20abiertos%20administra%20la%20plataforma%20nacional%20de,formatos%20abiertos%2C%20estructurados%20y%20gratuitos%20%20E2%80%8B>
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Marco de Interoperabilidad para Gobierno Digital. Recuperado de https://lenguaje.mintic.gov.co/sites/default/files/archivos/marco_de_interoperabilidad_para_gobierno_digital.pdf

Revisión Documental



• Aplicación de las iniciativas en Bogotá

Bogotá, como capital del país, ha sido un líder en la implementación de la Estrategia Nacional Digital, la Iniciativa de Datos Abiertos y el Marco de Interoperabilidad. La ciudad ha aprovechado la infraestructura tecnológica y las políticas nacionales para mejorar sus servicios digitales, fomentar la innovación y desarrollar habilidades digitales en sus ciudadanos



Red DTI

Destinos turísticos inteligentes

Un claro ejemplo de esto es la iniciativa de Bogotá Territorio Inteligente, la cual surge en el Plan Distrital de Desarrollo 2020 - 2024 'Un Nuevo Contrato Social y Ambiental Para la Bogotá Del Siglo XXI,' donde se definió como uno de sus logros "Posicionar globalmente a Bogotá como territorio inteligente (Smart City)". Desde el año 2021, la Alta Consejería Distrital de TIC, dependencia de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, inició el proceso de formulación de la Política Bogotá Territorio Inteligente - BTI, con el propósito de impulsar una inteligencia colectiva de territorio, sustentada en el aprovechamiento de los datos, la tecnología y la innovación por parte de la administración distrital, y que responda de forma integrada y eficiente a las problemáticas de ciudad.

Adicionalmente, en el marco de esta estrategia, Bogotá ha sido acreditada como un Destino Turístico Inteligente (DTI). Esta distinción, otorgada por la Sociedad Estatal Española de Gestión de la Información y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), reconoce a Bogotá como una ciudad que implementa soluciones tecnológicas avanzadas para mejorar la experiencia de los turistas y la calidad de vida de los residentes.

El modelo de Destinos Turísticos Inteligentes se enfoca en la gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología, permitiendo a la ciudad gestionar el turismo de manera integral y sostenible. Gracias a esta iniciativa, Bogotá ha mejorado en aspectos como la planificación sectorial, la rendición de cuentas, la economía circular, la transición energética y la protección del patrimonio cultural.

Referencias

Instituto Distrital de Turismo de Bogotá. (2023). Boletín 1 2023 DTI. Recuperado de https://bogotadc.travel/drpl/sites/default/files/2023-10/Boletin%201%202023%20DTI_compressed.pdf

Revisión Documental



A continuación, se presentan los principales requerimientos de un Destino Turístico Inteligente, que aplican para el caso puntual de Bogotá

Componentes Tecnológicos y de Datos en Bogotá Destino Turístico Inteligente

1

Infraestructuras tecnológicas y conectividad:

Bogotá ha fortalecido su infraestructura tecnológica, mejorando la conectividad a Internet y creando aplicaciones móviles y servicios en línea que facilitan la navegación y exploración de la ciudad por parte de los visitantes. Ejemplos específicos incluyen:

- Aplicación Bogotá DC Travel: Proporciona información en tiempo real y recursos interactivos para turistas.
- Chatico: Un robot basado en inteligencia artificial que ofrece servicios e información a través de WhatsApp, disponible 24/7

2

Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo:

La implementación de tecnologías avanzadas permite una mejor gestión del turismo. Herramientas como:

- Observatorio de Turismo de Bogotá: Desarrolla y analiza estadísticas del sector turístico, proporcionando datos confiables para la planificación y toma de decisiones estratégicas

3

Innovación Aplicada:

El eje de innovación incluye la creación de ecosistemas de innovación que promueven la colaboración entre diferentes actores, incluyendo el sector público y privado, para diseñar y ofrecer productos y servicios turísticos innovadores. Ejemplos específicos incluyen:

- IBO - Laboratorio de Innovación Pública de Bogotá: Trabaja junto con Gobierno Abierto de Bogotá y Ágata, la Agencia de Analítica de Datos del Distrito, para involucrar a los ciudadanos en la creación de soluciones a los retos de la ciudad

Referencias

Instituto Distrital de Turismo de Bogotá. (2023). Boletín 1 2023 DTI. Recuperado de https://bogotadc.travel/drpl/sites/default/files/2023-10/Boletin%201%202023%20DTI_compressed.pdf

Revisión Documental



4

Accesibilidad y Sostenibilidad:

Se han implementado políticas de accesibilidad universal para que todos los productos, servicios y recursos turísticos sean inclusivos y accesibles para todas las personas. Además, la sostenibilidad es un pilar fundamental, con programas que constatan el uso eficiente de recursos y la protección del patrimonio cultural y natural de la ciudad. Algunos ejemplos:

- TransMicable: Infraestructura accesible para todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades.
- Negocios Verdes: Empresas que ofrecen productos y servicios con impacto ambiental positivo.

5

Gobernanza y Seguridad:

La gobernanza se enfoca en la cooperación público-privada para una gestión eficiente y participativa del turismo. La seguridad turística es otra prioridad, con estrategias para generar un entorno seguro para turistas y residentes, promoviendo una percepción de confianza en la ciudad. Ejemplos específicos incluyen:

- Consejo Consultivo Distrital de Turismo: Órgano asesor y consultivo de la administración distrital en temas de desarrollo turístico.
- Plan de Seguridad Turística: Articulación con la Policía de Turismo y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para fortalecer la seguridad del turismo en Bogotá.



Análisis del Proceso Objetivo



Documentación y protocolos de Validación en el Ciclo de Viaje

ANTES

- Información personal
- Preferencias de viaje y turismo
- Información sobre hoteles, tours, restaurantes, transporte

1. Información personal (Datos Personales)



- Ley 1266 de 2008: La información personal, está protegida por esta ley. Es necesario obtener el consentimiento explícito del viajero para el uso de sus datos personales, verificando su privacidad y seguridad.
- Ley 1581 de 2012: Regula la protección de datos personales en Colombia.
- ISO / IEC 27001 de 2022: Establece un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI) para proteger los datos personales de los viajeros.

2. Preferencias de viaje y Turismo



- Ley 1266 de 2008: Protege las preferencias de viaje como datos personales. Las entidades deben informar al titular sobre la finalidad del uso de estos datos y verificar su seguridad y confidencialidad.
- Ley 1581 de 2012: Requiere el consentimiento del titular para el tratamiento de datos personales y establece la obligación de informar sobre el propósito del uso de estos datos.
- ISO / IEC 27001 de 2022: Implementación de un sistema de gestión de la seguridad de la información para proteger las preferencias de viaje de los usuarios.

Análisis del Proceso Objetivo



ANTES

3. Información sobre hoteles, tours, restaurantes, transporte

- Ley 1266 de 2008: Protege la información personal contenida en reservas y preferencias de servicios turísticos.
- Ley 1581 de 2012: Protección de datos personales, aplicable a información de reservas y preferencias.
- ISO / IEC 27001 de 2022: SGSI para la protección de información sensible relacionada con servicios turísticos.



Referencias

Colombia Fast Check Mig. Inicio. Recuperado de <https://www.colombia-fastcheckmig.com/?msclkid=af22cfacc3a31ca823f5a97744ac595d>

Análisis del Proceso Objetivo



DURANTE

- Información en tiempo real sobre actividades y eventos
- Información sobre asistencia de turista
- Información sobre transporte y alojamientos
- Información sobre gastos y compras realizadas

1. Información en tiempo real sobre actividades y eventos



- Ley 1581 de 2012: Esta ley regula la protección de datos personales y establece que la información recolectada debe ser precisa, completa y actualizada.
- ISO / IEC 27001 de 2022: constata que los datos sensibles se gestionen de manera segura para evitar el acceso no autorizado o la pérdida de información.

2. Información sobre asistencia de Turistas



- Ley 1581 de 2012: La asistencia a turistas puede involucrar datos personales sensibles. Es necesario implementar medidas de protección adecuadas y obtener el consentimiento explícito del usuario para cualquier tratamiento de estos datos.
- Decreto 338: Establece lineamientos para la seguridad digital, constatando que la asistencia a turistas se maneje dentro de un marco seguro y protegido.

Análisis del Proceso Objetivo



DURANTE

3. Información sobre Transporte y Alojamientos



- Ley 1581 de 2012: La información sobre transporte y alojamientos incluye datos personales que deben ser protegidos bajo esta ley, constatando la privacidad y seguridad de los datos recolectados.
- ISO / IEC 27001 de 2022: Implementación de sistemas de gestión de seguridad de la información para proteger datos sensibles relacionados con transporte y alojamientos.

4. Información sobre Gastos y Compras realizadas



- Ley 1581 de 2012: Regula la protección de datos personales y financieros, requiriendo medidas de seguridad adecuadas para evitar el acceso no autorizado y verificar la integridad de la información financiera.
- ISO / IEC 27001 de 2022: Implementación de SGSI para proteger la información de pagos y transacciones, constatando que los datos financieros se manejen de manera segura.

Referencias

Colombia Fast Check Mig. Inicio. Recuperado de <https://www.colombia-fastcheckmig.com/?msclkid=af22cfacc3a31ca823f5a97744ac595d>

Análisis del Proceso Objetivo



DESPUÉS

- Encuestas y Retroalimentación del Viajero



1. Encuestas y Retroalimentación del Viajero

- Ley 1581 de 2012: Esta ley regula la protección de datos personales y establece que los datos recopilados deben ser manejados de manera segura y confidencial. Las encuestas de satisfacción deben obtener el consentimiento del usuario y verificar que la información recolectada no se utilice de manera indebida .
- ISO / IEC 27001 de 2022: Proporciona un marco para la gestión de la seguridad de la información, constatando que los datos obtenidos de las encuestas sean protegidos contra el acceso no autorizado y la pérdida de información.
- Ley 1712 de 2014: Esta ley promueve la transparencia y el acceso a la información pública, verificando que cualquier dato recopilado esté disponible de manera segura y conforme a las normativas de privacidad.

Referencias

Colombia Fast Check Mig. Inicio. Recuperado de <https://www.colombia-fastcheckmig.com/?msclkid=af22cfacc3a31ca823f5a97744ac595d>

Interoperabilidad

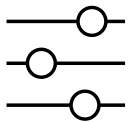


Marcos de Interoperabilidad

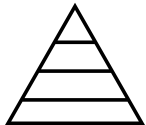
- Marco Europeo de Interoperabilidad

Es un conjunto de recomendaciones elaborado por la Comisión Europea, como órgano de la Unión Europea, que pretende proporcionar orientación a las administraciones públicas de los países miembros para mejorar la gobernanza de las actividades de interoperabilidad, racionalizar los procesos que dan soporte a los servicios digitales, establecer relaciones entre entidades y proveer una legislación novedosa que no genere barreras a los esfuerzos realizados en temas de interoperabilidad.

A continuación, se describen los elementos propuestos por este marco:



Niveles de interoperabilidad: El Marco Europeo de Interoperabilidad propone 4 niveles de interoperabilidad que son: jurídica, organizativa, semántica y técnica.



Principios: El Marco Europeo de Interoperabilidad establece principios para las actividades de interoperabilidad como: Subsidiariedad y proporcionalidad, primacía del usuario, inclusión y accesibilidad, seguridad e intimidad, multilingüismo, simplificación administrativa, transparencia, conservación de la información, apertura, reutilización, neutralidad y adaptabilidad tecnológica, efectividad y eficiencia.

- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

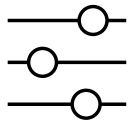
La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE) hace parte de una serie de documentos estratégicos aprobados mediante las conferencias ministeriales de los países que pertenecen a la Secretaría General de Iberoamérica.

En este sentido, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico busca promocionar e implementar una perspectiva regional para el desarrollo del gobierno electrónico. A través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el Gobierno y las Administraciones Públicas, se busca mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y reforzar la gobernanza de las políticas públicas.

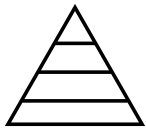
Interoperabilidad



A continuación, se describen los elementos propuestos por este marco:



Niveles de interoperabilidad: La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico propone 3 niveles de interoperabilidad que son: organizativa, semántica y técnica.



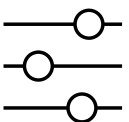
Principios: La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico establece principios para las actividades de interoperabilidad como: Igualdad, accesibilidad, legalidad, privacidad, responsabilidad, adecuación tecnológica, proporcionalidad, conservación, reutilización y eficiencia.

• Libro Blanco de Interoperabilidad Latinoamérica

El Libro Blanco de Interoperabilidad surge en el 2007 como una propuesta de la CEPAL y la Oficina de Cooperación de EuropeAid, con la colaboración de otras organizaciones multilaterales. Propone una arquitectura de interoperabilidad alimentada de las experiencias de proyectos de la Unión Europea, así como de procesos de países de la región como Brasil, Chile, Colombia, entre otros.

Como aspectos generales del libro, se busca establecer diálogos y soluciones frente a temas de definiciones, problemas semánticos, requerimientos técnicos, requerimientos de gobernanza y la importancia de una política estatal que garantice la intimidad y privacidad de los ciudadanos.

A continuación, se describen los elementos propuestos por este marco:



Niveles de interoperabilidad: La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico propone 6 niveles de interoperabilidad que son: nacional, regional, semántica, organizacional, técnica y gobernanza de interoperabilidad.

Interoperabilidad

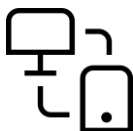


En Colombia, actualmente se han establecido marcos fundamentales que son esenciales para impulsar la transformación digital del sector público, como el Marco de Interoperabilidad del Gobierno Digital.

Marco de Interoperabilidad del Gobierno Digital

El marco de interoperabilidad es un conjunto de principios, políticas, estándares y directrices que buscan lograr que los sistemas y servicios de las entidades públicas puedan comunicarse y trabajar juntos de manera efectiva.

Objetivos Principales:



- **Diseño y Oferta de Servicios Digitales:** Apoyar a las entidades públicas en el diseño y oferta de trámites y servicios en línea que sean digitales por defecto, accesibles y reutilizables.



- **Orientación y Actualización:** Proporcionar orientación a las entidades públicas sobre el diseño y actualización de mecanismos de interoperabilidad, sus políticas, estrategias y directrices.



- **Fortalecimiento de Mecanismos:** Contribuir al fortalecimiento de mecanismos de interoperabilidad en las entidades públicas para la prestación de trámites y servicios en línea.

Componentes del Marco:

- **Dominios de Interoperabilidad:** El marco se compone de cuatro dominios: político-legal, organizacional, semántico y técnico, cada uno abordando aspectos específicos de la interoperabilidad.
- **Principios y Lineamientos:** Define un conjunto de principios y lineamientos para guiar la implementación y gobernanza de la interoperabilidad, centrados en el ciudadano, la simplicidad, la seguridad y la confianza.
- **Modelo de Madurez:** Desarrolla un modelo de madurez para ayudar a las entidades a identificar su estado de avance en la implementación de la interoperabilidad.

Referencias



dMinisterio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Marco de Interoperabilidad para Gobierno Digital. Recuperado de https://lenguaje.mintic.gov.co/sites/default/files/archivos/marco_de_interoperabilidad_para_gobierno_digital.pdf



Interoperabilidad



Así mismo dentro de este marco, la plataforma GOV.CO se posiciona como una herramienta clave, proporcionando un punto de acceso unificado que facilita la interacción segura y eficiente entre ciudadanos, empresarios y el Estado, promoviendo una administración pública más conectada y accesible.

Plataforma de interoperabilidad GOV.CO

GOV.CO es el portal único del Estado colombiano que actúa como una herramienta central en el marco de interoperabilidad del gobierno digital. Su objetivo es proporcionar un punto de acceso unificado para que ciudadanos, empresarios y entidades públicas puedan interactuar de manera eficiente y segura con los servicios digitales del Estado.

Plataforma Tecnológica Integrada:



- Sistema de Gestión de Contenidos: Alojado en la infraestructura tecnológica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), desarrollado y administrado por la Dirección de Gobierno Digital.
- Servicios Ciudadanos Digitales: GOV.CO integra servicios esenciales como la autenticación digital, la carpeta ciudadana digital y la interoperabilidad.

Servicios Ciudadanos Digitales:



- Autenticación Digital: Permite verificar la identidad digital de los usuarios para trámites y servicios, reduciendo el riesgo de suplantación.
- Carpeta Ciudadana Digital: Proporciona a los ciudadanos acceso seguro y actualizado a la información que el Estado custodia sobre ellos.
- Interoperabilidad: Facilita el intercambio de información entre entidades públicas, mejorando la eficiencia y calidad de los servicios digitales ofrecidos a los ciudadanos.

Referencias

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Guía de integración para la implementación de Gobierno Digital. Recuperado de https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-100309_guia_integracion.pdf

Interoperabilidad



Integración de Plataformas

Un claro ejemplo de la interoperabilidad del gobierno digital aplicado al turismo es el Instituto Distrital de Turismo (IDT). La plataforma del IDT conecta nueve sitios web, facilitando el acceso a información y servicios integrados para turistas, empresas y ciudadanos:

PLATAFORMAS CONECTADAS AL IDT

Visit Bogotá

- Proporciona información turística sobre las principales atracciones, eventos y actividades en Bogotá.
- Facilita la planificación de visitas y la exploración de la ciudad.



Observatorio de Turismo de Bogotá

- Ofrece datos y estadísticas sobre el turismo en la ciudad.
- Apoya la toma de decisiones basada en datos para mejorar la oferta turística.



FONDETUR

- Fondo de Desarrollo Turístico de Bogotá.
- Proporciona recursos y apoyo financiero para proyectos turísticos en la ciudad.



Altura

- Plataforma de capacitación y formación para profesionales del turismo.
- Ofrece cursos y recursos educativos para mejorar las competencias en el sector turístico.



Referencias

Instituto Distrital de Turismo. Inicio. Recuperado de <https://www.idt.gov.co/>

Interoperabilidad



Destino Turístico Inteligente



- Promueve la innovación y la sostenibilidad en el turismo.
- Implementa tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia de los turistas.

Aprendiendo de Turismo

- Recursos educativos y materiales de aprendizaje sobre turismo.
- Fomenta la educación y la sensibilización sobre el sector turístico.



Descubre Bogotá

- Podcast para explorar la ciudad.
- Proporciona recomendaciones personalizadas y mapas interactivos.



Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes

- Plataforma de colaboración entre destinos turísticos inteligentes en Iberoamérica.
- Facilita el intercambio de buenas prácticas y la cooperación internacional.



Red DTI
Destinos turísticos inteligentes

Referencias

Instituto Distrital de Turismo. Inicio. Recuperado de <https://www.idt.gov.co/>

Interoperabilidad



Regulación de las Plataformas

En Colombia, las plataformas digitales, incluyendo las de turismo, deben cumplir con una serie de regulaciones para respetar la protección de datos personales, la transparencia, la seguridad y la calidad de los servicios.



- Protección de datos personales: Las plataformas deben cumplir con las leyes de protección de datos personales, como la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Esto implica otorgar la privacidad y seguridad de la información de los usuarios.



- Comercio electrónico: Las plataformas de comercio electrónico deben cumplir con las disposiciones del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). Esto incluye proporcionar información clara sobre productos o servicios, términos y condiciones, y derechos de los consumidores.



- Impuestos: Estatuto Tributario y regulaciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)
- Propiedad intelectual: Ley de Propiedad Industrial (Ley 23 de 1982) protege marcas, patentes, diseños industriales y otros aspectos de la propiedad industrial.



- Decreto 1078 de 2015: (Decreto Único Reglamentario del Sector TIC): Seguridad y ciberseguridad



Referencias

Función Pública. Ley 1581 de 2012. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Estatuto Aduanero. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/infoconsulta/paginas/estatutoaduanero.aspx>
Función Pública. Ley 1952 de 2019. Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=77888
Función Pública. Ley 909 de 2004. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>
Función Pública. Ley 489 de 1998. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3431>

Interoperabilidad



Gestión de riesgos legales

La gestión de riesgos legales es esencial para verificar el cumplimiento normativo y la protección de los derechos en cualquier entorno de procesamiento de datos. Implica identificar, evaluar y mitigar riesgos relacionados con el manejo de información personal, validando que las organizaciones cumplan con las regulaciones y eviten sanciones legales.

RECOMENDACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN SERVICIOS DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE

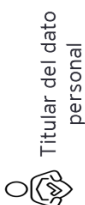
La Red Iberoamericana de Protección de Datos, establece una guía con los principales aspectos y recomendaciones que se deben tener en cuenta al utilizar servicios de computación en la nube, como:

- **Neutralidad tecnológica en el tratamiento de datos personales**

La regulación de protección de datos personales es tecnológicamente neutral y se aplica a cualquier tratamiento de datos, sin importar las herramientas o tecnologías usadas. Esto cubre todas las operaciones sobre datos personales, tanto en soportes físicos como automatizados. La normativa valida la protección de los derechos individuales en cualquier tratamiento de datos, incluyendo el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y la computación en la nube.

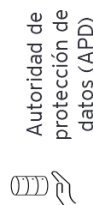
- **Principales actores en el manejo de datos personales mediante servicios de computación en la nube (CEN)**

El Responsable y el Encargado deben implementar medidas para cumplir con la normativa de protección de datos en el uso de servicios de (CEN) y ser responsables ante el Titular del dato y la Autoridad competente por sus acciones o inacciones.



Titular del dato personal

El Titular, definido como la persona a la que pertenecen los datos personales, tiene derechos que deben ser protegidos al tratar su información mediante servicios de computación en la nube, según lo estipulado en los artículos 24 a 32 de los Estándares Iberoamericanos.



Autoridad de protección de datos (APD)

La Autoridad de Protección de Datos (APD) o Autoridad de Control debe supervisar que los Responsables y Encargados cumplan con la regulación al usar servicios de computación en la nube.

Interoperabilidad



En virtud de lo anterior, la Red Iberoamericana de Protección de Datos recomienda lo siguiente:

Los proveedores de servicios de computación en la nube (PSCEN) y sus clientes deben cumplir con las normativas locales de tratamiento de datos personales (TDP). Los contratos de servicios de nube deben alinearse con estas regulaciones y no contravenir los mandatos legales.



Los PSCEN suelen ofrecer términos estandarizados que deben considerar las leyes del país del cliente para evitar riesgos legales. Es esencial que los clientes realicen estudios de riesgos legales antes de firmar contratos y definan estrategias para mitigar riesgos, mantener la confianza de los titulares de datos, proteger la reputación de su organización y prevenir sanciones.



Los contratos deben especificar las obligaciones del PSCEN, incluyendo el tratamiento de datos según las instrucciones del cliente, la implementación de medidas de seguridad, y la confidencialidad. Los PSCEN pueden subcontratar servicios con autorización previa y deben respetar las reglas sobre transferencias internacionales de datos. Los clientes deben estar conscientes de dónde se alojarán los datos y las garantías adecuadas adoptadas.



Los principios de privacidad y seguridad desde el diseño y por defecto deben integrarse en todos los procesos, y se debe adoptar una gestión proactiva de riesgos para constatar el tratamiento adecuado de los datos personales. Los derechos de los titulares de datos deben ser verificados y se deben implementar mecanismos efectivos para su ejercicio. La confianza y la transparencia con los titulares de datos son fundamentales para el éxito de los servicios de nube.

Interoperabilidad



Oportunidades de Mejora

1. Actualización Continua de Normativas Digitales



- Monitorear y adaptar la plataforma a diseñar a los cambios en las normativas nacionales e internacionales sobre protección de datos, interoperabilidad y ciberseguridad (Ley 1581 de 2012, GDPR, ISO/IEC 27001).

2. Mejor Integración de Políticas de Seguridad y Privacidad



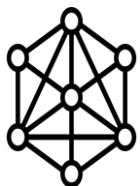
- constatar que la plataforma implemente principios de privacidad por diseño, verificando que todos los datos sensibles sean protegidos desde la fase de recopilación hasta su eliminación.

3. Promoción de la Transparencia y el Acceso a la Información Pública



- Mejorar la implementación de iniciativas de datos abiertos (Ley 1712 de 2014) que permitan a ciudadanos y turistas acceder de manera transparente y segura a la información, impulsando la reutilización de datos en beneficio de la ciudadanía.
- Promover la transparencia en el uso de datos turísticos a través de la colaboración entre entidades públicas y privadas, siguiendo las recomendaciones del Marco Europeo de Interoperabilidad.

4. Fortalecimiento de la Interoperabilidad Legal y Normativa



- Promover la adopción del Marco de Interoperabilidad del Gobierno Digital, constatando que los principios de subsidiariedad, seguridad, privacidad y accesibilidad estén presentes en todos los procesos de intercambio de datos entre entidades públicas y privadas.
- Alinear la normativa local con estándares internacionales como la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, constatando la gobernanza adecuada y la privacidad de los datos.

Interoperabilidad



Protocolos de Cumplimiento

Revisión Documental

Análisis Proceso
Objetivo

Interoperabilidad

Análisis Riesgo
Legal



Normativas Internacionales:

- GDPR (Reglamento General de Protección de Datos): Proporciona directrices detalladas sobre la protección de datos personales y se considera un estándar de oro en términos de privacidad de datos.
- ISO/IEC 27001: Estándar internacional para la gestión de la seguridad de la información.

Leyes y Regulaciones Colombianas:



- Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales): Establece las bases para la protección de datos personales en Colombia.
- Decreto 1377 de 2013: Reglamenta la Ley 1581 de 2012, proporcionando directrices específicas.
- Ley 527 de 1999 (Comercio Electrónico): Regula el uso de mensajes de datos y el comercio electrónico en Colombia.
- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor): Protege los derechos de los consumidores.
- Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo): Regula el sector turístico.
- Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC): Regula el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.



Prácticas líderes y Estándares de Seguridad:

- NIST (National Institute of Standards and Technology): Proporciona marcos y directrices de seguridad cibernética.
- CIS Controls (Center for Internet Security Controls): Lista de controles de seguridad recomendados.

Referencias

Función Pública. Ley 1581 de 2012. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
GDPR Info. Reglamento General de Protección de Datos (GDPR). Recuperado de <https://gdprinfo.eu/es>
International Organization for Standardization. ISO/IEC 27001: Information security management systems. Recuperado de <https://www.iso.org/standard/27001>
National Institute of Standards and Technology. (2018). Marco de Ciberseguridad del NIST. Recuperado de <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/CSWP/NIST.CSWP.04162018es.pdf>



Protocolos de Seguridad



1. Protección de Datos Personales

Normativas aplicables: Ley 1581 de 2012 (Colombia), GDPR (Europa).

- ✓ Establecer políticas de privacidad claras y accesibles que indiquen cómo se recopilan, procesan y almacenan los datos personales.
- ✓ Anonimizar los datos sensibles cuando sea posible para minimizar los riesgos de filtración.



2. Seguridad de la Información

Normativa aplicable: ISO/IEC 27001, CONPES 3854 de 2016 (Política de Seguridad Digital de Colombia).

- ✓ Desarrollar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para identificar, gestionar y mitigar los riesgos relacionados con la protección de datos.
- ✓ Aplicar controles de acceso basados en roles, limitando el acceso a los datos sensibles únicamente al personal autorizado.



3. Seguridad en la Nube

Normativa aplicable: Decreto 338 (Gobernanza de Seguridad Digital), ISO/IEC 27017 (Seguridad en la Nube).

- ✓ constatar que todos los datos alojados en la nube cumplan con los estándares de seguridad más altos, utilizando cifrado de datos en reposo y en tránsito.
- ✓ Contratar proveedores de servicios en la nube que cumplan con las normativas de seguridad internacionales, como ISO/IEC 27017.

Análisis de Riesgo Legal



Actores del IDT

- Instituto Distrital de Turismo De Bogotá

El Instituto Distrital de Turismo de Bogotá es un miembro afiliado a la Organización Mundial de Turismo (OMT), encargado de impulsar el desarrollo económico de Bogotá, a través de la promoción de la actividad turística de la ciudad, tendiente en la gestión de mejores condiciones de competitividad y sostenibilidad del destino.

El Instituto Distrital de Turismo (IDT), es un establecimiento público, del orden distrital, adscrito a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), creado mediante el Acuerdo 275 del 27 de febrero de 2007; y tiene como objeto la ejecución de las políticas, planes y programas para la promoción del turismo y el posicionamiento de Bogotá como destino turístico sostenible.



Análisis de Riesgo Legal



Cumplimiento Legal

- **Protección de Datos Personales**

Normativas aplicables: Ley 1581 de 2012 (Colombia), GDPR (Europa), Ley 1266 de 2008 (Colombia).

- Implementar una Política de Protección de Datos que regule el tratamiento de los datos personales recopilados de los turistas y ciudadanos, verificando el cumplimiento de las normativas locales e internacionales.
- constatar que todos los datos personales sean recolectados con consentimiento explícito, especificando el propósito del uso de los datos, tal como lo exige la Ley 1581 de 2012 y el GDPR.

- **Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Normativas aplicables: Ley 1712 de 2014 (Acceso a la Información Pública), Decreto 103 de 2015.

- Establecer mecanismos que aseguren que los datos públicos estén accesibles para los ciudadanos, cumpliendo con los principios de transparencia y acceso según la Ley 1712.
- constatar que los datos recopilados por la plataforma sean reutilizables por diferentes entidades y ciudadanos, conforme a las directrices del Decreto 103 de 2015 y la política de datos abiertos.

- **Interoperabilidad y Transferencia de Datos**

Normativas aplicables: Marco de Interoperabilidad del Gobierno Digital, GDPR (para transferencia de datos internacionales).

- verificar que la plataforma cumpla con los principios de interoperabilidad (organizativa, técnica, semántica y jurídica), según el Marco de Interoperabilidad del Gobierno Digital en Colombia.
- constatar que cualquier transferencia de datos a nivel internacional cumpla con los estándares del GDPR y las Cláusulas Contractuales Estándar, protegiendo la privacidad y seguridad de los datos de turistas internacionales.

6. Gobernanza y Supervisión Legal

Análisis de Riesgo Legal



Brechas y Oportunidades



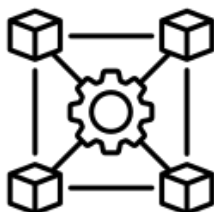
Protección de datos personales

El Instituto Distrital de Turismo de Bogotá cumple con la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales, que busca verificar la seguridad y el control sobre la información de los usuarios, tanto residentes como turistas. Sin embargo, el desafío está en fortalecer la implementación de mecanismos más robustos de anonimización y consentimiento explícito para constatar la confianza de los usuarios en el manejo de sus datos personales



Seguridad de la Información

Actualmente, el IDT no cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) completamente implementado bajo estándares como la ISO/IEC 27001. Esto ha generado brechas en la gestión y protección de los datos que podrían comprometer la seguridad de la información turística. Es prioritario desarrollar una estructura sólida de gobernanza digital que garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información manejada.



Interoperabilidad y Estándares

En cuanto a la interoperabilidad, el IDT enfrenta desafíos en la integración con otras entidades gubernamentales y privadas debido a diferencias en los estándares y marcos legales utilizados. Alinearse completamente con el Marco de Interoperabilidad del Gobierno Digital podría mejorar significativamente la integración de los servicios turísticos, permitiendo el intercambio de datos entre entidades de manera eficiente y segura.



Contrato con terceros

La colaboración con terceros y proveedores debe incluir cláusulas específicas de protección de datos y cumplimiento legal, según lo estipulado en la **Ley 1581 de 2012**. A falta de estos acuerdos adecuados, el manejo de la información por parte de terceros podría representar un riesgo significativo para la seguridad de los datos personales de los usuarios de la plataforma.



Conclusión

El análisis de la normativa legal y reguladora de Bogotá revela un compromiso con la protección de datos y la privacidad, alineándose con estándares internacionales y promoviendo la transparencia y la interoperabilidad. Por esto, Colombia ha implementado iniciativas clave como la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) y la Iniciativa de Datos Abiertos, que refuerzan la seriedad con la que el país aborda la gestión de datos personales, promoviendo el acceso, uso y apropiación de datos y tecnologías digitales. Estas acciones no solo mejoran la transparencia, sino que también facilitan la participación ciudadana y la innovación en diversos sectores.

La innovación reguladora en Bogotá se refleja en la adopción de la Estrategia Nacional Digital de Colombia y el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno Digital, los cuales promueven el desarrollo de servicios digitales eficientes y accesibles. Estas iniciativas son fundamentales para mejorar la competitividad y sostenibilidad en el contexto turístico, facilitando un entorno donde la tecnología se utiliza para mejorar tanto la experiencia de los visitantes como la calidad de vida de los ciudadanos.

Sin embargo, es importante reconocer las brechas y oportunidades identificadas en este análisis como: la necesidad de fortalecer la protección de datos personales mediante la implementación de mecanismos de anonimización más robustos, mejorar la seguridad de la información al implementar sistemas de gestión basados en normas internacionales, y optimizar la interoperabilidad entre entidades para facilitar el intercambio de datos. La correcta gestión de los contratos con terceros y la alineación con estándares internacionales son también aspectos clave para el éxito de la plataforma. Finalmente, la alineación con la Estrategia Nacional de Transformación Digital no solo es esencial para el desarrollo digital de Bogotá, sino también para consolidar su posición como un destino turístico inteligente y competitivo.





4.3 Operativa / Gobernanza

Operativa / Gobernanza



La gestión eficiente y segura de los datos no es solo una ventaja competitiva, sino un requisito indispensable para la prosperidad de las organizaciones. A lo largo de esta dimensión, se exploran los aspectos clave para una gestión eficiente y segura de los datos, y a su vez se relacionarán los roles de la plataforma con su nivel de acceso.

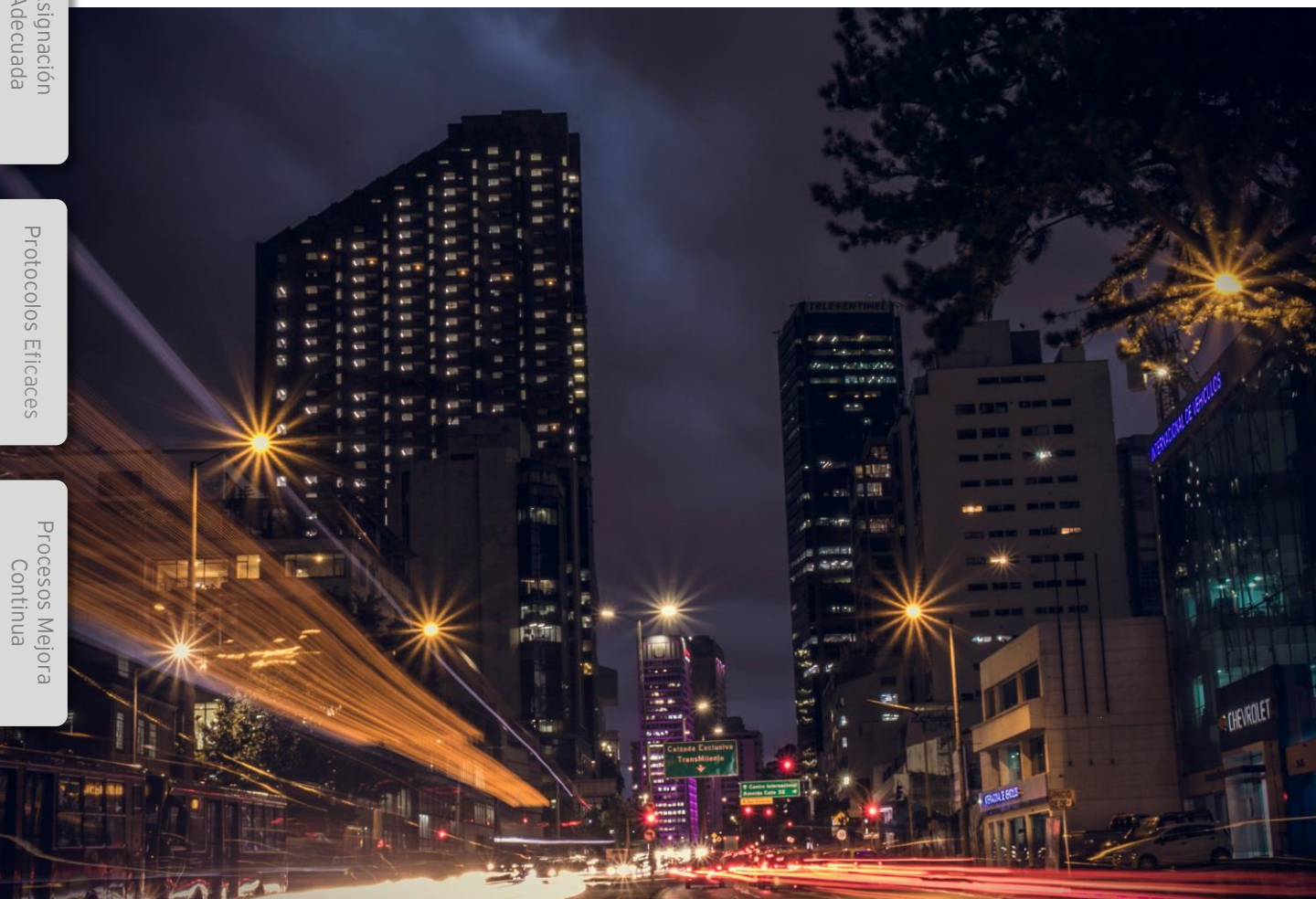
En esta sección se describirán protocolos preliminares para la resolución de incidencias y el control de cambios, sistemas de gestión de conflictos y procesos preliminares de mejora continua para dar evolución constante y continuidad de la plataforma.

Niveles de Acceso

Asignación Adecuada

Protocolos Eficaces

Procesos Mejora Continua



Niveles de Acceso



Clasificación de los datos

En Colombia, la protección de los datos personales es un aspecto fundamental en la legislación, donde se establecen categorías específicas para verificar el tratamiento adecuado de la información. Entre estas categorías, los datos sensibles ocupan un lugar especial debido a su capacidad de afectar profundamente la intimidad de las personas y de generar posibles discriminaciones. A continuación, se describen los criterios que definen los datos sensibles, así como las estrictas condiciones bajo las cuales puede realizarse su tratamiento en conformidad con la normativa vigente.



- **Datos Sensibles**

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

- **Tratamiento de Datos Sensibles**

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando: a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización. b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización. c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial. d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Referencias



Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2023). **Gestión de riesgos ambientales: Directrices técnicas para la identificación y evaluación de impactos ambientales significativos (DS-E-GET-01)**. Recuperado de <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2023/03/DS-E-GET-01.pdf>



Niveles de Acceso



La Guía de Estándares de Calidad e Interoperabilidad de Datos Abiertos emitida por el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones MINTIC establece que el primero de los 17 criterios de calidad e interoperabilidad de los datos refiere a la Confidencialidad.

Este criterio establece que los datos solo deben ser accedidos por personas autorizadas para proteger adecuadamente la información reservada y clasificada. En Colombia los criterios para asignar la calificación a las categorías de información son aquellos indicados por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (ley 1712 de 2014), la cual fue reglamentada con el Decreto 103 de 2015, en donde se establece que para la publicación de datos abiertos se debe tener en cuenta el título relativo a las “excepciones de acceso a la información”, el cual resalta la procedencia de limitar el acceso a la Información Pública Clasificada y la Información Pública Reservada.

Información Pública Clasificada

- ✓ Pone en riesgo la intimidad de las personas
- ✓ Pone en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas
- ✓ Afecta los secretos comerciales, industriales, profesionales
- ✓ Afecta los derechos estipulados en el parágrafo del Art. 77 de la ley 1474 de 2011



INFORMACIÓN PÚBLICA CUYO ACCESO LIBRE PUEDE CAUSAR DAÑO DE DERECHOS A PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

Información Pública Reservada

- ✓ Defensa y seguridad Nacional y pública
- ✓ Relaciones internacionales
- ✓ Debido proceso en los procesos judiciales
- ✓ Derechos de la infancia y adolescencia
- ✓ Estabilidad macroeconómica y financiera del país
- ✓ Salud pública



INFORMACIÓN PÚBLICA CUYO ACCESO LIBRE PUEDE CAUSAR DAÑO A LOS INTERESES PÚBLICOS.

