

Seguridad Turística:

Reto competitivo de Colombia *Plan Estratégico*

**Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo**

–

Policía de Turismo



LUÍS GUILLERMO PLATA
Ministro de Comercio, Industria y Turismo

OSCAR RUEDA
Viceministro de Turismo

CARLOS ALBERTO VIVES PACHECO
Asesor Viceministerio de Turismo



**Mayor General ÓSCAR ADOLFO NARANJO
TRUJILLO**
Director General Policía Nacional

Mayor CARLOS INSUASTI
Coordinador Nacional Policía de Turismo

“La seguridad no se alcanza sólo con los esfuerzos de la Fuerza Pública. Este va a ser un esfuerzo de todo el Estado, de todos los colombianos. Una estructura estatal fuerte, apoyada en la solidaridad ciudadana, garantiza el imperio de la ley y el respeto de los derechos y libertades.”

Álvaro Uribe Vélez

Carta del Presidente Uribe, Política de
Defensa y Seguridad Democrática.
Bogotá, Junio 16 de 2003.

INDICE

| | |
|--------------------------|---|
| TABLA DE CONTENIDO | 3 |
|--------------------------|---|

CAPÍTULO I:

| | |
|---------------------|---|
| GENERALIDADES | 5 |
|---------------------|---|

| | |
|-----------------------|---|
| 1. ANTECEDENTES | 6 |
|-----------------------|---|

| | |
|---------------------------------|---|
| 1.1 ¿Qué es la seguridad? | 6 |
|---------------------------------|---|

| | |
|---|---|
| 1.2 Seguridad como derecho del turista..... | 8 |
|---|---|

| | |
|---|---|
| 1.3 ¿Por qué un plan de seguridad para el turismo?..... | 9 |
|---|---|

| | |
|---|----|
| 2. IMPACTO DE LA PROBLEMÁTICA DE VIOLENCIA EN EL TURISMO..... | 11 |
|---|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| 2.1 La Violencia en Colombia | 13 |
|------------------------------------|----|

| | |
|--------------------------|----|
| 2.2 Imagen del país..... | 23 |
|--------------------------|----|

| | |
|----------------------|----|
| 3. DIAGNÓSTICO | 27 |
|----------------------|----|

| | |
|---|----|
| 3.1 Problemática de los destinos turísticos | 27 |
|---|----|

| | |
|-----------------------------|----|
| 4. POLICÍA DE TURISMO | 39 |
|-----------------------------|----|

| | |
|---|----|
| 4.1 Origen de la Policía de Turismo de Colombia | 39 |
|---|----|

| | |
|--------------------|----|
| 4.2 Funciones..... | 40 |
|--------------------|----|

| | |
|--------------------------------|----|
| 4.3 Acciones adelantadas | 42 |
|--------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| 4.4 Plan de acción de la Policía de turismo – Situación Departamental | 44 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| 4.5 Distribución regional de los efectivos de la Policía de Turismo | 54 |
|---|----|

| | |
|---|--|
| 4.6 Identificación de necesidades de la Policía de Turismo: | |
|---|--|

| | |
|--|----|
| Resultados de aplicación de encuesta nacional..... | 57 |
|--|----|

CAPÍTULO II:

| | |
|--|----|
| PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD TURÍSTICA..... | 62 |
|--|----|

| | |
|-----------------------|----|
| OBJETIVO GENERAL..... | 63 |
|-----------------------|----|

| | |
|-----------------------------|----|
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 63 |
|-----------------------------|----|

| | |
|-------------------|----|
| ESTRATEGIAS | 63 |
|-------------------|----|

| | |
|---|----|
| 1. ESTRATEGIA DE CONTROL Y PREVENCIÓN A LAS EMPRESAS TURÍSTICAS | 64 |
|---|----|

| | |
|---|--|
| 1.1 Análisis de las investigaciones adelantadas a prestadores de servicios turísticos (2007 - 2008) | |
|---|--|

| | |
|-------|----|
| | 65 |
|-------|----|

| | |
|---|----|
| 1.2 Campaña de sensibilización a los empresarios turísticos | 66 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| 1.3 Difusión de la normativa turística | 67 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 2. ESTRATEGIA DE VIGILANCIA DE ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS..... | 69 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| 2.1 Atractivos turísticos para vigilancia de la Policía de Turismo | 69 |
|--|----|

| | |
|-----------------------------|----|
| 2.2 Cobertura regional..... | 73 |
|-----------------------------|----|

| | |
|---|-----------|
| 2.3 Programa de participación ciudadana "Quiero a mi ciudad" | 73 |
| 2.4 Articulación con otros planes y programas especiales de la Policía de Turismo..... | 75 |
| 3. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA EN LAS REGIONES TURÍSTICAS | 78 |
| 3.1 Información turística para la competitividad | 78 |
| 3.2 Puntos de información y orientación | 79 |
| 3.3 Más y mejor información | 80 |
| 4. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA POLICÍA DE TURISMO..... | 82 |
| 4.1 Formación | 82 |
| 4.2 Apoyo logístico..... | 83 |
| 4.3 Interacción institucional | 85 |
| 5. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LOS DESTINOS - CONSEJOS DE SEGURIDAD TURÍSTICA..... | 86 |
| 6. SEGURIDAD EN CARRETERAS – RUTAS SEGURAS “VIVE COLOMBIA, VIAJA POR ELLA” | 94 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 99 |

Capítulo I

GENERALIDADES

1. ANTECEDENTES

Por sus connotaciones económicas y sociológicas, la actividad turística ha adquirido un significativo papel dentro del desarrollo de las naciones. Se concibe entonces al turismo no sólo como jalonador de otros renglones de la economía, sino como aspecto fundamental en el bienestar del ser humano y como actividad que debe ser sustentable para los entornos donde se presenta.

En esa medida, mundialmente se han consolidado gran número de destinos que responden al incremento y diversificación de necesidades que caracterizan a la demanda. “El volumen de llegadas internacionales y nacionales- aumenta en todo el mundo de manera espectacular. En los países tradicionalmente emisores de turistas, la demanda turística ha alcanzado su madurez y los destinos turísticos están saturados. En respuesta a la nueva demanda que se produce ahora en regiones sensibles a la calidad y a la seguridad, están apareciendo nuevos destinos turísticos que ofrecen atracciones similares a las de los destinos tradicionales. La clave de la cuestión está en la competencia internacional por los ingresos turísticos. Las personas que viajan con fines recreativos o de negocios son más exigentes, mientras que los viajeros experimentados y de más edad son los que originan la demanda caracterizada por la asiduidad. De ello se deduce que los destinos compiten no solo por motivos de precio, sino que también se ven obligados a destacar por la calidad de su producto y a ofrecer al consumidor la relación calidad / precio, más atractiva.”¹ (OMT, 1997).

Elemento fundamental para el fomento de la competitividad de un sector económico o de una región, es que se garanticen las condiciones mínimas de seguridad para todos los actores involucrados en el sistema. Dadas las características del turismo que se refieren precisamente al encuentro de personas en un entorno, con el propósito de satisfacer una necesidad de recreación, es necesario que se afiancen todas las condiciones para su óptima realización.

De acuerdo con sus responsabilidades legales y misionales, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo promueve la competitividad del sector turístico, buscando que el país brinde unas condiciones favorables de seguridad para los turistas y para los prestadores de servicios turísticos, contribuyendo así al cumplimiento de las responsabilidades que tiene el Estado Social de Derecho.

1.1 ¿Qué es la seguridad?

Para analizar los aspectos de seguridad en el turismo que requiere el país, es necesario hacer una aproximación al concepto mismo de seguridad, como aspecto que debe garantizar el Estado.

La seguridad es una función pública primaria a cargo del Estado que tiene su fundamento en los artículos 1 y 2 de la Constitución Política. Si bien el mantenimiento de la seguridad es una prioridad en la Colombia de hoy, se han definido diversas políticas y estrategias, por parte del Gobierno Nacional.

¹ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, Seguridad en turismo: Medidas prácticas para los destinos, Madrid, 1997. Pág. 11.

Sin embargo, aparte del sustento que le otorga la Constitución Política, no existe una legislación precisa sobre el tema. “El Decreto 3398 de 1965 por el cual se organiza la Defensa Nacional, adoptado como legislación permanente por la Ley 48 de 1968, ha regulado la materia durante cerca de tres décadas; sin embargo, algunas de sus disposiciones han sido derogadas, otras fueron declaradas inconstitucionales, y las pocas que quedaron vigentes se encuentran desactualizadas”². (Gaceta del Congreso, 1999).

Para este documento se tomo el concepto referido en el proyecto de ley tendiente a regular la organización y el funcionamiento de la Seguridad y la Defensa Nacional, donde se define la seguridad nacional como “el grado relativo de garantía que ofrece el Estado a sus asociados, para la consecución y el mantenimiento de los objetivos nacionales a partir de la identificación y caracterización de factores de alteración que se manifiestan en sus ámbitos de seguridad interna y externa. Esta es una función que involucra acciones sociales, económicas y políticas. (...) La seguridad nacional se concibe como una garantía del Estado y no como una situación determinada; (...) es una necesidad de la persona y de los grupos humanos, así como un derecho inalienable del hombre y de las naciones. (...)

(...) Desde una perspectiva internacional la aspiración a la seguridad es una realidad insoslayable de los Estados – Nación y es el motor de muchas acciones políticas al nivel de las relaciones internacionales. Las cuestiones relacionadas con la seguridad nacional abarcan la totalidad del llamado universo antagónico que consiste en las actitudes o hechos deliberadamente contrarios a la conquista y mantenimiento de los objetivos nacionales, que surgen de la evolución histórico cultural de toda comunidad y su importancia radica en que representan la cristalización de los intereses y aspiraciones nacionales. Esta es la razón por la cual los objetivos nacionales y la Constitución Política se articulan de forma plenamente coordinada como quiera que la Carta determina la expresión de un pacto social.”³ (Gaceta del Congreso, 2000).

En este concepto, la seguridad es comprendida como una necesidad que se expresa de manera inherente al principio de libertad, que es reconocido como parte de la dignidad humana.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos del 10 de diciembre de 1948 proclamó como ideal común de los individuos y las instituciones este aspecto como tema general del texto, especialmente en el artículo 3, elevándolo como parte fundamental de la esencia humana, articulado con otros derechos fundamentales: “**Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.**”⁴(ONU, 1948).

La seguridad como derecho fundamental, inspiró a los Estados Miembros de la Organización de Naciones Unidas en la definición de la Carta de las Naciones Unidas de 1945, reconociendo que uno

² IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA. Gaceta del Congreso. Proyectos de ley. Bogotá D.C., 1999. Año VIII. N° 278. 27 de agosto de 1999. Pág.11.

³ IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA. Gaceta del Congreso. Senado de la República. Ponencias. Bogotá, 2000. Año IX. N° 220. 16 de junio de 2000. Pág.2.

⁴ ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de Estados Miembros. 10 de diciembre de 1948.

de sus propósitos era el de mantener la paz y la seguridad internacionales, y para ello, se tomarían las medidas colectivas eficaces para prevenir y eliminar amenazas a la paz, para suprimir actos de agresión u otros quebrantamientos de la misma y para lograr, por medios pacíficos, y de conformidad con los principios de justicia y derecho internacional, el ajuste o arreglo de controversias o situaciones internacionales susceptibles de conducir a quebrantamientos de la paz.

1.2 Seguridad como derecho del turista

En el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: ***“Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país”***⁵. (ONU, 1948).

La Organización Mundial del Turismo, OMT, única organización intergubernamental que sirve de foro mundial para debatir las políticas y cuestiones turísticas, ha propendido por contribuir al reconocimiento de la libertad de viajar con seguridad, como derecho fundamental para todos los ciudadanos del mundo. De esta manera se ayuda a que el turismo se constituya como instrumento importante para la paz y el entendimiento mutuo entre naciones.

En este contexto, la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, de 1980, afirma que el turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones y que su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar, “considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los Estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los estados.”⁶

La Organización ha analizado los alcances y el desarrollo del tema de seguridad como valor y como derecho a través de diferentes trabajos, pronunciamientos y documentos, como la Resolución de la IX Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, del 4 de octubre de 1991, referente a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, y la Resolución 317(X) adoptada por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en 1993, sobre seguridad y protección de los turistas, en donde se condena la violencia y actos delictivos cometidos contra los viajeros, los turistas y las instalaciones turísticas y se pide a los Estados Miembros que tomen las medidas apropiadas contra los autores delictivos. De igual manera para la protección a estos actores turísticos se recomienda la elaboración de medidas prácticas que los países podrían utilizar para enfrentar estos flagelos.

La Carta de Turismo y el Código del Turista de 1985, en el artículo IV, numeral 4, invitan a los Estados a tratar de garantizar la seguridad de las personas y de sus bienes mediante una acción de

⁵ Ibidem.

⁶ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. Conferencia Mundial del Turismo. Manila. Septiembre a octubre de 1980.

prevención o de protección contra los riesgos de delito o de crímenes y accidentes y en el artículo XV, estipula la libertad de viajar y la seguridad como un derecho.

De la misma manera, el reciente Código Ético Mundial para el Turismo al definir los valores que impulsan las acciones de los actores y del desarrollo turístico, da una preponderancia fundamental a la seguridad en sus diferentes componentes.

En el artículo 1, numeral 4, se hace referencia a que las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese sentido se prestará especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, se facilitará el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades.

Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos de patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva, deben condenarse con severidad.

El numeral 5, del mismo artículo, exhorta a los turistas y visitantes para que tengan presente en sus desplazamientos por los espacios turísticos, evitar todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. De igual forma promueve la abstención de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosas o prohibidas por las reglamentaciones nacionales.

1.3 ¿Por qué un plan de seguridad para el turismo?

Considerando que la seguridad es una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo en Colombia, es necesario que la prioridad de la gestión del Estado sea la de buscar los mecanismos de coordinación y de gestión que permitan articular medidas prácticas en el tema, para que la actividad turística consolide su reactivación, se valore su importancia socioeconómica, se garantice su calidad y se le reconozca como factor de paz.

El Gobierno Nacional, desde el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, pretende ser la fuerza motora para continuar con la creación de mejores condiciones para los destinos y los turistas, promoviendo la organización y coordinación de acciones de cooperación para la seguridad que requiere el turismo.

Por tal motivo, es necesario proseguir con la articulación de las potencialidades y corregir los impactos de la situación de seguridad turística en Colombia, mediante la formulación del plan estratégico que involucre a la Policía de Turismo, como herramienta fundamental y especializada en la gestión del tema y los diferentes actores que vincula la actividad turística en los ámbitos público y privado, garantizando la seguridad física de los turistas y propendiendo por el mejoramiento de la imagen y de la calidad de los destinos turísticos.

Según la Organización Mundial del Turismo, OMT, el plan debe abordar e interactuar en las siguientes áreas:

- Definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados.
- Detección y prevención de delitos contra turistas.
- Protección de turistas y residentes contra el tráfico de drogas.
- Protección de sitios e instalaciones turísticos contra actos ilícitos.
- Establecimiento de directrices para los operadores de las instalaciones turísticas en caso de que se produzcan dichos actos.
- Responsabilidades en el trato con la prensa y otros medios de comunicación en el país y en el extranjero.
- Información para la industria turística internacional sobre cuestiones de seguridad.
- Organización de un gabinete de crisis en caso de catástrofe natural u otra emergencia.
- Adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos en cuanto a protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios.
- Establecimiento de reglamentos de responsabilidad en empresas turísticas.
- Estudio de los aspectos de la seguridad en la concesión de licencias para establecimientos de alojamiento, restaurantes, empresas de taxis y guías de turismo.
- Provisión al público de documentación e información apropiadas sobre seguridad para viajeros a su entrada o a su salida de los destinos.
- Elaboración de políticas nacionales sobre salud de los turistas, incluido el establecimiento de sistemas de notificación sobre los problemas que en este campo encuentren los turistas.
- Creación de seguro turístico y seguro de asistencia en los viajes.
- Promoción, acopio y difusión de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros.

De esta manera, un plan de seguridad turística conduce a la aplicación de estrategias y programas concretos en los planos local, regional y nacional, definiendo los principios, finalidades y objetivos de la seguridad de los turistas y las responsabilidades de los organismos nacionales en la ejecución del mismo e igualmente viabilizar los acuerdos sobre la asignación de recursos para el cumplimiento de sus objetivos.

2. IMPACTO DE LA PROBLEMÁTICA DE VIOLENCIA EN EL TURISMO

Problemática de la seguridad en el país

*“Nunca el hombre está vencido:
su derrota es siempre breve,
un estímulo que mueve
la vocación de su guerra...”*

(M: Horacio Salinas, T: Patricio Manns)

“La verdadera riqueza de una nación está en su gente. El objetivo básico del desarrollo es crear un ambiente propicio para que los seres humanos disfruten de una vida prolongada, saludable y creativa. Esta puede ser una verdad obvia, aunque con frecuencia se olvida debido a la preocupación inmediata de acumular bienes de consumo y riqueza financiera”⁷. En Colombia existen dos problemas que impiden alcanzar un verdadero desarrollo humano: la desigualdad en la distribución del ingreso y la violencia, teniendo en cuenta que las condiciones han venido mejorando.

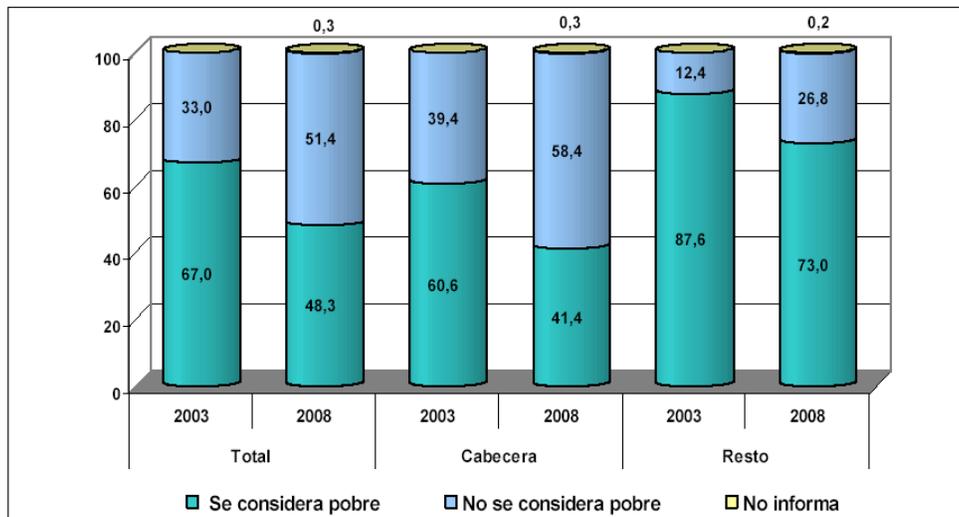
Según el DANE, los niveles de pobreza en Colombia han ido disminuyendo: “la sensación de pobreza cayó de 67 a 48,3 por ciento entre el 2003 y el 2008.”

El estudio de calidad de Vida 2008 realizado por el DANE, muestra que a nivel nacional los jefes de hogar consideran que en los últimos 5 años su nivel de vida actual ha mejorado representado por un 45,9%, sigue igual 38,0% y ha empeorado 15,9%. De igual manera este estudio revela que el cambio ha sido positivo, ya que comparando con datos de 2003 y realizando proyecciones de acuerdo a datos recolectados en el Censo de 2005, los jefes de hogar consideran que la situación ha venido mejorando.

La grafica que a continuación se muestra, evidencia los resultados del estudio realizado por el DANE.

⁷ DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Cuatro años por los Derechos Humanos y la Paz, Bogotá, 2000. 352 p.

Opinión del jefe o del cónyuge respecto a si se considera pobre ECV 2003 - ECV 2008



Fuente: DANE ECV 2003 – ECV 2008 Datos expandidos con proyecciones de población, con base en los resultados del Censo 2005

De otro lado, el desempleo también ha venido mejorando. Sin embargo debido a la crisis económica mundial, este ha aumentado. Para finales de mayo de 2008 el desempleo se ubico en el 11.8% aumentando en un 1.1% con respecto al mismo periodo del año anterior, donde se ubico en el 10.7%. Dada la fragilidad en que viven los pobres, un choque como la pérdida del empleo del receptor principal, inmediatamente desata una serie de acontecimientos que tienen efectos negativos de largo plazo. El capital humano de los miembros de la familia se deteriora porque ante la urgencia de conseguir lo necesario para subsistir, los niños y los jóvenes se ven obligados a abandonar el sistema escolar.

“A pesar de que la seguridad es una de las principales causas de los bajos niveles turísticos del país, el sector y las regiones no lo contemplan como el principal obstáculo y definen muy pocas acciones encaminadas a subsanar esta dificultad. Esto se debe a los buenos resultados que se han obtenido de las campañas de seguridad que hasta ahora se han implementado, tales como la de Caravanas Turísticas y los planes de seguridad. Por ello, la respuesta institucional actual a este problema se refleja en los esfuerzos que el MCIT, en coordinación con la Policía de Turismo, ha realizado en los últimos años para reducir la inseguridad y generar mayor confianza entre los viajeros”⁸

En este contexto, es evidente que los tres temas más importantes que aun enfrenta la sociedad, el Estado y sus gobernantes lo constituyen la paz, el empleo y la seguridad, aunque no hay que hacer caso omiso a la situación actual, la cual ha surgido de grandes esfuerzos del Gobierno Nacional,

⁸ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Agenda interna para la productividad y la competitividad. Bogota, 2007. 49p.

donde los índices muestran cambios positivos que han mejorado las condiciones, sin embargo es de anotar que el esfuerzo no debe parar allí, sino por el contrario continuar para que las nuevas generaciones cuenten con una nación óptima para lograr sus metas.

La seguridad implica, por ende, la existencia de instituciones y personas dedicadas a velar porque se cumplan y se apliquen las leyes establecidas en una sociedad.

El cumplimiento de reglas comunes y legales, así como la construcción de relaciones positivas entre ciudadanos son elementos necesarios para la convivencia. Este entorno es un factor decisivo en la competitividad económica del país, y especialmente del sector turismo. El fortalecimiento de la seguridad física del turista a través de medidas prácticas en los destinos donde se consolida la actividad, de manera coordinada con la Policía de Turismo, es una de las prioridades del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en la gestión de la política turística.

Esta misión parte de una visión positiva y prospectiva de Colombia, que además de ser consciente de la problemática de seguridad que aun falta por mejorar en el país, establece continuar con la propuesta de acción que apoya decididamente la gestión pública y privada del turismo, al mismo tiempo que contribuye de manera sustancial a la constitución de una sociedad en paz.

2.1. La violencia en Colombia

“La violencia es un medio no legítimo, basado en la amenaza o el uso de la fuerza física sobre la integridad de otro en contra de su voluntad y que es empleada con el propósito de alterar la correlación de fuerzas en un conflicto en el que participan dos o más actores, orientados por la afirmación o subversión de una norma, un pacto, o simplemente, la posesión de un objeto”⁹

El último siglo de Colombia ha estado marcado por el fenómeno de violencia, destacándose como principales hechos la Guerra de los Mil Días, la aparición de las guerrillas, la masacre de las Bananeras, la intensificación de la lucha por la tierra, la muerte de Jorge Eliécer Gaitán, la formalización de la guerrilla: FARC, ELN, M-19, EPL, ERG, la aparición del narcotráfico, la creación de las autodefensas y la degradación del conflicto.

Los focos de violencia están agrupados alrededor de diversas regiones, unas configuradas al interior de los departamentos y otras alrededor de una continuidad geográfica y sociohistórica que involucra diversos departamentos, destacándose a partir de los años 80 la emergencia de nuevos escenarios de violencia que fueron regiones pacíficas en el pasado, así como la concentración de las acciones a nivel urbano.

En 2006 se cometieron 198.475 delitos, en 2007 191.121, es decir hubo una disminución de 7.354 delitos; para Mayo de de 2008 ya se habían cometido 8.079, pero en el mismo periodo del año anterior se cometieron 16.020, es decir, la disminución fue casi del 50%, se cometieron 7.941delitos menos.

⁹ INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, Forensis: Datos para la vida, Bogotá, 2000. 197 p.

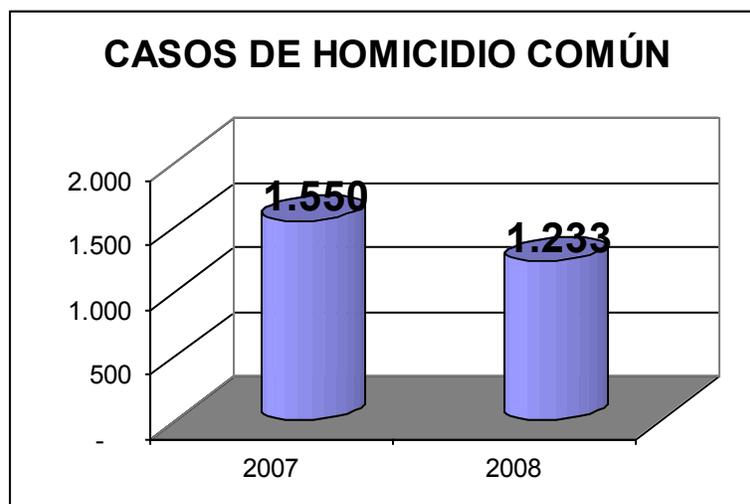
Según el Instituto de Medicina Legal, en el área de Estadísticas mensuales, para Diciembre de 2008, las cinco zonas del país más afectadas por la ocurrencia de delitos con lesiones fatales fueron: Valle del Cauca con 4.579, Bogotá con 3.938, Antioquia con 3.620, Cundinamarca con 1.325 y Santander con 1.093. De igual manera, para el mismo periodo las cinco zonas del país más afectadas por la ocurrencia de delitos con lesiones no fatales fueron: Bogotá con 43.859, Antioquia con 18.203, Valle del Cauca con 14.992, Santander con 10.169 y Cundinamarca con 9.847.

El trabajo incesante del Gobierno por recuperar la seguridad ha sido positivo, pues el país ha presentado cifras positivas que demuestran la disminución de acciones delictivas, estudiando las cifras de delitos cometidos entre los años 2006, 2007 y 2008 se ven disminuciones importantes en delitos referenciados en las siguientes graficas:

DELITOS DE IMPACTO PAÍS PERIODO COMPARATIVO DE 01 DE ENERO AL 31 DE MAYO AÑOS 2007 – 2008

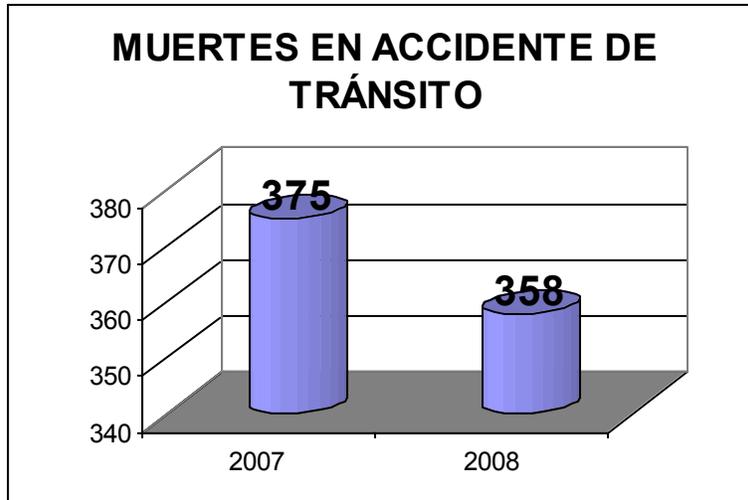
Fuente: Policía Nacional. Dirección de Investigación Criminal.

a. Delitos de impacto que afectan la seguridad democrática



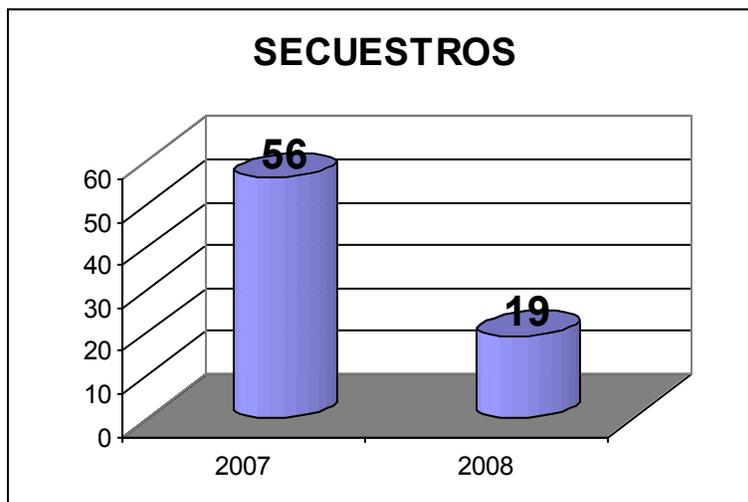
Para el periodo de enero a mayo de 2007, se cometieron 1.550 homicidios, mientras para el mismo periodo de 2008 se cometieron 1.233 homicidios, es decir hubo una disminución de 317 homicidios, equivalente al 20%.

