



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Informe de Gestión y Resultados
CBN -1090
Vigencia 2013

Marzo de 2014

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANA



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

Tabla de contenido

<i>Introducción</i>	5
1 Informe resumido de la gestión	7
1.1 El Instituto en el Plan de Desarrollo Distrital 2012 – 2016 “Bogotá Humana”.....	7
1.1.1 Presupuesto 2013 y ejecución presupuestal	12
1.1.2 Ejecución presupuestal institucional.....	13
1.1.3 Principales logros del Instituto con impacto en la ciudad	16
1.2 Proyectos de inversión	20
1.3 Balance de la gestión por proyecto.....	20
1.3.1 Proyecto 0731-163 – Desarrollo turístico social y productivo de Bogotá... ..	21
1.3.2 Proyecto 0740-164 - Bogotá Ciudad turística para el disfrute de todos	26
1.3.3 Proyecto 0712-235 – Sistemas de mejoramiento de la gestión	34
2 Información de la gestión por procesos	36
2.1 Procesos Estratégicos.....	37
2.1.1 Proceso Dirección estratégico	37
2.1.2 Proceso Mejora continua	40
2.2 Procesos Misionales.....	41
2.2.1 Proceso Gestión del Destino	41
2.2.2 Proceso Promoción del Destino	43
Fuente: Observatorio de turismo de Bogotá.....	51
Fuente: Observatorio de turismo de Bogotá.....	52
2.3 Procesos de Apoyo	65
2.3.1 Proceso de Gestión de información turística	65
2.3.2 Proceso de Gestión Ambiental	84
2.3.3 Proceso Financiero	89
2.3.4 Proceso Jurídico.....	90
2.3.5 Proceso de Comunicaciones	91
2.3.6 Proceso de Talento Humano	93
2.3.7 Proceso de Sistemas.....	97
2.3.8 Proceso Logístico.....	98
2.3.9 Proceso de Gestión Documental	100
2.4 Procesos de Evaluación	101
2.4.1 Proceso de Control y Seguimiento	101
3 Dificultades presentadas para el logro de los objetivos propuestos.	105
4 Conclusiones	107
5 Retos para 2014	109



BOGOTÁ
HUMANANA



Índice de Cuadros

CUADRO 1 RELACIÓN PROYECTOS Y METAS DEL IDT EN EL MARCO DEL PROGRAMA 12 ASOCIADO AL EJE 1 DEL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL "BOGOTÁ HUMANA" 2012-2016	7
CUADRO 2 RELACIÓN PROYECTOS Y METAS DEL IDT EN EL MARCO DEL PROGRAMA 31 ASOCIADO AL EJE 3 DEL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL "BOGOTÁ HUMANA" 2012-2016	8
CUADRO 3 AVANCE EN LAS METAS DEL IDT ASOCIADAS AL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL "BOGOTÁ HUMANA" 2012-2016	9
CUADRO 4 APROPIACIÓN PRESUPUESTAL DEL IDT EN LA VIGENCIA 2013	12
CUADRO 5 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL IDT VIGENCIA 2013	13
CUADRO 6 PROYECTOS IDT PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL "BOGOTÁ HUMANA" 2012-2016	20
CUADRO 7 CANTIDAD DE NO CONFORMIDADES PRODUCTO DE LA AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL	39
CUADRO 8 RESULTADO PQR CON CORTE A NOVIEMBRE DE 2013	39
CUADRO 9 FERIAS INTERNACIONALES DE TURISMO EN QUE PARTICIPÓ EL IDT	47
CUADRO 10 PARTICIPACIÓN EN VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN Y VIAJES DE PRENSA POR PARTE DEL IDT	49
CUADRO 11 CIFRAS INGRESO DE TURISTAS INTERNACIONALES A BOGOTÁ (ENERO A SEPTIEMBRE DE 2012)	51
CUADRO 12 EVENTOS CAPTADOS CATEGORÍA ICCA PARA BOGOTÁ	53
CUADRO 13 CONSULTAS EN LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DURANTE EL 2013	56
CUADRO 14 RESUMEN CON LA INFORMACIÓN DE LOS EVENTOS Y LAS CONSULTAS:	63
CUADRO 15 TOTAL DESCARGAS DEL APLICATIVO POR MES	64
CUADRO 16 OCUPACIÓN HOTELERA EN BOGOTÁ 2009- 2013	68
CUADRO 17 NÚMERO Y PORCENTAJE DE VIAJEROS EXTRANJEROS Y NACIONALES QUE VISITARON BOGOTÁ	78
CUADRO 18 ORIGEN DE LOS VIAJEROS EN BOGOTÁ.	78
CUADRO 19 ORIGEN DE VIAJEROS NACIONALES QUE PERNOCTARON EN BOGOTÁ	79
CUADRO 20 DURACIÓN DE LA VISITA (NÚMERO DE NOCHES PERNOCTADAS) POR SUBPOBLACIÓN	79
CUADRO 21 MOTIVO DE LA VISITA DE LOS TURISTAS NACIONALES A BOGOTÁ	80
CUADRO 22 RELACIÓN DE ASISTENTES A LA FERIA DE GASTRONOMÍA	81
CUADRO 23 PERFIL DE LOS VISITANTES NACIONALES ASISTENTES A LA FERIA DE GASTRONOMÍA	83
CUADRO 24 PERFIL DE LOS VISITANTES INTERNACIONALES ASISTENTES A LA FERIA DE GASTRONOMÍA	84
CUADRO 25 MATERIAL RECICLABLE APROVECHADO IDT	87
CUADRO 26 CANTIDAD DE PROCESOS EJECUTADOS POR MODALIDAD DE SELECCIÓN	90
CUADRO 27 TIPO DE CONTRATO DE LA CONTRATACIÓN REALIZADA EN EL PROCESO JURÍDICO PARA LA VIGENCIA 2013	91
CUADRO 28 RELACIÓN DE CAPACITACIONES ADICIONALES TALENTO HUMANO	94
CUADRO 29 RELACIÓN DE CAPACITACIONES TALENTO HUMANO CON LA ESAP	95
CUADRO 30 RELACIÓN DE CAPACITACIONES TALENTO HUMANO CON LA ALCALDÍA MAYOR	95
CUADRO 31 RELACIÓN DE CAPACITACIONES TALENTO HUMANO CON EL EQUIPO IDT	95
CUADRO 32 ACTIVIDADES DE BIENESTAR ADICIONALES	96
CUADRO 33 ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL ADELANTADAS EN EL IDT	96
CUADRO 34 ACTIVIDADES ADICIONALES ADELANTADAS EN EL IDT	97





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

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 COMPOSICIÓN PRESUPUESTAL HISTÓRICA IDT	13
GRÁFICO 2 ESQUEMA DE LA POLÍTICA DISTRITAL DE TURISMO	18
GRÁFICO 3 PROYECTOS IDT PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL "BOGOTÁ HUMANA" 2012-2016	20
GRÁFICO 4 MAPA DE PROCESOS DEL IDT	37
GRÁFICO 5 PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN EL INGRESO DE TURISTAS INTERNACIONALES A BOGOTÁ	52
GRÁFICO 6 DISTRIBUCIÓN DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR MODALIDADES	55
GRÁFICO 7 DISTRIBUCIÓN DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR LOCALIDADES	55
GRÁFICO 8 TOTAL CONSULTAS SEGÚN MODALIDAD DE PIT	56
GRÁFICO 9 TOTAL CONSULTAS EN PITS POR UBICACIÓN	57
GRÁFICO 10 PORCENTAJE DE OCUPACIÓN 2012 VS 2013	67
GRÁFICO 11 PORCENTAJE DE OCUPACIÓN (HOTEL) 2012 VS 2013	67
GRÁFICO 12 HABITACIONES DISPONIBLES 2012 VS 2013	68
GRÁFICO 13 HABITACIONES DISPONIBLES HOTEL 2012 VS 2013	69
GRÁFICO 14 CAMAS DISPONIBLES POR MES 2012 VS 2013	70
GRÁFICO 15 CAMAS DISPONIBLES HOSTAL 2012 VS 2013	70
GRÁFICO 16 HUÉSPEDES NACIONALES E INTERNACIONALES 2013	71
GRÁFICO 17 HUÉSPEDES NACIONALES E INTERNACIONALES EN HOSTAL 2013	71
GRÁFICO 18 TARIFAS DE ACOMODACIÓN SENCILLA POR MES 2012 VS 2013	72
GRÁFICO 19 TARIFA DE ACOMODACIÓN POR PERSONA POR MES 2012 VS 2013	73
GRÁFICO 20 PORCENTAJE DE PERNOCTACIÓN AÑO 2013	74
GRÁFICO 21 PORCENTAJE DE PERNOCTACIÓN (HOSTAL) 2013	74
GRÁFICO 22 MOTIVACIÓN DE VIAJE DE HUÉSPEDES NACIONALES 2013	75
GRÁFICO 23 MOTIVACIÓN DE VIAJE HUÉSPEDES INTERNACIONALES	75
GRÁFICO 24 PROMEDIO Y KG DE RESIDUOS RECICLABLES GENERADOS EN EL MES 2012 VS 2013	76
GRÁFICO 25 PROMEDIO Y CONSUMO DE (M3) DE AGUA POR HUÉSPED POR MES 2012 VS 2013	77
GRÁFICO 26 TOTAL DE VISITANTES POR NOCHES PERNOCTADAS	81
GRÁFICO 27 TOTAL DE VISITANTES POR ALOJAMIENTO Y SUBPOBLACIÓN	82
GRÁFICO 28 TOTAL DE VISITANTES POR SUBPOBLACIÓN Y MOTIVO DE VIAJE A BOGOTÁ	83
GRÁFICO 29 MATERIAL RECICLABLE APROVECHADO IDT	87



BOGOTÁ
HUMANANA





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

Introducción

Las actividades adelantadas por el Instituto Distrital de Turismo –IDT-, en el marco del Plan de Desarrollo “Bogotá Humana”, han impulsado el desarrollo económico de Bogotá, a través de la promoción de la actividad turística de la Ciudad y de gestionar las mejores condiciones de competitividad y sostenibilidad del destino, conforme a lo establecido en el Acuerdo 275 de 2007 por medio del cual se crea el Instituto Distrital de Turismo y en el Decreto 327 de 2008 por medio del cual se adopta la Política Distrital de Turismo.

La entidad lleva a cabo su labor misional, en desarrollo de planes, programas y proyectos que adelanta en buena medida bajo alianzas estratégicas público – privadas del orden nacional y distrital con criterios de maximización de la relación de beneficio/costo y de apalancamiento de los recursos públicos asignados a la entidad para lograr el mayor impacto para la ciudad en generación de empleo, inversión, divisas, mejor imagen, competitividad y calidad de vida de la ciudad.

La apuesta estratégica de la Ciudad desde el IDT se ha concentrado en posicionar a Bogotá como un destino turístico sostenible y al sector turismo como un impulsador del desarrollo económico, social y cultural de la ciudad. En cumplimiento de estos objetivos, la ciudad cuenta hoy con una renovada imagen de ciudad que apoya el posicionamiento y recordación de Bogotá en temas priorizados (cultura, inversión, turismo, innovación, naturaleza, gastronomía, golf, religioso, diversión, compras, etc.). Así mismo, el desarrollo de la campaña de promoción turística “Bogotá, Infinitas Posibilidades”, como campaña sombrilla dirigida a divulgar y resaltar la diversa oferta turística de la ciudad para satisfacer gustos y necesidades de los diferentes públicos de interés y la apertura de un moderno e imponente Punto de Información Turística –PIT- ubicado en el aeropuerto El Dorado – muelle internacional, dotado con toda la infraestructura y tecnología para dar la bienvenida a los viajeros internacionales y brindarles información general y turística de la ciudad.

Adicionalmente, con el fin, de mejorar las condiciones de competitividad turística de la ciudad y de hacer de Bogotá una mejor ciudad para vivir y visitar, durante el año 2013 se beneficiaron de manera directa 10.054 personas atendidas a través de proyectos como: Bilingüismo, Escuelas de Seguridad, Plazas de Mercado, Resignificación Ancestral de la Cultura Muisca, Turismo Idiomático, Valoración del patrimonio del Palacio Liévano y Turismo Rural y 161 empresas a través de procesos de incubación, creación de planes de negocios, certificación en normas técnicas de turismo sostenible y prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes-ESCNNA.

En lo correspondiente a inclusión y desarrollo social, el IDT en su apuesta por la extensión de los beneficios de la actividad turística a la comunidad residente, así como el disfrute de los atractivos, como contribución a la lucha frente a la segregación, viene desarrollado las estrategias “Cultura Turística” y “Turismo Social y Comunitario”,



BOGOTÁ
HUMANA



beneficiando de manera directa durante el 2013 a 13.241 personas, y vinculando 6 nuevos colegios distritales al programa Distrital de Colegios Amigos del Turismo.

Otro de los logros alcanzados por el IDT, corresponde al Observatorio Turístico de Bogotá, único observatorio de turismo en Colombia, que provee información y análisis de datos mediante investigaciones realizadas por expertos del Instituto y en alianza con varias entidades que le permiten ser fuente confiable y alterna a la información disponible, para caracterizar de mejor manera al sector y que durante el 2013 realizó 3 importantes investigaciones sobre el comportamiento de la oferta y la demanda turística de la ciudad.

Los resultados obtenidos permiten consolidar a Bogotá como el principal destino en Colombia en turismo nacional e internacional. La dinámica del sector impulsa la actividad económica de la ciudad con un auge creciente en materia de inversión nacional e internacional en infraestructura turística y en mayores atractivos para la ciudad.

La gestión del IDT cuenta con la favorabilidad y credibilidad, por parte de la ciudadanía, así lo revelan importantes medios de comunicación, que resaltan su capacidad técnica, que se confirma con la certificación otorgada de parte de la firma SGS en las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009; ratificada por segundo año consecutivo. Por otra parte, su compromiso con el medio ambiente se evidencia con la reciente certificación del Sistema de Gestión Ambiental en la norma internacional ISO 14001:2004 otorgada por la firma ICONTEC.

Es importante resaltar, que a medida que se avanza en la consolidación del modelo de desarrollo turístico definido para la ciudad, es necesario avanzar en la asignación de recursos para seguir posicionando a Bogotá como principal atractivo turístico de la nación, lo anterior, requiere de un reconocimiento del sector turístico, como un renglón de los servicios con efectos multiplicadores en la generación de riqueza, de empleo e inclusión social. En este sentido, se deben seguir aunando esfuerzos, entre el sector público y el privado, para mantener al turismo, como alternativa de desarrollo sostenible para la ciudad y su zona de influencia, y como posibilidad para abrir nuevos caminos de mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos.

Las acciones realizadas por la Administración Distrital, en el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Humana” en cabeza del IDT, durante estos dos años ponen a Bogotá a la vanguardia nacional y regional en materia de gestión en competitividad, promoción e información para el sector del turismo.

Finalmente, el presente informe se compone de cinco (5) capítulos distribuidos así: el primero de ellos, un informe resumido de la gestión, en segundo lugar, se presenta la información de la gestión por proceso, un tercer capítulo dedicado a las dificultades presentadas para el logro de los objetivos propuestos y finalmente están las conclusiones y los retos que debe enfrentar el IDT para el año 2014.

1 Informe resumido de la gestión

Los avances en las metas del año 2013 corresponden al Plan Distrital de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2012 – 2016 “Bogotá Humana”, en este sentido, se presentan a continuación los resultados obtenidos.

1.1 El Instituto en el Plan de Desarrollo Distrital 2012 – 2016 “Bogotá Humana”

En el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”, el Instituto Distrital de Turismo se ubica en los siguientes ejes estratégicos y programas:

Eje 1: Una ciudad que supera la segregación y la discriminación: el ser humano en el centro de las preocupaciones del desarrollo

Programa 12: Apoyo a la economía popular, emprendimiento y productividad

Cuadro 1 Relación Proyectos y Metas del IDT en el marco del programa 12 asociado al eje 1 del Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana" 2012-2016

Proyecto prioritario	Proyecto de inversión	Metas
163- Desarrollo turístico social y productivo de Bogotá	731	244- Beneficiar 21.000 personas vinculadas y/o relacionadas con los proyectos ubicados en los territorios turísticos identificados.
		245- Incubar 120 empresas prestadoras de servicios turísticos, dentro de las cuales 10 son de vendedores informales como opción productiva para su salida del espacio público.
		246- 200 nuevos empresarios del turismo para el próximo cuatrienio.
		247- Profesionalizar 5.000 conductores de taxi con formación personal y conocimiento amplio de la oferta turística y cultural de la ciudad.
		248- Afianzar 6 clúster turísticos en la ciudad de Bogotá, que recojan cerca de 200 unidades productivas dándole salidas económicas a 2.400 personas directas vinculadas a ellos.
		249- Realizar actividades de turismo social/o ecológico en el marco de Bogotá-Región con la participación de por lo menos 10.000 ciudadanos.



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

Proyecto prioritario	Proyecto de inversión	Metas
		250- Capacitar 450 prestadores de servicios turísticos y los conexos a la cadena productiva del turismo en una segunda lengua acorde al tipo de servicio y clasificación de la misma.
164- Bogotá ciudad turística para el disfrute de todos.	740	251- 30.000 personas en el cuatrienio para formar en amor y apropiación por la ciudad, de los dos grupos: 1). 10.000 Personas que tienen contacto frecuente con los visitantes. 2). 20.000 entre adultos mayores, jóvenes y niños en escolaridad y discapacitados.
		252- Generar apropiación del territorio a través de la implementación del Programa Nacional Colegios amigos del turismo en 20 colegios públicos de la ciudad.
		253- Dos sectores turísticos señalizados.
		254- 120 Prestadores de Servicios Turísticos o complementarios aplicando estrategias de prevención de ESCNNA.
		255- 60 empresas turísticas adicionales, comprometidas con prácticas de calidad e innovación como diferenciador de mercado.
		256 - Atender 3.420 recorridos turísticos peatonales
		257- Atender 1 millón de consultas a través de los Puntos de Información Turística.
		258- Diseñar y ejecutar 6 campañas promocionales de ciudad.
		259- Captar 120 eventos con categoría ICCA.

Eje 3: Una Bogotá que defiende y fortalece lo público.

Programa 31: Fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional

Cuadro 2 Relación Proyectos y Metas del IDT en el marco del programa 31 asociado al eje 3 del Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana" 2012-2016

Proyecto prioritario	Proyecto de inversión	Metas
235- Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades.	712	457- Implementar en el 100% de las entidades del distrito el Sistema Integrado de Gestión.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

Indicador de impacto Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Humana”:

DESCRIPCIÓN DE LA META DE IMPACTO		Incrementar 10% anual el número de visitantes de la ciudad.	
INDICADOR	Nombre	Variación porcentual anual de la llegada de visitantes a Bogotá.	
	Tipo	Efectividad (Impacto)	
	Fórmula	$\left\{ \frac{(\text{Llegada de Visitantes a Bogotá en } t) - (\text{Llegada de Visitantes a Bogotá en } t-1)}{(\text{Llegada de Visitantes a Bogotá en } t-1)} \right\} * 100$	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
10%	En consolidación	En consolidación	<p>Esta información se obtiene del proceso de medición de la Investigación de Viajeros en Bogotá 2013, la cual tiene las siguientes etapas globales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recolección de información a través de encuestas personalizadas a viajeros que salen de la ciudad. -Crítica de la información recolectada en campo. -Depuración de información recolectada. -Expansión de información. -Cálculo de cuadros de salida. -Producción de publicación la cual es colgada en la página web www.bogotaturismo.gov.co, en la cual se encuentra en detalle todos los aspectos metodológicos y logísticos de la investigación. <p>El proceso completo se surtirá con la publicación de la información programada para el primer semestre de 2014.</p>

Avance en la ejecución de la metas a 31 de diciembre de 2013:

Cuadro 3 Avance en las metas del IDT asociadas al Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana" 2012-2016

DESCRIPCION	PROG. / EJEC.	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL	% DE AVANCE FRENTE A PROGRAM. 2013	% AVANCE TRANSCUR. PDD	% AVANCE AL PLAN DE DESARR
244- Beneficiar 21.000 personas vinculadas y/o relacionadas con los proyectos ubicados en los territorios turísticos identificados	PROG.	15	7.230	7.755	5.000	1.000	21.000	136,09%	135,91%	47,02%
	EJEC.	35	9.839				9.874			
245- Incubar 120 empresas prestadoras de servicios turísticos, dentro de las	PROG.	20	65	25	25	5	120	92,31%	92,31%	42,86%



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

DESCRIPCION	PROG. / EJEC.	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL	% DE AVANCE FRENTE A PROGRAM. 2013	% AVANCE TRANSCUR. PDD	% AVANCE AL PLAN DE DESARR
cuales 10 son de vendedores informales como opción productiva para su salida del espacio público	EJEC.	-	60				60			
246- 200 nuevos empresarios del turismo para el próximo cuatrienio	PROG.	20	90	45	45	20	200	66,67%	66,67%	30,00%
	EJEC.	-	60				60			
247- Profesionalizar 5.000 conductores de taxi con formación personal y conocimiento amplio de la oferta turística y cultural de la ciudad	PROG.	-	1.300	1.300	1.300	1.100	5.000	41,92%	41,92%	10,90%
	EJEC.	-	545				545			
248- Afianzar 6 clúster turísticos en la ciudad de Bogotá, que recojan cerca de 200 unidades productivas dándole salidas económicas a 2.400 personas directas vinculadas a ellos	PROG.	35	-	79	79	42	200	0,00%	0,00%	0,00%
	EJEC.	-	-				-			
249- Realizar actividades de turismo social/o ecológico en el marco de Bogotá-Región con la participación de por lo menos 10.000 ciudadanos	PROG.	1	1	2	2	1	7	200,00%	150,00%	42,86%
	EJEC.	1	2				3			
250- Capacitar 450 prestadores de servicios turísticos y los conexos a la cadena productiva del turismo en una segunda lengua acorde al tipo de servicio y clasificación de la misma	PROG.	125	100	100	100	25	450	215,00%	149,78%	76,89%
	EJEC.	131	215				346			
251- 30.000 personas en el cuatrienio para formar en amor y apropiación por la ciudad, de los dos grupos: 1). 10.000 Personas que tienen contacto frecuente con los visitantes. 2). 20.000 entre adultos mayores, jóvenes y niños en escolaridad y discapacitados	PROG.	1.217	8.133	6.096	5.463	9.091	30.000	113,05%	111,35%	34,70%
	EJEC.	1.217	9.194				10.411			
252- Generar apropiación del territorio a través de la implementación del Programa Nacional Colegios amigos del turismo en 20 colegios	PROG.	4	4	4	4	4	20	150,00%	125,00%	50,00%
	EJEC.	4	6				10			

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA



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

DESCRIPCION	PROG. / EJEC.	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL	% DE AVANCE FRENTE A PROGRAM. 2013	% AVANCE TRANSCUR. PDD	% AVANCE AL PLAN DE DESARR
públicos de la ciudad										
253- Dos sectores turísticos señalizados	PROG.	-	0,01	0,99	-	1	2	100,00%	100,00%	0,50%
	EJEC.	-	0,01				0			
254- 120 Prestadores de Servicios Turísticos o complementarios aplicando estrategias de prevención de ESCNNA	PROG.	10	15	40	35	20	195	106,67%	101,00%	84,17%
	EJEC.	85	16				101			
255- 60 empresas turísticas adicionales, comprometidas con prácticas de calidad e innovación como diferenciador de mercado	PROG.	25	25	5	5	-	60	100,00%	100,00%	83,33%
	EJEC.	25	25				50			
256 - Atender 3.420 recorridos turísticos peatonales	PROG.	428	855	855	855	427	3.420	105,96%	103,41%	45,26%
	EJEC.	642	906 ¹				1.548			
257- Atender 1 millón de consultas a través de los Puntos de Información Turística	PROG.	62.500	250.000	250.000	250.000	187.500	1.000.000	102,79%	101,69%	41,89%
	EJEC.	161.874	256.976 ²				418.850			
258- Diseñar y ejecutar 6 campañas promocionales de ciudad	PROG.	2	1	2	1	-	6	100,00%	100,00%	50,00%
	EJEC.	2	1				3			
259- Captar 120 eventos con categoría ICCA.	PROG.	-	6	10	11	93	120	100,00%	100,00%	5,00%
	EJEC.	-	6				6			
457- Implementar en el 100% de las entidades del distrito el Sistema Integrado de Gestión	PROG.	19,99	40,00	60,02	80,01	100,00	100,00	100,00%	100,00%	40,00%
	EJEC.	19,39	40,00				59,39			

¹ Es preciso aclarar que el total consolidado de recorridos fue de 1.209, razón por la cual los 303 recorridos faltantes, serán reportados en SEGPLAN en el primer trimestre de 2014, dado que hasta ese momento se abre el sistema para realizar el respectivo seguimiento.

² Total consolidado de consultas 256.979, razón por la cual, 3 consultas se reportarán en SEGPLAN en el primer trimestre de 2014.





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

1.1.1 Presupuesto 2013 y ejecución presupuestal

Para la vigencia 2013, el Instituto Distrital de Turismo contó con una apropiación presupuestal de \$ **15.684.510.316** de pesos. A manera de resumen, el cuadro 1 muestra la distribución de estos recursos.

