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

ACTA
Diálogo Ciudadano
Inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turismo

Fecha: Martes 29 de septiembre de 2026
Horario: 8:30 a.m. – 10:30 a.m.
Lugar: https://teams.microsoft.com/meet/251041998552741?p=bluMRVSnSnPyps6zjX

Grabación disponible en: Virtual Diálogo Ciudadano Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en el Sector Turismo-20260929_084245-Grabación de la reunión.mp4

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo de bienvenida y presentación del orden del día.
2. Presentación *Estrategia de Turismo Accesible de Bogotá,* a cargo de Camila Benítez, líder del Equipo de Cultura y Responsabilidad Turística, Subdirección de Desarrollo y Competitividad.
3. Presentación *Inclusión laboral de personas con discapacidad,* a cargo de Diana Palma, Coordinadora Secretaría Técnica Distrital de Discapacidad
4. Presentación *Cuando la inclusión se hace realidad: una experiencia desde el Museo Nacional*, a cargo de Néstor Martínez, profesional del Museo Nacional
5. Conversación "Inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turismo"
6. Presentación de la Veeduría Distrital, a cargo de Sandra Patricia Bolaños Castelblanco, profesional de la Veeduría delegada para la Participación y los Programas Especiales
7. Cierre

DESARROLLO

Como parte de los ajustes razonables y con el fin de garantizar la accesibilidad, el *Diálogo Ciudadano "Inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turismo"*, contó con la participación de los intérpretes en lengua de señas colombiana (LSC) Elizabeth Arévalo Cancino y Dayimar Álvarez.

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

La moderación del *Diálogo Ciudadano "Inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turismo"*, estuvo a cargo de Camila Benitez, profesional especializado del equipo de Cultura y Responsabilidad Turística de la Subdirección de Desarrollo y Competitividad del IDT.

El encuentro inició con un saludo del Instituto Distrital de Turismo, en el marco del mes de las personas sordas, destacando la importancia de continuar fortaleciendo tanto la accesibilidad turística como la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

El *Diálogo Ciudadano "Inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turismo"*, 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 promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turismo, identificando retos y co-creando soluciones para la eliminación de barreras y sesgos hacia las personas con discapacidad.".

2. **Presentación *Estrategia de Turismo Accesible de Bogotá*, a cargo de Camila Benítez Líder Equipo de Cultura y Responsabilidad Turística, Subdirección de Desarrollo y Competitividad:**





La primera intervención estuvo a cargo de Camila Benítez, líder del Equipo de Cultura y Responsabilidad Turística, de la Subdirección de Desarrollo y Competitividad. Su presentación destacó los siguientes puntos:

- La Estrategia de Turismo Accesible parte de la implementación de la Política Pública Distrital de Turismo “Bogotá Destino Turístico Sostenible, Inteligente, Responsable e Incluyente”, con proyección al 2033, cuyo desarrollo se enmarca en el modelo de Destino Turístico Inteligente, que cuenta con los ejes de gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.
- A partir de ese marco normativo, el Instituto Distrital de Turismo (IDT) implementa la Estrategia de Turismo Accesible, que tiene como objetivo promover el desarrollo y el posicionamiento de la accesibilidad turística en Bogotá Región, mediante la implementación de acciones orientadas a la eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales, para que todas las personas disfruten en igualdad de condiciones de la oferta turística de la ciudad.
- Uno de los componentes prioritarios de la estrategia es la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turismo. En este sentido, el IDT tiene el reto de definir e implementar, junto con otras entidades y organizaciones, una ruta de inclusión laboral para el sector. El Diálogo ciudadano se planteó como un espacio para recoger experiencias, prácticas e ideas que contribuyan a que el turismo en Bogotá avance hacia mayores oportunidades de participación laboral para las personas con discapacidad.
- Entre los avances presentados se destacó la Mesa Distrital de Accesibilidad para el Turismo, creada mediante el Acuerdo 894 de 2023, como espacio de articulación entre entidades distritales y organizaciones de personas con discapacidad.