Niveles de Acceso



Para gestionar los datos de acuerdo con su sensibilidad, el documento "Guía de calidad e interoperabilidad de datos abiertos" describe varias técnicas y procesos específicos. Estos incluyen:

1

- Pre-anonimización:

Ningún conjunto de datos deberá permitir la identificación directa o indirecta de una persona. Es recomendable eliminar la información personal con la que se va a trabajar y tener especial cuidado con los datos sensibles según la normatividad colombiana.

2

- Ocultamiento, supresión y pseudo-anonimización:

Identificar en el conjunto de datos la información sensible para su eliminación o sustitución. Ejemplos de datos sensibles incluyen nombres, fechas de nacimiento, números de identificación, direcciones de correo electrónico, números de cuentas bancarias, entre otros. Estos datos deben eliminarse o reemplazarse por seudónimos.

3

- Criterio de confidencialidad:

Los datos solo deben ser accedidos por personas autorizadas para proteger adecuadamente la información reservada y clasificada. Se deben seguir los lineamientos de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información y el Decreto 103 de 2015, que establecen las excepciones de acceso a la información pública.

4

- Anonimización:

Implementar procesos de anonimización de los datos antes de ser disponibles al público en el portal de Datos Abiertos del Gobierno colombiano. Esto promovería la divulgación y acceso de la información sin vulnerar los derechos a la protección de los datos de las personas y entidades.

Niveles de Acceso



Roles y nivel de acceso

En el capítulo de dimensión del modelo de datos se abordaron los roles preliminares sugeridos para realizar la gestión del modelo de datos. Alineado a estos roles, se establece unos niveles de acceso según su rol. Es importante que los datos expuestos en cualquier plataforma tecnológica no incluyan información sensible y cumplan con las normativas de tratamiento de datos vigentes del país. La protección de la información personal y el cumplimiento de las políticas de privacidad son clave para mantener la confianza de los usuarios y verificar un manejo adecuado de los datos. A continuación, se muestran los diferentes permisos según su rol que fueron presentados al destino:

Roles	Descripción	Lectura	Escritura	Borrado	Actualización
Nombres de los roles mínimos para el modelo de datos de la plataforma.	Breve descripción de los roles	Permite solo la visualización de datos sin permitir modificaciones, constatando que la información se mantenga intacta.	Permite modificar y añadir datos, pero no borrarlos.	Permite eliminar datos, siendo una acción poderosa y con riesgo de ser irreversible.	Permite cambiar datos existentes, pero no añadir nuevos ni eliminarlos.
Propietario de datos	<ul style="list-style-type: none">Definir y mantener la política de gestión de datosAprobar el uso y modificación de los datos	X	X	X	X
Administrador de datos	<ul style="list-style-type: none">Gestionar el almacenamiento de datosImplementar medidas de seguridad de datos	X	X	X	X
Analista de datos	<ul style="list-style-type: none">Analizar y transformar datos en información útilDesarrollar modelos de análisis de datos	X			X
Usuario final	<ul style="list-style-type: none">Utilizar los datos para operaciones diariasTomar decisiones basadas en datos	X			
Desarrollador de BI	<ul style="list-style-type: none">Desarrollar soluciones de Business IntelligenceCrear y mantener reportes y dashboards	X			
Auditor de datos	<ul style="list-style-type: none">Gestionar el almacenamiento de datosImplementar medidas de seguridad de datos	X			
Especialista de seguridad	<ul style="list-style-type: none">Revisar la exactitud de los datos lograr la conformidad con las políticas y normativas	X			X
Gestor de datos	<ul style="list-style-type: none">Supervisar la gestión, calidad y gobernanza de los datos.Crear políticas y procedimientos para la gestión de datos	X			

Sobre la tabla de roles y nivel de acceso anterior, el destino sugirió que el propietario de datos solo tuviera permisos de lectura y escritura, que el analista tuviera todos los permisos y que el desarrollador de BI no tuviera permiso de lectura, pero sí de escritura y actualización.

Nota: En el capítulo de dimensión funcional se describen los actores a nivel de usuario final que ingresarían a la plataforma, sin embargo, aunque el usuario final pueda tener otras funcionalidades en la plataforma siempre tendrá acceso de lectura.

Asignación adecuada



Especificaciones de las plataformas

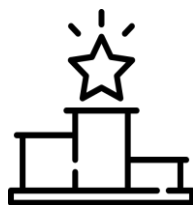
Según la guía de calidad e interoperabilidad de Datos Abiertos del Ministerio de Tecnologías e Información, las plataformas deben cumplir las siguientes especificaciones para lograr un manejo adecuado de los datos:

1. Confidencialidad



- Proteger adecuadamente la información reservada y clasificada mediante acceso controlado solo para personas autorizadas.
- Implementar procesos de anonimización para eliminar o sustituir información sensible antes de publicar los datos.

2. Relevancia



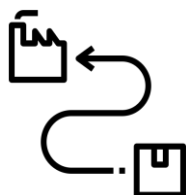
- Publicar datos que sean importantes y demandados por los usuarios.
- Seguir las temáticas prioritarias establecidas por políticas nacionales e índices internacionales.

3. Actualidad



- Mantener los datos constantemente actualizados para lograr su vigencia y validez.
- Establecer cronogramas de publicación y automatizar procesos de apertura de datos mediante ETL.

4. Trazabilidad



- Mantener un registro claro y accesible del origen y las modificaciones realizadas a los datos.
- Consolidar datos históricos y ofrecer información sobre la última actualización.

Asignación adecuada



5. Conformidad



- Lograr que los datos cumplan con los estándares, normativas y reglas vigentes.
- Implementar validaciones para verificar la conformidad de formatos de datos y metadatos.

6. Exactitud



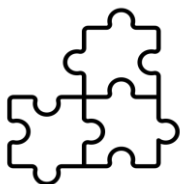
- Representar a través de los datos una correcta interpretación de los valores deseados.
- Mantener la exactitud sintáctica y semántica mediante revisiones y correcciones continuas.

7. Completitud



- Publicar conjuntos de datos completos sin registros faltantes.
- Implementar verificaciones para detectar y corregir valores nulos y datos incompletos.

8. Consistencia



- Lograr que los datos sean coherentes y libres de contradicciones dentro del mismo conjunto y en relación con otros.
- Estandarizar la codificación de variables y etiquetas.

Asignación adecuada



9. Precisión



- Publicar datos desagregados desde la fuente primaria sin agregaciones que sesguen la información.
- Mantener el más alto nivel de detalle en los datos publicados.

10. Portabilidad



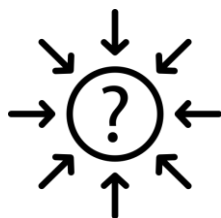
- Facilitar la transferencia de datos entre sistemas preservando su calidad.
- Utilizar formatos estándar como CSV, JSON, RDF, XML, etc., que permitan la reutilización de los datos.

11. Credibilidad



- Publicar datos que sean considerados ciertos y creíbles.
- Proporcionar información detallada sobre las fuentes, documentación y entidad publicadora de los datos.

12. Comprensibilidad

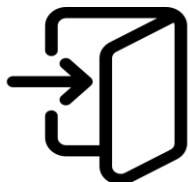


- Lograr que los datos sean fáciles de leer e interpretar por los usuarios.
- Proveer descripciones claras en metadatos, nombres de campos y etiquetas.

Asignación adecuada



13. Accesibilidad



- Publicar los datos en un portal central accesible a todos los usuarios.
- Liberar los datos en formatos abiertos y gratuitos, sin restricciones y sin requerir registro.

14. Eficiencia



- Las plataformas procesen y proporcionen datos con niveles de rendimiento esperados.
- Implementar protocolos para la conexión en tiempo real de datos con otras aplicaciones.

15. Recuperabilidad



- Lograr la capacidad de recuperación de datos en caso de fallos.
- Mantener copias de seguridad de los datos y establecer planes de recuperación ante desastres.

16. Disponibilidad



- Los datos estén accesibles en todo momento para usuarios autorizados.
- Mantener los datos públicos actualizados y accesibles mediante plataformas seguras.

Protocolos eficaces



Protocolo de respuesta a incidentes de ciberseguridad

El presente protocolo fue construido tomando como base el NIST Cybersecurity Framework (CSF) 2.0 del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología, así como un protocolo propio de la empresa Ernst & Young, y teniendo en cuenta la norma ISO 2000.



Preparación para la Respuesta a Incidentes (Prepare for Incident Response):

- ✓ **Establecer un Plan de Respuesta a Incidentes:** Crear y documentar un plan detallado que incluya políticas, roles y responsabilidades, procesos y procedimientos para la gestión de incidentes de seguridad.
- ✓ **Capacitación y Concienciación:** Proveer entrenamiento regular a todo el personal sobre la detección y reporte de incidentes de seguridad.
- ✓ **Crear una solución alternativa, si es necesario:** Crear una solución temporal para reducir el impacto de los problemas y evitar que se conviertan en incidentes. Estos no son ideales, pero pueden limitar el impacto en el negocio y evitar un incidente de cara al cliente si el problema no se puede identificar y eliminar fácilmente.

Referencias:

hNational Institute of Standards and Technology (NIST). (2023). *Cybersecurity Framework Profile for Hybrid Satellite Networks*. NIST. Recuperado de <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/CSWP/NIST.CSWP.29.pdf>
EALDE Business School. (n.d.). *ISO 27110: Ciberseguridad*. Recuperado de <https://www.ealde.es/iso-27110-ciberseguridad/#:~:text=La%20ISO%2027110%20sirve%20para,extensi%C3%B3n%20como%20en%20conceptos%20utilizados>

Protocolos Eficaces



2

Detección y Análisis de Incidentes (Detect and Analyze Incidents):

- ✓ **Monitoreo Continuo:** Implementar herramientas y procesos para la supervisión continua de los sistemas y redes para detectar actividades anómalas, responsabilidades, procesos y procedimientos para la gestión de incidentes de seguridad.
- ✓ **Análisis de Eventos Adversos:** Analizar las anomalías y los indicadores de compromiso para caracterizar los eventos y detectar incidentes de ciberseguridad.
 - Analizar los eventos potencialmente adversos para comprender mejor las actividades asociadas.
 - Entender el impacto estimado y el alcance de los eventos adversos.
 - Declarar incidentes cuando los eventos adversos cumplan con los criterios definidos.

Referencias:

hNational Institute of Standards and Technology (NIST). (2023). *Cybersecurity Framework Profile for Hybrid Satellite Networks*. NIST. Recuperado de <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/CSWP/NIST.CSWP.29.pdf>
EALDE Business School. (n.d.). *ISO 27110: Ciberseguridad*. Recuperado de <https://www.ealde.es/iso-27110-ciberseguridad/#:~:text=La%20ISO%2027110%20sirve%20para,extensi%C3%B3n%20como%20en%20conceptos%20utilizados>

Protocolos Eficaces



3

Gestión de incidentes (Manage Incidents)

- ✓ **Ejecutar un Plan de Respuesta a Incidentes:** Gestionar las respuestas a los incidentes de ciberseguridad detectados.
 - Ejecutar el plan de respuesta a incidentes en coordinación con terceros relevantes una vez declarado un incidente.
 - Categorizar y priorizar incidentes.
 - Escalar o elevar los incidentes según sea necesario.
- ✓ **Analizar los incidentes:** Realizar investigaciones para lograr una respuesta efectiva y aportar las actividades forenses y de recuperación.
 - Realizar análisis para establecer lo que ha sucedido durante un incidente y la causa raíz del mismo.
 - Registrar las acciones realizadas durante una investigación y preservar la integridad potencial de los registros.
- ✓ **Comunicar y Reportar Respuesta a Incidentes:** Coordinar las actividades de respuesta con las partes interesadas internas y externas según lo requieran las leyes, regulaciones o políticas.
 - Notificar a las partes interesadas internas y externas sobre incidentes.
 - Compartir información con las partes interesadas internas y externas designadas.
- ✓ **Mitigación de Incidentes:** Realizar actividades para prevenir la expansión de un evento y mitigar sus efectos.
 - Contener los incidentes.
 - Erradicar los incidentes.

Referencias:

hNational Institute of Standards and Technology (NIST). (2023). *Cybersecurity Framework Profile for Hybrid Satellite Networks*. NIST. Recuperado de <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/CSWP/NIST.CSWP.29.pdf>
EALDE Business School. (n.d.). *ISO 27110: Ciberseguridad*. Recuperado de <https://www.ealde.es/iso-27110-ciberseguridad/#:::text=La%20ISO%2027110%20sirve%20para,extensi%C3%B3n%20como%20en%20conceptos%20utilizados>

Protocolos Eficaces



4

Recuperación de incidentes (Recover from Incidents)

- ✓ **Ejecutar un Plan de Recuperación de Incidentes:** Realizar actividades de restauración para lograr la disponibilidad operativa de los sistemas y servicios afectados por incidentes de ciberseguridad.
 - Seleccionar, definir el alcance, priorizar y realizar acciones de recuperación.
 - Verificar la integridad de las copias de seguridad y otros activos de restauración antes de utilizarlos para la restauración.
 - Declarar el fin de la recuperación del incidente basado en criterios y completar la documentación relacionada con el incidente.
 - Comunicar las actividades de recuperación y el progreso en la restauración de las capacidades operativas a las partes interesadas internas y externas designadas.

Referencias:

hNational Institute of Standards and Technology (NIST). (2023). *Cybersecurity Framework Profile for Hybrid Satellite Networks*. NIST. Recuperado de <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/CSWP/NIST.CSWP.29.pdf>
EALDE Business School. (n.d.). *ISO 27110: Ciberseguridad*. Recuperado de <https://www.ealde.es/iso-27110-ciberseguridad/#:~:text=La%20ISO%2027110%20sirve%20para,extensi%C3%B3n%20como%20en%20conceptos%20utilizados>

Protocolos Eficaces



Sistemas de gestión de conflictos

Gestión de datos



La gestión de datos se basa en la recopilación, mantención y uso de los distintos datos de manera segura, eficiente y rentable, todo esto debido a que para toda organización los datos representan un capital de suma importancia relacionado con la producción de bienes y servicios digitales.

Una buena plataforma de gestión que evite todo tipo de conflicto debe contar con procesos para identificar, alertar, diagnosticar y resolver errores de la infraestructura, realizando los cambios necesarios y pertinentes buscando la correcta optimización de las operaciones que se realizan en los distintos modelos de análisis de datos.

Asimismo, existen una serie de cuestionamientos que se deben hacer previo a cualquier proceso con el fin de evitar posibles conflictos a futuro, ya que ayudan a orientar de mejor manera el cómo será el funcionamiento de la o las plataformas, dichas preguntas son las siguientes:

- ¿Qué fuentes de datos existen en la empresa u organización?
- ¿Existen cambios? ¿Cómo se monitorean estos cambios en las fuentes a lo largo del tiempo?
- ¿Es válido almacenar el dato? Y ¿Con que formato deben ser almacenados?
- ¿Cuál es la frecuencia de actualización de datos?
- ¿Como están organizados los datos?
- ¿Hay datos faltantes?
- ¿Hay datos duplicados?

Referencias:

IBM. (s. f.). ¿Qué es la confiabilidad de los datos? Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://www.ibm.com/mx-es/topics/data-reliability>

AWS Editorial Team. (2020, 26 junio). Herramientas de Gobierno de Datos en Amazon Web Services. AWS. Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://aws.amazon.com/es/blogs/aws-spanish/herramientas-de-gobierno-de-datos-en-amazon-web-services/>

EY Argentina. (2021, 17 junio). Consideraciones para constatar una buena calidad de datos. EY. Recuperado 22 de julio de 2024, de https://www.ey.com/es_ar/big-data-analytics/como-constatar-buena-calidad-datos

Oracle España. (s. f.). ¿Qué es la gestión de datos? Oracle. Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://www.oracle.com/es/database/what-is-data-management/>

Protocolos Eficaces



Además de las preguntas planteadas anteriormente, para poder tener un excelente sistema de gestión de conflictos, es fundamental tener claro cuáles son las posibles causas en los datos, permitiendo encarar estos sucesos priorizando la calidad de los datos. Es importante tener en cuenta las posibles consecuencias de no tener un eficiente sistema de conflictos, pues conociendo este tipo de detalles facilita la búsqueda de las funciones más optimizadas a cada una de las problemáticas. Entre las posibles consecuencias identificadas a evitar se encuentran:



Escasez de conocimiento de datos: Desconocimientos en los formatos o datos que se reciben.



Recopilación y medición: Si el método para recopilar datos es defectuoso puede afectar la confiabilidad al no contar con la totalidad de información deseada.



Dificultad para mantener los niveles de rendimiento de gestión de datos: Debido a malas decisiones o infraestructura ineficiente.



Error humano: Surgimiento de errores en el ingreso de datos erróneos, codificación inconsistente y la interpretación errónea de datos.



Dificultad de procesar y convertir los datos: Abriendo la posibilidad de reprocesos, resultados inexactos o no esperados.



Exigencia para optimizar continuamente la agilidad y los costos de TI: Evaluando las estructuras que se necesitan precisamente y que se acomoden más a las necesidades.



Desafíos a la hora de cumplir con los requisitos de datos: Todo dato debe ser constante en el tiempo y en los diferentes contextos que le apliquen.



Necesidad constante de almacenar los datos de forma eficaz: De igual forma se debe crear un plan en caso de cambios en las fuentes de datos pues pueden variar los formatos o estructuras de los datos.

Referencias:
IBM. (s. f.). ¿Qué es la confiabilidad de los datos? Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://www.ibm.com/mx-es/topics/data-reliability>

AWS Editorial Team. (2020, 26 junio). Herramientas de Gobierno de Datos en Amazon Web Services. AWS. Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://aws.amazon.com/es/blogs/aws-spanish/herramientas-de-gobierno-de-datos-en-amazon-web-services/>

EY Argentina. (2021, 17 junio). Consideraciones para constatar una buena calidad de datos. EY. Recuperado 22 de julio de 2024, de https://www.ey.com/es_ar/big-data-analytics/como-constatar-buena-calidad-datos

Oracle España. (s. f.). ¿Qué es la gestión de datos? Oracle. Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://www.oracle.com/es/database/what-is-data-management/>

Protocolos Eficaces



Impacto y consecuencias de mala calidad de datos

Es importante destacar la relevancia de no trabajar con bases a datos erróneos, inválidos, no íntegros, incompletos, duplicados, entre otros problemas tiene impacto no solo en la calidad de la operación y los datos sino en la información final.



Principales consecuencias de tener una mala calidad de datos:

- Extensión o fracaso de los proyectos de integración de datos debido a datos incorrectos o incompletos.
- Incremento en los costos dada la repetición de actividades y procesos.
- Pérdida de confianza por parte del consumidor a los datos.
- Pérdida de tiempo en clarificar los datos malos.
- Pérdida de oportunidades por enfocarse en corrección de datos.
- La baja calidad de datos tiene un costo anual alto para las empresas por estar arreglado defectos.

¿Cómo mejorar la calidad de los datos?

Se recomienda adoptar una metodología de calidad de datos que incluya el perfilado inicial y periódicos a modo de control, para contribuir con un monitoreo continuo de la calidad a lo largo del tiempo, pudiendo tener medidas objetivas de las mejoras o deterioros.

En cuanto al perfil, este debe incluir distintos tipos de análisis para evaluar la integridad referencial, así como también reglas de datos. Una vez identificado la calidad de los datos, es necesario identificar cuáles son las causas raíz de los problemas de calidad encontrados.