Cuadro 4 Apropriación Presupuestal del IDT en la Vigencia 2013

RUBRO PRESUPUESTAL	2013
Fecha de Reporte: 31/12/2013	(\$)
TOTAL PRESUPUESTO	15.684.510.316,00³
TOTAL FUNCIONAMIENTO	4.005.582.234,00
FUNCIONAMIENTO VIGENCIA	3.881.561.000,00
1.- Servicios personales asociados a nómina	2.204.390.000,00
2.- Servicios personales indirectos	10.300.000,00
3.- Aportes patronales	755.424.000,00
4.- Gastos generales	911.447.000,00
Reservas de Funcionamiento	124.021.234,00
TOTAL INVERSIÓN	11.678.928.082,00
INVERSIÓN DIRECTA	7.570.000.000,00
BOGOTÁ HUMANA	7.243.811.678,00
731-163 - Desarrollo turístico social y productivo de Bogotá	3.429.000.000,00
740-164 - Bogotá ciudad turística para el disfrute de todos	2.930.811.678,00
712-235 - Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades	884.000.000,00
Reservas de Inversión	4.108.928.082,00
Pasivos Exigibles	326.188.322,00

Fuente: PREDIS

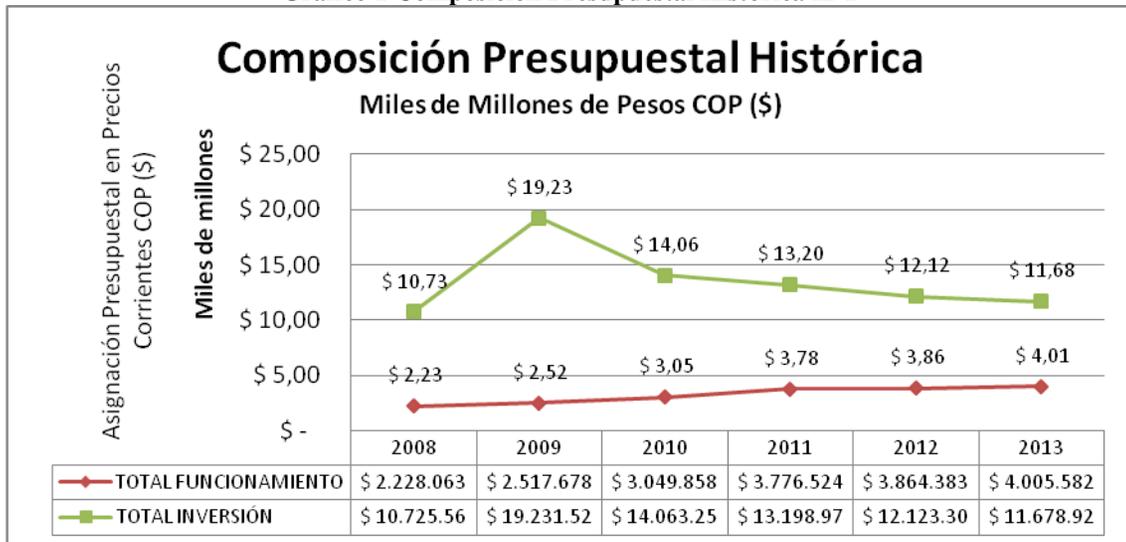
En términos históricos, el comportamiento del presupuesto está descrito principalmente por las variaciones en la asignación al presupuesto de inversión, teniendo un comportamiento decreciente desde el 2009. En cuanto al presupuesto de funcionamiento se encuentra estabilidad ya que si bien se tiene un comportamiento levemente creciente en términos corrientes, dicho aumento puede ser corregido por los comportamientos inflacionarios y a partir de estos, los ajustes en los salarios para los rubros de servicios personales.

³ Este valor incluye los ajustes por reservas presupuestales del año 2012; el presupuesto de vigencia para el 2013 es de \$ 11.451.561.000 pesos compuesto por una asignación de \$ 3.881.561.000 para funcionamiento y \$ 7.570.000.000 para inversión.





Gráfico 1 Composición Presupuestal Histórica IDT



Fuente: Planeación y Sistemas.

1.1.2 Ejecución presupuestal institucional

A continuación se presenta el avance de la ejecución presupuestal, a corte de 31 de Diciembre de 2012 y 2013 en funcionamiento e inversión:

Cuadro 5 Ejecución Presupuestal IDT vigencia 2013

CONCEPTO	Diciembre 31 de 2012			Diciembre 31 de 2013		
	APROPIACIÓN (\$)	% EJEC.	% GIROS	APROPIACIÓN (\$)	% EJEC.	% GIROS
TOTAL PRESUPUESTO con reservas	15.987.692.699	98,43%	71,03%	15.684.510.316	96,44%	93,15%
TOTAL PRESUPUESTO sin reservas	13.713.336.000	86,70%	80,68%	11.451.561.000	95,30%	86,27%
TOTAL FUNCIONAMIENTO	3.864.383.176	97,65%	96,71%	4.005.582.234	95,65%	98,13%
FUNCIONAMIENTO VIGENCIA	3.709.148.000	97,79%	96,58%	3.881.561.000	95,63%	98,11%
RESERVAS FUNCIONAMIENTO	155.235.176	94,20%	100,00%	124.021.234	96,14%	98,71%
TOTAL INVERSION	12.123.309.523	98,68%	62,93%	11.678.928.082	96,72%	91,47%
INVERSION DIRECTA	10.004.188.000	98,72%	58,40%	7.570.000.000	95,13%	86,61%
BOGOTÁ HUMANA	6.208.978.480	98,46%	33,75%	7.243.811.678	94,91%	85,98%
731-163 - Desarrollo turístico social y productivo de Bogotá	968.121.020	99,49%	41,84%	3.429.000.000	91,92%	82,72%
740-164 - Bogotá ciudad turística para el disfrute de todos	4.942.892.185	99,24%	32,24%	2.930.811.678	98,33%	87,17%



CONCEPTO	Diciembre 31 de 2012			Diciembre 31 de 2013		
	APROPIACIÓN (\$)	% EJEC.	% GIROS	APROPIACIÓN (\$)	% EJEC.	% GIROS
712-235 - Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades	297.965.275	82,18%	32,33%	884.000.000	95,12%	94,11%
BOGOTÁ POSITIVA	3.795.209.520	99,15%	98,43%	-	-	-
436 - Bogotá internacional, turística y atractiva	2.136.900.394	99,48%	98,71%	-	-	-
464 - Fortalecimiento de la productividad y la competitividad en el sector turístico de Bogotá en su entorno regional	856.274.401	97,53%	97,19%	-	-	-
444 - Fortalecimiento Institucional	802.034.725	100,00%	98,97%	-	-	-
RESERVAS DE INVERSIÓN	2.119.121.523	98,46%	84,37%	4.108.928.082	99,65%	100,00%
PASIVOS EXIGIBLES	-	-	-	326.188.322	100,00%	100,00%

Fuente: Planeación y Sistemas y PREDIS.

De acuerdo al cuadro 2, la ejecución total de la entidad para 2013 fue del 96,44% (\$15.126 millones ejecutados)⁴ frente al 98.43% alcanzado en 2012, además, los giros frente a los recursos comprometidos, representaron el 93.15%, esto es un aumento en 22.14 puntos porcentuales respecto a los registrados en 2012 (71.03%); se tiene que si bien se ejecutó un porcentaje menor de la apropiación en el 2013 respecto a la vigencia anterior, el porcentaje de giros sobre lo ejecutado fue significativamente superior.

La ejecución de los recursos de funcionamiento para la vigencia 2013 fue del 95.63% (\$3.831 millones ejecutados), frente al 97,79% de ejecución en 2012; entre tanto, los giros frente a los recursos comprometidos, representaron el 98.13%. Cabe anotar que las reservas de funcionamiento para 2013, se ejecutaron en 96.14% y los giros de estos recursos alcanzaron un total de 98.11 %. Por su parte, la ejecución de los recursos de inversión para la vigencia 2013 fue del 96.72% (\$ 11.295 millones ejecutados), frente al 98,68% registrado en 2012, con un comportamiento en los giros frente a los recursos comprometidos, que representaron apenas el 62.93 %.

El rubro de Pasivos Exigibles corresponde a compromisos que no se cancelaron en la vigencia 2012 y eran reserva del 2011, sumando un valor total de \$ 326.188.322, se ejecutaron mediante los CRP 203, 204, 444 y 445 y los giros totales correspondientes.

En términos de la ejecución sobre los proyectos de inversión, se resalta el hecho de que conforme a la finalización del plan de desarrollo Bogotá Positiva 2008-2012, no se ejecutó ningún presupuesto para los proyectos 444, 463 y 464, sino que se dio paso a

⁴ Incluyendo las reservas constituidas. Si se tiene en cuenta solamente el presupuesto de vigencia, la ejecución corresponde a un valor de 95.3% con un 86.27% de giros.



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

los proyectos 712, 731 y 740, donde el proyecto con mayor porcentaje de ejecución fue el 740 (98.33 %), lo que corresponde a un total de \$ 2.881 millones ejecutados. El proyecto 712 tuvo el mayor porcentaje de giros sobre lo comprometido (94.11%), contando con una ejecución del 95.12% equivalentes a \$ 840.834 millones. Finalmente, el proyecto 731 que contaba con la mayor apropiación entre los proyectos (\$ 3.429 millones de pesos), contó con una ejecución de 91.92% y un total de giros del 82.72 % sobre lo comprometido.

1.1.2.1 Ejecución de metas físicas (Proyecto 731-163)

VIGENCIA	APROPIACION	EJECUCION	%	RESERVAS 2013
2013	3.429.000.000	3.152.007.233	91,92%	544.796.768

1.1.2.2 Ejecución de metas físicas (Proyecto 740-164)

VIGENCIA	APROPIACION	EJECUCION	%	RESERVAS 2013
2013	2.930.811.678	2.881.985.404	98,33%	369.651.853

1.1.2.3 Ejecución de metas físicas (Proyecto 712-235)

VIGENCIA	APROPIACION	EJECUCION	%	RESERVAS 2013
2013	884.000.000	840.834.639	95,12%	49.490.581



- En concordancia con el crecimiento de la inversión en hotelería en la ciudad y las exenciones tributarias para el sector, así como la dinámica creciente del turismo en Bogotá como primer destino turístico del país, se cuenta con mayor oferta de alojamiento en la Capital, lo cual se ve reflejado en el aumento de las habitaciones disponibles para ser ocupadas para el primer semestre de 2013, donde en promedio ascendieron a 15.496 habitaciones, presentando un incremento del 4,8% en comparación con el año anterior.
- El porcentaje de ocupación fue de un 51,7% presentando una disminución de 1,5 puntos porcentuales con respecto al primer semestre del año 2012.
- La oferta total de camas en Bogotá aumentó a 24.951 lo que representó un incremento del 3.9% frente a lo reportado en el primer semestre del año 2012 con 24.012 camas
- Por tipos de alojamiento, las camas disponibles aumentaron en los hoteles y disminuyeron en los hostales, para el periodo de análisis.
- El porcentaje de los huéspedes nacionales que visitaron la ciudad de Bogotá fue del 61% y el los internacionales del 39%, evidenciando un incremento del 3,1% para ambos mercados que visitaron y se alojaron en la ciudad de Bogotá frente al primer semestre del 2012; esto confirma la calidad de la oferta hotelera de la ciudad, así como los avances en promoción e imagen de ciudad que está proyectando Bogotá en los diferentes mercados.
- Los turistas extranjeros prefieren pernoctar en hostales, hoteles y apartahoteles frente a otros tipos de alojamiento. Por preferencia de alojamiento, los huéspedes nacionales e internacionales que se alojaron en hoteles corresponden a 57,3% y al 42,7% respectivamente. Los huéspedes de procedencia internacional que se alojaron en los hostales presentaron el 67,7% y los nacionales el 32,3%.
- La tarifa promedio de los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Bogotá tiende a disminuir, en concordancia con el incremento de la oferta de habitaciones de la ciudad, un 4.1% en promedio para hoteles, 10% para hostales y 14% para apartahoteles.
- El número de noches que se alojaron los huéspedes en la ciudad (porcentaje de pernoctación) es de una noche con el 50%, seguido de dos noches con un 20%, cuatro noches con un 15%, 3 noches con el 14% y finalmente de 4 a 30 noches solo con el 1%, en concordancia con las principales motivaciones de viaje de los huéspedes asociadas a negocios, eventos y viajes corporativos.
- La principal motivación de viaje de los huéspedes nacionales que se alojan en la ciudad de Bogotá es de negocios y trabajo con un 66%, seguido de ocio y

recreación con un porcentaje del 13%, convenciones, eventos, ferias y congresos con el 9%, en cuanto a salud y servicios médicos es de 3% y pernoctación por inconvenientes de transporte aéreo 2%, visita a familiares o amigos con un porcentaje del 2%, y otros motivos de viaje con un porcentaje de 5%, dentro de los cuales se destacan motivos de estudio y deporte.

- En cuanto a las principales motivaciones de los huéspedes internacionales, el 54% visita Bogotá por motivos de trabajo, el 28% por motivos de ocio y el 7% por eventos o convenciones, ratificando la vocación para el turismo corporativo de la ciudad y su creciente oferta para el mercado vacacional.

Por otra parte, en concordancia con la Política Distrital de Turismo aprobada mediante decreto 327 de 2008, el IDT desarrolló durante la vigencia 2013 las siguientes iniciativas, en el marco de los tres ejes que a continuación se describen:

Gráfico 2 Esquema de la Política Distrital de Turismo



- **Competitividad Turística.**

En este primer eje se busca fortalecer la ciudad como destino turístico a partir del mejoramiento de la competitividad de los prestadores de servicios turísticos y de las empresas conexas a la cadena de valor del sector en Bogotá. Está integrada por cuatro (4) estrategias (Productividad, Seguridad Turística, Producto Turístico e Infraestructura Turística), cada una compuesta a su vez por diferentes proyectos que se señalan en el numeral 2.2.1 de este informe.

Como resultado general del eje de competitividad, durante el año 2013 se beneficiaron de manera directa 10.054 personas atendidas a través de los proyectos: Bilingüismo, Escuelas de Seguridad, Plazas de Mercado, Resignificación Ancestral de la Cultura Muisca, Turismo Idiográfico, Valoración del patrimonio del Palacio Liévano y Turismo Rural; 101 empresas en procesos de incubación, certificación en normas técnicas o comprometidas con la prevención de la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas

y Adolescentes -ESCNNA, y se generaron 60 nuevos planes de negocio relacionados con el turismo en la ciudad.

- **Inclusión y Desarrollo Social.**

El segundo eje busca facilitar la inclusión de las comunidades receptoras y de los residentes en las actividades turísticas de la ciudad, para mejorar la extensión de los beneficios y disfrute de los atractivos, como contribución a la lucha frente a la segregación. Este eje se encuentra integrado por dos estrategias denominadas “Cultura Turística” y “Turismo Social y Comunitario”.

Como resultado general del eje de Inclusión y Desarrollo social, durante el año 2013, se beneficiaron de manera directa 13.241 personas, se desarrollaron 2 actividades de turismo social y se vincularon 6 nuevos colegios distritales al programa Distrital de Colegios Amigos del Turismo.

- **Región Capital.**

El tercer eje de trabajo busca promover la integración de Bogotá y la región a través del turismo, mediante el desarrollo de estrategias que contribuyan a la diversificación de la oferta turística regional. En este eje se avanzó en la integración del Distrito con los ocho (8) municipios pertenecientes a la provincia de Sabana de Occidente, a partir de la consolidación del proyecto denominado “Circuito Turístico Sabana Occidente”.

Finalmente, en lo relacionado con la promoción de Bogotá como destino turístico, durante la vigencia 2013, el IDT desarrolló de manera general, las siguientes actividades:

- Apertura del Punto de Información Turística –PIT- en el muelle Internacional del Aeropuerto El Dorado, moderno e importante punto institucional de especial utilidad y tecnología, para dar la bienvenida a los viajeros internacionales y brindarles información general y turística de la ciudad.
- Desarrollo inicial de la campaña de promoción turística “Bogotá, Infinitas Posibilidades”, como campaña sombrilla dirigida a divulgar y resaltar la diversa oferta turística de la ciudad para satisfacer gustos y necesidades de los diferentes públicos de interés.
- Lanzamiento de la evolución de la marca ciudad por parte de las entidades gestoras, Instituto Distrital de Turismo, Invest in Bogotá y Cámara de Comercio de Bogotá, como renovada imagen de ciudad que apoya el posicionamiento y recordación de Bogotá en temas priorizados (cultura, inversión, turismo,

innovación, naturaleza, gastronomía, golf, religioso, diversión, compras, etc.) principalmente en el contexto internacional.

- En el marco de sostenibilidad ambiental, la Subdirección de Promoción y Mercadeo avanzó en la realización de piezas promocionales digitales, con el fin de sustituir en parte el gran volumen de material impreso.

1.2 Proyectos de inversión

Los proyectos de inversión con los que el Instituto canalizó la inversión distrital para el desarrollo del turismo en Bogotá y la Región Capital durante la vigencia 2013 son:

Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana” 2012 - 2016

Cuadro 6 Proyectos IDT Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana" 2012-2016

Eje del Plan Distrital de Desarrollo	Proyecto
Eje 1: Una ciudad que supera la segregación y la discriminación: el ser humano en el centro de las preocupaciones del desarrollo	731 – Desarrollo turístico, social y productivo de Bogotá
	740 – Bogotá Ciudad Turística para el disfrute de todos
Eje 3: Una Bogotá que defiende y fortalece lo público.	712 – Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades

A continuación se presenta un balance de la gestión por proyecto:

1.3 Balance de la gestión por proyecto

Gráfico 3 Proyectos IDT Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana" 2012-2016



1.3.1 Proyecto 0731-163 – Desarrollo turístico social y productivo de Bogotá

1.3.1.1 Objetivo General

Desarrollar acciones transversales que propicien y fortalezcan la cadena de valor del turismo y ecoturismo en distintos territorios locales, generando oportunidades económicas y sociales para la ciudad y la región, como destino turístico sostenible bajo criterios de complementariedad y cooperación.

Objetivos Específicos

- a) Articular los territorios de Bogotá y la Región, a través de instrumentos y herramientas de desarrollo y gestión como un destino turístico sostenible, bajo criterios de complementariedad y cooperación.
- b) Generar iniciativas para fortalecer la competitividad del sector turístico de Bogotá y la Región, de manera que facilite su inclusión efectiva en la cadena productiva del sector y la promoción de la función social de la actividad.
- c) Fortalecer territorios turísticos, con prioridad a los de base comunitaria, donde se vinculen atractivos y servicios alternativos a la oferta turística de la ciudad, consolidados en su vocación productiva, susceptibles de intervención público-privada y con posibilidades de convertirse en generadores de desarrollo económico y bienestar para la comunidad, que contribuyan eficientemente a la disminución de la segregación de Bogotá.

1.3.1.2 Ejecución presupuestal

APROPIACION	EJECUCION	%	RESERVAS
\$3.429.000.000	\$3.152.007.233	91.92	\$544.796.768



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

1.3.1.3 Metas, indicadores y ejecución física

DESCRIPCIÓN DE LA META		Beneficiar 21.000 personas vinculadas y/o relacionadas con los proyectos ubicados en los territorios turísticos identificados.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-244-1	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\# \text{ de Personas Beneficiadas} / \# \text{ de Personas Programadas}) * 100$	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
7.230	9.839	136,09%	<p>El resultado obedece a la sumatoria de personas vinculadas o relacionadas en los proyectos incluidos en el Lineamiento Competitividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuelas de Seguridad. • Plazas de Mercado. • Turismo Rural. • Turismo Idiomático. • Resignificación Ancestral de la Cultura Muisca. • Actividades de valoración del patrimonio del Palacio Liévano.

DESCRIPCIÓN DE LA META		Realizar 12 investigaciones para la medición de la oferta y la demanda turística de Bogotá Región.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-244-8	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\# \text{ de Investigaciones Realizadas} / \# \text{ de Investigaciones Programadas}) * 100$	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
3	3	100,00%	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación de viajeros en Bogotá (I semestre de 2013) • Investigación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (I semestre de 2013) • Investigación de seguimiento a turistas en eventos internacionales (Feria Gastronómica 2013)





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

DESCRIPCIÓN DE LA META		Incubar 120 empresas prestadoras de servicios turísticos, dentro de las cuales 10 son de vendedores informales como opción productiva para su salida del espacio público.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-245-2	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\# \text{ de Empresas Incubadas} / \text{ de Empresas Programadas}) * 100$	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
65	60	92,31%	El resultado obedece al número de unidades productivas vinculadas o relacionadas en el proyecto de incubación incluido en el Lineamiento Competitividad: Se prestó asesoría en fortalecimiento empresarial de los procesos internos, como en las áreas de producción, finanzas, manejo de talento humano, mercadeo, promoción y construcción de páginas web.

DESCRIPCIÓN DE LA META		Contar con 200 nuevos empresarios del turismo para el próximo cuatrienio, ubicados en Bogotá, derivados de la dinámica del mercado y la atracción de la inversión a la ciudad.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-246-3	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\# \text{ de Emprendimientos Creados} / \# \text{ de Emprendimientos Programados}) * 100$	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
90	60	66,67%	El resultado obedece al número de unidades productivas vinculadas o relacionadas en el proyecto de emprendimiento incluido en el Lineamiento Competitividad.





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

DESCRIPCIÓN DE LA META		Vincular 200 empresas a seis (6) clúster turísticos en la ciudad de Bogotá	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-248-5	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Unidades Productivas Vinculadas a los Cluster / Número de Unidades Productivas Vinculadas)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
0	0	No priorizada para esta vigencia	No priorizada para esta vigencia, teniendo en cuenta la necesidad de contar primordialmente con un estudio de censo empresarial para definir estrategias de vinculación (ver siguiente meta proyecto).

DESCRIPCIÓN DE LA META		Realizar 1 estudio del censo empresarial para identificar las empresas y definir las estrategias para vincular empresas a los clúster turísticos.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-248-10	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Estudio Elaborado / Estudio Programado)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
1	0	0,00%	Teniendo en cuenta que para el afianzamiento de clúster se requiere como soporte una estrategia y caracterización para cada una de las 6 zonas identificadas, el IDT, estructuro los términos de referencia para realizar una alianza que para el caso específico fue seleccionada la CCB, pero dados los inconvenientes presentados por ésta para la ejecución presupuestal y la conformación del equipo de trabajo requerido no pudo desarrollarse.





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

DESCRIPCIÓN DE LA META		Capacitar 450 prestadores de servicios turísticos y los conexos a la cadena productiva del turismo en una segunda lengua acorde al tipo de servicio y clasificación de la misma.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-250-6	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\text{Número de prestadores de servicios turísticos capacitados} / \text{Número de prestadores de servicios turísticos programados}) * 100$	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
100	215	215,00%	El resultado obedece al número de personas vinculadas o relacionadas en el proyecto de bilingüismo incluido en el Lineamiento Competitividad

DESCRIPCIÓN DE LA META		Realizar 7 actividades de turismo social/o ecológico en el marco de Bogotá-Región, que permitan la participación de por lo menos 10.000 ciudadanos en estos nuevos productos.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-249-7	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\text{Número de actividades realizadas} / \text{Número de actividades programadas}) * 100$	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
1	2	200,00%	El resultado obedece al número de actividades realizadas en el marco del proyecto turismo social y ecológico, incluido en el Lineamiento Inclusión y Desarrollo Social.



DESCRIPCIÓN DE LA META		Profesionalizar 5.000 conductores de taxi con formación personal y conocimiento amplio de la oferta turística y cultural de la ciudad	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-247-4	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de taxistas formados / Número de taxistas programados)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
1300	545	41,92%	<p>El resultado obedece al número de personas vinculadas o relacionadas en el proyecto para Conductores de Taxi incluido en el Lineamiento Inclusión y Desarrollo Social.</p> <p>Durante 2013 se capacitaron 545 conductores de taxi a través del diplomado “Amor y apropiación por Bogotá”. El proyecto de capacitación se vio afectado por una alta deserción por parte de los conductores de taxi, lo que generó la necesidad de prorrogar el convenio hasta mayo de 2014.</p>

1.3.2 Proyecto 0740-164 - Bogotá Ciudad turística para el disfrute de todos

1.3.2.1 Objetivo General

Posicionar a Bogotá como destino turístico incluyente y sostenible, a través de la adecuación y mejoramiento de la calidad del destino así como de la promoción y divulgación de su oferta turística, para el disfrute de todos.

Objetivos específicos

- a) Aumentar la llegada de turistas y visitantes nacionales e internacionales hacia Bogotá.
- b) Promover acciones de turismo social, diseñadas con base en una oferta real para segmentos especiales de población como niños, jóvenes o personas en situación de discapacidad.

- c) Generar en la ciudadanía un sentido de apropiación de los atractivos y recursos turísticos de Bogotá
- d) Fortalecer la divulgación de información turística de Bogotá y la región
- e) Implementar recorridos turísticos para generar el conocimiento de los atractivos turísticos.
- f) Fortalecer la competitividad de los prestadores de servicios turísticos y de los actores vinculados con el sector en la ciudad, mediante programas de calidad, sostenibilidad e innovación
- g) Formar en la lúdica, el aprovechamiento del tiempo libre y el turismo a distintos actores de la comunidad educativa de la ciudad, promoviendo su vinculación al sector turístico.

1.3.2.2 Ejecución presupuestal

APROPIACION	EJECUCION	%	RESERVAS
\$2.930.811.678	\$ 2.881.985.404	98.33	\$ 369.651.853

1.3.2.3 Metas, indicadores y ejecución física

DESCRIPCIÓN DE LA META		Formar 30.000 personas en el cuatrienio para formar en amor y apropiación por la ciudad, de los dos grupos: 1). 10.000 Personas que tienen contacto frecuente con los visitantes. 2). 20.000 entre adultos mayores, jóvenes y niños en escolaridad y discapacitados	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-251-1	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número personas formadas / Número de personas programadas)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
8.133	9.194	113,05%	El resultado obedece al número de personas vinculadas o relacionadas en el proyecto de Cultura Turística, contenidos en el Lineamiento de Inclusión y Desarrollo Social.



DESCRIPCIÓN DE LA META		Generar apropiación del territorio a través de la implementación del Programa Nacional Colegios amigos del turismo en 20 colegios públicos de la ciudad.	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-252-11	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Colegios vinculados / Número de colegios programados)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
4	6	150,00%	El resultado obedece a la Inclusión de 6 instituciones educativas al Programa Nacional Colegios Amigos del Turismo, en el marco del lineamiento de Inclusión y Desarrollo Social.