- Asimismo, se resaltaron las acciones de formación, particularmente el curso virtual “Turismo sin barreras: accesibilidad, servicio e inclusión laboral en el sector turístico”, que contó con 125 personas que culminaron los cinco módulos.
- También se señaló el acompañamiento técnico a prestadores y atractivos turísticos mediante autodiagnósticos, planes de trabajo y herramientas relacionadas con accesibilidad e inclusión laboral.
- Finalmente, se presentaron avances en materia de promoción de la oferta turística accesible de Bogotá, destacando que la ciudad cuenta con 29 atractivos turísticos publicados en TUR4all, plataforma internacional especializada en accesibilidad turística, y con la Guía de Turismo Accesible de Bogotá, que recopila información sobre atractivos y oferta turística que han avanzado en la eliminación de barreras. Estos instrumentos buscan facilitar el acceso a información sobre las condiciones de accesibilidad y visibilizar los esfuerzos del sector para ofrecer experiencias turísticas más incluyentes.

3. **Presentación *Inclusión laboral de personas con discapacidad,* a cargo de Diana Palma, Coordinadora Secretaría Técnica Distrital de Discapacidad**





La segunda presentación estuvo a cargo de Diana Palma, Coordinadora Secretaría Técnica Distrital de Discapacidad. Su presentación destacó los siguientes puntos:

- Si bien la inclusión laboral para personas con discapacidad, es un tema que ha obtenido mayor visibilidad reciente por la normatividad vigente, aún se requiere sensibilización ciudadana. En ese sentido, la discapacidad no concierne solo a quienes la tienen, sino que hace parte de la diversidad de la realidad social, toda vez que el trabajo digno es un derecho humano que implica asegurar su acceso, permanencia y desarrollo en condiciones de igualdad y sin discriminación. Esto exige, abrir vacantes, transformar entornos físicos y culturales, eliminar barreras, garantizar la accesibilidad y realizar ajustes razonables.
- De poco sirve un entorno físicamente accesible si los equipos de trabajo ven la discapacidad como una carga y no como una posibilidad. En el turismo, un sector que conecta personas, territorios y servicios, esta perspectiva cobra especial relevancia, pues un turismo verdaderamente inclusivo requiere equipos diversos capaces de comprender las necesidades de distintos visitantes.
- En el componente normativo, la Ley 1346 de 2009, ratifica la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. El artículo 27 reconoce el derecho al trabajo en entornos abiertos, inclusivos y accesibles. Por otra parte, la Ley Estatutaria 1618, busca operacionalizar ese mandato mediante ajustes razonables y acciones afirmativas, y el Decreto 2011 de 2017, compromete al sector público con la vinculación de personas con discapacidad, aunque persiste una brecha de cumplimiento. La Ley 361 de 1997, contempla garantías laborales e incentivos tributarios, y el Decreto 287 aborda preferencias en la contratación pública. La Ley 2466 (reforma laboral), fija una cuota obligatoria de

contratación de personas con discapacidad para empresas privadas con más de 100 empleados, exigible desde 2026 tras un periodo de transición. La presentación enfatizo en que Colombia era el único país de Latinoamérica sin esta cuota, y la ley responde a este problema público, invitando a entender la norma no como una obligación impuesta, sino como un compromiso y una corresponsabilidad, pues el trabajo aporta ingreso, autonomía, pertenencia y dignidad.