Las víctimas en los casos de homicidio común fueron civiles, personal de la Policía Nacional en servicio y fuera de servicio, personal de las fuerzas Militares y Organismos de Seguridad, así como también reinsertados y desmovilizados subversivos y reinsertados y desmovilizados de las autodefensas.



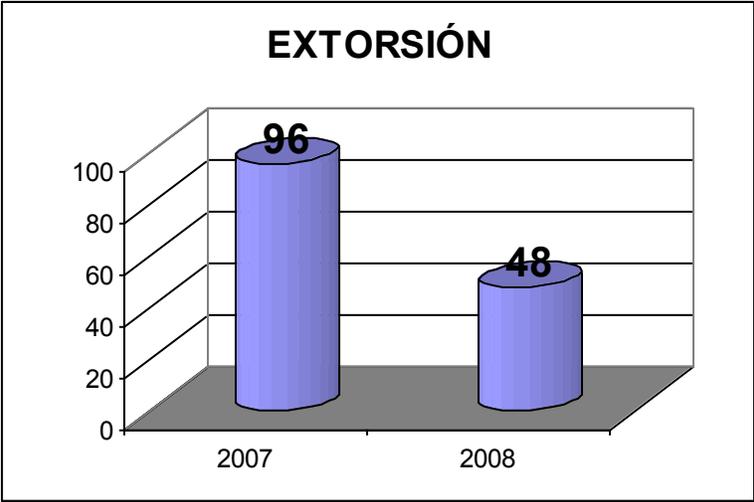
En los primeros cinco meses del año 2007 hubo 375 muertes causadas por accidentes de tránsito, de las cuales 301 se consideraron homicidios y 74 se consideraron muertes, para el mismo periodo del siguiente año se registraron 358 muertes por accidentes de tránsito, donde 283 fueron considerados homicidios y 75 fueron muertes.

La disminución de muertes causadas por accidentes de tránsito de un año a otro durante el mismo periodo de tiempo (primeros cinco meses del año) fue de 17 muertes menos, es decir hubo una disminución del 5%.

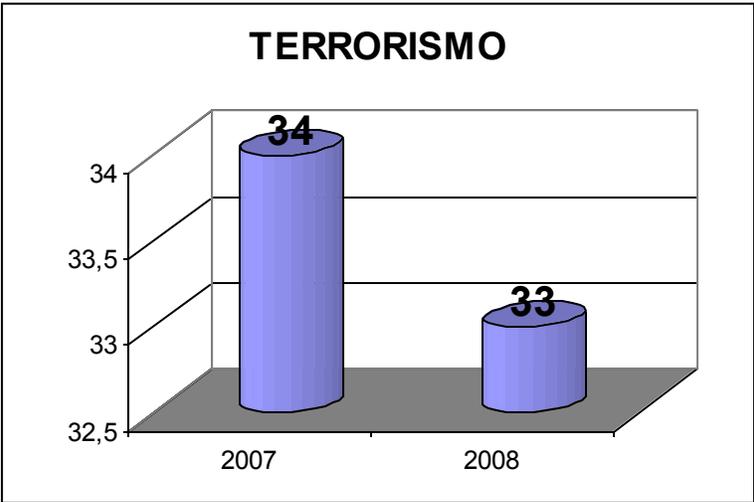


Durante enero y mayo de 2007 la Dirección de Investigación Criminal de la Policía Nacional, registró un total de 56 secuestros, donde 16 fueron secuestros extorsivos y los 40 restantes fueron secuestros simples. Para el mismo periodo de tiempo del año 2008, se registraron 6 secuestros extorsivos y 13 simples. Es decir, para los extorsivos se vio una disminución de 10 secuestros y para

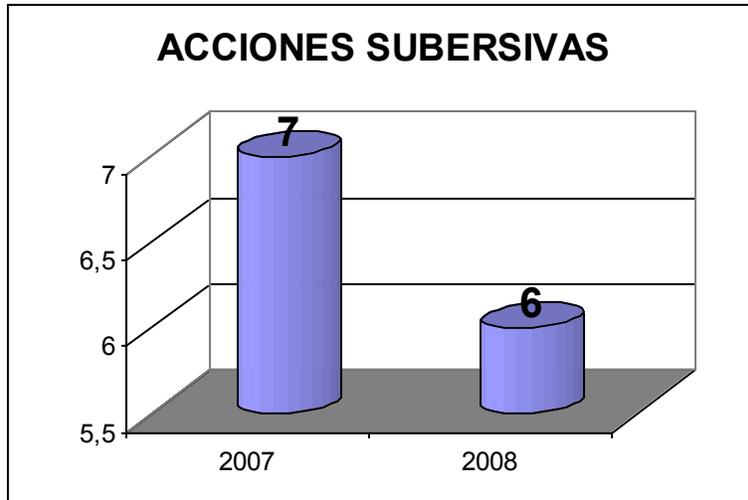
los simples la disminución fue de 27 secuestros. Se registró una disminución en total de 37 actos de secuestro, lo que significa que la acción de secuestro en el país disminuyó en un 66%.



La extorsión en el país disminuyó en un 50%. En 2007 se registraron 96 acciones de este tipo, mientras que en 2008 se registraron 48 acciones, lo que significa que se cometieron 48 acciones de extorsión menos que el año anterior.

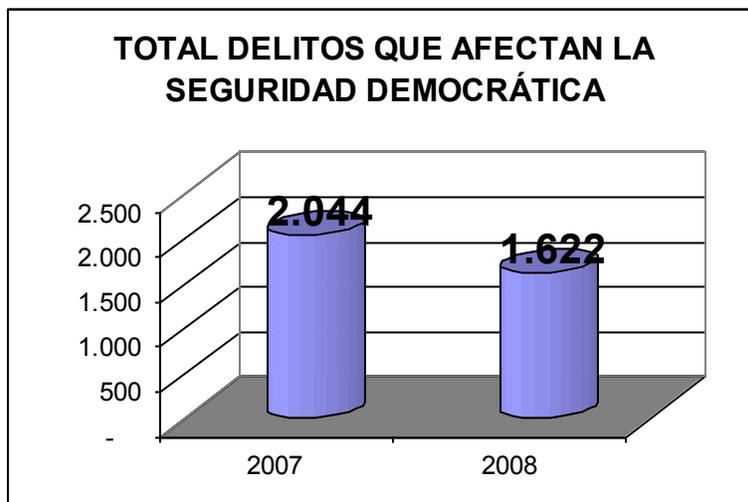


Para el periodo comprendido entre enero y mayo de 2007 y enero y mayo del siguiente año, el terrorismo en Colombia pasó de 34 acciones a 33, es decir, la disminución fue de 3%.



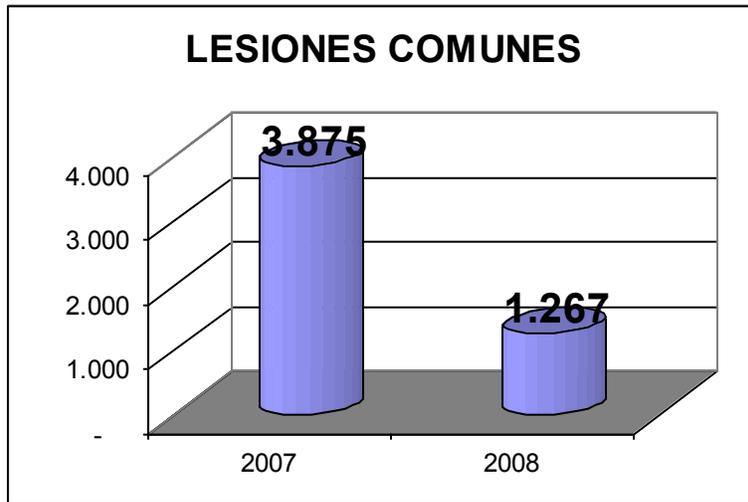
Dentro de las acciones subversivas, están consideradas acciones tales como: asalto a la población, ataque a aeronaves, ataque a instalaciones policiales, hostigamiento, emboscadas, incursión a la población, contacto armado y retenes ilegales.

Estas acciones también sufrieron disminución, ya que para 2007 se registraron 7 acciones, mientras que para 2008 fue de 6 acciones, es decir la disminución fue de 14%.

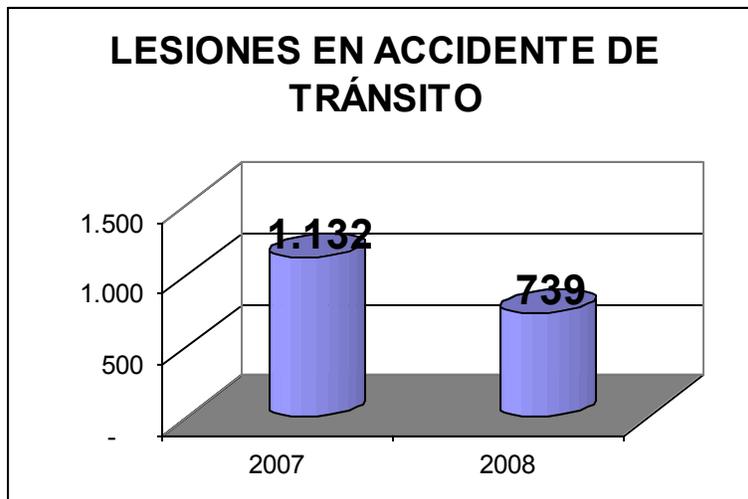


En resumen, el total de delitos que afectan la Seguridad Democrática tuvo una reducción de 422 delitos, es decir de un 21%. Paso de 2.044 delitos entre enero y mayo de 2007 a 1.622 delitos entre el mismo periodo del año 2008.

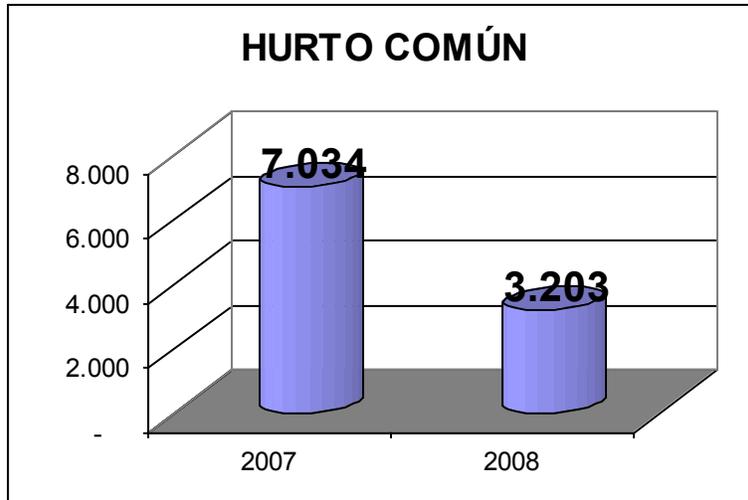
b. Delitos que afectan la seguridad ciudadana



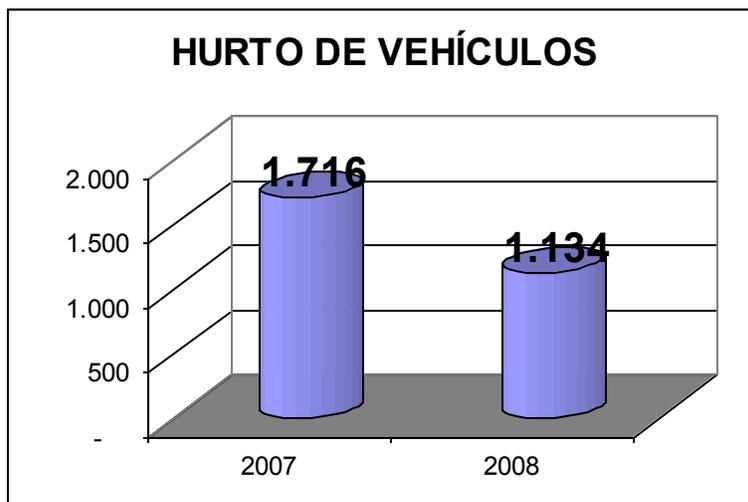
El número de lesiones comunes registradas para los primeros cinco meses del año 2007 fueron 3.875, mientras que para el mismo periodo en el año 2008 se registraron 1.267 lesiones. Es decir, hubo una disminución de 2.608 lesiones comunes, la disminución fue de un 67%.



Se registró una disminución de 393 lesiones en accidente de tránsito, durante los meses de enero a mayo en los años 2007 y 2008. Para el 2007 las lesiones fueron 1.132, mientras que para 2008 fueron de 739, la disminución fue de 35%.

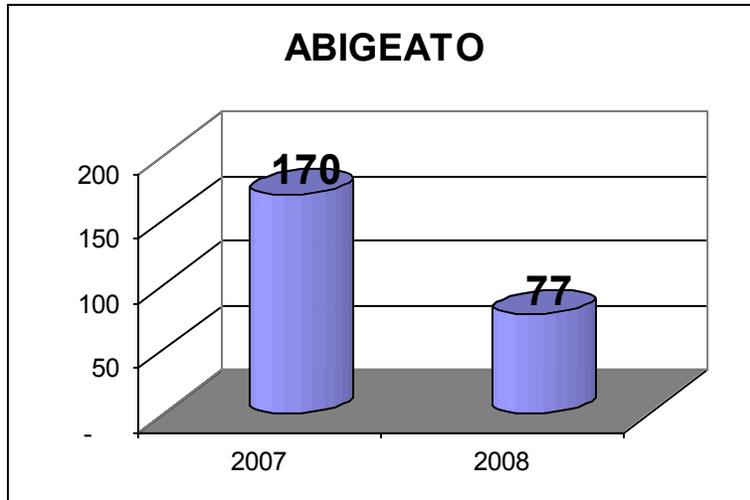


El hurto común tuvo una disminución importante, paso de 7.034 casos a 3.203 entre 2007 y 2008, es decir que tuvo una disminución de 54%. El hurto común se registro a personas con una disminución del 47%, a residencias donde disminuyó 67% y al comercio con una disminución de 63%.

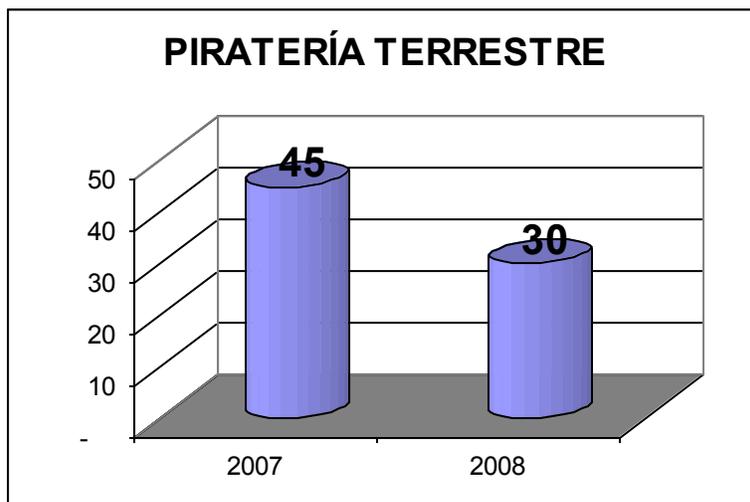


La Dirección de Investigación Criminal de la Policía Nacional, discrimino el hurto de vehículos en dos categorías: el hurto a motocicletas y el hurto a automotores. El primero evidenció una disminución de 288 motocicletas robadas, pues paso de 929 robos en 2007 a 641 en 2008, es decir la disminución fue de 31%. Para el caso de los automotores la disminución fue de 37%, en 2007 fueron hurtados 787 automotores mientras que en 2008 solamente 493.

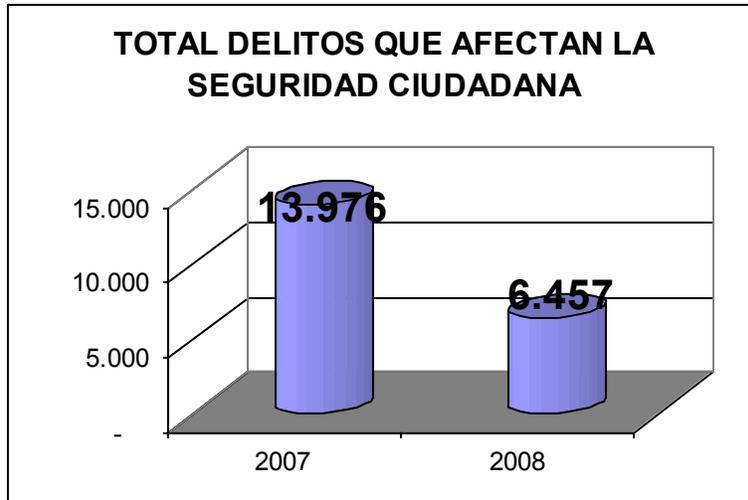
Por lo tanto, el hurto de vehículos registró una disminución de 31%, es decir de 582 robos menos tanto en automotores como en motocicletas, durante este periodo.



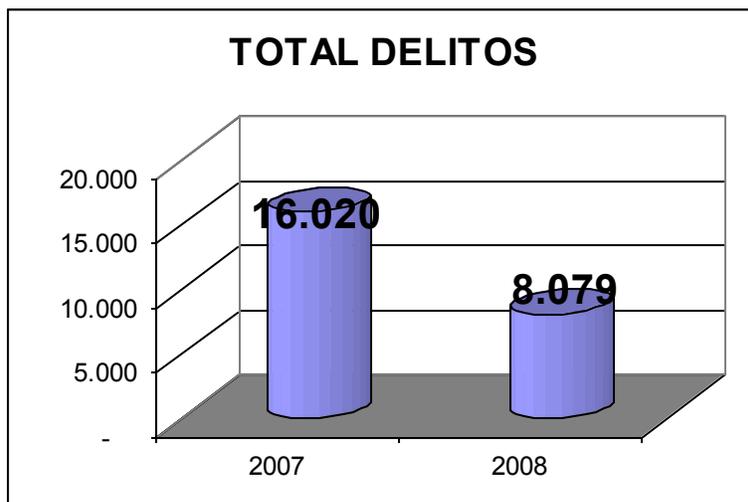
El abigeato, al igual que los demás delitos nombrados, presenta un disminución. Entre enero y mayo de 2007 se registraron 170 robos de cabeza de ganado, mientras que para el mismo periodo del año 2008 se registraron 77, es decir, una disminución de 93 robos menos, equivalente al 55%.



La piratería terrestre, disminuyó en un 33%, es decir hubo 15 actos menos de piratería terrestre, ya que en 2007 se registraron 45 actos, mientras que en 2008 el registro fue de 30.



Los delitos que afectan la seguridad ciudadana presentaron una disminución importante del 54%, es decir hubo una disminución de 7.519 delitos, se paso de un total de 13.975 delito entre enero y mayo de 2007 a 6.457 delitos entre el mismo periodo de 2008.

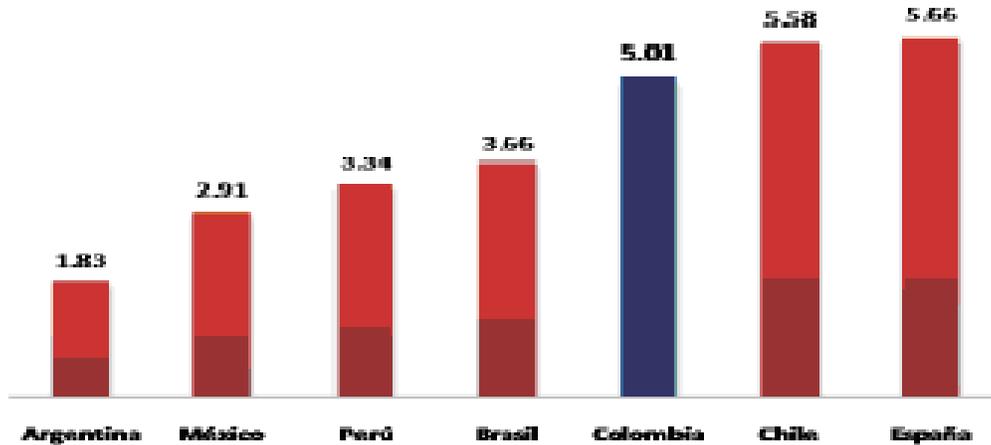


En conclusión, el numero de delitos cometidos en el país, ya sea que afecten tanto la seguridad democrática, como la seguridad ciudadana, durante enero y marzo de 2007 y 2008 presentaron una disminución significativa del 50%, pues en 2007 se registraron 16.020 delitos mientras que en 2008 el registro fue de 8.079 delitos, es decir la disminución de delitos sometidos fue de 7.941.

Estos resultados positivos se han generado gracias a la labor imperante del Gobierno Nacional, por recuperar la seguridad para los colombianos y garantizar sus derechos. Así mismo, generar un cambio en la mente de los extranjeros, donde puedan percibir que la situación en Colombia ha mejorado y tengan a Colombia en cuenta dentro de sus opciones de viaje.

Según el **IMD Competitiveness Report 2008**, Colombia es más segura que países como Brasil, México y Argentina.

Seguridad Personal y de la Propiedad Privada 2008



Fuente: IMD World Competitiveness Yearbook 2008

De igual manera, estas disminuciones en los niveles de delincuencia ubican a ciudades del país, como Bogotá, en posiciones favorables con respecto a seguridad frente a grandes ciudades del mundo, ya que teniendo en cuenta la tasa de homicidios por cada 100.00 habitantes, Bogotá con 16 homicidios por cada 100.00 habitantes se ubica por delante de ciudades como Washington D.C. con 36 homicidios y Sao Paulo con 22.



Fuente: Policía Metropolitana de Bogotá, CCB y América Economía

2.2 Imagen del país

Esta problemática de violencia y de inseguridad se presenta, entre otros factores, como gran condicionante de la competitividad de Colombia. Por otra parte, genera impactos en los diferentes ámbitos del desarrollo social y económico, que condicionan las relaciones del país frente al mundo, definiendo la percepción del Estado y de la sociedad colombiana en el contexto internacional.

“El proceso de globalización y el avance de los diversos sistemas de integración han estrechado cada vez más la relación entre la política internacional y la doméstica. Esta relación entre los asuntos exteriores y las cuestiones internas es decisiva y creciente en las relaciones internacionales contemporáneas.”¹⁰ (DNP, 1999).

Estos lineamientos han definido los propósitos de la imagen del país, donde se sustenta la imagen turística que se ha buscado crear para Colombia.

Los aspectos referentes a la imagen turística del país fueron ampliamente analizados en el Estudio de Competitividad del Sector Turismo, así como su relación con el aspecto de seguridad del país y su incidencia frente a los mercados objetivo de Colombia.

El Estudio planteo que se debía propender por una acción donde se maneje la problemática, donde se haga consciente al turista de los riesgos y estos se valoren en su justa medida, de manera que se garantice que la inseguridad no invada el ámbito físico donde se desenvuelve el turismo.

De igual manera, es de destacar que la percepción de seguridad no es definitiva en el motivo de selección del destino de viaje, sino que inciden otros factores motivacionales y de competitividad del destino. Así mismo, “la circunstancia de que Colombia sea conocida como país con elevadas tasas de criminalidad, guerrilla y narcotráfico no implica necesariamente mala imagen global para todos los efectos, ni que tenga inevitablemente un contundente impacto en contra del turismo. En primer lugar, los mercados emisores clave no son igualmente sensibles: norteamericanos y japoneses son muy reacios a los riesgos de seguridad; los europeos sienten alguna curiosidad por los temas de guerrilla y narcotráfico, a los que no dan demasiada trascendencia, aunque les disuade el terrorismo urbano; los suramericanos son escépticos sobre el nivel de gravedad que la prensa internacional les atribuye a los problemas de este tipo.”¹¹ (Ministerio de Desarrollo Económico, 1997, hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo).

Es de recordar que las propuestas del mencionado Estudio, sirvieron para crear una imagen de marca “*Colombia es pasión*”, y en el proceso de continuar con una labor de cambiar la imagen del Colombia y atraer turistas internacionales surgió la campaña “*Colombia, el riesgo es que te quieras quedar*”, la cual ha tenido gran aceptación en el mercado turístico internacional. “Necesitábamos

¹⁰ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA - DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Cambio para construir la paz: El contexto. Bogotá, 1999. Pág.96.

¹¹ MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Estudio de competitividad del sector turismo. Bogotá, 1997. Tomo III. Pág.82.

devolverle la confianza al mundo para venir a Colombia soportándonos en la Seguridad, convirtiendo el Riesgo en una Oportunidad”¹².

La creación de la imagen de marca “Colombia es pasión”, surgió por la necesidad de cambiar la imagen del país en el exterior. Esto con el fin de dar a conocer los cambios positivos que ha sufrido Colombia, la realidad que ahora enfrenta el país, gracias a los logros obtenidos en seguridad, desarrollo económico y social, aumento de inversión extranjera, comercio exterior y turismo.

A través de esta marca, se vió la oportunidad de mostrar un país en vía de desarrollo, que cuenta con una economía estable, con oportunidades de desarrollo, con una geografía privilegiada, con grandes recursos naturales y humanos.

El inicio de esta estrategia de imagen de marca inicio en 2005 con el proyecto “Marca Colombia”, con la finalidad de fortalecer la imagen de Colombia en el ámbito Internacional.

Este proyecto se dividió en dos etapas, la primera llamada “Muestra tu pasión”, la cual estaba orientada en primera medida a lograr que los colombianos se comprometieran a actuar en beneficio del país, conseguir que todos adquirieran el compromiso de hablar bien de Colombia. El proyecto buscaba motivar a todos los colombianos para que actuaran y se convirtieran en parte de la solución al problema de imagen del país.

La segunda etapa, "Colombia es Pasión", se dirigió al público internacional, buscando atraer inversión extranjera y turismo al país. Inicialmente, se contactó a líderes de opinión de Estados Unidos, con el fin de lograr que ellos visitaran el país para que experimentaran la realidad nacional. Marca Colombia fue el resultado de un trabajo liderado por Proexport y empresas del sector privado, donde se llevaron a cabo sesiones de grupo y entrevistas a profundidad tanto en Colombia como en Estados Unidos. Las entrevistas permitieron determinar características comunes de los colombianos, obteniendo como resultado que los colombianos son trabajadores, recursivos, persistentes y creativos. Concluyendo que la condición que constituye el denominador único, común y esencial del colombiano, es la PASIÓN.

Gracias a esas actividades realizadas se logro identificar el concepto central de la campaña y desarrollar la imagen gráfica, contemplando la visualización de la pasión, donde se obtuvieron imágenes de corazones, fuego y flores y uso de colores llamativos y siluetas. De esta manera surgió la imagen del corazón que hoy representa a “Colombia es pasión”.

Gracias a la imagen “Colombia es pasión”, los beneficios para el país han sido significativos, pues se impulso la economía, el turismo, el comercio. Para 2007 la economía colombiana registró un crecimiento en su Producto Interno Bruto por encima del promedio de América Latina. Las exportaciones colombianas alcanzaron entre 2002 y 2007 un crecimiento del 150 por ciento.

