

# Personería Distrital de Medellín

Por tus derechos, más cerca

## Situaciones de Derechos Humanos de los turistas:

Una mirada a la seguridad turística en la Comuna 14 - Poblado y la Comuna 10 - Candelaria del Distrito de Medellín.



Situación de Derechos Humanos de los turistas: una mirada a la seguridad turística en la Comuna 14 – Poblado y la Comuna 10 - Candelaria del Distrito de Medellín.

Facultad de Administración Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

Medellín, septiembre 2023





Por tus derechos, más cerca



#### **EQUIPO PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN**

#### William Yeffer Vivas Lloreda

Personero

Personería Distrital de Medellín

#### Carlos Calle Galvis

Director Observatorio de Turismo Personería Distrital de Medellín

#### **Eduard David Mosquera Porras**

Profesional

Personería Distrital de Medellín

#### María Paula Duque León

Profesional

Personería Distrital de Medellín

#### Equipo de Investigación

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

#### Yeffersson Camilo Monsalve Barragán

Investigador principal

#### Catalina Pérez Mesa

Coinvestigadora

#### Luz Helena Naranjo Ocampo

Coinvestigadora

#### Leiman Julieth Sánchez Betancur

Auxiliar de investigación

#### Diego León Leal Arias

Auxiliar de investigación

#### Marisabel Peñaloza Llorente

Auxiliar de investigación



#### **TABLA DE CONTENIDO**

Tabla de Contenido	. 7
Índice de Tablas	. 9
Índice de Figuras	. 9
Presentación	. 15
El Lugar de los Derechos Humanos en el Turismo	. 15
· Derechos Comprometidos en la Actividad Turística	. 18
Derechos laborales	. 18
Aprovechamiento del tiempo libre y derecho a la recreación	. 23
Derecho a la libertad de circulación y residencia	. 24
Otros Derechos Relacionados	. 27
Sobre la Protección de Atractivos Turísticos	. 28
· De las Sanciones	. 30
Impactos del Turismo en los Derechos Humanos: El Reto de Conciliar entre	e el
Desarrollo del Sector Turístico y la Colisión de Derechos	. 43
· Pautas de Interpretación a Tener en Cuenta	. 46
La Seguridad Turística como Elemento Central en la Gestión de Destinos	
Turísticos y la Protección de los Derechos Humanos de Residentes y	
Visitantes	. 48
· Antecedentes Normativos Internacionales y Nacionales sobre la Seguri	idac
· Turística	. 59
· Política Pública de Turismo para Medellín	.72
Situación de los Derechos Humanos de los Turistas: Una Mirada a la	
Seguridad Turística en la Comuna 14 – Poblado y la Comuna 10 - Candelar	ia
del Distrito de Medellín	.76
· Contexto Local	.76
Medellín: Ciudad posicionada dentro de los mejores destinos turísti	cos
del país	.76
· Hacia un Nuevo Modelo de Gestión Turística: Medellín, Destino Turístic	0
Inteligente	. 84
Los retos en la gestión del destino	. 85
Inventario Turístico de las Comunas 10 y 14 del Distrito de Medellín	. 86



· Inventario Turistico de la Comuna 10	. 90
· Inventario Turístico de la Comuna 14	. 92
Situaciones que Vulneran los Derechos Humanos de los Visitantes que Lle	gan
a la Ciudad	. 93
Ruta Metodológica	. 106
· Sobre el Diseño	. 106
· Los Objetivos Propuestos	. 106
· Sobre el Proceso y las Técnicas de Recolección de Información	. 107
Hallazgos y Recomendaciones	. 112
· Sobre el Lugar de los Derechos Humanos en el Turismo	. 112
· Sobre la Necesidad de Abordar las Problemáticas del Turismo con el	
Enfoque Diferencial de la Seguridad Turística	. 114
· Del Trabajo Articulado y Coordinado entre los Actores Relacionados co	n
· Derechos Humanos y Turismo	. 116
Sobre la Seguridad Turística en la Comuna 10 y la Comuna 14	. 118
Control y Prevención de los Prestadores de Servicios Turísticos	. 122
Campañas de Sensibilización sobre Seguridad Turística a los Prestadores	de
Servicios Turísticos	. 125
Difusión de la Normativa Turística Vigente a Prestadores de Servicios	
Turísticos	. 127
Vigilancia de Atractivos Turísticos: Estrategias y Acciones para Garantizar	su
Protección	. 131
· Atractivos turísticos con vigilancia de la Policía de Turismo	. 131
· Estudios de capacidad de carga en los atractivos turísticos	. 132
· Programas para Fomentar la Cultura Ciudadana Turística	. 133
Fortalecimiento de la Información y Orientación al Turista en los Destinos	
Turísticos	. 136
· Canales y Medios Utilizados para Orientar al Turista con Relación a la	
Protección de sus Derechos Humanos, Rutas de Atención, entre otros	. 136
Recomendaciones para la Política Pública de Turismo de Medellín	. 137
Fortalecimiento Institucional personería Distrital	.138
Fortalecimiento del presupuesto de la Personería Distrital	.138
Papel de la Comunicación Pública en la Gestión de Riesgos Asocia	ıdos



a la Práctica Turística	138
Observatorio Turístico de la Personería	139
Sistema Unificado de Información Turística: inclusión de un nuev	O
indicador	139
Gestión del Conocimiento	140
Innovación y Tecnología Aplicada a los Procesos y Acciones de	
Intervención	141
Ampliación de la Cobertura y Radio de Acción de los Avistamien	os o
Salidas de Campo	142
·Recomendaciones para el Distrito Medellín	142
Articulación y coordinación institucional	142
Policía de turismo	144
Política Pública con perspectiva de derechos humanos	144
Promoción de la responsabilidad social empresarial y turismo	
responsable	146
Referencias	147
ÍNDICE DE TABLAS	
	10.2
ÍNDICE DE TABLAS  Tabla 1 Ficha técnica	103
	103
	103
Tabla 1 Ficha técnica	103
Tabla 1 Ficha técnica	
Tabla 1 Ficha técnica	31
Tabla 1 Ficha técnica  ÍNDICE DE FIGURAS  Figura 1 Marco Normativo Internacional	31
Tabla 1 Ficha técnica  ÍNDICE DE FIGURAS  Figura 1 Marco Normativo Internacional  Figura 2 Marco Constitucional	31 32 33
ÍNDICE DE FIGURAS    Figura 1 Marco Normativo Internacional	31 32 33
<ul> <li>Tabla 1 Ficha técnica</li> <li>ÍNDICE DE FIGURAS</li> <li>Figura 1 Marco Normativo Internacional</li> <li>Figura 2 Marco Constitucional</li> <li>Figura 3 Marco Legal Nacional</li> <li>FIGURA 4 Decretos Reglamentarios</li> </ul>	31 32 33
<ul> <li>Tabla 1 Ficha técnica</li> <li>ÍNDICE DE FIGURAS</li> <li>Figura 1 Marco Normativo Internacional</li> <li>Figura 2 Marco Constitucional</li> <li>Figura 3 Marco Legal Nacional</li> <li>FIGURA 4 Decretos Reglamentarios</li> <li>Figura 5 Impactos del Turismo y su relación con los ODS</li> </ul>	31 32 33 42 43