- Según las cifras del DANE para el trimestre mayo-julio de 2026, la tasa global de participación fue del 21,2 % para la población con discapacidad frente al 67,1 % para la población sin discapacidad, una diferencia de 45,9 puntos porcentuales. La tasa de ocupación fue del 19,4 % frente al 61,7 %, con una brecha de 42,4 puntos.
- Respecto a las ventajas de vincular talento con discapacidad, se expusieron percepciones de empresas y líderes que ya lo han hecho: mayor productividad, lealtad, bajo ausentismo y fuerte compromiso organizacional; innovación real, derivada de la capacidad creativa y de resolución de problemas desarrollada frente a las barreras del entorno.
- También se presentaron beneficios tangibles para las organizaciones: incentivos tributarios (Ley 361), preferencias en contratación pública (Colombia Compra Eficiente), certificaciones y reconocimientos como el Sello Incluyente de la Secretaría de Desarrollo Económico, articulación con la oferta distrital de empleabilidad e intermediación laboral (ferias laborales, acompañamiento de la Secretaría de Integración Social y trabajo de la Subcomisión para la Inclusión Social, Laboral y Productiva), además de menor riesgo legal y mejor posicionamiento ante grupos de interés.
- Como retos persistentes se señalaron las bajas expectativas, que constituyen en sí mismas una forma de exclusión, ya que la inclusión implica exigir con igualdad y contratar por capacidades y no por la discapacidad. Así mismo es necesario propender por la accesibilidad física y digital; la formación y sensibilización de los equipos; y la necesidad de un proceso de selección consciente, que revise el perfil requerido y la adecuación de las instalaciones antes de abrir una vacante, para evitar frustraciones que se atribuyan erróneamente a la persona.
- Como mensaje de cierre, desde la Secretaría Técnica se invitó a los actores de la cadena hotelera y turística a reconocer en el talento diverso como una oportunidad de buenas prácticas y a contribuir al respeto y garantía del derecho al trabajo.

4. **Presentación *Cuando la inclusión se hace realidad: una experiencia desde el Museo Nacional,* a cargo de Néstor Martínez Profesional del Museo Nacional**



Su presentación destacó los siguientes puntos:

- El Museo Nacional cuenta con un Programa de Comunidades, Accesibilidad e Inclusión con más de 20 años de trayectoria. Desde el 2014, dentro del programa comenzó a fortalecerse la vinculación de personas con discapacidad a sus ciclos de formación y, posteriormente, a procesos de mediación cultural. Teniendo en cuenta esos antecedentes, el expositor mencionó que ingresó mediante un proceso de convocatoria y formación, inicialmente con acompañamiento y posteriormente desarrollo sus funciones con mayor autonomía.
- La experiencia mostró que la inclusión laboral no consiste únicamente en contratar a una persona con discapacidad, sino en generar condiciones para que pueda desarrollarse profesionalmente, participar en las decisiones, aportar ideas y construir relaciones de colaboración con sus compañeros.
- El expositor destacó que, con el paso del tiempo, dejó de ser percibido principalmente como “la persona ciega” para ser reconocido como un profesional y mediador del museo. El acompañamiento inicial se transformó progresivamente en relaciones laborales basadas en la reciprocidad y la autonomía.
- La experiencia también evidenció la importancia de vincular a personas con discapacidad en el codiseño y evaluación de las experiencias accesibles. En el Museo Nacional, sus aportes contribuyeron al desarrollo de herramientas y experiencias que incorporaronn audio, braille, lengua de señas, réplicas táctiles, texturas, temperaturas, formas y otros recursos multisensoriales.