DESCRIPCIÓN DE LA META		Vincular 120 Prestadores de Servicios Turísticos o complementarios aplicando estrategias de prevención de ESCNNA	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-254-12	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de prestadores de servicios turísticos vinculados / Número de prestadores de servicios turísticos programados)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
15	16	106,67%	El resultado obedece a la Inclusión de 16 empresas turísticas certificadas ante The Code ORG, en el marco del lineamiento Competitividad.



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

DESCRIPCIÓN DE LA META		Fortalecer 60 empresas turísticas adicionales, comprometidas con prácticas de calidad e innovación como diferenciador de mercado	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-255-13	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\# \text{ de Empresas fortalecidas} / \# \text{ de Empresas programadas}) * 100$	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
25	25	100,00%	El resultado obedece a la certificación de 25 empresas turísticas en las Normas Técnicas sectoriales de Turismo (NTS-TS 02,03, y 04), en el marco del lineamiento Competitividad.

DESCRIPCIÓN DE LA META		Dos sectores turísticos señalizados	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-253-2	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\# \text{ Sectores Turísticos Señalizados} / \# \text{ Sectores Turísticos programados}) * 100$	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
0,1	0,1	100,00%	Corresponden a recursos para el mantenimiento de las señales instaladas en el centro histórico y su conexión con el centro internacional.





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

DESCRIPCIÓN DE LA META		Elaborar un documento que contenga el diseño y la gestión para señalar turísticamente dos (2) sectores de la ciudad	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-253-15	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Documento Elaborado / Documento Programado)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
1	0	0,00%	Dado que el proceso precontractual se prolongó por más de cinco meses a causa de los incumplimientos contractuales y financieros por parte de la Alcaldía de Usaquén, la cual se había comprometido a aportar recursos al proyecto, el proceso precontractual debió reversarse y volver a dar un nuevo alcance en donde solo los recursos del IDT soportarán el desarrollo del mismo. En ese sentido, y dado que la ejecución del proyecto es de 4 meses la meta programada para 2013 finalizará en el mes de marzo de 2014.

DESCRIPCIÓN DE LA META		Realizar 3,420 recorridos turísticos peatonales	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-256-3	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Recorridos Atendidos / Número de Recorridos Programados)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
855	906	105,96%	<p>Los recorridos peatonales por el centro Histórico; son una estrategia de promoción y disfrute del destino, los cuales contribuye a que visitantes y residentes disfruten la ciudad, conozcan y se apropien de los espacios culturales, así mismo, permiten que los Puntos de Información Turística sean conocidos por los ciudadanos.</p> <p>Se continuó realizando los recorridos del Palacio de Liévano con una gran participación por parte de visitantes y locales.</p> <p>Los recorridos han tenido tanta acogida, que muchos grupos universitarios, colegios, de empresas, entidades distritales, entre otros, han buscado participar en ellos.</p>





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

DESCRIPCIÓN DE LA META		Atender un (1) millón de consultas	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-257-4	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Consultas Atendidas / Número de Consultas Programadas)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
250.000	256.979	102,79%	El proyecto de Puntos de Información Turística durante su desarrollo, ha venido generando logros positivos para la ciudad como son: un mayor acercamiento del turista con el destino, apoyo a las entidades públicas, apropiación de los residentes por Bogotá, promoción de los eventos culturales, entre muchos más; convirtiéndose en la cara más amable del IDT ante los turistas y visitantes de la ciudad.

DESCRIPCIÓN DE LA META		Alcanzar 42643 Clicks registrados de los visitantes, turistas y residentes de Bogotá	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-257-18	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Clicks Registrados / Número de Clicks Programados)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
42.643	50.175	117,66%	Se alcanzó la meta programada antes de finalizar el primer semestre del año 2013, en 10 Puntos de Información Virtuales

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co





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

DESCRIPCIÓN DE LA META		Diseñar y ejecutar seis (6) campañas de Promoción turística	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-258-5	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Campañas Diseñadas y Ejecutadas / Número de Campañas Programadas)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
1	1	100,00%	<p>El IDT continuó la labor promocional bajo el marco de la campaña "Bogotá, Infinitas Posibilidades". Así se presentó la ciudad en la Vitrina Turística de ANATO, a través de la imagen del stand de Bogotá, sus piezas de comunicación, y el nuevo video promocional. Por otra parte, ya se firmó el Acuerdo de Uso de la marca ciudad y se cuenta con el Manual de Uso de la misma.</p> <p>En Agosto se revisó y aprobó el plan de medios, este contiene: comerciales, vallas, avisos para revistas, pauta en internet.</p> <p>En Noviembre se ejecutó el Plan de Medios previsto, con las piezas ajustadas para la Campaña de Navidad: los comerciales y cuñas con el cierre "Ven a Bogotá en esta Navidad", avisos en las revistas de AVIANCA y LAN, y participación en el programa Ruta de la Navidad, bajo la coordinación de Agencia en Casa de la Alcaldía Mayor. Esta campaña incluye la divulgación a través de las páginas web del IDT y de la ruta de la navidad, los plegables promocionales y los recorridos al interior del Palacio Liévano.</p>





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

DESCRIPCIÓN DE LA META		Realizar 87 actividades para promocionar la Bogotá Humana a nivel local, nacional e internacional	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-258-14	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Actividades de Promoción Realizadas / Número de Actividades de Promoción Programadas)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
55	66	120,00%	Debido al posicionamiento que ha alcanzado la ciudad como destino turístico, Bogotá fue objeto de múltiples invitaciones para participar en eventos turísticos nacionales e internacionales. El reconocimiento nacional e internacional de Bogotá como destino turístico y de negocios, llevo a la realización de un mayor número de actividades, teniendo como impacto un mayor número de visitas a la ciudad.

DESCRIPCIÓN DE LA META		Captar 35 eventos categoría ICCA	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-259-6	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Eventos Categoría ICCA Captados / Número de Eventos Categoría ICCA Programados)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
6	6	100,00%	En el desarrollo del convenio 258 de 2013, realizado con el Buró se captaron para la ciudad 6 eventos categoría ICCA.



1.3.3 Proyecto 0712-235 – Sistemas de mejoramiento de la gestión

1.3.3.1 Objetivo General

Construir capacidades y condiciones técnicas y operativas para el fortalecimiento institucional.

Específicos

- Generar apropiación por parte de los servidores públicos del sistema integrado de gestión.
- Garantizar las herramientas de infraestructura física y tecnológica necesarias para apoyar el desarrollo de las actividades de forma eficiente y eficaz.

1.3.3.2 Ejecución presupuestal

APROPIACION	EJECUCION	%	RESERVAS
884.000.000	840.834.639	95,12%	49.490.581

1.3.3.3 Metas, indicadores y ejecución física

DESCRIPCIÓN DE LA META		Implementar y certificar 5 subsistemas del Sistema Integrado de la Entidad	
INDICADOR	Nombre	PROY 712-457-1	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Subsistemas certificados / Número de Subsistemas Programados para Certificación)*100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
1,16	0,81	70%	<p>Sistema de Gestión Ambiental: Se obtuvo la certificación en la Norma ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental.</p> <p>Sistema de Gestión documental: Dentro del proceso de implementación de este sistema se realizó propuesta de Tablas de Retención Documental - TRD- para el IDT, las cuales se encuentran en proceso de ajuste dada las recomendaciones del archivo distrital. Se elaboró y normalizó en intranet el instructivo MC-I05 para aplicación TRD. Se realizaron las correspondientes capacitaciones a los servidores, frente a su aplicación y organización de Archivos. Se realizó la actualización de los procedimientos y formatos de correspondencia. Por otra parte, se realizó seguimiento al sistema CORDIS de los meses de enero a diciembre y se elaboró informe con respecto a los trámites pendientes de finalizar y revisión de documentos radicados.</p>



DESCRIPCIÓN DE LA META		Mantener 100% de los sistemas certificados	
INDICADOR	Nombre	PROY 712-457-2	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Porcentaje de Mantenimiento de los Sistemas Certificados / Porcentaje de Mantenimiento de Programado de los Sistemas Certificados) * 100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
100%	100%	100%	<p>Durante la vigencia 2013 se contó con el servicio de segunda auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, a fin de verificar la continuidad de las condiciones que ameritaron el otorgamiento de la Certificación de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009. El resultado final de la auditoría, es que se mantiene la certificación sujeta al cumplimiento satisfactorio de los requisitos. En lo correspondiente a los riesgos del SIG, se realizó la actualización de la información en el aplicativo disponible en la intranet.</p> <p>Se definió la Política del Sistema Integrado de Gestión, de igual manera de los objetivos de cada subsistema.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Proveer el 100% de los elementos de tecnología y de plataforma tecnológica	
INDICADOR	Nombre	PROY 712-457-4	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Porcentaje de Recursos Tecnológicos Provistos / Porcentaje de Recursos Tecnológicos Requeridos) * 100	
META 2013	LOGROS 2013	AVANCE	OBSERVACIONES
100%	100%	100%	<p>En lo correspondiente al Sistema de información SI CAPITAL del IDT, conformado por 9 módulos, de los cuales 8 (PREDIS, OPJET, PAC, PERNO, SAE/SAI, SISCO y CORDIS) se encuentran implementados y en operación. El ultimo módulo LIMAY, se encuentra revisado y parametrizado, se avanza en el cargue de la información en su totalidad para establecer un paralelo del 100% entre el Sistema Si Capital y los medios actuales.</p> <p>Con el fin de garantizar la operación de las actividades misionales y de apoyo de la entidad, se han realizado los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de cómputo, de acuerdo a la programación establecida. Socialización trimestral del plan de contingencia informática de la entidad.</p>



2 Información de la gestión por procesos

El Instituto Distrital de Turismo, establecimiento público del orden distrital, adscrito a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico -SDDE-, fue creado mediante el Acuerdo 275 del 27 de febrero de 2007, momento a partir del cual, ha venido funcionando como la entidad encargada de participar en la formulación de las políticas públicas de turismo y la ejecución de las mismas a través de planes, programas y estrategias, dirigidos a la atracción de turistas, visitantes e inversión sectorial, fortalecimiento de las condiciones del destino turístico, mejoramiento de la productividad empresarial y adelantando acciones de promoción en mercados nacionales e internacionales, con miras a consolidar una imagen atractiva de la ciudad y la región.

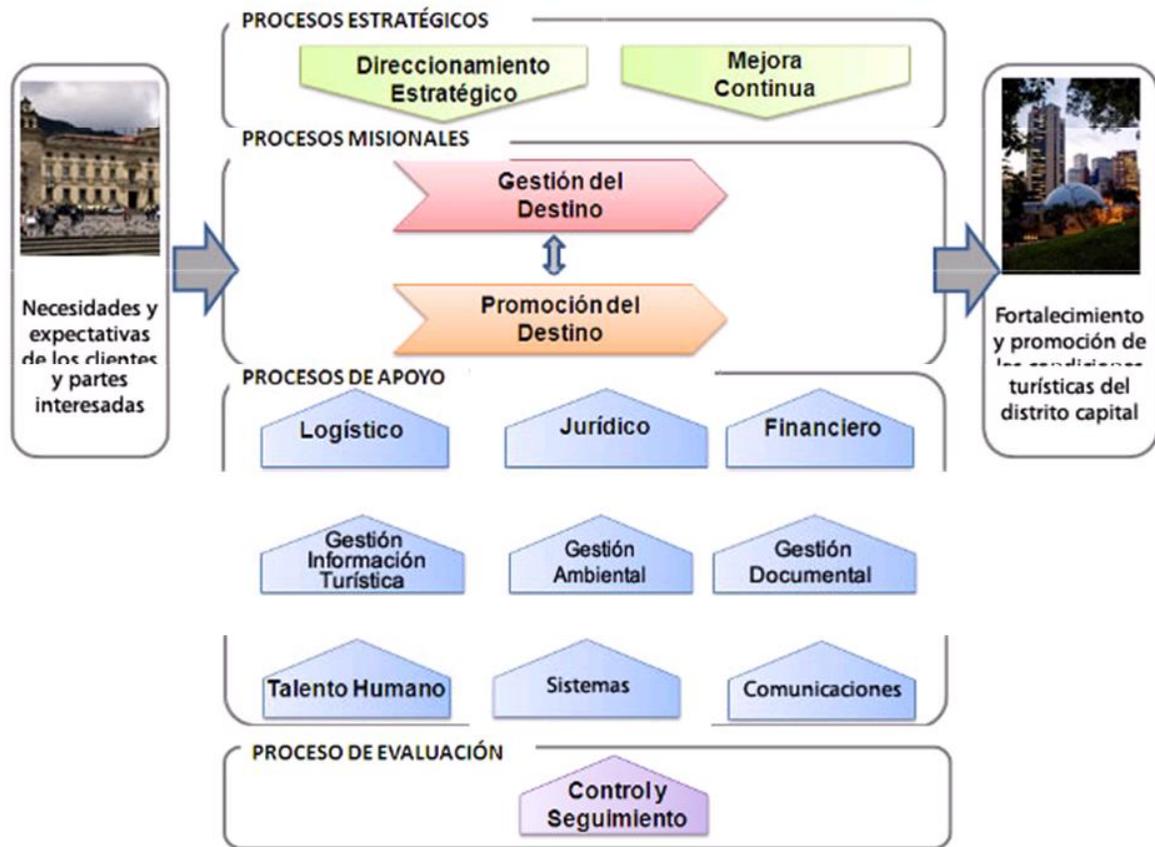
Así mismo, el Concejo de Bogotá, mediante Acuerdo 305 del 24 de diciembre de 2007, estableció los lineamientos de la Política Distrital de Turismo para Bogotá, D.C. Por su parte el Instituto Distrital de Turismo lideró el proceso de formulación de la política y el 2 de octubre de 2008, mediante Decreto N° 327 de 2008, la adoptó como el conjunto de lineamientos estratégicos que orientan la gestión del turismo en Bogotá y su zona de influencia.

Por lo anterior, la búsqueda continua de la alta dirección de la entidad, ha sido gestionar la implementación de la Política Distrital de Turismo en la ciudad de Bogotá, para lo cual, al interior de la misma ha promovido el desarrollo de un modelo de gestión que tenga como objetivo suplir las necesidades y expectativas de los diferentes actores del turismo en el Distrito Capital; por lo anterior, el Sistema Integrado de Gestión -SIG- de la entidad, se ha convertido en la herramienta que articula todos los procesos y permite la sinergia de éstos para lograr dicho objetivo.

La gestión del IDT cuenta con la favorabilidad y credibilidad en su gestión por parte de la ciudadanía, así lo revela el programa Bogotá como vamos, con el reconocimiento público de editoriales y medios de comunicación claves que resaltan su capacidad técnica y se confirma con la certificación otorgada por parte de la firma SGS en las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 en el año 2011, la cual fue confirmada por segundo año consecutivo durante la vigencia 2013.

A continuación se presenta la información de la gestión y resultados del Instituto Distrital de Turismo durante la vigencia 2013, analizada por procesos:

Gráfico 4 Mapa de Procesos del IDT



2.1 Procesos Estratégicos

Estos procesos incluyen las actividades organizadas que lleva a cabo la alta dirección para orientar a la entidad de acuerdo con los lineamientos estratégicos.

2.1.1 Proceso Direccionamiento estratégico

Este proceso tiene como objetivo: Dirigir las actividades del Instituto Distrital de Turismo, mediante la definición de lineamientos estratégicos que orienten el actuar de la organización.

Líder del proceso: Dirección General.

Lineamiento(s) Estratégico(s) de Política: Fortalecimiento Institucional y Competitividad.

Acciones y resultados:

Implementación del Sistema Integrado de Gestión (Subsistemas Calidad, Gestión Documental y Gestión Ambiental).

Durante el año 2013, se realizaron actividades tendientes a la implementación del Sistema Integrado de Gestión basados en la Norma Técnica Distrital SIG 001:2011, en concordancia con la meta del Plan de Desarrollo “*Implementar en el 100% de las entidades del distrito el Sistema Integrado de Gestión*” según los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, entre ellas:

- **Evento de lanzamiento del SIG** en el IDT con la participación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de todo el personal del IDT, firmando el pendón de compromiso con el SIG.
- **Plan de Acción – SIG**, se realizó a inicio de año, basado en los resultados del auto diagnóstico del año 2012 y los requisitos de la norma, sin embargo, debido a los retrasos presentados por diferentes Entidades del Distrito, a mediados de septiembre, la Alcaldía Mayor de Bogotá presentó nuevos lineamientos del Plan de Acción del SIG a desarrollar entre el 2013, 2014 y 2015.

Dando cumplimiento a los compromisos y productos del Plan de Acción del SIG en el 2013, se realizaron mesas de trabajo para la definición de la Política del SIG y objetivos de cada subsistema, los cuales se remitieron a la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- **Revisión del Sistema Integrado de Gestión por parte de la Alta Dirección.**

Como insumo para la Auditoría Externa de revisión a la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad se realizó la Revisión del SIG por parte del Comité Directivo, en el cual se presentaron los siguientes resultados:



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

Resultados Auditoría Interna 2013.

Cuadro 7 Cantidad de No Conformidades producto de la Auditoría Interna Integral a los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental

Proceso	Cantidad Acciones	%
Direccionamiento Estratégico	0	0%
Mejora Continua	1	3%
Promoción del Destino	5	16%
Gestión del Destino	4	13%
Gestión de Información Turística	3	10%
Gestión Ambiental	1	3%
Sistemas	1	3%
Financiero	3	10%
Logístico	2	6%
Jurídico	2	6%
Gestión Documental	3	10%
Talento Humano	2	6%
Comunicaciones	2	6%
Control y Seguimiento	2	6%
TOTAL	31	100%

Fuente: Planeación y Sistemas 2013.

Retroalimentación con el Cliente:

Cuadro 8 Resultado PQR con Corte a Noviembre de 2013

CLASIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE
Petición de interes general y particular	81	41
Solicitud de Informacion	87	44
Queja	7	4
Reclamo	1	1
Sugerencia	0	0
Tutela	0	0
Proposición del Concejo o	17	9
Consulta	1	1
Traslado	3	2
TOTAL	197	100%

Fuente: Planeación y Sistemas 2013.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

- **Revisión del Plan Estratégico bajo lineamientos del Programa Tutor de la Cámara de Comercio de Bogotá.**

Se realizaron mesas de trabajo durante el último semestre del año, mediante análisis DOFA se revisaron y ajustaron, entre otros, la Misión, Visión, Valores Institucionales, Objetivos Estratégicos y Tipo de Negocio. En Comité Directivo el 16 de diciembre de 2013 se socializó dicha información y se realizó un taller para definir el Plan de Acción del 2014 por parte de cada Área.

2.1.2 Proceso Mejora continua

Este proceso tiene como objetivo: Contribuir al fortalecimiento del Instituto Distrital de Turismo, mediante la implementación del Sistema de Gestión Integrado y la gestión de acciones.

Líder del proceso: Asesor de Planeación y Sistemas

Lineamiento Estratégico de Política: Fortalecimiento Institucional.

Acciones y resultados:

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Humana” se encuentra la implementación del Sistema Integrado de Gestión en el 100% en las entidades del distrito. Para el logro de esta, se realizaron las siguientes actividades:

- **Seguimiento y actualización al Sistema Institucional de Riesgos.**

Basado en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública se actualizó el formato Mapa de Riesgos el cual se socializó para su implementación; con el acompañamiento por parte de la Coordinación del SIG se realizaron ejercicios para la actualización y reporte de Riesgos por proceso. Con el proceso de Control Interno se realizó el seguimiento al cumplimiento de actividades propuestas para mitigar los riesgos identificados.

- **Auditorías externas de mantenimiento y certificación al Sistema Integrado de Gestión.**

Se contrató al Ente Certificador SGS, quien realizó la auditoría de seguimiento certificación los días 25 y 26 de noviembre de 2013. El resultado fue positivo, pues se demostró que el Sistema de Gestión de Calidad es en términos generales conforme a lo dispuesto en las Normas NTC GP 1000 e ISO 9001, por lo tanto, la Certificación se mantiene. En el informe final de la Auditoría se presentaron cinco (5) “No Conformidades”, de las cuales cuatro (4) son “Menores” a los Procesos Logístico,

Promoción del Destino, Financiero, Comunicaciones y una (1) “No Conformidad Mayor” al Proceso Logístico. Para cerrar estos hallazgos se elaboraron los Planes de Acción, los cuales se acordó con el Auditor cerrarlas para febrero de 2014.

2.2 Procesos Misionales

Estos procesos proporcionan el resultado de las actividades previstas por la entidad, el cumplimiento del objeto social y la razón de ser de la organización.

2.2.1 Proceso Gestión del Destino

Este proceso tiene como objetivo: Desarrollar planes, programas y proyectos que incidan en la oferta y demanda turística de Bogotá, con el objetivo de consolidarla como destino turístico.

Líder del proceso: Subdirección de Gestión de Destino.

Lineamiento Estratégico de la Política: Competitividad, Inclusión y Desarrollo Social e Integración Regional.

Acciones y resultados:

COMPETITIVIDAD

- a. **Productividad:** Esta estrategia se encuentra conformada por los siguientes proyectos:
- Calidad y sostenibilidad: Durante 2013, fueron asesorados y certificados 25 prestadores de servicios turísticos en criterios de calidad y sostenibilidad.
 - Emprendimiento: 60 nuevos empresarios fueron capacitados contando con planes de empresa.
 - Incubación: 60 unidades productivas fueron incubadas.
 - Bilingüismo: 215 prestadores de servicios turísticos y conexos a la cadena productiva del turismo fueron capacitados en una segunda lengua (inglés).
- b. **Seguridad Turística.** Esta estrategia se encuentra conformada por los siguientes proyectos:
- Escuelas de Seguridad: 266 personas participantes de las Escuelas de Seguridad y capacitación en primeros auxilios.

- Prevención de la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes: 16 empresas turísticas certificadas ante The Code ORG, en materia de prevención de la ESCNNA asociada a turismo.
- c. **Producto Turístico. Esta estrategia se encuentra conformada por los siguientes proyectos:**
- Plazas de Mercado: 812 personas fueron beneficiadas en las actividades de alistamiento de estos lugares como atractivos turísticos.
 - Resignificación ancestral de la cultura Muisca: 5.000 personas de los Cabildos de Bosa y Suba participaron en las actividades de resignificación de la cultura ancestral muisca.
 - Turismo Idiográfico: 80 personas participaron en el proceso de socialización del proyecto producto turístico idiográfico en Bogotá.
 - Valoración de Patrimonio: 3.009 personas fueron vinculadas en las actividades de valoración del patrimonio del Palacio Liévano.
 - Turismo Rural: 672 personas fueron vinculadas o relacionadas en la primera etapa de los proyectos de turismo rural desarrollados en las Localidades de Usme: 443 personas y Ciudad Bolívar: 229 personas.

INCLUSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL.

a. **Cultura Turística. Esta estrategia se encuentra conformada por los siguientes proyectos:**

- *Cultura Turística - Anfitriones de Ciudad:* 9194 personas fueron formadas en apropiación de ciudad.
- *Conductores de Taxi:* 545 conductores de taxi fueron beneficiados con el diplomado de amor y apropiación por Bogotá.
- *Colegios Amigos del Turismo:* 6 nuevos colegios fueron vinculados al programa Distrital de Colegios Amigos del Turismo.

b. **Turismo Social**

- Ruta Capital: Durante la vigencia fueron beneficiados 2000 jóvenes.
- Tesoros Naturales: Durante la vigencia fueron beneficiados 1502 niños.

INTEGRACIÓN REGIONAL

- Circuito Turístico Sabana Occidente: Diagnóstico turístico de los municipios que integrarán el circuito.

2.2.2 Proceso Promoción del Destino

Este proceso tiene como objetivo: Fortalecer a la ciudad de Bogotá como destino turístico atractivo, a través del mercadeo y la comercialización de la oferta, de acuerdo con las necesidades del mercado.

Líder del proceso: Subdirección de Promoción.

Lineamiento Estratégico de la Política: Mercadeo y Promoción.

Acciones y resultados:

En Promoción y Mercadeo Turístico de Bogotá

Con el fin de impulsar la demanda de servicios turísticos de Bogotá a nivel nacional e internacional, el IDT trabajó en tres (3) frentes claves: i) Posicionamiento de la ciudad; ii) Promoción comercial, y, iii) Información turística.

a. Posicionamiento de la Ciudad

- Estrategia de Mercadeo Internacional de Bogotá

El 2013 inicia con el propósito de actualizar los lineamientos generales de la Estrategia de Mercadeo de Ciudad-EMC, a fin de fortalecerla con una visión mínima de tres años. En este sentido, se trabajó en un nuevo documento de estrategia con los insumos del Comité Técnico de la misma.

El marco planteado para el 2013 fue:

- Reconocer lo valioso del trabajo base de la Estrategia Mercadeo de Ciudad impulsado por el IDT, la Cámara de Comercio e Invest in Bogotá desde el 2008.
- Actualizar la estrategia de acuerdo con la nueva visión de ciudad contenida por el Plan de Desarrollo Bogotá Humana, el liderazgo de la DDRI y la integración de nuevos socios públicos y privados.
- Proponer una visión estratégica y plan de trabajo para el periodo 2013-2015.
- Fortalecer los procesos de coordinación, comunicación y evaluación de la estrategia.
- Aportar a la construcción de una política pública de Internacionalización de la ciudad de acuerdo con el PDD.

Tras un trabajo conjunto se llegó a la definición de los dos objetivos específicos principales de la Estrategia de Mercadeo de Ciudad - EMC:

- Posicionar a Bogotá internacionalmente, y convertirla en una ciudad líder en desarrollo humano, atractiva para el talento creativo, la inversión y el turismo.
- Contribuir a la generación de un imaginario colectivo positivo que genere apropiación de sus ciudadanos por Bogotá.

A su vez, la EMC se basa en dos componentes:

- Una estrategia de promoción de ciudad construida con base en asociaciones positivas generadas por proyectos específicos, dirigida a habitantes de Bogotá y a extranjeros.
- Un sistema de identidad visual que refuerza visualmente la recordación y los atributos del destino Bogotá.

