



Bogotá D.C, octubre de 2022

Doctor

JUAN CARLOS RIVERA PEÑA

Secretario General

Comisión Segunda de Relaciones Exteriores, Comercio, Defensa y Seguridad Nacional

Congreso de la República

Calle 10 No. 7-50, Capitolio Piso 1

L.C.

Asunto: Respuesta Cuestionario Proposición No 26 “Debate de Control Político, situación del Turismo y la inseguridad en la ciudad de Cartagena”

Estimado Secretario,

Hemos recibido la citación al Debate de Control Político sobre el tema del asunto. Al respecto, desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo nos permitimos remitir el cuestionario, los temas de nuestra competencia:

- 1) **Que actuaciones realiza el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo frente a los altos costos de hoteles y sitios turísticos para que no se origine una baja demanda de los mismos.**

Sobre esta pregunta, se hace preciso tener en cuenta que el artículo 333 de la Constitución Política establece como principios la libertad de empresa, libre competencia y libertad económica en cabeza de todos los ciudadanos, sometidos a los límites que establezca la Ley, en tal sentido, la fijación de los precios de las tarifas en el país se encuentra a discrecionalidad del prestador de servicios turísticos. No obstante a lo anterior, la situación que se presenta en Cartagena llama la atención de esta cartera ministerial y de los órganos de control, por el desborde de la informalidad y la mala intención en el cobro excesivo de los precios que ocasionan una deficiencia para la imagen del turismo en el país.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde este Ministerio se vienen realizando jornadas de capacitación y sensibilización a los prestadores de servicios turísticos formales e informales, ciudadanía en general y entidades territoriales, dentro de las cuales se aborda la temática relativa al derecho que tienen los consumidores de conocer la

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 01 8000 958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



información completa del servicio a adquirir, y el deber que tienen de verificar los precios del servicio que adquieren antes de realizar el determinado pago.

Para lo corrido del año 2022, se han realizado 119 capacitaciones a nivel nacional en temas de formalización y normatividad turística con una participación de 10.623 asistentes, específicamente para el Departamento de Bolívar, se han realizado 4 capacitaciones con una asistencia en total de 340 participantes.

Sobre este particular, es preciso tener en cuenta que las funciones de inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios turísticos se encuentran en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2106 de 2019 y la Ley 2068 de 2020, las alcaldías municipales o distritales de conformidad con lo señalado en el artículo 315 de la constitución y de la Policía de Turismo en virtud de la Ley 300 de 1996.

2. ¿Qué planes de contingencia tiene el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en relación a los pocos servicios de recreación y cultura que se ofrecen en los paquetes turísticos y que hoy hacen menos atractivo el producto que se ofrece en Cartagena?

A través de la gestión integral de destinos turísticos, se busca entender el territorio como una organización que integra y articula a todos los actores que tienen responsabilidades y compromisos en el desarrollo turístico; en el caso del Distrito de Cartagena de Indias, se ha identificado que la entidad territorial cuenta parcialmente con las bases para la planificación y gestión del turismo, la cual sustentan bajo su vocación turística enfocados en el desarrollo de productos como turismo de sol y playa, cultura y naturaleza, en fortalecer los procesos de promoción internacional y nacional. Donde es necesario prevenir y mitigar externalidades negativas del turismo y potenciar sus impactos positivos mediante acciones permanentes que garanticen la sostenibilidad del Destino.

Desde el Viceministerio de Turismo, se han realizado mesas de planificación turística en el Distrito de Cartagena, con la finalidad de asistir técnicamente la identificación de productos turísticos iconos de la ciudad. En este sentido, la última jornada se llevó a cabo el 24 de septiembre de 2021, en las instalaciones del Hotel Almirante Estelar ubicado en el Barrio de Boca Grande. La sesión inició recordando la importancia y la necesidad de revisar la oferta turística que tiene la ciudad de Cartagena. El taller consistió en ubicar a Cartagena dentro de los mapas dispuestos para el desarrollo de la actividad de planificación, se tomaron como referencia 11 puntos en los cuales se construyó una caracterización propuesta de vocación turística para la ciudad de Cartagena, donde se identificaron todos los atractivos desde los productos turísticos de turismo Cultural, naturaleza, Sol y playa e histórico dentro del marco de la



sostenibilidad. Estos insumos se dejaron a los asistentes para que pudieran trabajar en el fortalecimiento de los productos y actividades identificadas en las 11 zonas.