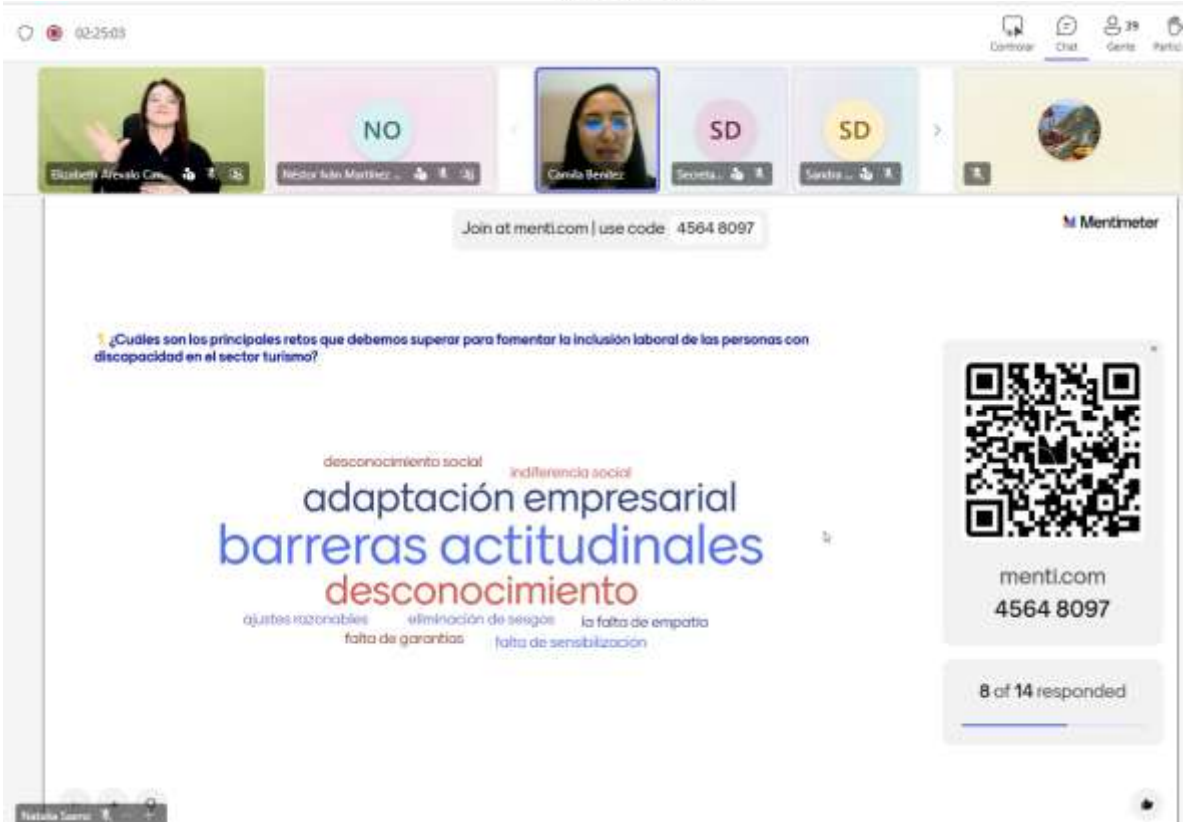
- Este caso fue presentado como una experiencia concreta de cómo la inclusión laboral puede contribuir simultáneamente al fortalecimiento de la organización y a la construcción de servicios y experiencias turísticas más accesibles.

5. **Conversación "Inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turismo" a cargo de Camila Benítez líder Equipo de Cultura y Responsabilidad Turística, Subdirección de Desarrollo y Competitividad, y Bárbara González, profesional de la Subdirección de Planeación**

Finalmente, se adelantó un espacio de participación y de diálogo con la ciudadanía que contó con una dinámica de participación en dos momentos por pregunta. Primero, las personas respondieron a través de Mentimeter (por código QR o enlace en el chat). Después se abrieron los micrófonos para que dos personas ampliaran sus ideas a partir de los resultados del Mentimeter. El objetivo de esta actividad consistió en recoger insumos para formular la estrategia de inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turismo.

Pregunta 1: ¿Cuáles son los principales retos que debemos superar para fomentar la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el sector turismo?

Respuestas en Mentimeter



Como aportes se observaron: *ajustes razonables, desconocimiento social, indiferencia social, eliminación de sesgos, barreras actitudinales, desconocimiento, adaptación empresarial (las dificultades de las empresas para adaptar sus entornos laborales), falta de garantías y falta de empatía*. Como resultado se concluyó que los retos fueron "los temas de adaptación, las barreras actitudinales y el desconocimiento". Desde el IDT se hizo énfasis en que estos hallazgos marcarán una hoja de ruta sobre las acciones que se deben emprender.

Sobre la falta de empatía, se recordó el testimonio de Néstor: “con el tiempo, sus compañeros dejaron de verlo como "la persona ciega" y pasaron a ver todas sus cualidades profesionales. Además, así como él recibe apoyo de sus compañeros, ellos también lo reciben de él”.

Respuestas de los participantes:



Lizet Tabares: manifestó que es maestra en artes, pedagoga infantil y guía de turismo, y explicó por qué escribió "desconocimiento". Señaló que este viene desde el colegio, "donde hay chicos de inclusión y otros niños los hacen a un lado porque creen que no tienen las mismas capacidades tanto cognitivas como comportamentales". Propuso que desde la primera infancia se enseñe que son "personas iguales a nosotros", y que, aunque tengan una limitación, son “seres humanos y ser personas valiosas".

