



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

RELATORIA

Diálogo Ciudadano Bogotá sin barreras, turismo para todas las personas

FECHA: Septiembre 25 de 2025
HORA: 9:30 a 11:30 am
LUGAR: Virtual en Google Meet - meet.google.com/rre-aomk-mqh

Grabación disponible en:

<https://drive.google.com/file/d/1Xw2sGtGT7Oth5IUe0Izj3fKCC9q9CNLf/view?usp=sharing>

ORDEN DEL DÍA

1. Saludo de bienvenida y presentación del orden del día.
2. Presentación y saludo de a cargo de la Dra. Andrea Cumbe, Profesional de la Veeduría Delegada para la Participación y los Programas Especiales, de la Veeduría Distrital de Bogotá.
3. Conversación: Gestión del Diseño Universal para el Turismo, a cargo de Ricardo Becerra Sáenz, Experto en Accesibilidad de la Veeduría Distrital Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos
4. Conversación: Buenas prácticas en turismo accesible en destinos, a cargo de Juan Carlos Ortiz Guerrero, Experto en Accesibilidad de la Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información del IDT
5. Conversación: Estrategia de Turismo Accesible en Bogotá, a cargo de Camila Benítez Profesional Líder del equipo de Cultura y Responsabilidad Turística - Subdirección de Desarrollo y Competitividad del IDT
6. Foro Online: Hacia la eliminación de barreras en Bogotá como destino turístico, a cargo de Alexandra Torres, Líder del Eje de Gobernanza de la Estrategia Bogotá Destino Turístico Inteligente del IDT
7. Cierre del diálogo

DESARROLLO

Como parte de los ajustes razonables y con el fin de garantizar la accesibilidad, el *Diálogo Ciudadano Bogotá sin barreras*, turismo para todas las personas contó con la participación de los intérpretes Andrés Bernal y Nicolás Sánchez.



1. Saludo de bienvenida y presentación del orden del día.

La moderación del *Diálogo Ciudadano Bogotá sin barreras, turismo para todas las personas* estuvo a cargo de Natalia Sáenz, profesional del equipo de Cultura y Responsabilidad Turística de la Subdirección de Desarrollo y Competitividad del IDT. '

Previo al desarrollo del *Diálogo Ciudadano*, se mencionó que el IDT se unió a la conmemoración de la Semana de las Personas Sordas, que se llevó a cabo del 22 al 26 de septiembre.

El *Diálogo Ciudadano Bogotá sin barreras, turismo para todas las personas* tuvo como objetivo “generar un espacio de participación incluyente y constructivo en el que diversos actores sociales, institucionales y del sector turístico dialoguen y propongan acciones concretas para avanzar hacia un turismo accesible, equitativo y sin discriminación en Bogotá, identificando barreras existentes y co-creando soluciones que promuevan el derecho de todas las personas a disfrutar de la ciudad, sin importar su condición física, sensorial, cognitiva, social o económica”.

2. Presentación y saludo de a cargo de la Dra. Andrea Cumbe, Profesional de la Veeduría Delegada para la Participación y los Programas Especiales, de la Veeduría Distrital de Bogotá.

La apertura estuvo a cargo de Dra. Andrea Cumbe, Profesional de la Veeduría Delegada para la Participación y los Programas Especiales, quien habló en representación de la Dra. Adriana Herrera, Beltrán, Veedora Distrital de la Ciudad Bogotá. La Dra. Andrea Cumbe invitó a la ciudadanía a participar en los diálogos ciudadanos como un ejercicio de control social que constituye un derecho y, al mismo tiempo, una obligación de las entidades públicas en el marco de un ejercicio de rendición de cuentas. Destacó que la Veeduría está para garantizar que la participación sea una realidad efectiva.

3. Conversación: Gestión del Diseño Universal para el Turismo, a cargo de Ricardo Becerra Sáenz, Experto en Accesibilidad de la Veeduría Distrital Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

La primera intervención estuvo a cargo de Ricardo Becerra Sáenz, en representación de la Veeduría Distrital. Su presentación giró en torno a la necesidad de cambiar la manera en que las entidades y actores del sector entienden la garantía de derechos a partir del diseño universal para el turismo. Señaló que este no debe asumirse únicamente como el cumplimiento de normas, sino como una postura ética y un acto de hospitalidad que busca derribar barreras y abrir oportunidades. Invitó a cuestionarse si realmente la ciudad cuenta con una oferta accesible y explicó que la gestión del diseño universal es fundamental dado que cada persona merece sentirse bienvenida. Así mismo resaltó que la accesibilidad no es un favor, sino un derecho; y los que destinos que piensan en todas las personas brillan más y fortalecen la convivencia.