Referencias:

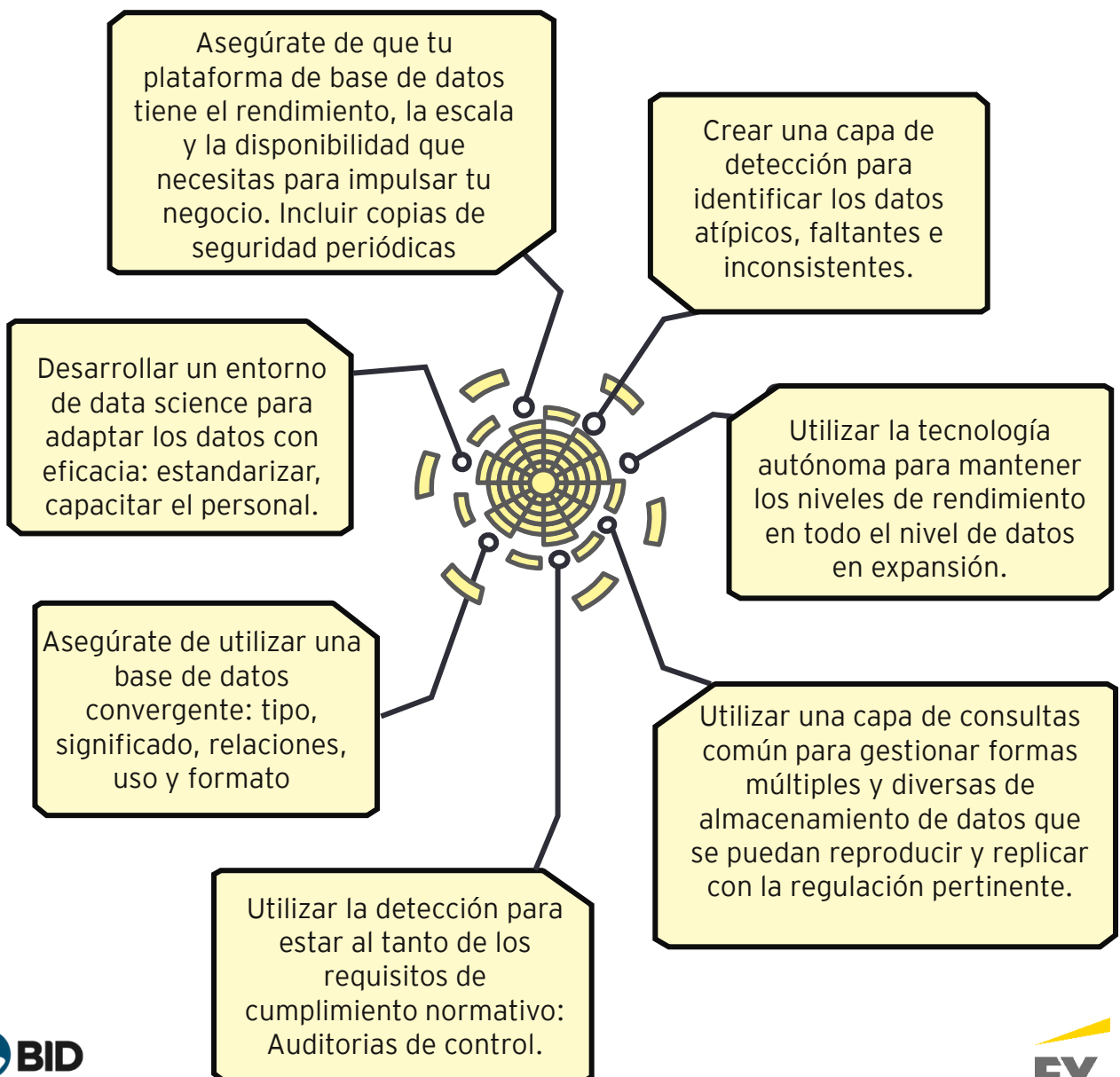
IBM. (s. f.). ¿Qué es la confiabilidad de los datos? Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://www.ibm.com/mx-es/topics/data-reliability>
AWS Editorial Team. (2020, 26 junio). Herramientas de Gobierno de Datos en Amazon Web Services. AWS. Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://aws.amazon.com/es/blogs/aws-spanish/herramientas-de-gobierno-de-datos-en-amazon-web-services/>
EY Argentina. (2021, 17 junio). Consideraciones para constatar una buena calidad de datos. EY. Recuperado 22 de julio de 2024, de https://www.ey.com/es_ar/big-data-analytics/como-constatar-buena-calidad-datos
Oracle España. (s. f.). ¿Qué es la gestión de datos? Oracle. Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://www.oracle.com/es/database/what-is-data-management/>

Protocolos Eficaces



Prácticas líderes en la gestión de datos

A continuación, se mencionan un conjunto de métodos que se consideran óptimos para manejar eficazmente los datos a lo largo de su ciclo de vida. Estas prácticas buscan que los datos sean precisos, accesibles, consistentes y seguros, lo que permite tomar mejores decisiones informadas y mantener la integridad y la confianza en sus sistemas de información.



Niveles de Acceso

Asignación Adecuada

Protocolos Eficaces

Procesos Mejora Continua

Procesos Mejora Continua



Mejora continua de procesos

A partir de los componentes funcionales y técnicos, se busca mantener y mejorar la infraestructura de datos a lo largo del tiempo. Esto implica la revisión de prácticas, así como la actualización de tecnologías y metodologías para la recolección, procesamiento y almacenamiento de datos. Siguiendo el marco ITIL V4, que se enfoca en la gestión de servicios de TI para alinear estos con las necesidades de las del negocio, y utilizando procesos de mejora continua, se establece un modelo iterativo para optimizar tanto los procesos y servicios de TI como la gestión de datos. Este enfoque secuencial define objetivos y etapas para la mejora continua de los procesos, generando un desarrollo constante y adaptativo de la infraestructura de datos.



Procesos Mejora Continua



Niveles de Acceso

1

Identificación de la situación de mejora

Se experimentan dificultades con la gestión de datos, incluyendo la revisión de prácticas actuales, la actualización de tecnologías y metodologías para la recolección, procesamiento y almacenamiento de datos. De modo que, se deben evaluar las prácticas actuales de recolección, procesamiento y almacenamiento de datos para identificar áreas de oportunidad y posibles mejoras al igual que sistemas y procesos existentes para determinar dónde se pueden realizar ajustes y optimizaciones.

2

Definición de métricas a usar

Se establecen métricas clave que permitirán medir el éxito de las mejoras en la gestión de datos. Estas métricas pueden incluir tiempos de procesamiento, calidad de los datos, capacidad de almacenamiento utilizada, entre otros indicadores relevantes.

3

Recopilación de los datos

Se realiza la recopilación sistemática de datos según las métricas definidas, utilizando herramientas y tecnologías adecuadas para mantener la integridad y precisión de la información recogida.

4

Identificación de los datos

Los datos recopilados se identifican y clasifican según su relevancia y utilidad para el análisis. Esta priorización de los datos es importante para extraer información valiosa de indicadores clave y guiar las decisiones de mejora.

5

Gestión de los datos

Se implementan políticas, procedimientos y herramientas para verificar la correcta gestión de los datos identificados. Esto incluye la organización, limpieza, almacenamiento seguro y protección de los datos, así como el cumplimiento de normativas y regulaciones en materia de datos y la validación de permisos y accesos correspondientes.

Procesos Mejora Continua



6

Análisis de la información recopilada

Se realiza un análisis profundo de los datos recopilados para extraer *insights* y patrones significativos.

7

Transformación de los datos en conocimiento útil

Se convierten los datos analizados en conocimiento accionable y útil para la toma de decisiones. Igualmente, se debe identificar recomendaciones específicas para mejorar la infraestructura de datos, como la implementación de nuevas tecnologías o la optimización de procesos existentes.

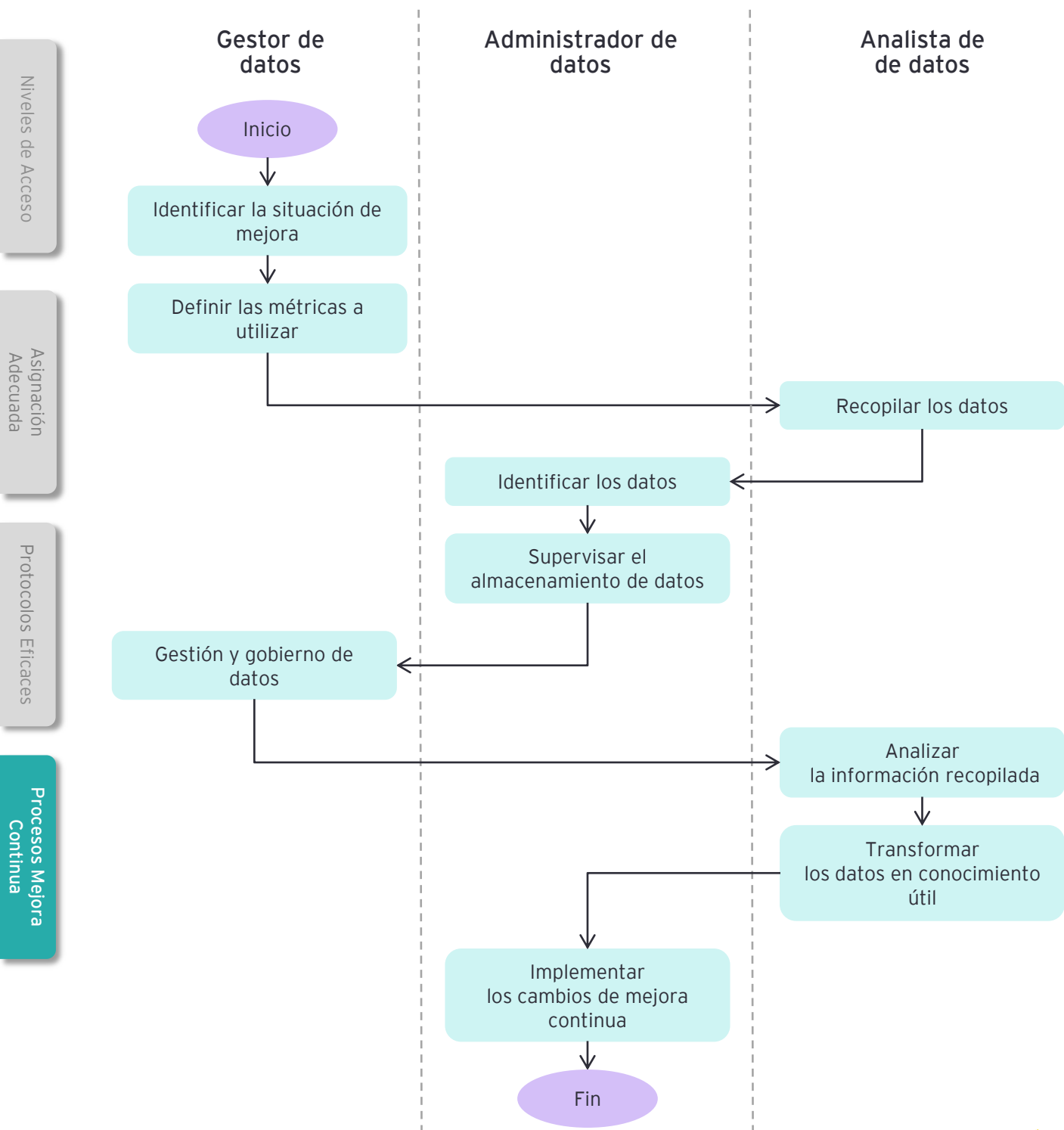
8

Implementación de los cambios de mejora continua

Se implementan los cambios y mejoras basados en los resultados del análisis, generando optimización continua de la gestión de datos. Se deben monitorear continuamente el impacto de los cambios implementados según sea necesario para generar una mejora continua.



Procesos Mejora Continua





Compartición de datos para alimentar la plataforma

El Instituto Distrital de Turismo debe realizar la compartición de datos a través de un protocolo donde se establece el acceso de los diferentes roles dentro de la organización, con base en sus responsabilidades.

- 1** **Identificación de los datos que se requieren para el negocio:** El analista de datos debe coordinar con los líderes de TI y los líderes de las áreas de la organización, la identificación de los datos que son necesarios para cumplir con los objetivos de la organización.
- 2** **Identificación del propietario de datos y la fuente de información:** El gestor de datos debe identificar el conjunto de datos con su respectivo propietario de datos quien debe ser responsable la seguridad, integridad y calidad de los datos compartidos. Así mismo se debe identificar la fuente de información desde donde se debe extraer dicha información, ya que esto permite un mejor control y adecuada trazabilidad en la custodia y gestión de los datos.
- 3** **Establecimiento de los acuerdos de colaboración entre organizaciones para el intercambio de información:** El propietario de datos debe establecer los términos y acuerdos formales, definiendo las reglas para el intercambio de los datos. En este se deben definir quienes tendrán acceso y las medidas de seguridad implementadas para proteger el intercambio de información.
- 4** **Establecimiento del método de recopilación de datos:** El administrador de datos en conjunto con el desarrollador de BI deben definir como recolectar los datos, seleccionando las herramientas adecuadas, la frecuencia de recopilación para así constatar que la información recolectada sea precisa y se pueda utilizar
- 5** **Validación y Calidad de Datos:** El auditor de datos debe implementar procesos necesarios para validar que los datos recopilados sean precisos y coherentes para su posterior análisis.
- 6** **Implementación de las medidas de seguridad:** El especialista de seguridad debe velar por el cumplimiento de las políticas y medidas de seguridad durante el ciclo de vida de los datos, tanto en reposo como en tránsito.

Procesos Mejora Continua



7

Gestión de accesos y permisos: El administrador de la plataforma debe configurar los accesos y permiso de acuerdo con las directrices estipuladas por el propietario de datos, constatando que solo las personas autorizadas tengan acceso.

Niveles de Acceso

Asignación
Adecuada

Protocolos Eficaces

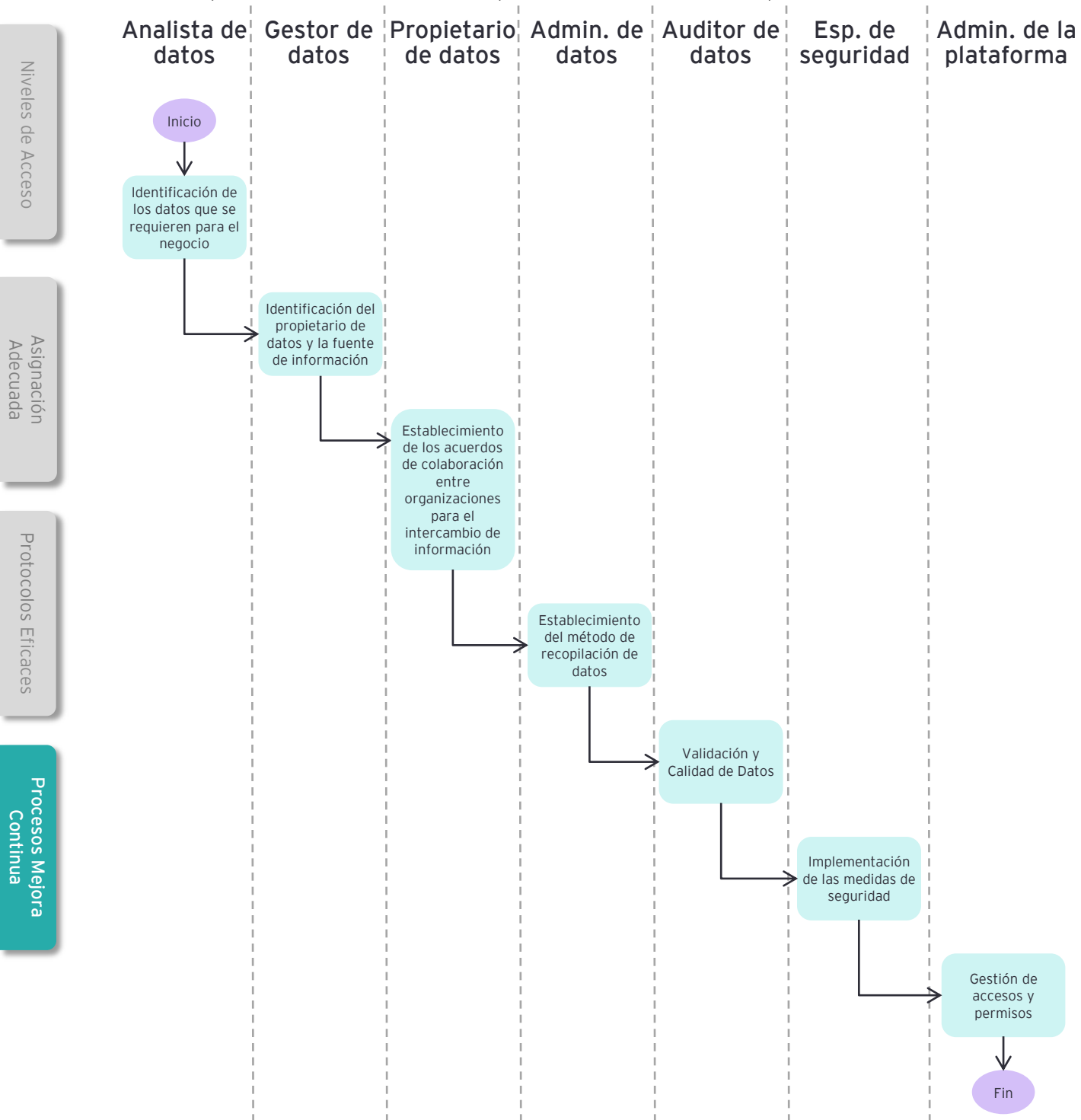
Procesos Mejora
Continua



Procesos Mejora Continua



Compartición de datos para alimentar la plataforma





Conclusión

La gestión de datos y la gobernanza operativa son elementos fundamentales que requieren una atención detallada y estratégica hoy en día. A lo largo de esta dimensión, se han explorado las diversas facetas que componen las características de prácticas líderes para la protección y el uso eficiente de los datos, desde la implementación de controles de acceso hasta la asignación de recursos y la resolución de incidencias.

En el caso del Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, la entidad maneja toda su información y recopilación de datos a través de encuestas anonimizadas, lo que implica que no se trabaja con datos sensibles ni personales, y por lo tanto, no se requiere un tratamiento específico para los mismos. Estas encuestas siguen estrictamente los lineamientos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. El enfoque de encuestas permite que no se recojan datos personales identificables, generando el cumplimiento de los requisitos de privacidad y seguridad. A pesar de la naturaleza anónima de los datos, el Instituto se compromete a mantener un marco legal y ético que proteja la privacidad de los usuarios y respalde la transparencia en el tratamiento de la información, contribuyendo así a mejorar la transferencia de conocimiento y la apropiación de las herramientas tecnológicas utilizadas.

La colaboración entre las partes interesadas y la mejora continua son la base para adaptarse a los desafíos emergentes y aprovechar las oportunidades que los datos ofrecen. Al adherirse a estos principios y prácticas, se logra llegar a un estándar líder no solo en cuanto a la seguridad y la integridad de los datos, sino también del éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.



An aerial photograph of a city skyline, likely Bogotá, Colombia, featuring numerous high-rise buildings and a dense urban landscape. A semi-transparent dark overlay covers the entire image, and a white vertical line is positioned on the left side. The text "4.4 Funcional" is overlaid in white at the bottom left.

4.4 Funcional

Funcional



La dimensión funcional de esta plataforma es un pilar fundamental del enfoque de este proyecto, ya que busca identificar y desarrollar el conjunto de servicios y funcionalidades que permitan cumplir los objetivos estratégicos que tiene la ciudad de Bogotá referentes al sector turístico. A lo largo de esta dimensión se describirán no solo dichos objetivos sino también los requisitos funcionales y no funcionales con los que se desearía que la plataforma cuente. De la misma manera, se identificaron los diferentes sistemas con los que cuenta el Instituto Distrital de Turismo actualmente para que estos puedan ser contemplados en el diseño de la plataforma.

A través de esta dimensión funcional se busca encontrar un enfoque y un camino entre los atributos deseados y los desarrollables mínimos que debería tener una plataforma de compartición de datos para un destino turístico orientado a tomar decisiones a través de los datos (Data-Driven).



Objetivos y Requisitos



En colaboración con el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, se ha identificado una oportunidad clave para fortalecer la experiencia turística a través de la implementación de una plataforma de integración de datos. Esta plataforma se centrará en recopilar y analizar información en tres momentos fundamentales del ciclo de viaje: antes, durante y después de la visita a Bogotá. Al enfocar esfuerzos en la obtención de datos significativos y su interpretación estratégica, se busca no solo incrementar el flujo turístico y mejorar la experiencia del visitante, sino también renovar y fortalecer el vínculo emocional entre los viajeros, tanto turistas como residentes, y la ciudad.

Bogotá, con su creciente y diversa oferta cultural, musical y artística, presenta una abundancia de experiencias que invitan a ser exploradas y disfrutadas a lo largo del tiempo. Es esencial que los turistas descubran y aprovechen todo lo que la ciudad tiene para ofrecer, alentándolos a regresar para seguir explorando nuevas facetas de la ciudad. Así mismo, la plataforma permitirá que los residentes disfruten plenamente de su entorno, facilitando el acceso a información sobre eventos y lugares de interés, promoviendo así un mayor disfrute y conexión con Bogotá. Además, el Instituto Distrital de Turismo podrá utilizar esta plataforma para tomar decisiones informadas basadas en datos, optimizando su oferta turística, diseñando promociones estratégicas y anticipando la demanda, lo que fortalecerá su capacidad de gestión y planificación a largo plazo.