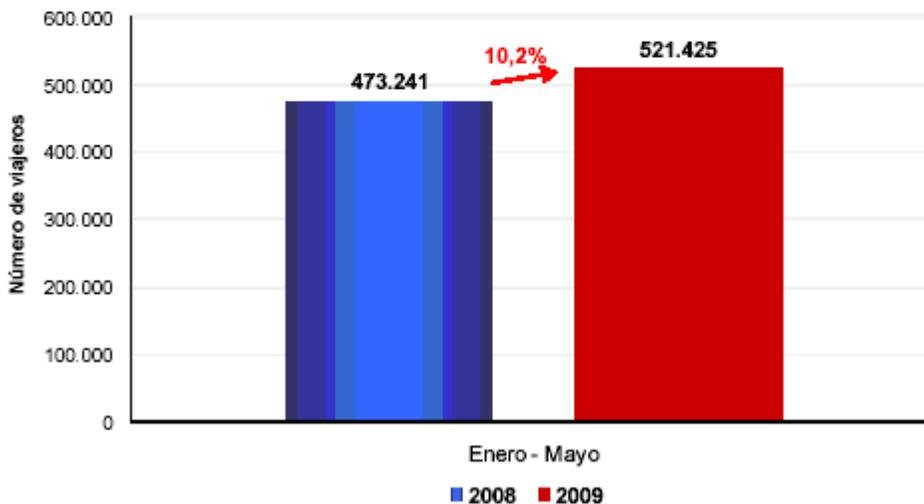
Así mismo para el turismo el impulso de esta marca ha traído consigo consecuencias positivas, ya que la llegada de visitantes extranjeros aumento de manera significativa. De igual manera, a pesar

¹² MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO - PROEXPORT, Invierta en Colombia. Trabajo, compromiso, ingenio. Bogota, 2009.

de la crisis económica del mundo, la OMT afirma que la industria va a sufrir situaciones difíciles, Colombia sigue presentando cifras positivas en el número de llegada de viajeros.

Entre enero y mayo de 2008 y 2009 ha habido un aumento de llegada de turistas extranjeros, se paso de 473.241 viajeros a 521.425.

Llegada de viajeros extranjeros sin incluir ingresos por puntos fronterizos Acumulado enero – mayo (2008 - 2009*)



Fuente: DAS – Cálculos Viceministerio de Turismo.

De acuerdo a los resultados arrojados para el sector turismo por la imagen de marca “Colombia es pasión”, PROEXPORT lidero nuevamente otra campaña llamada “Colombia, el riesgo es que te quieras quedar” la cual va mas encaminada hacia el sector turismo. Esta campaña se ha enfocado a la promoción de Colombia como destino turístico por excelencia y como nueva alternativa vacacional dirigida al público tanto nacional como internacional.

El origen de la campaña se identifico en las ferias internacionales en las cuales Colombia esta presente donde de manera reiterativa la gran inquietud era acerca de los riesgos existentes de visitar el país. Es así como surge esta campaña, la idea de enfrentar el problema del desconocimiento de Colombia y poner en el aspecto positivo la posible percepción negativa que puede tenerse en el mundo.

El objetivo de la campaña es presentar a Colombia como una alternativa vacacional para los turistas internacionales, donde el único riesgo que perciben los viajeros al visitar Colombia sea encontrar una situación diferente a la que esperaban y por ende enamorarse de los paisajes, de la gente, de la gastronomía, de las ferias y fiestas, de las artesanías, de los colores y de todas las experiencias que el país le puede brindar a un turista.

Actualmente esta campaña se está promocionando en quince países: Alemania, Argentina, Brasil, Canadá, Chile, China, Ecuador, España, Italia, México, Perú, Reino Unido, Estados Unidos, Venezuela y el Caribe.

El slogan, ha permitido cambiar la percepción de inseguridad en Colombia frente a los ojos del mundo, ya que se hace una invitación a los turistas, a través de testimonios de extranjeros que llegaron a Colombia y decidieron asumir el riesgo de quedarse. Los testimonios ayudaron a posicionar la campaña devolviéndole la seguridad y la confianza a los viajeros que visitan el país.

3. DIAGNÓSTICO

3.1 Problemática de los destinos turísticos

*“El turismo podría ser para Colombia,
una fuente de ingresos tan buena como el petróleo y sus derivados,
pero ampliamente mejor en cuanto al reparto de sus beneficios
y a su efecto dinamizador sobre la economía.
Es necesaria la paz y la seguridad como prerrequisito para una gran expansión.”*

Estudio de Competitividad del Sector Turismo

Para poder caracterizar la problemática específica de la seguridad en el turismo, debe tenerse en cuenta la percepción que sobre el tema tienen los turistas y cómo incide en su satisfacción.

Aunque Colombia aun tiene problemas de seguridad, el trabajo imperante por garantizar seguridad a los viajeros ha arrojado buenos resultados, ya que la percepción del turista tanto nacional como internacional ha sido transformada, pues el número de viajeros que visitan el país ha venido aumentando de manera importante, así como también se ha notado incremento en el turismo doméstico.

Las situaciones de inseguridad afectan la tranquilidad del turista y condiciona las acciones de la Policía de Turismo. Estas limitantes requieren soluciones integradas con otros actores del desarrollo turístico, las cuales vienen siendo estructuradas como prioridad de acción nacional y regional a través de los diferentes acuerdos regionales de competitividad que ha venido suscribiendo el Viceministerio de Turismo con los principales destinos turísticos potenciales y reales del país.

Para el análisis de la problemática de destino se recopilaron los planteamientos propuestos por el Estudio de Competitividad del Sector Turismo. De igual forma, se complementó esta información con los datos suministrados por la Policía de Turismo a nivel regional, por algunas oficinas departamentales de turismo y por los Consejos de Seguridad realizados a la fecha. Obteniendo los siguientes resultados:

CLUSTER COSTA CARIBE

Destino:

CARTAGENA DE INDIAS – BOLÍVAR

Problemática de seguridad

- Ausencia del personal de Policía de Turismo en los diferentes sitios de interés turístico en altas temporadas.
- Debe fortalecerse la presencia de Organismos de socorro en las playas y sectores turísticos.
- Es necesario implementar planes de descongestión vehicular para las temporadas, donde se controle el tráfico vehicular en las zonas turísticas, el transporte urbano y el transporte interdepartamental.
- Acoso por parte de los vendedores ambulantes y de personas que se dedican a la venta de servicios turísticos (tiquetes de viajes a las Islas del Rosario, city tours, rumba en chiva, etc.) en los diferentes atractivos turísticos.
- Abuso en la venta de los artículos ofrecidos por parte de los vendedores.
- Incremento de problemas socioeconómicos.
- Debe ejecutarse un plan de manejo de menores y adultos de la calle en los principales sectores turísticos de la ciudad.
- Creciente oferta de turismo sexual, así como explotación sexual infantil.

Destino:

GUAJIRA

Problemática de seguridad

- Falta de efectivos de Policía para prestar una seguridad eficiente en los municipios y atractivos turísticos del Departamento.
- Falta de participación de las comunidades en actividades de prevención, información y seguridad para los turistas
- Acoso a los turistas por parte de los vendedores en las playas.
- Invasión de las áreas de playas por parte de los particulares (Cabo de la Vela).
- Desactivados los Frentes de Seguridad.
- Poca Vigilancia de la carretera Riohacha, Mayapo, El Pájaro, Manaure.
- No hay Control de transporte terrestre entre Riohacha y el Cabo de la Vela.
- Desorganización en la prestación de los servicios turísticos en el Cabo de La Vela.
- Informalidad en la prestación de los servicios turísticos.
- Desaseo en las diferentes playas.
- Presencia de gran cantidad de aves de rapiña en los alrededores del aeropuerto Almirante Padilla, lo que implica un riesgo para la seguridad aérea.
- Mendicidad de niños en la vía entre Cuatro Vías Uribia y El Cabo de la Vela.
- Falta de control de los turistas extranjeros durante su permanencia en el departamento.
- Atracos en la zona Manaure - Uribia y Manaure - El Pájaro.
- Falta de señalización y mantenimiento de las vías en la Guajira.

- Falta de cumplimiento de las medidas de seguridad por parte de los prestadores de servicios turísticos tales como rutas de evacuación, señalización, extintores, planes de contingencia contra incendios y emergencias.
- Salud pública, enfermedades endémicas, calidad y manipulación de alimentos.

Destino:

BARRANQUILLA – ATLÁNTICO

Problemática de seguridad

- Altos niveles de prostitución, las prostitutas ingresan sin problema a los hoteles, hay poca vigilancia en los hoteles.
- Poca señalización de transporte en Barranquilla.
- Terminales alternos no autorizados – transporte pirata, empresas adelantan operaciones turísticas en el Departamento.
- Falta de iluminación en vías intermunicipales.
- Hace falta mayor número de Falta policía en las playas y equipos de comunicación.

Destino:

SANTA MARTA – MAGDALENA

Problemática de seguridad

- Escasez de Agentes de Tránsito en Taganga, generando complicaciones en el tráfico, de igual manera hace falta mayor número de parqueaderos, para así evitar carros parqueados en las calles.
- Presencia de vendedores ambulantes en los sitios turísticos, que acosan a los turistas.
- Exceso de sillas en las playas.
- En El Rodadero exceso de negocios que ofrecen productos y servicios sin estándares de calidad.

Destino:

VALLEDUPAR – CESAR

Problemática de seguridad

- Falta de efectivos de Policía para prestar una seguridad eficiente en los municipios y atractivos turísticos del Departamento.
- Falta de participación de las comunidades en actividades de prevención, información y seguridad para los turistas.
- Acoso a los turistas por parte de los vendedores en sitios de interés turístico.
- Invasión del espacio público .
- Poca Vigilancia en las carreteras del Departamento.
- Informalidad en la prestación de los servicios turísticos.
- Desaseo en sitios de interés turísticos.
- Mendicidad e indigencia.
- Falta de control de los turistas extranjeros durante su permanencia en el departamento.

Destino:
SUCRE

Problemática de seguridad

- Se deben fortalecer los Frentes de Seguridad.
- Falta de articulación entre la seguridad privada con la Policía Nacional.
- Es necesario el fortalecimiento de los puestos de información de la Policía de Turismo en el municipio de Tolú.
- Falta de un cuerpo de bomberos para los municipios de Tolú y Coveñas.
- Es necesario mas vigilancia y programas de prevención por parte de la policía nacional en el golfo de Morrosquillo y su área de influencia.
- Aumento en el expendio de sustancias psicoactivas para consumo por parte de turistas y nativos.
- Manejo inadecuado del espacio público y de playas, el cual se encuentra invadido por particulares y falta de control de vendedores ambulantes que utilizan el espacio público.
- Falta de puntos permanentes de información de la policía de turismo.
- Falta de recolección de basuras por la zona turística de Coveñas.
- Sobrecupo de pasajeros en las busetas de transporte intermunicipal Sincelejo-Tolú-Coveñas y convirtiendo en terminales satélites el recorrido desde la estación hasta la entrada de Tolú.
- Tanqueo de vehículos de servicio público con pasajeros en estaciones de gasolina.
- Desconocimiento de normas y reglamentos de uso de las playas.

Destino:
SAN ANDRÉS

Problemática de seguridad

- Algunos prestadores operan sin el Registro Nacional de Turismo.
- Pérdida continua de pertenencias y elementos de los turistas durante su pertenencia en los hoteles de la isla.
- Invasión del espacio público por parte de vendedores y automotores.
- Noticias alarmistas, negativas y exageradas sobre sucesos ocurridos en San Andrés, las cuales generan una imagen negativa del destino en materia de seguridad.
- Falta de mas apoyo de los Gremios del Turismo a la Policía para adelantar acciones tendientes a reforzar la seguridad y la información en la isla.
- Deterioro y desaseo de la isla.
- Falta de efectivos de la Policía de Turismo para vigilancia e información turística, así como también es necesario mayor presencia de salvavidas en las playas.
- Incremento de indigencia, dementes y niños ladrones que representan una amenaza para los turistas.
- Asedio a los turistas por parte de vendedores ambulantes, taxistas y alquiladores de motos y carros para ofrecerles drogas y paquetes turísticos, entre otros.
- Consumo de alcohol y drogas en sitios públicos por parte de los jóvenes que llegan a la isla en excursiones.
- Inseguridad en los alrededores de algunos hoteles que ponen en riesgo la integridad de los turistas.

CLUSTER COSTA PACIFICA

Destino:
NUQUI - CHOCÓ

Problemática de seguridad

- Es necesario reforzar la Fuerza Pública y la Seguridad Privada, para poder prestar el servicio de seguridad en los atractivos, los hoteles y así poder prestar una buena seguridad a los visitantes.
- Prestadores turísticos operan sin Registro Nacional de Turismo.
- Falta de puntos donde se pueda suministrar información turística al viajero.
- No hay concientización ambiental por parte de los ciudadanos.
- Aumento de mendicidad y prostitución por situaciones de pobreza.
- Problemas de conectividad.
- Precaria infraestructura en vías.

CLUSTER BOYACÁ

Destino:
TUNJA – BOYACÁ

Problemática de seguridad

- Incremento de indigentes.
- Escasez de señalización turística vial y urbana.
- Falta de puntos de información turística.
- Falta mayor control a prestadores de servicios turísticos.
- Carencia de efectivos de la Policía de Turismo.
- Poca planeación en temas de seguridad para las temporadas.
- Deficiencia en la atención al cliente.
- Altos niveles de drogadicción, alcoholismo y prostitución.

CLUSTER EJE CAFETERO

Destino:
ARMENIA - QUINDÍO

Problemática de seguridad

- Necesidad del mejoramiento de las vías y corredores turísticos
- Mejoramiento de las condiciones de seguridad en el sector de la línea que causa molestias a los turistas que pasan en vehículos particulares.
- Falta de agentes para controlar el tráfico en altas temporadas y fiestas.
- Mejoramiento de las condiciones de seguridad para turistas en la temporada.
- Necesidad de Capacitación de la Policía de Turismo y conductores
- Poco control a informadores turísticos, prestadores de servicios turísticos y actividades de turismo de aventura.
- Prostitución Infantil
- Robo de cable telefónico
- Inseguridad, prostitución, indigencia y vendedores ambulantes en el centro de Armenia (sector Hotel Café Real, Hotel nuevo y Plaza de Bolívar).
- Aumento de indigentes que vienen de otras partes del territorio nacional
- Inseguridad en fincas cafeteras.

Destino:
PEREIRA - RISARALDA

Problemática de seguridad

- Informalidad entre prestadores tanto en hoteles como en fincas campestres. La Policía de Turismo hace las visitas y presentan los informes pero no hay receptividad entre otras entidades.
- Inseguridad en el Parque Natural Municipal las Marcadas y en el Centro de Pereira.
- Inseguridad en los atractivos turísticos.
- Desconocimiento de las estrategias de seguridad turística.
- Falta de participación de los empresarios en jornadas de capacitación de la Policía de Turismo.
- Inseguridad en el Corredor Lineal Pereira-Dosquebradas-Santa Rosa.
- Falta de iluminación en el Centro de la Ciudad.
- Red de Puntos de información turística (Pit's) desarticulada, con información incompleta y desatendidos.
- Explotación sexual infantil en actividades relacionadas con el turismo.
- Inseguridad en la práctica del turismo de aventura por parte de los empresarios.
- Falta de cultura turística.

Destino:

MANIZALES - CALDAS

Problemática de seguridad

- Irregularidades en el control a los prestadores de servicios turísticos, hay prestadores que no se encuentran inscritos en el RNT.
- Hay implementados pocos Frentes de seguridad, no hay conocimiento del plan de vigilancia a atractivos turísticos.
- Falta fortalecer aun mas la policía de turismo del Departamento.
- Los PIT'S, deben estar atendidos todo el tiempo por personal idóneo y material e información pertinente y adecuada: Números de emergencia, , dirección de las autoridades de turismo y Viceministerio, riesgos de terremotos, con el apoyo de Defensa Civil y Bomberos.

CLUSTER

LLANOS ORIENTALES

Destino:

VILLAVICENCIO - META

Problemática de seguridad

- Falta de organización turística, debe haber mayor coordinación entre las direcciones de turismo municipal y departamental.
- Deterioro en los puntos de información turística, principalmente los que se encuentra ubicados en el Parque del Hacha, el aeropuerto y el terminal de transporte.
- Carencia de cultura turística.
- Es necesario implementar procesos de capacitación en cultura del servicio, ya que esta necesita ser mejorada, así mismo existe carencia de orden en la prestación de los servicios turísticos.
- Falta de regionalismo.
- Poco mantenimiento a monumentos turísticos y parques, además hay escasez de baños públicos en los sitios de interés turístico.
- Carencia de un terminal de carga en la ciudad.
- Incremento de vendedores ambulantes en el parque de Los Fundadores.
- Falta de integración de la fuerza pública.
- Es necesario un mayor control de alojamiento en las fincas agro turísticas, así como también hay poco control a los operadores turísticos ilegales.

CLUSTER SAN AGUSTÍN Y TIERRADENTRO

Destino:

NEIVA - HUILA

Problemática de seguridad

- Falta de planes de emergencia y contingencia por parte de los prestadores de servicios turísticos.
- Prestadores de servicios turísticos operando sin el Registro Nacional de Turismo.
- Desconocimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de las Normas Técnicas Sectoriales para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.
- Falta de medidas de seguridad en la ejecución de actividades de deportes de aventura.
- Falta de control a las excursiones informales realizadas por colegios, cooperativas y otras entidades que no tienen las mínimas condiciones de seguridad.
- Falta de puntos de información turística y de efectivos de la de la Policía de Turismo en los puntos existentes.
- Desconocimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de medidas mínimas de seguridad para los turistas durante su permanencia en los destinos.
- Falta de compromiso de las administraciones municipales para fortalecer aspectos del turismo como promoción y seguridad en destinos turísticos.
- Noticias alarmistas sobre la seguridad en destinos turísticos del departamento.
- Desaseo en sitios turísticos.
- Acoso por parte de los vendedores ambulantes a los turistas en sitios turísticos de Neiva y San Agustín.
- Desconocimiento de la capacidad de carga de algunos destinos turísticos, aspecto que representa riesgos para los turistas especialmente en altas temporadas.

CLUSTER BOGOTÁ Y ZONA DE INFLUENCIA

Destino:
BOGOTÁ

Problemática de seguridad

- Falta de comunicación entre la cadena turística (por parte del sector).
- Faltan PIT's en lugares estratégicos. Su ubicación es desconocida.
- Falta de apoyo de las alcaldías locales.
- Desconocimiento de los protocolos de seguridad (a nivel distrital).
- Debilidad de la Policía de Turismo., el número de agentes se ha reducido.
- Ausencia de una red de comunicación con la Policía de Turismo
- Ausencia de sinergias entre las instituciones publicas y/con las privadas
- Desconocimiento de los protocolos de seguridad turística por parte del personal, vinculado al sector, en todos los niveles.
- Ausencia de información sobre mecanismos para reclamación de derechos turísticos.
- Falta de apoyo oportuno y eficaz al turista.
- Ausencia de vigilancia, mantenimiento y control a los bienes inmuebles patrimoniales.
- Inadecuado manejo en la recolección de basuras.
- Ausencia de iluminación en varias zonas turísticas.
- Ausencia de señalización turística (peatonal y vial).
- Informalidad en el transporte.
- Establecimientos ilegales (bares, venta de droga, sitios de lenocinio).
- Ausencia en la reglamentación de acceso de vehículos en zonas turísticas.
- Alta presencia de indigentes.
- Proliferación de vendedores informales.
- En el área urbana, se presenta hurto callejero, atracan especialmente a los extranjeros en cercanía de hoteles, iglesias, museos, o ciertas zonas turísticas como el camino de Monserrate y La Candelaria.
- Existen redes de delincuencia que cometen delitos de estafa y atraco en taxis.

CLUSTER SUR OCCIDENTE

Destino:
VALLE DEL CAUCA

Problemática de seguridad

- Insuficiente pie de fuerza Policía de Turismo en todo el Departamento del Valle del Cauca.
- Falta de medios de transporte y logística para que la Policía de Turismo se desplace hasta los atractivos turísticos.
- Deficiente comunicación entre Instancias de la Policía para acceso a atractivo turístico en el Corregimiento de Mateguadua (Tulúa).
- Ausencia de Frentes de Seguridad.
- Ausencia del Programa Civiplayas en Buenaventura.
- Ausencia de Punto de Información Turística en el Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón y en el Terminal de Transporte de Buga.
- Falta de elementos de dotación para la Policía de Turismo.
- Falta de control en el transporte de mercancías peligrosas por carreteras.
- Falta de seguimiento a los medios de transporte turístico.
- Se han incrementado los problemas socioeconómicos en las áreas rurales y urbanas.

Destino:
NARIÑO

Problemática de seguridad

- Inseguridad en sitios turísticos y vías del Departamento.
- Aumento de presencia de pandillas (jóvenes en alto riesgo) en el casco urbano de Pasto.
- Frentes de Seguridad insuficientes
- Falta de apoyo a la Policía de Turismo para adelantar labores de vigilancia en eventos y sitios turísticos.
- No hay constituida una mesa de trabajo Policía de Turismo – Gremios para acordar acciones en materia de seguridad turística.
- No hay control suficiente a los prestadores de servicios turísticos.
- Deterioro de sitios turísticos.
- Falta de concientización por parte de los habitantes del Departamento para la preservación de los sitios turísticos.
- Turismo sexual infantil.
- Falta de puntos de información turística.
- Demoras en los procesos de inmigración de turistas ecuatorianos al país.
- Continuas situaciones de robos a turistas y a los mismos habitantes.

CLUSTER SANTANDERES

Destino:

BUCARAMANGA – SANTANDER

Problemática de seguridad

- Se necesita Incrementar en el pie de fuerza de la Policía de Turismo.
- Falta línea telefónica en la oficina de la Policía de Turismo ubicada en la Casa de la Cultura.
- Es necesario establecer mas puntos de información turística que sean más visibles y funcionales.
- Debe hacerse mejoramiento de la seguridad en las vías del Departamento.
- Actos de inseguridad como robos en restaurantes.
- Deficiencia en la Manipulación de alimentos.

CLUSTER SUR

Destino:

SAN JOSÉ DEL GUAVIARE – GUAVIARE

Problemática de seguridad

- Mal estado de las vías del casco urbano de SanJosé del Guaviare.
- Presencia de basuras en los atractivos turísticos.
- Indigencia de las comunidades indígenas (presencia de niños indígenas en el perímetro urbano y en eventos, representan inseguridad para el turista)
- Falta de cultura de parte de la comunidad para el cuidado de sus atractivos turísticos
- Falta de planes de contingencia en los sitios turísticos.
- Falta de señalización en los sitios turísticos
- Falta de canecas en sitios turísticos
- Falta de articulación de la Policía con las comunidades locales para mejorar la seguridad turística.

Destino:

CAQUETÁ

Problemática de seguridad

- Mal estado de las vías.
- Falta Capacitación de la Policía de Turismo y conductores.
- Poco control a informadores turísticos y prestadores de servicios turísticos.
- Prostitución Infantil
- Robo de taxis, de cable telefónico
- Aumento de actos de Inseguridad como prostitución, indigencia y vendedores ambulantes.

Destino:
AMAZONAS

Problemática de seguridad

- Fortalecimiento de la seguridad aeroportuaria en Leticia, hace falta la implementación de puntos de información.
- Presencia de gran cantidad de aves de rapiña en los alrededores del aeropuerto internacional Alfredo Vásquez Cobo, aspecto que pone en peligro la navegación aérea.
- Aumento del turismo sexual infantil.
- No se difunden convenientemente los riesgos de salubridad para los visitantes de las zonas por parte de los operadores turísticos, ni por los prestadores de servicios del área.

4. POLICÍA DE TURISMO

La Policía de Turismo es un cuerpo especializado de la Policía Nacional, encargado de brindar orientación e información a los turistas, de promover y rescatar valores, tradiciones, sentido de pertenencia y respeto por el patrimonio cultural del país.

4.1 Origen de la Policía de Turismo de Colombia

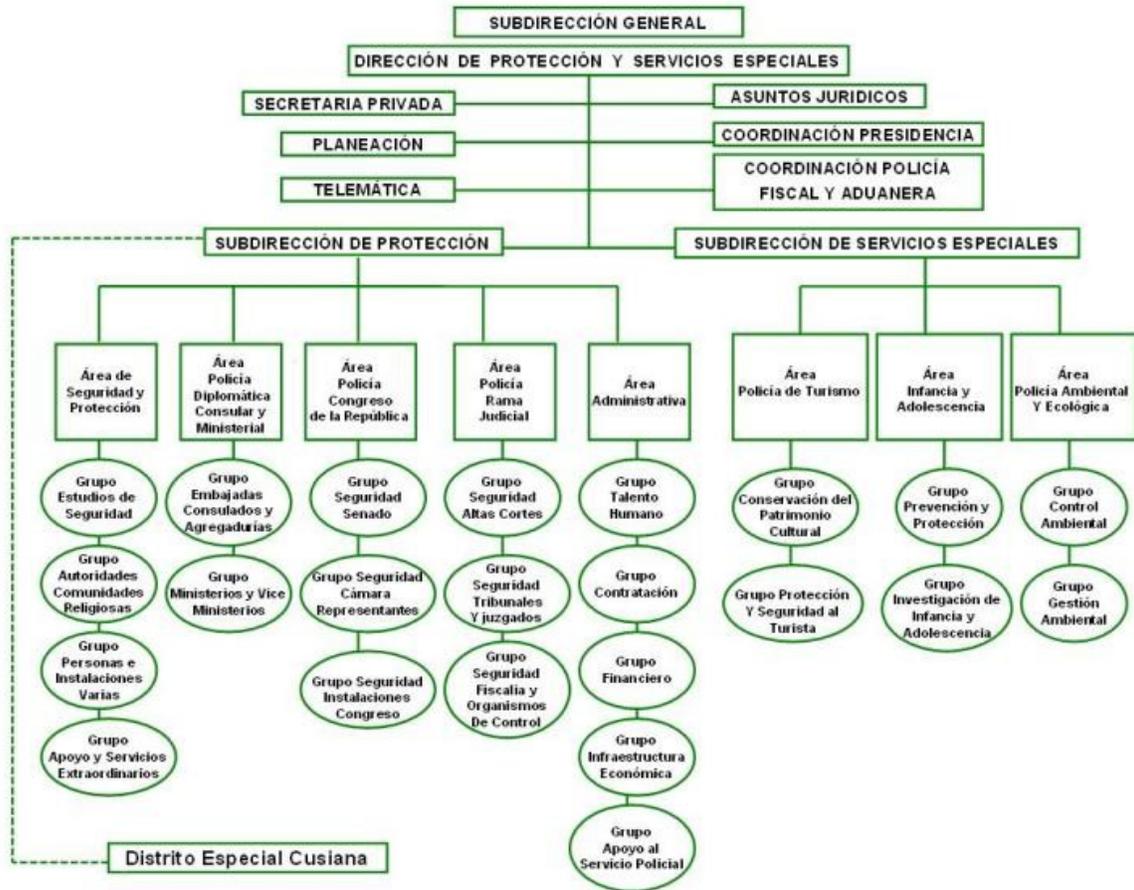
El tema de mantenimiento de la seguridad interna y del orden público es una de las funciones fundamentales del Estado. En Colombia, tal como lo estipula la Constitución Política en el Título VII, Capítulo 7 - artículos 216, 217 y 218 - (“De la Fuerza Pública”), este aspecto está a cargo de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

El artículo 218, define a la Policía Nacional como cuerpo armado permanente de naturaleza civil, cuyo propósito fundamental es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes del país convivan en paz.

El Decreto 1512 del 11 de agosto de 2000, *Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional y se dictan otras disposiciones*, establece en el artículo 33 la misión de la Policía Nacional, que consiste en contribuir a las necesidades de seguridad y tranquilidad públicas mediante un efectivo servicio, fundamentado en la prevención, investigación y control de delitos y contravenciones, generando una cultura de solidaridad que permita el mantenimiento de las condiciones necesarias para que los habitantes de Colombia puedan ejercer los derechos y libertades públicas.