Para esto, se definieron metas concretas:

- Promover a Bogotá como una ciudad segura, diversa, incluyente y sostenible.
- Promover a Bogotá como un centro de negocios innovadores e industrias creativas.
- Promover a Bogotá como destino turístico en general.
- Promover a Bogotá como una capital cultural.
- Promover a Bogotá como ciudad educadora, tecnológica y del conocimiento.
- Promover a Bogotá como un modelo de soluciones creativas para los problemas de movilidad.

Durante el año, se realizaron reuniones del Comité Técnico a través de las cuales se acordó el apoyo a los principales proyectos de ciudad:

- Festival Internacional de Música.
- Feria del Libro.
- BAM.
- Colombia 3.0.
- BOMM.
- Congreso Petrolero, BIOLATA.
- Gira de Rock al Parque.
- Lanzamiento del Congreso de ISPA.
- ARTGO.
- Smart City.

Hacia finales del año, se realizó una misión multisectorial a Brasil, como primer ejercicio de abordar un mercado de interés de manera conjunta.

En términos generales, se percibe un avance en el posicionamiento internacional de la ciudad, reflejado en una activa agenda del Alcalde Mayor, y en reconocimientos

especiales en aspectos como cambio climático y seguridad, todo lo cual, se traduce en oportunidades para la ciudad.

- **Marca Ciudad**

La marca ciudad, es la imagen visual realizada para Bogotá en el marco de la estrategia de mercadeo de ciudad. Su diseño y adopción, responden al mandato de la Política Distrital de Turismo, Decreto 327 de 2008, que define entre sus lineamientos estratégicos en materia de promoción y mercadeo, el diseño y construcción de una marca ciudad que permita contrarrestar efectos negativos de mala imagen y percepciones de inseguridad.

Este año, se culminó el proceso de evolución del sistema de identidad visual de la marca Bogotá, y se firmó el otrosí al convenio de uso entre IDT, CCB e Invest in Bogotá con fecha 13 de febrero de 2013, a partir del cual, se dio vía libre para utilizar la evolución de la marca.

Tras la presentación formal de los aspectos conceptuales y gráficos de la marca ciudad, el IDT comenzó a aplicarla en diferentes piezas de promoción turística.

- **Campañas de Promoción Turística**

Durante el 2013, el IDT basó su promoción turística en la campaña “Bogotá, Infinitas posibilidades”. El concepto creativo de esta campaña se basa en la variada oferta turística de la ciudad, y en su carácter como ciudad multicultural y diversa, con opciones para los diferentes segmentos turísticos. Continuando con el esquema de trabajo trazado por la oficina asesora de Comunicaciones de la Alcaldía, se siguió con el apoyo de Agencia en Casa, como agencia creativa para atender todas las necesidades de diseño de piezas promocionales y publicitarias. Así, durante el año se realizaron reuniones técnicas de coordinación con los ejecutivos de cuenta y los creativos de la agencia, para desarrollar las piezas requeridas.

Por otra parte, se realizaron piezas y productos promocionales dirigidos a atender las necesidades de información turística de diferentes usuarios del IDT. Entre estos, se encuentran plegables, volantes, bolígrafos, bolsas promocionales, etc. Este material se distribuyó a través de los PITs, de la participación en eventos y ferias internacionales, y del suministro a múltiples entidades distritales, gremiales y empresas.

Paralelamente, a través del contrato interadministrativo suscrito con la ETB, como central de medios, se diseñó un plan para llegar a diferentes públicos objetivo de la entidad. Este plan, que se cofinanció con recursos del FONTUR, contempló la presencia del IDT en televisión por cable, medios digitales, revistas, vallas y prensa principalmente. Para el segundo semestre ya todas las piezas comunicacionales se diseñaron aplicando la marca ciudad.

- **Video de Promoción Turística**

En el marco de la Vitrina Turística de Anato 2013, se hizo el lanzamiento del nuevo Video de Promoción Turística de Bogotá, herramienta fundamentalmente dirigida a la capacitación internacional del destino, producido por la agencia Consorcio Nacional de Medios, bajo las pautas y lineamientos de la Subdirección de Promoción.

La canción "Solo Faltas Tú", con música original de Esteban Herrera y la colaboración de Andrea Echeverri y Esteban Mateus, es interpretada por Andrea Echeverri, Esteman y Patricia Bermúdez, y se constituye en el eje de la comunicación. El video sirve como herramienta de capacitación internacional, y recrea los más importantes escenarios turísticos de la ciudad, y trata de sensibilizar al público nacional e internacional, motivándolo a visitar la ciudad.

Este video tiene diferentes versiones, una original de 6 minutos, la canción que es de tres minutos, videos originales de cada uno de los segmentos turísticos (golf, gastronomía, compras, religioso, de naturales, de rumba, de negocios, entre otros), y diferentes reducciones para uso en eventos y adaptación para comerciales de televisión.

Para su divulgación, el IDT realizó la producción de DVDs y además forma parte del contenido de las memorias USB que se distribuyen como material de promoción turística nacional de internacional de la ciudad, principalmente entre mayoristas, operadores turísticos, agencias de viajes, y prensa nacional e internacional. Este material promocional se encuentra en distintos idiomas como español, inglés, francés, alemán y portugués.

- **Karaoke IDT:**

Aprovechando la música original, paralelamente el Instituto Distrital de Turismo realizó el desarrollo de una actividad de mercadeo BTL orientada al público final llamada "Karaoke IDT". Se trata de un desarrollo de software orientado a que el usuario interactúe con un dispositivo Kinect y la canción de Bogotá "Solo Faltas Tú". El programa otorga un puntaje y calificación inspirada en personajes típicos de la historia bogotana, al mismo tiempo que tiene la opción de que el usuario comparta su dirección de correo electrónico, y enviarles un recordatorio de su experiencia con la ciudad. La actividad se utiliza en eventos promocionales del turismo en la ciudad como ferias nacionales e internacionales, talleres y eventos de ciudad.

b. Promoción Comercial

- **Promoción en Mercados Internacionales**

Durante el año 2013, las acciones de promoción turística de Bogotá desarrolladas por el IDT en los mercados internacionales, hacen referencia a la participación en ferias internacionales de turismo, viajes de familiarización y eventos directos que permitieron profundizar en el posicionamiento de la ciudad a nivel internacional como destino turístico.

Ferias y Misiones Internacionales

El Instituto Distrital de Turismo participó en representación de Bogotá en un total de 7 ferias internacionales de turismo.

Cuadro 9 Ferias Internacionales de Turismo en que participó el IDT

	Feria Internacional de Turismo FITUR 2013 ESPAÑA 30 de enero al 3 de febrero
	XXXII Vitrina Turística ANATO 2013 COLOMBIA 27 de febrero al 3 de marzo
	Bolsa Internacional de Turismo de Berlín "ITB 2013" ALEMANIA 6 al 10 de marzo
	SIT LIMA 2013 - Salón Internacional del Turismo PERU 23 al 25 de mayo
	Feria de Turismo JATA 2013 JAPÓN 12 al 15 de septiembre
	Feria Internacional de Turismo de América Latina FIT 2013. ARGENTINA 14 al 17 de septiembre
	Feria de turismo de las Américas ABAV 2013. BRASIL 4 al 8 de septiembre

El IDT presentó en estas ferias la oferta turística de Bogotá, enfocado principalmente a buscar aumentar los días promedio de estadía de los viajeros procedentes de estos mercados objetivos, y aumentar la visibilidad y reconocimiento de Bogotá como destino turístico. Del mismo modo, se hizo entrega del nuevo material promocional de ciudad y del video institucional “Y sólo faltas Tú)

Adicionalmente, el IDT participó en eventos internacionales y misiones de promoción de ciudad, en alianza con PROEXPORT.

- Misión turística en Estados Unidos – Miami, Mayo.
- Agenda de Capacitaciones Perú – Lima, Mayo.
- Semana de Colombia en Ecuador – Quito, Julio.
- Workshop de agencias de viajes en Ecuador – Quito, Julio.
- World Travel Awards Centro y Sur América – Lima, Perú, Julio.
- Capacitaciones a agencias de viajes Brasil – Sao Paulo, Septiembre.
- Semana de Colombia en Argentina y Chile – Buenos Aires y Santiago, Octubre y Noviembre.

En estos eventos se realizaron presentaciones del destino Bogotá y contactos personalizados con los agentes de viajes mayoristas, minoristas, promotores de turismo, medios de comunicación especializados, entre otros, empresarios de diversas ciudades de estos mercados. Se distribuyó adicionalmente material promocional en los idiomas de los mercados objetivo como: español, inglés, francés, alemán y portugués.

Del mismo modo, se propuso a Bogotá como sede de una de las próximas entregas de los World Travel Awards, logrando el interés de la organización.

Eventos de ciudad

Adicionalmente a los eventos en el exterior, el IDT participó divulgando a Bogotá como destino turístico en eventos internacionales realizados en el país.

- Encuentro Internacional Indígena "Una oración por la Paz y la Vida". Enero.
- IBA Arbitration Day. Febrero.
- Colombia Golf Championship. Febrero.
- Encuentro de Turismo Rural Comunitario realizado por el IDT. Mayo.
- Feria Expoconstrucción y Diseño. Mayo
- Reunión de Ciudades Creativas de la Música, la Construcción y el Diseño. Mayo.
- XI Seminario Internacional de la OMT, por solicitud de Cotelco. Julio.
- III Congreso iberoamericano y del Caribe de restauración ecológica. Julio.
- Foro Internacional de Nuevas Políticas organizado por la Administración Distrital. Julio.
- Reunión del Círculo de Investigadores de Colegios del Distrito. Agosto
- Misión de Jóvenes embajadores de la Republica de China (Taipei) Agosto.

- Foro Internacional Retos del Ordenamiento Territorial. Agosto.
- Colombia 3.0. Septiembre.
- "Día del Pensionado" FONCEP. Septiembre.
- Encuentro Internacional de Diseño y Arquitectura Accesible. Septiembre.
- Evento Smart Cities. Invest in Bogotá. Octubre.
- Evento "En Bogotá se puede ser " SDP. Octubre
- XV Congreso de Petróleo y Gas. Noviembre.
- BIOLATAM. Invest in Bogotá. Diciembre.

Viajes de familiarización y prensa

El IDT, como estrategia para dar a conocer la ciudad a mayoristas, agentes de viajes y periodistas, participó en la realización de viajes de familiarización y viajes de prensa que contaron con 233 asistentes, los cuales se relacionan a continuación.

Cuadro 10 Participación en viajes de familiarización y viajes de prensa por parte del IDT

EVENTO	MES	ASISTENTES
Press Trip -Invest in Bogotá en el marco del evento denominado Ventana de la Danza.	Enero	6
Fam Trip con los operadores mayoristas internacionales que vinieron a participar en la Macrorueda de Proexport.	Febrero	95
Fam Trip con el Director de la Organización de Gestión de Destino de Cuzco Perú.	Marzo	1
Press Trip para participantes en el Primer Festival Internacional de Música, Bogotá es Beethoven coordinado por el Teatro Mayor Julio Mario Santo domingo.	Marzo	9
Fam Trip USA en conjunto con el mayorista Voyage Colombia se realizó un viaje de familiarización con agencias mayoristas provenientes de USA, el director regional de ventas de agencias de viajes de lujo de la cadena Sofitel y representante de ventas de la aerolínea Delta Airlines.	Abril	10
Fam Trip España: Actividad realizada en conjunto con Panamericana de Viajes.	Mayo	60
Fam Trip Perú Discover Colombia Lan/Proexport/IDT	Mayo	
Fam Trip México Discover Colombia Discover Colombia Lan/Proexport/IDT	Mayo	
Fam Trip Chile Discover Colombia Discover Colombia Lan/Proexport/IDT	Mayo	
Fam Trip Argentina Discover Colombia Discover Colombia Lan/Proexport/IDT	Mayo	



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

EVENTO	MES	ASISTENTES
Fam Trip Ecuador Discover Colombia Discover Colombia Lan/Proexport/IDT	Mayo	
Fam Trip Venezuela Discover Colombia Discover Colombia Lan/Proexport/IDT	Mayo	
Press Trip con motivo del vuelo inaugural Interjet Ciudad de México - Bogotá - Ciudad de México	Julio	7
Fam Trip y Press Trip agencias de viajes y periodistas con motivo del vuelo inaugural de Avianca en la ruta San Juan de Puerto Rico - Bogotá - San Juan de Puerto Rico (Se atendió un total de 8 periodistas y 9 agentes de viajes)	Julio	17
Fam Trip para atender agentes de viajes de Brasil gestionando las cortesías de ingreso al Museo del Oro y Botero dentro del recorrido turístico por la ciudad que se llevó	Octubre	12
Fam Trip Por solicitud de la Ofic. Comunicaciones de ANATO Nacional se apoyó la visita de un grupo de empresarios de la hotelería y operadores de viajes de Puerto Rico.	Noviembre	15
Fam Trip con el fotoreportero italiano Federico Tovoli, quien trabaja para varios medios internacionales, solicitó apoyo en la consecución de autorizaciones para realizar fotoreportajes de los principales atractivos turísticos de la ciudad.	Diciembre	1
	TOTAL	233

Fuente: Subdirección de Promoción.

Estos viajes permiten un mayor conocimiento directo de Bogotá a las agencias mayoristas que incluyen la ciudad en sus programas y paquetes turísticos, con lo que se logra mayor presencia internacional y más noches de estadía en Bogotá.

- **Comportamiento del turismo internacional hacia Bogotá**

Como consecuencia de las acciones de promoción de ciudad y de la creciente dinámica del sector turístico de Bogotá, según cifras preliminares del Observatorio de Turismo de Bogotá, el año 2013 cerró con un crecimiento del 9,5% en la llegada de turistas internacionales hacia la ciudad, lo que supera con creces los promedios mundial, latinoamericano y nacional.

Este crecimiento estuvo jalonado por el notable crecimiento de mercados como España, que a corte de septiembre, se ubicaba como el segundo emisor de turismo hacia Bogotá, superando a Venezuela, que históricamente había ocupado esta posición. La consolidación de las frecuencias aéreas entre Madrid y Barcelona con Bogotá, unidos con un mayor conocimiento de la oferta turística de la ciudad entre los españoles, y la búsqueda de posibilidades comerciales en Colombia como alternativa a la crisis

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



económica que atraviesan algunas naciones europeas, son algunas de las causas del buen comportamiento de las llegadas.

Otros mercados con comportamientos positivos son: Estados Unidos que se mantiene como el primer emisor de turismo hacia la ciudad con un importante crecimiento cercano al 22%. La creciente demanda motivó la apertura y consolidación de rutas entre ciudades como Dallas, New York y Ft. Lauderdale con la capital colombiana.

El mercado del Ecuador muestra a su vez una importante recuperación con un 64% de crecimiento después de la caída del 2012, lo que muestra un mayor intercambio comercial y cultural entre Quito y Guayaquil con Bogotá.

En el caso de Argentina, el crecimiento es también muy interesante con un 80,8% más de llegadas que en 2012. El trabajo por incluir itinerarios en Bogotá, en un mercado que tradicionalmente busca destinos de sol y playa, muestra sus frutos, y los visitantes de la nación austral ya consideran a Bogotá como un destino principal a visitar, a parte de su escala. Otros destinos como Canadá muestran grandes crecimientos motivados por un creciente interés en inversiones en Colombia.

Cuadro 11 Cifras ingreso de turistas internacionales a Bogotá (Enero a Septiembre de 2012)

ORIGEN	AÑO			%crec. 12-13 sept.	% part a sept.
	2012	2012 a sept.	2013 a sept.		
Estados Unidos	241.244	187.893	228.964	21,9%	28,1%
España	76.163	56.854	80.840	42,2%	9,9%
Venezuela	105.420	84.273	71.602	-15,0%	8,8%
Ecuador	41.893	30.202	49.609	64,3%	6,1%
México	58.449	41.632	46.259	11,1%	5,7%
Argentina	28.250	21.350	38.598	80,8%	4,7%
Perú	32.607	22.685	29.377	29,5%	3,6%
Canadá	20.830	14.271	27.097	89,9%	3,3%
Panamá	23.804	19.093	22.601	18,4%	2,8%
Brasil	35.156	25.956	19.987	-23,0%	2,5%
Chile	16.683	13.861	11.161	-19,5%	1,4%
Otros	214.404	161.226	189.009	17,2%	23,2%
Total	894.903	679.296	815.104	20,0%	100,0%

Fuente: Observatorio de turismo de Bogotá.

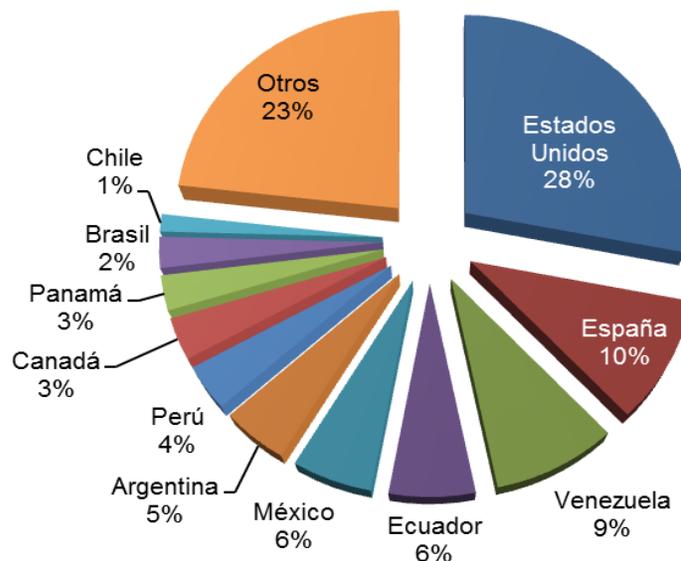
Los mercados que más decrecieron fueron Venezuela, mercado que se ve afectado debido a crecientes restricciones en su tasa cambiaria, y en la cantidad de divisas disponibles para que los turistas gasten en Colombia. Los cupos para otros destinos son

mayores lo que motiva a los viajeros venezolanos a preferir en algunos casos estos países.

Para el caso del mercado Brasileiro, la caída se puede generar a partir del cierre de la frecuencia entre Brasilia y Bogotá. El IDT planea contrarrestar esta situación, al trabajar programas de turismo de compras y multidestino con otras ciudades del país (Sao Pablo y Rio de Janeiro) que permitan reactivar el interés de los turistas brasileiros en el país.

En el caso del mercado Chileno, este continúa con una tendencia a la baja para lo cual se están elaborando planes de trabajo conjunto con grandes mayoristas de este país como viajes FALABELLA, a fin de reactivas las visitas.

Gráfico 5 Participación de mercado en el ingreso de turistas internacionales a Bogotá



Fuente: Observatorio de turismo de Bogotá

- **Captación de Eventos**

El Instituto Distrital de Turismo y el Bureau de Convenciones de Bogotá, con el ánimo de dar alcance al objeto del convenio: “Desarrollar acciones conjuntas tendientes a captar para la ciudad eventos internacionales, posicionando a Bogotá como destino preferido para la realización de congresos, convenciones y viajes de incentivo”; ejecuta actividades tendientes a la captación de eventos de manera profesional y personalizada para cada evento.

Se pueden expresar algunas actividades inherentes al proceso de captación así:



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

- Levantamiento de Bases de Datos para identificar oportunidades de captación.
- Filtrar bases de datos para optimizar el proceso y definir conveniencia a través de la ponderación de criterios propios de la ciudad.
- Ponderar el impacto sobre la cadena productiva.
- Solicitar, presentar y defender las candidaturas presentadas.
- Atender las visitas de inspección que soportan la candidatura de la ciudad.
- Acompañar el proceso de votación.
- Integrar oferta y demanda una vez ganado el evento para la ciudad.
- Apoyar acciones de mercadeo y de ciudad en la realización del evento a fin de que éste responda a las expectativas generadas.

En respuesta a lo anterior, se logró en el año 2013 en el marco del convenio celebrado con el Instituto Distrital de Turismo, captar 6 eventos tipo ICCA, que responden a las siguientes características:

- Los eventos tienen una rotación por distintas ciudades internacionales.
- Los eventos deberán contar con mínimo 50 participantes internacionales.
- Los eventos deberán encontrarse con sede para tercera versión asignada.

Dichos eventos son:

Cuadro 12 Eventos captados categoría ICCA para Bogotá

FECHA DE REALIZACIÓN	NOMBRE DEL EVENTO	PAX	DESCRIPCIÓN
Marzo de 2014	Region 9 – IEEE (Institute of Electrical and Electronic Engineers)	80	Esta asociación mundial reúne cada año a los directivos de la región Latinoamérica y Caribe. La reunión promueve la discusión y la actualización en temas de ingeniería eléctrica y electrónica así como brinda capacitación para todos los asistentes.
Julio de 2014	ICEF Conferences	150	Evento creado por la organización ICEF (Education Conference Organisers & International Student Recruitment), el fin de este es crear espacios donde culleres de las universidades internacionales más importantes se contacten con universidades del destino, con el fin de crear alianzas de cooperación e intercambio.
2014	IX Congreso Iberoamericano de Sensores	118	IBERSENSOR es un foro anual de la comunidad científica de habla española y portuguesa, en el que se trabaja en los campos de sensores de todo tipo posible y además de sus aplicaciones.



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

FECHA DE REALIZACIÓN	NOMBRE DEL EVENTO	PAX	DESCRIPCIÓN
23 al 26 de Octubre de 2014	XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de la Papa	600	Evento Bienal Latinoamericano donde se reúnen los investigadores, productores y demás interesados en abordar como tema principal la importancia de la papa para la humanidad y la inminente necesidad de modernizar la cadena de la papa en los países Latinoamericanos.
15 al 17 de Octubre de 2014	Expo LGBT	500	Exposición de negocios, viajes y conferencias para el sector LGBT. El encuentro reúne a todas aquellas empresas con ofertas dirigidas al sector.
2017	Reunión Anual de Dermatólogos Latinoamericanos RADLA	3000	Este evento reúne a las diferentes asociaciones dermatológicas de todo el continente que pertenezcan a RADLA. Es el evento donde se exponen los últimos avances de esta rama de la medicina al igual que se comparten diferentes casos de estudios

Fuente: Subdirección de Promoción

c. Información Turística (Incluye recorridos)

Red de Información Turística: La mejor a nivel nacional, y referente en la región

El IDT ha puesto a disposición de turistas, visitantes y residentes la mejor Red de Información Turística del país integrada por diferentes modalidades Puntos de Información Turística -PIT-, ubicados en lugares estratégicos de la Ciudad.

En el año 2013, se dio inicio a la renovación de la imagen de los PIT, con la adecuación realizada a los Puntos de Información ubicados en el Aeropuerto Internacional El Dorado, con la que se busca tener espacios más amigables, dotados con mayor tecnología, donde los usuarios (residentes y visitantes) podrán no solo adquirir información turística de la ciudad sino también realizar reservas hoteleras, obtener programación cultural, deportiva, de movilidad, entre otros.

Dada la importancia y relevancia que ha tenido el proyecto PIT, no solo para los visitantes, sino también para los residentes, el Centro Comercial Calima realizó acercamientos con el IDT, para la puesta en marcha de un PIT, lo cual se realizó a través de una prueba piloto con el Skyline, obteniendo resultados significativos.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co





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

A continuación, la distribución según modalidades de los Puntos de Información Turística:

Gráfico 6 Distribución de los Puntos de Información Turística por Modalidades



Distribución de los Puntos de Información por localidades:

Gráfico 7 Distribución de los Puntos de Información Turística por Localidades



Fuente Mapa de Bogotá por localidades. <http://oab.ambientebogota.gov.co/porlocalidad.shtml> - 2012

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



La presencia del proyecto en 7 de las 20 localidades del Distrito capital, ha permitido tener beneficios directos en la promoción de la ciudad, efectividad en la prestación de un servicio directo de atención a turistas, visitantes, así como, un acercamiento a las comunidades locales asociadas a cada punto.

De manera general, se presenta el cuadro de consultas y personas atendidas por cada una de las modalidades de servicio implementadas a través de los Puntos de Información Turística durante el año 2013:

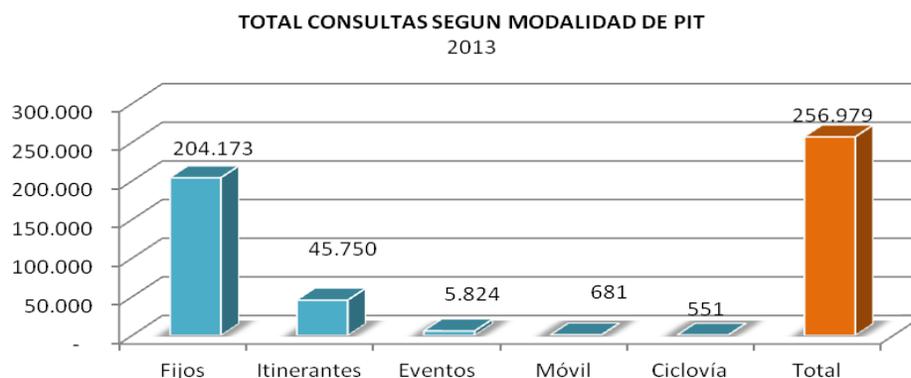
Cuadro 13 Consultas en los Puntos de Información Turística Durante el 2013

	Consultas	P.Virtual	Recorridos Diarios (pax)	Recorridos Temáticos	Total Asist.	Total Recorr.
Enero	36.127	14.606	726	0	51.459	56
Febrero	23.241	13.560	708	125	37.634	53
Marzo	24.214	14.477	750	115	39.556	51
Abril	23.707	7.532	630	0	31.869	54
Mayo	20.446	0	531	5	20.982	59
Junio	19.892	0	654	9	20.555	59
Julio	20.832	0	603	8	21.443	56
Agosto	18.664	0	672	8	19.344	54
Septiembre	21.513	0	520	8	22.041	59
Octubre	14.160	0	573	7	14.740	60
Noviembre	14.625	0	514	8	15.147	51
Diciembre	15.908	0	342	0	16.250	52
TOTALES	253.329	50.175	7.223	293	311.020	664

- **Consultas**

Durante el 2013, los Puntos de Información Turística atendieron 256.979 consultas, discriminadas en el siguiente Gráfico 8.

