



# Estudio Diagnóstico de **Buenas Prácticas de Sostenibilidad en** Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá 2023



**OBSERVATORIO**  
DE TURISMO DE BOGOTÁ  
IDT

CLAUDIA NAYIBE LÓPEZ HERNÁNDEZ  
**Alcaldesa Mayor de Bogotá**

ALFREDO BATEMAN SERRANO  
**Secretario De Desarrollo  
Económico**

ANDRÉS CLAVIJO RANGEL  
**Director General  
Instituto Distrital de Turismo**

PAOLA ANDREA SÁNCHEZ PRIETO  
**Subdirectora  
Inteligencia y Gestión de  
Tecnologías de la Información**

LAURA VANESSA MIRQUE CASTRO,  
DARWIN ANDRÉS PRIETO ZAPATA Y  
KATHERINE SÁNCHEZ CASAS  
**Investigadores**

**Contacto**

**Instituto Distrital de Turismo**  
**[www.idt.gov.co](http://www.idt.gov.co)**  
**Bogotá D.C. 2023**



## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
DISEÑO METODOLÓGICO .....	6
DISEÑO TEMÁTICO .....	6
Necesidades de Información .....	6
Objetivos.....	6
Alcance .....	7
Marco de referencia .....	7
DISEÑO ESTADÍSTICO.....	10
Universo de estudio .....	10
Población objetivo .....	10
Cobertura geográfica .....	10
Desagregación geográfica.....	10
Desagregación temática .....	10
Fuentes de datos .....	10
Unidades estadísticas .....	11
Período de referencia .....	11
Periodo de recolección/acopio.....	11
Marco estadístico (censal) .....	11
DISEÑO DE EJECUCIÓN .....	11
DISEÑO DE LA RECOLECCIÓN/ ACOPIO .....	11
Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos.....	12
Estructura organizacional del operativo y conformación del equipo....	12
Elaboración de manuales .....	14
DISEÑO DE PROCESAMIENTO.....	14
Consolidación de archivos de datos .....	14

Revisión y validación .....	14
Diseño para la generación de cuadros de resultados.....	15
RESULTADOS .....	15
GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD .....	16
SOSTENIBILIDAD SOCIOECONÓMICA.....	19
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL .....	22
SOSTENIBILIDAD CULTURAL .....	30
CONCLUSIONES.....	33
ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	36





## PRESENTACIÓN

El Instituto Distrital de Turismo - IDT es la entidad encargada de impulsar el desarrollo económico de Bogotá, promocionando la actividad turística de la ciudad con la ejecución de políticas, planes y programas; y gestionando las mejores condiciones de competitividad y sostenibilidad, para posicionarla como destino turístico sostenible a nivel local, nacional e internacional. El Instituto, en procura del cumplimiento de sus objetivos, realiza su gestión a través de áreas misionales.

La Subdirección de Inteligencia y Gestión Tecnologías de la Información, genera estudios e investigaciones relacionadas con actividades turísticas que sirven de insumo para la toma de decisiones por parte de los actores relacionados con el sector, además, implementa y administra el Sistema de Información Turística de Bogotá (SITBOG), y al mismo tiempo, efectúa estrategias con el objetivo de intercambiar información y desarrollar estudios en conjunto con otras entidades del sector turístico.

De acuerdo con lo anterior, el Observatorio de Turismo de La Subdirección de Inteligencia del Instituto Distrital de Turismo ha venido desarrollando ejercicios de recolección, análisis y reporte de información turística desde el año 2010. Resultado de esto, en 2023, se realizó el Censo de Establecimientos y Hospedaje de Bogotá, la cual, permite cuantificar y caracterizar los establecimientos de alojamiento de la ciudad, además, se logra conocer el comportamiento de los mismos, identificando la capacidad instalada, los servicios complementarios, la dinámica del mercado, el cumplimiento de normas técnicas y sectoriales, la generación de ingresos y los principales indicadores de sostenibilidad de los establecimientos.

## INTRODUCCIÓN

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe- CEPAL, los censos son la fuente primaria más importante y amplia de información estadística. Dada su periodicidad es posible comparar los cambios en el tiempo (evolución). Los resultados del Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá, suministran los antecedentes y características básicas acerca de los hoteles, hostales y apartahoteles de la ciudad, además proporciona datos para niveles geográficos menores (localidades).

El Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá del año 2023, cuenta con un módulo de caracterización de sostenibilidad, dado que es pertinente conocer las condiciones actuales de los establecimientos de alojamiento en cuanto a los niveles culturales, ambientales y socioeconómicos, además de la adopción y buenas prácticas para el desarrollo de un turismo sostenible.

Tras conocer los resultados de esta operación estadística se logrará proporcionar información valiosa para la toma de decisiones en el sector, este estudio representa una herramienta cuantitativa, la cual puede ser utilizada en el proceso de determinar e identificar aspectos relacionados con los ejes de turismo sostenible.





## **DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente apartado contiene la información relacionada con el diseño muestral, temático, logístico y de sistemas del Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en Bogotá.

### **DISEÑO TEMÁTICO**

A continuación, se definen las etapas necesarias dentro del diseño de la encuesta.

#### **Necesidades de Información**

El Plan de Desarrollo Distrital 2020- 2024 de Bogotá pone de manifiesto la importancia del sector turismo en la economía de la ciudad. Además de potenciar el turismo por medio de la adecuación de las plazas de mercado distritales, se busca trabajar en la mejora constante de la infraestructura asociada al sector para impactar de forma positiva el desarrollo económico de la ciudad.

Por esto, el Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá es el instrumento de monitoreo que tiene Instituto Distrital de Turismo para hacer seguimiento a las condiciones de infraestructura y capacidad instalada del sector hotelero y otros tipos de alojamiento en la ciudad, como hostales y apartahoteles. Además, resulta fundamental contar con este instrumento, pues la ciudad no cuenta con otras estadísticas que sirvan de fuente de información para analizar el comportamiento y evolución de la infraestructura de alojamiento y hospedaje con la que cuenta Bogotá.

El Censo se ha trabajado de la mano con los gremios que hacen parte de los servicios de alojamiento y hospedaje con Registro Nacional de Turismo: hoteles, hostales y apartahoteles, principalmente. Entre el Instituto Distrital de Turismo y los gremios, se han hecho esfuerzos por mejorar continuamente la medición. La medición realizada en 2021, por ejemplo, incluía un módulo de preguntas asociadas a identificar prácticas de sostenibilidad que los prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje realizan.

#### **Objetivos**

##### **Objetivo general**

Identificar y caracterizar las condiciones actuales en la implementación y adopción de buenas prácticas para el desarrollo de un turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento ubicados en Bogotá.

### Objetivos específicos

- Determinar aspectos de la prestación del servicio y accesibilidad por parte de los establecimientos encuestados.
- Identificar el tipo de apoyo que brindan los establecimientos de alojamiento a los espacios locales.
- Establecer la adopción de buenas prácticas para la conservación de energía y la minimización del uso de esta, además del consumo de agua.
- Conocer el tratamiento de los residuos sólidos que realizan los establecimientos de alojamiento.
- Identificar el aporte de los establecimientos al patrimonio cultural de la ciudad.

### Alcance

El Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en Bogotá recolecta información de las unidades económicas o partes de esta que, mediante contrato de hospedaje, presta el servicio de alojamiento turístico no permanente con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento en un espacio independiente.

Los códigos CIIU comprendidos para la operación estadística, fueron: 5511, 5512, 5513, 5514, 5519 y 5520.

De las unidades económicas de alojamiento y hospedaje se pregunta por: la capacidad instalada, la infraestructura complementaria, sobre la estacionalidad de la industria, los ingresos operacionales y sobre las principales prácticas de sostenibilidad.

### Marco de referencia

El marco de análisis bajo el que desarrolla la operación estadística del Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en Bogotá se compone de:

#### Marco teórico

Como se mencionó en los antecedentes, uno de los principales referentes ha sido todas las encuestas y mediciones que el DANE viene realizando. Principalmente, la Encuesta Mensual de Alojamiento -EMA (antes era la MMH) aborda las principales variables de interés del sector hoteles,







indagando indicadores específicos de la actividad como: porcentaje de ocupación, ocupados, motivo de viaje e ingresos del sector.

### Marco conceptual

El CEAH adopta los conceptos estipulados en la Norma Técnica Sectorial NTSH 006, la cual tiene como propósito categorizar a los establecimientos de alojamiento y hospedaje según los requisitos normativos del sector. Así mismo, se adoptan otras definiciones del Sistema de consulta de Conceptos Estandarizados del DANE, donde se tiene como referente de algunos conceptos la Encuesta Mensual de Alojamiento- EMA.