Acorde con la naturaleza de la Policía Nacional y tomando como fundamento el derecho al disfrute del tiempo libre a través del turismo en entornos seguros, la Ley General de Turismo – Ley 300 de 1996 – crea la Policía de Turismo, dentro de la Dirección de Servicios Especializados de la Policía Nacional¹³. A través del mencionado Decreto 1512 de 2000, la Dirección de Servicios Especializados quedó conformada por las áreas de Protección y Apoyo a Programas Especiales, y los Grupos Ambiental, Menores y Turismo. Jerárquicamente la Policía de Turismo depende de la Policía Nacional y administrativamente del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

¹³ CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley 300 de 1996, Título VIII “Aspectos operativos del turismo”. Capítulo IV, artículos 73 y 74.



Fuente: Policía Nacional de Colombia. Estructura Orgánica.

Para reforzar el número de efectivos al servicio del turismo colombiano, se reasignó el personal existente en la Policía Nacional y de igual modo, se dispuso que el servicio militar obligatorio, en la modalidad de Auxiliar Bachiller, creado por el artículo 13 de la Ley 48 de 1993, pudiera ser prestado como Auxiliar de Policía de Turismo, en los sitios turísticos donde residan los seleccionados, o en las zonas turísticas más cercanas a su residencia.

4.2 Funciones

La *Política turística para una sociedad que construye la paz*, pretendió fortalecer el desarrollo de las instituciones involucradas con el turismo, mediante un trabajo conjunto y planeado de modernización, adecuación y optimización de su capacidad de respuesta. Así mismo, el Gobierno actual en su política de Seguridad Democrática también ha fortalecido las instituciones que trabajan en pro de la seguridad de quienes se encuentran en territorio colombiano, es decir, tanto colombianos como extranjeros. En ese orden de ideas, el Viceministerio de Turismo del Ministerio Comercio, Industria y Turismo debe coordinar los aspectos de seguridad turística con la Policía de Turismo.

Por ser el eje de la seguridad del turismo colombiano, la Ley 300 de 1996, asignó los siguientes ámbitos de acción a la Policía de Turismo:

- Adelantar labores de vigilancia y control de los atractivos turísticos que a juicio del Ministerio Comercio, Industria y Turismo y de la Policía Nacional merezcan una vigilancia especial.
- Atender labores de información turística.
- Orientar a los turistas y canalizar las quejas que se presenten.
- Apoyar las investigaciones que adelante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

De acuerdo con la Resolución 1084 de 1997, *Por la cual se expide el reglamento de la Policía de Turismo*, se define la naturaleza de este organismo, orientando su accionar hacia labores de vigilancia y control en los diferentes atractivos del territorio nacional. Su misión es contribuir al desarrollo, vigilancia y control de los sitios turísticos, mediante un servicio efectivo fundamentado en la ley y las políticas que disponga la Dirección General de la Policía Nacional, generando un ambiente de seguridad y tranquilidad a los usuarios de los mismos.

La Policía de Turismo se organiza mediante estaciones de Policía de Turismo; dependencias que cumplen funciones en las áreas operativa y administrativa, tal como se especifica a continuación:

a. Área operativa

- Consultar con los usuarios de centros o lugares turísticos, la información sobre hechos que afectan el orden y la seguridad ciudadana y prestación del servicio, con el fin de determinar necesidades, efectividad, cobertura, productividad, eficiencia, eficacia, competitividad y calidad de la Policía de Turismo.
- Planear, ejecutar, verificar y ajustar los planes de acción, con la participación de los integrantes del servicio, a través de un trabajo en equipo.
- Realizar de manera concertada y participativa, con los organismos públicos y privados, las actividades de seguridad, orientación e información a turistas.

b. Área administrativa

- Coordinar y concertar campañas de seguridad e información turística y el diseño de planes y programas.
- Establecer un programa de gerenciamiento del talento humano de la Policía de Turismo, que facilite la promoción, desarrollo, capacitación y ubicaciones.
- Identificar y gerenciar los procesos operativos y administrativos relacionados con el funcionamiento, asignación de recursos, capacidad y tecnología del servicio.

El Decreto 210 del 3 de febrero de 2003¹⁴, *Por el cual se por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*, y se dictan otras disposiciones.

¹⁴ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, Decreto No. 210 del 3 de febrero de 2003 – Por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y se dictan otras disposiciones.

Establece en su artículo 27, las funciones de la Dirección de Turismo hoy Viceministerio de Turismo, que en materia de protección al usuario y de seguridad contempla en los numerales 10, 12 y 14:

- Diseñar los programas de seguridad turística y coordinar su ejecución con la Policía de Turismo
- Llevar el Registro Nacional de Turismo en el cual deben inscribirse los prestadores de servicios turísticos en Colombia.
- Adelantar las investigaciones y decidir en primera instancia sobre las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos y demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia e imponer las sanciones de carácter administrativo a que haya lugar.

4.3 Acciones adelantadas

Capacitación

Para lograr el fortalecimiento del servicio de la Policía de Turismo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha liderado un programa de capacitación específico y especializado para el talento humano de dicha especialidad policial.

La ejecución de esta financiación se ha adelantado mediante cursos de educación continuada dirigidos a los efectivos de la Policía de Turismo a nivel nacional, orientados por entidades educativas especializadas en turismo o en la temática requerida en programas de capacitación que tratan áreas de idiomas, inglés, sistemas, gestión ambiental, gestión de calidad del servicio al turista, e información turística.

De igual manera para reforzar los conocimientos en idiomas, se hizo llegar a los Departamentos donde están las Unidades de Turismo el curso audiovisual oral de Inglés sin Barreras, para capacitar al personal de cada departamento. Los efectivos tomaron dicho curso con una intensidad promedio de dos horas diarias, tres veces a la semana.

Actualmente, el Viceministerio de Turismo se encuentra trabajando y elaborando proyectos que permitan continuar con la capacitación del personal de la policía de Turismo, y así poder brindar mejores servicios a los viajeros tanto nacionales como extranjeros.

Servicios policiales

Desde sus inicio la policía de turismo, se ha orientado para brindar servicios de protección a turistas, brindar información y orientación al público, servicios de control de hoteles y sitios turísticos, entre otros.

De igual manera, dentro de los servicios policiales encontramos programas ejecutados con ayuda de la Policía de Turismo para brindar la seguridad e los viajeros. Los programas que se encuentran en desarrollo son:

- **Civiplayas:** Programa liderado, por la Policía Nacional que busca articular esfuerzos del sector público y privado para despertar conciencia colectiva en el mejoramiento y disfrute de las playas del país.
- **Frentes de Seguridad Turística:** Es una agremiación de personas e Instituciones públicas y privadas, articuladas con la Policía Nacional con el fin de promover el mejoramiento de la seguridad de los turistas y prestadores de servicios turísticos, para así ofrecer servicios turísticos de alta calidad. A través del programa se busca fomentar la unión, integración y solidaridad entre personas, Instituciones y agremiaciones, orientándolos a un objetivo común “*LA EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SEGURIDAD AL TURISTA*”.
- **Caravanas turísticas – Rutas seguras:** Estrategia para la reactivación del sector turismo articulada a la estrategia de Seguridad Democrática del Gobierno Nacional. Mejorando la rentabilidad del sector, mediante el impulso en la demanda turística nacional.
- **Quiero a mi ciudad:** Programa donde se adelantan labores de vigilancia y control de los atractivos turísticos, la integración con la comunidad es fundamental para garantizar mayor seguridad y tranquilidad en dichos entornos. El trabajo directo con los ciudadanos genera mecanismos de pertenencia e identificación de sus valores culturales, sociales y su proyección hacia el turismo en su rol como comunidad receptora.
- **Stand de información:** Programa destinado a brindar información al turista y cumplir con la función de vigilancia y control en los atractivos turísticos nacionales.
- **Registro Nacional de Turismo:** Campaña de sensibilización y control para difundir, concientizar y fortalecer el cumplimiento de las obligaciones legales del prestador de servicios turísticos, resaltando los componentes éticos que implica la legalidad para el sector y el mercado y su impacto en el turista.
- **Consejos de Seguridad Turística:** Órgano consultivo de índole Departamental, Distrital, Metropolitano y Municipal, el cual adelanta labores de coordinación, facilitación, asesoramiento a las autoridades que los presiden en materia de seguridad, evaluando y recomendando la implementación de planes específicos en materia de seguridad turística.

Así mismo, la Policía de Turismo con el objetivo de garantizar la seguridad, desempeña labores que no solo en materia de turismo brindan seguridad a las personas. Para Abril de 2008, la Policía de Turismo aumento el número de capturas nacionales en las ciudades de Cartagena, Bogota, Medellín y San Andrés.



Fuente: Policía de Turismo.

4.4 Plan de acción de la Policía de Turismo - Situación Departamental.

A continuación se especifican los programas que la Policía de Turismo ha puesto en marcha a lo largo del territorio Colombiano para el año 2008.

AMAZONAS

Se instalaron: Un Stand de información turística fijo y dos provisionales, para un total de tres Stand de Información turística. Donde se atendieron 3.268 personas.

Se fortaleció un Frente de Seguridad al cual se vincularon 13 personas, se crearon tres nuevos Frentes, los cuales la vinculación fue de 36 personas.

Se llevo a cabo la recuperación de tres sitios de interés turístico, donde se vio la participación de 61 personas. Se realizaron dos campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, allí hubo participaron de 15 personas.

Finalmente se realizó un evento en el cual participaron 150 policías y se dictaron dos capacitaciones con una intensidad de 40 horas en donde participaron cuatro efectivos de la Policía de Turismo.

ANTIOQUIA

se realizaron cuatro Rutas Seguras realizadas: se instalaron un Stand de información fijo y dos provisionales, donde se atendieron 351 personas.

Se fortalecieron tres Frentes de seguridad turística donde se vincularon 47 personas; así mismo se recuperaron nueve sitios de interés turísticos, allí hubo la vinculación de 135 personas.

Se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, donde participaron 7 personas.

Se realizaron nueve eventos en los que participaron 50 policías.

ARAUCA

Para el 2008, en el Departamento de Arauca se instalaron un Stand de información fijo y dos provisionales, donde se atendieron 1006 personas.

Para el fortalecimiento de cuatros Frentes de seguridad turística se vincularon 113 personas.

Se recuperaron tres sitios de interés turístico, donde participaron 160 personas; se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos realicen su inscripción en el RNT, participaron 34 personas.

Se llevaron a cabo tres eventos en los que participaron 53 policías y se realizó una capacitación con una intensidad de 10 horas donde participó un Policía.

ATLÁNTICO

Los programas desarrollados en este Departamento para el 2008 fueron: realización de dos Rutas seguras, así como la instalación de cuatro Stand de información provisionales, donde se atendieron 8.600 personas.

Los Frentes de seguridad turística fortalecidos fueron seis, allí se vincularon 93 personas; se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, participaron 20 personas.

Se dictó una capacitación con una intensidad de 10 horas en la que participaron 9 policías.

BOLÍVAR

se realizaron tres Rutas seguras en el Departamento. Se instalaron un Stand de información turística fijo y dos provisionales, donde se atendieron 1.150 personas.

Se fortaleció un Frente de seguridad turística, donde se vincularon 15 personas. En la recuperación de tres Sitios de interés turístico participaron 70 personas. Finalmente se realizó un evento en el que participaron 67 policías.

BOYACÁ

Se llevo a cabo la instalación de tres Stand de información fijos y tres provisionales 3 donde se atendieron 5.219 personas.

De igual manera se fortalecieron cuatro Frentes de seguridad turística gracias a la vinculación de 55 personas. Se recupero un sitio de interés turístico, donde participaron 120 personas.

Con la participación de 82 personas se realizaron dos campañas para que los prestadores de servicios turísticos realicen su inscripción en el RNT, asimismo se realizó un evento en el que participaron 4 Policías.

CAQUETÁ

En Caquetá los programas desarrollados fueron: la instalación de un Stand de información fijo y dos provisionales, donde se atendieron 2.800 personas.

Se fortaleció un Frente de seguridad turística gracias a la vinculación de 15 personas. Se recupero un sitio de interés turístico, donde 14 personas.

CASANARE

En Casanare se instalaron tres Stand de información fijos y un provisional, donde se atendieron 700 personas.

Se llevo a cabo el fortalecimiento de diez Frentes de Seguridad turística con la vinculación de 111 personas, se creo un Frente de seguridad gracias a la vinculación de doce personas.

Se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, allí participaron 40 personas.

CAUCA

Para 2008 se realizó una Ruta segura. Se instalaron dos Stand de información fijos y dos provisionales, donde se atendieron 3014 personas.

Se fortalecieron tres Frentes de seguridad turística con la vinculación de 121 personas; Se llevo a cabo la recuperación de un sitio de interés turístico con la participaron de 15 personas.

Con la participación de 24 personas se realizaron dos campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT. Se realizó un evento en el que participaron 2000 policías. Finalmente se dictó una capacitación con una intensidad de 4 horas, donde participaron 50 Policías.

CESAR

Se llevo a cabo una Ruta segura. Se instalaron dos Stand de información fijos y dos provisionales donde se atendieron 2.450 personas.

En total para 2008, se fortalecieron diez Frentes de seguridad turística vinculando a 240 personas y se realizo la creación de un nuevo Frente con la vinculación de diez personas.

Se recupero un sitio de interés turístico, donde se vincularon 40 personas. Se realizó una campaña para inscribir a los prestadores de servicios turísticos en el RNT, con la participaron de 15 personas.

Se realizaron seis eventos en los que participaron 211 policías. Por último, se dictó una capacitación con una intensidad de 2 horas, donde participaron 5 Policías.

CHOCÓ

Se llevo a cabo la realización de una Ruta segura. Se instalaron dos Stand de información turística fijos y dos provisionales, se atendieron 650 personas.

Se fortalecieron dos Frentes de seguridad turística gracias a la vinculación de 30 personas, así mismo se realizó la creación de un nuevo Frente. Se vincularon 13 personas.

Se hizo la recuperación de tres sitios de interés turístico, con la participación de 10 personas. Se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, allí hubo la participación de 10 personas.

Se realizaron dos eventos en los que participaron 140 Policías y se dictó una capacitación con una intensidad de 2 horas, donde participaron 30 Policías.

CÓRDOBA

Se instalaron dos Stand de información turística fijos y dos provisionales, donde se atendieron 4.470 personas.

Se vincularon 111 personas para el fortalecimiento de diez Frentes de seguridad turística. Se recupero un sitio de interés turístico con la participaron de 120 personas.

Se realizó una campaña donde participaron 325 personas para inscribir a los prestadores de servicios turísticos en el RNT.

CUNDINAMARCA

Para 2008 en Cundinamarca se instalaron once Stand de información turística fijos y veinte provisionales, donde se atendió un total de 6.868 personas.

Gracias a la vinculación de 139 personas se llevo a cabo el fortalecimiento de nueve Frentes de seguridad turística. Se crearon cuatro Frentes de Seguridad Turística con la vinculación de 42 personas.

Se recuperaron trece sitios de interés turístico en los que participaron 1025 personas. Se realizaron dieciocho campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, hubo la participación de 33 personas. Se realizaron veintidós eventos en los que participaron 371 Policías y finalmente se realizaron tres capacitaciones con una intensidad de 47 horas en las que participaron 10 Policías.

GUAJIRA

Se realizaron dos Rutas seguras. Se llevo a cabo la instalación de un Stand de información turística fijo y dos provisionales, en los que se atendieron 4.200 personas.

Para el fortalecimiento de cinco Frentes de seguridad turística se vincularon 82 personas. Se hizo la recuperación de tres sitios de interés turístico con la participación de 90 personas. Se realizaron siete campañas de inscripción al RNT por parte de los prestadores de servicios turísticos en donde participaron 1.450 personas.

Se realizaron dos eventos con la participación de 44 policías. Se realizo una capacitación, con una intensidad de 16 horas en la que participaron 20 Policías.

GUAINÍA

Se instalo un Stand de información turística fijo, donde se atendieron 25 personas. Se llevo a cabo la realización de una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, con la participación de 20 personas.

GUAVIARE

Se realizo la instalación de un Stand de información turística fijo 1 en el cual se atendieron 265 personas.

Se llevo a cabo el fortalecimiento de tres Frentes de seguridad turística con la participación de 18 personas. Se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, gracias a la participación de 14 personas.

Se realizó un evento en el cual participaron 2 Policías. Finalmente, se realizó una capacitación con una intensidad de 12 horas en donde participaron 3 Policías.

MAGDALENA MEDIO

Se llevo a cabo la realización de una Ruta segura. Así mismo se hizo la instalación de dos Stand de información turística fijos y dos provisionales, donde se atendió un total de 9.590 personas.

Los Frentes de seguridad turística fortalecidos fueron tres, con la vinculación de 54 personas. Se llevo a cabo la recuperación de cuatro sitios de interés turístico donde participaron 91 personas. Se realizaron 2 campañas para inscripción en el RNT gracias a la participación de 20 personas. De igual manera, se realizaron dos eventos con la participación de 159 Policías.

MAGDALENA

Se instaló un Stand de información turística fijo, allí se atendieron 4.000 personas. Se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, participaron 10 personas.

Se dictó una capacitación con una intensidad de 16 horas, se contó con la asistencia de 27 Policías.

META

Las Rutas seguras realizadas en el Departamento del Meta para el año 2008 fueron tres. De igual manera, se instalaron cinco Stand de información turística fijos y dos provisionales, en donde se atendieron 17.185 personas.

Se creó un Frente de seguridad turística, en el cual se vincularon 100 personas. Así mismo, se recuperaron siete sitios de interés turístico para lo cual participaron 32 personas.

Se llevo a cabo una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, gracias a la participación de 48 personas. Se realizó una capacitación con una intensidad de 12 horas en la que participaron 2 Policías.

NARIÑO

Para este Departamento se instalaron en 2008 seis Stand de información turística fijos y tres provisionales, en los cuales se atendieron 1.070 personas.

Se fortalecieron dos Frentes de seguridad turística para lo cual se vincularon 47 personas. Se recuperó un sitio de interés turístico, donde participaron 20 personas.

Se realizaron cuatro campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, gracias a la participación de 403 personas. Se realizaron dos eventos en los cuales participaron 92 efectivos de la Policía de Turismo.

NORTE DE SANTANDER

Dentro del Departamento de Santander, se realizó una Ruta segura. Se hizo la instalación de tres Stand de información fijos y siete provisionales, en los cuales se atendieron 8.474 personas.

Se fortalecieron veinte Frentes de seguridad fortalecidos con la vinculación de 360 personas, así mismo se creó un nuevo Frente, gracias a la vinculación de 10 personas. Se realizó la recuperación de seis sitios de interés turístico, con la participación de 115 personas.

Se realizaron dos Campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, para esto participaron 75 personas. De igual manera, se realizaron tres eventos, donde se contó con la participación de 29 Policías. Se dictó una capacitación con una intensidad de 80 horas, en la cual participaron 4 Policías.

QUINDÍO

En el Departamento del Quindío se realizó una Ruta segura. Se llevó a cabo la instalación de cuatro Stand de información fijos y uno provisional, donde atendieron 6.691 personas.

Los Frentes de seguridad turística fortalecidos fueron en total 11, gracias a 461 personas vinculadas, se realizó la creación de un nuevo Frente, con la vinculación de 33 personas.

Se recuperó un sitio de interés turístico, para lo cual se contó con la participación de 5 personas. Se realizaron dos campañas que buscaban que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, en esta labor participaron 10 personas.

Se realizaron cinco eventos en los que participaron 14 Policías. Se dictaron dos capacitaciones con una intensidad de 12 horas, donde participaron 12 efectivos de la Policía.

RISARALDA

Se instalaron dos Stand de información turística fijos y tres provisionales en donde se atendieron 661 personas. Se fortaleció un Frente de seguridad turística con la vinculación de 5 personas.

Se recuperaron dos sitios de interés turístico, con la participación de 110 personas. Se realizaron tres campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, donde participaron 267 personas. Se dictó una capacitación con una intensidad de 3 horas, en donde participaron 10 Policías.

SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

Se realizó una Ruta segura. Se instalaron un Stand de información turística fijo y uno provisional, en los cuales se atendieron 20.000 personas.

Se llevo a cabo el fortalecimiento de cuatro Frentes de seguridad turística, con la vinculación de 40 personas, se realizó la creación de un nuevo Frente de seguridad donde participaron 10 personas. Se recuperó un sitio de interés turístico, gracias a la participación de 8 personas.

Se dictaron cuatro campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, personas que participaron 46. Se realizaron cuatro eventos en los cuales se contó con la participación de 39 Policías. Finalmente, se realizó una capacitación con una intensidad de 80 horas, donde participaron 3 efectivos de la Policía de Turismo.

SUCRE

Se instalaron dos Stand de información turística fijos y dos provisionales, en donde se atendieron 370 personas.

Se hizo el fortalecimiento de diez Frentes de seguridad turística donde se vincularon 9 personas. Se llevo a cabo la recuperación de tres sitios de interés turístico, con la participación de 110 personas. Se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, con una participación de 25 personas.

Se realizaron dos eventos, donde participaron 15 Policías. De igual manera, se dictó una capacitación con una intensidad de 48 horas, donde participaron 10 Policías.

TOLIMA

Para el Departamento del Tolima, se realizaron diecisiete Rutas seguras durante el 2008. se instalaron cinco Stand de información turística fijos y uno provisional, donde se atendieron 14.300 personas.

Se fortalecieron once Frentes de seguridad turística fortalecidos, vinculando a 1.425 personas, se crearon tres nuevos Frentes con la vinculación de 30 personas. Se llevo a cabo la recooperación de cinco sitios de interés turístico donde participaron 165 personas.

Se realizaron 10 campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, con una participación de 260 personas. Finalmente, se realizaron tres eventos, donde participaron 5 Policías de Turismo.

HUILA

Se realizó una Ruta segura en el Departamento del Huila. Se instalaron nueve Stand de información turística fijos y cinco provisionales, en los cuales se atendieron 15.000 personas.

Los Frentes de seguridad turística fortalecidos fueron 11 en total, se vincularon 143 personas. Se logró la recuperación de dos 2 sitios de interés turístico, gracias a la participación de 6 personas. Se realizaron dos campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, en donde participaron 6 personas. Se realizaron seis eventos en los cuales participaron 19 Policías.

URABÁ

Instalación de tres Stand de información fijos, donde se atendieron 7.800 personas. Fortalecimiento de dos Frentes de seguridad turística, con la vinculación de 24 personas. Se logró la recuperación de tres sitios de interés turístico.

Se realizaron dos campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, gracias a la participación de 243 personas. Se realizó un evento y una capacitación con una intensidad de 40 horas en el que participaron 24 Policías, es decir 12 en el evento y 12 en la capacitación.

VALLE DEL CAUCA

Se realizaron dieciséis Rutas seguras en este Departamento. Se instalaron catorce Stand de información turística fijos y siete provisionales, donde se atendieron 24.473 personas.

Se fortalecieron dieciocho Frentes de seguridad turística, donde se vincularon 177 personas. Se creó un nuevo Frente con la vinculación de 8 personas. Se realizaron dos campañas para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, gracias a la participación de 18 personas. Se realizaron 12, eventos, en los cuales participaron 207 Policías.

VICHADA

Para 2008, en el Departamento del Vichada se instalaron dos Stand de información turística fijos y uno provisional, donde atendieron 2.500 personas.

Se llevo a cabo el fortalecimiento de un Frente de seguridad turístico, gracias a la vinculación de 10 personas. Se realizó la creación de dos nuevos Frentes de seguridad, con la vinculación de 31 personas.

Se realizó la recuperación de dos sitios de interés turístico, en donde participaron 25 personas. Se realizaron siete campañas para que los prestadores se inscriban en el RNT, donde participaron 29 personas.

BOGOTÁ

Se logró la instalación de once Stand de información turística fijos 11, en los cuales se atendió a 6.543 personas. Se realizó el fortalecimiento de siete Frentes de seguridad turística gracias a la vinculación de 153 personas.

Se realizó la recuperación de noventa y siete sitios de interés turístico, en donde participaron 13.802 personas. Se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, gracias a la participación de 22 personas.

Se realizaron cuarenta y tres eventos en los que participaron 116 Policías y se dictaron catorce capacitaciones con una intensidad de 407 horas, se contó con la participación de 93 Policías.

CALI

Se realizó una Ruta segura. Se instalaron dos Stand de información turística fijos y siete provisionales, donde se atendieron 1.358 personas.

Se fortalecieron siete Frentes de seguridad turística, donde se vincularon 205 personas, se creó un nuevo Frente con 31 personas vinculadas. Se hizo la recuperación de seis sitios de interés turístico donde participaron 279 personas.

Se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, gracias a la participación de 16 personas. Se realizaron siete eventos, donde participaron 60 Policías. Se realizó una capacitación, con una intensidad de 16 horas, en donde se contó con la participación de 2 Policías.

BUENAVENTURA

Se instalaron tres Stand de información turística fijos y uno provisional, se atendieron 497 personas. Se logró el fortalecimiento de un Frente de seguridad turística, con la vinculación de 23 personas. Se realizó una campaña para que los prestadores de servicios turísticos se inscriban en el RNT, esto gracias a la participación de 21 personas. Los eventos realizados fueron dos, en los cuales participaron 2 Policías.

VALLE DE ABURRA

Se instalaron tres Stand de información turística fijos, donde las personas atendidas fueron 800. se fortaleció un Frente de seguridad turística, con la vinculación de 20 personas. Se recuperó un sitio de interés turístico.

Se realizó una campaña para inscripción en el RNT, donde participaron 150 personas. Se realizaron diecisiete eventos, donde participaron 830 Policías. Finalmente, se realizaron tres capacitaciones con una intensidad de 152 horas, se contó con la participación de 6 Policías.

4.5 Distribución regional de los efectivos de la Policía de Turismo

La Policía de Turismo ha sido fundamental en el mejoramiento de la seguridad en destino turísticos, desde sus inicios se contaba con 26 seccionales, actualmente se cuenta con 40, es decir se han creado 14 nuevas seccionales. Estas dependen de los Comandos Departamentales de Policía.

Las 40 seccionales actuales son: **Bogotá, Medellín, Santiago de Cali, Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Buenaventura, Bucaramanga, Caldas, Caquetá, Cartagena, Casanare, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Guajira, Guainia, Guaviare, Huila, Magdalena medio, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés y Providencia, Santander, Sucre, Tolima, Urabá, Valle del Cauca, Vaupes y Vichada.**

Es de aclarar que las seccionales de Bogotá, Medellín y Santiago de Cali son diferentes a las seccionales de Cundinamarca, Antioquia y Valle del Cauca, ya que dependen de los cuerpos de Policía Metropolitana respectivos.

Es importante destacar que en la seccional San Andrés, Providencia y Santa Catalina todo el número de efectivos de la Policía está vinculado al Grupo de Turismo, dada la incidencia que tiene la actividad turística en el Archipiélago.

En la actualidad la Policía Nacional cuenta con mas de 80.000 efectivos, de los cuales 470 corresponden a la Policía de Turismo, divididos en las 40 seccionales que hay a través del territorio colombiano de la siguiente manera:

- Oficiales 6
- Suboficiales 2
- Nivel ejecutivo 70
- Patrulleros 334
- Agentes 58.