La jornada fue liderada por el Viceministerio de turismo a través del programa de Gestión integral de destinos. Así mismo, participaron Fontur, Corpoturismo, Dimar, Capitanía de Puerto, Parques Nacionales, Cardique, Policía Nacional, Secretaria de participación.

Por otro lado, la estrategia de Gestión Integral de Destinos del Viceministerio de turismo, se sustenta en la Herramienta de Nivel de Desarrollo Turístico Territorial, la cual es una metodología que permite un diagnóstico autónomo desde los gobiernos locales, generando consciencia frente al nivel de desarrollo turístico territorial de acuerdo a 80 criterios relacionados con componentes de gestión del destino, sostenibilidad, infraestructura, planta turística, formación y capacitación, producto turístico, promoción y comercialización, demanda nacional e internacional, gasto promedio, ocupación hotelera, pernoctación, presencia digital y satisfacción de los viajeros. En este sentido, los territorios pueden contar con una herramienta metodológica que permita determinar el nivel de desarrollo turístico actual de un destino, a partir de la evaluación y análisis de criterios cuantitativos de oferta y demanda.

3. ¿Qué representación discursiva de la ciudad por parte de su cartera ministerial construye el turismo y bajo qué criterios en favor del turismo

Desde el análisis que se ha realizado del territorio, a través de la metodología de definición de nivel de desarrollo turístico, actualmente el Distrito debe propender por desarrollar acciones e iniciativas orientadas a la conservación y protección de los recursos naturales y la biodiversidad, y a la preservación, teniendo en cuenta que la oferta turística del Distrito está creciendo exponencialmente y debe apropiarse de criterios para la sostenibilidad, salvaguardia y promoción del patrimonio natural y cultural.

Sí bien Cartagena es un destino predilecto para el turismo nacional e internacional, se ha recomendado técnicamente desde el Viceministerio enfocar los esfuerzos de las entidades gubernamentales de la región a reorientar el destino, lo cual significa que, la oferta turística del destino se encuentra en un buen nivel de desarrollo, sin embargo, la llegada de visitantes se encuentra estancada y los esfuerzos para atraer nuevos turistas no tienen una respuesta extraordinaria. El destino se ve afectado por los impactos de la actividad y las externalidades negativas que pueden darse por un fenómeno de sobreoferta, por lo que puede tener problemas para alcanzar altos niveles de ocupación, afectando el ingreso de los inversionistas y el comportamiento de la población local en relación al turismo.



4. ¿Quiénes son los actores que participan en la elaboración de la representación discursiva en pro del impacto positivo del turismo en Cartagena?

Los actores turísticos que deben participar en la gestión del desarrollo turístico de Cartagena son tanto públicos como privados, donde radica la importancia de la articulación interinstitucional para el desarrollo sostenible de este destino. Principalmente la Alcaldía de Cartagena y Corpoturismo son los encargados del desarrollo de la política pública a nivel distrital, también son responsables de trabajar con los prestadores formales en su acompañamiento y promoción, y acompañar a los operadores informales hacia la formalidad, en concordancia con la Ley 1801 de 2016 y la Ley 1480 de 2011, para lo cual deben generar acciones conjuntas con la Policía Nacional - Inspectores de Policía – Policía de Turismo y Cámara de Comercio.

Los otros actores, relevantes para el desarrollo turístico regional son los gremios turísticos, asociaciones comunitarias, guías de turismo, prestadores de servicios turísticos, redes turísticas, comunidad en general y finalmente los turistas.

Asimismo, el Viceministerio de Turismo es la instancia que determina y da lineamientos frente a cómo abordar la política pública en turismo, generando acciones que den garantías de actuación a las entidades territoriales para el fomento de la industria, es por eso que en los últimos años se han consolidado políticas en relación a la sostenibilidad, la cultura y la Infraestructura, y se ha fortalecido la normatividad turística para tener un campo de actuación frente a medidas de mitigación, que se deben tomar en la protección de los destinos turísticos, establecidas por la Ley 2068 de 2020.

5. ¿Cómo se podría elevar el nivel de compromiso de los diferentes actores turísticos con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos frente a la prestación del servicio al turista?

A través de la generación de cultura alrededor de la importancia turística sostenible en el territorio; ya que, si se determina la necesidad de cuidar y promover el turismo así como el patrimonio existente en el territorio, así como la necesidad de cuidar y respetar al turista, es posible identificar la necesidad de acatar cada uno de estos instrumentos para mejorar la prestaciones de servicios turísticos en Cartagena.