Ventajas de la plataforma

El IDT destaca como principales ventajas de la plataforma los siguientes aspectos:

- Disponibilidad de consultas inmediatas segmentadas según las necesidades de cada actor.
- Interconexión eficiente de datos e información a lo largo de las distintas fases del ciclo de viaje del viajero.
- Acceso rápido, intuitivo y sencillo a la información relevante.
- Datos actualizados en tiempo real, facilitando una toma de decisiones ágil y oportuna.
- Visualización inmediata de indicadores clave, KPIs y mediciones estratégicas.
- Contribución al posicionamiento de la ciudad como un referente en innovación y tecnología.

Objetivos y Requisitos



Resultados esperados de la plataforma



Tener toda la información consolidada en la plataforma, de forma intuitiva y accesible

- Información que se pueda descargar en archivos como exceles para su utilización.
- Dashboards que consoliden la información de diferentes momentos del ciclo de viaje del turista y que puedan descargarse a pdfs.
- Gráficos que se ajusten a los tipos de datos.
- Links para ir a las fuentes de información



Mejoras en el flujo de trabajo actual

Se espera que con la plataforma mejore el flujo de trabajo actual en la medida en que en este momento no existe cohesión en las páginas, no hay centralización de la información y acceso limitado a esta.



Nuevas narrativas de información

Al integrar la información mediante una narrativa de la misma coherente (Siguiendo el ciclo de viaje), se espera que mejore no solo la integración de páginas y sistemas sino la utilización de la información, para que con el acceso a la misma se pueda tener un mejor análisis de esta y resultados frente a mejoras en diversos indicadores del instituto.

Objetivos y Requisitos



Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos son metas a largo plazo que guían el accionar y la toma de decisiones de toda organización. El establecer correctamente estos objetivos permite definir una dirección de acción, una correcta priorización de recursos o esfuerzos y medir el progreso con respecto a las metas organizacionales.

Los objetivos estratégicos identificados para el diseño de la plataforma de compartición de datos en el sector turístico se basan en cinco pilares importantes: optimización de la recopilación de datos, seguridad y protección de datos, mejora continua en la visualización de datos, accesibilidad y usabilidad mejoradas, y gestión eficiente de accesos restringidos. Estos pilares son fundamentales para la búsqueda de eficiencia operativa, la seguridad de la información y la facilidad de uso en un entorno digital dinámico y colaborativo reflejados en los objetivos estratégicos objetivos estratégicos:

Implementar sistemas para recopilar de manera exhaustiva y precisa datos sobre estadísticas de visitantes, preferencias de destinos y actividades más buscadas

Mostrar una visión completa y actualizada del panorama turístico para apoyar la toma de decisiones informadas.

Desarrollar y mantener mecanismos de seguridad robustos que centralicen la generación de información y protejan los datos recopilados contra accesos no autorizados.

Cumplir con las normativas de privacidad de datos para cumplir con la normatividad referente a la confidencialidad de la información sensible

Ofrecer herramientas avanzadas de visualización, como gráficos interactivos, tablas dinámicas y mapas geográficos, para facilitar el análisis y la interpretación de los datos por parte de diferentes usuarios.

Permitir una presentación clara y comprensible de la información turística, beneficiando tanto a turistas como a entidades gubernamentales y organizaciones del sector.

Mejorar la experiencia del usuario mediante una plataforma intuitiva y amigable, con una navegación sencilla y menús claros que faciliten la búsqueda de información.

Implementar y gestionar mecanismos de acceso restringido para proteger información sensible, así como datos estadísticos y gráficos relevantes para instituciones y organizaciones.

Mantener la confidencialidad de los datos y cumplir con los estándares de seguridad establecidos para la protección de datos sensibles.

Objetivos y Requisitos



Requisitos Funcionales



Un requisito funcional es una declaración de cómo debe comportarse un sistema. Define lo que el sistema debe hacer para satisfacer las necesidades o expectativas del usuario. Los requisitos funcionales se pueden considerar como características que el usuario detecta. Son diferentes de los requisitos no funcionales, que definen cómo debe funcionar internamente el sistema (p. ej., rendimiento, seguridad, etc.).

A continuación, se indican los requisitos funcionales que el destino sugiere contemplar en la plataforma.



Búsqueda avanzada: Incorpora una función de búsqueda avanzada que permite a los usuarios localizar rápidamente la información deseada.



Filtros: Proporciona opciones de filtrado potentes y versátiles, ayudando a los usuarios a enfocarse en segmentos específicos de datos para un análisis más preciso.



Gestión de usuarios: Incluye un sistema de gestión de usuarios robusto y flexible, que permite el control de accesos y la personalización de roles y permisos.



Exportación de datos: Permite la exportación de datos en diversos formatos, facilitando la portabilidad y el uso de la información en otras herramientas.



Eventos: La plataforma registra y gestiona eventos de manera eficiente, ofreciendo seguimiento y organización de actividades dentro del sistema.



Análisis de datos: Integra capacidades avanzadas de análisis de datos, permitiendo a los usuarios descubrir patrones y obtener *insights* valiosos a partir de grandes conjuntos de datos.

Objetivos y Requisitos



Visualización de datos: Ofrece herramientas de visualización de datos intuitivas que transforman complejas métricas en gráficos claros y comprensibles.



Generación de reportes: Facilita la generación de reportes detallados y automatizados, brindando a los usuarios la capacidad de documentar y compartir hallazgos con facilidad.



Interoperabilidad: La plataforma se caracteriza por su alta interoperabilidad, permitiendo una integración fluida con múltiples sistemas y aplicaciones externas.



Alertas: Implementa un sistema de alertas proactivo que notifica a los usuarios sobre eventos críticos o cambios significativos en tiempo real.



Objetivos y Requisitos



Actores

Identificar las entidades, organizaciones y personas que van a interactuar con la plataforma es esencial para conocer de mejor manera los posibles roles, necesidades y expectativas lo cual es vital en la etapa actual de modelamiento pues conociendo a todos estos participantes es que es posible que el diseño de la plataforma sea funcional, beneficiosa y cumpla con todos los objetivos de todos los actores involucrados.

Entre los actores que el IDT sugiere se consideren, al menos:



Instituto Distrital de Turismo



Prestadoras de Servicios



Academia e investigadores.



Turistas.

Como sugerencia del destino, la funcionalidad de la plataforma debe adaptarse al actor que interactúa con ella para ofrecer una experiencia personalizada, teniendo en cuenta el control de acceso adecuado, mejorar la eficiencia y cumplir con las normativas.

Esto permite que cada usuario acceda a las herramientas y funciones relevantes para su rol, mejorando la seguridad y la usabilidad de la plataforma.

Objetivos y Requisitos



Requisitos no Funcionales

Se trata de requisitos que no se refieren directamente a las funciones específicas suministradas por el sistema (características de usuario), sino a las propiedades del sistema: rendimiento, seguridad, disponibilidad. En palabras sencillas, no hablan de “lo que” hace el sistema, sino de “cómo” lo hace. Alternativamente, definen restricciones del sistema tales como la capacidad de los dispositivos de entrada/salida y la representación de los datos utilizados en la interfaz del sistema.



Los requisitos no funcionales se originan en la necesidad del usuario, debido a restricciones presupuestarias, políticas organizacionales, la necesidad de interoperabilidad con otros sistemas de software o hardware, o factores externos tales como regulaciones de seguridad, políticas de privacidad, entre otros.

A continuación, se indican los requisitos no funcionales que el destino sugiere se contemplen en la plataforma.



Usabilidad: Ofrecer una experiencia intuitiva y amigable para el usuario. Esto incluye una navegación sencilla, menús claros y una estructura de información que permita a los turistas encontrar rápidamente lo que buscan.



Rendimiento: El rendimiento ha de ser excepcional, caracterizado por su rápida velocidad de procesamiento, estabilidad ininterrumpida y eficiencia en la gestión de recursos.



Seguridad: La protección de la plataforma debe cumplir con los estándares líderes mediante el uso de tecnologías de vanguardia y estrictas políticas de control de acceso.



Fiabilidad: Ofrecer una experiencia de usuario consistente y confiable, minimizando las interrupciones del servicio.

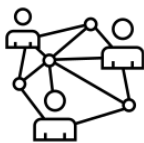
Objetivos y Requisitos



Accesibilidad: La plataforma debe cumplir con los estándares de accesibilidad digital, verificando que personas con discapacidades, adultos mayores y cualquier persona con necesidades especiales puedan interactuar fácilmente con la plataforma.



Compatibilidad: Es importante que la plataforma sea accesible desde cualquier dispositivo y en cualquier momento, permitiendo que todos los usuarios de esta puedan acceder a la información necesaria sobre destinos, reservas y actividades. Así mismo, la plataforma debe contar con los diseños, logos y demás elementos visuales pre establecidos del destino.



Interoperabilidad: La plataforma se adapta a normativas de interoperabilidad de la información, lo que implica que sea capaz de integrarse y comunicarse con otros sistemas.



Escalabilidad: La escalabilidad es la capacidad de la plataforma para adaptarse a cambios o a un aumento imprevisto de su uso sin perder su rendimiento. Para ello es importante que, desde el diseño, se tenga una adecuada planificación y conocimiento sobre diferentes variables que pueden influenciar el uso de la plataforma como: los actores que la usarán, las políticas y normatividad de los gobiernos locales e internacionales, información del destino como actividades, atractivos y servicios turísticos disponibles, volumen de datos y posibles nuevas fuentes o sistemas de información. Por ejemplo, en caso de presentarse algún cambio en el volumen o estructura de datos por la integración de nuevos sistemas, la plataforma debe ser capaz de manejar nuevos datos de forma eficiente, para esto, la arquitectura del sistema debe ser escalable para acomodar el crecimiento en el número de usuarios y la expansión de servicios.

Objetivos y Requisitos



Otros Requisitos

Estos requisitos abarcan un conjunto de características fundamentales que amplían las capacidades de la plataforma más allá de las funciones básicas y las propiedades internas del sistema. Estos requisitos son esenciales para que la plataforma no solo cumpla con su propósito principal, sino que también ofrezca una experiencia enriquecida y adaptable a las necesidades cambiantes de los usuarios. Estos aspectos clave lograrán que la plataforma se mantenga relevante, eficiente y alineada con las expectativas del mercado y de sus usuarios.

A continuación, se indican requisitos adicionales que se esperan incorporar en la plataforma:



Inteligencia artificial: La plataforma debe incorporar capacidades de inteligencia artificial para ofrecer personalización avanzada y recomendaciones precisas a los usuarios. Esto incluye la habilidad de analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real, anticipar las necesidades de los turistas y adaptarse dinámicamente a sus preferencias, mejorando la experiencia general de uso.



Métricas e indicadores: Debe contar con un sistema robusto de métricas e indicadores que permita el monitoreo continuo del rendimiento y la efectividad de la misma. Esto incluye la capacidad de generar reportes detallados, ofrecer análisis comparativos y proporcionar información clave sobre el comportamiento de los usuarios, facilitando la toma de decisiones estratégicas y la optimización continua de la plataforma.



Mapas interactivos: La plataforma debe integrar mapas interactivos que permitan a los usuarios explorar visualmente diferentes zonas de la ciudad con facilidad. Estos mapas deben ser dinámicos, ofreciendo funcionalidades como la búsqueda de puntos de interés, rutas optimizadas y visualización en tiempo real de eventos o actividades, todo presentado de manera intuitiva y accesible.

Objetivos y Requisitos



Validación Requisitos - Marco Normativo

La plataforma de integración de datos se construirá en teniendo en cuenta el modelo de datos actualmente vigente en el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, siguiendo las directrices y normativas establecidas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), que es la entidad encargada de la gestión y análisis de la información estadística en el país.

Este modelo de datos generará la interoperabilidad con las bases de datos existentes y el cumplimiento de las normativas de datos establecidas por la Ley 1581 de 2012, la cual regula la protección de datos personales y define las responsabilidades de las entidades encargadas de su manejo.

Adicionalmente, se presentará un marco de arquitectura conceptual que regirá el diseño y funcionamiento de la plataforma, constatando que se integre adecuadamente con las infraestructuras tecnológicas actuales. Esto facilitará la recopilación, procesamiento y análisis de datos, respetando las normativas de protección de datos personales.

Este marco normativo y de validación permitirá que la plataforma no solo cumpla con los objetivos del Instituto Distrital de Turismo, sino que también opere dentro del marco legal y técnico adecuado, constatando la seguridad, privacidad y eficacia en la gestión de los datos turísticos.



Referencias

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2012). Ley 1581 de 2012. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2020). Lineamientos para la implementación de la versión 2 del Proceso Estadístico. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/sen/normatividad/Lineamientos_Proceso_Estadistico-v2.pdf

Sistemas



Inventario de Sistemas Existentes

Conocer las características de los sistemas de datos actuales a las cuales tiene acceso Bogotá es fundamental ya que permite conocer sus funcionalidades, alcances y limitaciones. Al tener un mejor entendiendo de cómo operan todos estos sistemas es posible identificar áreas de mejora y oportunidades que pueden ser satisfechas mediante la implementación de la nueva plataforma permitiendo una integración eficiente con las infraestructuras descritas, evitando la redundancia y aprovechando los recursos disponibles.

- SITIO WEB DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO



Entidad encargada de impulsar el desarrollo económico de Bogotá, a través de la promoción de la actividad turística de la ciudad, tendiente en la gestión de mejores condiciones de competitividad y sostenibilidad del destino.

- OBSERVATORIO DE TURISMO



Es la entidad encargada de desarrollar las operaciones estadísticas que se requieran del sector turismo de Bogotá, velando por la confiabilidad, coherencia y oportunidad de los resultados obtenidos y divulgada a los diferentes actores del sector, para la planeación y toma de decisiones en la industria turística tendiente al desarrollo económico..

Sistemas



- VISIT BOGOTÁ

Plataforma que permite a los viajeros acceder fácilmente a información sobre los planes más populares, artículos y blogs sobre los lugares más interesantes de la ciudad, así como detalles sobre los eventos culturales y experiencias únicas que Bogotá tiene para ofrecer.



- FONDETUR BOGOTÁ

Entidad encargada de desarrollar proyectos turísticos en las localidades de Bogotá y así fortalecer la actividad productiva de los empresarios del sector y mejorar las capacidades competitivas en el sector.



- ALTURA

Herramientas que permiten mejorar la calidad de los servicios turísticos, a través de la implementación y distinción de buenas prácticas en la gestión empresarial en aspectos como gobernanza, seguridad, innovación, tecnología, sostenibilidad e inclusión, considerando el tamaño y las capacidades técnicas, financieras y operativas de los empresarios fomentando la mejora continua hacia la gestión empresarial inteligente y su preparación para abordar procesos de certificación sobre estándares que mejoren su posicionamiento en el mercado.



- RED IBEROAMERICANA DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Plataforma de la Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes a la cual hace parte la ciudad.

Sistemas



- **APRENDIENDO DE TURISMO CON EL IDT**

Plataforma educativa que propicia el aprendizaje sobre la capital del país.



- **PODCAST DESCUBRE BOGOTÁ**

Podcast que informa sobre la historia, geografía y características de los principales atractivos de la ciudad.



Sistemas Críticos

Los sistemas críticos son aquellos que son esenciales para las funciones diarias y cuya falla o interrupción podría causar impactos significativos en la operatividad, la seguridad, la productividad y la reputación de la organización.

Actualmente el IDT presenta tres sistemas críticos, los cuales se presentan a continuación:

1. Sitio Web del Instituto:



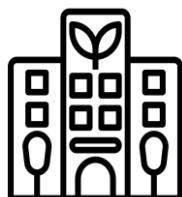
Este sitio web es el principal punto de acceso a toda la información oficial del IDT. Además de ofrecer datos clave sobre turismo en Bogotá, el sitio alberga internamente el Observatorio de Turismo, desde donde se accede a informes y datos estadísticos vitales. La consulta de información es fundamental para la toma de decisiones y la planificación estratégica de la ciudad.

2. Observatorio de Turismo



El Observatorio de Turismo como entidad encargada de manejar todos los datos del instituto, y su página accesible desde la página del IDT, es una herramienta crítica donde se publican boletines de encuestas, estadísticas y análisis de datos sobre el comportamiento de turistas y residentes. Este sitio es clave para la transparencia y el acceso a información confiable para el público, así como para el seguimiento de indicadores de desempeño del sector turístico.

3. Sitio web Visit Bogotá



Este portal es vital para los viajeros y residentes que buscan información sobre eventos, actividades, y experiencias en Bogotá. La plataforma promueve la ciudad como destino turístico y facilita la planificación de visitas, siendo un recurso esencial para fortalecer la oferta turística de la capital.



Integración entre Sistemas

La integración de sistemas es un proceso clave en la arquitectura de TI que permite que diferentes sistemas informáticos y aplicaciones de software se comuniquen y trabajen juntos de manera efectiva.

A continuación, se describen aspectos relacionados con la integración de sistemas:



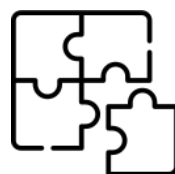
APIs y Servicios Web: La plataforma ofrezca APIs (interfaces de programación de aplicaciones) o servicios web que permitan la interacción con otros sistemas de manera programática. Estas APIs estén bien documentadas para que desarrolladores externos puedan integrar sus sistemas fácilmente.



Seguridad y Privacidad de Datos: Cualquier integración otorgue la seguridad y privacidad de los datos, cumpliendo con las leyes de protección de datos aplicables.



Conformidad con Normativas: La plataforma cumpla con las normativas locales o internacionales que rigen la interoperabilidad y el intercambio de datos. Esto es especialmente relevante si la plataforma se utiliza en un contexto gubernamental o global.



Compatibilidad con Estándares: La plataforma sea compatible con estándares de interoperabilidad comunes, lo que facilita la integración con otros sistemas. Esto podría incluir estándares de datos como XML o JSON, protocolos de comunicación como REST o SOAP, y estándares de autenticación y autorización como OAuth o SAML.



Benchmark de plataformas

La compartición eficiente de datos entre diferentes actores se convierte en una tarea esencial que permite mejorar la colaboración entre diferentes consumidores de datos, optimizar operaciones de las organizaciones y enriquecer la experiencia de los usuarios.

Recientemente esta tarea se viene automatizando a través de plataformas para el intercambio de información. Es así como desde el sector de turismo se presenta la necesidad de innovar y optimizar la gestión de compartición de los datos relacionados con el ciclo de viaje del visitante.

Con el fin de estar a la vanguardia sobre las tecnologías y diferentes funcionalidades integradas a estas plataformas, es necesario identificar características y capacidades que se contemplan actualmente en diferentes organizaciones relacionadas con el sector del turismo. La presente sección, se centra en analizar varias plataformas de compartición de datos en el sector turístico, con un enfoque en cuatro aspectos clave: seguridad de los datos, interoperabilidad, facilidad de uso y funcionalidades de análisis. El objetivo es proporcionar una visión sobre cómo algunas plataformas en el sector manejan estos aspectos esenciales.

A través de este análisis, se busca tener una referencia útil de algunas plataformas líderes existentes en el sector turístico, lo cual permitirá al destino tener una visión integral de lo que la plataforma puede llegar a convertirse.

Seguridad de datos

Especificación de cómo cada plataforma constata los datos

Interoperabilidad

Capacidad de cada plataforma para integrarse con otros sistemas



Facilidad de uso

Aspectos en la interfaz de cada plataforma de ayuda al usuario

Funcionalidades de análisis

Herramientas de análisis, generación de informes y visualización de datos que ofrece cada plataforma

Sistemas



A continuación, se describirán las plataformas de compartición de datos en el sector turístico que serán evaluadas:

- **DATAESTUR**

DATAESTUR es una plataforma que proporciona acceso a datos del sector turístico en España, recopilados de diversas fuentes. El sitio web presenta paneles de control y visualizaciones de datos clave sobre el turismo en el país, además de ofrecer informes analíticos, mapas interactivos de datos y un blog que explora las fuentes disponibles y facilita su comprensión y uso.