Gráfico 8 Total Consultas Según Modalidad de PIT

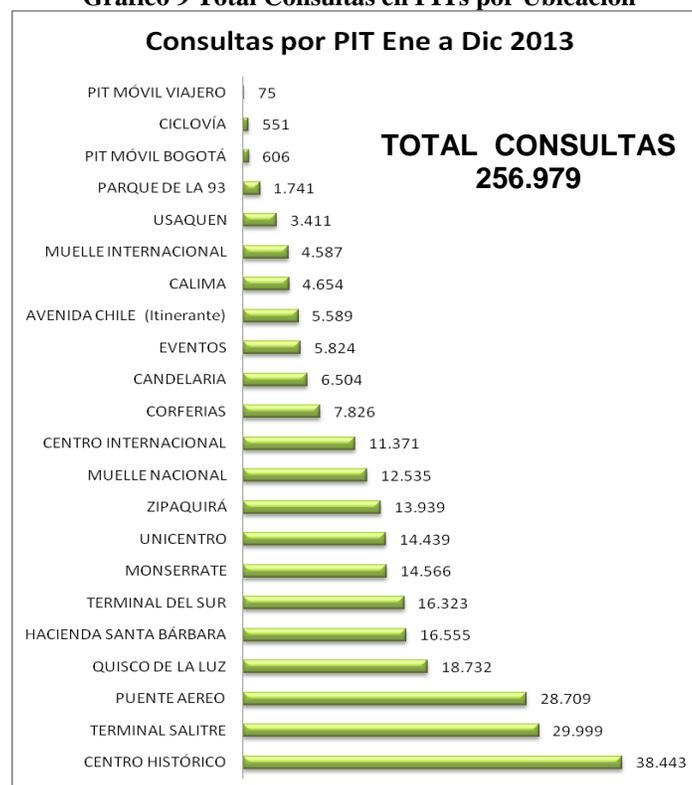


Estos resultados de consultas y personas atendidas, obedecen a factores como:

- El dinamismo y trabajo de los Informadores en cada uno de los Puntos de Información al momento de abordar a los Turistas para realizar la consulta. Así mismo, el trabajo de posicionamiento de los Puntos en los sectores en donde se encuentran ubicados.
- El material promocional impreso entregado a los usuarios, y que permite una fácil ubicación y descripción de los atractivos, así como de los servicios turísticos de la ciudad.
- La facilidad de acceso y disposición en los servicios de internet y telecomunicaciones para los usuarios, facilitando el acceso a la información en plataformas web.
- La diversidad de servicios e información que se prestan en los PIT, como son los recorridos turísticos temáticos y la información complementaria.

A continuación se presenta el total de consultas de 2013, por Punto de Información:

Gráfico 9 Total Consultas en PITs por Ubicación



Fuente: Observatorio Turístico – 2013

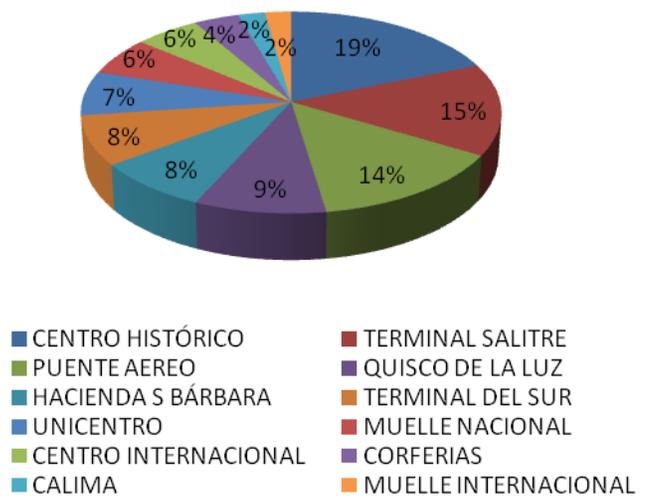
Los PIT con mayor nivel de consultas son: PIT Centro Histórico y los Puntos ubicados en las Terminales Terrestres y Aéreas, las cuales representan el 38% del total de consultas, así mismo, se destacan el PIT Quiosco de la Luz en cuarto lugar y los PIT Hacienda Santa Bárbara y Unicentro.

- **Consultas por modalidades**

Puntos de Información Fijos

FIJOS	CONSULTAS
CENTRO HISTÓRICO	38.443
TERMINAL SALITRE	29.999
PUENTE AEREO	28.709
QUISCO DE LA LUZ	18.732
HACIENDA S. BÁRBARA	16.555
TERMINAL DEL SUR	16.323
UNICENTRO	14.439
MUELLE NACIONAL	12.535
C. INTERNACIONAL	11.371
CORFERIAS	7.826
CALIMA	4.654
M. INTERNACIONAL	4.587
TOTAL	204.173

Consultas



Fuente: Observatorio Turístico - 2013

En la modalidad de PIT Fijos se destacan nuevamente los Puntos del Centro Histórico, Terminal Salitre y Puente Aéreo, representando el 48% del total de consultas de esta modalidad, confirmando así, su importancia, por estar ubicados en la Plaza de Bolívar y en las puertas de entrada a la ciudad.

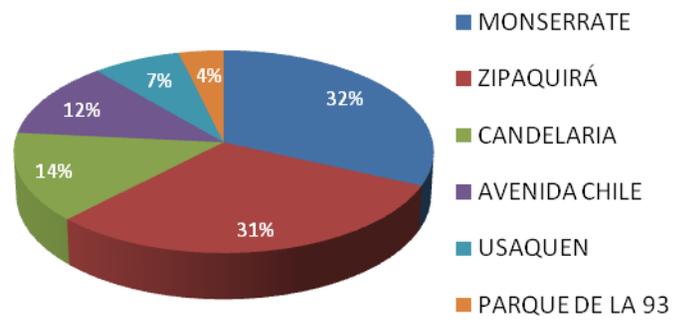
La apertura del punto de información de Corferias está sujeto a la programación de este recinto ferial, razón por la cual, es el único Punto que no está abierto de manera permanente.

A partir del mes de agosto, se ubicó en el Centro Comercial Calima un PIT de estructura móvil, lo que ha permitido no sólo obtener nuevos usuarios del servicio, sino también hacer presencia en un nuevo sector de la ciudad.

Puntos de Información Itinerantes

Los informadores Turísticos Itinerantes han mantenido un importante posicionamiento en los sitios estratégicos dónde están localizados, como son Zipaquirá, Monserrate, Candelaria, Usaquén, Parque de los 93 y Avenida Chile, este último ubicado en la zona de la Calle 72 con Cra. 11 en compensación al cierre del PIT Fijo que se encontraba en el mismo sector.

ITINERANTES	CONSULTAS
Zipaquirá	13.939
Monserrate	14.566
Candelaria	6.504
Avenida chile	5.589
Usaquén	3.411
Parque de la 93	1.741
Total	36.833



Fuente: Observatorio Turístico - 2013

En el anterior gráfico se evidencia el comportamiento de cada uno de los lugares donde hacen presencia los Informadores Turísticos Itinerantes. En ella se puede verificar que los Itinerantes de Monserrate y Zipaquirá son los sitios donde se concentra el 63% de las consultas, seguido por Candelaria.

Esta modalidad en especial, evidencia la innovación y creatividad en estrategia de promoción, articulada a la Información llevada directamente a cada turista, haciendo ésta una modalidad de acercamiento efectiva para nuestros visitantes y logrando un excelente posicionamiento y reconocimiento en cada uno de estos atractivos.

Puntos de Información Virtuales

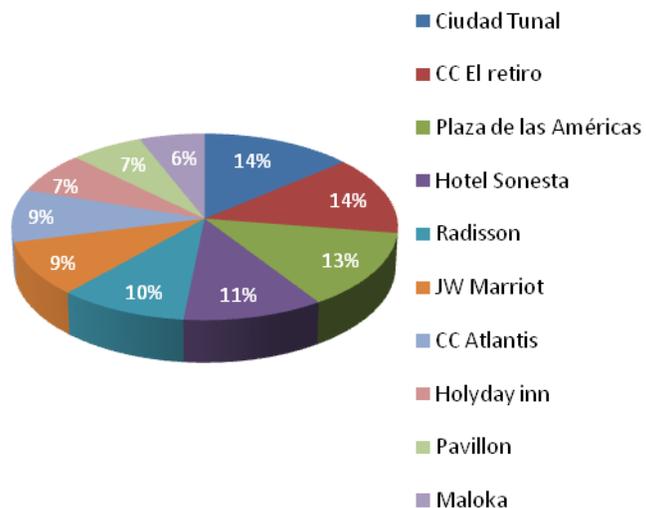
Durante los primeros meses de 2013, estuvieron en funcionamiento 10 pedestales virtuales en diferentes zonas de la ciudad, cuya función era ampliar la cobertura y facilitar el acceso a la información turística de la ciudad para visitantes y residentes.

Los puntos estaban ubicados en los principales centros comerciales de la ciudad, así como algunos hoteles y atractivos turísticos.

Estos Puntos de Información, contaban con acceso a internet, lo que permitía acceder a la información de las páginas del Instituto Distrital de Turismo y Colombia Travel de Proexport, facilitando el acceso a información tanto del orden distrital como nacional.

A continuación se presenta el nivel consultas (representado en Clics) en cada uno de estos puntos:

VIRTUALES	CONSULTAS
Ciudad Tunal	6.922
CC El retiro	6.858
Plaza de las Américas	6.673
Hotel Sonesta	5.440
Radisson	4.992
JW Marriot	4.720
CC Atlantis	4.598
Holyday inn	3.631
Pavillon	3.347
Maloka	2.994
Total	42.190



Fuente: Observatorio Turístico - 2013

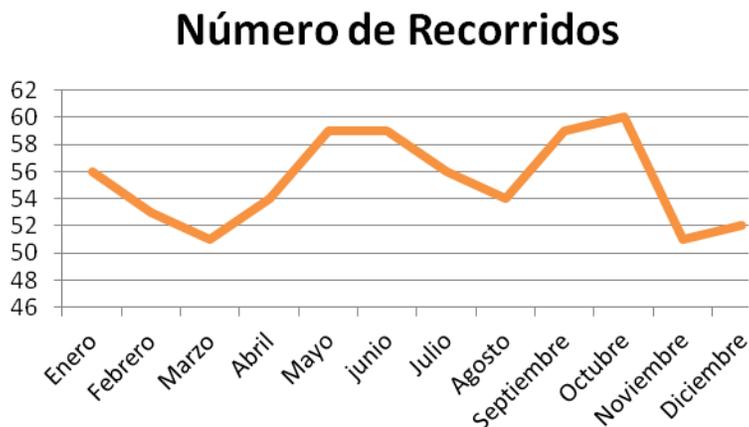
Los Puntos Virtuales de mayor consulta durante su funcionamiento fueron el Centro Comercial Ciudad Tunal, Retiro y Plaza de las Américas, los cuales representaron el 41% del total de consultas.

- **Recorridos Turísticos**

Recorridos peatonales por el Centro Histórico:

Los recorridos turísticos diarios por el Centro Histórico, continúan posicionándose como una de las estrategias de promoción y apropiación de la ciudad.

MES	Número de Recorridos
Enero	56
Febrero	53
Marzo	51
Abril	54
Mayo	59
junio	59
Julio	56
Agosto	54
Septiembre	59
Octubre	60
Noviembre	51
Diciembre	52
TOTAL	664



Fuente: Observatorio Turístico - 2013

La gráfica anterior muestra el comportamiento de los recorridos durante el año 2013. Se realizaron un total de 664 recorridos por la zona de La Candelaria, atendiendo 7.223 personas, de las cuales el 62% corresponde a turistas extranjeros y el 38% restante a nacionales y locales.

Recorridos Temáticos:

El IDT suscribió un convenio en el año 2012 con el Círculo de Guías de Bogotá, para la operación de recorridos especiales asociados a las temáticas de Semana Santa, Panorámicos y de Patrimonio Ambiental, los cuales se desarrollaron durante el 2013.

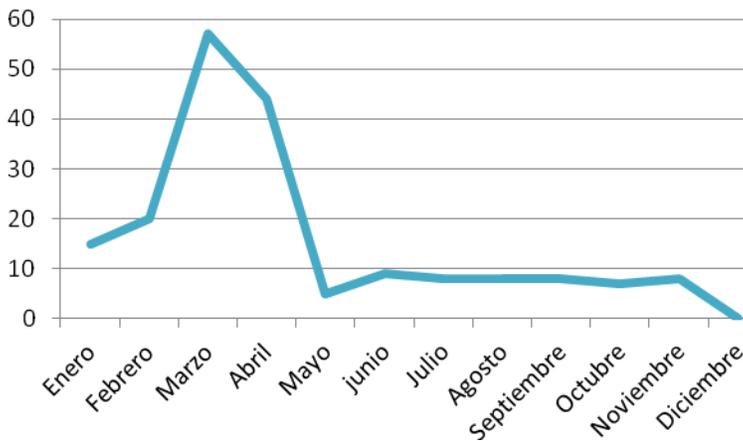
Se realizaron recorridos por el Palacio Liévano, Panorámicos por Usaquén y La Candelaria, Ambientales en el Jardín Botánico, Quebrada La Vieja y Humedal Santa María del Lago; y de Semana Santa.

De mayo a noviembre, se realizaron recorridos por el Palacio Liévano operados por los guías de los Puntos de Información.



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

MES	Número de Recorridos
Enero	15
Febrero	20
Marzo	57
Abril	44
Mayo	5
junio	9
Julio	8
Agosto	8
Septiembre	8
Octubre	7
Noviembre	8
Diciembre	0
TOTAL	189



Fuente: Observatorio Turístico - 2013

Los meses de marzo y abril tuvieron un incremento considerable ya que la mayoría de recorridos se desarrollaron en esa época del año.

En total se realizaron 189 recorridos, en los cuales se atendieron 4.402 personas discriminadas de la siguiente manera: 1.493 entre nacionales y locales, 276 extranjeras y 2.633 sin caracterizar.

- **Eventos**

El Sky Line hizo presencia en diferentes eventos durante el 2013, logrando maximizar y llevar información del IDT y de la ciudad, en eventos de importancia para la ciudad y donde se encuentra un público objetivo para nuestra misión.





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

A continuación se muestra el cuadro resumen con la información de los eventos y las consultas:

Cuadro 14 Resumen con la información de los eventos y las consultas:

	EVENTO	Consultas
ENERO	Evento Grupo Scouth	87
FEBRERO	IBA Arbitration Day	3650
	Transfer Grupo de Golfistas	
	Evento Internacional de Golf 2013	
	Vitrina Turística ANATO	
MARZO	Evento Internacional de Golf 2013	384
ABRIL	Foro del Espacio Público	205
	Feria Internacional del Libro	
MAYO	Feria Internacional del Libro	95
JUNIO	Convención de Scheneider Electrics - Maloka	57
JULIO	XI Seminario Internacional de la OMT	653
	III Congreso Iberoamericano y del Caribe de Restauración Ecológica	
AGOSTO	Evento Portales ETB	65
SEPTIEMBRE	IV Coloquio Latinoamericano de Biopolítica	624
	Día del Pensionado	
	Primer Congreso Iberoamericano de Diseño Ciudad y Construcción Accesible	
DICIEMBRE	Bogoshorts	4
	TOTAL	5.824



- **Línea de Atención Turística 018000 127400**

La línea gratuita sigue en funcionamiento las 24 horas del día, brindando información turística en inglés y español con cobertura nacional.

- **Aplicativo APP**

Esta aplicación móvil gratuito, ha presenta un gran crecimiento en cuanto a número de descargas, esto se debe a la promoción nacional e internacional que se le ha venido haciendo a la ciudad, es una herramienta útil tanto para el ciudadano como para el turista y se debe seguir posicionando como una herramienta de la ciudad

En el año 2013 las descargas del aplicativo, presentaron el siguiente comportamiento:

Cuadro 15 Total Descargas del Aplicativo por Mes

Mes	Descargas		Total por mes
	IOS	BlackBerry	
ENERO	14.872	50.719	65.591
FEBRERO	15.366	51.256	66.622
MARZO	15.834	51.781	67.615
ABRIL	16.202	52.186	68.388
MAYO	16.606	52.576	69.182
JUNIO	16.851	52.856	69.707
JULIO	17.244	52.529	69.773
AGOSTO	17.851	53.593	71.444
SEPTIEMBRE	18.005	53.828	71.833
OCTUBRE	18.472	54.046	72.518
NOVIEMBRE	19.038	54.988	74.026
DICIEMBRE	19.213	55.141	74.354

- **Material Promocional**

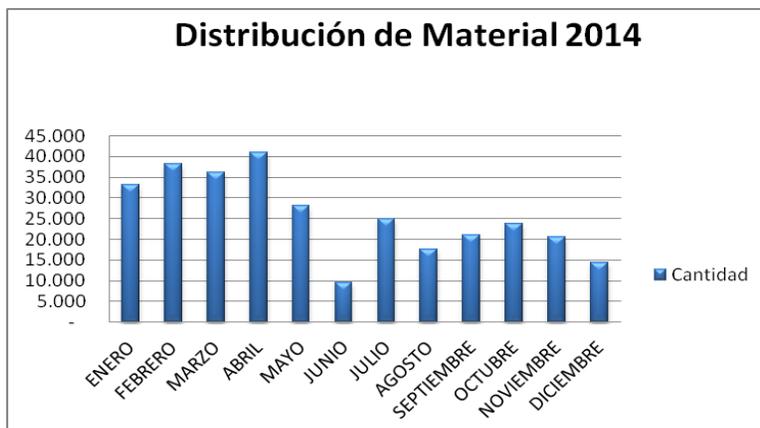
Durante el año 2013 el IDT distribuyó un total de 308.377 piezas de material promocional a través de los PITs, en los diferentes eventos nacionales e internacionales y como respuesta a las diversas solicitudes recibidas. En este sentido, la entidad continua siendo una fuente muy importante de información turística, y este apoyo es muy valorado en el sector y en otros espacios.



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

En el segundo semestre del año 2013, la distribución de material fue menor, por varios inconvenientes, como la viabilidad del uso de la marca ciudad, finalización del convenio con FONTUR para los puntos de Centro Histórico, Muelle Nacional, Muelle Internacional, y Puente Aéreo, en el cual se repartía material de país, entre otros.

Mes	Cantidad
ENERO	33.151
FEBRERO	38.198
MARZO	36.161
ABRIL	41.016
MAYO	28.095
JUNIO	9.618
JULIO	24.831
AGOSTO	17.588
SEPTIEMBRE	21.035
OCTUBRE	23.852
NOVIEMBRE	20.524
DICIEMBRE	14.308
Total	308.377



Fuente: IDT. Plan de Acción 2013 -Subdirección de Promoción.

2.3 Procesos de Apoyo

Estos procesos proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

2.3.1 Proceso de Gestión de información turística

Este proceso tiene como objetivo: Producir información estadística sectorial y realizar análisis de la actividad turística de la ciudad, mediante el desarrollo de investigaciones para apoyar la toma de decisiones de los diferentes actores del turismo en Bogotá.

Líder del proceso: Observatorio turístico.

Lineamiento Estratégico de la Política: Fortalecimiento Institucional, Inclusión y Desarrollo Social, Competitividad y Región Capital.

Acciones y resultados:

a. Resultados Encuesta de Establecimientos de Alojamiento - primer semestre de 2013.

La Encuesta de Alojamiento realizada por el Observatorio de Turismo del IDT desde 2012, genera información coyuntural sobre el comportamiento de los establecimientos de hospedaje y alojamiento por medio de índices e indicadores específicos de porcentaje de ocupación, motivo de viaje, variación de las tarifas de habitación, pernoctación e indicadores de sostenibilidad, con el fin de contar con una herramienta clave para direccionar las acciones tendientes a mejorar la competitividad del turismo en Bogotá.

El marco muestral se basa en el “Inventario de establecimientos de Alojamiento en Bogotá 2013”; donde se obtuvo una muestra de 136 establecimientos distribuidos en hoteles, hostales y apartahoteles. El período de referencia es mensual donde la información se recolecta posterior a la terminación del mes y año de referencia correspondiente, para la publicación de resultados se maneja semestralmente, con un rezago de 6 meses.

Los principales resultados de la investigación para el primer semestre de 2013, se presentan a continuación:

Ocupación hotelera de la ciudad

Según la Encuesta de Alojamiento realizada por el Observatorio de Turismo del Instituto Distrital de Turismo de Bogotá en 2012, el porcentaje de ocupación promedio durante dicho año, fue del 52.8%⁵ presentándose las mayores ocupaciones en los meses de octubre y noviembre, en concordancia con la motivación de viaje de los huéspedes a la ciudad, donde la principal motivación es de trabajo y negocios, y en estos meses están relacionados con eventos corporativos que se realizan en ciudad de Bogotá, concentrándose en el último trimestre del año.

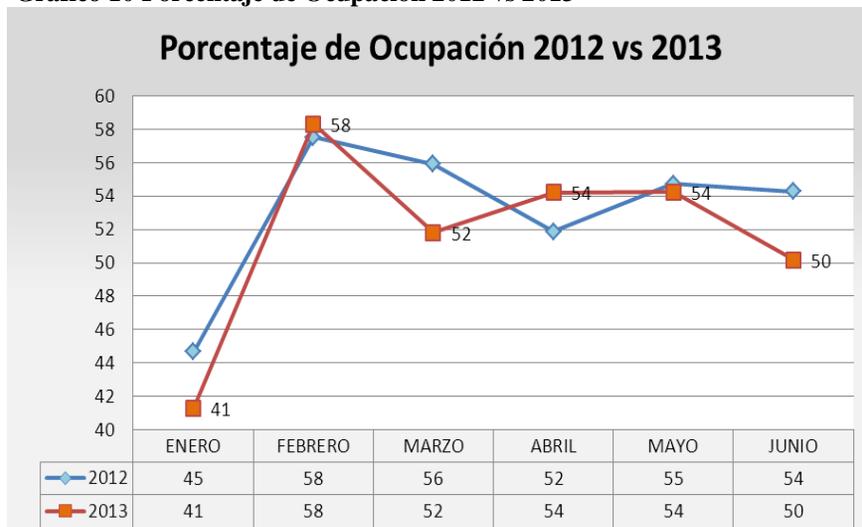
⁵ El Porcentaje de ocupación hotelera de la Encuesta de Alojamiento del IDT 2012, comparado con el porcentaje que reporta COTELCO (Asociación Hotelera y Turística de Colombia) para el mismo año, presenta una diferencia de 5,7 puntos porcentuales durante el 2012 (52.8% reportado por la fuente IDT frente a 58.5% reportado por la fuente Cotelco). Esta variación se explica toda vez que COTELCO sólo reporta las unidades que están afiliadas a la Asociación, que en su mayoría son grandes cadenas hoteleras. El comportamiento de la ocupación mensual es similar a la reportada en la Encuesta de Alojamiento del IDT.



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

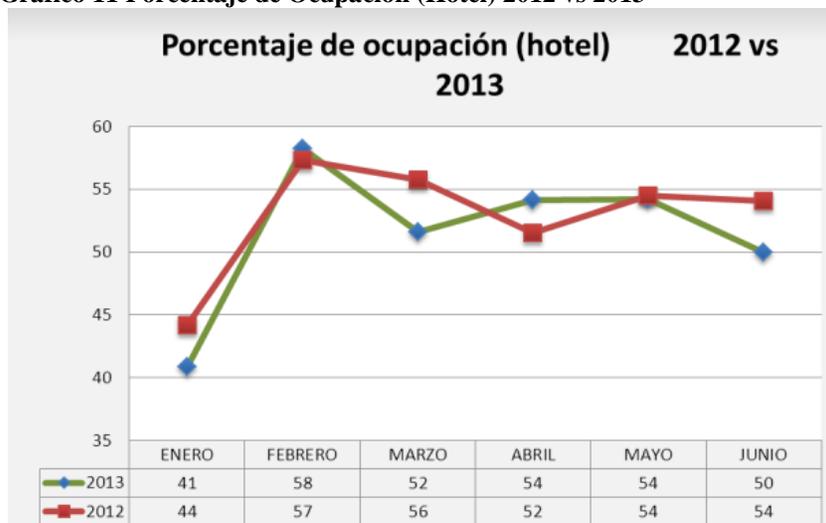
Durante el primer semestre de 2013, el porcentaje de ocupación fue de un 51,7% presentando una disminución de 1,5 puntos porcentuales con respecto al primer semestre del año 2012, según los resultados de la Encuesta de Establecimientos de Alojamiento en Bogotá 2012.

Gráfico 10 Porcentaje de Ocupación 2012 vs 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento de Bogotá, primer semestre 2013.

Gráfico 11 Porcentaje de Ocupación (Hotel) 2012 vs 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento de Bogotá, primer semestre 2013.



Ocupación hotelera en Bogotá: comparativo de los últimos 5 años

Cuadro 16 Ocupación Hotelera en Bogotá 2009- 2013

Año	Mes												Promedio
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2009	47	65,1	63	53,7	55,8	59,9	62	63,5	66	65,7	67,9	47,7	59,8
2010	48,2	66,9	66	60,8	59	60,7	60,8	64,1	64,7	63,7	69,8	49	61,1
2011	49,6	66,4	66,7	55,9	69,9	65,6	63,7	67,6	66,2	63,9	70,5	47,9	62,8
2012	47,9	65,9	62,8	55,9	62,1	59,5	55,2	58,4	62,6	63,6	62,7	46,4	59,4
2013	45,26	61,91	54,88	60,7	56,9	55,7	62,2	54,7	62,7				58,3 *

Fuente: COTELCO -Asociación Turística y Hotelera de Colombia
* Datos a septiembre de 2013

Según datos de COTELCO, la ocupación hotelera promedio en los últimos 5 años es del 60%. Entre los años 2011 y 2012 se presentó una reducción en la ocupación hotelera de la ciudad del 3,44%.