PERSONAL DE LA POLICÍA DE TURISMO A NIVEL NACIONAL SEGÚN UNIDADES METROPOLITANAS Y DEPARTAMENTALES

Cuadro 1

| U. ORIGEN | OFICIALES | | SUBOFICIALES | NIVEL EJECUTIVO | | | PT-AG | | TOTAL |
|-----------|-----------|---------------|------------------|-----------------|------------|----------------|------------|--------|-------|
| | Teniente | sub. teniente | Sargento Vicepri | Intendente Jefe | Intendente | Sub intendente | Patrullero | Agente | |
| AMAZONAS | | | | | | 1 | 3 | | 4 |
| ANTIOQUIA | | | | | | 1 | | | 1 |
| ARAUCA | | | | | | | 1 | | 1 |
| ATLÁNTICO | | | | | | 1 | 5 | 3 | 9 |
| BOGOTA | | 2 | | | 5 | 13 | 63 | 3 | 86 |
| BOLÍVAR | | | | | | | 1 | 1 | 2 |

| | | | | | | | | | |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| BOYACÁ | | | | | | | 4 | 4 | 8 |
| B/MANGA | | | | | 3 | 1 | 10 | 3 | 17 |
| B/VENTURA | | | | | | | 5 | 1 | 6 |
| CALDAS | | | | | | 1 | | 1 | 2 |
| CALI | | | | | 2 | 9 | 6 | 6 | 23 |
| CAQUETÁ | | | | | | | 4 | | 4 |
| CARTAGENA | | 1 | | 1 | 1 | 3 | 69 | 2 | 77 |
| CASANARE | | | | | | 1 | 14 | | 15 |
| CAUCA | | | | | | | 1 | 2 | 3 |
| CESAR | | | | | | 1 | 4 | | 5 |
| CHOCO | | | | | | 1 | 5 | | 6 |
| CÓRDOBA | | | | | | 1 | 2 | 1 | 4 |
| CUND. | | | | | | 1 | 21 | 1 | 23 |
| GUAJIRA | | | | | | 1 | 1 | | 2 |
| GUAINIA | | | | | | | 1 | | 1 |
| GUAVIARE | | | | | | | 9 | | 9 |
| HUILA | | | | 1 | | | 2 | 2 | 5 |
| MAGDALENA MEDIO | | | | | 1 | | 3 | | 4 |
| MAGDALENA | | | | | | 1 | 5 | 2 | 8 |
| MEDELLÍN | | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 14 | 13 | 36 |
| META | | | 1 | | | | 5 | 2 | 8 |
| NARIÑO | | | | | | 1 | 2 | 2 | 5 |
| N. SANTDER | | | | | | 1 | 4 | 1 | 6 |
| PUTUMAYO | | | | | | | 13 | | 13 |
| QUINDÍO | | | | | 1 | | 7 | 1 | 9 |
| RISARALDA | | | | | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 |
| S. ANDRÉS | 1 | | | | | 1 | 11 | | 13 |
| SANT / DER | | | | | 1 | | 1 | | 2 |
| SUCRE | | | | | | 1 | 4 | | 5 |
| TOLIMA | 1 | | | 1 | | 1 | 3 | 1 | 7 |
| URABÁ | | | | | | | 15 | | 15 |
| VALLE | | | | 1 | | 1 | 9 | 4 | 15 |
| VAUPES | | | | | | | | | 0 |
| VICHADA | | | | | | | 4 | 1 | 5 |
| TOTAL | 2 | 4 | 2 | 6 | 16 | 48 | 334 | 58 | 470 |

Fuente: Policía Nacional, Dirección de Protección y Servicios Especiales.

Sin embargo, la Policía Nacional considera que aun hace falta personal para continuar prestando los servicios de la policía de turismo. A continuación se muestra el cuadro del personal ideal para la policía de turismo:

PERSONAL IDEAL DE LA POLICÍA DE TURISMO A NIVEL NACIONAL SEGÚN UNIDADES METROPOLITANAS Y DEPARTAMENTALES

Cuadro 2

| DEPTO | OFICIALES | | | NIVEL EJECUTIVO | | | | Aux. Bachiller | TOTAL |
|-----------------|-----------|----------|---------------|-----------------|------------|-----------------|------------|----------------|------------|
| | Capitán | Teniente | Sub. Teniente | Intendente Jefe | Intendente | Sub. Intendente | Patrullero | | |
| AMAZONAS | | | 1 | | | 1 | 12 | 12 | 26 |
| ANTIOQUIA | | 1 | | 1 | | 6 | 55 | 10 | 73 |
| ARAUCA | | | | | 1 | | 7 | 4 | 12 |
| ATLÁNTICO | | | 1 | | 1 | 3 | 15 | 10 | 30 |
| BOGOTÁ | 1 | | 3 | | 3 | 9 | 60 | 40 | 116 |
| BOLÍVAR MOMPOX | | | | | 1 | 1 | 10 | 10 | 22 |
| BOYACÁ | | 1 | | 1 | | 8 | 30 | 20 | 60 |
| B/MANGA | | 1 | | 1 | | 6 | 55 | 10 | 73 |
| B/VENTURA | | | | 1 | | | 5 | 4 | 10 |
| CALDAS | | | 1 | | 1 | 1 | 21 | 10 | 34 |
| CALI | 1 | | | 1 | | 6 | 30 | 20 | 58 |
| CAQUETÁ | | | | | 1 | 1 | 10 | 5 | 17 |
| CARTAGENA | 1 | | 1 | 3 | | 10 | 80 | 40 | 135 |
| CASANARE | | | | 1 | | 1 | 21 | 7 | 30 |
| CAUCA | | | 1 | | 1 | 1 | 14 | 10 | 27 |
| CESAR | | | | 1 | | 3 | 10 | 6 | 20 |
| CHOCO | | | 1 | | 1 | | 15 | 10 | 27 |
| CÓRDOBA | | | 1 | | 1 | 3 | 35 | 5 | 45 |
| CUND. | | 1 | | 1 | 1 | 10 | 88 | 30 | 131 |
| GUAINIA | | | | | 1 | 1 | 10 | | 12 |
| GUAJIRA | | | | 1 | | 3 | 10 | 6 | 20 |
| GUAVIARE | | | | | 1 | 1 | 10 | | 12 |
| HUILA | | | 1 | | 1 | 3 | 15 | 10 | 30 |
| MAGDALENA MEDIO | | | | 1 | | 1 | 10 | 6 | 18 |
| MAGDALENA | | 1 | | 1 | | 10 | 20 | 20 | 52 |
| MEDELLÍN | 1 | | | 1 | | 6 | 30 | 20 | 58 |
| META | | | 1 | | 1 | 4 | 20 | 14 | 40 |
| N. SANTDER | | | 1 | | 1 | 1 | 15 | 10 | 28 |
| NARIÑO | | | 1 | | 1 | 4 | 18 | 12 | 36 |

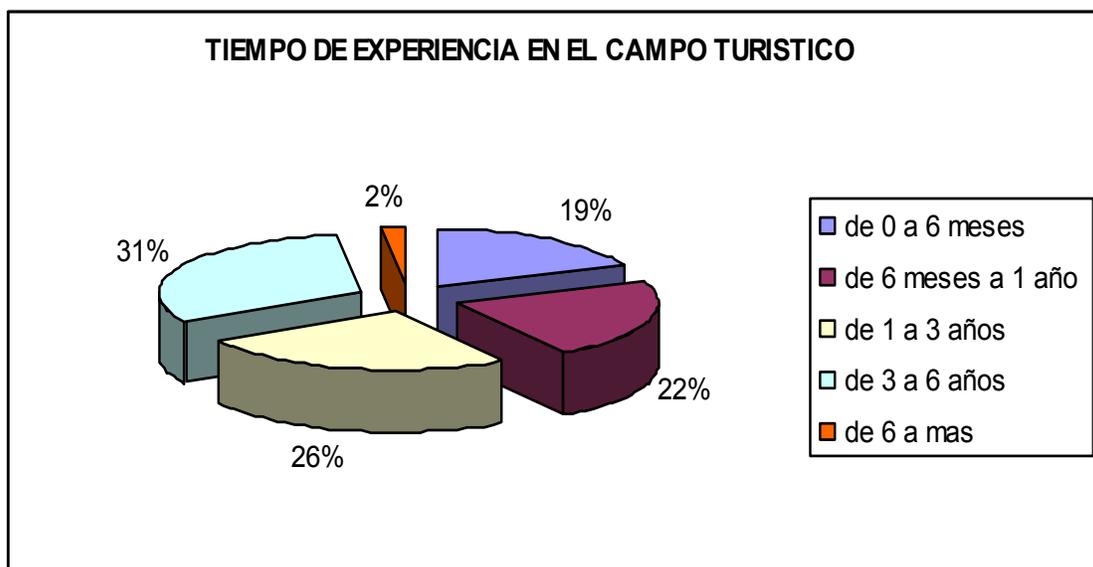
| | | | | | | | | | |
|--------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| PUTUMAYO | | | | | 1 | 2 | 15 | 5 | 23 |
| QUINDÍO | | 1 | | 1 | 1 | 3 | 25 | 20 | 51 |
| RISARALDA | | 1 | | 1 | 1 | 5 | 30 | 20 | 58 |
| S. ANDRÉS | | 1 | | 1 | | 2 | 20 | 12 | 36 |
| SANT / DER | | 1 | | 1 | 1 | 5 | 30 | 25 | 63 |
| SUCRE | | | 1 | | 1 | 1 | 20 | 10 | 33 |
| TOLIMA | | | 1 | | 1 | 3 | 20 | 8 | 33 |
| URABÁ | | | | 1 | | 1 | 20 | 6 | 28 |
| VALLE | | | 1 | | 1 | 3 | 20 | 15 | 40 |
| VAUPES | | | | | | 2 | 5 | 10 | 17 |
| VICHADA | | | | | 1 | | 7 | 4 | 12 |
| TOTAL | 4 | 9 | 17 | 20 | 26 | 131 | 943 | 496 | 1646 |

Fuente: Policía Nacional, Dirección de Protección y Servicios Especiales

La policía nacional considera que se debe aumentar el número de personal de manera significativa, pues en la actualidad se cuenta con 470 personas, el personal ideal de la policía de turismo debe contener 1.646 integrantes, además de incluir 496 auxiliares bachilleres y así mismo aumentar el número de oficiales .

4.6 Identificación de necesidades de la Policía de Turismo

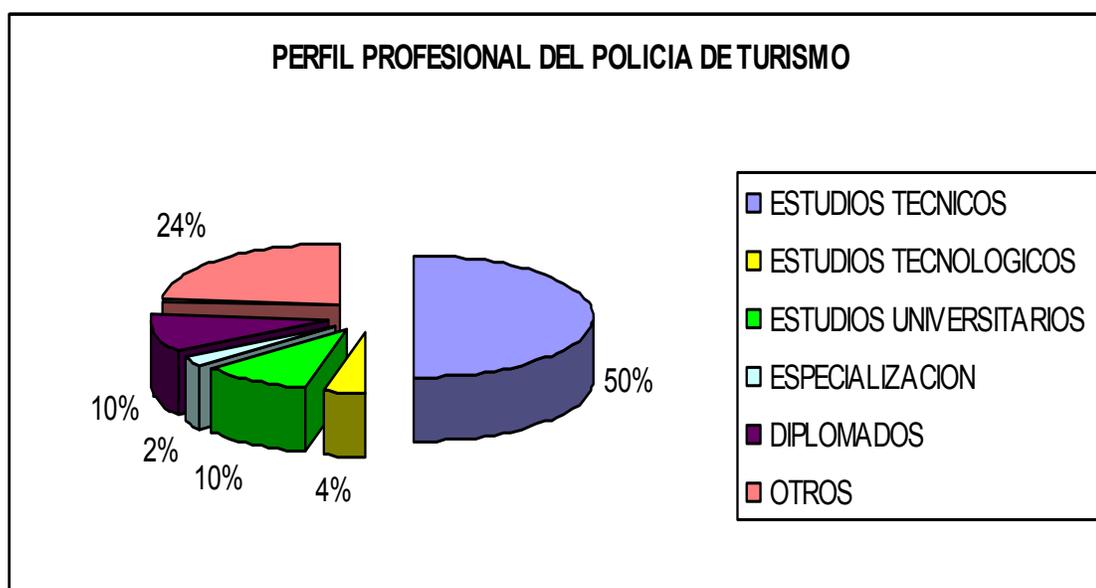
El Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo realizó un estudio con respecto al personal vinculado a la Policía de Turismo, para conocer las necesidades, sugerencias y expectativas en relación con la labor que desempeñan. A continuación se presentan los resultados de dicho estudio:



De los 436 policiales que laboraron en la especialidad de Policía de Turismo a nivel nacional, hasta Mayo de 2008, se puede observar que el 59% tiene más de un año de experiencia en el campo turístico, donde, el 26% del personal de la policía de turismo ha permanecido de 1 a 3 años, el 31% de 3 a 6 años y solamente el 2% ha permanecido 6 años o más.

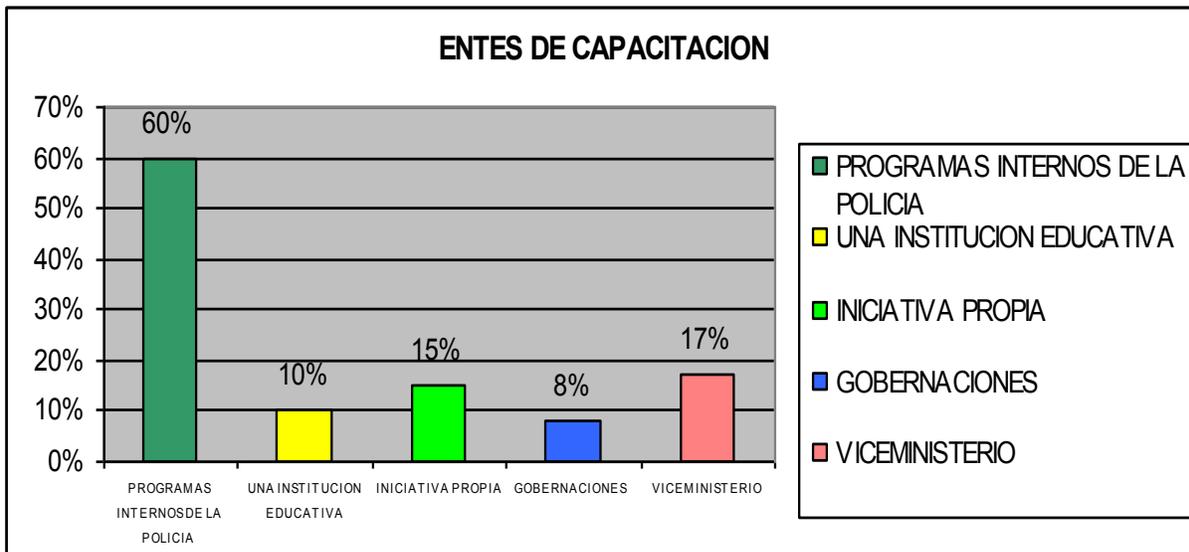
Se cuenta con un importante número de Policías con experiencia en el tema, siendo una ventaja para el talento humano de la especialidad turística, ya que la estabilidad denota alto conocimiento y especialidad del trabajo adelantado frente al público y genera reconocimiento al interior de la institución.

Así mismo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, puede garantizar que las acciones de seguridad al turista sean efectivas y de calidad, conforme a la inversión que esta entidad ha hecho en el fomento del capital humano policial.



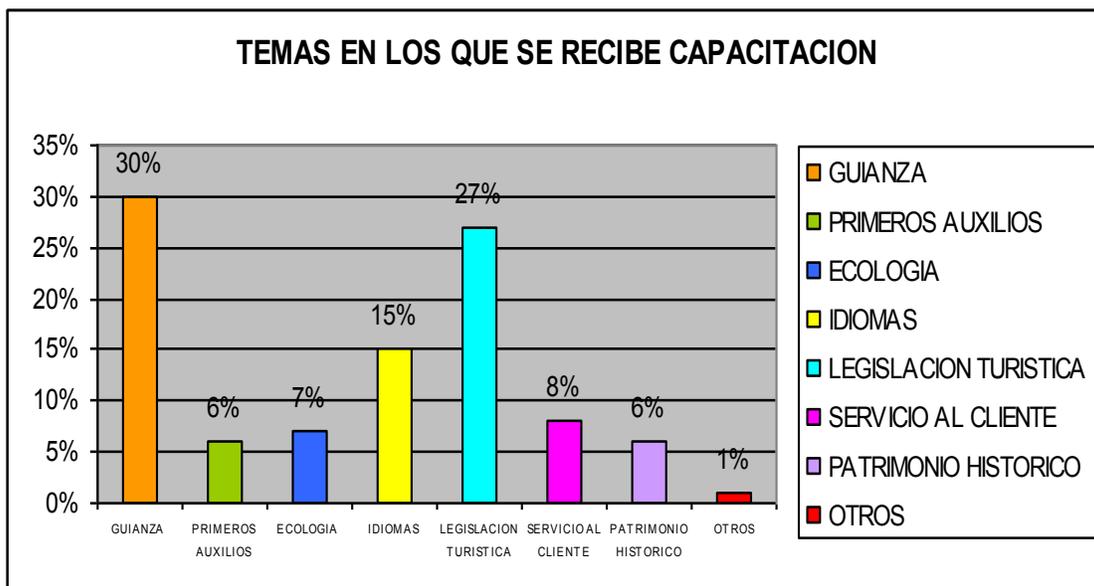
El perfil del 50% de los Policías de Turismo a nivel nacional es de carácter técnico, tal como se observa en la gráfica, principalmente en el campo de la Información Turística. Se destaca también el porcentaje de uniformados que se han capacitado como Guías Profesionales en el SENA (10%).

Cabe mencionar que los oficiales y patrulleros que egresan de las Escuelas de Formación se gradúan obteniendo título de Técnicos profesionales en servicio de Policía y Administradores de Servicio de Policía respectivamente, formación netamente orientada hacia la atención al público.

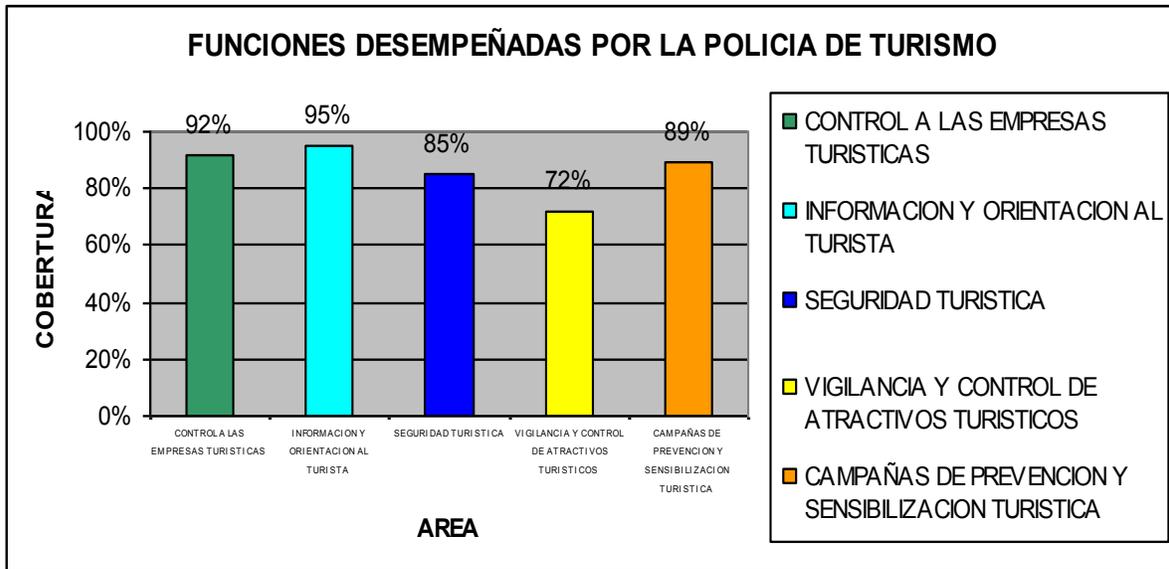


La Policía Nacional genera constantemente los espacios para la capacitación de su personal, y por lo tanto, a través de la Dirección Nacional de Escuelas, tiene implementados los ciclos de retroalimentación en los temas inherentes a la actividad del policía, con el fin de optimizar la calidad del servicio a la ciudadanía. Así mismo, la Institución ha firmado convenios con entidades educativas públicas y privadas que ofrecen programas técnicos, tecnológicos, especializaciones, maestrías y diplomados que enriquecen la formación del policía.

Por otra parte, es de destacar que el 15% del personal de la policía de turismo han adquirido o complementado la capacitación por iniciativa propia, lo cual denota motivación y una actitud de mejoramiento continuo hacia el trabajo adelantado en la especialidad. De igual manera se resalta el esfuerzo que ha venido haciendo el Viceministerio de Turismo para brindar seguridad turística implementando programas de capacitación para los policías.

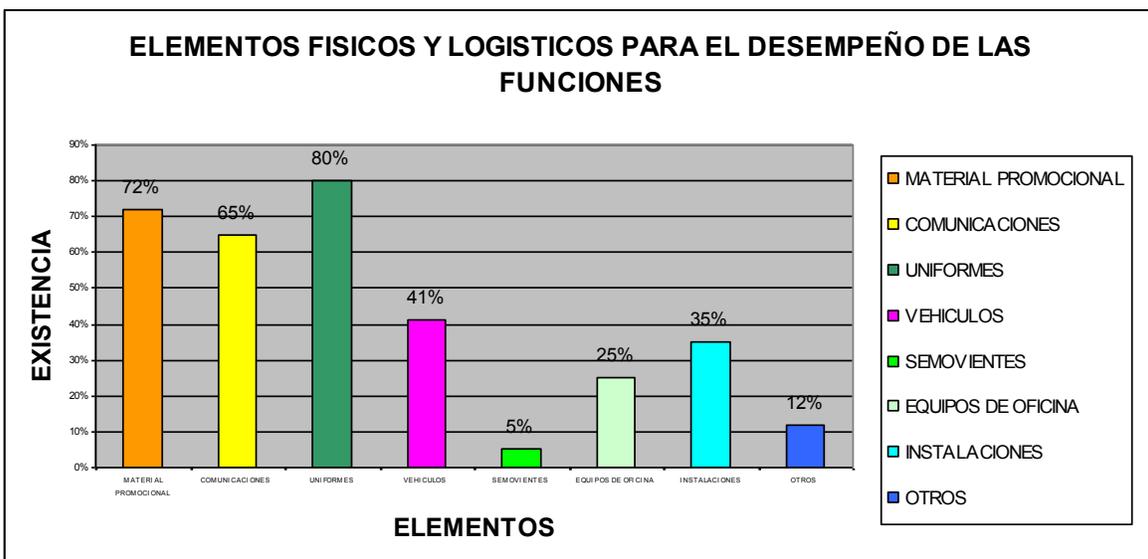


Los temas en los que se especializa el Policía de Turismo son afines a su campo; se hace especial énfasis en la prestación del servicio de guianza al turista nacional y extranjero (30%), actualización en legislación del sector (27%), idiomas (15%), servicio al cliente (8%), patrimonio histórico(6%), etc.



La atención al turista es el principal objetivo en el servicio de la Policía de Turismo, al cual se dedica casi el 100% del trabajo de los uniformados de la especialidad. El control a prestadores turísticos (72%) y a las empresas turísticas (92%) ocupan también un lugar preponderante, por cuanto la verificación del cumplimiento de las normas del sector es clave dentro de la cadena turística, para proporcionar no sólo seguridad al visitante nacional o extranjero, sino también para ofrecerle calidad en el servicio adquirido.

De igual manera, la policía de turismo cumple con demás funciones que apoyan la seguridad del turista, funciones como campañas de prevención y sensibilización turística (89%).



A través de inversiones del presupuesto de la Nación y de la firma de convenios interinstitucionales, la Policía de Turismo ha adquirido los elementos logísticos necesarios para optimizar el servicio al turista. Se prevé la compra de nuevas tecnologías que complementen la labor de la Institución en esta área clave en el desarrollo económico del país.

Entre los elementos de significativa importancia para mejorar el desempeño de la Policía de Turismo, se encuentran: material promocional, el cual representa el 72%, sistemas de comunicaciones el 65%, vehículos equivale al 41%, instalaciones el 35%. El elemento mas importante es el uniforme el cual representa el 80%, ya que de esta manera es posible reconocer a los policías.

Capítulo II

PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Objetivo General

Incrementar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, mediante el establecimiento de estrategias, a partir de las cuales la Policía de Turismo, en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las entidades territoriales, implemente proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos e información y orientación al turista, así como acciones relacionadas con salubridad, bienestar, seguridad vial, acciones para el fortalecimiento institucional, con el fin de fomentar la competitividad del turismo en el ámbito nacional.

Objetivos Específicos

1. Definir, previo análisis acerca de las investigaciones que se han adelantado a los prestadores de servicios turísticos, la estrategia de control y prevención que adelantará la Policía de Turismo en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
2. Establecer la orientación de las acciones de vigilancia y control de atractivos turísticos, y de los bienes y la integridad del turista, teniendo en cuenta los componentes de la seguridad en el turismo y las prioridades definidas por el Viceministerio de Turismo, en conjunto con la Dirección General de la Policía Nacional.
3. Precisar y estructurar las acciones de información y orientación al turista, que adelanta la Policía de Turismo, propendiendo por el fortalecimiento de este factor de competitividad, en el ámbito regional.
4. Estructurar programas que propongan medidas adicionales para el Plan Estratégico de Seguridad y la protección de los turistas, a través de la conformación y articulación de los Consejos de Seguridad turística.

ESTRATEGIAS

- ESTRATEGIA DE CONTROL Y PREVENCIÓN A LAS EMPRESAS TURÍSTICAS.
- ESTRATEGIA DE VIGILANCIA DE ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS.
- ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA EN LAS REGIONES TURÍSTICAS.
- ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA POLICÍA DE TURISMO.
- CONSEJOS DE SEGURIDAD TURÍSTICA
- SEGURIDAD EN CARRETERAS - RUTAS SEGURAS “VIVE COLOMBIA, VIAJA POR ELLA”

1. ESTRATEGIA DE CONTROL Y PREVENCIÓN A LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

Para efectos de establecer una estrategia en cuanto a control y prevención dirigida a los prestadores de servicios turísticos, es necesario establecer las instancias normativas de turismo y de seguridad nacional que se describen a continuación.

La Ley General de Turismo en aras de mejorar la competitividad de los productos turísticos y disciplinar el mercado turístico nacional, estructuró la normativa básica en los siguientes aspectos:

a) Definición de prestadores de servicios turísticos

La Ley define como prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la ley y que se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

b) Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos

Los prestadores de servicios turísticos tienen las siguientes obligaciones:

- Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo.
- Cumplir con los requisitos que se exijan para su inscripción.
- Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos.
- Suministrar la información que les sea requerida por las autoridades de turismo.
- Cumplir con las normas de calidad y las medidas ambientales.
- Actualizar anualmente los datos de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

c) Registro Nacional de Turismo

El Registro Nacional de Turismo está a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, es obligatorio para todos los prestadores de servicios turísticos que efectúan sus operaciones en Colombia y debe actualizarse anualmente.

Están sujetos al Registro Nacional de Turismo los siguientes prestadores de servicios turísticos:

- Agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y operadores de turismo.
- Establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.
- Arrendadores de vehículos.
- Oficinas de representaciones turísticas.
- Usuarios operadores, desarrolladores e industriales de zonas francas turísticas.
- Empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad.
- Establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares calificados como de interés turístico.

- Guías de turismo.
- Empresas captadoras de ahorros para viajes y empresas de servicios turísticos prepagados.
- Las empresas que prestan servicios especializados de turismo contemplados en el Título IV de la ley.
- Las demás que el Gobierno Nacional determine.

Según Decreto 2485 del 15 de diciembre de 1999, también se deben inscribir en el Registro Nacional de Turismo los equipajeros turísticos.

d) Derechos y obligaciones de los usuarios

Cuando los prestadores de servicios incumplen los servicios ofrecidos o pactados tienen la obligación, a elección del turista, de prestar otros servicios de similar calidad. La ley define normas especiales referentes a la sobreventa, la no presentación del usuario y la extensión o prórroga de los servicios.

En cuanto al reclamo de los servicios incumplidos, el turista puede formular la denuncia ante la asociación donde esté afiliado el prestador de los servicios o ante el Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. La asociación actúa como amigable componedor. Si no hay acuerdo, de todas maneras el caso tiene que ir a conocimiento del Ministerio.