Figura 8	Acuerdos municipales	63
Figura 9	Ingreso anual de pasajeros por punto migratorio José María	
Córdova.		71
Figura 10	Distribución de visitantes extranjeros por motivo de viaje 2022	73
Figura 11	Histórico de porcentaje de ocupación mayo 2010 a 2023	75
Figura 12	Ocupación hotelera en Medellín	76
Figura 13	División administrativa de Medellín	80
Figura 14	Llegada de turistas nacionales e internacionales	82
_	Ocupación hotelera Comuna 10 y Comuna 1414	
Figura 16		85
Figura 17	Sitios de interés turístico en la Comuna 14 de Medellín	86
Figura 18	Hurtos Comuna 14.	88
Figura 19	Hurtos Comuna 10.	89
Figura 20	Procedencia de personas hurtadas	91
Figura 21	Riñas Comuna 14	92
Figura 22	Riñas Comuna 10	94
Figura 23	Lesiones personales Comuna 10	95
Figura 24	Lesiones personales Comuna 14	96
Figura 25	Muertes violentas a visitantes internacionales	97
Figura 26	Ingreso a CTP	98
Figura 27	Actores que se relacionan con la Personería Distrital de Medellín	n. 111
Figura 28	Gentrificación Comuna 14	115
Figura 29	Claves para disfrutar a Medellín (aeropuerto internacional).	
-Izquierdo	J	124
Figura 30	Rutas de atención ante posibles inconvenientes presentados a	los
visitantes	s. – Derecha	124

# PRIMERA PARTE





#### **PRESENTACIÓN**

En los últimos años, el auge del turismo en el Distrito de Medellín ha motivado la llegada de visitantes de diferentes partes del mundo, lo cual no solo ha traído beneficios económicos y ha visibilizado la oferta de sus productos y servicios turísticos, sino que también ha instalado en el debate público problemáticas asociadas a la seguridad turística y la vulneración de los derechos humanos de visitantes y comunidad receptora. Estas vulneraciones están en su mayoría inscritas en asuntos de seguridad y problemas asociados con la convivencia ciudadana, razón por la cual, la Personería de Medellín, a través del Observatorio de Turismo, ha venido atendiendo dicho fenómeno, generando datos al respecto y, a su vez, consolidando planes de acción para atender las problemáticas que giran en torno al turismo y los derechos humanos. Convencidos de que el componente de la seguridad es un factor indispensable para garantizar la competitividad de los destinos turísticos y el cumplimento de los derechos humanos, se presenta este estudio que tiene como propósito analizar las situaciones de vulneración de los derechos humanos y la afectación de la seguridad turística en la Comuna 14- Poblado y la Comuna 10 – Candelaria del Distrito de Medellín en los años 2021-2023, identificar el marco jurídico y los actores vinculados al sistema turístico, y analizar sus mecanismos de interacción con el sector público para atender aquellas situaciones de vulneración de los derechos humanos presentes en dichas comunas. Finalmente, se proponen algunas recomendaciones que servirán de insumo para el proceso de actualización de la política pública de turismo de Medellín que actualmente se viene adelantando.

En esta investigación, se entiende el turismo como un fenómeno de relaciones humanas anclado a un sistema complejo, el cual requiere la integración de cada uno de los actores de su cadena de valor en interacción con el entorno interno y externo para identificar y gestionar factores de competitividad como la seguridad turística, en algunos casos trabajada desde el enfoque del Turismo responsable. De la misma forma, se asume la perspectiva de Derechos Humanos en todos sus análisis, abordando todo el espectro de derechos reconocidos por Colombia, tales como: derechos civiles y políticos, económicos, sociales y culturales, así como aquellos derechos denominados colectivos y del medio ambiente. Desde la categoría de Seguridad turística, se orienta el análisis de los resultados a partir de las variables control y prevención de los prestadores de servicios turísticos, vigilancia de atractivos y de actividades turísticas, fortalecimiento de la información y orientación al turista en los destinos turísticos y promoción y divulgación; las cuales se sustentan en el Plan Estratégico de Seguridad Turística de 2016.



Los lectores encontrarán en la primera parte del informe un análisis de la actividad turística desde la mirada o la perspectiva de los Derechos Humanos; bajo esta forma de interpretar el sector turístico, se ilustra la relación que existe entre ambos campos (derechos y turismo) describiendo el contenido y el alcance de derechos como la recreación, la libertad de circulación y movimiento, el uso del tiempo libre y el derecho al descanso, entre otros derechos humanos. Luego se identifican los impactos del turismo en los derechos de los visitantes y las personas receptoras en los lugares de destino seleccionados.

Posteriormente, se brinda una contextualización del fenómeno del turismo en un período de tiempo delimitado entre los años 2021 y 2023, lo que permite comprender el comportamiento de éste después de la pandemia generada por el COVID- 19, haciendo especial énfasis en el distrito de Medellín y sus dinámicas turísticas en la Comuna 10 y la Comuna 14. Más adelante, se brinda una mirada del fenómeno turístico entendido como una parte de un sistema complejo, se identifica el entramado de actores que hacen parte de dicho sistema y se hace una aproximación al concepto de seguridad turística como categoría central que debe estar presente en todos los estudios relativos a turismo, derechos humanos, seguridad y convivencia.

En los siguientes capítulos, se comparten los aspectos metodológicos que guían el presente informe, así como los principales hallazgos y recomendaciones para tener en cuenta en el proceso de diseño y actualización de la política pública de turismo para el distrito de Medellín.

