



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

RELATORÍA DIALOGO CIUDADANO CÓDIGO ÉTICO DE TURISMO RESPONSABLE

FECHA: 28 de Septiembre 2023
HORA: 9 am a 11:30 am
LUGAR: Sala múltiple Torre A, Unicafam
ORGANIZADORES: Instituto Distrital de Turismo Subdirección de Desarrollo y Competitividad – Equipo de Cultura y Responsabilidad Turística
APOYOS: Martha Ramírez, Victoria Mora, Stella Barrera, David Calderón, Juan José Gómez, Yeidy Gaviria, Claudia Agudelo, Gina Pinilla, Andrés Felipe Díaz y Erika Barbón.
MODERADOR: Camila Benitez
PANELISTAS: Martha Ramírez y Astrid González

MINUTO A MINUTO

HORA INICIO	HORA FINAL	Dur. Min	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
8:30 a. m.	9:00 a. m.	30:00	Inscripción	<p>Se realizará registro de asistentes y entrega de ejemplares del Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá.</p> <p>Se dará tiempo para que todas las personas asistentes puedan ingresar y acomodarse.</p> <p>Entretanto, se presentarán los siguientes videos, de manera rotativa:</p> <ul style="list-style-type: none">● ABC del Turismo – Ética en Turismo● Código Ético de Turismo● Integridad y Transparencia
-	-	-	Presentadora da inicio	<p>Hace un saludo general, agradeciendo la asistencia al Diálogo Ciudadano.</p> <p>Indica que para quien lo requiera, Erika Barbón y Andrés Felipe Díaz disponen de formatos en papel para realizar preguntas por escrito durante la jornada.</p> <p>Indica que encontrarán en el salón unos códigos QR de modo que puedan hacer la evaluación de esta sesión.</p>



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

HORA INICIO	HORA FINAL	Dur. Min	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
				Para dar inicio formal, se cede la palabra a Cristina Viatela, Directora Escuela de Turismo y Gastronomía de la Fundación Universitaria Cafam, quién en su calidad de anfitriona del recinto, le dará la bienvenida a los asistentes.
9:05 am	9:10 am	05:00	Intervención UNICAFÁM	Cristina Viatela, Directora Escuela de Turismo y Gastronomía de la Fundación Universitaria Cafam
-	-	-	Presentadora	Indica que el evento cuenta con la participación de la Veeduría Distrital a quien extiende sus agradecimientos en nombre del IDT y le cede la palabra a Eliana Reyes, referente del sector desarrollo económico y hábitat de la Veeduría Distrital.
9:10 am	9:20 am	10:00	Veeduría Distrital	Espacio de la Veeduría Distrital para dar palabras generales o hacer una breve presentación de considerarlo necesario.
-	-	-	Presentadora	<p>Da paso a Martha Cecilia Ramírez, trabajadora social de la Universidad de La Salle, especialista en Planeación, gestión y control del Desarrollo Social. Cuenta con 28 años de experiencia en la implementación de procesos de sensibilización y capacitación orientados al desarrollo humano de las personas. En los últimos seis años, ha estado diseñando e implementando estrategias para prevenir violencias en contra de la niñez y adolescencia en el contexto del turismo en el Instituto Distrital de Turismo. Desde el año 2021, hace parte del equipo que ha liderado la construcción y difusión del Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá.</p> <p>Recuerda que para quien lo requiera, Erika Barbón y Andrés Felipe Díaz disponen de formatos en papel para realizar preguntas por escrito durante la jornada.</p> <p>Martha, realizará la Presentación Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá.</p>
9:20 am	10:00 am	40:00	Presentación Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá	Martha Ramírez realiza la presentación del Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá, indicando el origen, proceso de construcción, así como los principios y acuerdos esenciales que plantea el documento para su adopción por parte de los empresarios de turismo, autoridades públicas, comunidad residente y turistas de la ciudad.
-	-	-	Presentadora	Da paso a la sesión de preguntas sobre la gestión del Instituto Distrital de Turismo en relación con la construcción y difusión del Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá.
10:00	10:15	15:00	Preguntas del auditorio	<p>La presentadora explica la siguiente dinámica:</p> <p>Se abren los micrófonos para resolver 2 a 4 preguntas del auditorio tanto escritas como verbales.</p>



