

A woman and a man with a backpack are hiking on a rocky trail in a forest. The woman is on the left, wearing a white shirt and a backpack, and the man is on the right, wearing a blue shirt and a backpack. They are both looking towards the camera. The background is a dense forest with large trees and a misty atmosphere.

# EN LA VIA PARA UN TURISMO ACCESSIBLE

**KAROL FAJARDO MARIÑO**

Directora de Análisis Sectorial y Promoción  
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

# ALGUNAS CIFRAS



Algún tipo de  
discapacidad.

OMS



15%

de la  
población  
mundial.



- Problemas crónicos.
- Envejecimiento de la población.



(RLCPD) del  
Ministerio de Salud y  
de la Protección  
Social. (abril 2018)



# EN EL MUNDO...

- 1.** Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 2.** Declaración de Manila sobre el turismo mundial de la OMT.
- 3.** Organización Internacional de Turismo Social (OITS).
- 4.** Código de Ética Mundial para el Turismo de la OMT.
- 5.** Convención de los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad de la ONU.





# EN COLOMBIA...

- 1.** Cajas de Compensación Familiar.
- 2.** Constitución Política de Colombia, artículo 52.
- 3.** Ley 300 de 1996 (artículo 35), Ley 1101 de 2006 (artículo 4), Ley 1558 de 2012.
- 4.** Política de Turismo Social: hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos (2009).
- 5.** **PST 2007 – 2010:** “Colombia destino turístico de clase mundial”  
**PST 2010 – 2014:** “Turismo factor de prosperidad para Colombia”  
**PST 2014 – 2018:** “Turismo para la construcción de la paz”



# POLÍTICA DE TURISMO SOCIAL

*Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos.*

Acceso de TODOS los colombianos al turismo

Derecho a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre.



Prioridad a aquellos segmentos de población con menores posibilidades de disfrute del turismo.





# TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS

*Turismo Accesible hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal.*

*Organización Mundial del Turismo, (2015)*

# ¿CÓMO ESTAMOS EN COLOMBIA?

## Estudio de demanda personas en condición de discapacidad

- Les acompañan en su viaje más de 5 personas (32%)
- Su último viaje fue a nivel nacional (43%)
- Viajan por motivo de ocio y para participar en eventos deportivos
- Permanecen entre siete o más noches
- Incide en la decisión de viaje un tercero (63%)
- Los servicios de guianza, entretenimiento, eventos y trasporte no alcanzaron a satisfacer las necesidades.
- Transporte aéreo se califica como lo más malo por los retos de poder llegar desde el counter hasta la silla del avión.

## FICHA TÉCNICA

Encuestas a personas en condición de discapacidad

**Estratos 3** (90%), **4** (9%), **5** (1%) y **6**. con discapacidad física, auditiva, visual y cognitiva (apoyo del padre de familia o su cuidador)

**10 ciudades.** Medellín, Barranquilla, Cartagena, Popayán, Bogotá, Pasto, Cúcuta, Pereira, Bucaramanga y Cali

**Muestreo aleatorio simple (MAS):** Muestra de 1325 personas. Población estudiada con un total de 148.489 personas. Margen de error teórico de 2.6%

**Unidades informadoras:** El mismo (72%) Familiar – Cuidador (28%)

Mayor prevalencia entre los 60 y los 69 años. Tendencia normal desde los 12 hasta los 59 años.

Pensionados (51,28%), Asalariados o independientes (43, 08%) y Dependiente o Rentista (5.64%)

**Departamentos más visitados:** Cundinamarca (Bogotá), Antioquia, Valle del Cauca y Norte de Santander.



# ¿CÓMO ESTAMOS EN COLOMBIA?

## Estudio de oferta para personas en condición de discapacidad

- El 69,4% de PST no ofrecen productos especializados.
- 91% PST transporte terrestre, 84% agencias de viajes, 64% Alojamiento y hospedaje, 59% Guías de turismo.
- Se entiende la discapacidad de manera global y limitada – los servicios con los que cuentan son principalmente para personas con discapacidad física (89%).
- 70,4% no conoce de protocolos de trato y servicio (sí = infraestructura y buena atención).
- 63% no ha tenido en cuenta las NTS.
- 89% no conocer de leyes de turismo e inclusión.
- 78% no ha oído hablar de turismo accesible.
- De los que sí, sólo hablan que es para personas en condición de discapacidad.
- Ven más los retos que las ventajas.