6. ¿Es posible implementar convenios interadministrativos para facilitar la preparación pertinente de los diferentes actores que participan en el servicio de turismo con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral, así como de incrementar sus posibilidades



Si es posible implementar este tipo de convenios, sin embargo no se puede estandarizar un modelo de convenio ya que es necesario estudiar las necesidades propias de los actores así como las regiones con sus características propias; si bien, desde el Viceministerio de Turismo se ha buscado generar alianzas interinstitucionales y de cooperación, la implementación y ejecución de los convenios dependerá de la voluntad de las entidades territorial para su desarrollo.

7. ¿Que labores ha realizado el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo frente a los cobros excesivos a los turistas que hoy son noticia nacional en todos los medios?

Es preciso tener en cuenta que, las funciones de inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios turísticos se encuentran en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2106 de 2019 y la Ley 2068 de 2020, las alcaldías municipales o distritales de conformidad con lo señalado en el artículo 315 de la Constitución y de la Policía de Turismo en virtud de la Ley 300 de 1996.

En cumplimiento de dichas funciones, y con el acompañamiento técnico del Ministerio en temas de formalización turística, en el año 2022 se han realizado 21 operativos a 185 prestadores de servicios turísticos, obteniendo como resultado el cierre de 2 establecimientos. Para el Departamento de Bolívar, se realizaron 3 operativos a 60 prestadores de servicios y el cierre de 1 establecimiento.

8. ¿Con el propósito de frenar los abusos relacionados con los cobros excesivos, las malas prácticas comerciales. La publicidad engañosa, (las mojarras, el tema de los masajes y la prueba de las ostras), y brindar mayor seguridad a los turistas en Cartagena ¿Qué planes de sensibilización ha creado esta cartera ministerial con la finalidad de erradicar dichos abusos y mejorar la competitividad del turismo en Cartagena?

El Ministerio en coordinación con la Red de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, la Alcaldía de Cartagena, la Policía de Turismo, Bomberos y Migración Colombia, junto con los prestadores de servicios de Cartagena, definieron y ejecutaron una serie de acciones para prevenir que se sigan registrando actividades irregulares en las playas más importantes y cercanas al casco urbano de la ciudad.

Durante tres días, se acompañaron las reuniones en las que participaron cerca de 60 representantes de más de 10 entidades, entre ellas varias autoridades locales que confirmaron su interés en el diagnóstico, análisis y soluciones a esta problemática.



Entre las actividades irregulares sobre las cuales se tomaron acciones están el alojamiento y hospedaje en zonas de bajamar; el hospedaje al turista con exceso de señales que limitan y afectan negativamente la experiencia; y el no informarle adecuadamente o confundir al cliente con el precio total de servicio antes de que este los adquiriera.

Las acciones formuladas en el marco de las jornadas lideradas por el Ministerio de Comercio incluyeron la coordinación de actividades de capacitación en buenas prácticas comerciales, autorregulación y sensibilización frente a la importancia de garantizar la calidad del servicio.

También se realizó la sensibilización a 197 personas prestadoras de servicios turísticos en temas relacionados con la normatividad turística y el derecho del consumidor. Estas jornadas realizadas en la capital de Bolívar, incluyeron entrevistas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC, que permitieron firmar 50 Órdenes de Compromiso de Cumplimiento de la Normatividad Turística, Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y cese preventivo de la comercialización de servicios turísticos.

Las preguntas 9 y 10 se responden de manera conjunta:

9. ¿Frente a la ola de la inseguridad que afecta a la ciudad del Cartagena, desde el Ministerio ¿Qué planes estratégicos en consonancia con el artículo 113 de la CN (principio de colaboración armónica), ha realizado en conjunto con la Policía Metropolitana de Cartagena y la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, para mitigar el impacto negativo que se desprende del alto índice de criminalidad y que afecta de forma directa el turismo en Cartagena?

10. Con el propósito de frenar los abusos con los cobros excesivos, las malas prácticas comerciales, La publicidad engañosa. (Las mejoras, el tema de los masajes, la pruebita de la ostras), y brindar mayor seguridad a los turistas en Cartagena. ¿Qué planes de sensibilización ha creado esta cartera ministerial con la finalidad de erradicar dichos abusos y mejorar la competitividad del turismo en Cartagena

El pasado 26 de septiembre de 2022, se convocó a mesa de trabajo en la que participaron integrantes del MinCIT (Integrantes Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional) como de la Policía de Turismo (Coronel Javier Castellanos (Subdirección de Servicios Especiales) y Coronel Jenny Franco (Jefe del Área de Protección de Turismo y Patrimonio Nacional)) a efectos de abordar entre otros temas, los asociados con temas de seguridad en las cuatro ciudades priorizadas por el Señor Ministro de Comercio, Industria y Turismo como lo son Cartagena, Santa Marta, San Andrés y Providencia, informándose lo siguiente:

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 01 8000 958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



Para lo que resta del año 2022 y con el objetivo de abordar acciones en materia de impacto a la comunidad y al sector turístico, se diseñó plan de trabajo el cual se desarrollara en las ciudades priorizadas, el cual se constituye en plan piloto que de acuerdo a los resultados obtenidos se replicaran sus buenas prácticas en el año 2023 en el territorio nacional.