#### EL LUGAR DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL TURISMO

¿Cuál es el lugar de los derechos humanos en el turismo? ¿Qué relación existe entre los derechos humanos y el turismo? ¿Cuáles son los derechos que están comprometidos en la relación entre turistas y personas receptoras o comunidad local receptora en el desarrollo de la actividad turística? ¿Cuáles son los mecanismos de protección de tales derechos y cómo se protegen los atractivos turísticos?

Indagar sobre el lugar de los derechos humanos en un sector de la economía que tradicionalmente ha sido entendido como un factor positivo de desarrollo en los países y una línea estratégica de alto impacto en la mayoría de agendas políticas de los gobernantes sería innecesario o redundante, cuando una de las máximas del turismo es la contribución al crecimiento económico, el intercambio cultural entre los pueblos y el disfrute del derecho al descanso que tienen todas las



personas. Estos objetivos, en sí mismos, son ya desarrollos de derechos humanos, y, por lo tanto, no ameritan mayores análisis más allá de lo expresamente consagrado en los marcos normativos vigentes.

Sin embargo, con el incremento del turismo en el mundo, especialmente después de la pandemia provocada por el COVID 19, en la cual los flujos de turistas aumentaron considerablemente tras pasar varios años de confinamiento y abrir las fronteras para la libre circulación, los impactos en el sistema turístico en su conjunto, entiéndase la oferta y la demanda turística, la superestructura, la infraestructura turística y la comunidad receptora, sumado a las capacidades de carga de los lugares visitados que se encuentran actualmente desbordadas, y el complejo entramado de relaciones y tensiones que se tejen entre turistas y residentes, hacen que la pregunta sobre el lugar de los derechos humanos en el turismo cobre más relevancia hoy que en ningún otro momento de la historia. Por lo tanto, es necesario centrarse en las personas más que en la actividad turística en sí, en la protección de los bienes y el ambiente frente al consumo desmedido que los impacta, y en la seguridad humana de todos los actores involucrados de manera que se les pueda garantizar el pleno goce de los derechos, deberes y libertades.

Durante el segundo trimestre de 2020, el 96% de los destinos turísticos tuvo algún tipo de restricción en los viajes, y el 72% cerró completamente sus fronteras al turismo internacional debido a la pandemia de la COVID –19 (Organización Mundial del Turismo, 2020).

Estas medidas restrictivas que impidieron el desplazamiento de los viajeros en todo el mundo por la pandemia, dejaron en evidencia la necesidad de que los destinos se preparen para desarrollar una actividad turística más responsable con el medio ambiente, equitativa con las comunidades de base local y económicamente viable, teniendo en cuenta las nuevas demandas y condiciones de un turista más consciente del entorno y las dinámicas locales.

Tras la pandemia, el sector turístico, experimentó una recuperación vertiginosa, y Colombia no fue ajena a los flujos crecientes y nuevas tendencias, algunas de las cuales se hicieron visibles en Medellín, como la recepción de los denominados nómadas digitales, conocidos como jóvenes viajeros, productivos laboralmente, que realizan trabajo remoto desde cualquier lugar del mundo.

La recuperación del turismo a nivel mundial es alentadora. Según cifras de la OMT a través del Barómetro (2023), las llegadas internacionales alcanzaron el 80% de los niveles anteriores a la pandemia en el primer trimestre de 2023, con aproximadamente 235 millones de turistas que

• • • • • •



hicieron viajes internacionales, duplicando la cifra que en el mismo período de 2022. Según datos de la misma entidad, durante 2022, hubo más de 960 millones de desplazamientos internacionales de turistas, lo que representa dos tercios (66%) de las cifras antes de la pandemia. Sin duda, una de las regiones con mayor crecimiento durante este año ha sido América, alcanzando casi el 85% en comparación con el 2019. Las proyecciones de la OMT, indican que para diciembre del 2023 se llegue a un -5% en todo el mundo en comparación con el 2019. (Organización Mundial del Turismo, 2023).

En Colombia, según datos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – MinCIT (2023), durante el 2022 hubo un aumento del 56,6% en el turismo receptivo en comparación con las cifras de 2021. Según la misma entidad, el gasto turístico pasó de 25,7 billones de pesos en 2021 a 40,2 billones en 2022. Otra cifra destacada por el MinCIT (2023) citando a la Cuenta Satélite de Turismo, es que durante el 2022 se recibieron un total de 3,2 millones de visitantes, en comparación con 1,6 millones en 2021, lo que representa un aumento del 103,3%. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2023)

De acuerdo con ForwardKeys citado por el medio El País (2023), se proyecta un aumento del 34,6% en el número de reservas internacionales en Colombia en comparación con el mismo período de 2022. Se esperan 430,549 reservas para el período mayo a octubre de 2023. Esta misma entidad destaca que Estados Unidos, España y Chile tienen más del 48% de las reservas hacia Colombia, mientras que Bogotá, Medellín y Cartagena participan con más del 90% de las reservas internacionales, siendo la capital de Colombia la que concentra casi 60% de las reservas. (El País, 2023)

De acuerdo con lo anterior, es imperativo repensar la gestión actual del turismo para proponer una gestión integral con perspectiva de derechos humanos, que ponga a las personas en el centro de todos los análisis y regulaciones y considere a los turistas como titulares de derechos y deberes. Además, se debe recordar que la actividad turística se constituye en un medio para el ejercicio de los derechos comprometidos y no a la inversa.

#### Derechos Comprometidos en la Actividad Turística Derechos laborales

En el ámbito internacional, el Código Ético Mundial para el Turismo adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT en 1999; en su artículo 7, numeral 2, enuncia los derechos que están comprometidos en la actividad turística de la siguiente manera:



El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (Organización Mundial del Turismo, 2020)

El artículo 7 en mención del Código Ético, protege y garantiza los derechos de las personas denominadas turistas o visitantes y a su vez, el artículo 9, enuncia los derechos laborales pero enfocados para la población de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico así:

- 1. Bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino, se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo.
- 2. Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social. (Organización Mundial del Turismo, 2020)

Como se observa, dicho Código toma como referentes jurídicos para sus lineamientos y recomendaciones, algunos de los tratados internacionales más importantes en materia de Derechos Humanos, tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos desarrollada posteriormente por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos económicos, Sociales y Culturales; alineando de esta forma sus postulados con la funciones misionales de la Organización Mundial de turismo (OMT) y el marco de gobernanza de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), sistema universal de derechos humanos del cual hace parte.