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

HORA INICIO	HORA FINAL	Dur. Min	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
-	-	-	Presentadora	Da paso a la intervención de Astrid González – presidenta ejecutiva Asociación Colombiana de Periodistas y Escritores de Turismo ACOPET. Presidenta de la Asociación Colombiana de Periodistas y Escritores de Turismo (ACOPET) y es consultora de Comunicaciones de ACOLAP - Asociación Colombiana de Parques de Atracciones y Diversiones.
10:15	10:35	20:00	Intervención ACOPET	Astrid González – presidenta ejecutiva Asociación Colombiana de Periodistas y Escritores de Turismo ACOPET; en su calidad de ciudadana y parte del sector turismo de la ciudad, plantea la importancia de la apropiación del Código y de la participación activa en la construcción de instrumentos para la adopción de los acuerdos que en él se plantean, por parte de la sociedad y en especial de los jóvenes y futuros miembros del sector turismo en la ciudad.
-	-	-	Presentadora	Da paso a la profesional Rocío Rozo, líder de la estrategia de apropiación de Bogotá como destino turístico en el Instituto Distrital de Turismo, quién moderará la sección de reflexiones y aportes por parte de los asistentes al diálogo. Informa que los aportes de este diálogo, serán el insumo para conformar un documento de recomendaciones para que la próxima administración adopte estrategias en relación con el Código.
10:35	10:55	20:00	Sección de reflexiones y aportes al Código	Rocío Rozo, modera la sección de reflexiones y aportes al Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá, planteando las siguientes preguntas: ¿Mediante qué estrategias considera, se puede motivar al sector para adoptar en sus procesos los acuerdos y compromisos que contiene el código? ¿Cómo consideran que podemos lograr que los residentes de la ciudad conozcan y apropien los acuerdos esenciales que les plantea el código? ¿Qué actores, acuerdos, principios o apartados consideran que sería importante incluir en el Código? ¿Cómo podrían ustedes involucrarse para darle vida al Código? Ver anexo: INFORME
10:55	11:05	05:00	Cierre	La presentadora realiza el cierre del evento así:



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

HORA INICIO	HORA FINAL	Dur. Min	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
				<p>Agradece la participación</p> <p>Recuerda que los aportes de este diálogo, serán el insumo para conformar un documento de recomendaciones para que la próxima administración adopte estrategias en relación con el Código.</p> <p>Invita a los asistentes a posar para una foto grupal mostrando los ejemplares del Código.</p> <p>Toma de Fotografía</p> <p>Invita a los asistentes a tomar su refrigerio, agradeciendo nuevamente la participación en el espacio.</p>

DESARROLLO

Se da inicio a las 8:30 de la mañana con el Diálogo Ciudadano. Toma la palabra la directora de la Fundación Universitaria CAFAM, quien da la bienvenida a la jornada de presentación del Código Ético. Luego, Eliana Reyes, delegada de la participación y los programas especiales de la Veeduría Distrital, referente para el Sector Desarrollo Económico, habla sobre la importancia de los espacios de participación y control social promoviendo la construcción de ciudadanos activos en el ejercicio de participar para acercarse a las entidades, interesándose en cómo se hace, por qué y para qué, y cuáles han sido los avances, entre otros temas. Es claro que desde el enfoque del diálogo ciudadano, este debe entenderse como un recurso de participación permanente donde se escuchan y responden preguntas, y se generan compromisos. De esta forma, los diálogos ciudadanos fortalecen la transparencia de las gestiones distritales e involucran en la creación de instituciones sólidas, responsables y sensibles que promuevan la responsabilidad de las entidades para comprometerse con la ciudadanía.

Luego, toma la palabra la profesional Martha Cecilia Ramírez, quien realiza un recorrido por la construcción y difusión del Código Ético del Turismo Responsable para Bogotá. Inicia su intervención corroborando el interés que tiene la ciudad de Bogotá en promover un turismo responsable. La iniciativa del código ético surge del equipo IDT con el propósito de fortalecer la responsabilidad en el turismo, con



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

la ayuda de las metodologías de la Universidad Uniagustiniana. Esto busca satisfacer las necesidades y ser aplicable para Bogotá.

Explico la importancia de reflexionar sobre cómo el sector contribuye con acciones objetivas hacia la reactivación económica tras varios meses de pandemia. Esto es relevante tanto para el sector turismo como en general. Estas acciones permitieron consolidar la comunicación con los actores del turismo, los prestadores de servicios turísticos y la cadena de valor del turismo. Se les preguntó qué debería incluir el código ético de turismo para Bogotá, y se obtuvieron respuestas valiosas, como ser un instrumento que genere conciencia sobre los beneficios del turismo y una herramienta amigable para orientar los comportamientos y prácticas responsables de los diferentes actores en la actividad turística de Bogotá.