- **DATA.EUROPA.EU**



Este portal es un punto central de acceso a los datos abiertos europeos nacionales, regionales, locales y geográficos que provienen de sistemas de información internacionales. Consolida el antiguo Portal de Datos Abiertos de la UE y el Portal Europeo de Datos.

- **TOURISM EXCHANGE GREAT BRITAIN (TXGB)**

TXGB es una plataforma digital B2B que conecta el ecosistema turístico del Reino Unido, en colaboración con VisitBritain, VisitEngland, Visit Wales y Tourism Northern Ireland. Facilita la gestión en tiempo real de disponibilidad y precios de productos turísticos y amplía su alcance a través de una red diversa de canales de distribución.



- **TOURISM EXCHANGE USA**



Tourism Exchange USA es un mercado digital B2B que facilita el intercambio en tiempo real de inventario turístico, conectando proveedores y distribuidores, y es usado por OTAs (Online Travel Agency) como Priceline y Expedia, así como por más de 100 DMOs (Destination Marketing Organization) para desarrollar productos y recopilar datos.

Referencias:

Dataestur s.f. Disponible en:

https://www.segittur.es/transformacion-digital/proyectos-transformacion-digital/dataestur_datos_turismo/

Dataestur: para qué se usa, quiénes la visitan y qué buscan sus usuarios (2024). Disponible en:

<https://www.dataestur.es/blog/usos-busquedas-utilidad-datos/n>

data.europa.eu s.f. Who we are. Disponible en: <https://data.europa.eu/gttab.io/data-provider-manual/>

TXGEB s.f. Making Britain bookable. Disponible en: <https://www.txgb.co.uk/>

Tourism Exchange USA s.f. FAQs. Disponible en: <https://tourismexchangeusa.com/faqs/>

Sistemas



- **INVENTRIP**

Inventrip es una plataforma global de turismo digital desarrollada por Sismotur, que gestiona, difunde y distribuye datos turísticos en 103 destinos de España y Portugal. Facilita la colaboración entre destinos para compartir información útil, evolucionar conjuntamente, utilizando tecnología para crear redes de datos jerárquicas con múltiples niveles de integración.



- **THINKING CITY**



Telefónica ha creado un servicio comercial basado en la Plataforma Thinking City, utilizando el estándar europeo FIWARE. Esta plataforma global integra sistemas IoT y de captura de datos de destinos turísticos, ciudades inteligentes, entornos urbanos, y otras entidades, centralizando la gestión y análisis de datos.



Sistemas





A continuación, se evaluarán las diversas plataformas de compartición de datos anteriormente descritas, centrando el análisis en aspectos clave como la seguridad de los datos, la interoperabilidad, la facilidad de uso y las funcionalidades de análisis.

	Seguridad de datos	Interoperabilidad	Facilidad de uso	Funcionalidad de análisis
DATAESTUR 	La plataforma utiliza Power BI, que constata los datos mediante cifrado en tránsito y reposo, autenticación multifactor y controles de acceso. También permite definir permisos a nivel de fila y cumple con normativas de seguridad como GDPR.	La plataforma dispone de una API para que los usuarios puedan acceder automáticamente a los datos publicados en la web.	Los datos están organizados en seis categorías: <i>General, Economía, Transporte, Alojamiento, Sostenibilidad y Conocimiento</i> , cada temática usa tableros de Power BI para visualizar la información. La plataforma ofrece una newsletter semanal y cuenta con un blog que presenta artículos y ejemplos prácticos de datos.	La web ofrece paneles de control en Power BI que se segmenta por temática dentro de cada categoría de interés, presentando visualizaciones de datos turísticos, informes analíticos, mapas interactivos junto con un blog informativo.
data.europa.eu 	Todos los datos personales se almacenan en servidores de la Comisión o sus contratistas, y el tratamiento se realiza conforme a la Decisión (UE, Euratom) 2017/46 y al RGPD. La Comisión implementa medidas técnicas y organizativas para proteger los datos.	Para facilitar la comparabilidad de los datos a nivel europeo, la plataforma usa referencias de metadatos basadas en el perfil DCAT-AP para portales de datos, empleando la tecnología Resource Description Framework (RDF).	La plataforma ofrece una interfaz intuitiva que permite a los usuarios buscar, explorar y descargar datos de manera sencilla, acompañada de múltiples filtros, con un diseño accesible y estructurado para mejorar la experiencia del usuario.	El portal no proporciona herramientas básicas para visualizar y analizar datos, por lo que se centra en el acceso a las bases históricas de datos y permite acceder a metadatos detallados que ayudan en la interpretación y reutilización de la información publicada.




Sistemas



	Seguridad de datos	Interoperabilidad	Facilidad de uso	Funcionalidad de análisis
<p>TXGB</p> 	<p>TXGB cumple con la Ley de Protección de Datos del Reino Unido y el RGPD para proteger la privacidad. Actúan como controladores de datos con un delegado de protección de datos (DPO) y se constatan de la protección adecuada incluso fuera del EEE.</p>	<p>TXGB sincroniza disponibilidad y precios en sistemas de reserva y distribuye globalmente. Ofrece herramientas de etiqueta blanca con desarrollo mínimo y pago directo, o una API para personalización y pagos directos o a cuenta.</p>	<p>TXGB es una plataforma digital que, a través de una interfaz intuitiva, facilita la carga y gestión de contenido en tiempo real de los proveedores, integrándolo en sistemas de reserva y distribuyéndolo globalmente. Su diseño permite una navegación y gestión de datos, reservas y precios.</p>	<p>TXGB facilita el análisis de datos clave al presentar métricas importantes de manera clara y accesible, permitiendo una visión general rápida o un análisis más detallado según se necesite, en un entorno de "big data".</p>
<p>Tourism Exchange USA</p> 	<p>Tourism Exchange USA protege los datos mediante cifrado, autenticación y autorización, constatando que solo usuarios autorizados accedan a la información.</p>	<p>Tourism Exchange USA ofrece dos opciones de conexión: la API permite una integración flexible de productos con mayor desarrollo, mientras que las páginas de etiqueta blanca son rápidas de implementar, pero menos personalizables.</p>	<p>Facilita la integración de contenido y disponibilidad en tiempo real al permitir cargar datos en el sistema de reservas. La plataforma ofrece una interfaz intuitiva que simplifica la gestión de disponibilidad, precios y reservas, permitiendo a los distribuidores acceder y vender fácilmente una amplia gama de productos turísticos a nivel global.</p>	<p>Proporciona herramientas para el análisis de datos, permitiendo examinar la disponibilidad y el rendimiento de los productos turísticos. Los usuarios pueden utilizar la plataforma para obtener insights detallados sobre tendencias de reservas y patrones de demanda.</p>

Sistemas



	Seguridad de datos	Interoperabilidad	Facilidad de uso	Funcionalidad de análisis
INVENTRIP  	<p>Inventrip está certificado según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), que verifica la protección y la integridad de los datos turísticos con estándares de seguridad rigurosos.</p>	<p>Inventrip constata la interoperabilidad siguiendo la Norma UNE 178503 para Destinos Turísticos Inteligentes y contribuye a la norma ISO/AWI 20525, facilitando la integración eficiente de datos turísticos entre plataformas.</p>	<p>Permite compartir destinos, rutas temáticas o recursos mediante URLs, integrando motores de reserva para actividades turísticas y proporcionando acceso a miradores digitales y visitas virtuales. También se integra en terminales táctiles, facilitando la gestión y visualización de datos, así como la descarga de KML para senderos.</p>	<p>Inventrip analiza el comportamiento de los turistas digitales y monitorea impactos en tiempo real, proporcionando datos para mejorar estrategias e integrar insights en plataformas Smart a través de su API.</p>
Thinking City 	<p>La plataforma Thinking City constata el cumplimiento de normas nacionales e internacionales, incluyendo UNE 178104:2017, NTI, FIWARE, OASC, RGPD, LOPD y ENS, verificando altos estándares de protección de datos y privacidad.</p>	<p>La plataforma Thinking City actúa como un middleware que facilita la integración de datos de diversas fuentes, tanto IoT como no IoT. Esto permite conectar y combinar información de diferentes sistemas y verticales, como sensores de eficiencia y movilidad.</p>	<p>Thinking City simplifica la explotación de datos a través de una interfaz intuitiva que permite crear cuadros de mando ejecutivos y utilizar herramientas de business intelligence. Los usuarios pueden fácilmente relacionar información de múltiples fuentes y gestionar datos mediante Big Data y Open Data, mejorando la accesibilidad y la funcionalidad de la plataforma.</p>	<p>La plataforma Thinking City ofrece avanzadas herramientas de análisis, permitiendo a los clientes explorar y visualizar datos a través de cuadros de mando y técnicas de business intelligence. La integración de datos de sensores y otros sistemas facilita un análisis profundo y contextualizado, optimizando la toma de decisiones basada en datos.</p>

Sistemas

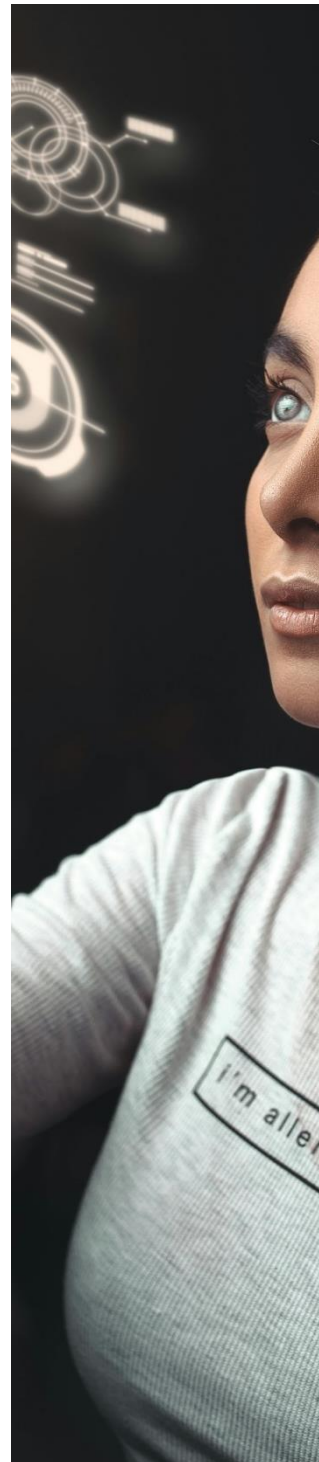


El análisis de estas plataformas de compartición de datos turísticos revela una variedad de enfoques y funcionalidades diseñadas para satisfacer necesidades específicas en la gestión de información turística, donde cada plataforma presenta un conjunto de características que destacan en diferentes áreas, como interoperabilidad, facilidad de uso y capacidades de análisis.

Algunas plataformas como Tourism Exchange USA, data.europa.eu o TXGB sobresalen por su capacidad de integración con sistemas existentes y estándares internacionales, facilitando una interoperabilidad fluida entre diversas fuentes de datos. Mientras que: DATAESTUR y TXGB son plataformas que ofrecen interfaces intuitivas que simplifican la gestión de datos y reservas, mejorando la experiencia del usuario. Además, se destacan aquellas que brindan herramientas avanzadas para el análisis de datos, permitiendo a los usuarios extraer *insights* valiosos y tomar decisiones informadas, como: Thinking City e Inventrip.

A pesar de las diferencias en sus características específicas, las plataformas de compartición de datos turísticos analizadas presentan varias similitudes clave. Todas están diseñadas para integrar y gestionar datos de múltiples fuentes, facilitando la conexión entre proveedores y distribuidores. Es importante destacar que la mayoría de estas plataformas también se comprometen a la seguridad de la información, varias de ellas cuentan con certificaciones y estándares de seguridad reconocidos, lo que verifica la protección y confidencialidad de los datos manejados.

El análisis de plataformas de compartición de datos turísticos destaca elementos clave comunes, como la integración de datos, capacidades analíticas y un sólido enfoque en la seguridad. Esto es importante para que el destino identifique y adopte prácticas líderes y funcionalidades que se ajusten a sus necesidades específicas. Integrar estas características en el desarrollo de la plataforma permitirá al destino optimizar la gestión de la información y mejorar la experiencia del usuario, mientras busca constatar la protección de datos.





Conclusión

La dimensión funcional es el eje para el diseño exitoso de la plataforma de compartición de datos para Bogotá, al enfocarse en la identificación y el desarrollo de funcionalidades alineados con los objetivos estratégicos identificados. Tanto los objetivos como los requisitos funcionales y no funcionales esenciales para la operatividad de la plataforma fueron identificados exitosamente, lo cual va a permitir la integración efectiva de los sistemas existentes y el cumplimiento de los estándares normativos que rigen en la ciudad.

La implementación de las funciones identificadas en la plataforma representa un avance significativo en la gestión y análisis de datos, proporcionando al Instituto Distrital de Turismo una herramienta robusta y coherente que facilitará la toma de decisiones estratégicas y la promoción turística. Al abordar cada aspecto necesario para su funcionamiento, la plataforma se convertirá en un recurso de gran valor para la ciudad marcando un nuevo estándar en la compartición y manejo de información turística.



An aerial photograph of a city skyline, likely Bogotá, Colombia, featuring numerous high-rise buildings and a dense urban landscape. A semi-transparent dark overlay covers the entire image, and a white vertical line is positioned on the left side. The text '4.5 Técnica' is overlaid in the lower-left quadrant.

4.5 Técnica

Técnica



La tecnología desempeña un rol fundamental en el desarrollo y éxito de cualquier organización. Esto no es diferente en el sector turístico, donde es fundamental contar con sistemas de información que permitan centralizar datos relevantes para ayudar al destino a comprender el comportamiento de los visitantes y, de esta manera, mejore sus servicios.

En el análisis de la dimensión técnica se busca entender el estado actual de los sistemas de información de gestión turística y de otros sistemas relevantes para la gestión del destino, identificados y/o necesarios.

Esta dimensión sentará las bases del diseño técnico que servirá de marco de referencia del cual partir, el análisis se desarrollará por medio de planificación de objetivos de la plataforma, casos de uso y requerimientos técnicos, y entendimiento de la infraestructura actual.

Planificación de
Objetivos

Casos de Uso y
Requerimientos Técnicos

Análisis de la
Infraestructura Técnica



Objetivos Técnicos



Para verificar que el diseño técnico y la implementación posterior se alineen con las expectativas y requisitos específicos de Bogotá, es importante establecer con claridad los objetivos técnicos que la plataforma de compartición de datos debe cumplir. Para poderlos definir de la mejor manera dichos objetivos, es esencial considerar los diferentes factores que pueden llegar a afectar el aspecto técnico de la plataforma; la integración de diferentes fuentes de datos, el volumen de datos que se tienen en el Instituto Distrital de Turismo, la accesibilidad a los datos que van a tener los distintos usuarios de la plataforma, la conexión de las diferentes fuentes de datos con los que la plataforma va a contar, entre otros.

Objetivos Técnicos para la plataforma de Bogotá

- **Objetivo General**

Desarrollar una plataforma de compartición de datos que permita cruzar las diferentes fuentes de información existentes en Bogotá, cumpliendo con las prácticas líderes en cuanto a la infraestructura técnica, seguridad, calidad, interoperabilidad y gobierno de datos.

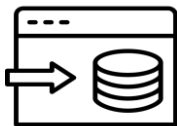
- **Objetivos Específicos**

Para alcanzar el objetivo general de desarrollar una plataforma de compartición de datos robusta y alineada con las necesidades del Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, se han definido una serie de objetivos técnicos específicos. Estos objetivos buscan verificar que la plataforma cumpla con prácticas líderes en términos de integración, seguridad, escalabilidad, interoperabilidad, y calidad de datos, constatando así su efectividad y sostenibilidad a largo plazo. A continuación, se detallan los objetivos específicos que guiarán el diseño y la implementación técnica de la plataforma.

Objetivos Técnicos



✓ Integración de Fuentes de Datos Externas e Internas:



Integrar de manera eficiente tanto las fuentes de datos internas del Instituto Distrital de Turismo (IDT) como las fuentes externas, incluyendo bases de datos de movilidad, alojamiento, eventos y servicios turísticos. Esto incluye automatizar la extracción de datos desde fuentes como TransmiApp, Aerocivil, Cotelco, Airbnb, entre otros, para evitar la dependencia de procesos manuales.

✓ Optimizar la Infraestructura para el Almacenamiento y Procesamiento de Datos:



Procurar que la plataforma cuente con una infraestructura de almacenamiento escalable y eficiente, que permita almacenar tanto los datos actuales como los proyectados, manteniendo su accesibilidad y confiabilidad. Además, implementar tecnologías de procesamiento de datos, como Python, R y Power BI, para lograr la correcta transformación, análisis y visualización de los datos, tal como lo requiere el IDT.

✓ lograr la Interoperabilidad con Otras Plataformas y Herramientas de Análisis:



Establecer y fortalecer la interoperabilidad con las herramientas actuales utilizadas por el IDT, tales como ArcGIS, Excel, Power BI, R y Python, así como con fuentes externas que proporcionan datos útiles para el turismo. La interoperabilidad permitirá que la información fluya entre sistemas sin interrupciones, favoreciendo el análisis y la visualización de datos de forma coherente y eficiente.

Casos de Uso y Requerimientos Técnicos



Para describir como se integrará la plataforma de compartición de datos desde un punto de vista técnico y alineado a la gestión y la gobernanza de los datos es importante mencionar que, aunque los datos estén distribuidos en diferentes fuentes, no es necesario centralizar la información en un mismo repositorio, por lo cual la interoperabilidad juega un papel importante en este tipo de plataformas.

Para esto, el destino debe contar con mecanismos que permitan la interoperabilidad con cada uno de los sistemas tecnológicos identificados mediante conectores API, ETL (Extracción, Transformación y Carga) y flujos de datos automatizados, los cuales permitirán que la plataforma pueda acceder y procesar información sin generar duplicados en los datos.

Desde el punto de vista técnico, la plataforma será diseñada bajo una arquitectura escalable y adaptable dependiendo de las necesidades del destino y las capacidades técnicas de las fuentes de datos identificadas. Para los casos de uso específicos como acceso a los datos del destino y centralización de la información, se implementarán tecnologías de integración que permitan una conexión estable con las fuentes de datos locales y en la nube, fortaleciendo la seguridad y las normativas de gobernanza de los datos. Estos se gestionarán por medio de políticas de acceso y roles, permitiendo que los actores involucrados puedan acceder y visualizar información sin comprometer la privacidad e integridad de los datos que sean sensibles o de acceso limitado.

Para el diseño de la plataforma, se revisará la opción de utilizar técnicas de interoperabilidad para el almacenamiento de datos, para la virtualización de datos, la federación de datos, entre otros, con el fin de buscar alternativas para que algunos datos permanezcan distribuidos en los sistemas originales, pero se podrá acceder a ellos de manera centralizada para su visualización y análisis, de esta forma la plataforma podrá gestionar el acceso y el análisis de los datos, pero no necesariamente los almacenará en un solo lugar.



Casos de Uso y Requerimientos Técnicos



A partir de reuniones y sesiones de trabajo en conjunto con el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá se logró identificar los diferentes casos de uso para los que la ciudad tiene pensado utilizar la plataforma de compartición de datos. Al mismo tiempo, se discutió sobre la infraestructura técnica con la que cuentan actualmente para así poder levantar los diferentes requerimientos técnicos que tendría la capital.

Casos de Uso

La plataforma de compartición de datos de Bogotá tendrá dos tipos de uso principales: interno, dirigido al Instituto Distrital de Turismo (IDT) y el Observatorio de Turismo, y externo, orientado a diversos actores como turistas, residentes locales, investigadores y prestadores de servicios, además de estos se agregan casos de uso generales que tienen similitud y aplicaciones en el destino. A continuación, se describen los casos de uso según los diferentes actores y el acceso que tendrán a la información.

Centralización de información: La plataforma permite la interoperabilidad con los diferentes sistemas tecnológicos de los actores y entidades que generan datos de las diferentes interacciones que tienen los visitantes con el destino. Esta interoperabilidad genera extracción de datos de forma automatizada para la lectura de la información y evita realizar tareas repetitivas y operativas que representa el ingresar información manualmente.