Número de habitaciones disponibles y ocupadas

En concordancia con el crecimiento de la inversión en hotelería en la ciudad y las exenciones tributarias para el sector, así como la dinámica creciente del turismo en Bogotá como primer destino turístico del país, se cuenta con mayor oferta de alojamiento en la Capital, lo cual se ve reflejado en el aumento de las habitaciones disponibles para ser ocupadas para el primer semestre de 2013, donde en promedio ascendieron a 15.496 habitaciones, presentando un incremento del 4,8% en comparación con el año anterior.

Gráfico 12 Habitaciones Disponibles 2012 vs 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento de Bogotá, primer semestre 2013.

Gráfico 13 Habitaciones Disponibles hotel 2012 vs 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

Frente a este incremento en la oferta, las habitaciones ocupadas para este mismo período fueron de 7.997 habitaciones, lo que corresponde a un 51,7% de porcentaje de ocupación.

Número de camas disponibles y ocupadas

Durante el primer semestre del 2013, la oferta total de camas en Bogotá aumentó a 24.951 lo que representó un incremento del 3.9% frente a lo reportado en el primer semestre del año 2012 con 24.012 camas.

Por tipos de alojamiento, las camas disponibles aumentaron en los hoteles y disminuyeron en los hostales, para el periodo de análisis. En el primer semestre de 2013, las camas disponibles en los hoteles de la capital fue de 23.809, donde se evidencia un aumento del 5.2% comparado con lo reportado por estos establecimientos en el primer semestre de 2012 donde se contaban con 22.621 camas disponibles para este período. En los hostales, el número de camas disponibles para ser ocupadas durante el primer semestre del año 2013 correspondió a 1.100, y en el año 2012 para este mismo período fueron reportadas un total de 1.317 camas, presentando una disminución del 16.9%.



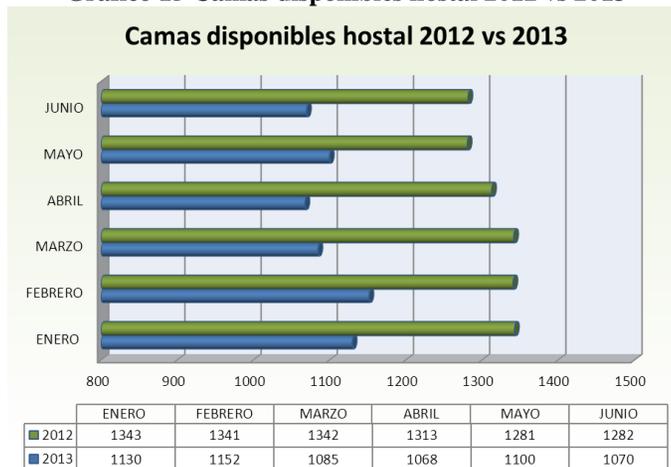
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

Gráfico 14 Camas Disponibles por mes 2012 vs 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

Gráfico 15 Camas disponibles hostel 2012 vs 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

Alojamiento de turistas nacionales e internacionales en Bogotá

Durante el primer semestre de 2012, el 57.9% de los huéspedes que se alojaron en Bogotá fueron turistas nacionales, mientras que el 42,1% correspondió a turistas internacionales.

De acuerdo con los datos obtenidos por la Encuesta en el primer semestre de 2013, el porcentaje de los huéspedes nacionales que visitaron la ciudad de Bogotá fue del 61% y el los internacionales del 39%, evidenciando un incremento del 3,1% para ambos





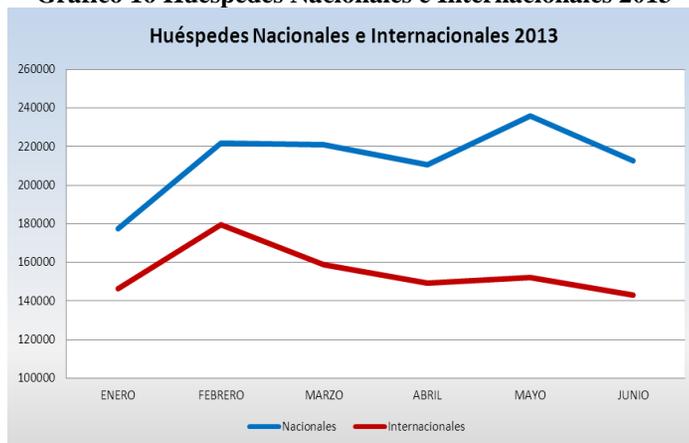
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

mercados que visitaron y se alojaron en la ciudad de Bogotá durante el primer semestre del 2013; esto confirma la calidad de la oferta hotelera de la ciudad, así como los avances en promoción e imagen de ciudad que está proyectando Bogotá en los diferentes mercados.

Por preferencia de alojamiento, los huéspedes nacionales e internacionales que se alojaron en hoteles durante el primer semestre del 2013 corresponden a 57,3% y al 42,7% respectivamente, Los huéspedes de procedencia internacional que se alojaron en los hostales presentan una participación del 67,7% y los nacionales del 32,3%.

Estas cifras ratifican que los turistas extranjeros prefieren pernoctar en hostales, hoteles y apartahoteles frente a otros tipos de alojamiento.

Gráfico 16 Huéspedes Nacionales e Internacionales 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

Gráfico 17 Huéspedes Nacionales e Internacionales en Hostal 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.



Tarifas promedio

La tarifa promedio de los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Bogotá tiende a disminuir, en concordancia con el incremento de la oferta de habitaciones de la ciudad.

Para el primer semestre del año 2013, la tarifa promedio de la habitación sencilla en hoteles fue de \$131.153, presentando un 2,2% de reducción frente a lo reportado durante el primer semestre del 2012. Para el tipo de acomodación doble en hoteles, el promedio en la tarifa fue de \$154.247 para el primer semestre del 2013, mientras que en el mismo período del 2012 fue de \$157.378, disminuyendo en un 2%. Para la tarifa de acomodación triple en hoteles, el promedio es de \$155.528 para el primer semestre del 2013, disminuyendo en un 6,5% en comparación con lo reportado en el primer semestre del año 2012. La tarifa de acomodación tipo suite en promedio para hoteles durante el primer semestre del 2012 fue de \$280.294 mil pesos en el primer semestre del 2013, disminuyendo en un 5,6 % frente a lo reportado en el año 2012.

En cuanto a hostales, la tarifa de acomodación por persona en el primer semestre del 2013 fue de \$23.488, disminuyendo en un 10% en comparación con lo reportado en el primer semestre del año 2012.

La tarifa de acomodación para los apartahoteles en el primer semestre de 2013 fue de \$179.501 mil pesos, disminuyendo en un 14% en comparación con lo reportado en el primer semestre del año 2012.

Gráfico 18 Tarifas de acomodación sencilla por mes 2012 vs 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.



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

Gráfico 19 Tarifa de acomodación por persona por mes 2012 vs 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

Porcentaje de pernoctación

El mayor porcentaje de pernoctación o noches que se alojaron los huéspedes durante el primer semestre de 2013 en la ciudad de Bogotá es de una noche con el 50%, seguido de dos noches con un 20%, cuatro noches con un 15%, 3 noches con el 14% y finalmente de 4 a 30 noches solo con el 1%, manteniendo comportamiento muy similar que lo reportado en el primer semestre de 2012.

Los huéspedes que se alojan por tipo de establecimiento, lo hacen en los hoteles el 51% por una sola noche, seguido de dos noches con un 20%, de 3 a 4 noches con un 14% cada uno, y finalmente tan solo el 1% se hospedan más de 4 noches.

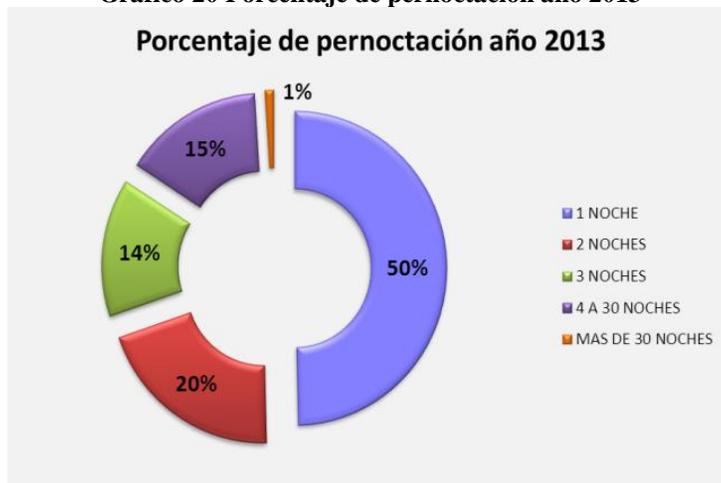
El porcentaje de pernoctación de los huéspedes que se alojan en los hostales una sola noche es del 43%, dos noches el 23%, tres noches el 20%, 4 noches el 13% y más de 31 noches tan solo el 1%; Los huéspedes que se alojaron en este tipo de establecimientos durante el primer semestre de 2013 lo hacen por una noche el 38%, seguido de 4 a 30 noches con un porcentaje del 27% cifra superior a la reportada en hoteles y hostales, luego le sigue 2 noches con el 18%, 3 noches con el 11% y con 6% más de 31 noches.





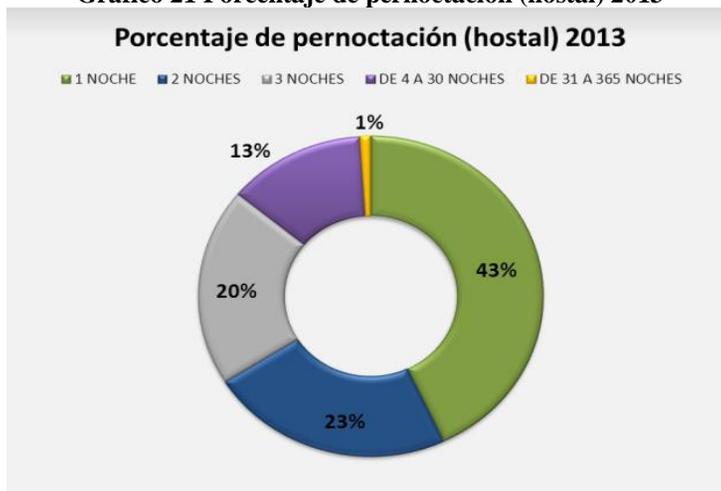
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

Gráfico 20 Porcentaje de pernoctación año 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

Gráfico 21 Porcentaje de pernoctación (hostal) 2013



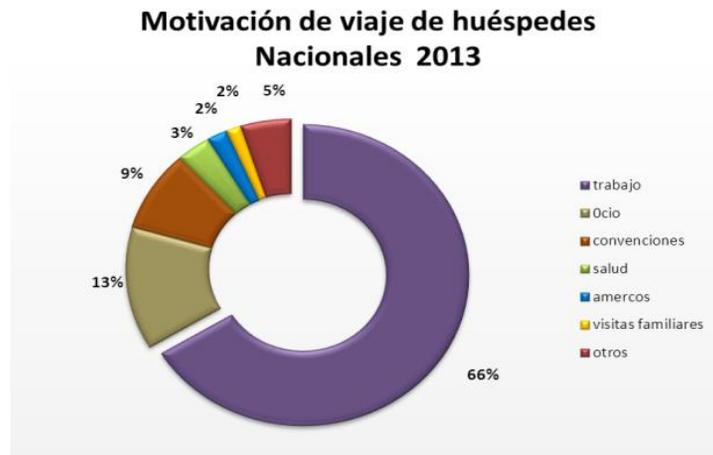
Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

Motivación de viaje

Según los resultados obtenidos por la encuesta, durante el primer semestre de 2013, la principal motivación de viaje de los huéspedes nacionales que se alojan en la ciudad de Bogotá es de negocios y trabajo con un 66%, seguido de ocio y recreación con un porcentaje del 13%, convenciones, eventos, ferias y congresos con el 9%, en cuanto a salud y servicios médicos es de 3% e inconvenientes de transporte (AMERCOS) 2%, visita a familiares o amigos con un porcentaje del 2%, y otros motivos de viaje con un porcentaje de 5%, dentro de los cuales se destacan motivos de estudio y deporte.



Gráfico 22 motivación de viaje de huéspedes nacionales 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

Gráfico 23 Motivación de viaje huéspedes internacionales



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

En cuanto a las principales motivaciones de los huéspedes internacionales, el 54% visita Bogotá por motivos de trabajo, el 28% por motivos de ocio y el 7% por eventos o convenciones, ratificando la vocación para el turismo corporativo de la ciudad y su creciente oferta para el mercado vacacional.



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

Sostenibilidad de los alojamientos de Bogotá

La encuesta de establecimientos en Bogotá 2013 realizó seguimiento a los requisitos ambientales de los establecimientos que están certificados con la Norma Técnica NTS-TS002⁶ en la ciudad de Bogotá, correspondiente a 12 establecimientos seleccionados.

En este sentido, se evidenció el compromiso de los hoteles certificados en la mitigación de los impactos ambientales que genera la actividad.

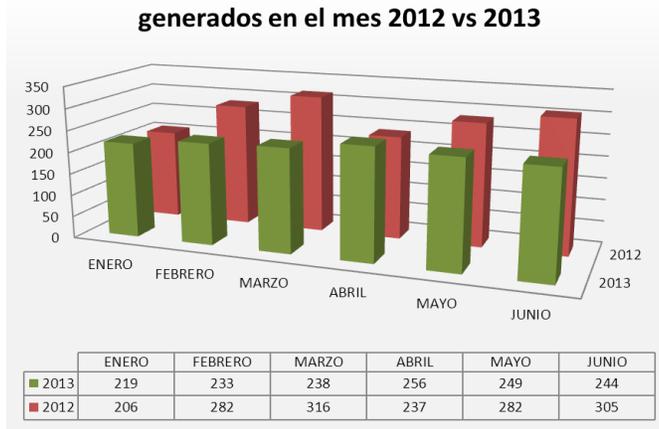
Para el primer semestre de 2013 el promedio de los residuos reciclables generados al mes presentados por los establecimientos a los cuales se les realizó el seguimiento fue de 240 Kg/mes, en comparación con lo reportado con el mismo período del año anterior se generaron 31 kg menos que el año anterior.

El promedio de consumo de metros cúbicos de agua por huésped por mes durante el primer semestre de 2013 fue de 0.37 m³, donde se mantiene el consumo en comparación con el primer semestre del año 2012, con 0,38 m³ de consumo de agua con solo una diferencia del 2,6%.

En cuanto al consumo de energía, según lo reportado en el primer semestre del 2013 por las fuentes de información, se obtiene que el promedio mensual de consumo promedio de KW por huéspedes de 141kw, 3 kw menos que lo reportado en el primer semestre del año anterior donde los establecimientos reportaron 138kw.

Gráfico 24 Promedio y KG de residuos reciclables generados en el mes 2012 vs 2013

Promedio y kg de residuos reciclables generados en el mes 2012 vs 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

⁶ Esta norma técnica especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento en Colombia.





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

Gráfico 25 Promedio y consumo de (M3) de agua por huésped por mes 2012 vs 2013



Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Bogotá, primer semestre 2013.

b. Resultados de la Investigación de viajeros en Bogotá 2013

La investigación de viajeros 2013 realiza una caracterización de los viajeros identificando sus motivaciones y grupo de viaje, residencia, frecuencia de visita a Bogotá, alojamiento utilizado, gasto y perfil general del viajero que visita la ciudad. Los análisis se presentan desagregados por temáticas, subpoblación y tipo de viajero.

Para efectos del análisis y acorde a las poblaciones estudiadas en la investigación, se definieron los siguientes grupos de poblaciones de viajeros:

- **Residentes:** Viajeros cuyo lugar de residencia habitual es Bogotá.
- **No residentes conexión:** Viajeros no residentes de Bogotá que viaja en forma de conexión hacia otro destino.- **No residentes de origen Nacional:** Viajeros cuyo lugar de residencia habitual es una ciudad de origen nacional diferente a Bogotá. Hacen parte del turismo receptor.
- **No residentes de origen internacional:** Viajeros cuyo lugar de residencia habitual es una ciudad fuera del territorio nacional colombiano. Hacen parte del turismo receptor; Se realiza recolección y análisis de información de manera mensual para identificar el comportamiento de las diferentes temporadas del año permitiendo también obtener información agregada anual.

Los principales resultados de esta investigación fueron:

Cuadro 17 Número y Porcentaje de viajeros extranjeros y nacionales que visitaron Bogotá

Subpoblación	Año							
	2010		2011		2012		2013*	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Residente	32,850,645	64%	39,282,008	64%	44,776,204	64%	34,990,654	67%
No residentes conexión	2,734,000	5%	4,358,351	7%	5,850,894	8%	5,265,226	10%
No residentes nacionales	15,032,346	29%	16,859,445	27%	18,861,706	27%	11,257,830	22%
No residentes internacionales	870,319	2%	883,968	1%	979,651	1%	819,680	2%

Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Viajeros a Bogotá, 2013

*cifras a septiembre de 2013

El estudio de las cifras de viajeros que visitan a la ciudad de Bogotá marcan una tendencia creciente en los no residentes de conexión, es decir se ha incrementado año tras año desde el 2010 los visitantes que pasan por la ciudad en conexión o tránsito hacia otros destinos, denotando la importancia de Bogotá como nodo de tránsito creciente en el país.

Las cifras preliminares del 2013 marcan un crecimiento de visitantes internacionales y una baja significativa en los visitantes nacionales.

Cuadro 18 Origen de los viajeros en Bogotá.

ORIGEN	AÑO			
	2010	2011	2012	2013*
Argentina	28,368	33,815	28,250	38,598
Brasil	47,378	53,618	35,156	19,987
Canadá	17,774	16,960	20,830	27,097
Chile	16,819	26,128	16,683	11,161
Ecuador	51,585	50,795	41,893	49,609
España	63,007	69,482	76,163	80,840
Estados Unidos	235,767	241,677	241,244	228,964
México	54,439	50,881	58,449	46,259
Otros	167,701	188,772	214,404	189,009
Panamá	33,943	33,975	23,804	22,601
Perú	36,806	41,044	32,607	29,377
Venezuela	71,193	71,628	105,420	71,602
Total	824,780	878,775	894,903	815,104

Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Viajeros a Bogotá, 2013



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

*cifras a septiembre de 2013

En cuanto a la procedencia del turismo internacional se tiene una tendencia permanente de participación de Estados Unidos como primer mercado emisor hacia la Ciudad (29%) seguido de Venezuela (13 %), en tercer lugar España (9 %) y Ecuador (5 %).

Cuadro 19 Origen de viajeros nacionales que pernoctaron en Bogotá

ORIGEN	AÑO			
	2010	2011	2012	2013*
Antioquia	509,259	557,412	544,417	371,128
Boyacá	593,785	654,417	729,337	405,348
Cundinamarca	1,218,900	1,311,573	1,286,527	795,666
Huila	429,671	440,998	463,572	331,522
Meta	748,458	808,923	836,008	479,699
Otros	1,456,345	1,653,782	1,881,853	1,338,998
Santander	373,059	403,955	375,537	307,268
Tolima	786,279	894,773	934,433	717,004
Valle	572,070	585,127	466,728	387,100
Total	6,687,826	7,310,960	7,518,412	5,133,733

Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Viajeros a Bogotá, 2013.

*cifras a septiembre de 2013

En cuanto a los visitantes nacionales se puede determinar que la ciudad de Bogotá, es el eje de atracción turística para la Región Central al tener en su orden de procedencia como principales destinos en Colombia, con una tendencia hasta el año 2012, a Cundinamarca (17%), Tolima (12%) y Meta (11%).

Cuadro 20 Duración de la visita (número de noches pernoctadas) por subpoblación

Subpoblación	No. de noches pernoctadas	Año			
		2010	2011	2012	2013*
No residentes nacionales	Una Noche	1,793,131	2,053,347	2,151,361	1,282,470
	Dos Noches	1,556,731	1,719,944	1,853,743	1,224,701
	Tres Noches	1,095,917	1,119,845	1,132,009	814,823
	De 4 a 30 Noches	2,158,394	2,313,686	2,268,459	1,698,040
	Más de 31 Noches	83,652	104,139	112,839	113,918
No residentes internacionales	Una Noche	49,983	61,753	78,877	68,936
	Dos Noches	74,950	93,229	114,576	91,263
	Tres Noches	89,164	107,443	138,859	115,684
	De 4 a 30 Noches	575,679	575,153	522,958	502,021
	Más de 31 Noches	35,002	41,196	39,631	37,247

Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Viajeros a Bogotá, 2013.

*cifras a septiembre de 2013

La duración de estadía en el estudio se determina por las noches pernotadas. El estudio determina una tendencia en el tiempo del 30% en la permanencia de 4 a 30 noches en los viajeros no residentes nacionales, a su vez la estadía de los no residentes



internacionales prioritariamente se encuentra en el segmento de 4 a 30 noches. En segundo lugar para los residentes nacionales se tiene una estadía con el 29%. Para los no residentes internacionales en segundo lugar se encuentra la permanencia de tres noches con 16%.

Motivo de visita

Según los datos obtenidos en la investigación, la principal motivación visitar la ciudad de Bogotá es por parte de los turistas nacionales es negocios y trabajo con el 50 %, así como la visita a familiares y/o amigos, con un 24 %. Para los visitantes no residentes internacionales, la tendencia más significativa es la visita por recreación y vacaciones con 36%, confirmando la diversificación de la oferta turística de Bogotá en los mercados.

Cuadro 21 Motivo de la visita de los turistas nacionales a Bogotá

Subpoblación	Motivación	Pernoctación	Año				
			2010	2011	2012	2013*	
No residentes nacionales	Asistencia a eventos	Si (Turistas nacionales)	193,282	175,226	159,785	187,778	
		No	76,361	81,956	77,892	43,453	
	Recreación vacaciones	Si (Turistas nacionales)	1,014,213	1,080,598	1,153,106	890,367	
		No	984,070	1,162,885	1,268,693	617,029	
	Negocios Trabajo	Si (Turistas nacionales)	2,184,923	2,278,485	2,206,026	1,556,808	
		No	4,784,055	5,592,146	6,284,244	3,695,988	
	Servicios Médicos	Si (Turistas nacionales)	440,515	552,430	666,067	373,610	
		No	854,661	1,007,599	1,144,137	739,238	
	Visita a familiares y/o amigos	Si (Turistas nacionales)	2,626,081	2,839,082	2,818,276	1,860,515	
		No	1,194,345	1,363,146	1,359,444	782,019	
	Otros motivos	Si (Turistas nacionales)	228,811	385,141	515,146	264,877	
		No	451,030	340,751	439,552	246,148	
	No residentes internacionales	Asistencia a eventos	Si (Turistas internacionales)	40,982	42,939	27,355	26,391
			No	204	-	437	-
Recreación vacaciones		Si (Turistas internacionales)	282,278	292,201	320,471	325,311	
		No	232	-	1,693	1,016	
Negocios Trabajo		Si (Turistas internacionales)	229,541	258,566	253,229	214,002	
		No	2,168	1,092	5,901	2,506	
Servicios Médicos		Si (Turistas internacionales)	19,243	15,918	14,165	11,565	
		No	-	94	-	-	
Visita a familiares y/o amigos		Si (Turistas internacionales)	236,482	253,056	258,838	225,172	
		No	1,442	669	1,658	311	
Otros motivos		Si (Turistas internacionales)	16,253	16,093	2,010	12,663	
		No	41,495	3,339	-	792	

Fuente: Observatorio de Turismo de Bogotá del IDT - Encuesta de Viajeros a Bogotá, 2013.



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

c. Investigación de seguimiento a turistas en eventos internacionales (Feria Gastronómica 2013)

La Feria de Gastronomía contó con un total de 15.356 asistentes de los cuales el 10,54% fueron turistas, marcando el carácter local del evento.

Cuadro 22 Relación de Asistentes a la Feria de Gastronomía

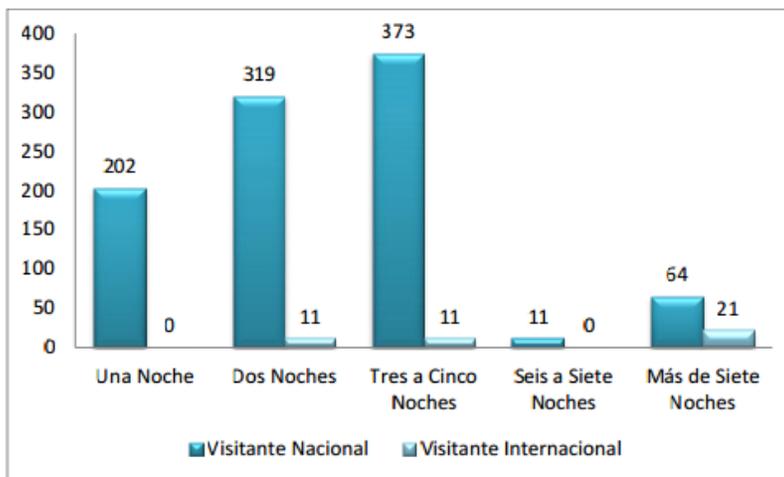
Subpoblación	Total	CV(%)	%
Residentes	13471	0.87	89,46%
Visitante Nacional	1544	7.49	10,25%
Visitante Internacional	43	47.54	0,29%

Fuente: Observatorio de turismo IDT

Total de visitantes por noches pernoctadas

Los visitantes nacionales en su mayoría (38.46%) pernoctaron en un rango de tres a cinco noches, mientras que los visitantes internacionales la mitad (50%) pernoctaron más de siete noches. A continuación se expone la cantidad de visitantes por subpoblación y por rango de pernoctación:

Gráfico 26 Total de visitantes por noches pernoctadas



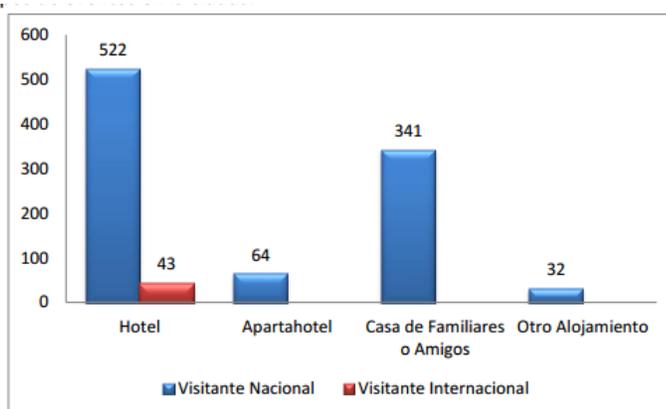
Fuente: Observatorio de Turismo – IDT



Total de visitantes por alojamiento y subpoblación

Un gran porcentaje (54.44%) de los visitantes nacionales que pernoctaron en la ciudad de Bogotá durante el evento se alojó en hoteles, seguido de un 35.56% que se alojó en casa de familiares o amigos, un 6.67% que se alojó en apartahoteles y un 3.33% que utilizó otro tipo de alojamiento.