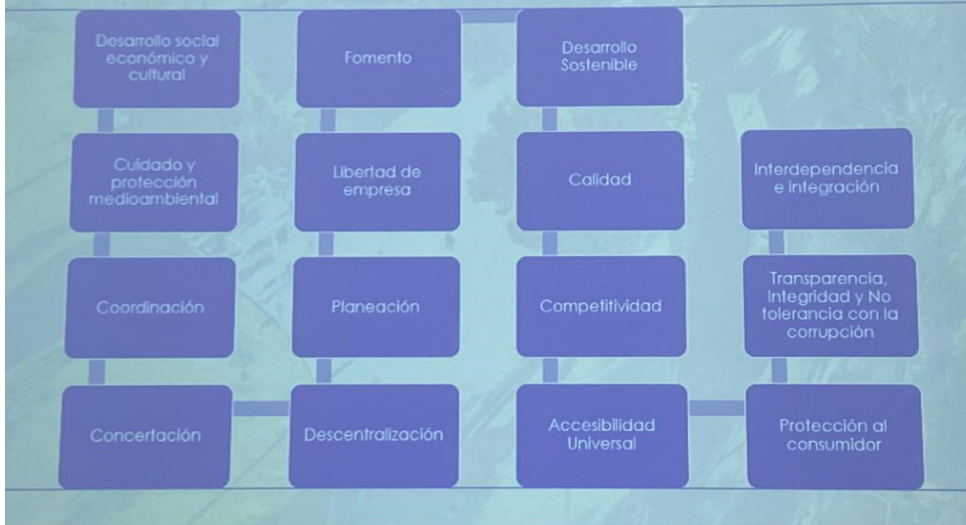
Todo esto se hace con el fin de eliminar prácticas que no generan confianza en el turismo y que aumentan la competencia desleal entre los prestadores de servicios turísticos y la cadena de valor. También se les preguntó si consideraban necesario la creación de un código ético para la ciudad, y las respuestas del equipo fueron afirmativas ‘sí, ya que hace explícitos los compromisos de las partes interesadas, como también orienta las prácticas de los distintos actores relacionados, proponiendo reglas de juego claras para la actividad turística fortaleciendo las relaciones de confianza y solidaridad entre turistas, empresarios y la comunidad anfitriona’.

También menciona los fundamentos para la construcción del código ético de turismo responsable, definiendo el turismo responsable como una actividad que se realiza con respeto por los lugares de acogida desde el punto de vista medioambiental, cultural, social y económico. Esto es aceptado y respetado por la comunidad receptora y protegido por las autoridades. Todo esto se desarrolla en los ámbitos económico, social, cultural y medioambiental, involucrando a actores como autoridades públicas del territorio, prestadores de servicios turísticos (PST), comunidad residente, turistas, y visitantes.



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

PRINCIPIOS DEL TURISMO RESPONSABLE



LAS EMPRESAS DEL SECTOR (PST Y ACTORES CONEXOS - 14) ACUERDAN:

- **Generar valor** a las experiencias turísticas
- **Trabajar** colaborativamente para fortalecer la competitividad de la cadena de valor.
- **Autorregularse** en el marco normativo vigente.
- **Velar** por la **calidad** de la información
- **Promover** el trabajo decente, digno e incluyente
- **Rechazar** cualquier forma de **violencia** sexual, física, psicológica y/o económica, cualquier forma de discriminación y la explotación de seres humanos, especialmente la de NNA.
- **Eliminar** las **barreras** que impidan la accesibilidad para todos.
- **Proteger** la **información** de las empresas y de las personas.
- **Promover** el intercambio de **saberes** y **experiencias** entre empresas
- **Conocer** los escenarios naturales aplicando su disfrute **seguro** y **responsable**.
- **Capacitarse** para la operación **sostenible** y **responsable** de los atractivos de naturaleza.
- **Monitorear, evaluar y medir** para aportar al desarrollo de la **sostenibilidad** en el destino.
- **Garantizar** la **sana competencia** a partir de la formalización de las plataformas.

Con todos estos insumos, desde el IDT, junto con el apoyo de varias universidades, se construyó una metodología llamada MESAS DE HABLANTES. Estas mesas estaban compuestas por alrededor de 55 grupos de trabajo y permitieron reunirse para pensar en el futuro del turismo, abordando las



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

preocupaciones en áreas económicas, sociales y medioambientales. De esta manera, se lograron acuerdos que clarifican y materializan el respeto por los derechos humanos como una regla dentro del turismo, llegando a un total de 14 acuerdos sectoriales.