Ricardo Becerra Sáenz subrayó que todos los sectores deben contribuir a la reducción de barreras: a través de: la gobernanza, liderando políticas y planes; el sector privado, mediante la oferta de servicios accesibles; la sociedad civil y la academia, con su capacidad de aportar conocimiento y formación; y los medios de comunicación, a través de un lenguaje respetuoso hacia las personas



con discapacidad. Además, propuso un camino de acción que incluye escuchar las voces históricamente silenciadas, mapear barreras de distinta índole, diseñar en co-creación con la ciudadanía, ajustar procesos con flexibilidad y propender por la sostenibilidad de los destinos. Introdujo el concepto de “ciudadanía”, entendido como la capacidad de la ciudadanía de cuidarse mutuamente para garantizar experiencias turísticas inclusivas. La presentación cerró con la elaboración de un manifiesto colectivo en el que la ciudadanía expresó compromisos individuales para aportar a la gestión del diseño universal en el turismo.

4. Conversación: Buenas prácticas en turismo accesible en destinos, a cargo de Juan Carlos Ortiz Guerrero, Experto en Accesibilidad de la Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información – IDT

Posteriormente, Juan Carlos Ortiz conversó sobre “Bogotá como destino accesible”. En su presentación recordó que ningún lugar es 100% accesible, y resaltó que la ciudad es hoy mucho más incluyente que hace 25 años. Ejemplos de la inclusión de la accesibilidad se encuentran en el Sistema Integrado de Transporte de Bogotá, en la inclusión de la accesibilidad en TransMiCable y en la mejora progresiva en TransMilenio. Estas mejoras progresivas evidencian avances concretos. Además, en 2023, Bogotá fue reconocida como Destino Turístico Inteligente, alcanzando un 80% de cumplimiento en los criterios de *gobernanza, innovación, accesibilidad, sostenibilidad y tecnología*. Entre los espacios y servicios accesibles se destacan el Congreso de la República, con señalética en braille y alto contraste; varios hoteles de la ciudad; Maloka; el Museo de Bogotá, con maquetas y tapetes multisensoriales; la Quinta de Bolívar, con información en audio y en Sistema Braille; diferentes parques como Sauzalito y Villa Mayor, que cuentan con rampas e infraestructura adaptada; y espacios para la cultura y el transporte como el Aeropuerto El Dorado, el Planetario, la Biblioteca Julio Mario Santo Domingo y el Jardín Botánico. Juan Carlos Ortiz concluyó que la accesibilidad es un proceso que se construye poco a poco y que, idealmente, debería pasar desapercibida, de modo que las experiencias turísticas fluyan de manera natural para todas las personas.

5. Conversación: Estrategia de Turismo Accesible en Bogotá, a cargo de Camila Benítez Profesional Líder del equipo de Cultura y Responsabilidad Turística - Subdirección de Desarrollo y Competitividad- IDT

La tercera presentación estuvo a cargo de Camila Benítez, del Instituto Distrital de Turismo (IDT), quien expuso la Estrategia de Turismo Accesible de Bogotá. En su presentación explicó que la misión del IDT es fortalecer, promocionar y posicionar a Bogotá como un destino turístico competitivo, sostenible, seguro, accesible e incluyente, a través de la gestión de políticas, planes y proyectos que impulsen el desarrollo humano y socioeconómico de la ciudad. Este es un objetivo que se logra mediante la generación de información, el desarrollo de productos turísticos y la promoción de la ciudad como un destino atractivo y diverso a nivel nacional e internacional. Adicionalmente mencionó que la ciudad cuenta con la Política Pública Distrital de Turismo *Bogotá Destino Turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente (2023–2033)* que incorpora compromisos específicos en materia de accesibilidad. En este sentido, la Estrategia de Turismo Accesible busca eliminar barreras físicas, comunicativas y actitudinales a través de procesos de sensibilización, capacitación, asistencia técnica, articulación interinstitucional y promoción.