A continuación, los principales conceptos tenidos en cuenta para la medición:

**Albergue- Refugio- hostel:** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer, además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios (NTSH 006).

**Apartahotel:** Apartamentos en los que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes, de un edificio, que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor (NTSH 006).

**Alojamiento rural- lodge:** establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios (NTSH 006).

**Dimensión ambiental:** se refiere a la gestión óptima de los recursos naturales –que están en la base del desarrollo turístico–, y a la conservación del medio ambiente y de los ecosistemas – que soportan la vida de distintas especies y la salud del ser humano– (Epler Wood et al., 2019; PNUMA & OMT, 2007).

**Dimensión económica:** hace referencia a la viabilidad a largo plazo de las actividades económicas asociadas al turismo, así como a los efectos que estas generan en la economía del territorio y de los actores de la cadena de valor (Epler Wood et al., 2019).

**Dimensión socio-cultural:** hace referencia al respeto por la identidad de las comunidades anfitrionas, su cultura, valores y tradiciones. También a la preservación de los activos culturales, arquitectónicos y arqueológicos de los destinos, y a la protección del patrimonio inmaterial y las costumbres ancestrales de comunidades étnicas. La dimensión socio-cultural involucra, además, la garantía de condiciones de accesibilidad a las atracciones y destinos, y la inclusión al sector de poblaciones vulnerables y con menos recursos (Epler Wood et al., 2019; UNWTO, ITC & EIF, 2017).

**Establecimiento de alojamiento turístico:** Unidad económica o parte de esta que, mediante contrato de hospedaje, presta el servicio de alojamiento turístico no permanente con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento en un espacio independiente (DANE).

**Habitaciones disponibles:** Número de habitaciones aptas para ser utilizadas por los huéspedes en un establecimiento de alojamiento turístico (DANE).

**Hotel:** establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios (NTSH 006).

**Personal ocupado:** Corresponde al personal que labora en la empresa o establecimiento, contratado de forma directa (trabajadores que reciben un pago) por esta o a través de empresas especializadas, y a los propietarios, los socios y los familiares sin remuneración fija (DANE).

**Planta:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un establecimiento de alojamiento y hospedaje (NTSH 006).





**Registro Nacional de Turismo:** mecanismo de identificación y regulación de los prestadores de servicios turísticos, así mismo, es un sistema de información para el sector turístico.

**Sostenibilidad:** para efecto de esta investigación, hace referencia a las acciones que toman los establecimientos de alojamiento y hospedaje para mitigar el impacto ambiental del desarrollo de actividad.

## **DISEÑO ESTADÍSTICO**

A continuación, se relacionan los componentes básicos del diseño estadístico, entre los cuales se encuentran: el universo de estudio, la población objetivo, el marco estadístico y la cobertura y desagregación geográfica, entre otros:

### **Universo de estudio**

Prestadores de Servicios Turísticos de Bogotá correspondientes a las categorías hoteles, hostales y apartahoteles que cuentan con Registro Nacional de Turismo activo con corte al mes de diciembre de 2022.

### **Población objetivo**

Compuesto por establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el RNT con corte al mes de diciembre de 2022 y que se encuentran en estado pendiente por actualizar y activo en la ciudad de Bogotá.

### **Cobertura geográfica**

La cobertura del marco comprende 835 establecimientos de alojamiento y hospedaje, distribuidos en 18 Localidades de la ciudad de Bogotá.

### **Desagregación geográfica**

La representación temporal de la operación estadística es anual, para total Bogotá y por localidad, sin incluir la zona rural.

### **Desagregación temática**

Desagregación de la información por localidad y número de empleados, principalmente.

### **Fuentes de datos**

La fuente de información de la investigación está constituida por establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el RNT. Se trata, por tanto, de una fuente primaria de información.

## **Unidades estadísticas**

Utilización del establecimiento como unidad que proporciona datos apropiados para los análisis de información. “El establecimiento es la unidad estadística que se define y delinea para las estadísticas industriales o de producción. Se define como una empresa o parte de una empresa ubicada en un único emplazamiento y en la que sólo se realiza una actividad productiva (no auxiliar) o en la que la actividad productiva principal genera la mayor parte del valor agregado” (DANE, 2006, p. 16).

Unidades de observación: La unidad informante es aquella persona que suministre la información, es decir, el dueño, propietario, administrador o aquella persona que tenga conocimiento sobre aspectos administrativos, infraestructura, producción, valor en ventas y en general de las operaciones del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Unidades de análisis: Corresponden a establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el RNT localizados en Bogotá.

## **Período de referencia**

Tiene como periodo de referencia el año inmediatamente anterior al que se realiza la encuesta, es decir 2022.

## **Periodo de recolección/acopio**

Abril 2023 – Julio 2023.

## **Marco estadístico (censal)**

Marco censal: establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el RNT corte al mes de diciembre de 2022, localizados en Bogotá, excluyendo zona rural.

## **DISEÑO DE EJECUCIÓN**

### **DISEÑO DE LA RECOLECCIÓN/ ACOPIO**

El objetivo de esta fase es determinar la infraestructura operativa e informática para la obtención de la información requerida para el Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá.

En el diseño de la fase de recolección de información se definen los roles, perfiles y cantidad de personal requerido para el operativo de campo, el





calendario de recolección, el entrenamiento del personal que intervendrá en el proceso y los procedimientos para la recolección de los datos.

Así mismo, se establecen los medios utilizados para la captura de información y todos los mecanismos implementados para el seguimiento, control y la conformación de las bases de datos originales.

En resumen, se presenta a continuación el sistema de entrenamiento, actividades preparatorias, diseño de instrumentos y la recolección de la información.

#### Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos

El sistema de recolección utilizado está basado en el marco de lista que se tiene por el Registro Nacional de Turismo- RNT. El RNT son registros administrativos que tienen las Cámaras de Comercio municipales donde se tiene información de localización y algunas características básicas.

Cada equipo de trabajo en campo recorre e identifica los establecimientos de alojamiento y hospedaje según el cronograma establecido en la planeación de la operación estadística.

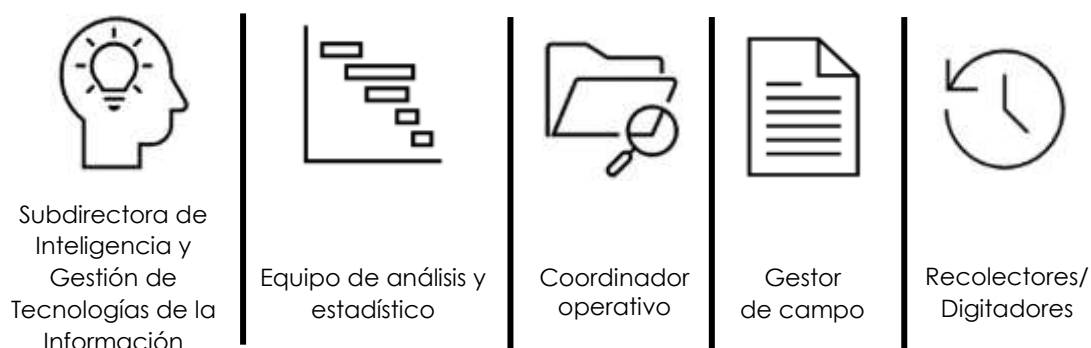
A su vez, en el censo se recolecta información estadística necesaria para obtener indicadores de calidad. Es por eso por lo que para que la información sea veraz y confiable, se deben tener en cuenta las siguientes características de tipo metodológico y técnico:

El medio de recolección para el Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje 2023 fue a través de medio físico (papel).

#### Estructura organizacional del operativo y conformación del equipo

El Instituto Distrital de Turismo cuenta con una organización operativa que le permite adelantar eficientemente el operativo de campo. El siguiente organigrama muestra el esquema operativo de los procesos que se utilizan para la recolección de la información.

## Ilustración 1. Organigrama operativo



A continuación, se presentan las funciones para cada uno de los roles que participan en el proceso operativo:

**Subdirectora de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información:** Es la responsable de la dirección técnica del estudio en todos sus aspectos, de ella dependen los equipos de trabajo adscritos con quienes mantiene comunicación permanente.

**Equipo de análisis y estadístico:** Dar conceptos técnicos para la viabilidad metodológica y apoyar la generación de resultados, depurar y procesar la información recolectada, generar los cuadros de salida y consolidar el documento como producto publicable.

**Coordinador operativo:** En particular, se encarga de la planeación general de la operación estadística, desde la capacitación de los procesos hasta el análisis de los resultados semanales y mensuales que arroja la recolección. Además, ejerce funciones de seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos al finalizar el proceso.