1.1 Análisis de las investigaciones adelantadas a prestadores de servicios turísticos (2007 – 2008)

El Viceministerio de Turismo cuenta con el grupo de Protección al turista, ahí se reciben las quejas y reclamos de las empresas prestadoras de servicios turísticos por parte de los usuarios, es allí donde se inician las investigaciones a las empresas que hayan incumplido con alguna de sus obligaciones.

Entre 2007 y 2008, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo realizó 5.145 investigaciones a prestadores de servicios turísticos del país.

Las investigaciones se originan generalmente por “incumplimiento de las obligaciones frente a las autoridades de turismo”. Que representan el 81,1% del total de investigaciones realizadas en esos años; seguida de “Operar sin el previo registro en el Registro Nacional de Turismo” (2,7% del total de investigaciones) y de “incumplimiento de servicios ofrecidos” que representa un 2,4% del total de investigaciones realizadas.

Las ciudades con mayor número de investigaciones por infracciones cometidas por prestadores de servicios, durante el periodo 2007 – 2008 son: Bogotá, Medellín, Cartagena, Santa Marta, Cali, Pereira y Armenia.

De otro lado, a los establecimientos de alojamiento y hospedaje se le iniciaron 520 investigaciones entre 2008 y 2009, lo que representa el 10,1% del total de las investigaciones; a las agencias de viajes se les realizaron 931 investigaciones, es decir el 18,1%.

Es importante anotar que a las oficinas de representaciones turísticas se le iniciaron 64 investigaciones, a las empresas de tiempo compartido 25 y a los organizadores profesionales de congresos 48 investigaciones. Estas tres representan el 2.7% del total de investigaciones.

1.2 Campaña de sensibilización a los empresarios turísticos

El cumplimiento de la normatividad recurre a una base de valores éticos y socioculturales que se proyectan a través de toda la sociedad. Para fortalecer estos procesos, como parte de la cultura de seguridad que se ha venido implementando en el sector turístico, se ha generado un esquema de aproximación de lo privado hacia lo público, con énfasis en el respeto y acatamiento de las normas específicas del sector, para promover la disciplina del mercado y sus mecanismos de competitividad y eficiencia.

De otra parte, es necesario crear conciencia del valor de la seguridad como parte integral del producto turístico, como requerimiento básico de competitividad e imperativo para la calidad de la operación del servicio turístico. Para lograrlo, se ha trabajado en concientizar al empresario turístico, sobre las medidas de prevención que deben tomar al interior de sus procesos y organizaciones para crear las condiciones que permitan que el turista actúe con responsabilidad sobre la seguridad de su propia persona, y se garantice la seguridad general del establecimiento o servicio.

En estos procesos es de gran importancia el papel que toma la Policía de Turismo, a través del liderazgo de acciones especializadas dirigidas a los empresarios turísticos. Para tal fin se diseñó una campaña de sensibilización y control, para difundir, concientizar y fortalecer el cumplimiento de las obligaciones legales del prestador de servicios turísticos, resaltando los componentes éticos que implica la legalidad en la operación para el sector y el mercado, así como la percepción de seguridad y calidad con que se presta el servicio turístico y su impacto en el turista.

Estos aspectos se articularon con las propuestas transversales de cultura turística y desarrollo del talento humano, contenidas en la *“Política turística para una sociedad que construye la paz”*, que lidero en ese entonces la Dirección General de Turismo, hoy Viceministerio de turismo.

¿Cómo lograrlo?

Los ámbitos de acción de la campaña son integrales, cubriendo tanto la sensibilización como el control que la Policía de Turismo adelantó en los siguientes aspectos:

- Procedimientos de protección al consumidor turístico, a través de los mecanismos existentes de quejas y reclamos.
- Procesos de inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo, contemplados en la Ley General de Turismo.
- Mecanismos de sensibilización orientados por la Policía de Turismo para los aspectos de seguridad en la prestación y operación de los servicios turísticos, con la consecuente aplicación de medidas prácticas al interior de las empresas turísticas.

Por otro lado, y con el fin de estructurar a cabalidad el trabajo de la Policía de Turismo, en la función asignada por el artículo 75 de la Ley 300 de 1996, referente al apoyo que ésta debe dar a las investigaciones que el Ministerio requiera, se programaron visitas a los establecimientos turísticos. Estas visitas se coordinaron con las alcaldías municipales y/o distritales y la Dirección Operativa de la Policía Nacional, para mejorar la capacidad de respuesta y agilización de los procesos investigativos de protección al consumidor que realiza el Viceministerio de Turismo.

El cronograma de trabajo de la campaña en cuanto al tema de disciplina del mercado es anual, teniendo en cuenta el calendario de obligaciones legales que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos.

De conformidad con el Decreto 2194 del 27 de octubre de 2000, en los meses de enero a abril, se diseñaron acciones en los principales destinos turísticos para sensibilizar en particular sobre los procesos de inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo, así como la presentación y pago de la liquidación privada de la contribución parafiscal con destino al Fondo de Promoción Turística nacional.

Entre los meses de mayo y diciembre, de acuerdo con las instrucciones del Viceministerio de Turismo, se procedió a programar los operativos de control del cumplimiento de dichas obligaciones, en los principales destinos turísticos.

De igual manera, en las temporadas vacacionales o en los momentos de alta estacionalidad específica de los destinos, donde se concentra la demanda turística, se han venido fortaleciendo las acciones dirigidas a los establecimientos turísticos para que se promueva la difusión de los derechos de los turistas sobre los procedimientos de protección, quejas y reclamos existentes.

Para el tema de aplicación de medidas de seguridad dentro de los establecimientos turísticos, se sugirieron actividades permanentes, para reconocer las responsabilidades y debilidades específicas sobre el tema por subsectores, así mismo se programaron actividades tendientes a la solución de los aspectos identificados. De igual manera se hizo énfasis durante las temporadas, en las acciones de cultura turística relacionadas con el tema de la seguridad y en la aplicación de medidas de promoción de la seguridad turística a los clientes por parte de los establecimientos turísticos.

1.3 Difusión de la normativa turística

Con el fin de disciplinar el mercado turístico y de mejorar la calidad de los servicios prestados a los usuarios, aspectos que inciden en forma directa en el mejoramiento de la competitividad del sector turístico colombiano, el Viceministerio de Turismo ha venido adelantando acciones especiales para difundir la normativa turística.

Es necesario que los consumidores conozcan los mecanismos establecidos por la Ley 300 de 1996 y la ley 1101 de 2006 con sus decretos reglamentarios para amparar sus derechos, así como que los prestadores de servicios turísticos conozcan las normas que los rigen y las infracciones por las cuales el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo puede sancionarlos. De hecho, los prestadores de servicios turísticos han sido investigados, en mayor medida, por infracciones que pueden obedecer a desconocimiento de la ley o a falta de interés por cumplirla.

Es importante que todos los prestadores de servicios turísticos conozcan las obligaciones que tienen frente a las autoridades de turismo y frente a los usuarios, para lo cual se hizo necesario que la Policía de Turismo apoyará este proceso de control y prevención, con el fin de que las acciones garanticen el conocimiento de la normativa entre todos ellos.

Por otra parte, son muchos los usuarios que aun continúan acudiendo a otras instancias estatales en busca de protección o de medidas ejemplarizantes con destino a prestadores de servicios turísticos infractores. Por lo tanto, fue indispensable fortalecer la comunicación entre la instancia estatal que tiene a cargo el fomento de la calidad de los servicios y usuarios y prestadores de servicios turísticos.

¿Cómo lograrlo?

A través de la difusión de las normas legales que regulan la actividad de los prestadores de servicios turísticos, se adoptaron las medidas necesarias para elevar la calidad del servicio y como corolario, se ha venido evitando incurrir en conductas que afecten en forma negativa los derechos de los usuarios. Así mismo se pretendió que los consumidores de servicios turísticos conocieran y acudieran a la instancia estatal encargada de proteger sus derechos.

Por tal razón, la Policía de Turismo seguirá apoyando las actividades relacionadas con el control de los empresarios y servicios turísticos, desde los alcances propuestos en esta estrategia, y en el enfoque al usuario en la estrategia de información y orientación al turista propuesta más adelante en el presente documento.

Los materiales didácticos hicieron referencia a normas de protección al consumidor turístico y de control de los prestadores de servicios turísticos.

De igual forma, la Policía de Turismo participó activamente en las actividades previstas para la materialización de esta propuesta, y generó los mecanismos apropiados para que los policías de turismo utilicen eficientemente este material didáctico en las labores de concientización y sensibilización.

Estas actividades requirieron la elaboración de un programa periódico de control por parte del Viceministerio de Turismo y la Policía de Turismo, aplicado a los prestadores de servicios turísticos, que incluían acciones de evaluación de resultados y retroalimentación del proceso.

2. ESTRATEGIA DE VIGILANCIA DE ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS

La función de vigilancia y de control de los atractivos turísticos nacionales constituye una de las razones de ser de la Policía de Turismo.

La ejecución de esta responsabilidad se basó en la función de defensa y protección civil que ha venido adelantando la Policía, pero igualmente en el deber cívico de cada colombiano de preservar y mantener el patrimonio natural y cultural de su país.

Por tal motivo la estrategia de vigilancia de los atractivos y actividades turísticas tuvo diversas implicaciones para los destinos turísticos y se articuló con los diferentes programas y actividades que el gobierno y la comunidad han venido proponiendo.

La Ley General de Turismo asignó al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo la definición de los lugares turísticos, que a su juicio deben tener una vigilancia de la Policía de Turismo.

El Plan Estratégico de Seguridad Turística busca incrementar la cobertura y la fuerza disponible de la Policía de Turismo, destacando la necesidad de permanencia de los efectivos en los sitios y eventos donde se desarrolla la actividad turística.

Por lo tanto, la presente estrategia respondió y aun responde al reto de potenciar la competitividad de las regiones turísticas, definiendo la prioridad de la seguridad según la importancia y valoración que para la actividad tienen los atractivos turísticos, así como las condiciones de profundización y degradación del conflicto armado que vive el país y los pocos recursos humanos, financieros y tecnológicos destinados para su vigilancia y mantenimiento.

Es fundamental tener en cuenta el precepto de racionalización y eficiencia de la fuerza policial para lograr una cobertura suficiente y pertinente de la oferta de atractivos turísticos.

2.1 Atractivos turísticos para vigilancia de la Policía de Turismo

Como se ha comentado a lo largo del documento, la Policía de Turismo ha venido adelantando la labor de vigilancia y control desde 1997, de manera permanente o intermitente según el tipo de atractivo, la situación de orden público y las necesidades del servicio, en los sitios turísticos relacionados en el diagnóstico.

La estrategia pretendió redimensionar los alcances de esta responsabilidad definiendo los atractivos turísticos que a juicio del Ministerio Comercio, Industria y Turismo deben vigilarse y el número de efectivos requeridos para tal fin, sujetándolo a las nuevas realidades y prioridades del país. Así mismo se propuso la articulación de la comunidad en la vigilancia y protección del patrimonio turístico, mediante los Frentes de Seguridad liderados por la Policía local; y con el Programa de Vigías de Patrimonio que orienta el Ministerio de Cultura y los programas de sensibilización y de cultura turística que lidera el Viceministerio de Turismo.

En el análisis y clasificación de los atractivos se tuvieron en cuenta los conceptos de algunas oficinas departamentales de turismo, la información operativa de la Policía de Turismo y los datos del Inventario Turístico Nacional adelantado por la liquidada Corporación Nacional de Turismo, y teniendo en cuenta la incidencia que en ese momento tuvo la situación de orden público del país.

Para estructurar las acciones fue necesario priorizar la concentración de la oferta turística nacional, de acuerdo con la presencia de atractivos turísticos. Los atractivos turísticos se clasificaron para efectos del Inventario Turístico en cinco categorías, *sitios naturales*, *bienes culturales*, *etnografía*, *realizaciones contemporáneas* y *acontecimientos programados*. Cada una de las categorías está conformada por tipos y subtipos, donde se ubican específicamente los diferentes atractivos turísticos.

La jerarquía asignada a cada uno de estos corresponde a una calificación entre 1 y 4, siendo 4 la mejor, resultante de una evaluación que considera tres criterios básicos: calidad (valor intrínseco y extrínseco, entorno y estado de conservación), apoyo (acceso, servicios y complementariedad con otros atractivos), significado (local, regional, nacional e internacional).

En el caso de evaluar los acontecimientos programados se consideran dentro de la calidad, los valores intrínseco y extrínseco, el entorno y la organización.

El siguiente inventario turístico nacional es solo un referente, debido a que se encuentra en etapa de actualización.

INVENTARIO TURÍSTICO NACIONAL POR CATEGORÍAS¹⁵

| DEPARTAMENTOS SEGÚN CLUSTER | TOTAL | % TOTAL | CATEGORÍA 3 | % | CATEGORÍA 4 | % | % TOTAL NAL 3 | % TOTAL NAL 4 |
|-----------------------------|-------|---------|-------------|---------|-------------|--------|---------------|---------------|
| ATLÁNTICO | 20 | 1.33% | 14 | 70.00% | 6 | 30.00% | 1.56% | 1.09% |
| BOLÍVAR | 76 | 5.05% | 26 | 34.21% | 50 | 65.79% | 2.90% | 9.06% |
| CESAR | 15 | 1.00% | 13 | 86.67% | 2 | 13.33% | 1.45% | 0.36% |
| CÓRDOBA | 8 | 0.53% | 8 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0.89% | 0.00% |
| GUAJIRA | 6 | 0.40% | 6 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0.67% | 0.00% |
| MAGDALENA | 24 | 1.59% | 9 | 37.50% | 15 | 62.50% | 1.00% | 2.72% |
| SUCRE | 13 | 0.86% | 10 | 76.92% | 3 | 23.08% | 1.11% | 0.54% |
| SAN ANDRÉS | 27 | 1.79% | 15 | 55.56% | 12 | 44.44% | 1.67% | 2.17% |
| SUBTOTAL CARIBE | 189 | 12.56% | 101 | 53.44% | 88 | 46.56% | 11.26% | 15.94% |
| ANTIOQUIA | 50 | 3.32% | 36 | 72.00% | 14 | 28.00% | 4.01% | 2.54% |
| SUBTOTAL ANTIOQUIA | 50 | 3.32% | 36 | 72.00% | 14 | 28.00% | 4.01% | 2.54% |
| CHOCO | 12 | 0.80% | 11 | 91.67% | 1 | 8.33% | 1.23% | 0.18% |
| SUBTOTAL PACIFICO | 12 | 0.80% | 11 | 91.67% | 1 | 8.33% | 1.23% | 0.18% |
| CALDAS | 16 | 1.06% | 14 | 87.50% | 2 | 12.50% | 1.56% | 0.36% |
| QUINDÍO | 18 | 1.20% | 15 | 83.33% | 3 | 16.67% | 1.67% | 0.54% |
| RISARALDA | 9 | 0.60% | 8 | 88.89% | 1 | 11.11% | 0.89% | 0.18% |

¹⁵ No incluye la zona de la costa Pacífica que corresponde al cluster Suroccidente, ni el Departamento del Tolima.

| | | | | | | | | |
|--|-------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|----------------|----------------|
| SUBTOTAL EJE CAFETERO | 43 | 2.86% | 37 | 86.05% | 6 | 13.95% | 4.12% | 1.09% |
| HUILA | 44 | 2.92% | 28 | 63.64% | 16 | 36.36% | 3.12% | 2.90% |
| SUBTOTAL SAN AGUSTÍN – TIERRADENTRO | 44 | 2.92% | 28 | 63.64% | 16 | 36.36% | 3.12% | 2.90% |
| CAUCA | 41 | 2.72% | 19 | 46.34% | 22 | 53.66% | 2.12% | 3.99% |
| NARIÑO | 16 | 1.06% | 9 | 56.25% | 7 | 43.75% | 1.00% | 1.27% |
| VALLE DEL CAUCA | 43 | 2.86% | 26 | 60.47% | 17 | 39.53% | 2.90% | 3.08% |
| SUBTOTAL SUR OCCIDENTE | 100 | 6.64% | 54 | 54.00% | 46 | 46.00% | 6.02% | 8.33% |
| BOYACÁ | 71 | 4.72% | 42 | 59.15% | 29 | 40.85% | 4.68% | 5.25% |
| SUBTOTAL BOYACÁ | 71 | 4.72% | 42 | 59.15% | 29 | 40.85% | 4.68% | 5.25% |
| CUNDINAMARCA | 52 | 3.46% | 40 | 76.92% | 12 | 23.08% | 4.46% | 2.17% |
| BOGOTÁ | 68 | 4.52% | 33 | 48.53% | 35 | 51.47% | 3.68% | 6.34% |
| SUBTOTAL BOGOTÁ ALREDEDORES | 120 | 7.97% | 73 | 60.83% | 47 | 39.17% | 8.14% | 8.51% |
| NORTE DE SANTANDER | 37 | 2.46% | 26 | 70.27% | 11 | 29.73% | 2.90% | 1.99% |
| SANTANDER | 44 | 2.92% | 29 | 65.91% | 15 | 34.09% | 3.23% | 2.72% |
| SUBTOTAL INDEPENDIENTES | 81 | 5.38% | 55 | 67.90% | 26 | 32.10% | 6.13% | 4.71% |
| META | 20 | 1.33% | 16 | 80.00% | 4 | 20.00% | 1.78% | 0.72% |
| AMAZONAS | 9 | 0.60% | 7 | 77.78% | 2 | 22.22% | 0.78% | 0.36% |
| SUBTOTAL LLANOS – AMAZONÍA | 29 | 1.93% | 23 | 79.31% | 6 | 20.69% | 2.56% | 1.09% |
| TOTAL | 1449 | 96.28% | 897 | 61.90% | 552 | 38.10% | 100.00% | 100.00% |

El Estudio de Competitividad del Sector Turismo, con base en los criterios enunciados, concluyó que la demanda turística responde a la distribución geográfica de la oferta turística, tomando en cuenta los criterios tales como la conectividad, la calidad de los atractivos, el reconocimiento del valor turístico por las comunidades y el comportamiento histórico del desarrollo económico que ha consolidado las actividades productivas en torno al turismo.

¿Cómo lograrlo?

La propuesta de vigilancia de los atractivos no sugirió ejercer la función de manera continua y permanente; ésta debe acoplarse a las condiciones específicas del atractivo, tales como la tipología, el acceso y la afluencia de visitantes en las temporadas altas. De igual manera se considero la situación del orden público que afecta su entorno. Por lo tanto se debió propender por maximizar la cobertura, dados los recursos humanos existentes, y fortaleciendo la presencia del policía de turismo en las comunidades y ante el turista.

Para efectos de organización de las estructuras de vigilancia se tuvieron en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Algunos atractivos turísticos pueden ser vigilados a través de **brigadas móviles especiales de turismo**, en áreas tales como centros históricos, áreas comerciales, hoteleras o de alta presencia de visitantes. Estas se deben conformar según el caso, de acuerdo con los atractivos ubicados o agrupados en rutas, círculos o circuitos turísticos, especialmente en las épocas de mayor afluencia de turistas y altas temporadas.
- En el caso de los eventos turísticos del país, debe garantizarse que la Policía de Turismo participe activamente en los planes operativos especiales diseñados para los mismos, atendiendo las funciones propias de la Policía de Turismo y a través de las instancias organizadoras y logísticas del tema, en especial los consejos de seguridad municipales o distritales.
- En las playas turísticas se coordinó la implementación del **Programa Civiplayas** propendiendo por la vinculación de las administraciones municipales y distritales, la comunidad, los empresarios turísticos, comerciantes, entre otros actores, liderados por la participación activa de la Policía de Turismo.
- Para el caso de las labores en los aeropuertos del país, es adecuado organizar **puntos de información y atención para el turista** en coordinación con las administraciones de turismo y aeroportuarias respectivas. Para tal fin, debe coordinarse la presencia y las funciones asignadas con la Policía Aeroportuaria, así como con las propuestas de los planes de la Policía Nacional relacionados con este tema, como fueron el **Plan Dorado** y el **Plan Terminales Seguros**.
- En las zonas residenciales, centros urbanos y barrios con valor turístico, las labores se coordinaron con la presencia de la Policía Comunitaria, a través de la conformación de **Frentes de Seguridad** especiales para dichos sectores. Estos frentes se formularon por la Policía de Turismo, en los principales barrios y sectores turísticos y comerciales, con el fin de crear en las comunidades receptoras una cultura de seguridad ciudadana enfocada al turismo.

Los frentes de seguridad son mecanismos de protección local que ha venido impulsando la Policía Nacional, para lograr la integración de la comunidad con la Institución. Promueven la participación de los residentes de cuadra, sectores o barrios para prevenir delitos y contravenciones por medio de la atención y reacción oportuna, contando con el apoyo de las autoridades policiales en la zona.

A través de este programa se han promovido proyectos cívicos, educativos, culturales, ecológicos, deportivos y de salud de carácter comunitario, vinculando a los diferentes sectores que interactúan en la comunidad para lograr la integración entre vecinos y las autoridades y así alcanzar la convivencia pacífica entre los ciudadanos.

Los frentes funcionan como una red de vecinos, como mecanismo de acercamiento, integración y organización comunitaria, que permite cambiar el concepto tradicional de “seguridad”, como responsabilidad exclusiva del Estado, atendida por la Policía Nacional, creando actitudes y hábitos preventivos que permitan al ciudadano comprometerse con su propia seguridad y la de su familia. Su creación se presenta por iniciativa de las zonas o sectores y se solicita al comando, estación o CAI de la Policía Nacional más cercano.

Bajo estos conceptos, se pretendió crear frentes de seguridad para vigilancia turística, que generen conciencia de la protección al turista en los entornos urbanos, propendiendo por la colaboración de las personas del vecindario o sector comercial más interesados en la seguridad, para que sirvan de ojos y oídos a la Policía. Así los empresarios locales, los vigilantes, los porteros, los vendedores ambulantes y otras personas residentes que conozcan bien el barrio pueden avisar muy pronto a la Policía de algún problema inminente. En las zonas de playa, las acciones de los frentes se articulan con las actividades de vigilancia del programa Civiplayas.

Además de lograr la integración de la comunidad con las autoridades, se rescatan los principios de vecindad, solidaridad, espíritu cívico, respeto y acatamiento de las normas de convivencia para que la comunidad se organice en torno a la seguridad integral, se crean actitudes y hábitos preventivos que permitan al ciudadano comprometerse con la seguridad del turista y de su barrio. La presente estrategia propuso los posibles frentes de seguridad que podrían conformarse para los principales sectores turísticos a nivel nacional.

- Para la vigilancia de los atractivos que se ubican en los Parques Nacionales Naturales y Áreas Protegidas, que cuentan con vocación ecoturística, la función es inherente a las responsabilidades de la Unidad Administrativa Especial, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial, que lidera el tema. Para una mayor cobertura y garantizar un mejor servicio, se coordinaron los aspectos de seguridad específicos, con los grupos de guardaparques que ejercen esta labor directamente en las áreas, así como con la Policía Ambiental y la de Carabineros, para las zonas rurales de influencia y de acceso a los parques. Así mismo para los sectores protegidos ambientalmente a nivel departamental o municipal, se coordinaron las acciones pertinentes con las Corporaciones Autónomas Regionales respectivas.

2.2 Cobertura regional

Los atractivos turísticos a escala nacional deben ser objeto de la función de vigilancia y control que ejerce la Policía de Turismo.

La presentación se hace por departamento, según la presencia de atractivos turísticos, de acuerdo con las Unidades Departamentales de Policía de Turismo conformadas, dentro del respectivo cluster, relacionando la cantidad de efectivos requeridos, brigadas móviles, frentes de seguridad y demás propuestas de organización sugeridas anteriormente.

2.3 Programa de participación ciudadana “Quiero a mi ciudad”

Para adelantar la labor de vigilancia y control de los atractivos que conforman la oferta turística preponderante del país, es fundamental su integración con la comunidad en procura de la seguridad y tranquilidad en dichos entornos, así como en el trabajo directo con éstas para que el ciudadano desarrolle los mecanismos de pertenencia e identificación de sus valores culturales y sociales y su proyección hacia el turismo, en su rol como comunidad receptora.

En este sentido, se promovió en los principales centros turísticos urbanos, el programa “Quiero a mi ciudad”, el cual fue una nueva concepción del servicio de vigilancia y sensibilización que adelantó la Policía de Turismo. Se trató de redimensionar la labor policial para que se generara en la ciudadanía respeto y sentido de pertenencia por su ciudad, a través de la promoción del valor de la conservación de los sitios y valores socioculturales, en función del turismo.

¿Cómo lograrlo?

La Policía de Turismo tenía establecido un plan destinado a difundir la finalidad y objetivos del programa, entre sus efectivos a nivel nacional.

Debe aclararse que este programa debió asimilarse como parte del servicio general de vigilancia y de sensibilización que adelantó la Policía de Turismo. En tal sentido no debió asociarse con las jornadas cívicas policiales en la medida en que éstas se desarrollaban en eventos, que si bien fueron significativos, no se constituyeron en un ejercicio permanente.

Por tal razón, las actividades del programa se desarrollaron en cuatro áreas de acción de sensibilización comunitaria:

- Formulación de un plan de gestión al interior de la institución para la implementación del programa, teniendo en cuenta las acciones de capacitación requeridas y de motivación del personal para que el policía de turismo se interese por su actuación en el entorno comunitario.
- Creación de espacios propicios para la actuación, mediante la identificación de grupos y comunidades turísticas objetivo y el refuerzo de las acciones comunitarias en materia de turismo. Para tal fin se dio prioridad en el programa a los grupos y entornos turísticos que presentaron mayores problemáticas en el tema.
- Coordinación de acciones con otras entidades y programas, especialmente los orientados al rescate, sensibilización y promoción del patrimonio cultural, como el de Vigías del Patrimonio, liderado por el Ministerio de Cultura. Por otro lado, la Policía de Turismo fue parte fundamental en la aplicación de las estrategias de sensibilización turística que adelanta el Viceministerio de Turismo. De esta manera se promovieron las alianzas requeridas para articularlas al tema, mediante el uso de materiales didácticos tales como el álbum de promoción de destinos turísticos y las cartillas de sensibilización que estructuró el Viceministerio de Turismo.
Así mismo, se realizó una búsqueda de los mecanismos para hacer referencias directas al trabajo policial comunitario en materia turística, dentro de las campañas promocionales de fomento de los valores éticos y socioculturales, que promueve el Viceministerio de Turismo. Por otra parte, se utilizaron los espacios de televisión y radio, así como la página Web, que posee la Policía Nacional para la difusión del programa “Quiero a mi ciudad”, con el fin de dar mayor alcance a las actividades propuestas.
- Evaluación de resultados del programa, mediante foros comunitarios donde se verificó la gestión del policía y la aplicación de mecanismos dirigidos a establecer en el turista el impacto de las

medidas tanto en la actitud de las comunidades receptoras, como en la calidad de los atractivos y servicios turísticos.

2.4 Articulación con otros planes y programas especiales de la Policía de Turismo

Los ámbitos de la seguridad en el turismo, especialmente en la labor de vigilancia y control contaron con una fuerte articulación con otros programas que ha venido adelantando la Policía Nacional.

Por tal motivo, esta estrategia hizo referencia a dichos programas, procurando la vinculación efectiva de las propuestas, con el ánimo de que se integraran las finalidades de las mismas en los diferentes ámbitos de acción.

Dichas actividades se enmarcaron en los programas **Civiplayas** y el **Plan Terminales Seguros**:

- **Civiplayas** es un programa vigente, sus objetivos principales, promover el uso y disfrute de playas en forma solidaria y disciplinada, recuperar la integridad y vocación de las playas como programa piloto en la preservación del medio ambiente en las costas del país, obtener un comportamiento ciudadano acorde con las normas establecidas por el programa, mediante el ejercicio de la autoridad y adoptar la censura colectiva como expresión de la conciencia ciudadana.

Civiplayas fue una gestión auspiciada por el sector privado que disfruta y usa la playa, en coordinación con las entidades públicas del orden nacional o local que tienen ingerencia en estas áreas, liderado por la Policía de Turismo y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Viceministerio de Turismo.