Entre los avances más destacados se encuentran

- La ciudad cuenta con 88 señales turísticas accesibles (que cuentan con alto relieve, Sistema Braille, y a las que se les realiza mantenimiento constante).
- La creación de la Red de Turismo Accesible de Bogotá (2022), que actualmente cuenta con 18 prestadores vinculados.
- El desarrollo de la Mesa Distrital de Accesibilidad (establecida por el Acuerdo 894 de 2023, y reglamentada a través de la Resolución 031 de 2024). Dada la transversalidad del sector turismo, la Mesa Distrital de Accesibilidad, está liderada por el Instituto Distrital de Turismo (IDT) y cuenta con la participación de entidades como la Secretaría General, la Secretaría de Movilidad, el Instituto de Desarrollo Urbano, la Veeduría Distrital, la Secretaría de Integración Social, la Subdirección para la Discapacidad, TransMilenio, el Metro de Bogotá, la Secretaría Distrital de Planeación, el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, la Secretaría Técnica de Discapacidad, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte y el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. Adicionalmente está conformada por las personas con discapacidad designadas por las organizaciones de la sociedad civil.
La Mesa Distrital de Accesibilidad se reúne dos veces al año. En este momento existe un Plan de Acción que busca mejorar las acciones a nivel distrital para mejorar el turismo accesible.
- En 2024 se llevó a cabo el Curso “Turismo con IDEA” (Inclusión, Diversidad, Equidad, Accesibilidad) que estuvo dirigido a prestadores de servicios turísticos, de los cuales 21 prestadores se certificaron.
- Adicionalmente, se publicaron los documentos *Cartilla de Comunicación Incluyente* y *Guía para la comunicación e información accesible*, que buscan reducir las barreras actitudinales y en la comunicación.
- Otro de los logros fue la adquisición de la herramienta SANDI para convertir la página web del IDT en páginas web accesibles y garantizar el acceso a personas ciegas o con baja visión, para que puedan navegar los contenidos web sin ningún problema.
- Por otro lado, se ha trabajado en la Sensibilización para el Turismo Accesible: este fue un proceso de sensibilización para el fortalecimiento de un servicio incluyente y accesible, que contó con la participación de Ricardo Becerra Sáenz y en el que beneficiaron 426 personas.
- Adicionalmente, en las localidades se han capacitado a 81 prestadores de servicios turísticos de las localidades de Usaquén, Suba, San Cristóbal y La Candelaria.
- En este momento se está desarrollando la Capacitación en Turismo Accesible dirigida a actores vinculados y conexos a la cadena de valor del turismo.
- Se está trabajando en la construcción de la Guía de Turismo Accesible de Bogotá. Esta Guía busca identificar la oferta turística accesible de Bogotá para difundirla y que pueda ser disfrutada por todas las personas independientemente de sus condiciones. Durante el Diálogo se invitó a la ciudadanía a ser partícipe de este proceso.
- El mes pasado la estrategia ganó la convocatoria de FUNDIR y FONTUR para posicionar a los destinos turísticos del país como referentes turísticos accesibles. En esa convocatoria, Bogotá cumplió los requisitos en un 100%, y como resultado la ciudad contará con el apoyo de FUNDIR y FONTUR para la construcción de un plan estratégico para el



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

posicionamiento del turismo accesible, que contará con los insumos desde el Instituto Distrital de Turismo. Dentro de los beneficios adicionales de esta convocatoria, se caracterizarán y certificarán hasta 20 atractivos turísticos, se participará en el diplomado en gestión de diseño universal para destinos turísticos y se hará parte de la Guía de Turismo Accesible de Colombia, entre otras estrategias de promoción.

6. Foro Online: Hacia la eliminación de barreras en Bogotá como destino turístico, a cargo de Alexandra Torres, Líder del Eje de Gobernanza de la Estrategia Bogotá Destino Turístico Inteligente - IDT

Finalmente, se desarrolló un foro ciudadano en línea, cuyo objetivo fue recoger experiencias y propuestas para avanzar hacia una Bogotá más accesible como destino turístico inteligente. El Foro estuvo a cargo de Alexandra Torres, e incluyó la participación de la Ciudadanía a través de las preguntas:

Pregunta 1. Respondida por la ciudadanía a través de la herramienta Menti

¿Qué palabra o idea se te viene a la mente cuando piensas en accesibilidad?



Pregunta 2. Respondida por la ciudadanía a través de la herramienta Menti



Ver al Editor

¿Cuál es la mayor barrera que has identificado para que todas las personas disfruten de los espacios turísticos o culturales de Bogotá?

Inseguridad y Barreras Actitudinales

- Inseguridad
- barreras actitudina
- ACTITUDINAL
- Falta de empatia
- Empatia

Infraestructura y Accesibilidad

- La infraestructura
- Arquitectónicas especialmente en accesos a lugares y baños
- Andenes
- Espacios adaptados para cada uno dependiendo su condición

Desinformación y Gobernanza

- Infraestructura y de comunicación. La desinformación
- Burocracia
- Gobernanza
- No están pensados para todos

Humanidad y Solidaridad

- Humanidad y solidaridad

Others

- Accesibilidad, falta de información, falta de empatia

Espacios Reducidos y Adaptados

- Espacios reducidos

≡ < 2 > | K | 🗑️ | 📄 Desagrupar | 🔍

😄 4 🙌 18 👤 3 ✅

El Foro finalizó con la pregunta ¿Qué necesita Bogotá para ser un destino turístico más accesible? Para responder esta pregunta, se le otorgó la palabra algunos participantes. Entre las respuestas a las preguntas vale destacar propuestas como:

- Es necesario fortalecer los procesos de formación y sensibilización dirigidos a eliminar las barreras actitudinales y en la comunicación, comenzando desde los colegios.
- Es necesario fomentar una cultura de apropiación cultural, orientada hacia el cuidado del espacio público y de los lugares accesibles.
- Es fundamental mejorar la formación de los guías de turismo profesionales en temas de accesibilidad, con el fin de mejorar la prestación del servicio para todas las personas independientemente de sus condiciones.
- Es importante mejorar las condiciones de infraestructura del espacio público para reducir las barreras físicas.
- Es relevante comenzar a implementar procesos de formación en Lengua de Señas Colombiana.

7. Cierre del diálogo

Finalmente se hizo el cierre del diálogo, el cual estuvo a cargo de Victoria Mora, profesional de la Subdirección de Planeación del IDT, quien difundió el formulario para la evaluación del espacio.

Se anexa el listado de asistencia.

Elaboró: Natalia Sáenz Rengifo, profesional de la Subdirección de Desarrollo y Competitividad – IDT.