**Gestor de campo:** Controla el trabajo de campo en las áreas que le asigne la coordinación y asumen la responsabilidad de garantizar dentro del proceso de recolección, la calidad y cobertura de la información obtenida por los diferentes grupos de trabajo. También puede ejercer funciones de recolección de información y de sensibilizador.

**Recolectores/Digitadores:** Se encarga de entrevistar a las personas para obtener información de acuerdo con la metodología, los procedimientos y las instrucciones contenidas en el manual de conceptos básicos y



recolección de la encuesta. Reporta su trabajo a la persona responsable de la supervisión de campo.

#### Elaboración de manuales

Los manuales constituyen una herramienta eficaz para el entrenamiento del personal operativo, contribuyendo de manera sustantiva a que la transmisión del conocimiento sea homogénea y las personas contratadas desempeñen adecuadamente las actividades y responsabilidades asignadas. Dentro de los instrumentos diseñados para el desarrollo de la presente operación se encuentran los siguientes:

**Manual del recolector:** se detalla cada uno de los componentes del operativo de recolección. Así mismo, se define la forma en cómo debe ser diligenciado el cuestionario en cada uno de sus capítulos, tanto en los módulos de hogares como en los de personas. Para cada capítulo se especifican los objetivos y la conceptualización de cada pregunta.

**Manual del gestor de campo:** proporciona una referencia que permita asegurar el cumplimiento de los objetos de la encuesta, en la cual se establecen las actividades que debe realizar el coordinador, con el fin de lograr una óptima ejecución de las actividades del operativo de la encuesta.

**Manual de crítica:** El objetivo de este documento es brindar los lineamientos para llevar a cabo el proceso de crítica de la información recolectada en la operación.

## DISEÑO DE PROCESAMIENTO

#### Consolidación de archivos de datos

Después del proceso de recolección y digitación, la información quedó almacenada y organizada en los ordenadores del Instituto Distrital de Turismo.

#### Revisión y validación

Se documentó el procedimiento establecido para revisar y validar el archivo de datos que se conformó a partir de la recolección o el acopio, teniendo en cuenta la posibilidad de volver a consultar al establecimiento encuestado idóneo o la fuente de datos.

De manera adicional, en conjunto con el equipo temático, se realizó una revisión periódica de la información recolectada para detectar inconsistencias susceptibles de ser verificadas y corregidas en campo con el fin de garantizar la calidad de la información recolectada.

#### Diseño para la generación de cuadros de resultados

El equipo temático definió las especificaciones para la generación de los cuadros de salida que se van a publicar. A partir de ahí el estadístico del Observatorio de Turismo de la Subdirección construyó la programación y los comandos en el software *PAYTHON*, que fueron ejecutados para la generación de los cuadros sobre la base de datos de encuestas completas, estos cuadros se generaron en formato Excel.

Revisados los cuadros generados por parte del equipo, se realizaron ajustes al programa y se consolidaron los cuadros de salida definitivos. Los cuadros de salida se desagregaron para los dominios total Bogotá, localidades y zonas específicas.

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la segunda parte del Censo de Establecimientos de Alojamiento de Bogotá, la cual corresponde al módulo de sostenibilidad donde se indagó por 15 indicadores y se llevó a cabo la medición de estos, evaluando así la adopción y aplicación de políticas para el desarrollo de un turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento, los indicadores están clasificados en los siguientes 4 ejes:

- Gestión de la Sostenibilidad.
- Sostenibilidad Socioeconómica.
- Sostenibilidad Cultural.
- Sostenibilidad Ambiental.

La medición de estos indicadores para uno de los subsectores que conforman a los prestadores de servicios turísticos como lo son los establecimientos de alojamiento busca promover que el sector turismo en Bogotá crezca de manera sostenible, implicando de esta manera: (1). mayores beneficios para la sociedad, (2). condiciones laborales decentes para todos individuos involucrados en el sector, (3). protección de los







recursos naturales y (4). preservación de los distintos atractivos turísticos de la ciudad.

La medición de los indicadores seleccionados para el módulo de sostenibilidad se realizó por medio de encuestas, las cuales fueron efectivas para 529 establecimientos de alojamiento y son en su mayoría hoteles, con el 82,8 %, seguido de apartahoteles con el 9,3 % y hostales con el 7,9 %.

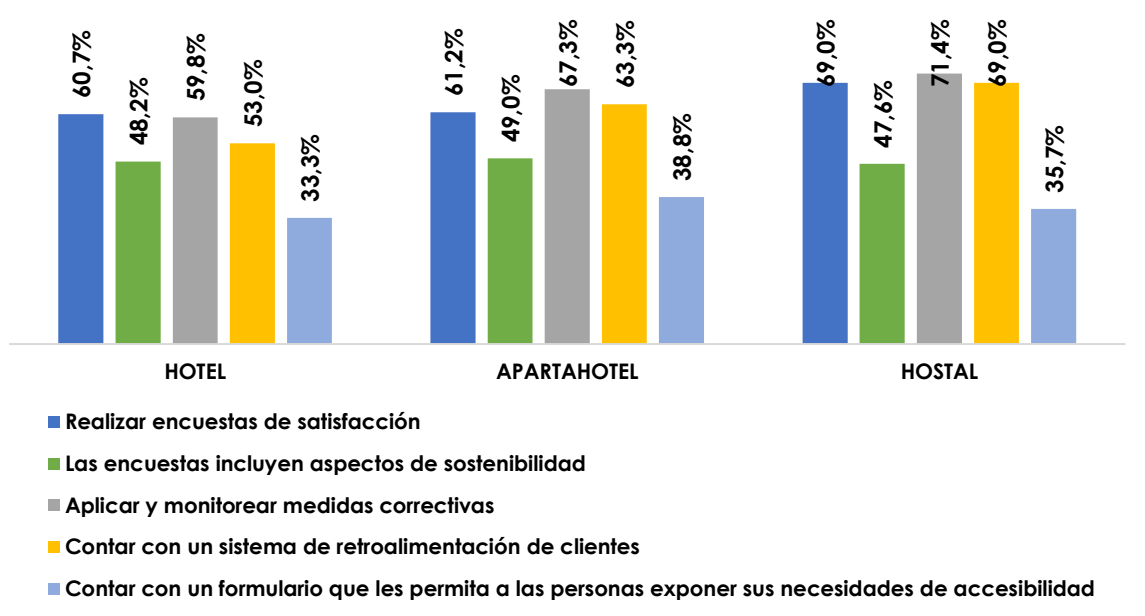
## **GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD**

El primer ámbito del desarrollo sostenible evaluado "Gestión de la Sostenibilidad", con un total 12 sub indicadores que se midieron para los establecimientos de alojamiento encuestados, de los cuales 6 están relacionados con la satisfacción del cliente con el servicio prestado y los otros 6 se relacionan con la accesibilidad del establecimiento, así pues se logró identificar que el 60,7 % de los hoteles, el 61,2 % de los apartahoteles y el 69,0 % de los hostales realizaban encuestas de satisfacción a sus clientes. A su vez, el 48,2 % de los hoteles, el 49,0 % de los apartahoteles y el 47,6 % de los hostales contienen en sus encuestas aspectos de sostenibilidad.

Por su parte, el 59,8 % de los hoteles, el 67,3 % de los apartahoteles y el 71,4 % de hostales indicaron que aplicaban y monitoreaban medidas correctivas.

Entretanto, el 53,0 % de hoteles, el 63,3 % de los apartahoteles y el 69,0 % de los hostales contaban con un sistema de retroalimentación de clientes, por su lado, el 33,3 % de hoteles, el 38,8 % de los apartahoteles y el 35,7 % de los hostales contaban con un formulario que permitiría a las personas exponer necesidades de accesibilidad.

**Gráfica 1. Medición de la satisfacción del cliente con el servicio prestado en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**



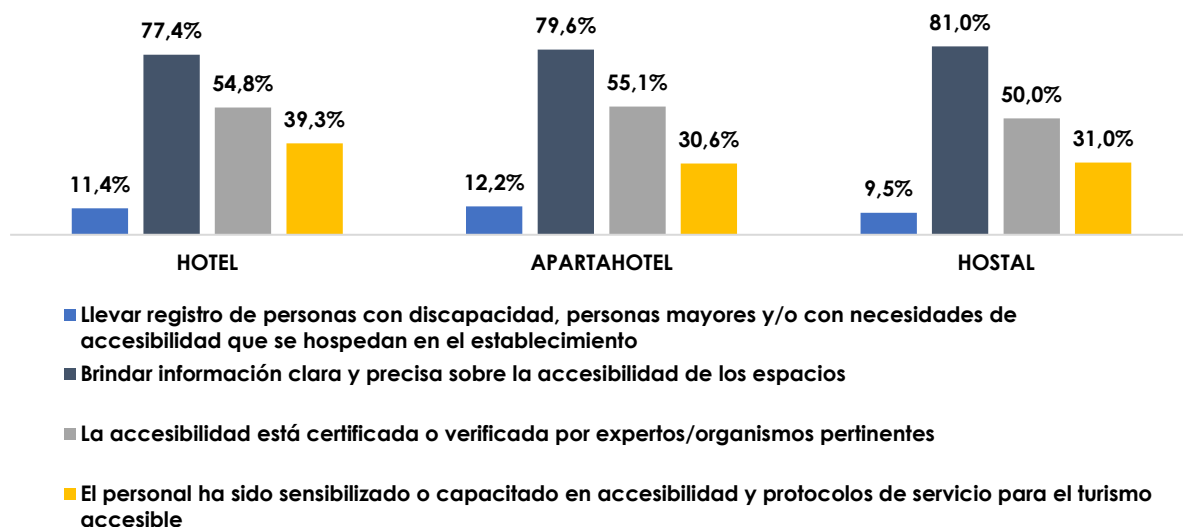
Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 - IDT.