Gráfico 27 Total de visitantes por alojamiento y subpoblación



Fuente: Observatorio de Turismo – IDT

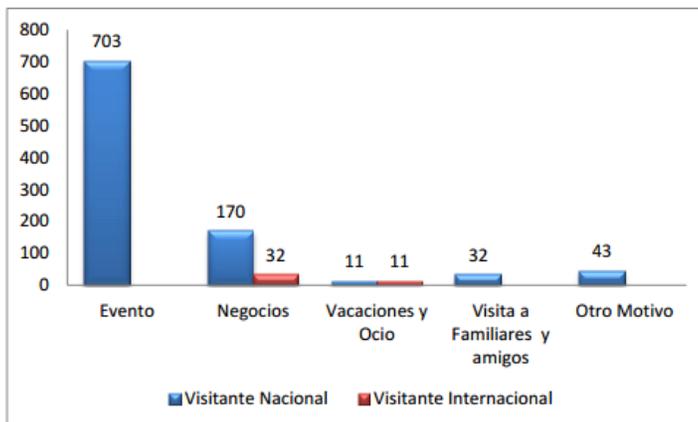
Total de visitantes por subpoblación y motivo de viaje a Bogotá

Del total de visitantes nacionales el 73.33% vino a la ciudad de Bogotá exclusivamente por el evento, de los visitantes internacionales el 75% vino a la ciudad motivado por negocios y visitó la feria como una opción de esparcimiento mientras estaba en la ciudad.



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

Gráfico 28 Total de visitantes por subpoblación y motivo de viaje a Bogotá



Fuente: Observatorio de Turismo – IDT

Perfil de los visitantes

El perfil de los visitantes se caracterizó por ser en su mayoría estudiantes de gastronomía para el mercado nacional (58%) y profesionales, chef o docentes del sector para los internacionales (49%):

Cuadro 23 Perfil de los visitantes nacionales asistentes a la Feria de Gastronomía

Perfil	Visitante Nacional	CV(%)	%
Público en general amante de la buena mesa.	383	15.32	24%
Hombre o mujer interesados en actualizarse y asistir a los diferentes shows, talleres y catas.	128	26.30	8%
Profesionales, chef o docentes de gastronomía.	149	23.83	10%
Estudiantes de gastronomía.	905	9.66	58%

Fuente: Observatorio de turismo IDT



Cuadro 24 Perfil de los visitantes internacionales asistentes a la Feria de Gastronomía

Perfil	Visitante Internacional	CV(%)	%
Público en general amante de la buena mesa.	11	95.19	26%
Hombre o mujer interesados en actualizarse y asistir a los diferentes shows, talleres y catas.	11	95.19	26%
Profesionales, chef o docentes de gastronomía.	21	66.99	49%
Estudiantes de gastronomía.	0		

Fuente: Observatorio de turismo IDT

Por género y edad, el 57% de los asistentes al evento son mujeres y el 72% están entre 15 y 30 años para los visitantes nacionales; para los visitantes internacionales el 74% son hombres y el 74% tiene entre 31 y 45 años, dado el perfil de estudiantes y profesionales descrito anteriormente.

En cuanto a satisfacción del evento, el 74% de los visitantes nacionales calificó al mismo como excelente y bueno. Para los visitantes internacionales, el 75% lo calificó como regular y malo. Esta brecha revela la diferente percepción de los asistentes frente al nivel del evento, así como la calidad y competitividad del mismo frente a otros eventos internacionales y nacionales de este subsector de gastronomía.

2.3.2 Proceso de Gestión Ambiental

Este proceso tiene como objetivo: Promover, implementar y mantener acciones para el mejoramiento del desempeño ambiental del IDT, acordes con los objetivos y metas de los instrumentos de planeación ambiental del orden local, regional y nacional.

Líder del proceso: Asesora de Planeación y Sistemas

Lineamiento Estratégico de la Política: Fortalecimiento Institucional



Acciones y resultados:

En el año 2013 el IDT tuvo el reto de Auditar con un Ente Certificador, el Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de certificarlo en la norma internacional ISO 14001:2004.

El proceso de certificación culminó satisfactoriamente, dado que el Auditor encontró al IDT apto para obtener dicha certificación y emitió el concepto favorable.

El proceso de certificación queda en validación por parte del ICONTEC y la entrega del certificado se dará en los primeros meses del 2014.

El año 2013 fue un año determinante para la Ecoeficiencia del IDT, con respecto a 2012, presentándose una reducción en los consumos de agua, energía y generación de residuos.

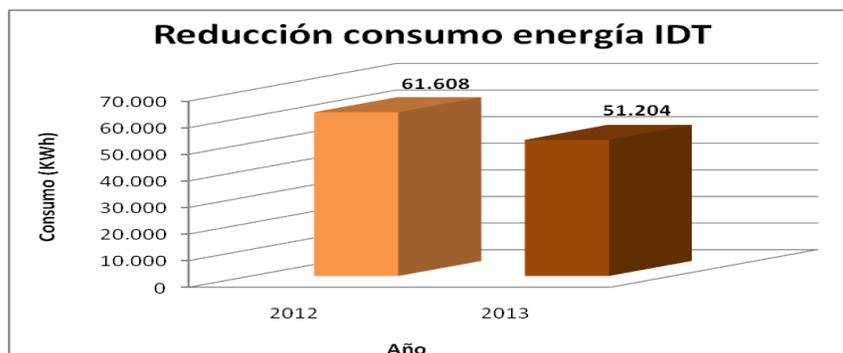
Se destacan dos aspectos relevantes sobre esta reducción, así:

- Cambio de la sede del IDT: Para la nueva sede se elaboró una ficha ambiental, por medio de la cual se hicieron exigencias a los arrendadores frente a las instalaciones hidráulicas y de energía.
- Apropiación de la cultura ambiental: Se evidencia una mayor conciencia ambiental del Recurso Humano del IDT.

Como evidencia de lo anterior se muestran los siguientes resultados:

- **Consumo de energía IDT:**

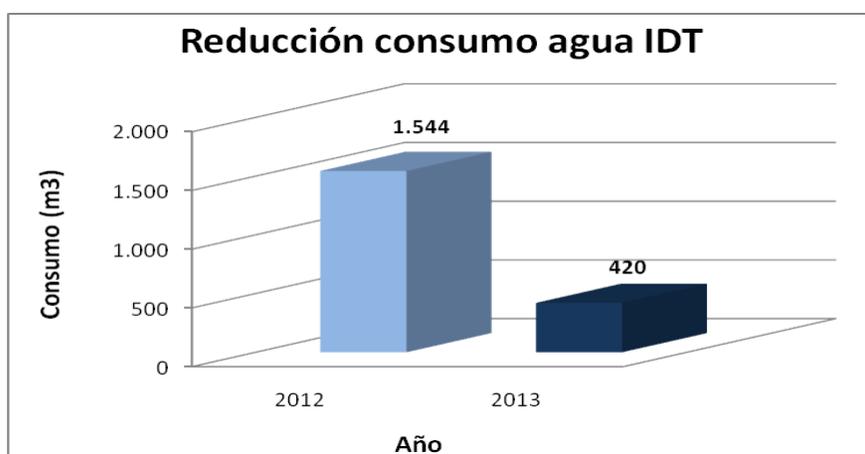
Consumo de energía 2012 vs 2013 (KWh)		Reducción consumo
2012	2013	17 (%)
61.608	51.204	



Fuente: Planeación y Sistemas – IDT

- **Consumo de agua IDT:**

Consumo de agua 2012 vs 2013 (m3)		Reducción consumo
2012	2013	73%
1.544	420	



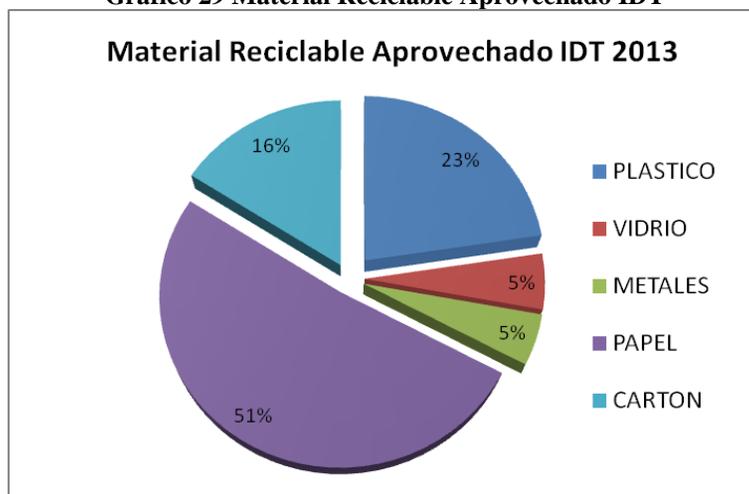
Fuente: Planeacion y sistemas – IDT

- **Generación de Residuos Reciclables**

Se hizo aprovechamiento de material reciclable durante el 2013 en las siguientes cantidades:

Material reciclable aprovechado IDT 2013					
Mes	Plástico	Vidrio	Metales	Papel	Cartón
TOTALES	239,30	56,00	51,60	543,20	168,90
Promedio Mensual	19,94	4,67	4,30	45,27	14,08

Gráfico 29 Material Reciclable Aprovechado IDT



Fuente: Planeacion y sistemas – IDT

Las entregas del material reciclado se hacen mediante el Contrato No. 01 de 2013 con la Asociación de Recicladores Puerta de Oro Bogotá ESP. Esta Asociación beneficia cerca de un total de 70 familias.

El programa para la gestión integral de residuos del IDT, establece como meta la siguiente:

“Mantener una efectividad mensual del 90% en el aprovechamiento del material reciclado entregado a la asociación de recicladores con quien la entidad celebre convenio para la gestión de residuos”.

En cumplimiento de dicho Programa, existe un indicador denominado “Material Reciclado Aceptado”, por medio del cual se evidencia el porcentaje de aprovechamiento de los residuos sólidos entregados a dicha asociación, el cual desde el mes de Septiembre alcanzó la meta del 100%, mostrando la cultura que ha alcanzado el instituto frente al tema de separación en la fuente.

A continuación se presenta el indicador durante el 2013:

Cuadro 25 Material Reciclable Aprovechado IDT

Mes	Programado / estimado	Logro	Logro acumulado	% logro
Enero	140	139,4	139	99,6%
Febrero			139	
Marzo	62	60	199	97%
Abril	47	45	244	96%
Mayo	117	115	359	98%



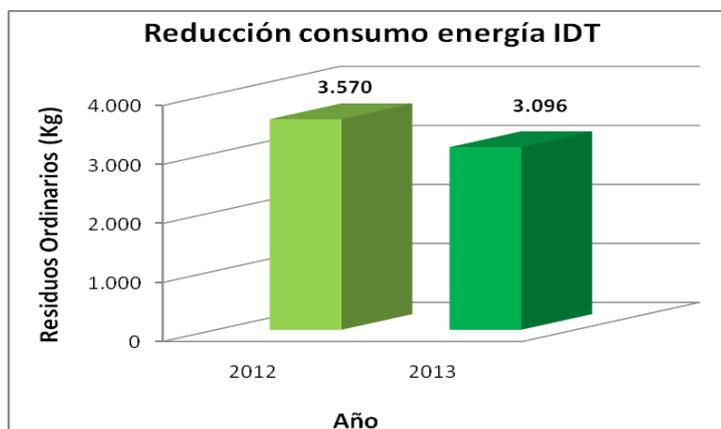
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

Mes	Programado / estimado	Logro	Logro acumulado	% logro
Junio	102	97	456	95%
Julio	93	90	546	97%
Agosto	94,7	93	639	98%
Septiembre	60	60	699	100%
Octubre	141	141	840	100%
Noviembre	128	128	968	100%
Diciembre	80	80	1.048	100%
TOTAL	1.064	1.048	1.048	PROMEDIO 98%

Fuente: Planeacion y sistemas – IDT

- Residuos Convencionales**

Residuos convencionales generados (kg)		Reducción de Residuos
2012	2013	
297,5	3095,5	13%



Fuente: Planeacion y sistemas – IDT

- Residuos No Convencionales**

Frente al manejo de residuos No Convencionales o Peligroso, se hizo la gestión para el manejo adecuado de:

Tipo de residuo	Cantidad (Kg)
Baterías de Plomo de ácido	48
Bombillos y luminarias	8,3

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



Adicionalmente, se adelantan otras actividades que brindan apoyo a la gestión ambiental de la entidad como:

- Seguimiento a consumo de papel en resmas

Participación en una iniciativa de valor ambiental del Distrito, siendo esta, la actualización a las normas técnicas sectoriales para turismo, orientadas a la sostenibilidad, que abarca componentes: socioculturales, económicos y ambientales y tiene alto impacto entre diferentes gremios que prestan servicios turísticos en la ciudad. A través de esta norma el IDT apoya la certificación de prestadores de servicios turísticos de Bogotá.

2.3.3 Proceso Financiero

Este proceso tiene como objetivo: administrar los recursos financieros del IDT contribuyendo a la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades de la entidad y al cumplimiento de la misión institucional.

Líder del proceso: Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

Acciones y resultados:

- La ejecución presupuestal de la Entidad en 2013 alcanzó el 95.30%. En funcionamiento, se ejecutó el 95,63% de los recursos y en inversión el 95,13%.
- A 31 de diciembre de 2013, el Instituto constituyó reservas presupuestales por valor de \$1.034,2 millones. Las reservas presupuestales en términos generales disminuyeron en el 76%, Por su parte, los gastos de funcionamiento reduce las reservas presupuestales en un 43.3%, mientras que inversión logró una reducción del 76.5% con respecto a la constitución de reservas de la vigencia 2012.
- Los Ingresos del Instituto Distrital de Turismo de la vigencia 2013, fueron de \$14.094, millones, de los cuales su ejecución llegó a \$14.090,5 millones, con un porcentaje de ingresos del 99.97%, correspondiente a una fuente de financiación que es, Transferencias de la Administración Distrital.
- Se dio cumplimiento a los lineamientos formulados por la Resolución 357 del 23 de Julio de 2008, de la Contaduría General de la Nación, en la que se adopta el procedimiento de control interno contable y de reporte del informe anual de evaluación a la citada Entidad. Durante la vigencia 2013 se dio continuidad al plan de sostenibilidad contable con el fin de, garantizar razonablemente la producción de la información, de manera confiable, relevante y comprensible con corte a 31 de diciembre.

- Durante el año 2013, el Instituto Distrital de Turismo dio oportuno cumplimiento a sus obligaciones tributarias tanto nacionales como distritales. De igual forma emitió la respectiva información financiera y exógena para los distintos entes de control.
- Se continuó con la consolidación de información, de manera que se avance en la operación de los módulos PREDIS y OPGET del sistema de información financiero y administrativo SI CAPITAL. En esta orientación, se realizaron las revisiones pertinentes, con las que fue posible lograr avances, así como nuevos ajustes en la parametrización del módulo LIMAY para llegar a cumplir con el objetivo final, que es la correcta integración con los demás módulos del sistema.

2.3.4 Proceso Jurídico

Este proceso tiene como objetivo: garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, en todas las actividades que se ejecuten en los procesos del Instituto Distrital de Turismo.

Líder del proceso: Asesor(a) Jurídico(a)

Acciones y resultados:

Durante la vigencia de 2013 se llevaron a cabo procesos de selección de contratistas mediante convocatoria pública (Licitación Pública, Selección Abreviada, Concurso de Méritos y mínima Cuantía) como se detalla a continuación:

Cuadro 26 Cantidad de Procesos Ejecutados por Modalidad de Selección

Modalidad de selección	Cantidad	Resultado
Licitación Pública	0	0 Adjudicaciones
Selección Abreviada-Subasta Inversa	3	2 Adjudicados 1 Declarado Desierto
Selección Abreviada-Menor Cuantía	1	1 Adjudicado
Minita Cuantía	27	21 Adjudicados 6 Declarados Desiertos
Concursos de Méritos	0	0 Adjudicaciones
Total procesos	31	Declarados desiertos: 7 Adjudicados: 24

Fuente: Jurídico – IDT

Los procesos declarados desiertos están relacionados con:

- La no presentación de ofertas y/o no existencia de proponentes al momento del cierre.
- Los proponentes participantes no cumplieron con los requisitos exigidos.

Así mismo, se llevaron a cabo los siguientes procesos por modalidad de Contratación Directa Ley 1150 de 2007 y Decreto 734 de 2012:

Contratación realizada	Cantidad
Contratación directa Ley 1150 de 2007 y Decreto 734 de 2012	247
Total procesos	247

Fuente: Jurídico – IDT

Continuación se presenta un cuadro resumen por tipo de contrato de la contratación realizada en el proceso jurídico para la vigencia 2013:

Cuadro 27 Tipo de contrato de la contratación realizada en el proceso jurídico para la vigencia 2013

Contratación realizada	Cantidad
Contratos de Prestación de servicio Profesionales y Apoyo a la Gestión	230
Otros Contratos de Prestación de Servicio	17
Contratos de Compraventa	6
Contratos de Arrendamiento y Alquiler	8
Contratos de Obra	0
Contrato de Mandato	0
Contratos Interadministrativo (Incluye Contrato de Interventoría)	4
Convenios Interadministrativos	2
Convenios de Asociación	11
Convenios de Cooperación Académica	0
Convenio Especial de Cooperación para el Fomento de Actividades Científicas y Tecnológicas	0
Total contratación 2013	278

Fuente: Jurídico – IDT

2.3.5 Proceso de Comunicaciones

El proceso de Comunicaciones tiene dos objetivos principales: uno externo y otro interno. El primero busca posicionar al Instituto Distrital de Turismo (IDT) ante la opinión pública como fuente de información sobre el sector, y consolidar la imagen de Bogotá como destino turístico sostenible. Desde el punto de vista interno, se encamina a articular el direccionamiento de la entidad y a fortalecer el clima organizacional y la cultura de la calidad.

Líder del proceso: Asesor de Comunicaciones.

Acciones y resultados:

Para cumplir con estas finalidades el proceso implementa herramientas de comunicación destinadas a difundir la información relacionada con los proyectos, planes y programas que desarrolla el Instituto. Los contenidos de los mensajes están dirigidos a influenciar a los clientes, en particular, y a la opinión pública en general.

Durante 2013, la Oficina de Comunicaciones cumplió con sus objetivos como área de socialización y promoción de la información turística de Bogotá y del Instituto Distrital de Turismo (IDT). Fue soporte estratégico para el posicionamiento de la entidad ante los medios de comunicación, como fuente confiable acerca de las políticas de turismo de Bogotá.

En el transcurso del año, la Oficina difundió 96 comunicados de prensa, que fueron recogidos por los medios de comunicación locales, y varios nacionales e internacionales. Pese a no disponer de un monitoreo formal, técnicamente establecido, que cubriera todo el universo de medios de prensa, la Oficina pudo relacionar y archivar alrededor de 450 publicaciones sobre el IDT y la Bogotá turística, soportadas en nuestros comunicados de prensa. En cuanto a radio y televisión se pueden contabilizar varias decenas de entrevistas e informes periodísticos.

Desde el punto de vista de la elaboración de contenidos, la Oficina prepara de manera constante material de apoyo para la Dirección, representado en notas de opinión, tips informativos, proyección de discursos y documentos, notas puntuales sobre Bogotá solicitadas por periodistas especializados y traducciones de textos.

En materia de redes sociales, al finalizar el año se obtuvo un crecimiento en el número de seguidores del orden del 39.13%, comparado con diciembre de 2012. El número de seguidores en diciembre de 2012 fue de 4.000, en tanto que el diciembre de 2013, alcanzó la suma de 5.565.

Sobre Facebook, a finales de diciembre de 2013, se obtuvo un incremento en el número de seguidores del orden del 3.678%, comparado con diciembre de 2012. El número de seguidores en 2012 fue de 207, y el de diciembre de 2013 fue de 7.670.

Para lograr este incremento de seguidores se formalizaron alianzas con oficinas de redes sociales de otras entidades del Distrito para trabajar de manera conjunta temas de Bogotá y se asistió a reuniones coordinadas por la Alcaldía Mayor. Cabe resaltar que durante los últimos tres meses se promovió un plan de medios con Fontur, que incluyó la realización de pautas en Internet, como Google y Facebook.

En la página Web se hicieron diversas reestructuraciones para incrementar el tráfico, como mayor rotación de imágenes y notas de interés, circunstancia que permitió superar el límite de 80 mil visitas mensuales. La Web tiene restricciones técnicas que no

permiten la realización de un diseño estructural pero aún así los ajustes y su permanente actualización le han permitido hacerla más ágil. El número de visitas al portal del IDT durante 2012 fue de 973.282, mientras que en 2013 se registraron 1'.068.232 visitas. Un crecimiento del 9,68%.

El área presta servicios de apoyo fotográfico a través del sistema SAF para clientes externos y procesos internos. El material visual cumple un papel estratégico en la promoción de la ciudad pues permite que estos colaboradores contribuyan a mostrar las imágenes de Bogotá a través de folletos, publicaciones, afiches, portales y otros medios de comunicación.

La Oficina realizó y socializó once ediciones de la publicación virtual InformaT, un boletín de comunicación interna para funcionarios y contratistas, con el que se busca integrar y motivar el capital humano de la entidad pero además, acercarlo, informarlo y promoverlo para fortalecer el clima organizacional y la cultura de la calidad.

De igual manera se aportaron esfuerzos para la permanente actualización y ampliación del contenido informativo y visual de la Intranet.

Durante este período el área de Comunicaciones atendió el adecuado desarrollo del Plan de Medios del Instituto para la promoción de Bogotá acordado con la Alcaldía Mayor, a través de la Agencia en Casa; supervisó el contrato interadministrativo que se tiene suscrito con la ETB para tal propósito y ejecutó las actividades administrativas que corresponden a su función.

2.3.6 Proceso de Talento Humano

Este proceso tiene como objetivo: gestionar el desarrollo del talento humano que realiza actividades en el Instituto Distrital de Turismo.

Líder del proceso: Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

Acciones y resultados:

Capacitación

El Instituto Distrital de Turismo adoptó mediante la Resolución No.043 de 2013, el Plan Institucional de Capacitación que abordaba las necesidades surgidas de las encuestas realizadas a los funcionarios de planta y que se adelantaron conforme al Procedimiento de Desarrollo del Talento Humano y la utilización para este fin de los Formatos TH-F02 y TH-F03.

El análisis de las necesidades arrojó como resultado que era prioritario abordar temas de aprendizaje para propender, a la mejora de la comunicación interna, la redacción y ortografía e indicadores de impacto para profesionales.

Para la vigencia 2013, los recursos destinados a la capacitación de las entidades del Distrito quedaron bajo la coordinación del Departamento Administrativo del Servicio Civil; en este orden de ideas, por parte del IDT no se apropiaron recursos para tal fin.

No obstante la Resolución No.043 fue aprobada el 23 de abril de 2013, y desde el proceso de Talento Humano se allegó la copia al DASCD para que procediera a adelantar la gestión de las necesidades de capacitación institucional, sin embargo, no se recibió respuesta por parte de esta entidad.

En consecuencia, Talento Humano del IDT, realizó acciones adicionales para poder suplir el programa de capacitación de la siguiente manera:

- **Inducción:**

En el mes de marzo se realizó inducción re-inducción a los empleados del Instituto (30 servidores de planta) y (60 contratistas).

Durante los siguientes meses del año, se hizo la inducción a los servidores que fueron vinculando a la planta. El temario fue el mismo, de la inducción general, pero con énfasis en el Manual Específico de Funciones del cargo y demás temas registrados en el formato TH-F22 Entrenamiento en el puesto de trabajo.

El 8 de agosto se hizo otro proceso de inducción masivo con contratistas recién vinculados.

Cuadro 28 Relación de Capacitaciones Adicionales Talento Humano

Tema	Fecha	Facilitador
Charla sobre Seguridad Ciudadana	Marzo 8	Policía Nacional
Taller en Evaluación de Desempeño laboral	Septiembre 27	CNSC
Acoso laboral	Junio 20	ARL Positiva
Derecho de petición, de información	Octubre 18	Defensoría del Pueblo
Diplomado en Administración Pública; Diplomado en Servicio al Cliente con énfasis en turismo	Octubre - Noviembre	UNIVERSITEC

Fuente: Subdirección Gestión Corporativa – IDT

Cuadro 29 Relación de Capacitaciones Talento Humano con la ESAP

Tema	Fecha
Políticas Públicas	Junio 10
II Cátedra Internacional de Administración Pública	Julio 30
Planeación Estratégica	Agosto 27

Fuente: Subdirección Gestión Corporativa – IDT

Cuadro 30 Relación de Capacitaciones Talento Humano con la Alcaldía Mayor

Tema	Fecha
Diplomado en servicio público	Todo el año
Cursos virtuales en Trabajo en equipo, redacción y ortografía, indicadores de gestión	Todo el año

Fuente: Subdirección Gestión Corporativa – IDT

Cuadro 31 Relación de Capacitaciones Talento Humano con el Equipo IDT

Tema	Fecha
Sistema Integrado de Gestión - Calidad	Todo el año
Gestión ambiental	Todo el año

Fuente: Subdirección Gestión Corporativa – IDT

Bienestar

El IDT adoptó mediante la Resolución No.044 de 2013, el Plan Institucional de Bienestar que abordaba las necesidades surgidas de las encuestas realizadas a los funcionarios de planta y que se adelantaron conforme al Procedimiento de Desarrollo del Talento Humano y la utilización para este fin (Formato TH-F04).