Finalmente, la intervención concluye enfatizando la importancia de llevar a la práctica el código ético de forma activa y responsable.

Luego un miembro de la Asociación Nacional de Equipajeros del aeropuerto llamado Mario, propone una articulación entre los equipajeros y el código ético, mencionando un caso ocurrido en el aeropuerto en el que a una persona discapacitada al llegar, le ofrecieron una tarifa más baja para el servicio como el hotel, agregándole servicios adicionales. Sin embargo, al finalizar el servicio, terminó pagando más de lo acordado inicialmente, lo que resultó en un costo más alto que el de otros prestadores de este servicio. Por tanto, se plantea la necesidad de realizar una reunión para proteger a los turistas y los servicios que se les ofrecen a su llegada. La razón principal es que no solo existe competencia desleal y engaño, sino también un riesgo para la seguridad.

Se propone capacitar a las personas que prestan servicios turísticos para brindar una experiencia más acogedora desde la bienvenida al turista. Esta capacitación busca hacer la bienvenida más cálida y humana. La respuesta a esta inquietud es que desde el IDT se realizan sensibilizaciones para implementar estas mejoras.

Gabriel Prieto, miembro del Consejo Local de Barrios Unidos, solicita una mesa de seguridad con el IDT para abordar el problema del turismo sexual en la zona. También se plantea la necesidad de revisar el uso del suelo y la mezcla de usos en la región, así como definir las responsabilidades de los alcaldes locales. Se expresa preocupación e interés en fortalecer la mesa de seguridad mediante presupuestos participativos para lograr un mayor impacto en los proyectos relacionados con esta problemática.

Se hace hincapié en la importancia de denunciar y promover rutas de atención para prevenir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el contexto del turismo. Respecto a actividades sexuales pagas entre adultos, se destaca la necesidad de articular esfuerzos a nivel distrital para abordar esta problemática.

Astrid González, miembro de ACOJET (Asociación Colombiana de Periodistas y Escritores de Turismo), abre un espacio de reflexión sobre el Código Ético de Turismo.



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

Roció Rozo inicia un espacio de reflexión que permite recoger aportes de los asistentes para fortalecer el Código Ético. Esto se hará a través de preguntas diseñadas por el equipo de la Subdirección de Desarrollo y Competitividad.

****Pregunta:**** ¿Mediante qué estrategias se puede motivar al sector a cumplir con los acuerdos y compromisos del código?

****Respuestas:****

- David Santos, estudiante de Gastronomía, sugiere difundir fragmentos comprensibles del código en reuniones y espacios del IDT, a través de redes sociales como TikTok, Instagram y Facebook.
- Jairo Guzmán, miembro de la Asociación Nacional de Equipajeros, propone que el conocimiento del código sea parte del plan de estudios de estudiantes y personas relacionadas con el sector turismo.
- Dana Espinoza, estudiante de la Uniagustiniana, enfatiza la necesidad de que los prestadores de servicios turísticos busquen distinción dentro de la cadena de valor del turismo para fortalecer sus servicios.
- Daniela Ruiz, estudiante de turismo de la Uniagustiniana, propone fomentar la socialización del código entre jóvenes y niños a través de videos y cortometrajes.
- Yisel López, estudiante de Hotelería y Turismo de la Uniagustiniana, destaca la importancia de prestar atención a los vendedores ambulantes que forman parte de los corredores turísticos.

****Pregunta:**** ¿Cómo considera que podemos lograr que los residentes de la ciudad conozcan y se comprometan con los acuerdos esenciales del código?

****Respuestas:****

- Laura, estudiante de Gastronomía en Unicafam, sugiere la realización de ferias y eventos para educar a las personas y resaltar la importancia del sector turístico y gastronómico.
- Natalia Marín, estudiante de Hotelería y Turismo de la Uniagustiniana, propone la realización de talleres y foros dirigidos a jóvenes y niños para fomentar el orgullo por su lugar de residencia y su relación con el turismo.



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

- Se plantea la posibilidad de generar una campaña desde las instituciones que destaquen los acuerdos esenciales del código ético del turismo, enfatizando el respeto.

****Cierre:**** Se invita al público a completar el cuestionario QR de preguntas y evaluación de la actividad. Además, se anima a las personas a ser embajadores del código ético de responsabilidad turística.