Para el caso colombiano, la Constitución Política haciendo uso del bloque de constitucionalidad, incorpora en su articulado esos derechos consagrados en los tratados internacionales y le otorga a cada grupo una posición diferenciada denominándolos en cada capítulo como fundamentales, económicos, sociales y culturales y colectivos y

1



del medio ambiente. La actividad turística en particular no está por fuera de dicho campo regulatorio y toma de dichas fuentes jurídicas un amplio catálogo de derechos constitucionales y deberes que se constituyen en el marco de los límites y las posibilidades para su correcto funcionamiento.

El recorrido por algunos artículos constitucionales y legales que a continuación se presenta, pretende ilustrar con mayor amplitud cuáles son esos derechos que se encuentran comprometidos en el turismo, hasta dónde pueden interactuar los diferentes actores del sistema turístico, qué aspectos deben tener en cuenta los tomadores de decisiones en dicho sector o qué mecanismos se tienen previstos para su regulación y control. Por ejemplo:

El artículo 25 de la Constitución consagra el trabajo como un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. "Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas". (Constitución Política, 1991)

A su vez, el artículo 53 estipula que el Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El Estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores. (Constitución Política, 1991)

Para Luis Alberto Torres, director del Observatorio del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad Libre, "A partir de la incorporación de los derechos laborales y de la seguridad social en los textos constitucionales de Colombia y Latinoamérica, estos adquieren el rango de supra legales,



con lo cual nace una visión de entender el trabajo conjugado con la dignidad humana". (Torres, 2023)

La Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia ha definido el derecho al descanso con alcance para los trabajadores así:

Uno de los derechos fundamentales del trabajador, es el derecho al descanso. El derecho de todo trabajador de cesar en su actividad por un período de tiempo, tiene como fines, entre otros, permitirle recuperar las energías gastadas en la actividad que desempeña, proteger su salud física y mental, el desarrollo de la labor con mayor eficiencia, y la posibilidad de atender otras tareas que permitan su desarrollo integral como persona. El descanso está consagrado como uno de los principios mínimos fundamentales que debe contener el estatuto del trabajo y, por ende, debe entenderse como uno de los derechos fundamentales del trabajador. (Corte Constitucional, 2005)

Si bien en dicha enunciación legal se hace referencia expresa al derecho al trabajo y las prestaciones que tienen los trabajadores en el desarrollo de un contrato laboral, la OMT reconoce que el turismo desempeña un rol protagónico en los tiempos de descanso y vacaciones de todo trabajador y que es en estos períodos donde la dinámica de oferta y demanda turística cobra sentido.

El mercado del sector turístico ha sabido aprovechar el disfrute de estos derechos al descanso y las vacaciones remuneradas, para diseñar sus planes estratégicos de mercadeo y ventas en esos espacios, estructurando en torno a ellos un ciclo de consumo turístico de acuerdo con las épocas de temporadas altas y temporadas bajas o tiempos de mayor o menor afluencia de turistas. Lo anterior no obsta para que otros grupos de personas que se encuentran por fuera de las lógicas del derecho laboral no circulen libremente por los territorios en calidad de turistas y ejerzan sus derechos al uso del tiempo libre, la recreación y el acceso a la cultura de otras poblaciones.

#### Aprovechamiento del tiempo libre y derecho a la recreación

Otro grupo de derechos que se encuentran comprometidos en la dinámica turística son los denominados derechos sociales del aprovechamiento del tiempo libre y el derecho a la recreación; sobre su contenido y alcance, la Constitución los consagra en su artículo 52 y posteriormente la Ley 181 de 1995, en su artículo 5 los define y desarrolla de la siguiente manera:

La recreación. Es un proceso de acción participativa y dinámica,



que facilita entender la vida como una vivencia de disfrute, creación y libertad, en el pleno desarrollo de las potencialidades del ser humano para su realización y mejoramiento de la calidad de vida individual y social, mediante la práctica de actividades físicas o intelectuales de esparcimiento.

El aprovechamiento del tiempo libre. Es el uso constructivo que el ser humano hace de él, en beneficio de su enriquecimiento personal y del disfrute de la vida en forma individual o colectiva. Tiene como funciones básicas el descanso, la diversión, el complemento de la formación, la socialización, la creatividad, el desarrollo personal, la liberación en el trabajo y la recuperación psicobiológica. (Congreso de Colombia, 1995, 18 de enero)

Si el turismo es entonces la consecuencia del disfrute del derecho al descanso, el derecho a la recreación y el uso del tiempo libre; el derecho a la libertad de circulación y residencia hace parte también del núcleo de derechos que ejercen los turistas o visitantes cuando adoptan estas denominaciones en sus desplazamientos.

#### Derecho a la libertad de circulación y residencia

En el plano nacional, el Derecho a la libertad de circulación y residencia es un derecho fundamental que se encuentra consagrado en la Constitución Política de 1991 en el artículo 24. Para una mejor comprensión de su contenido y alcance, la Corte Constitucional colombiana, desarrolla los siguientes criterios para tener en cuenta al momento de interpretarlo. "Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia" (Constitución Política, 1991)

La Corte Constitucional señaló que este derecho consiste en "la posibilidad de desplazarse libremente de un lugar a otro, de " ir y venir", como dice Colliard. Es un derecho fundamental del individuo que atañe directamente a su propio desarrollo material e intelectual".

De la misma forma, se ha establecido que la libre circulación es un derecho inherente a la condición humana, lo que justifica su carácter fundamental dentro del ordenamiento. Así, en la sentencia T-518 de 1992 afirmó que, en el sentido más elemental, este derecho "radicaba en la posibilidad de transitar o desplazarse de un lugar a otro dentro del territorio del propio país, especialmente si se trata de las vías y los espacios públicos" (Corte Constitucional, 2013)



La jurisprudencia de la Corte también ha establecido que el legítimo ejercicio del derecho a la circulación se constituye en un presupuesto para el ejercicio de otros derechos constitucionales, cuyo desarrollo supone el reconocimiento a un derecho de movimiento que garantiza la independencia física del individuo. Así, la principal manifestación de este derecho se encuentra en la libre elección que tiene el individuo de transitar sobre lugares que desee y cuyo uso se encuentran a su disposición.