Por otro lado, se conoció la cantidad de reclamaciones que recibían los establecimientos, en promedio mensual, en total general se encontraron 9 reclamaciones para todos los tipos de alojamientos, específicamente, los hoteles recibían 11, los hostales y apartahoteles, 3, respectivamente.

Frente a los indicadores de accesibilidad, se encontró que entre el 9,5 % y el 12,2 % del total de los establecimientos llevaban un registro de personas con discapacidad, personas mayores y/o necesidades de accesibilidad que se hospedan en el establecimiento.

A su vez, los indicadores sobre si el establecimiento brinda información clara y precisa sobre la accesibilidad de los espacios, y sobre si la accesibilidad está certificada o verificada por expertos/organismos pertinentes, son los dos indicadores del ámbito de Gestión de la Sostenibilidad con mayor porcentaje de participación de los establecimientos de alojamiento, particularmente, así lo informó entre el 54,8 % y el 77,4 % de los hoteles, igual que el rango de 55,1 % y 76,6 % de los apartahoteles y entre el 50,0 % y 81,0 % de los hostales.

**Gráfica 2. Medición de la accesibilidad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**

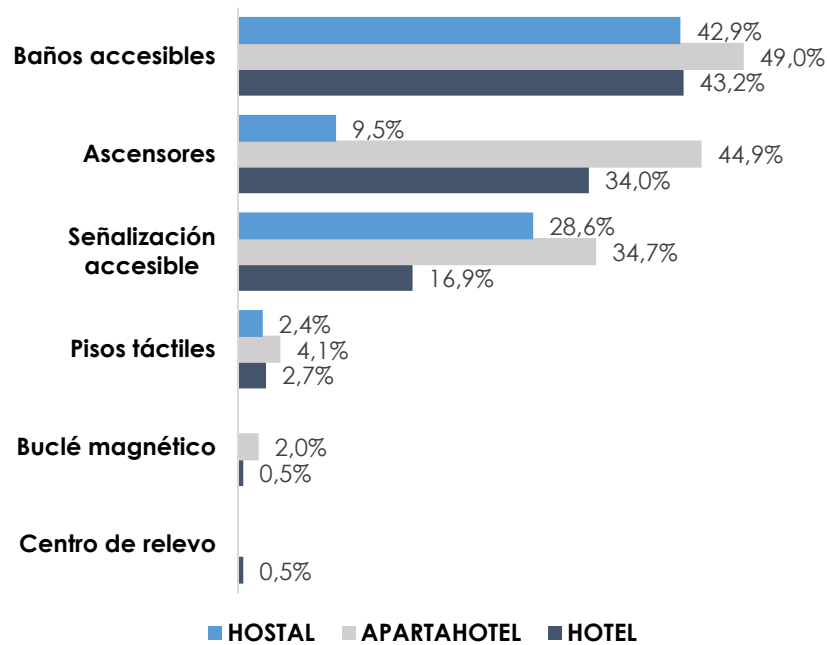


Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

También se indagó por el promedio mensual de personas con alguna condición de discapacidad que toman el servicio, el promedio general alcanzó las 19 personas, los hoteles respondieron que recibían 21 personas con esta característica, al igual que 4 hostales y 1 apartahotel.

Por su lado, se obtuvo que, en promedio, el 45,0 % de los establecimientos encuestados indicó que contaba con baños accesibles, mientras que el 29,5 % contaba con ascensores, el 26,7 % con señalización accesible, tan solo el 3,1 % contaba con pisos táctiles, el 0,8 % con buclé magnético, por último, el 0,2 % informó que contaba con centro de relevo.

**Gráfica 3. Recursos con los que cuentan los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

## SOSTENIBILIDAD SOCIOECONÓMICA

En el ámbito de sostenibilidad socioeconómica se cuenta con 7 indicadores que miden el comportamiento de los establecimientos de alojamiento en temas como empleabilidad y relación con la sociedad de Bogotá como destino turístico, para este ámbito, en cuanto a la participación de los encuestado, cuatro de los indicadores presentaron un promedio superior al 50,0 %, por parte de los establecimientos de alojamiento, los cuales corresponden a:

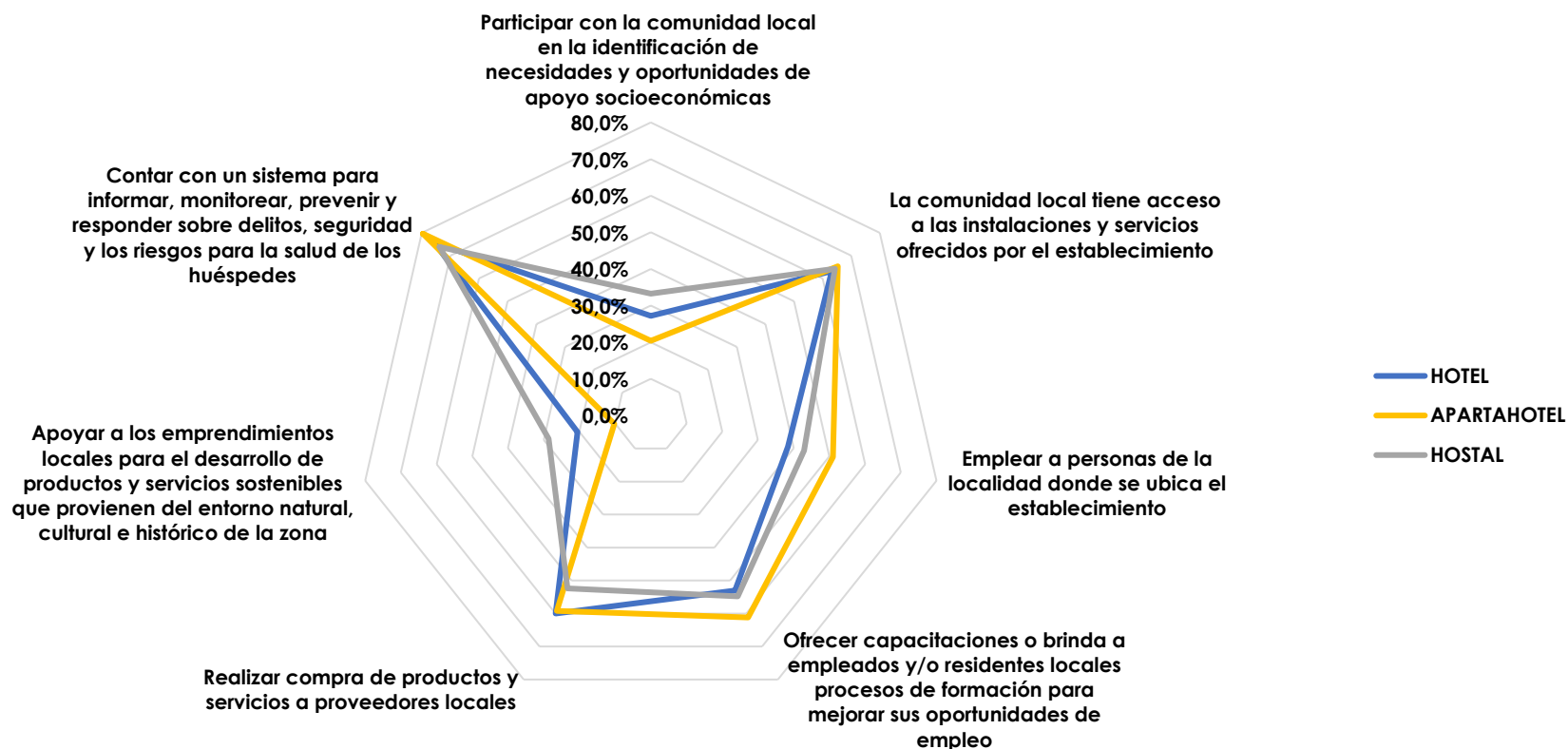
1. Contar con un sistema para informar, monitorear, prevenir y responder sobre delitos, seguridad y los riesgos para la salud de los huéspedes, con el 76,3 %.
2. La comunidad local tiene acceso a las instalaciones y servicios ofrecidos por el establecimiento con el 64,3 %.