Sus acciones iniciaron en Cartagena con la colaboración de la ANDI, FENALCO, el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial, la Policía Nacional y la Alcaldía Distrital, estableciendo una serie de medidas en procura de hacer de las playas cartageneras, lugares sanos y atractivos turísticamente.

Para tal fin, Civiplayas se fundamenta en cuatro procesos:

a. Trabajo en equipo ciudadano

Proceso referente a la articulación de fuerzas entre los diferentes sectores, estamentos y colectividades de la ciudad, para la ejecución de Civiplayas, cuyas estrategias se dirigieron a la realización de actividades culturales y/o recreativas que convocaron a ciudadanos y turistas a participar.

b. Comercio con Civiplayas

Mediante este proceso se pretendió vincular la actividad comercial como promotora de la educación cívica, inculcando a los ciudadanos a través de prácticas cotidianas, modelos de conducta que coadyuven al orden social y convivencia armónica y estableciendo slogans en la actividad comercial que convocaran a la censura colectiva.

c. Ejercicio de la autoridad para la educación y disciplina en el disfrute y uso de playas

Este proceso se refirió al encadenamiento de fuerzas e intereses para trabajar por objetivos comunes y crear un compromiso colectivo en las ciudades, lo cual se ha venido alcanzando, exigiendo con firmeza la observancia de las normas establecidas, sin excepción alguna, y de otro lado, alerta a ciudadanos y turistas sobre la expedición y vigencia de normas restrictivas en el uso de playas.

d. Divulgación y encadenamiento ciudadano

Este último proceso pretendió promover y difundir en todos los segmentos de la población, creencias y prácticas que convocaron a la solidaridad, el respeto y la cultura ciudadana, para lo cual se constituyeron grupos mixtos de niños entre siete y diez años, denominados “civiplayeritos” que mediante prácticas educativas y preventivas señalaron cuáles fueron los comportamientos cívicos en el uso y disfrute de playas y cuáles fueron objeto de sanción. De igual manera, se conformaron equipos con jóvenes, para que mediante recreación sana, se promovieran los derechos de la colectividad y concebir un sistema de veeduría ciudadana.

Civiplayas fue aplicado en algunas playas de Santa Marta y San Andrés.

- El **Plan Terminales Seguros** es una propuesta vigente, de acción de la Policía de Turismo, que apunta al mejoramiento de la calidad del servicio que prestan los terminales de transporte terrestre, vinculo áreas de acción comunitaria con los diferentes actores vinculados a estos terminales, con alcances similares al Plan Dorado, implementado en los principales aeropuertos del país.

El plan *Terminales Seguros* da respuesta a la necesidad de articulación de las diferentes instituciones que laboran en los terminales de transportes del país. Su objetivo fue crear dentro de los terminales un ambiente de seguridad, armonía y convivencia ciudadana, mediante el establecimiento de modelos de participación en procura del bienestar colectivo que fomenten un servicio integral de calidad en los terminales de transporte, con la cooperación, apoyo y dinamismo de los diferentes actores.

Sus acciones en un comienzo se aplicaron a las ciudades capitales, departamentales o distritales de reconocido interés turístico y posteriormente se replicaron en los principales terminales de transporte de las ciudades intermedias del país.

Previamente se realizó un diagnóstico de la situación de cada terminal, se establecieron los siguientes procesos en los cuales se trabajo:

- Control del acceso peatonal y vehicular, para mejorar las condiciones de seguridad en el acceso, permanencia y circulación de personas y vehículos.
- Capacitación de las entidades prestadoras de servicios ubicadas en el terminal, tanto del sector público como privado.
- Mejoramiento de la señalización e información del terminal, con el fin de mejorar la seguridad de los usuarios.
- Implementación de intervenciones y acciones en el área sanitaria y ambiental, con el fin de contrarrestar factores de riesgo e impactos sobre el medio ambiente.

Con el fin de lograr una eficiente implementación y coordinación de acciones turísticas en dichos programas, el Viceministerio de Turismo y la Policía de Turismo, revisaron los alcances precisos en cada uno de los programas y planes con el fin de evitar la duplicación de esfuerzos y lograr apoyo para la articulación de estas propuestas en la ejecución del presente Plan de Seguridad.

3. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA EN LAS REGIONES TURÍSTICAS

3.1 Información turística para la competitividad

La información es un elemento fundamental para mejorar la competitividad turística. El turista al entrar en contacto con el entorno receptor, requiere profundizar la información sobre todos los aspectos referentes al destino y a su visita, buscando maximizar los beneficios lúdicos y socioculturales que le brinda la interacción de la actividad turística.

Por tal razón uno de los ejes de la calidad del servicio y de la competitividad de un destino, es la dotación, disponibilidad y manejo de la información que brinda a su mercado turístico.

Dentro de estos aspectos, se incluye de manera prioritaria el conocimiento preciso y oportuno de las condiciones de seguridad, ya que ésta es un factor determinante en el desarrollo de la actividad turística y un elemento fundamental en el flujo turístico, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Debido a que la inseguridad es un alto factor de riesgo que atenta contra la imagen turística del país, es necesario adelantar acciones que permitan coordinar y solucionar los posibles conflictos que puedan surgir entre los diferentes actores de esta actividad, a través de la información que se brinda al turista tanto en su lugar de origen, como en el destino turístico. La base para la creación de una cultura de seguridad turística, consiste en conocer y difundir tanto los riesgos de seguridad, como sus mecanismos de solución.

En cualquier caso debe aceptarse que en la mayor parte de los países siempre habrá problemas de inseguridad que afecten tanto a los turistas como a los residentes, situación que supone no solo saber convivir con los mismos, sino principalmente aprender a prevenirlos y resolverlos según aparezcan.

Por consiguiente, esta estrategia se articuló con los ámbitos generales de mejoramiento de la imagen turística del país en los principales mercados emisores, propuestos por la “Política turística para una sociedad que construye la paz” y planteó acciones para fortalecer la información que se brinda al turista en Colombia a través de la Policía de Turismo, de acuerdo con los lineamientos definidos para tal fin por el Viceministerio de Turismo.

De esta manera, se organizó y se promovió de manera efectiva la labor de brindar orientación e información al turista, articulada con la función de vigilancia y control de los atractivos turísticos, descrita anteriormente, con el fin de generar un ambiente de seguridad y tranquilidad, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo.

¿Cómo lograrlo?

Dado que el eje de la información que se brindó en los destinos será prioridad dentro de las actividades de la Policía de Turismo, es de vital importancia que las personas involucradas tengan conocimiento profundo de los destinos y atractivos turísticos, para lo cual se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

- La información debe ser transmitida al turista de una manera precisa, concisa y oportuna.
- Se debe garantizar la seguridad al turista, previniendo e impidiendo que los turistas sean estafados o engañados durante su estancia en el país. Igualmente prevenirlos contra el tráfico de drogas, ya que este comercio perjudica la salud y la seguridad de los turistas, viajeros y residentes de Colombia.
- Promover la función social de la Policía, destacando que las labores de protección se orientan tanto a los visitantes como residentes, de acuerdo con la Constitución.
- Tomar medidas para que los turistas sean informados de las normas, las costumbres, las leyes y las reglamentaciones locales.
- Difundir los riesgos de salud relacionados con enfermedades transmisibles, y no transmisibles si no han tomado precauciones médicas previas, al igual que precauciones necesarias en los hábitos alimentarios e higiénicos.

De igual forma, en coordinación con el Ministerio de la Protección Social y las autoridades migratorias, se promoverá la responsabilidad del Gobierno Nacional en prevenir la propagación internacional de enfermedades transmisibles, ya que los países miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS) tienen esta responsabilidad.

- Promover el conocimiento sobre los riesgos físicos y ambientales que forman parte de los riesgos personales, máxime si los viajeros no conocen las características naturales del destino.

3.2 Puntos de información y orientación

Con el fin de fortalecer la presencia policial y la capacidad de gestión en cuanto a la función de información de la Policía de Turismo, ésta se articuló con la estrategia de vigilancia y control de atractivos turísticos, para el montaje de puntos fijos de información y control.

Estos puntos se ubicaron en sitios estratégicos según la concentración de los atractivos en las zonas urbanas, o de mayor afluencia de turistas. Estos centros coordinan su labor con las brigadas móviles de turismo y el personal fijo en atractivos para hacer funcional y eficiente la labor policial. Para tal fin se coordinó con las entidades territoriales turísticas respectivas, según las reglamentaciones del plan de ordenamiento territorial respectivo, la ubicación y el montaje de los puntos.

Los puntos fueron dotados con personal idóneo, capacitado, que cuenta con vehículos para la realización de los patrullajes, a fin de garantizar una eficiente y rápida movilización; de igual manera, estas unidades están dotadas de un excelente sistema de radiocomunicación.

Esta estrategia, con el fin de fortalecer la información y la cooperación, se articulará con la estrategia de Puntos de Información Turística (PIT`s) del Viceministerio de Turismo y Proexport .

Los Puntos de información turística son espacios que buscan brindar de manera gratuita, información turística sobre los destinos tanto a residentes, como a visitantes nacionales y extranjeros. Son una herramienta de promoción de país, localizados en puntos estratégicos de los destinos, son atendidos por informadores bilingües y profesionales del área turística, capaces de resolver todas las inquietudes y entregar datos completos y confiables sobre los atractivos y las actividades de los destinos.

Los PIT`s cuentan con un amplio material promocional turístico y cartográfico, donde se destacan los sitios de interés turístico dentro del destino, como información de otros destinos para incentivar a su visita. además de solucionar dudas recoge datos de los visitantes y del tipo de consultas realizadas, lo que se traduce en estadísticas básicas para la construcción de bases orientadas al diseño de políticas, incentivando la creación de un sistema de información sobre el sector.

Actualmente hay 33 puntos de información turística a lo largo del territorio nacional, los cuales están ubicados en las ciudades de Bogotá, Riohacha, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Manizales, Armenia, Pereira, Cali, Medellín, Popayán, Ipiales, Bucaramanga y Santander. Así mismo hay puntos de información turística itinerantes, los cuales se ubican durante la realización de eventos como la Feria de Anato en Corferías o en lugares como los puertos de Santa Marta y Cartagena en la época de cruceros.

3.3 Más y mejor información

Se busca continuar fomentando la calidad de la información suministrada al turista, haciendo de ésta una función especializada, para lo cual se deberá seguir contando con personal suficientemente capacitado en conocimientos específicos de geografía, historia y generalidades turísticas específicas de la región. Los programas formativos específicos hacen parte de la propuesta de capacitación que se brinda al policía de turismo, contenido en la estrategia de fortalecimiento del presente plan.

De esta manera, se crearon informadores turísticos dentro de la Policía de Turismo, con conocimientos en idiomas. Asimismo, se actualizaron los conocimientos de todo el personal para que cualquier efectivo independientemente de la función que desempeñe, pueda brindar una información mínima sobre el destino a los turistas. Igualmente se promovieron sistemas de inducción para el personal nuevo vinculado a la especialidad y un programa de replicabilidad donde el personal que ha recibido y el que reciba capacitación, se convierta en multiplicadores de los conocimientos adquiridos.

En este proceso participaron las entidades turísticas departamentales, distritales y municipales de turismo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de igual forma propuso la suscripción de un convenio especial de capacitación con el Sena para la formación de policías de turismo como informadores locales, en el cual se definió el objeto, las obligaciones de las partes y seguimiento del mismo.

Por otra parte y con el fin de fortalecer la eficiencia del servicio, en las oficinas de las Unidades de Policía de Turismo y sus respectivos puntos de información, existen terminales interconectadas con opciones de consulta y suministro de datos del Sistema de Información Turística, herramienta que lidera el Viceministerio de Turismo, a través de la estrategia CONPES de la Agenda de Conectividad que promueve el Gobierno Nacional.

Para apoyar las funciones específicas de la Policía de Turismo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través del Viceministerio de Turismo y el Fondo de Promoción Turística, envió material promocional a las distintas regiones, con el fin de que estos insumos contribuyeran eficientemente al desempeño de las labores de información turística.

Igualmente el Viceministerio de Turismo presentó un proyecto al Fondo de Promoción Turística, para diseñar e imprimir material informativo y preventivo que contuviera los principales elementos de seguridad que deberá tener en cuenta el turista. Dicho material, se entrega cuando el visitante ingrese al país por las diferentes vías y medios de transporte, y debe estar disponible a nivel nacional, especificando los requerimientos de seguridad e información específica de cada destino, en los principales sitios de visita y prestadores de servicios turísticos (aeropuertos, hoteles, oficinas de información turística, entre otros).

4. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA POLICÍA DE TURISMO

El fortalecimiento de la Policía de Turismo es una necesidad imperiosa para el óptimo funcionamiento de esta institución y para apoyar la competitividad del turismo, en el ámbito de la seguridad turística del país.

Esta estrategia se estructuró en dos ámbitos básicos: la profundización de los procesos de capacitación al interior de la Policía de Turismo y el apoyo logístico requerido para brindar un servicio eficiente y con calidad.

4.1 Formación

A través de esta estrategia se busco promover y continuar con la formación de la Policía de Turismo de tal manera que pudiera desempeñar sus funciones con óptimos resultados. Esta capacitación es fundamental para asegurar la competitividad del turismo, dado que se constituye en una herramienta fundamental para facilitar la prestación de las actividades de seguridad turística.

De igual forma la capacitación ha permitido mejorar calidad de los servicios, mejorar y homogenizar su grado de prestación y percepción, ya que se reorientó la formación conforme a las necesidades específicas de las regiones y las nuevas visiones del sector turístico.

La formación especializada de la Policía de Turismo está enfocada en la actualidad a los profesionales que tienen nivel jerárquico con personal a cargo. Este personal debe generar esquemas de replicabilidad de los conocimientos, dentro de la misma especialidad, lo cual ha maximizado el impacto de la estrategia.

Por eso se hizo necesario capacitar en temas como seguridad en turismo de acuerdo con los requerimientos de cada región; información turística; idiomas; salubridad y apoyo en emergencias que atentan contra la integridad y seguridad del turista; el desarrollo de planes educativos dirigidos tanto al ciudadano como al turista; y el desarrollo de acciones cívicas y campañas preventivas, entre otros temas.

Además, la Policía de Turismo debe liderar la creación en el ciudadano de una cultura de seguridad de acuerdo con los principios de participación y concertación, así como promover alianzas estratégicas interinstitucionales para la ejecución de sus acciones, motivo por el cual es fundamental que sus miembros estén altamente capacitados.

Lo anterior ha contribuido con el desarrollo de su trabajo en la facilitación de asistencia a grupos turísticos y la gestión de servicios de información turística, como también ha contribuido en la prestación eficiente de los servicios en los diferentes frentes de la actividad del sector, permitiendo que los conocimientos adquiridos faciliten un buen desempeño profesional en beneficio del turismo, del turista y generando una buena imagen del país.

¿Cómo lograrlo?

La capacitación recibida en temas tales como guianza, legislación turística, idiomas, ecología, servicio al cliente, es considerada insuficiente para el desempeño de las labores, por lo tanto se ha seguido con la labor de capacitación de la policía de turismo, teniendo en cuenta las recomendaciones propuestas, con el fin de profundizar los contenidos y su calidad considerando que la capacitación debe ser un proceso continuo y permanente.

El proyecto de inversión “Capacitación a la Policía de Turismo” que el Viceministerio de Turismo presentó al Departamento Nacional de Planeación, DNP, contemplo que mediante la adquisición de nuevos conocimientos acordes con los adelantos de la administración policial y los requerimientos de seguridad que inciden en la actividad turística, se facilitará el desempeño profesional del recurso humano de la Policía de Turismo. La capacitación redundará en beneficio del turismo nacional, ya que la formación está dirigida a crear nuevos conceptos y nuevas formas que propendan por el mejoramiento del servicio de la especialidad de Policía y se motiva al talento humano en torno a su ambiente de trabajo. Estas acciones han generado cambios en la visión del turismo por parte de la institución policial y de manera directa se apoya la competitividad y calidad de los destinos turísticos ya que el impacto de la formación, se retribuirá cada vez mas en el mejoramiento de la atención al turista y en la creación de entornos seguros para las comunidades receptoras.

De igual forma, y con el fin de continuar fortaleciendo la información dirigida al turista, el Viceministerio de Turismo ha venido coordinando con el Sena un programa de capacitación en información turística local, para los efectivos de la Policía de Turismo.

Esto pretendió viabilizar un convenio, con el fin de adelantar un proceso de validación para los efectivos vinculados a la carrera policial, cuya formación académica sea como mínimo de bachiller y que hayan recibido algún tipo de capacitación específica en turismo o experiencia reconocida en el desempeño de las funciones de Policía de Turismo, dándoles la prioridad de que homologuen las asignaturas ya vistas y que puedan seguir adelantando los estudios para obtener finalmente el Certificado de Aptitud Profesional como Guías de Turismo Local que otorga el SENA.

4.2 Apoyo logístico

En el diagnóstico regional y en las encuestas presentadas, se evidencio que una de las grandes falencias para la prestación del servicio de la Policía de Turismo fue la carencia de elementos logísticos, los cuales reflejan necesidades prioritarias para la ejecución y puesta en marcha de cualquier tipo de estrategia para la seguridad en el turismo.

El propósito de la estrategia de fortalecimiento de la Policía de Turismo, desde el ámbito del apoyo logístico, pretendió y logro dotar al cuerpo policial de elementos necesarios para el óptimo desempeño de su labor y movilizar los recursos humanos y financieros para la resolución de esta necesidad. De esta manera, se dispuso de elementos de apoyo logístico para adelantar las responsabilidades legales otorgadas a la Policía de Turismo, garantizando la seguridad de los destinos, la prevención y control de delitos y contravenciones en las principales áreas turísticas definidas, las labores de control y vigilancia a las empresas turísticas, la información y la calidad en la seguridad de los turistas que visitan el país.

¿Cómo lograrlo?

Para cumplir con los requerimientos específicos para cada Unidad Departamental de Policía según las necesidades y según la cobertura general de las funciones en los destinos turísticos y el personal de la Policía de Turismo, se propuso el trabajo en dos frentes. En primer lugar, el Viceministerio de Turismo hace la revisión mensual de la información referente a los listados de bienes confiscados a las organizaciones de narcotráfico que posee la Dirección General de Estupeficientes.

De igual manera se gestionó ante dicha entidad el uso de los bienes muebles e inmuebles que podrían ser utilizados por la Policía de Turismo, así como los mecanismos administrativos para tal fin. Esta propuesta contribuyó a retomar algunos de estos bienes que fueron adquiridos con capitales ilícitos, con el fin de ponerlos en una función social que permita apoyar decididamente al turismo.

De igual manera, se consultó y se gestionó la financiación presupuestal de acuerdo con el proyecto de “Asistencia y apoyo administrativo a la Policía de Turismo”, presentado al Departamento Nacional de Planeación, DNP, con el fin de tener acceso a este material logístico.

Para las gestiones adicionales en el tema de fortalecimiento logístico es prioritario conseguir la aprobación y ejecución de los recursos ya sea a través de la presentación de proyectos adicionales al Departamento Nacional de Planeación, Fondo de Promoción Turística u otras fuentes de financiación.

Una de las fuentes de financiación que obtuvo Colombia, fue la ayuda que brindó Estados Unidos con el Plan Colombia, durante el periodo de mandato de Andrés Pastrana Arango. Estrategia que buscaba que la comunidad internacional apoyara el proceso de paz, la lucha contra el narcotráfico y de manera especial el fortalecimiento de la economía, a través de mecanismos sólidos para la generación de empleo, el acceso eficiente a los mercados internacionales y el fortalecimiento de habilidades competitivas para productos y servicios, lo cual reorientó el desarrollo económico del país.

Como base de este proceso, el Plan Colombia de igual forma contempló una estrategia orientada hacia el fortalecimiento de la defensa nacional, con el fin de reestructurar y modernizar las Fuerzas Armadas y la Policía, para que éstas recuperaran el estado de derecho, y proporcionar seguridad en todo el territorio nacional, en contra del delito organizado y los grupos armados y para proteger y promover los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario. De igual manera en la continuación de este fortalecimiento, en el siguiente mandato el Presidente Álvaro Uribe también estableció dentro de sus prioridades el fortalecimiento de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, los mecanismos de coordinación y la complementariedad de las agencias de seguridad y de inteligencia. *“Las Fuerzas Militares mantendrán una capacidad disuasiva, mediante el mantenimiento y modernización del equipo estratégico necesario para garantizar la soberanía nacional y la integridad del territorio, las aguas marinas y submarinas, la plataforma continental y el espacio aéreo. La protección de las fronteras, por las que salen los cargamentos de drogas ilícitas y entran las armas para las organizaciones armadas ilegales, será una prioridad”*¹⁶.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que este Plan propuso la creación de nuevas unidades departamentales de Policía de Turismo para mayor cobertura en los diferentes atractivos turísticos, así

¹⁶ PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA – MINISTERIO DE DEFENSA. Política de Defensa y Seguridad Democrática. Bogotá. 2003.

como incrementar el número de efectivos idóneos requeridos en esta especialidad en las 40 unidades departamentales de turismo existentes lo que implica una reasignación de funciones y la adquisición equipos tales como: equipos de comunicaciones, dotaciones de uniformes, vehículos, material promocional, equipos y suministros de oficinas e instalaciones.

De igual manera es importante la gestión que adelanta el Viceministerio de Turismo, para generar un esquema de compromiso y conciencia de todas las entidades involucradas en el sector turismo, como empresarios, prestadores de servicios turísticos, entidades oficiales y particulares, sobre la importancia de apoyar estas iniciativas en pro de la seguridad de los principales destinos turísticos, pero de una manera especial el de la Policía de Turismo para garantizar la continuidad del Plan Estratégico de Seguridad Turística. Para tal fin se continuara motivando la vinculación al Plan, de las diferentes entidades del orden nacional, regional y local en la consecución de recursos e implementación de las acciones.

4.3 Interacción institucional

La Policía de Turismo continúa siendo la herramienta principal para la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Turística, por lo que es indispensable dotarla de unas herramientas adecuadas para el eficaz desempeño de sus funciones. Para dar respuesta efectiva a estos requerimientos, la estrategia de información se articulo con las demás estrategias del presente plan, especialmente la de fortalecimiento de la Policía de Turismo.

Es importante que las entidades estatales y privadas tengan una estrecha relación con la Policía de Turismo y mantengan una comunicación constante y directa.

Cabe mencionar que para el cumplimiento con todas estas actividades y el eficaz funcionamiento de la Policía de Turismo es importante tener en cuenta el aspecto presupuestal y las fuentes de financiamiento de los programas y actividades contempladas; por consiguiente, las entidades participantes se comprometieron, con el fin de apoyar las acciones de la Policía de Turismo.

De igual manera, administrativamente por ley, la Policía de turismo depende del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y orgánicamente de la Policía de Nacional, lo que facilita mayor coordinación. Así mismo, en la ejecución de los programas de la Policía de Turismo se trabaja en cooperación con otras instituciones como el Ministerio de Defensa, el Ministerio de Transporte, el Ejército Nacional, la Armada, la Fuerza Aérea Colombiana, las oficinas de turismo, los gremios y empresarios turísticos.

5. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LOS DESTINOS - CONSEJOS DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Es un hecho ya ampliamente aceptado por la comunidad internacional, que el éxito de la industria del turismo en un determinado país o región, está directamente vinculado a la capacidad del mismo de ofrecer al turista una visita segura y agradable, careciendo de sentido, la realización de millonarias campañas de marketing en los países emisores, si los potenciales turistas se sienten temerosos de visitar el país o la región seleccionada.¹⁷ (OEA, 1997).

Esto es más cierto aún cuando se examina el papel que cumple la seguridad en la imagen que tiene el país y consecuentemente en el volumen de llegadas de extranjeros. “El hecho de no percibir al país como destino seguro representa una amenaza peor que la más dura de las competencias por el crecimiento de la industria de los viajes y del turismo. Al igual que los viajeros puedan elegir un destino por su entorno físico o cultural, también podrían decidir no hacerlo si lo consideran peligroso. La amenaza, real e intuida, a la seguridad personal ejerce un importante impacto en el número de llegadas a las ciudades de destino”¹⁸ (OMT, 1997).

La inseguridad, como una notable problemática del país, requiere soluciones articuladas con otras políticas e instituciones para que sus efectos se vislumbren en las comunidades receptoras del turismo colombiano.

Como consecuencia de esta problemática social, que además afecta al turismo, se crearon los Consejos de Seguridad turística; Estos consejos son convocados por el Viceministerio de Turismo o por la autoridad de turismo regional y en ellos se abordan temas relacionados con la seguridad de los turistas durante su permanencia en los destinos, salud pública, control a prestadores, prevención del turismo sexual con menores, seguridad en carreteras, vigilancia y seguridad en playas, control de vendedores ambulantes, mejoramiento del espacio público e incremento del pie de fuerza de la Policía de Turismo, entre otros. Durante el desarrollo de los consejos se asignan tareas y responsabilidades a cada uno de sus integrantes, cuyo cumplimiento es verificado y evaluado en las reuniones de seguimiento que generalmente se programan antes y después de las temporadas turísticas.

En los consejos regionales de seguridad, participan los comandantes de policía departamentales, las autoridades departamentales de turismo, los empresarios y otros actores que se consideren necesarios para apoyar la seguridad en los diferentes destinos turísticos.

En cuanto a su conformación, los Consejos están integrados de la siguiente manera:

¹⁷ ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS. Sostenibilidad del turismo mediante la gestión de la seguridad en los lugares de destino. XVII Congreso Interamericano de Turismo. San José, 1997.

¹⁸ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Obra Citada. Pág. 27.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Autoridades locales

Comandante Policía Nacional del
Departamento

Comandante Unidad Departamental
Policía de Turismo

Policía de Carreteras

Secretario o Director de la Oficina de
Turismo

Delegado del DAS

Comandante Unidad Operativa del
Ejército Nacional

Delegado del Cuerpo de Bomberos

Representantes aeropuerto, empresas
de taxis y otras empresas de transporte

Representantes empresas turísticas de
la zona

Frentes de seguridad locales u otras
asociaciones de vecinos

Gremios turísticos

Los que se requieran dependiendo de
las necesidades particulares de la región

La amplia composición de los Consejos no supone la participación en sesión plenaria de gran número de miembros, ya que esto puede densificar o complicar los trabajos, imposibilitando una toma de decisión operativa y corriendo el riesgo de desviarse hacia intereses particulares. El trabajo principal

podría centrarse por comités temáticos o por grupos centrales con intereses más actuales, más intensos e interrelacionados con el tema de la protección y seguridad de los turistas. Este núcleo central debe trabajar además con grupos de apoyo que varían según las características de los destinos turísticos.

El Gobierno Nacional, consciente de la importancia que tiene la seguridad para la actividad y para el país, trabaja de manera conjunta para implementar planes, programas y actividades que permitan brindar un entorno seguro para los viajeros. Desde el inicio de este plan se han formulado y ejecutado diversas estrategias, que permitan fortalecer la seguridad en el país y por ende obtener los beneficios que esto trae. Por lo tanto, los Consejos de Seguridad turística juegan un papel fundamental dentro de la actividad, pues gracias a su ejecución se identifican problemas y soluciones, así como permite tener control sobre programas y compromisos adquiridos.

Dentro de estos consejos se plantean mecanismos para fortalecer los componentes de la seguridad en el país, promoviendo el desarrollo de modelos y espacios de cooperación públicos y privados que enfrenten con decisión este problema, desde los núcleos básicos de origen de la misma.

Por otra parte, se debe reconocer que las actividades de la Policía suelen estar sometidas a estrictas limitaciones financieras y de personal, mientras que los requisitos de seguridad pública en las zonas turísticas crecen sin cesar. Este criterio debe generar una conciencia de que la solución de esta problemática supera las competencias específicas tanto de las autoridades policiales como de las turísticas y es necesaria la participación de otros actores.

Acorde con esta finalidad, para la continuación de la ejecución del Plan de Seguridad Turística, se requiere una vinculación decisiva entre todos los gestores del desarrollo turístico, especialmente en las acciones del sector público y la denodada participación del sector privado.