Contenido y alcances del derecho a la libre circulación y residencia. En providencia T-202 de 2013 de la Corte Constitucional, puede extraerse los siguientes criterios del contenido del derecho a la libre circulación y residencia consagrado en el artículo 24 de la Constitución:

- (i) Es un derecho de carácter fundamental por ser inherente y esencial para el desarrollo de la libertad de todo ciudadano.
- (ii) Es un presupuesto para el ejercicio de otros derechos fundamentales, como la libertad personal, la propiedad privada, etc.
- (iii) Constituye una manifestación del derecho general a la libertad, que se traduce en la facultad primaria y elemental que tiene la persona humana para transitar, movilizarse o circular libremente de un lugar a otro dentro del territorio nacional, e igualmente en la posibilidad de entrar y salir de él libremente; y el derecho a permanecer y a residenciarse en Colombia, en el lugar que considere conveniente para vivir y constituir el asiento de sus negocios y actividades, conforme lo demanden sus propios intereses.
- (iv) La libre circulación y residencia no se conciben como derechos absolutos, pues el legislador se encuentra facultado para establecer limitaciones dentro de parámetros objetivos que respondan a los criterios establecidos en los instrumentos internacionales y las normas nacionales, tales como el orden público, la seguridad nacional, la salud pública y los derechos y libertades de los demás, todo ello con sujeción al principio de proporcionalidad.
- (v) Como consecuencia de lo anterior, por regla general, en el espacio público, concretamente los bienes de uso público, no existen restricciones para la libre circulación de los ciudadanos, y en caso de darse, deben estar plenamente justificadas. En el caso de la propiedad privada, debe tenerse en cuenta su función social conforme con el parágrafo segundo del artículo 58 de la Constitución Política. Para el efecto, existen mecanismos que materializan esta exigencia como las servidumbres de tránsito,

• • • • • — <u>23</u>



las cuales se constituyen por vía judicial y tienen por objeto prevalente el permitir que el dueño de otro predio pueda gozar plenamente del predio, sobre el que se constituye la servidumbre, teniendo acceso y salida permanente de él.

(vi) Si bien la norma constitucional destaca la reserva exclusiva de tales derechos a favor de los colombianos, su entendimiento no significa que los extranjeros no gocen de ellos, lo que ocurre es que la Constitución los protege con arreglo a las previsiones del art. 100 de la Constitución, conforme al cual si bien los extranjeros disfrutan en Colombia de los mismos derechos civiles y garantías concedidas a los nacionales, ello debe entenderse sin perjuicio de las limitaciones que establezcan la Constitución o la ley, o de la posibilidad de negar el ejercicio de determinados derechos civiles, por razones de orden público. (Corte Constitucional, 2013)

#### Otros Derechos Relacionados

- Derechos de los consumidores y usuarios
- · Derechos de los niños, niñas y adolescentes
- · Derechos culturales
- · Protección de bienes y sitios de interés turístico
- · Derechos ambientales
- · Derecho a la libertad de empresa

#### SOBRE LA PROTECCIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

La Ley 2068 de 2020 que modificó la Ley General de Turismo, contempla desde su objeto la protección y conservación de los destinos y atractivos turísticos, entendiendo que, para estar sintonía con las políticas internacionales en materia de sostenibilidad, no podría pensarse y fomentarse el turismo, sin diseñar e implementar instrumentos jurídicos que los protejan en virtud del aprovechamiento de estos en el desarrollo de la actividad turística.

De conformidad con el artículo 3 #11 ibídem, cuando se habla de Atractivos turísticos, se hace referencia a "Recursos naturales y culturales que tienen el potencial y capacidad de atraer a los visitantes" (El Congreso de Colombia, 2020).

La Ley señala en su artículo 23, qué entidades tienen la potestad para declarar un Atractivo Turístico, además de que estos deben estar



#### incluidos en planes especiales:

Los concejos distritales o municipales y las asambleas departamentales, por iniciativa de la respectiva autoridad territorial, previo concepto del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, o por iniciativa de este último, podrán declarar como atractivos turísticos de utilidad pública e interés social aquellas zonas urbanas, de expansión o rurales, ecosistemas, paisajes, plazas, vías, monumentos, construcciones y otros que deban desarrollarse con sujeción a planes especiales, adquirirse por el Estado o preservarse, restaurarse o reconstruirse, que igualmente deberán ser incluidos en el renglón turístico del siguiente plan de desarrollo distrital o municipal. (El Congreso de Colombia, 2020).

De acuerdo con lo anterior, el primer paso para la protección de los atractivos turísticos en Colombia, es su declaratoria como tal, toda vez que, bajo esta figura es que se da el amparo de los derechos que adquieren estos, partiendo de su situación jurídica particular y concreta que dependerá de sus características, a partir de éstas, se direccionan las medidas de manejo y protección.

A la luz de la citada norma, según la particularidad del atractivo turístico, hay mecanismos que son de carácter general, y autoridades competentes para garantizar su protección, más allá de lo contemplado en esta.

El artículo 24 establece los efectos de la declaratoria de atractivo turístico así:

- 1. El bien objeto de la declaratoria estará especialmente afectado a su explotación como atractivo turístico nacional o regional, con prioridad a su utilización frente a otros fines contrarios o Incompatibles con la actividad turística. Asimismo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá restringir o limitar el desarrollo de actividades Incompatibles con la preservación y aprovechamiento turístico del atractivo, y la conservación de medio ambiente en donde se desarrolle la actividad.
- 2. Cuando el bien objeto de la declaratoria sea público, deberá contar con un programa y un presupuesto de reconstrucción, restauración y conservación cargo del presupuesto de la entidad territorial en cuya jurisdicción se encuentre ubicado. En caso de que la declaratoria de atractivo turístico haya sido solicitada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, los recursos para su preservación, restauración, reconstrucción

• • • • • — <u>25</u>



o salvaguardia se podrán financiar con cargo al Presupuesto General de la Nación, al de la entidad territorial en donde se encuentre ubicado el atractivo, o a los recursos del Fondo Nacional de Turismo - FONTUR.

El acto de declaratoria de atractivo turístico indicará la tipología del bien declarado, así como la autoridad o la entidad encargada de la administración, conservación, salvaguardia y promoción del bien objeto de la declaratoria de acuerdo con las competencias otorgadas por ley. En virtud de la presente ley, la autoridad competente de su administración y manejo podrá delegar en particulares, mediante contratación o concesión, la administración y explotación de los bienes públicos objeto de declaratoria de atractivo turístico. (El Congreso de Colombia, 2020).