3. Realizar compra de productos y servicios a proveedores locales con el 57,2 %, entretanto el porcentaje de compras locales según la tipología de los establecimientos, se comportó así: hoteles compraba el 65,8 %, los hostales, el 60,9 % y los apartahoteles el 66,5 %.
4. Ofrecer capacitaciones o brinda a empleados y/o residentes locales procesos de formación para mejorar sus oportunidades de empleo con el 56,3 % del total de los encuestados.

Por su parte, en promedio, el 44,1 % de los establecimientos de alojamiento y hospedaje indicó que empleaba a personas de la localidad donde se ubica el establecimiento, en cuanto a la cantidad de personas empleadas de la localidad, se observó que los hoteles empleaban a 3, al igual que los hostales, mientras que los apartahoteles empleaban a 5. Adicionalmente, el 27,0 % de los establecimientos de alojamiento de la ciudad informó que participaba con la comunidad local en la identificación de necesidades y oportunidades de apoyo socioeconómicas.

**Gráfica 4. Medición de la relación con la comunidad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.



## SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

El tercer eje del sistema de indicadores es el ámbito de Sostenibilidad Ambiental, el cual cuenta con 32 indicadores, es decir presenta la mayor cantidad del sistema, para este apartado, se especificaron cinco subáreas en las cuales se clasifican los indicadores propuestos:

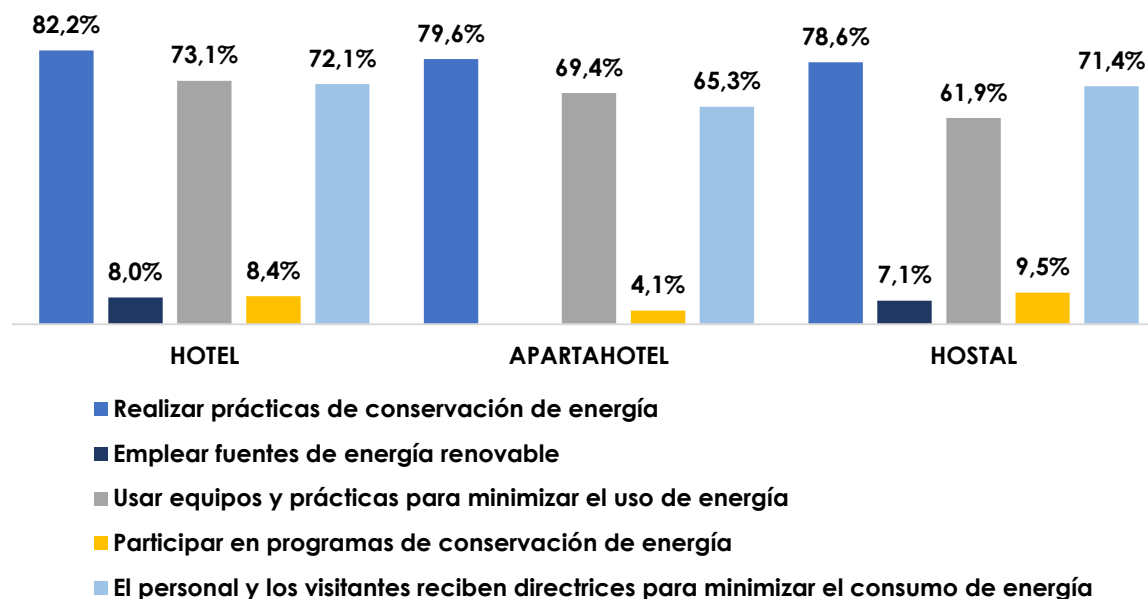
- Conservación de la energía-eléctrica (6 indicadores)
- Conservación y calidad del agua (12 indicadores)
- Residuos sólidos (8 indicadores)
- Compras que realiza el establecimiento (3 indicadores)
- Necesidades de transporte (3 indicador)

En promedio general, el 80,1 % de los establecimientos encuestados señaló que realizaba prácticas de conservación de energía, los hostales registraron el menor porcentaje de participación, siendo este de 78,6 %. A su vez, el 69,6 % del total indicó que el personal y los visitantes reciben directrices para minimizar el consumo de energía, mientras que el 68,1 % informó que hacía uso de equipos y prácticas para minimizar el uso de energía, Dentro de estos se identificaron los siguientes: automatización residencial, dispositivos de ahorro energético y uso de energía solar.

Entretanto, en promedio, el 7,3 % del total de los establecimientos dio a conocer que participaba en programas de conservación de energía, de los cuales se destacaron: Turismo Sostenible, Programa Interno de Ahorro y Uso Eficiente, Programa Conciencia, Ministerio de Ambiente. Por su lado, solo el 5,0 % respondió que empleaba fuentes renovables, se resalta que ninguno de los apartahoteles afirmó lo anterior, dentro de las energías renovables se identificaron: eficiencia energética y tecnologías sostenibles, Programas Conciencia y Ambiental, transporte eléctrico y electrónico.

Respecto al consumo promedio de energía al mes (Kilovatio (Kw)), se obtuvo que, el total general consumía al mes 5.240,7 kilovatios, específicamente, los hoteles consumían 6.219,1 Kw, los hostales, 651,5 Kw los apartahoteles 811,5 Kw.

**Gráfica 5. Conservación de energía en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

Los indicadores relativos a la conservación y calidad del agua se presentan en la siguiente gráfica, donde se logra identificar dos grandes sub grupos de indicadores, inicialmente, se destacó: realizar prácticas de buen consumo y calidad del agua, esto fue afirmado por el 76,3 % de los establecimientos, en promedio, seguido del 67,9 % que señaló que el personal y los visitantes reciben directrices para minimizar el consumo de agua, mientras que el 61,3 % informó que realiza monitoreo de la calidad del agua.

El 50,4 % de los establecimientos encuestados respondió que cuenta con equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua: uso de recursos alternativos, tecnología y equipos eficientes, Programa Conciencia, baños y duchas ahorradores. Por su lado, el 19,7 % informó que reciclaba aguas residuales, el 16,8 % realizaba monitoreo de consumo de agua por huésped, el 12,6 % indicó que participaba en programas de conservación del agua y el 11,5 % tenía un sistema de tratamiento de aguas residuales.

También se indagó por el consumo de agua por turista al día, medido en litros, para esto, los apartahoteles señalaron que el consumo correspondía a 10,9 litros, los hostales informaron que un turista consumía 6,7 litros por día y