## FICHA TÉCNICA



**322** agencias de viajes.



**30** arrendadores de vehículos.



**49** empresas de transporte terrestre.



**404** establecimientos de alojamiento y hospedaje.



**14** departamentos.



**72** establecimientos gastronómicos.



**112** guías de turismo



**5** parques temáticos



**1.004** prestadores de servicios turísticos.



GOBIERNO DE COLOMBIA

**EN 2016 SE CREA EL PROGRAMA  
DE TURISMO ACCESIBLE**

**TURISMO RESPONSABLE**



# PLAN DE ACCIÓN DE TURISMO ACCESIBLE

*Objetivo del programa: Desarrollar estrategias para que las entidades público-privadas y entes de la cadena de valor del sector turístico, comprendan la importancia y ejecuten acciones en pro de un turismo accesible, responsable y sostenible, que permita generar espacios, destinos, servicios y productos a los cuales todas las personas sin excepción puedan acceder, utilizar y evacuar de una manera autónoma, cómoda y segura.*

## 3 EJES ESTRATÉGICOS

Capacitación y  
sensibilización

Calidad y mejora  
de la oferta

Investigación y  
articulación  
interinstitucional



# CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Capacitar, sensibilizar y divulgar la importancia, contenido y significado de Turismo Accesible a las Autoridades de Turismo, en la academia y a prestadores de servicios turísticos.



# CALIDAD Y MEJORA DE LA OFERTA

- Actualizar las Normas Técnicas sectoriales. – Requisitos de accesibilidad.
- Apoyar en el desarrollo de productos y servicios turísticos encaminados a un turismo accesible.
- Propender por el mejoramiento y adecuación de la infraestructura turística para que sea accesible, de acuerdo con la normatividad que para el efecto haya expedido el Gobierno Nacional.



# INVESTIGACIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL:



Articular acciones para el cumplimiento de la Declaración de Colombia sobre turismo accesible con los diferentes gremios del sector turístico y demás entidades que suscribieron la Declaración

Articular con otros Ministerios y Entidades estrategias para el desarrollo de un turismo accesible



A man wearing a hat and a blue shirt is sitting in a wheelchair on a paved path in a lush tropical park. He is holding a camera up to his eye, taking a photograph. The background features palm trees and a building with red and green accents. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

# RESULTADOS 2016 -2018

Sin Limites.  
Gabriel Illescas Torres. Parque del Café, Quindío

# ACCIONES CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Charlas de turismo accesible a PST en 6 municipios del programa de Turismo, Paz y Convivencia

(Necoclí, San Juan de Arama, Acandí, Capurganá, Santa Marta (camino Teyuna) y Tubo). En total 157 personas sensibilizadas.

Charlas de introducción al turismo accesible en universidades

En 18 universidades, con la asistencia de 955 personas en Bogotá, Ibagué, Medellín, Cartagena, Pereira, Armenia, Bucaramanga, Santa Marta, Barranquilla y Duitama.

Capacitación 38 Policías de Turismo en lengua de señas y 70 guías de turismo.

**En total 1.220 actores del sector turismo en 16 destinos del país**



# ACCIONES CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

## 1ER Y 2DO CONGRESO DE TURISMO ACCESIBLE



*Logrando sensibilizar a 500 personas que  
conocieron qué es turismo accesible, sus  
beneficios y diferentes prácticas a nivel  
internacional.*



# ACCIONES CALIDAD Y MEJORA DE LA OFERTA

## *Declaración de Colombia sobre Turismo Accesible*

*27 de septiembre de 2016*

### **Invitación a las partes interesadas a:**

**1. Identificar** los principales problemas en la prestación de servicios turísticos que impiden la accesibilidad en Colombia para darle su debida solución, teniendo en cuenta que esto es cuestión de responsabilidad, reputación y rentabilidad.

**2. Invertir** en accesibilidad generando una retribución para la sociedad, garantizando el disfrute del ocio, recreación y turismo para todas las personas, en todas las etapas de la vida, dando así autonomía a las personas.



**3. Convencer** a las entidades territoriales, a los empresarios turísticos y a los demás actores de la cadena productiva del sector turístico, de las ventajas competitivas de invertir y comprometerse a la accesibilidad en turismo.

**4. Promover** acciones de concientización y capacitación en un “turismo para todos” para eliminar las barreras que existen en la actitud y servicio de todos los involucrados de la cadena de valor del turismo.

**5. Contemplar** los principios del diseño universal o diseño para todos, en el momento de invertir en nueva infraestructura u optimizar la ya existente.

**6. Propender** por el diseño y desarrollo de aplicaciones tecnológicas inteligentes accesibles, para facilitar información sobre los servicios ofrecidos.



**7. Desarrollar** productos y servicios que provean experiencias y prácticas incluyentes, es decir, que sirvan a todas las personas sin excepción alguna y asegurar que estos sean de alta calidad.

**8. Actualizar** las normas técnicas sectoriales, propendiendo por la inclusión de nuevos requisitos de accesibilidad teniendo en cuenta los avances y las experiencias en el ámbito nacional e internacional.

**9. Crear** a partir de lo que ya tenemos, destinos accesibles, inclusivos y sostenibles, aunando esfuerzos entre el sector público y privado que le permitan a las personas disfrutar autónomamente sus viajes y experiencias.