Para 2008, a lo largo del territorio nacional, se llevaron a cabo 19 Consejos de Seguridad turística, ejecutados de la siguiente manera:

| No. | Ciudad |
|-----|---------------|
| 1 | Villavicencio |
| 2 | San Andrés |
| 3 | Armenia |
| 4 | Riohacha |
| 5 | Bucaramanga |
| 6 | Valledupar |
| 7 | Santa Marta |
| 8 | Leticia |
| 9 | Neiva |
| 10 | Bogotá |
| 11 | Pasto |
| 12 | Cali |
| 13 | Sincelejo |
| 14 | Cartagena |

| | |
|----|-----------------------|
| 15 | Nuqui |
| 16 | Barranquilla |
| 17 | Tunja |
| 18 | San José del Guaviare |
| 19 | Florencia |

Para 2009, a lo largo del territorio nacional, se llevaron a cabo 19 Consejos de Seguridad turística, ejecutados de la siguiente manera:

| No. | Ciudad |
|-----|---------------------|
| 1 | Armenia |
| 2 | Santa Marta |
| 3 | Cali |
| 4 | Risaralda |
| 5 | Caldas |
| 6 | Villavicencio |
| 7 | Barranquilla |
| 8 | Bogotá |
| 9 | Riohacha |
| 10 | Leticia |
| 11 | Neiva |
| 12 | San Andrés |
| 13 | San Gil - Santander |
| 14 | Jardín - Antioquia |

Dentro de las prioridades de acción de lo consejos de seguridad se encuentran los siguientes aspectos:

- ***Protección legal y seguridad física de los turistas :***

En este tema se articularon las acciones para la prevención de la ocurrencia de delitos contra los turistas. Se hizo la proposición de la información preventiva de seguridad física que se difunde a través folletos y cartillas, acción que propuso la estrategia de información del presente plan, así como a la contribución a la divulgación entre los actores del sector turístico.

Así mismo en desarrollo de las propuestas de la estrategia de vigilancia de atractivos y actividades turísticas, se apoyaron las gestiones descritas en el orden nacional y propendieron por el incremento de la presencia policial en las zonas turísticas en el ámbito local.

Con la Policía Nacional y las autoridades locales se coordinó la implementación de sistemas de circuitos cerrados de televisión (CCTV) en las principales áreas turísticas, de acuerdo a la problemática de los centros urbanos y los riesgos que ofrecen para el turista, esto se llevo a cabo con el fin de generar un cubrimiento estratégico de los lugares que visita el turista y generar en consecuencia una reacción contra la delincuencia, disuadiendo su accionar. Igualmente, se continua con el seguimiento a las acciones adelantadas frente al control del porte de armas en los centros urbanos.

Para efectos de la seguridad física del turista, en relación con los prestadores de servicios turísticos, se coordinaron acciones con la Policía de Turismo para la conformación de los Frentes de Seguridad Especial propuestos en los sectores turísticos urbanos, definiendo los criterios y aspectos a tratar dentro de los mismos.

Las campañas orientadas a implementar medidas de seguridad en establecimientos turísticos, fueron apoyadas desde el trabajo en comités subsectoriales y la difusión de los contenidos y recomendaciones que posteriormente divulgó la Policía de Turismo.

- ***Elaboración de un plan de comunicación con los medios:***

Para contribuir con el manejo de la imagen positiva de Colombia y las percepciones de seguridad que el turista tiene del país, es necesario un manejo de excelentes relaciones con los medios de comunicación, donde se promovieron acciones conjuntas para su fortalecimiento.

Esta acción ayudo a complementar el trabajo que se venia adelantando en otros aspectos de la seguridad turística y del sector en general, adelantando reacciones oportunas y adecuadas ante un hecho nocivo al turismo, que puedan atenuar las nefastas consecuencias que ese hecho suele traer para los destinos turísticos.

Con el fin de crear un ambiente favorable de demanda, la Policía Nacional hizo un monitoreo de las acciones que a través de hechos de violencia afectan la imagen del país. En este proceso, se pretendió difundir la idea de que Colombia no es insegura para todos los efectos turísticos y en todos los destinos.

Este esfuerzo logró cambiar la imagen del país y por ende la percepción de los turistas hacia este, se recupero en gran parte la confianza de los mercados turísticos, incrementando el número de llegadas de turistas extranjeros y mejorando la calidad de los servicios y retomando y fortaleciendo la seguridad de los viajeros.

- ***Mantenimiento de información actualizada referente a la seguridad entre los prestadores de servicios turísticos:***

En los temas de seguridad en el turismo es prioritario mantener un registro del comportamiento de las conductas que afectan a los turistas y a los destinos, con el fin de generar esquemas efectivos para combatir estas problemáticas.

Por tal razón, se promovió la inclusión de un módulo de datos de seguridad dentro del Sistema de Información Turística que lideró el Viceministerio de Turismo. Para tal fin se recopilaban datos de manifestaciones violentas y delitos que se cometieran contra los turistas, analizando las informaciones en el ámbito local y nacional, y según las características del mercado turístico, tales como motivaciones de viaje, procedencias, entre otros. Para tal fin se tomó como base las informaciones de la Defensoría del Pueblo, la Policía Nacional y el Instituto de Medicina Legal que consolido la Sala nacional de observación del delito, y especialmente los datos de flujos de visitantes y pasajeros del Departamento Administrativo de Seguridad y del Ministerio de Relaciones Exteriores.

El propósito de este módulo no fue el de reemplazar ni duplicar el trabajo que realizan las distintas instituciones, sino que pretendió presentar un solo producto especializado que fuera de fácil lectura e interpretación sobre el verdadero impacto de la problemática de seguridad en el turismo.

- **Otras acciones**

El viceministerio de Turismo, acudió a los enfoques sistémicos del desarrollo turístico propuestos en la Política sectorial. Tal es el caso del Sistema de calidad turística que ha venido liderando el Viceministerio, donde se tienen en cuenta los temas de seguridad como criterios básicos para los procesos de normalización subsectoriales y los de excelencia regional aplicados en municipios turísticos.

Estas acciones, asociadas a la creación de centros especializados de información para turistas, estructuración de sistemas para paneles de señalización, sistemas de detección y elaboración de estadísticas sobre crímenes ocurridos a turistas, información a los turistas sobre la legislación colombiana (en los puntos de entrada, terminales y estaciones, establecimientos de alojamiento y hospedaje, centros recreativos, clínicas, hospitales, festivales y celebraciones masivas) e información al turista acerca del comportamiento adecuado durante su visita (agua, alimentos, clima, medidas preventivas de robos, etc.), afianzan el desarrollo de las demás actividades relacionadas con la seguridad turística nacional.

Así mismo, puede tenerse en cuenta otras acciones, como por ejemplo la implementación de factores de seguridad que garantizan bienestar para los turistas. Estos Factores han sido tomados para este Plan Estratégico de Seguridad del Documento: Morfología de factores de seguridad priorizados¹⁹.

“Articulación de las autoridades de turismo con las autoridades de policía y el sector privado”, aunque este factor es vital para la conformación de una actividad turística integral y desarrollada, hay que saber con claridad, que este factor es un trabajo coordinado y planificado, de carácter permanente, de acciones de seguridad turística entre autoridades de los diferentes niveles de gobierno, autoridades policiales y sector privado del turismo

“Protección de los derechos y garantías de los turistas”, el cual es la gestión de la información, orientación y asistencia al turista que ha sido objeto de mal servicio o experiencias negativas, de acuerdo con la gravedad del hecho se coordina y se encamina hacia las instancias correspondientes para así brindar soluciones.

Se realiza a través del grupo de Protección al turista del Viceministerio de Turismo donde se reciben quejas y reclamos; este grupo requiere de mayor plataforma tecnológica y de personal para lograr tener mas presencia en las regiones del país, ya que el servicio está centralizado. Igualmente, la policía de turismo canaliza las denuncias que atentan contra la integridad física de los turistas.

La medición de este factor de seguridad se hace a través de estadísticas, número de quejas y reclamos solucionados, nivel de satisfacción del turista y atenuación de las alertas de viaje o travel warnings.

¹⁹ Morfología de factores de seguridad priorizados. Gustavo Adolfo Toro.

“información sobre los servicios existentes para presentar quejas y reclamos para los turistas”, es un mecanismo de información turística sobre asistencia y orientación al turista en situaciones de conflicto, riesgo y derechos del consumidor mejorando así la calidad de los servicios y de los destinos.

Actualmente este factor se está llevando a cabo a través de la generación de mecanismos impresos a través de taxistas y de información en la red. Sin embargo, hace falta masificar la información y vincular al sector privado. Los resultados de estos mecanismos serán medidos a través de estadísticas de número de personas atendidas sobre el número de ingreso de turistas internacionales, de encuestas de satisfacción y a través del número de consultas recibidas.

“Información y control de acceso a atractivos”, donde están comprendidas todas las acciones y herramientas que permiten brindar información sobre los atractivos y tener control sobre el acceso a los mismos, la información suministrada es: precio, seguridad, características, facilidades, estacionalidad, capacidad de carga, derechos y obligaciones.

Sin embargo, es necesario fortalecer la coordinación y articulación entre las autoridades responsables de la gestión, conservación de atractivos y las autoridades de turismo. En algunos casos, la información no responde a las necesidades del turista, hay escasez en el uso de tecnologías de información.

La medición para este factor se hace a través de los niveles de satisfacción del turista, la variación de precios de ingreso a los atractivos y servicios, el número de visitantes contra la capacidad de carga, número de sanciones, prestadores de servicios turísticos y el nivel de cumplimiento de normas sobre seguridad industrial.

El tema de seguridad en salud para la actividad turística tiene gran importancia, ya que un control adecuado previene riesgos de salubridad a los viajeros. Por lo tanto el factor de seguridad **“Articulación de las autoridades de salud con las de turismo para facilitar y reglamentar los aspectos de salud relacionados con los turistas”** es fundamental para un desarrollo turístico.

Este factor es un trabajo coordinado y planificado para lograr el compromiso de las autoridades de salud para desarrollar programas y políticas de salud e higiene enfocados al turismo y las acciones que las operen. Sin embargo, existe cierta problemática, pues a pesar de que existen programas micro, se ve la necesidad imperante de diseñar y desarrollar programas a nivel macro.

La medición de este factor se hace a través de plan de trabajo entre las autoridades y la medición de cumplimiento.

“Atención policial especial para turistas”, este hace referencia a la atención preferente que se brinda a los turistas tanto nacionales, como extranjeros por parte de la policía nacional, específicamente la unidad de policía de turismo desde su llegada hasta su partida. Incluyendo:

- Patrullaje motorizado preventivo por los corredores turísticos
- Orientación y protección de los turistas y de sus bienes.
- Patrullaje a pie por los principales atractivos turísticos.

La medición de este factor se hace a través de cuadros estadísticos de delitos y faltas, así como también a través de reportes emitidos por hoteles y finalmente, a través del número de policías de turismo en servicio durante las temporadas altas.

Estos factores son de gran importancia para garantizar seguridad turística en Colombia, por lo tanto la implementación de estos permiten brindar tranquilidad al viajero, cambiar la percepción de los turistas hacia el país, mejorar la competitividad de los destinos, evitar la violación a los derechos de los viajeros, es decir genera transformaciones positivas en la actividad turística; así mismo hay otros factores²⁰ que contribuyen con esta misma acción de seguridad.

- Información de ofertas turísticas.
- Control al acoso de vendedores.
- Manejo higiénico de alimentos en restaurantes.
- Normas de calidad para la prestación de servicios turísticos de aventura.
- Seguridad industrial en hoteles.
- Estándares de calidad para hoteles.
- Seguridad industrial en restaurantes.
- Control de prostitución y drogas.
- Prevención de desastres.
- Atención especial para turistas discapacitados.
- Seguridad en itinerarios en zonas rurales.
- Difusión de normas de calidad.

²⁰ Factores de cambio del turismo en el municipio de Zipaquirá. Gustavo Adolfo Toro.

6. SEGURIDAD EN CARRETERAS – RUTAS “Vive Colombia, Viaja por ella”.

“El Gobierno Nacional garantizará las condiciones de seguridad que permitan el libre movimiento por las principales troncales del país, a través de una Estrategia Integral de Seguridad en Carreteras. De esta manera, se contrarrestarán las amenazas de las organizaciones armadas ilegales y de la delincuencia común sobre las carreteras del país.”²¹

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como ente rector y promotor del turismo en el país, creó el mecanismo especializado para fomentar la seguridad en el sector, en coordinación con el Ministerio de Defensa, ya que es esta entidad la que tiene la responsabilidad de garantizar y proteger ese derecho, en el ámbito nacional, el Ministerio de Transporte, la Policía Nacional, el Ejército Nacional, la Armada y la Fuerza Aérea Colombiana.

Aparte de las acciones interministeriales propias de la Rama Ejecutiva, referentes a la ejecución operativa de la seguridad nacional, el punto de conexión para la coordinación de este aspecto es la Policía de Turismo, según la Ley General de Turismo.

Así mismo, en las estrategias del documento Conpes 3397 de 2005, se contempla el mejoramiento de las condiciones de seguridad para los viajeros, razón por la cual el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en coordinación con la Policía Nacional, estructuró este plan donde se involucró a la Policía de Turismo y a la Policía de Carreteras.

Para continuar con la ejecución de la Política de Seguridad Democrática, y para garantizar la seguridad en las carreteras, el Gobierno Nacional con el liderazgo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y con el apoyo de los ministerios de Transporte y Defensa, el Ejército Nacional, La Policía de carreteras y la Armada Nacional. diseño y llevo a cabo el programa “CARAVANAS TURÍSTICAS VIVE COLOMBIA” de la campaña “VIVE COLOMBIA VIAJA POR ELLA”, el cual se inicio a finales del año 2002. Desde su creación se ha buscado incentivar el turismo doméstico a través de siete productos: sol y playa, agroturismo, deportes y aventura, historia y cultura, ecoturismo, ciudades capitales y ferias y fiestas.

El programa surge como una estrategia a través de la cual el ejecutivo invita a los colombianos a viajar por el país y a recuperar la confianza en sus instituciones para lo cual la Policía de Carreteras y las Fuerzas Armadas custodian las carreteras que conducen a los principales sitios turísticos de Colombia.

²¹ PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA – MINISTERIO DE DEFENSA. Política de Defensa y Seguridad Democrática. Bogotá. 2003.

Así mismo, un alto porcentaje de los turistas que se movilizan en el país son colombianos, esto indica que el principal tráfico turístico en el país es doméstico. Por lo tanto, el programa ha buscado incentivar el turismo doméstico motivando a los colombianos a visitar diferentes destinos de interés turístico, incrementando así los viajes dentro del país durante las temporadas de vacaciones y puentes festivos. Así como también rescatar las vías que por razones de orden público dejaron de ser transitadas. “Los días festivos se están organizando las caravanas “Vive Colombia, viaja por ella” por las principales carreteras, con protección especial de la Fuerza Pública, para que los colombianos vuelvan a gozar de su derecho a viajar libremente por el país”²².

- Objetivos de las “Caravanas Turísticas Vive Colombia”:

1. Dinamizar la industria turística nacional.
2. Brindar a los colombianos la oportunidad de apreciar la diversidad cultural, folclórica y gastronómica que ofrecen las diferentes regiones.
3. Impulsar nuevos destinos turísticos.
4. Apoyar los destinos turísticos tradicionales.
5. Convocar a los empresarios turísticos a diseñar ofertas de viaje innovadoras y atractivas para satisfacer la creciente demanda del turismo nacional.
6. Promover la estrategia para reactivación del sector turismo articulada a la Política de Defensa y Seguridad Democrática del Gobierno Nacional, por lo cual la articulación de los ministerios de Defensa y Transporte, el Ejército, la Policía, la Armada y la Fuerza Aérea es fundamental.
7. Mejorar la rentabilidad del sector, mediante impulso en la demanda turística nacional
8. Promocionar los productos turísticos colombianos: sol y playa, historia y cultura, agroturismo, ecoturismo, deportes y aventura, ferias y fiestas y ciudades capitales con sus subproductos de compras, salud, congresos, convenciones e incentivos.
9. Promocionar las ferias y fiestas más representativas en el ámbito nacional reforzando también las ferias y fiestas a escala regional con el objetivo de fortalecer unos flujos turísticos regionales.
10. Consolidar la industria turística nacional como uno de los renglones más importantes y dinámicos dentro de la economía nacional.
11. Sensibilizar a las comunidades respecto del buen trato al turista en todos los niveles.
12. Desarrollar los lineamientos de la Política de Defensa y Seguridad Democrática.

²² Ibídem

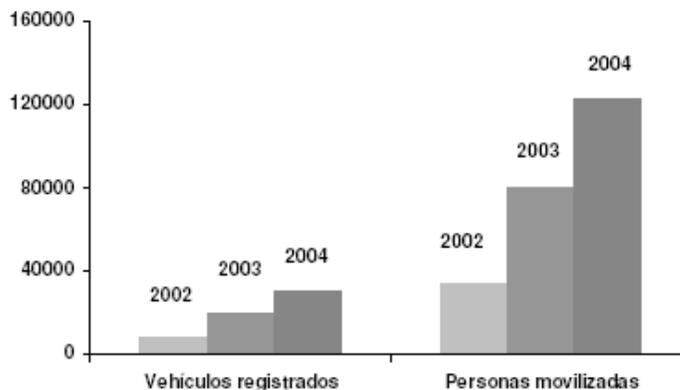
13. Consolidar el liderazgo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el campo del turismo.

Durante la implementación de las caravanas, los resultados fueron muy positivos, la estrategia se consolidó con gran éxito en poco tiempo, permitiendo que los viajeros se desplazaran con confianza por las vías del país y así mismo permitió la promoción de destinos y eventos tales como las principales ferias y fiestas. Debido a los óptimos resultados, El programa de Caravanas turísticas Vive Colombia, recibió el Premio Nacional de Gerencia de la Administración Pública y una mención especial, por medio de la cual el Departamento Administrativo de la Función Pública resalta su labor en beneficio de los colombianos.

Gracias a las caravanas turísticas, se superó el temor a viajar por carreteras. Las caravanas se convirtieron en el mayor evento dinamizador del sector turístico colombiano permitiendo la consolidación de los destinos turísticos tradicionales colombianos y dando a conocer nuevos destinos.

Los resultados de la campaña fueron contundentes. El número de viajeros terrestres aumentó de manera significativa, comprobando que la gente empezaba a viajar con mayor tranquilidad, sin la necesidad de ir en grupo y acudir a la escolta de las autoridades. La siguiente gráfica contenida en el Conpes 3397 demuestra la reactivación de la movilidad vehicular gracias a la implementación de este programa, en sus primeras etapas.

Reactivación de la movilización Vehicular: Caravanas Turísticas



Fuente: Centro de Información Estratégica Vial –CIEV-, Policía de Carreteras

Esta reactivación generó que para 2005 se cambiará las “Caravanas Turísticas” por “Rutas seguras”, en donde todos los recursos humanos y materiales que se utilizaron en las caravanas, se destinaron a garantizar la seguridad de las Rutas Seguras durante las temporadas.

Las **rutas seguras** “Vive Colombia”, al igual que las caravanas es un plan que consiste en garantizar la seguridad a los viajeros mientras que se desplazan por las carreteras del país durante las temporadas de alta afluencia de turistas, es decir, en puentes festivos y temporadas de vacaciones. La seguridad es garantizada sin necesidad que los vehículos se desplacen en caravanas. Las rutas seguras son la continuación del programa de caravanas turísticas.

Las rutas cuentan con vigilancia permanente de miembros de la Policía Nacional, el Ejército y la Armada, para que los turistas las transiten con mayor tranquilidad. “las caravanas "Vive Colombia, viaja por ella", no solamente han reactivado el turismo doméstico, sino que también han rescatado la seguridad y confianza de los colombianos, gracias al esfuerzo del gobierno con el apoyo de la fuerza pública.”²³

Durante enero 1 hasta noviembre 15 de 2008, en las 23 temporadas del año, se llevaron a cabo 519 rutas. En lo corrido del 2009 se han llevado a cabo 241 rutas seguras, en las carreteras del país.

| "RUTAS SEGURAS" TOTALES POR MES AÑO 2009 | |
|---|------------|
| ENERO | 26 |
| FEBRERO | 12 |
| MARZO | 8 |
| ABRIL | 84 |
| MAYO | 25 |
| JUNIO | 86 |
| JULIO | - |
| AGOSTO | 74 |
| SEPTIEMBRE | 12 |
| OCTUBRE | 68 |
| NOVIEMBRE | 31 |
| DICIEMBRE | |
| TOTAL | 426 |

Para las diferentes temporadas del año 2009 y sus puentes festivos. Se tiene planeadas más de 500 rutas seguras, para garantizar a los viajeros libre y seguro tránsito por las carreteras del país.

| | |
|----------------------------|---|
| Marzo 21 al 23. | Puente Festivo de San José. |
| Abril 4 al 12. | Semana Santa. |
| Abril 29 al 3 mayo. | Día del Trabajo. 42 ^a versión del Festival de la Leyenda Vallenata – Homenaje a Alfonso López Michelsen. |
| Mayo 23 al 25. | Puente Festivo de la Ascensión del Señor. |
| Mayo 28 al 31. | 34 ^a versión del Festival del Mono Núñez, “Patrimonio Cultural de la Nación” |
| Junio 13 al 15. | Puente Festivo Corpus Christi. |
| Junio 20 al 22. | Puente Festivo del Sagrado Corazón. |
| Junio 27 al 29. | Puente festivo de San Pedro y San Pablo. |
| Agosto 1 al 12. | Feria de las Flores de Medellín. |
| Agosto 4 al 9. | Fiestas aniversarias de Cartago. |
| Agosto 7. | Batalla de Boyacá. |

²³ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Oficina de Correspondencia. Bogotá, 2004.

| | |
|---|--|
| Agosto 15 al 17. | Puente festivo de la Asunción de la Virgen María. |
| Agosto 12 al 23. | 22ª Feria Internacional del Libro de Bogotá. |
| Septiembre 17 al 20 | Festival Cuna de Acordeones de Villanueva, Guajira. |
| Octubre 1 al 4. | Concurso Nacional de Bandas de Paipa, Boyacá. |
| Octubre 5 al 13. | Festival Internacional de Teatro de Manizales, Caldas. |
| Octubre 10 al 12. | Puente festivo del Día de la Raza. |
| Octubre 31 al 2 de noviembre. | Puente festivo de Todos los Santos. |
| Noviembre 14 al 16. | Puente festivo Independencia de Cartagena. |
| Diciembre 5 al 8. | Fiesta de la Inmaculada Concepción. |
| Diciembre 12 de 2009 a enero 11 de 2010. | Temporada fin de año. |
| Enero 2 al 11 de 2010. | Carnaval de Negros y Blancos, Feria de Manizales y Carnaval de Ríosucio. |
| Enero 16 al 20 de 2010. | Fiestas de Corralejas de Sincelejo. |
| Febrero 13 al 16 de 2010. | Carnaval de Barranquilla. |

BIBLIOGRAFÍA

ANNAN, Kofi. Dos conceptos de soberanía. En: The Economist. Septiembre de 1999. Página web de The Economist.

CENTER FOR INTERNATIONAL POLICY. Getting in deeper: the United States' growing involvement in Colombia's conflict. En: International policy report. Washington: Página web del Centro, 2000.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996. Bogotá: Corporación Nacional de Turismo, 1996.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1101 de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

CORPORACIÓN NACIONAL DE TURISMO DE COLOMBIA. El Caribe: Colombia. Guía turística. Bogotá: Ediciones Mayr & Cabal Ltda., 1994.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Cuatro años por los Derechos Humanos y la Paz, Bogotá: La Defensoría, 2000.

DEPARTAMENTO DE ESTADO DEL GOBIERNO DE ESTADOS UNIDOS. A safe trip abroad. Washington: Página web del Departamento, 1996.

FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA - MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO – VICEMINISTERIO DE TURISMO. Colombia: Guía Turística. Bogotá: Editora Géminis, 1998.

FUNDACIÓN ARIAS PARA LA PAZ Y EL PROGRESO HUMANO. La Policía Nacional y la seguridad ciudadana en el actual proceso de democratización de Nicaragua. En: Diálogo Centroamericano. San José: Página web de Diálogo, 1997.

GOBERNACIÓN DE BOYACÁ – SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE BOYACÁ – FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE BOYACÁ. Guía turística, Boyacá: Destino libertador. Tunja: Editorial Jotamar, 2001.

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA. Gaceta del Congreso. Senado de la República. Ponencias. Bogotá, 2000. Año IX. Nº 220. 16 de junio de 2000. Pág.2.

_____. Gaceta del Congreso. Proyectos de ley. Bogotá D.C., 1999. Año VIII. Nº 278. 27 de agosto de 1999. Pág.11.

INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES. Forensis: Datos para la vida, Bogotá: El Instituto, 2000. 197 p.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO – INGUAT. Programa Nacional de asistencia al turista. Guatemala: El Instituto, 1998.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO – VICEMINISTERIO DE TURISMO. Grupo de Protección al Turista: Base de datos investigaciones administrativas, 2009.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. Decreto 1355 de 1970, Código Nacional de Policía. Bogotá: Página web de la Policía Nacional de Colombia, 2000.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO – CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA. Brechas de satisfacción en 14 destinos turísticos. Bogotá: El Centro, 1997.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO – VICEMINISTERIO DE TURISMO. Ecoturismo. Bogotá: División de Estudios Especiales y Relaciones Internacionales, 1999.

_____. Gestión de Normalización y Control. Bogotá: División de Normalización y Control, 2000.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto No. 219 del 15 de febrero de 2000 – Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Desarrollo Económico.

_____. Estudio de competitividad del sector turismo. Bogotá: El Ministerio, 1997. Tomo III.

_____. Política turística para una sociedad que construye la paz. Bogotá: El Ministerio, 2000.

_____. Reglamentación de la Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia, 2000.

Inventario Turístico Nacional. Bogotá: Corporación Nacional de Turismo, 1986.

MINISTERIO DEL INTERIOR DEL REINO DE ESPAÑA – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO. Red Radio de Emergencia, REMER. Madrid: Secretaría General Técnica del Ministerio, página web del Ministerio, 2000.

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS. Sostenibilidad del turismo mediante la gestión de la seguridad en los lugares de destino. XVII Congreso Interamericano de Turismo: San José, 1997.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Declaración de los Derechos del Niño. Asamblea General de la Organización, Resolución 1386 (XIV) de 1959. Nueva York: Página web de la ONU.

_____. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de la Organización, 1948. Nueva York: Página web de la ONU.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Código Ético Mundial para el Turismo. XIII Asamblea General. La Organización: Santiago de Chile, 1999.

_____. Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. Conferencia Mundial del Turismo. Manila. Septiembre a octubre de 1980.

_____. Seguridad en turismo: Medidas prácticas para los destinos, Madrid: La Organización, 1997.
POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA – CENTRO DE INVESTIGACIONES CRIMINOLÓGICAS. Criminalidad 1999. Bogotá: Fondo Rotatorio de la Policía Nacional, 2000. 574 p.

POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA. La Policía Nacional en el Plan Nacional de Desarrollo. Bogotá: Página web de la Policía Nacional de Colombia, 2000.

_____. Plan Dorado. Bogotá: Fondo Rotatorio de la Policía Nacional, 1999.

POLICIA NACIONAL – DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES. Información estadística, 2009.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA - DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Cambio para construir la paz: El contexto. Bogotá: El Departamento, 1999.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Estrategia Nacional para la convivencia y seguridad ciudadana. Bogotá: La Presidencia, 1999.

_____. Plan Colombia. Bogotá: Página web de la Presidencia de Colombia, 2000.

PUBLILEGIS. Auto guía turística de Colombia. 22ª edición. Bogotá: Publicaciones Especializadas LEGIS, 2001.

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Avances y resultados de la Política sobre Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario a septiembre de 2000. Bogotá: Página web de la Presidencia de la República.