A continuación, se presentan las cuatro (4) líneas de intervención, los cuales se subdividen en quince (15) tareas que integran dicha herramienta (Se adjunta documento):

- Despliegue Operacional:
 - Análisis situacional del sector turístico y cultural, realizando la pertinente caracterización de delitos que permite la intervención de actividades de inteligencia, prevención, investigación y demás comportamientos.
 - Mesas de trabajo interinstitucionales con autoridades con el propósito de establecer corresponsabilidades y ofertas de valor.
 - Identificación de conductas con mayor recurrencia a efectos de establecer acciones.

- Prevención:
 - Vinculación ciudadana y fortalecimiento de frentes de seguridad
 - Mesas de trabajo interinstitucionales con autoridades con el propósito de establecer corresponsabilidades y ofertas de valor.
 - En zonas costeras dar continuidad a campañas como Civiplayas, Quiero mi ciudad con la finalidad de promover espacios de protección a zonas de interés turístico aunado a promoción de actividades de sostenibilidad, manejo de recursos naturales y economía circular.
 - Realización de actividades de difusión a través de diversos medios de comunicación, asociado a la socialización de cada una de las actividades y campañas desarrolladas por especialidad.

- Vigilancia y control:
 - En coordinación con capitanías de puerto, efectuar acciones en puertos marítimos asociados al acompañamiento de autoridades ambientales en pro de la prevención de afectación de ecosistemas, aunado a lo anterior, realizar articulación con la CAR y Parques Naturales para la realización de acciones de control en zonas de su injerencia.



- Participación activa en Comités Departamentales de Seguridad Turística, aunado a espacios adicionales como comités de vigilancia estratégica, táctica y operacional en los cuales se optimizan la convivencia y seguridad ciudadana en el sector turístico
 - Presentar en los Planes de Desarrollo Municipal y en los Planes Integrales de Seguridad y Convivencia Ciudadana (PISCC) proyectos de fortalecimiento.
 - Remisión oficial de información suministrada por fuentes humanas, como insumo para contrarrestar acciones delincuenciales y que afectan la convivencia ciudadana
 - Adelantar acciones de prevención por delitos de ESCNNA en el contexto de viajes y turismo
 - Verificación de requisitos para la prestación de servicios turísticos.
 - Realización de acciones de disuasión, vigilancia y control con seccionales de tránsito, ejército y armada.
- Reporte de resultados
- Informes ejecutivos mensuales en los cuales se vinculen sobre las acciones previamente enunciados, sus resultados y evidencias.

11. ¿Sabe este ministerio a la fecha cuales son las actuaciones de tipo delictivo más suscitadas en lo referente a las situaciones de insatisfacción de propios turistas?

Teniendo en cuenta que el conocimiento de las actuaciones delictivas no es competencia de esta cartera ministerial, nos permitimos dar traslado al Ministerio de Defensa.

12. Que apoyo le ha prestado el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a la ciudad de Cartagena de Indias encaminado a realizar capacitaciones relacionadas con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) frente a los diferentes actores del turismo en Cartagena

Teniendo en cuenta que la función del Viceministerio de turismo se centra en concertar, ejecutar y evaluar la política turística, así como los planes y programas derivados de esta, en conjunto con las entidades competentes de los sectores privado y público, con el fin de mejorar la competitividad y sostenibilidad de los productos y destinos turísticos, y promover el turismo doméstico y receptivo, las capacitaciones relacionadas con la Ley 1480 de 2011 le corresponden a la Superintendencia de Industria y Comercio, razón por la cual nos permitimos trasladar esta pregunta.



**MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO**

Sin otro particular, esperando haber dado respuesta a sus inquietudes, les envío un respetuoso y cordial saludo.

Cordialmente,

**ARTURO BRAVO
VICEMINISTRO DE TURISMO
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE TURISMO**

Proyectó: Monica Leonel