Diana Palma, Secretaría Técnica de Discapacidad, de la SDP, respondió que la Política Pública Distrital busca "la transformación de imaginarios", que debe trabajarse con adultos, pero "de manera prioritaria" con los niños, porque en la primera infancia "se reconoce la diversidad" y se aprende a convivir. Explicó que el reconocimiento de la diversidad no busca "igualarnos", sino reconocer que las capacidades y competencias están presentes en todos y deben ser "ponderadas, valoradas y respetadas". Recordó que, en cumplimiento de la Ley 1421, los colegios están eliminando el concepto segregador de aulas apartadas para estudiantes con discapacidad. La transición se hace con apoyos y con el plan individualizado de ajustes razonables, para reincorporarlos al aula regular, porque, dijo, "la vida no se hace en guetos, [...] se hace en comunidad".

Pregunta 2: ¿Qué acciones y condiciones se necesitan para superar estos retos y que la inclusión de personas con discapacidad sea una realidad en los entornos laborales?

Respuestas en Mentimeter



Como aportes se observaron: *voluntad, oportunidades reales, empatía, disposición, especialistas, acciones de educación, conocer más ventajas, gobernanza comunitaria, presentar ejemplos reales* y *promocionar los logros*. Como resultado se concluyó que "acciones de educación" fue una necesidad identificada entre varios participantes.

Sobre la "voluntad", se destacó el caso de éxito del Museo Nacional, que ha mostrado una clara voluntad de promover la inclusión laboral. También se mencionaron agencias como Club Viajero Colombia, que lideran el tema en el sector, y a prestadores de la Red de Turismo Accesible de Bogotá. Esa red, hoy autogestionada, trabaja en una oferta turística accesible, y varios de sus miembros implementan inclusión laboral. Los aportes sobre ejemplos reales y la promoción de la inclusión laboral para personas con discapacidad conectaron con el propósito del IDT de posicionar al sector turismo de Bogotá "como un sector líder en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad".

Respuestas de los participantes:



Como no hubo manos levantadas, Barbara González, planteó una pregunta complementaria: ¿qué experiencias han tenido con personas con discapacidad que trabajen en el sector turismo?

Nora Villamarín, excolaboradora voluntaria del Museo Nacional, contó que ha hecho recorridos con jóvenes con síndrome de Down y autismo, aunque no los ha vinculado laboralmente. Relató que la comunicación inicial no fue fácil y que lo que mejor le funcionó fue agacharse, mirarlos a los ojos y pedirles que la miraran para captar su atención. Con ellos hicieron manualidades, como floreros. Insistió en el trato: "primero el respeto, segundo hablarles como una persona normal, o sea, no ponerse uno [con] 'ay, pobrecito'", sino "hablarle las cosas bien claro".

Gilberto Eduardo Mendoza, quien trabaja con personas con autismo, matizó ese aporte: no es lo más recomendable pedirle a una persona con autismo que mire a los ojos, porque "es muy incómodo" para ella y puede resultarle "desagradable y estresante". Explicó que puede prestar "toda la atención del mundo" sin hacerlo, y que lo importante es "entender las condiciones para poder interactuar correctamente". La moderadora lo retomó como ejemplo de cómo el desconocimiento lleva a actuar de buena fe, pero de forma poco asertiva. También insistió en que la educación empieza en la casa y en entender que "todas las personas somos normales así tengamos discapacidad", con condiciones distintas para aprender o hacer las cosas.