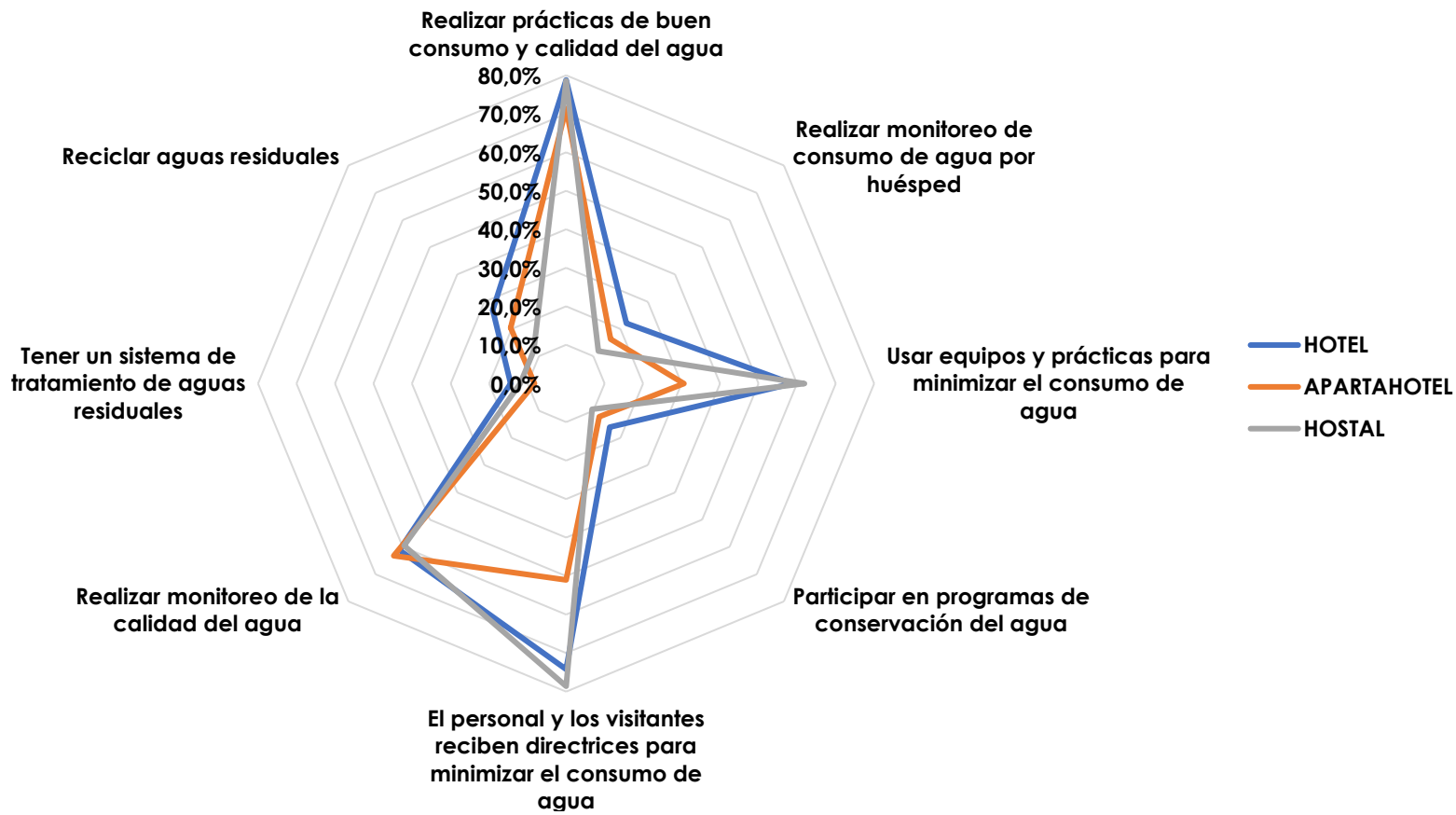


en los hoteles este alcanzó 30,7 litros, lo anterior indica que el promedio general se ubicó en un consumo de 28,1 litros.

En cuanto al porcentaje de agua ahorrada, se identificó que los establecimientos de alojamiento de la ciudad ahorran, en promedio, un 24,0 %, siendo los apartahoteles lo que mayor porcentaje de ahorro presentaron, con el 31,8 %, seguido de los hoteles con el 23,7 % y los hostales con un ahorro de 23,5 %. Respecto al porcentaje de aguas residuales recicladas, el porcentaje fue similar, en general los encuestados ahorrarían el 27,3 %, particularmente, los hoteles, el 27,9 %, los hostales y apartahoteles el 22,3 %, respectivamente.

Finalmente, el consumo promedio de agua al mes ( $m^3$ ), se comportó así: el total general alcanzó los 480,7  $m^3$ , los hoteles señalaron que este fue de 558,3  $m^3$ , los apartahoteles 152,0  $m^3$  y los hostales 113,5  $m^3$ .

**Gráfica 6. Conservación y calidad del agua en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**



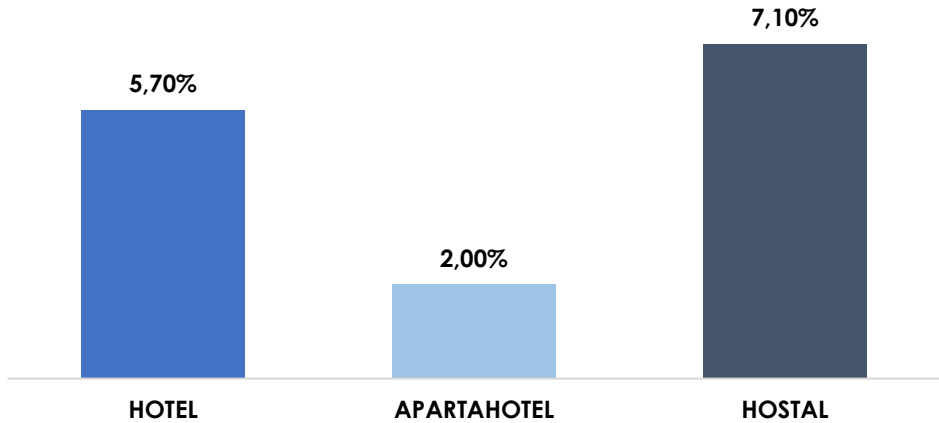
Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.



Por otra parte, más del 90% del total de los hoteles, apartahoteles y hostales encuestados no cuentan con estrategias que permita hacer monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero, las cuales producen como causa de realizar su actividad económica.

Dentro de las estrategias que permiten hacer monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero se identificaron: reciclaje y gestión de residuos, monitoreo y medición emisiones, mantenimiento y eficiencia energética

**Gráfica 7. Monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

Ahora bien, con relación a los indicadores propuestos sobre los residuos sólidos producidos por los establecimientos de alojamiento, se evidenció que, en promedio general, el 77,9 % de los establecimientos censados, realizaba prácticas para el buen manejo de residuos sólidos, el 77,2 % realizaba la separación por tipo de residuo, el 66,9 %, señaló que el personal y clientes tienen directrices sobre cómo minimizar residuos, el 62,6 % contaba con un plan de manejo de residuos sólidos, el 57,3 % reciclaba o reutilizaba los residuos sólidos, mientras que el 37,7 % establecía metas para disminución de residuos sólidos.

Respecto al porcentaje de reciclaje y/o reutilización de residuos de los establecimientos, se obtuvo que, en promedio general, los censados reutilizaban el 59,4 % de los residuos, específicamente, los hoteles reutilizaban

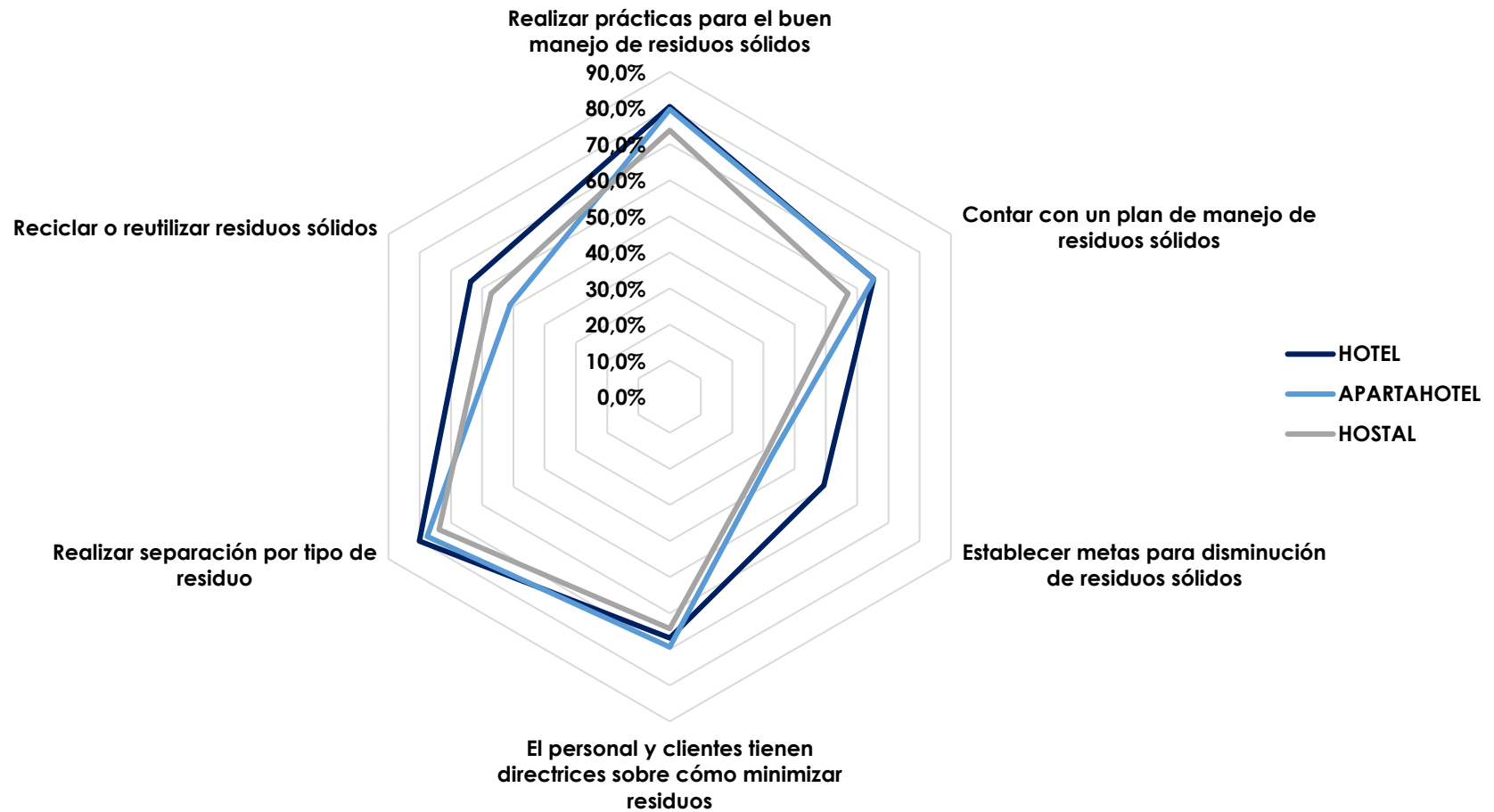
el 62,6 %, los apartahoteles el 45,9 % y los hoteles informaron que este alcanzaba el 37,2 %.