# ACCIONES CALIDAD Y MEJORA DE LA OFERTA

## Convocatoria “Se busca destino turístico Accesible”

Lanzada en el 1er Congreso de Turismo Accesible realizado del 23 al 24 de agosto de 2016

**Objetivo:** *Estimular e incentivar la apropiación de los principios universales de accesibilidad que deben brindar los municipios colombianos para garantizar el acceso efectivo de todas las personas a la oferta, servicios y atractivos turísticos.*

*finalizó el 15 de mayo de 2017*

### Categorías:

Municipios con menos de 50.000 habitantes (500.000.000 en ejecución de proyecto)

Se presentaron 23 iniciativas – Se reconoció a Melgar

Municipios con más de 50.001 habitantes (750.000.000 en ejecución de proyecto)

Se presentaron 8 iniciativas – Se reconoció a Buga



# ACCIONES CALIDAD Y MEJORA DE LA OFERTA

Existen 6 Normas que cuentan con requisitos de accesibilidad

## TURISMO

**4** Normas Técnicas Sectoriales con requisitos de accesibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje.

**1** Norma Técnica Sectorial con requisitos de accesibilidad para agencias de viajes.

**1** Norma Técnica Sectorial con requisitos de accesibilidad para establecimientos gastronómicos.



# ACCIONES CALIDAD Y MEJORA DE LA OFERTA

**134 PST**  
CERTIFICADOS



**NTSH 006:** Clasificación por estrellas de establecimientos de hospedaje : **31 Prestadores**



**NTS AV 03:** Infraestructura en agencias de viajes : **82 Prestadores**



**NTS-TS 004:** Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad: **21 prestadores**



# ACCIONES CALIDAD Y MEJORA DE LA OFERTA

**Línea para el escalamiento empresarial de Bancoldex:** lideramos la apertura de una línea especial de crédito Bancóldex para apoyar la competitividad de las empresas de turismo del país, dicha línea de crédito está encaminada a generar inversión para impulsar el fortalecimiento, innovación y modernización empresarial, cuyo monto asciende a los \$45.000 millones.

- Hasta 700 millones
- DTF Efectivo Anual 0.50%
- Periodo de Gracia de hasta 3 años
- Aún está abierta



# ACCIONES CALIDAD Y MEJORA DE LA OFERTA

## INFRAESTRUCTURA



- Ordenamiento de Playas Bocagrande
- Muelle de El Cove en San Andrés
- Alameda de las Nieves en Girón
- Fonda Arriera de Salamina



### Señalización Turística

Señales con braille  
Señalización más accesible

*Implementación desde 2014*

# INVESTIGACIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Estudio de demanda y oferta para  
personas en condición de discapacidad



*Permitió conocer la situación de los prestadores de servicios turísticos en cuanto a accesibilidad y la opción de las personas con discapacidad de cómo perciben esta oferta*

Contacto con Ilunion, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, INSOR, Consejo Iberoamericano de Desarrollo, Ciudad y Construcción Accesible – CIDCCA - Best Buddies, Colombia Accesible, Asocajas, entre otros.





- **‘Revela Colombia’ – Turismo Para Todos, Revela lo Mejor de una Colombia Moderna.**



- **Traductor del lengua de señas en eventos del Viceministerio de Turismo.**

- **Coordinación con el Consejo Nacional de Discapacidad a través del enlace del MinCIT**

- **Amigos del alma (Best Buddies) apoyan en el registro de eventos del Viceministerio de turismo**

A photograph of three people standing on a path overlooking a large, calm lake. The person on the left is wearing a white shirt and a dark hat, pointing towards the water. The person in the middle is wearing a black shirt and a dark hat, sitting in a wheelchair. The person on the right is wearing a purple shirt and a pink hat. The background is a dense forest of tall trees, and a palm tree is visible on the right side of the frame. The text '¿QUÉ SIGUE EN EL CORTO PLAZO?' is overlaid in the center in white and green.

# ¿QUÉ SIGUE EN EL CORTO PLAZO?

Laguna Encantada-Cacique Ebaque,  
Angie Katherine Bautista Pardo, Ubaque, Cundinamarca

# PARA 2018 - 2019

- Manual de Buenas Prácticas y Protocolos de Servicio
- Desarrollo de jornadas de Sensibilización y Capacitación
- Diplomado Turismo Accesible
- Plan de Comunicaciones
- Seguimiento a la Declaración de Colombia sobre Turismo Accesible
- Homologación con norma internacional de Turismo Accesible
- Aplicación de requisitos de accesibilidad en infraestructura turística desarrollada por Ministerio
- Apoyo a diferentes proyectos
- Acompañamiento al programa de Turismo y deporte
- Inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turístico.



# PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE NECESITAMOS:

- Mejorar el nivel de conciencia que se tiene de la accesibilidad en el sector turístico
- Trabajar en conjunto el sector público y privado para generar cambios en destinos y servicios ofrecidos.
- Invertir en accesibilidad a través de ajustes razonables en infraestructura, capacitación y comunicación.



A woman with long dark hair, wearing a black hat and a purple shawl over a white and blue patterned blouse, smiles warmly. She is standing in front of a market stall filled with various woven goods, including colorful bags and patterned textiles. In the background, a white building with orange accents is visible under an overcast sky.

# GRACIAS

**KAROL FAJARDO MARIÑO**

Directora de Análisis Sectorial y Promoción  
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo



@KrolFajardo