Casos de Uso y Requerimientos Técnicos



Acceso a datos del destino: Los diferentes actores definidos por el destino (sean accesos internos o externos como público en general, gestores turísticos, autoridades locales, empresas privadas, entre otros) pueden acceder a los datos centralizados en tiempo real sobre la actividad turística. Estos datos incluyen los definidos en el journey map del visitante. Al ingresar, la plataforma ofrece un entorno seguro y controlado donde los usuarios pueden consultar, exportar y analizar los datos dependiendo de su rol, las restricciones que se definan para la plataforma y las necesidades particulares de los usuarios. Los usuarios pueden ingresar desde el navegador web, una tablet o un celular.

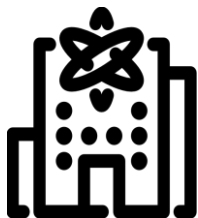


Escalabilidad: La plataforma centraliza y gestiona los datos del ciclo de viaje del visitante turista en el destino, englobando las etapas antes, durante y después de la visita. Estos datos incluyen el modelo mínimo significativo definido inicialmente junto con las adecuaciones expresadas por el destino en particular. Adicionalmente, este modelo es escalable y puede aceptar nuevos atributos y tablas en caso de que el destino lo considere. De igual forma, la arquitectura propuesta será modular, permitiendo que se puedan agregar más módulos en caso de que el destino desee incorporar nuevas funcionalidades apalancadas con tecnologías innovadoras y emergentes.



Datos y visualización: Los usuarios que tengan acceso a la plataforma pueden visualizar los indicadores generados por medio del modelo de datos definido. Las visualizaciones contarán con filtros para que los usuarios puedan seleccionar y ver los datos de interés. Adicionalmente, según la necesidad y los roles establecidos, se podrá exportar la información con la cual se generaron los indicadores.

Casos de Uso y Requerimientos Técnicos



Uso Interno Instituto Distrital de Turismo y Observatorio de Turismo:

El uso interno estará dirigido a los actores clave dentro del IDT y el Observatorio de Turismo. Estos actores tendrán acceso total a los datos generados y recolectados por la plataforma, incluyendo la capacidad de descargar datasets completos para realizar análisis avanzados con herramientas propias como Excel, Python, R y Power BI. Además, podrán acceder a todos los informes, dashboards y mapas interactivos con información detallada del ciclo de viaje (antes, durante y después) de los turistas. La plataforma les permitirá tomar decisiones informadas para mejorar la oferta turística de Bogotá y planificar estrategias de desarrollo y promoción a largo plazo.

Uso Externo - Turistas, Residentes Locales, Investigadores y Prestadores de Servicios



El uso externo de la plataforma estará dirigido a un público más amplio, incluyendo turistas que desean planificar su viaje a Bogotá, residentes locales que buscan conocer más sobre su ciudad, investigadores académicos que analizan tendencias turísticas, y prestadores de servicios que buscan optimizar su oferta. La plataforma proporcionará acceso a dashboards interactivos, informes visuales y mapas, pero el acceso a los datos crudos estará restringido a los usuarios internos. Los usuarios externos podrán visualizar información clave del ciclo de viaje, recibir recomendaciones personalizadas, y explorar zonas turísticas y eventos en tiempo real.

Casos de Uso y Requerimientos Técnicos



Requerimientos Técnicos



A continuación, se indican los requisitos técnicos que el destino surgiera se contemple en la plataforma:

1. Uso Interno Instituto Distrital de Turismo y Observatorio de Turismo:

- ✓ **Acceso a Bases de Datos y Datasets Crudos:** Los usuarios internos tendrán la capacidad de exportar datasets completos para análisis en otras herramientas. La plataforma debe verificar que estos datos sean exportados en formatos estandarizados (CSV, Excel) y que la operación sea rápida y sencilla.



- ✓ **Herramientas de Análisis:** Integración con herramientas como Excel, Python, R y Power BI para la realización de análisis detallados y la creación de informes personalizados.



- ✓ **Interoperabilidad con Sistemas Existentes:** La plataforma deberá interoperar con las herramientas y sistemas existentes del IDT, como Excel, DataCity, Google Drive, Power BI, ArcGIS, y otras herramientas de análisis utilizadas. Así como interoperabilidad con entidades externas, como Cotelco, Aerocivil, TransmiApp y otras entidades.



- ✓ **Sistema de Gestión de Usuarios y Roles:** Implementar un sistema que gestione los permisos y niveles de acceso de acuerdo con los roles de los usuarios internos.



- ✓ **Automatizar los procesos ETL:** Las fuentes de datos externas, como la movilidad o la ocupación hotelera, deben ser extraídas y transformadas de manera automatizada a través de scripts que integren Web Scraping y APIs de servicios externos.



Casos de Uso y Requerimientos Técnicos



2. Uso Externo - Turistas, Residentes Locales, Investigadores y Prestadores de Servicios

- ✓ Mapas Interactivos y Dashboards: Implementar un sistema de visualización de datos mediante dashboards y mapas interactivos accesibles para los turistas, residentes e investigadores. Estos deben actualizarse en tiempo real para mostrar información relevante como puntos turísticos, mapas de calor en zonas de alto tráfico y diferenciación de colores según la seguridad de las zonas.
- ✓ Filtros y Búsqueda Avanzada: Funcionalidades que permitan a los usuarios externos filtrar la información según sus intereses (por ejemplo, actividades culturales, restaurantes, eventos, zonas turísticas, etc.).
- ✓ Acceso Restringido a Datos Crudos: Aunque los usuarios externos no podrán descargar datasets completos, podrán acceder a visualizaciones de datos, informes PDF y gráficos consolidados.
- ✓ Recomendaciones Personalizadas: Implementar un motor de recomendaciones que ofrezca sugerencias personalizadas para los turistas, basado en sus intereses y comportamiento de navegación en la plataforma.



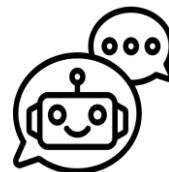
Casos de Uso y Requerimientos Técnicos



- ✓ Realidad Virtual: Incluir capacidades de realidad virtual que permitan a los usuarios explorar sitios turísticos, museos y lugares de interés de Bogotá antes de visitarlos en persona. Esta funcionalidad ofrecerá una experiencia inmersiva y ayudará a los usuarios a planificar su itinerario de viaje.



- ✓ Chatbot Inteligente: Incorporar un chatbot inteligente que responda a preguntas en tiempo real dentro de la plataforma. Este chatbot debe ser capaz de adaptarse a los diferentes tipos de usuarios (turistas, residentes, investigadores) y ofrecer respuestas basadas en las consultas sobre actividades, eventos y logística de viaje.



- ✓ Adaptabilidad a Idiomas: La plataforma debe ser completamente adaptable a español e inglés, ofreciendo una experiencia multilingüe fluida. Esto verificará que los usuarios de diferentes partes del mundo puedan interactuar cómodamente con la plataforma.



- ✓ Accesibilidad para Personas Discapacitadas: Cumplir con los estándares de accesibilidad para verificar que personas con discapacidades puedan utilizar la plataforma sin barreras. Esto incluye soporte para tecnologías de asistencia, navegación por teclado y un diseño inclusivo.



Casos de Uso y Requerimientos Técnicos

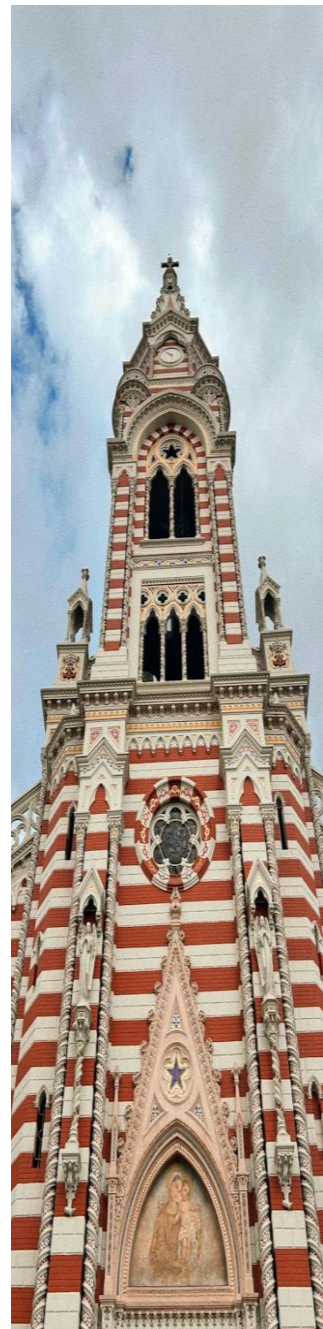


Sostenibilidad tecnológica

Es importante que la plataforma sea flexible para incorporar tecnologías emergentes sin comprometer sus funcionalidades básicas. La plataforma debe ofrecer una variedad de servicios enfocados en la experiencia de los usuarios y de las propias administraciones. Esto implica que la plataforma cuente con la capacidad de realizar actualizaciones incrementales permitiendo que se mantenga una estructura moderna e implementando las nuevas tecnologías y los distintos avances tecnológicos.

Con el fin de contar con una plataforma sostenible, desde el diseño de la arquitectura se prevén funciones y patrones de diseño flexibles que cuenten con una base sólida sobre la cual construir la plataforma. Este aspecto busca que la infraestructura y las funcionalidades se mantengan actualizadas a lo largo del tiempo sin la necesidad de realizar grandes cambios, con la capacidad de crear mejoras continuas, incorporando nuevas tecnologías o nuevos servicios.

Para lograr esto la plataforma debe estar soportada en herramientas que cuenten con funcionalidades de gestión y que soporte la utilización de tecnologías líderes en el mercado, las cuales, cuenten con un nivel de soporte y una comunidad que facilite la resolución de problemas. La arquitectura de la plataforma debe facilitar la interoperabilidad de nuevos actores y sistemas para facilitar el procesamiento y centralización de los datos.



Análisis de la Infraestructura Técnica



A continuación, se describen los diferentes aspectos técnicos, configuración y la infraestructura de los sistemas de información actuales con los que cuenta el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá. El propósito de esta descripción es proporcionar un panorama general de la situación actual de los sistemas de información de la ciudad, estableciendo así un punto de partida informado para el diseño de la plataforma de compartición de datos, posibles puntos para fortalecer y actualizaciones que serán necesarias para alcanzar los objetivos establecidos.

Componentes de la Infraestructura

El Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, a través de su Observatorio de Turismo, gestiona y analiza los datos clave sobre el turismo en la ciudad. Actualmente, utiliza una variedad de herramientas y sistemas que le permiten recolectar, almacenar, procesar y visualizar información relevante. A continuación, se presenta un análisis de la infraestructura técnica existente, que servirá como base para el diseño y desarrollo de la futura plataforma de compartición de datos.

1. Herramientas y Sistemas de Almacenamiento

☐ Google Drive

El IDT actualmente utiliza Google Drive como el principal repositorio para el almacenamiento de documentos y datos. Las bases de datos y reportes generados por las herramientas de análisis se almacenan aquí. Google Drive también se utiliza para compartir archivos entre colaboradores de manera segura.



Análisis de la Infraestructura Técnica



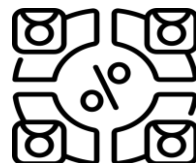
2. Servidor Único

La infraestructura del observatorio se basa en un servidor único que almacena los datos recolectados por las encuestas y otros informes generados. Este servidor también es responsable de la ejecución de procesos de transformación de datos a través de herramientas como Python y R.



3. Plataforma de Encuestas

DataCity es una plataforma utilizada para la recolección de datos a través de encuestas en campo, que luego se integran con las bases de datos del IDT. Provee información estadística clave sobre el comportamiento de los visitantes en la ciudad.



3. Herramientas de Extracción, Transformación y Carga (ETL)

☐ Webscrapping

El observatorio realiza Web Scraping para la extracción de datos desde sitios web de otras entidades, recopilando información sobre comentarios de visitantes, sitios turísticos y estadísticas que son relevantes para los análisis del turismo.



☐ Excel

Excel es utilizado para descargar las bases de datos compartidas por entidades externas como Cotelco, Aerocivil y otras, que proporcionan datos críticos para los análisis turísticos. Posteriormente, estos archivos son subidos al servidor o a Google Drive para su procesamiento posterior.

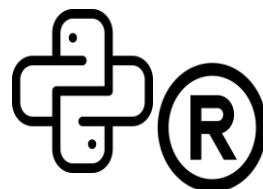


Análisis de la Infraestructura Técnica



☐ Python y R

Python y R son las herramientas principales utilizadas para la transformación y procesamiento de los datos provenientes de ambas fuentes: tanto internas como externas. Estas herramientas permiten realizar análisis avanzados, cálculos, gráficos y análisis para creación posterior de reportes.



☐ PowerBI

Power BI se utiliza para la creación de dashboards que permiten visualizar los datos turísticos en tiempo real. Estos dashboards proporcionan información clave sobre los flujos de turistas, movilidad, y otros aspectos relevantes. Además, los informes generados a través de Power BI se consolidan en boletines y reportes PDF, los cuales son utilizados para su difusión interna y pública.



Análisis de la Infraestructura Técnica



Volumen de Datos



El Instituto Distrital de Turismo de Bogotá maneja un volumen de datos relativamente pequeño, lo que facilita su almacenamiento y procesamiento dentro de la infraestructura actual. Según el modelo de datos proporcionado por el Instituto Distrital de Turismo, el volumen total de datos primarios y secundarios almacenados es menor a 1 Terabyte.

Datos Primarios: Estos incluyen los resultados de las encuestas realizadas a lo largo del año. Este volumen de datos generado es manejable y fácilmente almacenado en la base de datos del Instituto.

Datos Secundarios: Este grupo abarca información proveniente de fuentes externas como Aerocivil, Migración Colombia, la Terminal de Transporte, COTELCO, el DANE mediante la Encuesta Mensual de Alojamiento y la Encuesta Integrada de Hogares. Estos datos también se almacenan en la misma base de datos de Google Drive. A pesar de la variedad de fuentes, el volumen de datos secundarios sigue siendo modesto y contribuye al total acumulado de menos de 1 Terabyte.

Este volumen de datos relativamente bajo permite que la infraestructura actual sea adecuada para el manejo y almacenamiento de la información necesaria. Sin embargo, al considerar futuras expansiones de la plataforma y el posible aumento en la cantidad de datos a medida que se integren más fuentes, es importante planificar una capacidad de almacenamiento que pueda escalar según sea necesario.

Análisis de la Infraestructura Técnica



Conexiones e Interoperabilidad

Actualmente, el Instituto Distrital de Turismo (IDT) de Bogotá no cuenta con una interoperabilidad formal o automatizada con sistemas externos. El intercambio de datos entre el IDT y otras entidades se realiza mayoritariamente de forma manual.

Escenario Actual de Intercambio de Datos

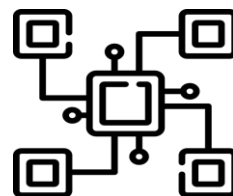
Intercambio Manual:

Los colaboradores del IDT acceden manualmente a los sitios web de las entidades que comparten la información requerida, como Aerocivil, Cotelco y plataformas de movilidad. Una vez obtenidos, estos datos son cargados o copiados en los repositorios de almacenamiento, como Google Drive, para ser procesados posteriormente. En algunos casos, se emplea Web Scraping para recolectar datos automáticamente desde los sitios web, pero esto solo se aplica a fuentes limitadas y no es una solución escalable o formalizada.



Falta de Interoperabilidad:

A pesar de los esfuerzos manuales, actualmente no existen integraciones ni APIs que permitan la interoperabilidad entre los sistemas del IDT y las entidades externas. Esto implica que los datos deben ser recolectados manualmente, lo que retrasa la actualización de la información y aumenta la posibilidad de errores humanos en el proceso.



Análisis de la Infraestructura Técnica

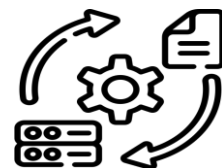


Procesos de Extracción, Transformación y Carga (ETL)

Extracción Manual: La extracción de datos es un proceso manual en el que los colaboradores del IDT descargan los datos directamente desde los sitios web de las entidades que los proporcionan. No existen integraciones automatizadas que permitan extraer los datos de manera programática.



Transformación: Una vez descargados, los datos son procesados en herramientas como Excel, Python y R, donde se realizan operaciones de limpieza, agrupación y análisis. Aunque las herramientas son efectivas, el proceso manual implica un esfuerzo significativo y una falta de estandarización en la calidad de los datos transformados.



Carga y Almacenamiento: Después de ser transformados, los datos son almacenados manualmente en repositorios de Google Drive o en el servidor único del observatorio para su posterior análisis y divulgación.



Análisis de la Infraestructura Técnica



Gobierno de Datos

El gobierno de datos es un conjunto de procesos, políticas, estándares y métricas que constatan la gestión efectiva y eficiente de la información en una organización. Permite a las empresas verificar la calidad y la integridad de sus datos a lo largo del ciclo de vida de estos. Este enfoque ayuda a las organizaciones a cumplir con las regulaciones de protección de datos, tomar decisiones basadas en información confiable y a maximizar el valor de sus datos.

El gobierno de datos en el Instituto Distrital de Turismo (IDT) de Bogotá es gestionado principalmente por su Observatorio de Turismo, que es responsable de la manipulación, transformación, análisis y generación de reportes a partir de los datos recolectados. El IDT, como propietario de los datos, sigue estrictamente la legislación colombiana sobre protección de datos personales, cumpliendo con la Ley 1581 de 2012, así como con las políticas de datos abiertos y datos sensibles. Adicionalmente, sus lineamientos de tratamiento de datos están basados en los estándares definidos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

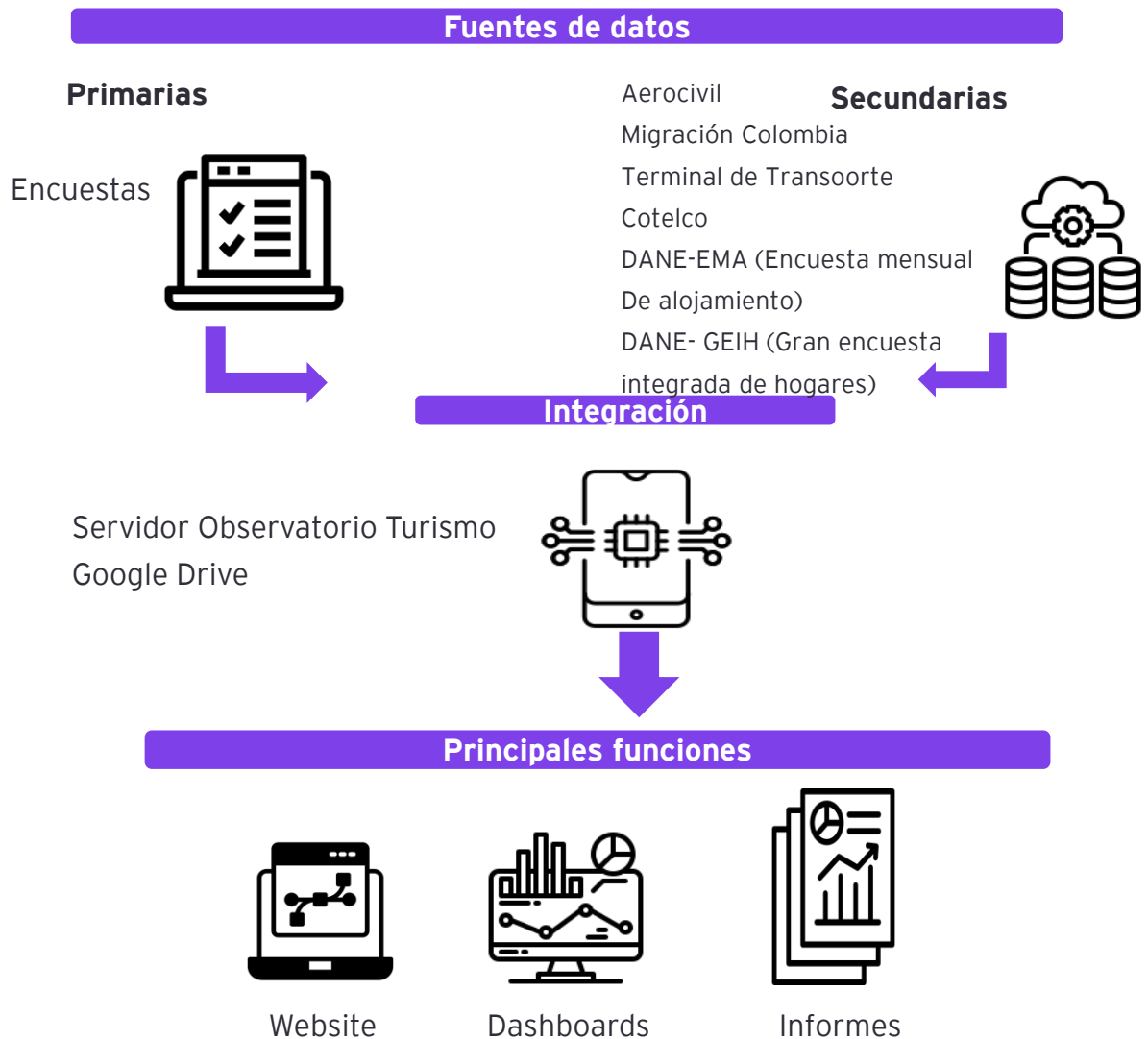
Aunque el IDT cuenta con procedimientos y políticas básicas, no existe una estrategia integral de gobierno de datos formalizada. Sin embargo, el cumplimiento de las normativas de protección de datos, y la alineación con los lineamientos del DANE, constatan que los datos gestionados por el IDT se utilicen de manera ética, segura y conforme a la legislación vigente.