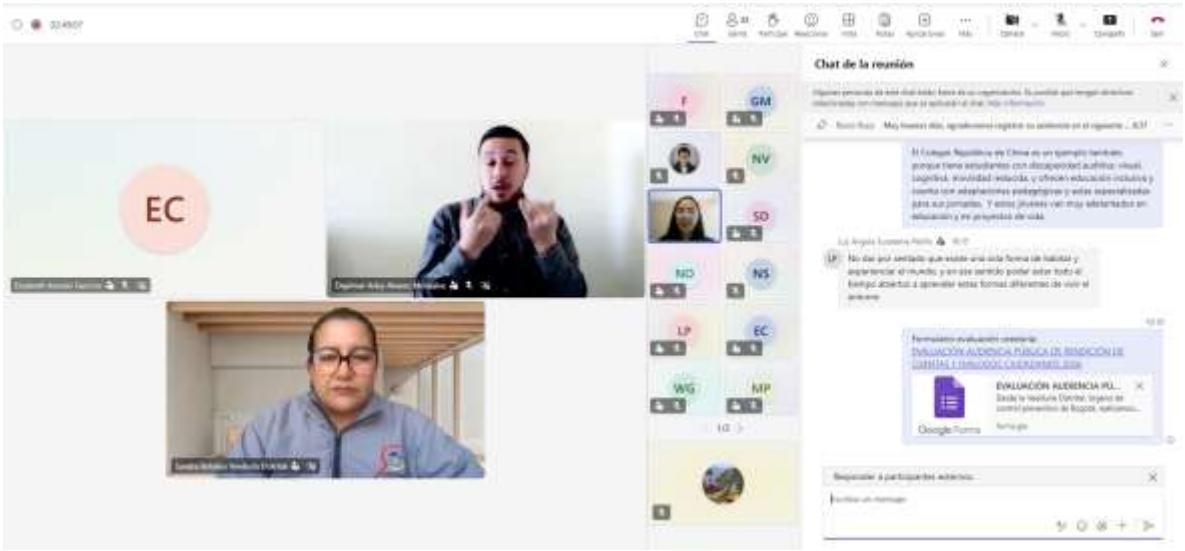
Felipe, guía turístico de Bogotá, hermano de una joven con síndrome de Down, compartió una reflexión personal. Dijo que le encantaría ver a su hermana participando en actividades turísticas, pero que "el reto es inmenso" y que le cuesta imaginarlo. Mencionó dos preocupaciones: sus condiciones, incluida la medicación tres veces al día, y sobre todo "recibir las burlas de otras

personas". Expresó su deseo de que las personas con discapacidad tengan una participación activa y no limitada a tareas como "estar allá quietica, esperando [...] o abriendo la puerta". Quiere verlas "prestando un servicio activo" y que ese servicio sea percibido "como un servicio valioso, como un servicio normal", del cual nadie pueda "burlarse, restarle importancia o pagar menos".

Posterior a los aportes de los participantes, desde la moderación se leyeron los siguientes comentarios:

- Rocío destacó al Colegio República de China como ejemplo de educación inclusiva, con estudiantes con discapacidad auditiva, visual, cognitiva y movilidad reducida, adaptaciones pedagógicas y aulas especializadas. Según ella, los jóvenes van "muy adelantados" en su educación y sus proyectos de vida.
- Luz Ángela planteó no dar por sentado que exista una sola forma de "habitar y experienciar el mundo" y estar siempre abiertos a aprender otras formas de vivir el entorno.

6. **Presentación de la Veeduría Distrital, a cargo de Sandra Patricia Bolaños Castelblanco, profesional de la Veeduría delegada para la Participación y los Programas Especiales**



La Veeduría Distrital, representada por Sandra Patricia Bolaños (profesional de la Veeduría Delegada para la Participación y los Programas Especiales), agradeció el espacio y reiteró su compromiso de acompañar la participación ciudadana y el control social. Presentó como referente el caso del hotel Hilton en Turquía, que hace más de una década trabaja con la asociación turca de

síndrome de Down para formar y emplear a personas con esta condición y otras discapacidades intelectuales.

También presentó la Red Institucional Distrital de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, integrada por siete entidades, creada por el Acuerdo 142 de 2005; resaltando que La Ley 1757 de 2015 reconoce el control social como derecho y deber. Los ciudadanos con discapacidad y los gremios del sector turismo pueden acercarse a la red para conformar veedurías o pedir acompañamiento, a través de su página web o del correo redapoyoveedurias@veeduriadistrital.gov.co.

7. Cierre

Para finalizar, el IDT pidió diligenciar la lista de asistencia y el formulario de evaluación del diálogo de la Veeduría Distrital.

Se anexa el listado de asistencia.

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