Así pues, cerrando con el eje de los residuos sólidos, se conoció la cantidad de residuos sólidos generados al mes (kg) en los establecimientos de alojamiento, en total general se encontró que se generaban 364,5 kg, específicamente, los hoteles generaban 382, kg de residuos al mes, mientras que los apartahoteles 417,1 kg y los hostales 49,8 kg.





**Gráfica 8. Manejo de residuos sólidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**

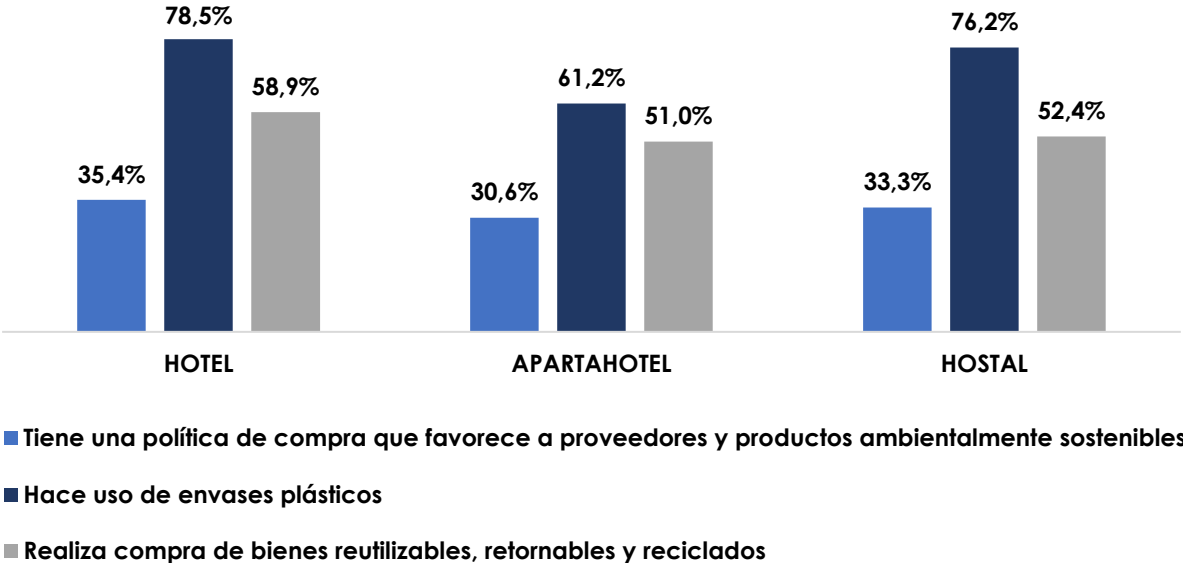


Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

A continuación, se presentan los tres indicadores que están relacionados con las compras que realiza el establecimiento como bienes de capital, alimentos, bebidas, entre otros, se encontró cómo dos de los tres indicadores propuestos, los cuales son “Hacer uso de envases plásticos” y “Realizar compra de bienes reutilizables, retornables y reciclados” presentan una participación moderada en el número de establecimientos que los practican, encontrándose esta entre el 50,0 % y 80,0 % de establecimientos encuestados.

También se puede observar como el indicador relacionado con “Tener una política de compra que favorece a proveedores y productos ambientalmente sostenibles” presenta un menor porcentaje de establecimientos que los promueven o cumplen, presentándose para este indicador una participación inferior al 40,0 % de establecimientos los practican.

**Gráfica 9. Compras realizadas por en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

En la parte final del eje de sostenibilidad ambiental, se indago sobre las necesidades de transporte de los censados y, si el establecimiento provee algunas de las siguientes opciones de transporte alternativo para el personal, de lo anterior se observó que más del 65,0 % de los

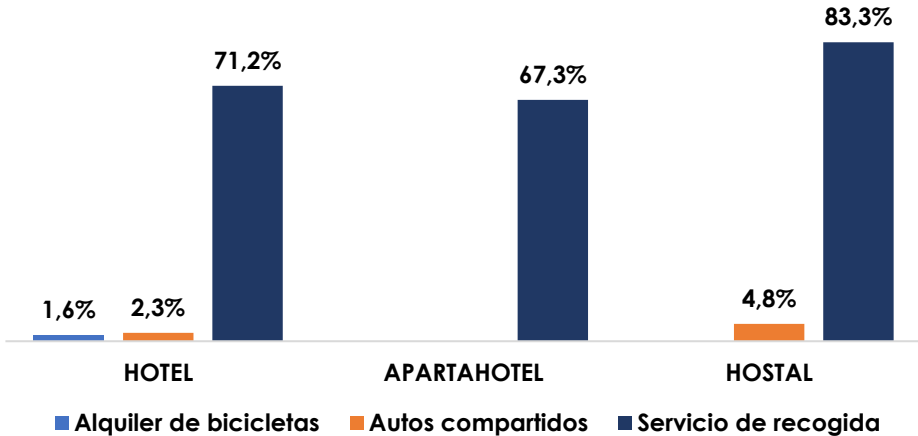




establecimientos en general utilizaban el servicio de recogida, así lo afirmó el 83,3 % de los hostales, igual que el 71,2 % de los hoteles y el 67,3 % de los apartahoteles.

Mientras que solo el 4,8 % de los hostales y el 2,3 % de los hoteles ofrecían el servicio de autos compartidos y el 1,6 % de los hoteles contaba con alquiler de bicicletas.

**Gráfica 10. Opciones de transporte alternativo para el personal en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

### SOSTENIBILIDAD CULTURAL

Para el cuarto ámbito que es el de Sostenibilidad Cultural, inicialmente se le pregunto a los establecimientos censados:

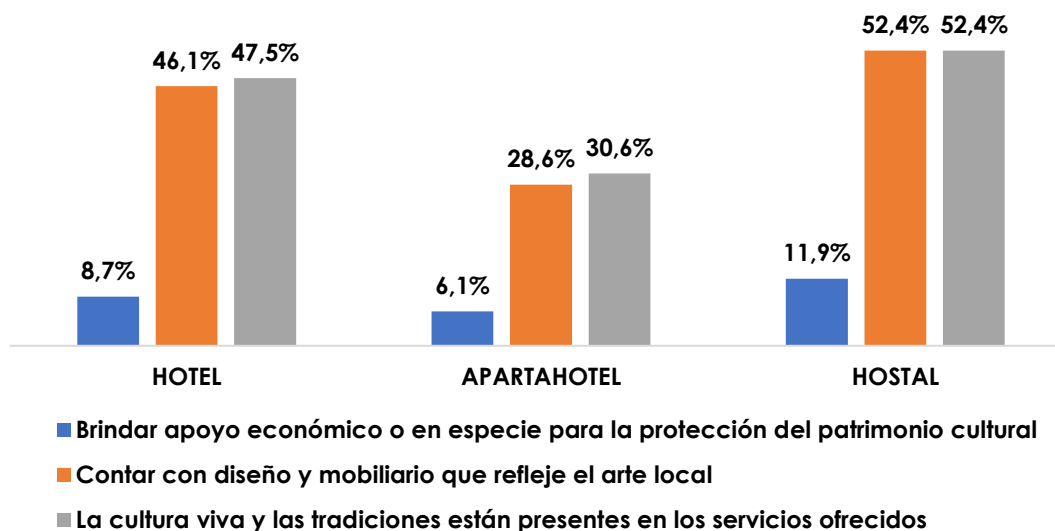
1. Si brindaban apoyo económico o en especie para la protección del patrimonio cultural.
2. Si contaban con diseño y mobiliario que refleje el arte local.
3. Si la cultura viva y las tradiciones están presentes en los servicios ofrecidos por el establecimiento.