#### De las Sanciones

Si la declaratoria de un atractivo turístico, establece medidas para su protección, no cumplir con estas o menoscabarlas, acarrea una consecuencia. En aplicación del artículo 26 de la Ley 2068 de 2020, que modifica el artículo 31 de la Ley 300 de 1996 se establecen algunas sanciones en materia ambiental y del uso de recursos naturales, para prestadores de servicios turísticos:

Artículo 26. Modificación del artículo 31 de la Ley 300 de 1996. Modifíquese el artículo 31 de la Ley 300 de 1996, el cual quedará así:

Artículo 31. Sanciones. Los prestadores de servicios turísticos estarán obligados a dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en materia de conservación del medio ambiente y uso de los recursos naturales.

En caso de acciones u omisiones constitutivas de infracción en materia ambiental, se aplicarán los procedimientos y sanciones establecidos en la Ley 1333 de 2009, o en las disposiciones que la adicionen, modifiquen o sustituyan. Lo anterior sin perjuicio de las competencias legales de otras autoridades. (El Congreso de Colombia, 2020).

El artículo 27 íbidem, tambien señala sanciones para prestadores de servicios turísticos relacionados con la protección para la flora y fauna silvestre y la biodiversidad, asuntos que tienen relación intrínseca con los actractivos turísticos de ecosistemas, rurales y de paisaje:



Artículo 27. Medidas de protección para la flora y fauna silvestre y la biodiversidad. Los Prestadores de Servicios Turísticos que con ocasión a la prestación del servicio de turismo tengan conocimiento de actos de transporte, comercialización, aprovechamiento, tráfico o explotación no autorizada de flora y/o fauna silvestre; o de cualquier otro acto que ponga en peligro la biodiversidad, deberán dar aviso Inmediato a la autoridad ambiental competente. El Incumplimiento de este deber será considerado una infracción de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996. (El Congreso de Colombia, 2020).

Por otro lado, para el actual gobierno, la protección de la biodiversidad del país es una prioridad, por lo que desde el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se viene trabajando en ello tal como quedo estipulado en el Plan Sectorial de turismo "Turismo en armonía con la vida" presentado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Gracias a la Ley de Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente, Ley 2111 de 2021, acciones como el aprovechamiento ilícito de los recursos naturales renovables, el tráfico ilegal de fauna, la deforestación, el ecocidio o la caza y pesca ilegales son penalizadas, lo que quiere decir que, además de la protección otorgada por la Ley General de turismo para estos atractivos trurísticos, le Ley contra delitos ambientales es aplicable a todo ciudadano. (Congreso de Colombia, 2021).

Frente a la protección de las otras tipologías de atractivos turísticos, se establece que; si estos hacen parte del **Patrimonio Cultural de La Nación**, su protección es de rango constitucional es decir, que son inalienables, imprescriptibles e inembargables. Además, entran a formar parte de la política estatal en relación con el patrimonio cultural de la Nación, que de acuerdo a la Ley 1185 de 2008, Ley General de Cultura, el Estado velará por su "salvaguardia, protección, recuperación, conservación, sostenibilidad y divulgación del mismo, con el propósito de que sirva de testimonio de la identidad cultural nacional, tanto en el presente como en el futuro". (El Congreso de Colombia, 2008).

El artículo 10 de la Ley 1185 de 2008 que modifica el artículo 15 de la Ley 397 de 1997, establece las sanciones que se imponen a quien, faltando a su deber constitucional de proteger el patrimonio cultural de la Nación, incurra en conductas antijurídicas en contra de este. Estas faltas, contituyen conductas punibles, administrativas y/o disciplinarias.

Para las contravenciones que constituyen conductas punibles, la norma dispone:

1. Si la falta constituye hecho punible por la destrucción, daño, utilización ilícita, hurto o receptación de bienes materiales de



interés cultural, o por su explotación ilegal, de conformidad con lo establecido en los artículos 156, 239, 241-13, 265, 266-4 y 447 de la Ley 599 de 2000 Código Penal, o los que los modifiquen o sustituyan es obligación instaurar la respectiva denuncia penal y, si hubiere flagrancia, colocar inmediatamente al retenido a órdenes de la autoridad de policía judicial más cercana, sin perjuicio de imponer las sanciones patrimoniales aquí previstas. (Congreso de Colombia, 2008)

Para las que constituyen faltas administrativas y/o disciplinarias:

1. Exportar desde el territorio aduanero nacional bienes de interés cultural sin autorización de la autoridad cultural competente, o sustraerlos, disimularlos u ocultarlos de la intervención y control aduanero, o no reimportarlos al país dentro del término establecido en la autorización de exportación temporal. En cualquiera de estos eventos se impondrán sanciones pecuniarias entre cinco (5) a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El bien de interés cultural que intente exportarse sin la respectiva autorización, o exportado sin esta, o que sea objeto de las acciones anteriores, será decomisado y puesto a órdenes del Ministerio de Cultura, el ICANH en el caso de los bienes arqueológicos, el Archivo General de la Nación en el caso de los bienes archivísticos o de la autoridad que lo hubiere declarado como tal, por el término que dure la actuación administrativa sancionatoria, al cabo de la cual se decidirá si el bien es decomisado en forma definitiva y queda en poder de la Nación.

- 2. Si la falta consiste, ya sea por acción o por omisión, en la construcción, ampliación, modificación, reparación o demolición, total o parcial, de un bien de interés cultural, sin la respectiva licencia, se impondrán las sanciones previstas en el artículo 66 de la Ley 9° de 1989 y en los artículos 103 y 104 de la Ley 388 de 1997, o en las normas que las sustituyan o modifiquen, aumentadas en un ciento por ciento (100%), por parte de la entidad competente designada en esa ley.
- 3. Si la falta consistiere en adelantar exploraciones o excavaciones no autorizadas de bienes arqueológicos se impondrá multa de doscientos (200) a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes por parte del Instituto Colombiano de Antropología e Historia.



4. Si la falta consiste en la intervención de un bien de interés cultural sin la respectiva autorización en la forma prevista en el numeral 2 del artículo 11 de este título, se impondrá multa de doscientos (200) a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes por parte de la autoridad que hubiera efectuado la respectiva declaratoria. En la misma sanción incurrirá quien realice obras en inmuebles ubicados en el área de influencia o colindantes con un inmueble de interés cultural sin la obtención de la correspondiente autorización, de conformidad con lo previsto en el numeral 2 del artículo 11 de este título.