Análisis de la Infraestructura Técnica



En el siguiente diagrama, se sintetiza a alto nivel la información recolectada sobre los aspectos técnicos de los sistemas con los que cuenta actualmente el IDT y el Observatorio turístico de Bogotá:



Técnica



A partir de un análisis de los sistemas de información de gestión turística de Bogotá, se logró alcanzar una comprensión de la infraestructura actual, la accesibilidad, la seguridad y la capacidad de procesamiento de datos que tiene el Observatorio Turístico. Esta exploración permite identificar no solo las fortalezas sobre las que se puede construir, sino también las áreas de oportunidad que se deben tener en cuenta a la hora de realizar el diseño de la plataforma de compartición de datos.

El Instituto Distrital de Turismo cuenta con un Observatorio de Turismo que centraliza y gestiona los datos, principalmente recolectados a través de encuestas y entidades externas. Actualmente, el intercambio de información se realiza de forma manual, mediante la descarga y transformación de datos utilizando herramientas como Excel, Python y R. Aunque la infraestructura existente permite el análisis de datos y la generación de informes en Power BI, la falta de interoperabilidad automatizada y la dependencia de procesos manuales presentan oportunidades significativas para mejorar la eficiencia y escalabilidad de la plataforma. Además, el cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 y los lineamientos del DANE verifican un marco sólido en términos de seguridad y manejo de datos.

Con los objetivos técnicos definidos y alineados con las necesidades específicas del Observatorio, se puede avanzar hacia el diseño de una plataforma de compartición de datos que fortalezca la interoperabilidad de los sistemas actuales.



A person wearing a dark jacket, blue jeans, and sneakers is walking away from the camera down a brightly lit, polished hallway. They are carrying a large brown backpack and pulling a black rolling suitcase. The floor is highly reflective, showing a clear mirror image of the person and their luggage. The background is slightly blurred, suggesting a large indoor space like an airport or train station.

5

Conclusiones

Análisis FODA



FORTALEZAS

Modelo de datos:

- Los datos están estructurados y centralizados en el Observatorio de Turismo, con una metodología clara para recolección y análisis.
- Bogotá tiene un enfoque claro en la inclusión de datos de múltiples fuentes externas e internas para mejorar la visión integral del turismo en la ciudad.
- Uso de herramientas avanzadas como Python y R para análisis predictivos y transformación de datos.
- Los datos son procesados y transformados para generar reportes útiles para la toma de decisiones en tiempo real.

OPORTUNIDADES

Modelo de datos:

- Expandir las fuentes de datos a través de nuevas alianzas con entidades clave, específicamente en los sectores de movilidad, alojamiento y cultura.
- Implementar procesos automatizados de extracción y transformación de datos para reducir la intervención manual y mejorar la eficiencia.
- Desarrollar la interoperabilidad mediante la integración de APIs con sistemas externos, mejorando la calidad y actualización de los datos.
- Ampliar la capacidad de análisis con tecnologías emergentes e inteligencia artificial.

DEBILIDADES

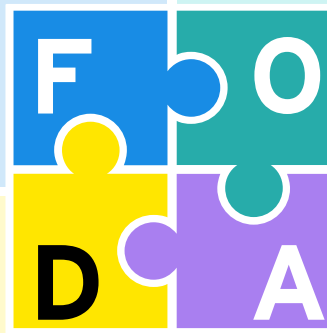
Modelo de datos:

- Los procesos de extracción de datos desde fuentes externas siguen siendo manuales, lo que limita la frecuencia y precisión de la actualización de la información.
- Dependencia de herramientas básicas como Excel para ciertas fases del proceso de transformación de datos.
- No existe un proceso formal de verificación automática de la calidad y seguridad de los datos.

AMENAZAS

Modelo de datos:

- Falta de acuerdos establecidos con entidades clave puede reducir la calidad y cantidad de datos disponibles en el futuro.
- El aumento en el volumen de datos puede sobrecargar la infraestructura actual si no se realiza una actualización técnica adecuada.
- Falta de una estructura robusta de datos que soporte el crecimiento de la demanda de información por parte de los actores externo



Análisis FODA



FORTALEZAS

Legal y normativo:

- Cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, lo que constata la correcta gestión y protección de los datos personales.
- Bogotá sigue los lineamientos del DANE en cuanto a manejo de datos provenientes de encuestas.
- Bogotá cumple con la normativa presente en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno Digital, la política de Datos Abiertos y de Datos Sensibles nacionales.

OPORTUNIDADES

Legal y normativo:

- Alinear el proyecto con estándares internacionales de protección de datos para mejorar la seguridad y confianza de los usuarios.
- Desarrollo de nuevas políticas internas para alinearse con futuras regulaciones de interoperabilidad y protección de datos en Colombia.
- Mejorar las estrategias de gobernanza de datos mediante la creación de procedimientos claros y estandarizados para la gestión de datos abiertos y confidenciales.

DEBILIDADES

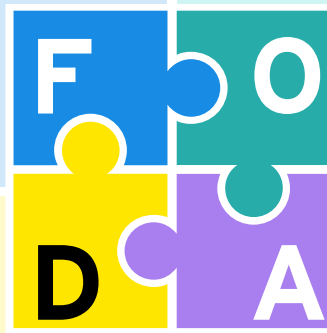
Legal y normativo:

- No existe una política formal de gobierno de datos a nivel interno que gestione adecuadamente el ciclo de vida de la información.
- Dependencia de procesos manuales para cumplir con las normativas de protección de datos, lo que aumenta el riesgo de errores.
- Falta de un sistema automatizado de auditoría y control de acceso, lo que limita la trazabilidad de la información.

AMENAZAS

Legal y normativo:

- Cambios en las regulaciones de protección de datos pueden representar un riesgo si no se implementan rápidamente en el sistema.
- Sanciones o penalidades si el sistema no se ajusta a futuras regulaciones sobre la privacidad y el manejo de datos personales.
- Reputación y confianza pública pueden verse afectadas si no se constata el cumplimiento de las normativas en todos los niveles.



Análisis FODA



FORTALEZAS

Operativo/Gobernanza:

- El Observatorio de Turismo tiene el control total sobre el manejo y transformación de los datos turísticos de Bogotá.
- Cumplimiento de los lineamientos nacionales del DANE (Entidad Estadística primaria en Colombia) y las políticas de datos abiertos y manejo de datos nacionales.
- Centralización de los procesos de análisis y toma de decisiones bajo una única entidad, lo que verifica control sobre los datos.
- Uso de herramientas como Excel y Google Drive para el almacenamiento y procesamiento de datos.

OPORTUNIDADES

Operativo/Gobernanza:

- Crear una estrategia formal de gobierno de datos, definiendo claramente roles, responsabilidades y procedimientos de seguridad de la información.
- Establecer un sistema robusto de gestión de roles y permisos que permita una administración eficiente del acceso a los datos.
- Fortalecer las políticas de gobernanza interna mediante la implementación de auditorías automáticas y registros de cambios en los datos.
- Desarrollar un plan formal de seguridad y respaldo de datos que minimice los riesgos de pérdida de información crítica.

DEBILIDADES

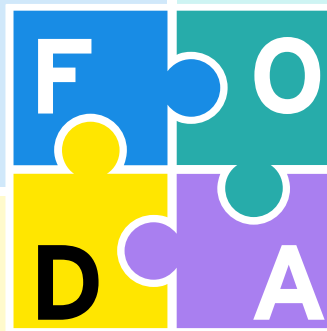
Operativo/Gobernanza:

- Ausencia de una estrategia formal de gobierno de datos para la gestión y control del ciclo de vida de la información.
- La falta de automatización en los procesos de seguridad y auditoría representa un riesgo para la gestión eficiente de datos sensibles.

AMENAZAS

Operativo/Gobernanza:

- Cambios en las regulaciones de datos o leyes de protección pueden generar conflictos si no se adoptan rápidamente.
- Riesgos operacionales asociados a la falta de un sistema de backup automatizado para lograr la disponibilidad de la información.



Análisis FODA



FORTALEZAS

Funcional:

- Claridad en los objetivos funcionales y estratégicos para cada fase del ciclo de viaje: antes, durante y después y diferenciado por actores.
- Bogotá tiene bien definido el enfoque de inclusión para personas discapacitadas, alineándose con normativas de accesibilidad.
- Fuerte enfoque en la adaptabilidad de la plataforma para diferentes tipos de usuarios, según sus necesidades específicas.

OPORTUNIDADES

Funcional:

- Incorporación de funcionalidades avanzadas como realidad virtual y chatbot inteligente para mejorar la experiencia de los usuarios.
- Uso de filtros avanzados y búsquedas personalizadas que permitan un acceso intuitivo y segmentado a la información.
- Posibilidad de segmentación por roles según necesidades específicas.

DEBILIDADES

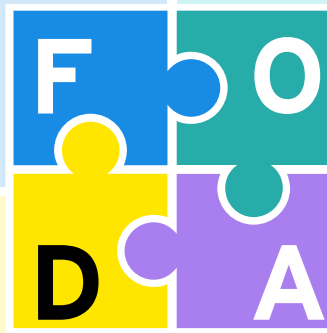
Funcional:

- Actualmente, no existe una plataforma digital consolidada que centralice toda la información relacionada con el turismo.
- Falta de cohesión en la gestión de datos, lo que genera una segmentación limitada en la experiencia del usuario.
- Dependencia de múltiples fuentes de datos externas, que actualmente no están integradas de manera automática.

AMENAZAS

Funcional:

- Cambios inesperados en la demanda turística o en el comportamiento de los usuarios pueden afectar las funcionalidades que se desarrollen para la plataforma.
- La rápida evolución de las tecnologías digitales puede dejar obsoletos algunos componentes si no se implementan mejoras continuas.
- La falta de interoperabilidad automatizada limita la eficiencia en la recopilación de información.



Análisis FODA



FORTALEZAS

Técnica:

- Bogotá ya utiliza herramientas avanzadas como Python, R y Power BI para procesamiento y análisis de datos, aunque de forma manual.
- El Observatorio tiene capacidad para trabajar con grandes volúmenes de datos utilizando estas herramientas.
- Uso de Power BI para la creación de dashboards y visualización de datos.
- Capacidad técnica del equipo para implementar tecnologías más avanzadas en el futuro.

OPORTUNIDADES

Técnica

- Automatización de los procesos ETL para mejorar la eficiencia y permitir actualizaciones automáticas de la información en tiempo real.
- Integración de APIs que permitan la interoperabilidad con otras entidades, mejorando el acceso a datos relevantes para el turismo.
- Migrar a soluciones de almacenamiento en la nube como Azure para mejorar la escalabilidad y la seguridad.
- Fortalecer la seguridad con autenticaciones y cifrado avanzado de los datos sensibles.

DEBILIDADES

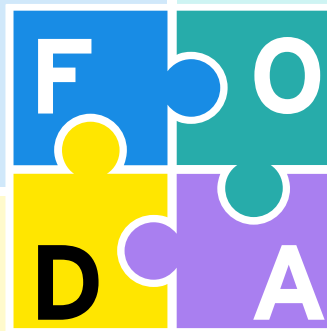
Técnica

- Dependencia de almacenamiento en Google Drive y procesos manuales de extracción y carga de datos.
- No existe un sistema automatizado de backup para los datos manejados por el observatorio.
- Falta de integración automatizada con sistemas externos, lo que dificulta el acceso a datos en tiempo real.

AMENAZAS

Técnica

- Aumento del riesgo de ciberseguridad por la falta de mecanismos avanzados de protección de datos.
- Escalabilidad limitada debido a la infraestructura técnica actual que depende de un solo servidor para procesamiento y almacenamiento.
- Crecimiento exponencial de datos sin mejoras en la infraestructura puede afectar el rendimiento del sistema y la capacidad de análisis.



Análisis de la Infraestructura Técnica



La implementación de la plataforma de compartición de datos en el destino requiere de diferentes niveles de esfuerzo según el grado de madurez tecnológica, estos niveles están estipulados por el estado actual de desarrollo tecnológico y la infraestructura existente en el destino, a partir de estos se plantean diversas estrategias de integración que abordan diferentes escenarios, adaptándose a las capacidades y necesidades específicas del destino. A continuación, se muestran algunos escenarios que reflejan las diferencias en madurez y las posibles formas de integración entre sistemas y plataformas.



ESCENARIO 4 - Ecosistemas de datos

Involucra un ecosistema interconectado donde los datos y servicios asociados son compartidos entre múltiples actores en un entorno de confianza. La compartición de datos se realiza en un entorno totalmente abierto y descentralizado, permitiendo una interacción fluida y sin fronteras entre múltiples espacios de datos. No existe un intermediario central, sino que los datos fluyen libremente entre múltiples actores, facilitando la innovación y la creación de valor compartido.



ESCENARIO 1 - Bilateral Ad hoc

Este escenario representa la forma más básica de compartición de datos, donde dos entidades intercambian información de manera puntual y sin una estructura predefinida. Este modelo es útil para acuerdos personalizados, pero tiene limitaciones en cuanto a escalabilidad y eficiencia.



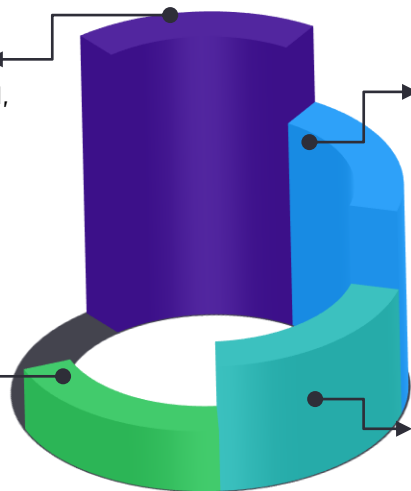
ESCENARIO 3 - Hub/Marketplace

Este escenario introduce una plataforma tipo mercado donde múltiples proveedores y consumidores de datos pueden interactuar, intercambiar, y comercializar datos de manera más dinámica.



ESCENARIO 2 - Centralizado

Presenta un modelo donde un único punto (un hub central o un operador de datos) controla el acceso y la distribución de la información. Todos los participantes se conectan a este punto central para acceder o depositar datos.



Teniendo en cuenta las iniciativas desplegadas por el IDT en Bogotá, referidas a: 1) continuar perfeccionando los requerimientos para posicionarse como un destino turístico inteligente –cumpliendo con los estándares establecidos para tal reconocimiento, que incluyen requisitos como la innovación, accesibilidad, sostenibilidad, tecnología, y gobernanza–; 2) implementar una plataforma de compartición de datos que abarque los momentos 'antes', 'durante' y 'después' de la experiencia del visitante a la ciudad; y 3) mantenerse a la vanguardia en tecnologías emergentes e inteligencia artificial, Bogotá se encuentra en el Escenario 1 e incursionando parcialmente en el Escenario 2. Actualmente, la ciudad cuenta con soluciones iniciales de centralización de datos, lideradas por el Observatorio de Turismo, que reposan en la página web del IDT. Es clave robustecer los componentes de interoperabilidad del destino para poder centralizar la información de otros actores de forma automatizada y que se puedan establecer los procedimientos y lineamientos para este intercambio de información entre empresas y entidades.

Conclusión



A lo largo de este análisis del Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, se ha logrado identificar y comprender a fondo tanto las fortalezas como las áreas de oportunidad que guiarán el diseño de la plataforma de compartición de datos. Bogotá ha demostrado un enfoque claro y bien estructurado en sus objetivos estratégicos, priorizando la experiencia turística en todas las fases del ciclo de viaje (antes, durante y después), con especial atención en la inclusión de distintos actores, como turistas, residentes locales, prestadores de servicios e investigadores. Además, el enfoque hacia la accesibilidad y la inclusión, alineado con las normativas colombianas, constata que la plataforma responda a las necesidades de una población diversa, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos y promoviendo una experiencia turística optimizada.

Desde el punto de vista técnico, se han identificado capacidades sólidas en cuanto al procesamiento de datos mediante herramientas avanzadas como Python, R y Power BI, lo que permite la creación de dashboards interactivos y análisis detallados. Sin embargo, se reconocen oportunidades significativas para mejorar la eficiencia y automatización de los procesos de extracción, transformación y carga de datos, y para fortalecer la interoperabilidad con entidades externas mediante la implementación de APIs. El gobierno de datos, liderado por el Observatorio de Turismo, debe establecer una estrategia formal y automatizada que garantice la seguridad, trazabilidad y control de acceso de la información.

En conclusión, Bogotá está en una posición favorable para desarrollar una plataforma de compartición de datos robusta, segura y escalable que responda a sus necesidades turísticas, administrativas y tecnológicas. Con los objetivos definidos y el compromiso de alinearse a las prácticas líderes internacionales y nacionales, la ciudad tiene el potencial de consolidarse como un referente en innovación y turismo inteligente. Este análisis y posterior diseño de la plataforma servirá como punto de partida para una gestión de datos eficiente y estratégica, posicionando a Bogotá como un destino competitivo y adaptado a las demandas del turismo moderno.



MEMORANDO

60000

Bogotá, D.C.,

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 03-03-2025 04:23:31
Al Contestar Cite Este Nr.:2025IE590 O 1 Fol:1 Anex:0
Origen: Sd:31 - SUBDIRECCION DE PLANEACION/ESCOBAR LEAL ANDRES
Destino: DIRECCION GENERAL/SANTAMARÍA GARRIDO ANDRÉS
Asunto: RESPUESTA CUESTIONARIO DE LA PROPOSICIÓN 324 DE 20
Obs.:

PARA: ANDRÉS SANTAMARÍA GARRIDO
Director General

DE: Subdirector de Planeación

ASUNTO: Respuesta Cuestionario de la proposición 324 de 2025 “Ejecución de la Política Pública de Distrital de Turismo PPDT” Radicado del IDT 2025ER631 y 2025IE576.

Cordial saludo Dr. Santamaría,

Me permito remitir la información para atender la pregunta No. 6 de la Proposición 324 de 2025 respecto Ejecución de la Política Pública de Distrital de Turismo PPDT:

6. De conformidad con los lineamientos de la Política Distrital de Turismo, ¿Qué fuentes de financiación vía CONFIS distrital han utilizado las entidades responsables y corresponsables de esta política pública para la financiación de proyectos de gran envergadura, que contribuyan a los objetivos planteados en el Plan de Acción de la PPDT?

Respuesta: El plan de acción de la Política Pública Distrital de Turismo contempla únicamente recursos de inversión, para la implementación de los productos. Sin embargo, se gestionó la incorporación del concepto de gasto "Desarrollo Turístico Local" en la circular CONFIS 04 de 2024 que estableció las líneas de inversión para los Fondos de Desarrollo Local 2025-2028. Como resultado, los Fondos de Desarrollo Local contarán con recursos aproximados a los 67.000 millones de pesos, los cuales están orientados desde el IDT en los criterios de viabilidad y elegibilidad, y son coherentes con la estructura programática de la Política Pública Distrital de Turismo.

Cordialmente,



ANDRÉS FELIPE ESCOBAR LEAL

Proyectó: Judith Borda, Profesional Universitario, Subdirección de Planeación