Respecto al primer ítem, se encontró que solo el 8,7 % de los hoteles, el 6,1 % de los apartahoteles y el 11, % de los hostales brindaban apoyo económico o en especie para la protección del patrimonio cultural. Para la siguiente pregunta, se obtuvo que el 46,1 % de los hoteles, el 28,5 % de los

apartahoteles y el 52,4 % de los hostales contaban con diseño y mobiliario que refleje el arte local.

Mientras que el 47,5 % de los hoteles censados, el 30,6 % de los apartahoteles y el 52,4 % de los hostales indicaron que a cultura viva y las tradiciones están presentes en los servicios ofrecidos por el establecimiento.

**Gráfica 11. Acciones relacionadas con sostenibilidad cultural en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

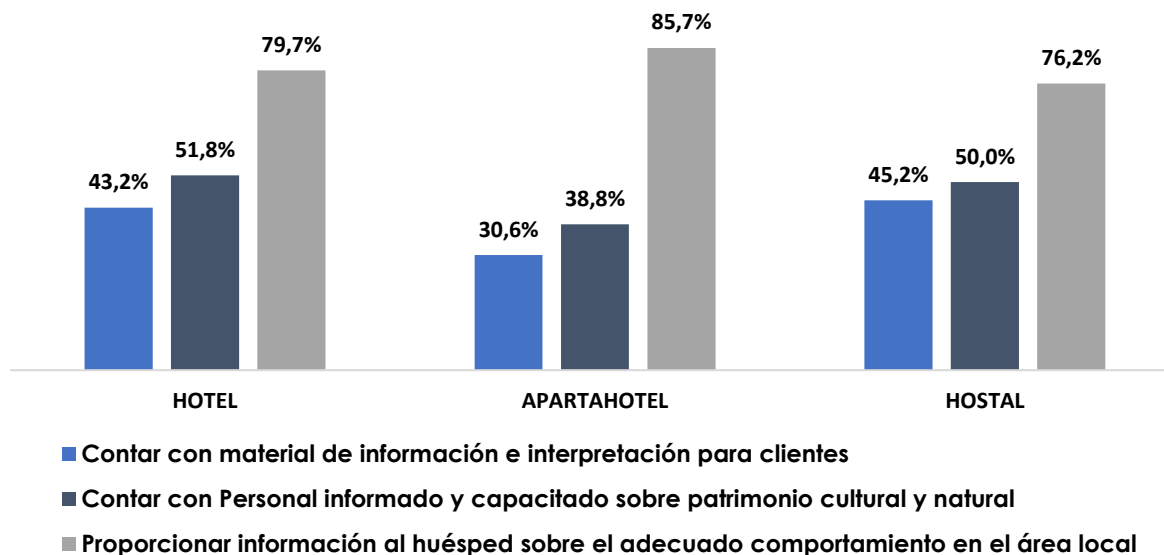
Para finalizar, se comentarán los resultados frente a la información e interpretación del patrimonio cultural y natural de Bogotá en los establecimientos de alojamiento y hospedaje. En promedio general, el 39,7 % de los establecimientos dio a conocer que contaba con material de información e interpretación para clientes, así lo afirmó más del 40,0 % de los hoteles y hostales y cerca del 31,0 % de los apartahoteles. Por su parte, un poco más del 45,0 % de todos los censados señaló que contaba con personal informado y capacitado sobre el patrimonio cultural y natural de la ciudad, esto según el 51,8 % de los hoteles, el 50,0 % de los hostales y el 38,8 % de los apartahoteles.

A su vez, alrededor del 80,0 % del total de los establecimientos dio a conocer que proporcionaba información al huésped sobre el adecuado



comportamiento en el área local, específicamente así lo dijo el 85,7 % de los apartahoteles, el 79,7 % de los hoteles y el 76,2 % de los hostales.

**Gráfica 12. Información e interpretación del patrimonio cultural y natural de Bogotá en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)**



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

## CONCLUSIONES

Tras obtener la información de cada indicador del módulo de sostenibilidad del Censo de Establecimientos de Alojamiento de Hospedaje en Bogotá 2023, entre los resultados más importantes de este se encuentran:

- Frente a servicio al cliente, se encontró que el 53,0 % de hoteles, el 63,3 % de los apartahoteles y el 69,0 % de los hostales contaban con un sistema de retroalimentación de clientes, por su lado, el 33,3 % de hoteles, el 38,8 % de los apartahoteles y el 35,7 % de los hostales contaban con un formulario que permitiría a las personas exponer necesidades de accesibilidad.
- Respecto a los indicadores de accesibilidad, se encontró que entre el 9,5 % y el 12,2 % del total de los establecimientos llevaban un registro de personas con discapacidad, personas mayores y/o necesidades de accesibilidad que se hospedan en el establecimiento.
- El 76,3 % de los censados indicó que contaba con un sistema para informar, monitorear, prevenir y responder sobre delitos, seguridad y los riesgos para la salud de los huéspedes.
- En promedio general, el 80,1 % de los establecimientos encuestados señaló que realizaba prácticas de conservación de energía, los hostales registraron el menor porcentaje de participación, siendo este de 78,6 %.
- Solo el 5,0 % de los encuestados respondió que empleaba fuentes renovables de energía en sus establecimientos, se resalta que ninguno de los apartahoteles afirmó lo anterior, dentro de las energías renovables se identificaron: eficiencia energética y tecnologías sostenibles, Programas Conciencia - Ambiental, transporte eléctrico y electrónico.
- El 50,4 % de los establecimientos encuestados respondió que cuenta con equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua, como: uso de recursos alternativos, tecnología y equipos eficientes, Programa Conciencia, baños y duchas ahorradores.
- Más del 90% del total de los hoteles, apartahoteles y hostales encuestados no cuentan con estrategias que permita hacer monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero, las cuales producen como causa de realizar su actividad económica.
- Con relación a los indicadores propuestos sobre los residuos sólidos producidos por los establecimientos de alojamiento, se evidenció que,





en promedio general, el 77,9 % de los establecimientos censados, realizaba prácticas para el buen manejo de residuos sólidos.

- El 77,2 % del total de establecimientos realizaba la separación por tipo de residuo, el 66,9 %, señaló que el personal y clientes tienen directrices sobre cómo minimizar residuos, el 62,6 % contaba con un plan de manejo de residuos sólidos, el 57,3 % reciclaba o reutilizaba los residuos sólidos, mientras que el 37,7 % establecía metas para disminución de residuos sólidos.
- Se observó que más del 65,0 % de los establecimientos en general utilizaban el servicio de recogida de transporte, así lo afirmó el 83,3 % de los hostales, igual que el 71,2 % de los hoteles y el 67,3 % de los apartahoteles. Mientras que solo el 4,8 % de los hostales y el 2,3 % de los hoteles ofrecían el servicio de autos compartidos y el 1,6 % de los hoteles contaba con alquiler de bicicletas.
- En cuanto a la sostenibilidad cultural, se dio a conocer el 8,7 % de los hoteles, el 6,1 % de los apartahoteles y el 11, % de los hostales brindaban apoyo económico o en especie para la protección del patrimonio cultural.
- Finalmente, alrededor del 80,0 % del total de los establecimientos informó que proporcionaba información al huésped sobre el adecuado comportamiento en el área local, específicamente así lo dijo el 85,7 % de los apartahoteles, el 79,7 % de los hoteles y el 76,2 % de los hostales.

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Medición de la satisfacción del cliente con el servicio prestado en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	17
Gráfica 2. Medición de la accesibilidad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	18
Gráfica 3. Recursos con los que cuentan los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	19
Gráfica 4. Medición de la relación con la comunidad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	21
Gráfica 5. Conservación de energía en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	23
Gráfica 6. Conservación y calidad del agua en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	25
Gráfica 7. Monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	26
Gráfica 8. Manejo de residuos sólidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.....	28
Gráfica 9. Compras realizadas por en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	29
Gráfica 10. Opciones de transporte alternativo para el personal en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	30
Gráfica 11. Acciones relacionadas con sostenibilidad cultural en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	31
Gráfica 12. Información e interpretación del patrimonio cultural y natural de Bogotá en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023) .....	32





## BIBLIOGRAFÍA

DANE. (2022). Encuesta Mensual de Alojamiento (EMA). Bogotá: DANE.

ICONTEC. (2004). NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 006. Bogotá: ICONTEC.

Instituto Distrital de Turismo, Secretaria de Desarrollo Económico,. (2023). *Propuestas Plan de Ordenamiento Territorial*. Bogotá.

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (2022). Normas técnicas sectoriales. *Normas técnicas sectoriales*. Bogotá, Colombia.



**OBSERVATORIO**  
DE TURISMO DE BOGOTÁ  
IDT



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