También será sujeto de esta multa el arquitecto o restaurador que adelante la intervención sin la respectiva autorización, aumentada en un ciento por ciento (100%).

La autoridad administrativa que hubiera efectuado la declaratoria de un bien como de interés cultural podrá ordenar la suspensión inmediata de la intervención que se adelante sin la respectiva autorización, para lo cual las autoridades de policía quedan obligadas a prestar su concurso inmediato a efectos de hacer efectiva la medida que así se ordene. En este caso, se decidirá en el curso de la actuación sobre la imposición de la sanción, sobre la obligación del implicado de volver el bien a su estado anterior, y/o sobre el eventual levantamiento de la suspensión ordenada si se cumplen las previsiones de esta ley.

Lo previsto en este numeral se aplicará sin perjuicio de la competencia de las autoridades territoriales para imponer sanciones y tomar acciones en casos de acciones que se realicen sin licencia sobre bienes inmuebles de interés cultural en virtud de lo señalado en el numeral 2 del mismo.

- 5. Si la falta contra un bien de interés cultural fuere realizada por un servidor público, ella será tenida por falta gravísima, de conformidad con la Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único, o las que la sustituyan o modifiquen.
- 6. Los bienes del patrimonio arqueológico son decomisables en forma definitiva por el Instituto Colombiano de Antropología e Historia y se restituirán a la Nación, ante la realización de cualquier acto de enajenación, prescripción o embargo proscrito por el artículo 72 de la Constitución Política, o ante la ocurrencia de cualquiera de los eventos previstos en el artículo 19 del Decreto 833 de 2002, mediante el procedimiento previsto en el artículo 20 del mismo decreto.

29



En el caso de los bienes del patrimonio arqueológico decomisados, se dará aplicación a lo previsto en el Decreto 833 de 2002 y demás disposiciones que lo complementen o modifiquen. (Congreso de Colombia, 2008).

En virtud de lo anterior, se constata que la política estatal para la protección del patrimonio cultural de la Nación, incluyendo los actrativos turísticos que estén dentro de esta categoría es bastante amplia, pues además de estar regulada en la citada norma, cuya aplicación está definida en un regimen especial, que entre otras cosas, según su parágrafo 1, inviste de funciones policivas al Ministerio de Cultura, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia, el Archivo General de la Nación y las entidades territoriales, está ligada también a Ley 599 de 2000 Código Penal y al Código Contencioso Administrativo.

Sumado a lo anterior, para la protección de atractivos turísticos, se cuenta con algunas disposiciones de la Ley 1801 de 2016, Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, cuyo objeto es:

Establecer las condiciones para la convivencia en el territorio nacional al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, así como determinar el ejercicio del poder, la función y la actividad de Policía, de conformidad con la Constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente. (Congreso de Colombia, 2016,).

Esta norma entiende por convivencia, la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes, y con el ambiente, en el marco del ordenamiento jurídico. Para conseguir el objeto propuesto, se plantea unos objetivos especificos. A continuación se citan los que guardan relación con el turismo: "1. Propiciar en la comunidad comportamientos que favorezcan la convivencia en el espacio público, áreas comunes, lugares abiertos al público o que siendo privados trasciendan a lo público." (Congreso de Colombia, 2016.)

Así mismo, la norma en el articulado de su Libro Segundo, establece los derechos, deberes y comportamientos contrarios a la convivencia así como las medidas correctivas aplicables a estos.

Para brindar una mejor lectura y comprensión de los marcos normativos internacionales y nacionales que regulan el turismo, las siguientes infografías ilustran el entramado jurídico que se encuentra en relación con todas las actividades, actores y procedimientos del sistema turístico en su conjunto.



#### FIGURA 1

Marco Normativo Internacional.

# MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL

QUE REGULA EL SECTOR DEL TURISMO



#### Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)

- Art. 1. Reconoce el Derecho que tienen todos los seres humanos, en tal razón, el turista por su condición de ser humano estará cobijado por todos los artículos de la carta de derechos humanos de la ONU.
- Art. 13. Reconoce el derecho a la libre circulación dentro y fuera de su país
- Art. 24. Reconoce el derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

#### Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966)

Art. 12. Reconoce el derecho que tienen las personas de circular libremente en el territorio del Estado donde se encuentre, siempre y cuando se halle de manera legal

#### Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (1966)

- **Art. 7.** Reconoce el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren en especial:
- d) El descanso, el disfrute del tiempo libre, la limitación razonable de las horsa de trabajo y las vacaciones periódicas pagadas, así como la remuneración de los días festivos.

#### Declaración de Estocolmo contra la Explotación Sexual Comercial de los Niños (1996)

Mediante la cual se regulan todos los aspectos relacionados con la protección y prevención de conductas vinculadas al turismo sexual.

### Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980)

Declara que, mediante el apoyo a las comunidades se maximizarán los efectos positivos y se minimizarán los efectos negativos del turismo.

#### Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969)

Art. 4. Derecho a la vida Art. 5. Derecho a la integridad personal Art. 22. Derecho de Circulación y de Residencia

#### Resolución de la VI Asamblea General de la OMT (Sofía - 1985)

Por la que se adopta la Carta del Turismo y el Código del Turista.

#### Resolución de la XI Asamblea General de la OMT (El Cairo - 1995)

Sobre la prevención del turismo sexual organizado.

#### Convención sobre los Derechos del Niño (1989)

- Art. 19 #1 Reconoce la obligación que tiene el Estado de proteger al niño contra toda forma de abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual
- Art. 31 #1. Reconoce el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes.

#### Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural (1972)

Art. 11 #4. Establece entre otras circunstancias, que el desarrollo turístico puede amenazar los bienes del patrimonio cultural y natural de un Estado.

#### Resolución de la IX Asamblea General de la OMT (Buenos Aires-1991)

Relativa a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas.

### Código Ético Mundial para el Turismo (1999)

Código de la Organización Mundial de Turismo (OMT) que contiene los principios del sector turístico a nivel mundial,

Nota. Elaboración propia a partir de la normatividad vigente, 2023



# FIGURA 2 Marco Constitucional.



### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA (1991)



#### Derecho a la Recreación

**Art. 52.** Se reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre.



#### Derecho al trabajo

**Art. 25.** El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado.

En concordancia con el **Art. 24** de la Declaración Universal de Derechos Humanos que reconoce el derecho al descanso y a vacaciones periódicas pagadas.