El análisis de las necesidades evidenció la intención de los funcionarios a que se adelantaran las siguientes actividades dentro de su plan formal, las cuales fueron efectivamente realizadas:

- Celebración de cumpleaños
- Celebración día de la madre
- Celebración día de la secretaria
- Celebración día de la madre
- Celebración del día del amor y la amistad
- Programa de acondicionamiento físico (aeróbicos)
- Integración a los hijos de los funcionarios
- Celebración día de las brujas
- Integración dirigida a los servidores públicos del IDT (bonos recreativos)
- Integración dirigida a los servidores públicos del IDT (2 torneos de bolos)
- Taller outdoor (match lúdico)

Las actividades contratadas se realizaron con el apoyo de la Caja de Compensación Colsubsidio; las otras fueron auspiciadas por los mismos funcionarios.

Cuadro 32 Actividades de Bienestar Adicionales

Tema	Fecha	Facilitador
Recorrido Turístico por la ciudad	Agosto 23	Tourisbog
Siembra de Árbol – Día Mundial del Turismo (ambiental)	Septiembre 9	Jardín Botánico
Celebración día de los niños	Octubre 24	Alcaldía Mayor de Bogotá, Subdirección de Promoción y Subdirección de Destino
Participación del IDT en el Torneo de fútbol del Distrito	Octubre	DASCD
Participación del IDT en el Torneo de bolos del Distrito	Noviembre	DASCD
Novenas de Navidad	Diciembre	IDT

Salud Ocupacional

El Instituto Distrital de Turismo adoptó mediante la Resolución No.045 de 2013, el Plan Institucional de Salud Ocupacional que abordó las necesidades surgidas del COPASO y Brigada de Emergencias.

El análisis de las necesidades evidenció la intención de los funcionarios a que se adelantaran las siguientes actividades dentro de su plan formal, las cuales fueron efectivamente realizadas:

Cuadro 33 Actividades de Salud Ocupacional Adelantadas en el IDT

Tema	Fecha	Facilitador
Exámenes de ingreso y Retiro	Enero – Diciembre 2013	Medilaboral S.A.
Exámenes ocupacionales y vacunas, antígenos prostático, exámenes de seno.	Octubre de 2013	Medilaboral S.A.
Capacitación en acoso laboral	Agosto de 2013	ARL Positiva
Capacitación en Primera reacción ante siniestros	Septiembre de 2013	ARL Positiva
Jornada anti estrés	Octubre de 2013	ARL Positiva
Capacitación en evacuación – Jornada de Evacuación Distrital	Septiembre - Octubre de 2013	ARL Positiva
Compra elementos de Salud Ocupacional	Noviembre de 2013	Talento Humano

Fuente: Subdirección Gestión Corporativa – IDT

Cuadro 34 Actividades Adicionales Adelantadas en el IDT

Tema	Fecha	Facilitador
Capacitación en manejo de residuos	Junio y Noviembre de 2013	Gestión ambiental IDT
Charla sobre Pre-pensionados	Mayo de 2013	DASCD y Colpensiones
Sensibilización Brigada y COPASO	Junio de 2013	ARL Positiva
Socialización el Sistema de Gestión Ambiental	Septiembre de 2013	Gestión ambiental IDT
Semana Salud Ocupacional – Jornada de relajación y nutrición	Octubre de 2013	Amway - Biosmooth
Charla sobre inspección a puestos de trabajo	Noviembre de 2013	ARL Positiva

Fuente: Subdirección Gestión Corporativa – IDT

Finalmente, es importante mencionar, que desde el proceso de Talento Humano, se adelantó durante la vigencia 2013, el respectivo trámite ante el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital –DASCD-, para lograr la implementación de la planta temporal en el Instituto, en ese mismo sentido, se formalizó por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital –DASCD- su aprobación y aprobó los cargos temporales, pero la Secretaria de Hacienda supeditó la aprobación de la misma hasta tanto termine la ley de garantías. Producto de estas gestiones, a cierre de la vigencia, se cuenta con un concepto favorable por la entidad, que aprueba la creación de 71 cargos temporales que entrarán a apoyar las diferentes áreas del Instituto, tanto misionales como de apoyo. Se espera continuar con el proceso durante el 2014, agotando las demás instancias.

2.3.7 Proceso de Sistemas

Este proceso tiene como objetivo: Definir e implementar políticas, estrategias y proyectos de tecnología de información y de comunicaciones -TIC-, que permitan optimizar los procesos del Instituto Distrital de Turismo y garantizar el adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

Líder del proceso: Asesora de Planeación y Sistemas

Lineamiento Estratégico de la Política: Fortalecimiento Institucional

Acciones y resultados:

- Como parte de las acciones tendientes a garantizar el 100% de la plataforma tecnológica para la entidad, se avanzó en la integración operacional del sistema de información SI CAPITAL, para lo cual se cuenta con el soporte Técnico por los usuarios en el manejo del hardware y software, con gran énfasis en los módulos administrativos -CORDIS, SAE / SAI, SISCO- y financieros (OPGET, PREDIS,

PAC, PERNO y LIMAY). Durante la vigencia se dispuso las funcionalidades solicitadas por las áreas usuarias, las cuales registraron la información correspondiente a cada módulo y realizan las correspondientes actividades de validación.

- Con el fin de garantizar la operación de las actividades misionales y de apoyo de la entidad, se realizaron los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de cómputo, así como el programa de mantenimiento para todos los periféricos de la entidad, garantizando la correcta prestación del servicio tecnológico. De acuerdo a la programación establecida.
- Como respuesta al fortalecimiento del proceso de sistemas durante la vigencia 2013 se realizó la socialización trimestral del plan de contingencia informática de la entidad.
- Se entregaron oportunamente todos los informes requeridos por la Comisión Distrital de Sistemas y los entes de control.
- En procura de prestar cada día un mejor servicio se realizaron encuestas de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por el área, así como la identificación a priori de las necesidades tecnológicas, las cuales son validadas con los respectivos líderes de proceso.
- Se trabajó permanentemente por garantizar la continuidad del servicio a través del mantenimiento y fortalecimiento de las unidades reguladores de energía que potencializan los equipos y permiten la seguridad de los equipos de cómputo.

2.3.8 Proceso Logístico

Este proceso tiene como objetivo: Garantizar la adquisición y el control de los bienes y servicios necesarios en los diferentes procesos del Instituto Distrital de Turismo.

Líder del proceso: Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

Lineamiento Estratégico de la Política: Fortalecimiento Institucional

Acciones y resultados:

De acuerdo a la asignación presupuestal para funcionamiento se ejecutaron los pagos a los diferentes procesos contractuales según la contratación efectuada en la Subdirección de Gestión Corporativa, satisfaciendo las necesidades de la entidad de la siguiente manera:



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

- **Gastos de Computador:** Por este rubro se atendieron todas las necesidades requeridas por insumos para las impresoras y fotocopadoras. El valor más representativo se encuentra en el suministro racional de los insumos de tintas y tóner.
- **Combustibles y Lubricantes:** Se contempló el consumo de combustible para el vehículo propiedad de la Entidad, según el proceso de contratación. Se atendió el suministro del combustible así como, el suministró de los lubricantes para la misma.
- **Materiales y Suministros:** Se atendieron los requerimientos de (papelería, cafetería y Caja menor entre otros). En este rubro se contemplaron las necesidades de todos los elementos que se requieren para oficina así como los de cafetería para atención de los servidores y contratista de la Entidad.
- **Arrendamientos:** Se efectuó el contrato por arrendamiento del inmueble afectando mensualmente este concepto, debido al compromiso y forma de pago contemplada en el contrato mencionado.
- **Mantenimiento:** Se contempló la prestación de servicio de vigilancia, cafetería entre otros.
- **Gastos de Transporte y Comunicación:** Por este rubro se suscribieron los contratos de mensajera y telefonía móvil. Adicionalmente, por caja menor se efectuaron pagos de transporte urbano. Se realizó el debido proceso de contratación para atender requerimientos de la Entidad.
- **Energía, Acueducto y Alcantarillado, Teléfono:** Se efectúa oportunamente el pago de los servicios públicos de la Entidad.

En cuanto a los avances del módulo SAE/SAI, durante el 2013, se continúa con la actualización de información de los módulos de SAI-SAE para proceder a efectuar los diferentes desarrollos, para el manejo de los inventarios generales de activos en el sistema. Cabe destacar, que el inventario individual se ha efectuado de manera permanente, manual y con las actualizaciones del caso.

Actualmente el control de inventario del material Promocional de la Entidad se efectúa previa programación a través del módulo SAE/SAI, para hacer las respectivas entregas en tiempos reales y con el apoyo de Almacén e Inventarios.

Se efectuó la programación del saneamiento Ambiental de la sede, así como la limpieza del tanque de almacenamiento de agua, con el apoyo de Planeación y Sistemas



En coordinación con el área de Planeación y Sistemas, en cabeza de la Ingeniera Ambiental, se tuvieron en cuenta todas las indicaciones para la concientización de ahorro del agua, luz y el manejo del reciclaje.

Con el traslado que se efectuó a la nueva sede se cuenta con espacios amplios para los puestos de trabajo de todos los servidores de planta y contratistas.

Mejora en la identificación y clasificación de material ubicado en el almacén del IDT, como control en los requerimientos según los tiempos estipulados.

Actualización y seguimiento del inventario de los Puntos de información Turística, atendiendo todas las observaciones y recomendaciones efectuados por la Contraloría.

2.3.9 Proceso de Gestión Documental

Este proceso tiene como objetivo: mantener los documentos y registros de la entidad actualizados, archivados y disponibles para todos los procesos.

Líderes del proceso: Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.
Asesor de Planeación y Sistemas.

Acciones y resultados:

Durante la vigencia 2013 el Proceso de Gestión Documental realizó acciones encaminadas al cumplimiento de la Ley 594 de 2000 "*Ley General de Archivos*" y al Decreto 514 de 2006 "*Por el cual se establece que toda entidad pública a nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos SIGA- como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público.*" Teniendo en cuenta cada uno de los componentes del Subsistema, así:

Correspondencia

- Seguimiento y revisión al sistema de Correspondencia -CORDIS-, a fin de controlar la recepción y envío de comunicaciones oficiales y su respectivo trámite.
- Diseño de propuesta de herramientas archivísticas necesarias para el manejo de las comunicaciones oficiales.
- Elaboración proyecto Unidad de Correspondencia.

Archivos de Gestión

- Elaboración y envío a la Comisión Distrital de Archivos de Tablas de Retención Documental para su revisión, evaluación y convalidación.
- Capacitaciones en conceptos de Gestión Documental, Organización de Archivos de Gestión y Aplicación de Tablas de Retención Documental dirigidas a los servidores

- de la entidad.
- Actualización y elaboración de los procedimientos del proceso de Gestión Documental:
MC-P01-V09-Control-de-Documentos
MC-P03-V04-Control-de-Registros
MC-P07-Organización-Documental
MC-P08-Almacenamiento, Custodia y Consulta Documental
MC-P09-Disposicion-Final-Documentos
 - Elaboración de diferentes herramientas archivísticas como Instructivo para aplicación de TRD, entre otros.

Gestión Documental

- Se llevó a cabo la ejecución de la programación de Comité Interno de Archivo en cumplimiento de la normatividad vigente.
- Construcción del Programa de Gestión Documental –PGD-
- Elaboración borrador Manual de Gestión Documental.
- Llevar a cabo el cumplimiento y seguimiento al POA institucional correspondiente al proceso de Gestión Documental.

Sistema Integrado de Gestión

- Acompañamiento Auditoría Interna Proceso de Talento Humano y Comunicaciones
- Se realizaron las actualizaciones a formatos y documentos del subsistema de acuerdo a la necesidad.
- Participación activa del Subsistema en el Comité Operativo del SIG.
- Se gestionó la normalización e inclusión en el SIG de los procedimientos y formatos del SIG.

2.4 Procesos de Evaluación

Estos procesos miden y recopilan datos para el análisis de desempeño y la mejora de la eficiencia y la eficacia. Son una parte integral de los procesos gerenciales, misionales y de apoyo.

2.4.1 Proceso de Control y Seguimiento

Este proceso tiene como objetivo: Realizar seguimiento, evaluación y control periódico a los procesos institucionales, mediante indicadores que midan su eficacia eficiencia y efectividad, auditorías internas, evaluación independiente al sistema de control interno, quejas, reclamos o sugerencias y gestión del riesgo con el fin de, fortalecer continuamente la gestión de la Entidad.

Líder del proceso: Asesora de Control interno y Asesora de Planeación y Sistemas

Acciones y resultados:

Se presentarán a partir de los cinco roles asignados a Control Interno

Acompañamiento y asesoría

- Se brindó asesoría y acompañamiento a las diferentes dependencias de la entidad en los temas requeridos, dando alternativas de solución, con el objeto de que aporten a la mejora continua de los procesos establecidos.
- Se efectuó seguimiento al consolidado de acciones correctivas, preventivas y de mejora, con el fin de verificar el cumplimiento de las acciones planteadas en los diferentes planes de acción producto de los hallazgos, observaciones y no conformidades detectadas.
- Participación de la Asesora de Control Interno en el Comité de Sostenibilidad Contable.

Como resultado de estas acciones se realizaron Diez (10) asesorías y acompañamientos. Así como la participación en tres reuniones del comité de sostenibilidad contable.

Seguimiento y evaluación

- Realización de Doce (12) revisiones de seguimiento a las publicaciones de los contratos celebrados durante la vigencia 2013, en el aplicativo SECOP y Contratación a la vista, comparando dicha información con los reportes de la Contratación remitidos a Contraloría de Bogotá, retroalimentando al proceso jurídico sobre los resultados de la revisión.
- Dos (2) seguimientos a la metodología del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano en virtud de lo dispuesto en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el artículo 5 del Decreto 2641 de 2012.
- Tres (3) seguimientos realizados al plan de acción en virtud de lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012.
- En términos generales se dio cumplimiento a la ejecución del Programa Anual de Auditorías, vigencia 2013, realizando trece (13) auditorías a los procesos programados. Así mismo, se acompañó el proceso de concertación de planes de

mejoramiento con los líderes de los procesos auditados, como mejora de la gestión.

- Se elaboró el informe ejecutivo anual de evaluación al Control Interno del IDT, vigencia 2012 y se remitió al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, de conformidad con los lineamientos previstos por dicha entidad.
- Se elaboró el informe anual de Control Interno Contable vigencia 2012 con destino a la Contaduría General de la Nación.
- Se presentó el informe de cumplimiento de normas de uso de software y derechos de autor remitido a la Dirección Nacional de Derecho de Autor.
- En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 se presentaron tres (3) informes pormenorizados del Sistema de Control Interno y se publicaron en la página web.
- Se realizó la revisión y análisis a los Planes Operativos Anuales- POA de las dependencias, donde Control Interno identificó oportunidades de mejora para fortalecer la gestión de los procesos de la Entidad. Lo anterior, con el fin de presentar la evaluación institucional por dependencias. Como producto de esta actividad se elaboró Un (1) informe de evaluación institucional por dependencias.
- Elaboración del informe de gestión de Control Interno, correspondiente a la vigencia 2012.

Valoración de riesgos

- Se realizaron tres (3) seguimientos al mapa de riesgos por procesos, con el fin de evaluar el cumplimiento a los controles establecidos y la efectividad de las acciones.

Fomento de la cultura del control

- Se sensibilizó a la comunidad institucional sobre el fomento de la Cultura del Control, a través de la publicación de 9 boletines de autocontrol, publicados en el periódico informativo INFORMAT. De igual forma se hizo entrega a todos los servidores públicos y contratistas del IDT, de la cartilla el “Control en sus Manos”.

Atención a entes externos de control

- Coordinar y consolidar la rendición de cuentas con periodicidad mensual y anual a la Contraloría de Bogotá D.C. como resultado de esta actividad se cuenta con Doce (12) certificados de rendición de cuentas expedidos por la Contraloría de Bogotá.



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

- Coordinación de la visita fiscal realizada por la Contraloría de Bogotá en el mes de mayo de 2013, así como la Auditoría Regular a la vigencia 2012. Producto de esta actividad se realizaron tres (3) seguimientos al Plan de Mejoramiento Institucional y consolidaron dos (2) respuestas a los informes preliminares tanto de la visita fiscal como de la auditoría regular.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

3 Dificultades presentadas para el logro de los objetivos propuestos.

A continuación se presenta las dificultades presentando por eje de acción:

a. En competitividad, inclusión social e integración regional:

- Procesos de deserción e informalidad que incidieron en el cumplimiento de algunas metas proyecto.
- El nivel educativo y la extracción social en algunas poblaciones es muy variada pero mayoritariamente baja, lo que dificulta el desarrollo de algunos proyectos.
- El desarrollo de actividades de índole logístico, generó dificultades en la normal operación de algunos proyectos.
- Se presentaron dificultades generadas por parte de entidades externas al IDT en lo concerniente a tiempos extensos de gestión.

b. Promoción y posicionamiento de Bogotá como destino turístico:

- Para el IDT el esquema de trabajo planteado por la Alcaldía no ha resultado tan efectivo. La razón obedece, en parte, a que el público objetivo o usuarios principales del IDT son los turistas y visitantes de la ciudad mientras que para las demás secretarías o dependencias del Distrito son los residentes o ciudadanos. Esto hace que los mensajes y conceptos para el IDT deban ser diferentes, así como los canales de distribución y comunicación. Mientras que para las demás entidades distritales el público objetivo se encuentra en la misma ciudad, para el IDT está en el resto del país y del mundo. Aunque poco a poco se ha logrado una mayor alineación con la agencia creativa, el manejo del sector y la velocidad de respuesta son limitados. Para el caso de la ETB como central de medios, es evidente el desconocimiento acerca del comportamiento del sector del turismo y de los canales de comunicación apropiados para llegar a los públicos de interés para el IDT; además, dado que normalmente solo gestionan pauta publicitaria con medios locales, no tienen contactos con medios internacionales.
- La promoción internacional de destinos turísticos requiere mayores presupuestos para tener mejores resultados. Bogotá podría beneficiarse de mayores esfuerzos en el posicionamiento de su imagen como ciudad y como destino turístico, para lo cual es trascendental contar con presupuesto que permita aumentar la presencia en medios internacionales de alto impacto, actividades orientadas al



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

público final, y la cofinanciación de publicidad con mayoristas u operadores turísticos.

- Los cambios en la agenda de algunas actividades de promoción conjunta con otras entidades, que en muchos casos llegaron a cancelar viajes de prensa o viajes de familiarización que habían sido programados dentro del cronograma de trabajo del IDT, hicieron que en algunos casos no se llegara al nivel de impacto necesario en algunos mercados.

c. Gestión de información para el sector

- Disponibilidad de información de las fuentes secundarias que genera rezago para la validación y análisis.
- Dispersión de fuentes de información secundarias.
- Disponibilidad de la información por parte de los prestadores de servicios turísticos de la ciudad.
- Falta de cultura de la información entre actores del sector, especialmente en el sector privado del turismo.
- Dificultades tecnológicas y operativas para recopilación de información primaria
- Falta de posicionamiento y reconocimiento del trabajo del Observatorio de Turismo del IDT como entidad territorial líder en la generación de estadísticas sectoriales a nivel nacional.



4 Conclusiones

a. En competitividad, Inclusión social e integración regional:

- En términos generales se logró la conformación de un equipo sinérgico con conocimiento y experiencia, se ejecutaron 19 iniciativas que responden de manera pertinente a las 12 metas que el Plan de Desarrollo “Bogotá Humana” ha propuesto para esta Subdirección.

b. Promoción y posicionamiento de Bogotá como destino turístico:

- Existe una reactivación de mercados importantes para la ciudad por su cercanía geográfica y cultural como es el caso de la mayoría de países de Latinoamérica. Se requiere prestar atención a grandes emisores como Brasil y Chile que presentan comportamientos de decrecimiento a pesar del creciente flujo de inversiones provenientes de estos países.
- Las acciones de promoción de ciudad que el Instituto Distrital de Turismo ha realizado en los últimos años, han generado un creciente interés del turismo internacional por Bogotá. Esto se refleja en el crecimiento de mercados que históricamente consumen productos de Sol y Playa, y que ahora consumen el producto cultural de Bogotá.
- La creciente conectividad de la ciudad con países como Estados Unidos, reduce el tiempo de viaje con mercados de largo alcance como Japón y China, mercados que el IDT está trabajando desde ahora, y que prometen ser crecientes generadores de turismo hacia la ciudad.
- Del mismo modo debemos trabajar en mercados exploratorios como son Canadá, Inglaterra y Portugal.

c. Gestión de información para el sector

- La dinámica del turismo internacional en Bogotá es creciente, en concordancia con la situación económica de la ciudad y su creciente posicionamiento como destino de turismo de negocios, de eventos y vacacional.
- Las llegadas de visitantes colombianos a la ciudad presentaron un retroceso a nivel nacional durante 2013, aspectos asociados a las situaciones de los paros agrario y cafetero durante el año pasado pudieron incidir en el desplazamiento de los viajeros a la ciudad, particularmente para los departamentos emisores de la



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

región central, que hacen sus desplazamientos por tierra hacia Bogotá y representan el 50% de la cuota del mercado nacional.

- La ocupación hotelera de la ciudad y la tarifa promedio de los establecimientos de alojamiento y hospedaje presentan reducciones en concordancia con el incremento de la oferta de establecimientos de la ciudad.
- Las motivaciones de viaje a la ciudad se mantienen constantes, manteniendo la preferencia de Bogotá por razones de negocios, visitas a familiares y amigos y ocio.
- Las investigaciones de viajeros, de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje y de visitantes asistentes a eventos de la ciudad, son herramientas técnicas, pertinentes y fundamentales para tener un monitoreo permanente del mercado turístico de la ciudad. Su metodología y rigor técnico destacan entre las mejores investigaciones del país en materia turística.



5 Retos para 2014

a. En competitividad, Inclusión social e integración regional:

- Avanzar en el fortalecimiento de la productividad de las pequeñas y medianas empresas turísticas de Bogotá, acorde con las necesidades de la oferta y la demanda turística de la ciudad.
- Continuar el fortalecimiento de la corresponsabilidad de los prestadores de servicios turísticos de Bogotá en materia de seguridad y prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes asociadas al turismo, así como en la creación de capacidades en los prestadores de servicios turísticos que les permitan desarrollar planes y programas que disminuyan los riesgos a los que están expuestos los turistas en la ciudad.
- Profundizar el sentido de apropiación de Bogotá como ciudad incluyente, mediante acciones de sensibilización dirigidas a grupos de ciudadanos residentes en la capital que son estratégicos para la cadena de valor del turismo.
- Impulsar actividades de turismo social para Bogotá, que faciliten el acceso de las comunidades rurales, así como de los niños y jóvenes pertenecientes a poblaciones tradicionalmente segregadas en la ciudad, a los efectos positivos que genera el turismo.
- Desarrollo de productos turísticos en el marco de Bogotá y la región, que contribuyan a la generación de nuevas experiencias para visitantes y residentes.
- Avanzar en el proceso de señalización de dos nuevos sectores favoreciendo la exploración, descubrimiento y conocimiento de la oferta turística de la ciudad.
- Continuar la implementación del programa nacional Colegios Amigos del Turismo -CAT- en Bogotá a través de la articulación de contenidos turísticos de forma transversal a los Proyectos Educativos Institucionales -PEI- de las instituciones educativas que se vinculen al programa.

b. Promoción y posicionamiento de Bogotá como destino turístico:

- Elaboración y posicionamiento del producto multi-destino en conjunto con Cartagena, Medellín y Quindío para la promoción de los destinos en los mercados que se encuentran a más de 6 horas de vuelo de la ciudad.

- Estrategia de paquetes turísticos a un costo razonable para el turismo nacional e internacional de corto alcance para dinamizar la actividad turística de Bogotá en los fines de semana.
- Consolidar el acceso de los prestadores a plataformas comerciales y de mercadeo que acerquen la oferta turística de la ciudad al consumidor final.
- Empezar una campaña de capacitación y promoción del destino, en los países que se logren nuevas rutas directas a Bogotá.
- Teniendo en cuenta los pocos recursos con los que cuenta el IDT para promoción, es prioritario suscribir convenios o inscribir proyectos en entidades del estado dirigidas a la promoción turística, con ellos se logran duplicar los recursos.
- Darle prioridad al turismo idiomático.

c. Gestión de información para el sector

- Fortalecimiento de la capacidad técnica y operativa del Observatorio de Turismo.
- Continuar con la implementación de las investigaciones de viajeros, de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje y de visitantes asistentes a eventos en Bogotá.
- Actualizar permanentemente directorios de prestadores de servicios turísticos.
- Cambiar el estilo de las publicaciones del Observatorio de Turismo.
- Publicar las investigaciones pendientes con información de 2013.
- Diseñar e implementar la investigación de satisfacción de turistas de la ciudad de Bogotá.
- Publicar e implementar índices de competitividad turística y de precios turísticos para la ciudad de Bogotá.
- Generación de publicaciones especializadas a partir de los resultados de las investigaciones.
- Posicionamiento del trabajo del Observatorio de Turismo, entre los actores del sector y de Gobierno Distrital.