#### Derecho a la libre circulación

**Art. 24.** Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia.

# Derechos relacionados

- · Derecho a la vida
- Derecho a un ambiente sano
- Derecho a la Cultura
- Derechos de los Consumidores y los Usuarios
- Derechos de los Niños Niñas y Adolescentes
- Protección de Bienes y sitios de Interés Turístico
- Derecho a la Libertad de Empresa

Nota. Elaboración propia a partir de la normatividad vigente, 2023



#### FIGURA 3 Marco Legal Nacional.



Nota: Elaboración propia a partir de la normatividad vigente, 2023

33



#### FIGURA 4

Decretos Reglamentarios



Nota: Elaboración propia a partir de la normatividad vigente, 2023



Situar entonces la propuesta de los derechos humanos en el turismo, requiere enmarcar sus reflexiones y políticas en una mirada humanista del sector, que ponga en el centro a la persona humana, el entorno ecológico que lo rodea y los bienes que se consideran de interés turístico.

Bajo este enfoque y tal como quedó evidenciado anteriormente en la descripción de contenidos de derechos, se entiende que son las personas las que en calidad de turistas o visitantes, en el ejercicio de sus derechos y el cumplimento de sus deberes, entran en relación con otras culturas, otras personas y otros atractivos turísticos y es en ese intercambio de relaciones e intereses, donde se genera una serie de impactos que es necesario atender y regular para evitar caer en proyectos de desarrollos turísticos desarticulados con los últimos estándares que en materia de derechos humanos se encuentran vigentes.

# IMPACTOS DEL TURISMO EN LOS DERECHOS HUMANOS: EL RETO DE CONCILIAR ENTRE EL DESARROLLO DEL SECTOR TURÍSTICO Y LA COLISIÓN DE DERECHOS

#### FIGURA 5

Impactos del Turismo y su relación con los ODS









habitantes del distrito Medellín







Políticas públicas de emprendimiento, innovación, turismo e inclusión









relacionados con la industria del turismo













El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo









Sistema integrado de transporte masivo a disposición de los visitantes









Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades





Falta de medición de capacidad de carga turística en atractivos de la ciudad.



Aumento de oferta de viviendas destinadas al turismo sin control y gentrificación



Turismofobia y xenofobia en sus primeras etapas.



Trata de personas y ESCNNA





Afectación a bienes públicos (patrimonio material).



Masificación turística



Conductas delictivas asociadas al consumo de sustancias psicoactivas.





Malas prácticas en disposición de residuos sólidos

> Falta de inocuidad en la producción de alimentos



Hurtos, lesiones personales, secuestro y extorsión en zonas turísticas.

Afectaciones a la seguridad y la convivencia ciudadana



Indebido uso del espacio público en zonas turísticas.

Contaminación auditiva por ruido en zonas residenciales







Incremento en los precios, en especial de arriendos, alimentos y bebidas y transporte en la ciudad como consecuencia del auge turístico.





Prácticas ilegales por parte de prestadores de servicios de salud.

Nota. Elaboración propia



Turismo y derechos humanos se encuentran íntimamente vinculados bajo una relación de tensión constante entre afectaciones y disfrute de derechos.

En el campo práctico, el ejercicio de algunos derechos trae aparejada la colisión o el choque con otros derechos que afectan a terceros o entran en conflicto con los intereses de otros sectores económicos y/o sociales; para el caso concreto de la actividad turística, dicho fenómeno de colisión de derechos se viene evidenciando con mayor regularidad en los destinos que se ofertan hoy día; valga ejemplificar algunas situaciones de esta tensión, para resaltar la necesidad que se tiene de incorporar en los criterios de regulación y control de dicho sector, algunas reglas de interpretación jurídica relativas a la colisión y ponderación de derechos en la toma de decisiones y la resolución de conflictos. veamos:

El turista en el ejercicio de sus derechos a la libertad de circulación, recreación, el disfrute de su descanso, el acceso a la cultura y los intercambios sociales, enriquece su acervo cultural y al mismo tiempo genera encuentros y desencuentros con las personas y el destino turístico que lo acoge haciendo más compleja la regulación y el control de dichos intercambios. De igual manera, los actores del sistema turístico en su conjunto (Estado, empresa, sociedad civil), en la medida en que desarrollan sus actividades en el marco de sus funciones misionales: terminan afectando otros dinámicas socio ambientales tales como: Problemas relacionados con comercio y tráfico de personas, turismo sexual, incremento de conductas delictivas tales como lesiones personales, hurtos, extorsiones, afectaciones a los derechos de los consumidores, problemas relacionados con ruido excesivo, incorrecto manejo de residuos sólidos, daños a los recursos naturales y a los bienes de interés turístico, conflictos alusivos al derecho a la vivienda con destinación residencial convertidas en viviendas con destinación turística sin el cumplimiento de los requisitos legales, aumento excesivo de la oferta y el marketing turístico sin acatar los límites impuestos por la capacidad de carga de los territorios, entre otros.

De acuerdo con Cañada, el turismo más que un derecho en sí mismo, es un medio que dependiendo del contexto puede vulnerar derechos o afianzarlos y hasta ampliarlos. En ese sentido afirma que:

La relación que existe entre el turismo y los derechos humanos es que esta actividad comporta siempre manifestaciones contradictorias. A través del turismo se vulneran los derechos humanos. Desde la década de 1970, en diversas partes del mundo se han documentado procesos de desposesión de tierras o agua, encarecimiento el coste de la vida y consecuentes



desplazamientos de población con menos recursos o explotación laboral, entre muchos otros problemas asociados al turismo.

Pero el turismo, organizado bajo otras lógicas radicalmente distintas, es también un medio a través del cual se hacen efectivos los derechos humanos. Permite materializar el descanso y el ocio, abre posibilidades de mejorar la salud y el bienestar, genera oportunidades de acceso a la cultura, al conocimiento e incluso al pensamiento crítico. (Cañada, 2023).

En este complejo entramado de relaciones, los procesos de diseño, organización, regulación y control por parte del sistema turístico requieren tener en cuenta, primero, un abordaje de estas problemáticas bajo una perspectiva de derechos humanos y seguridad turística como categorías orientadoras y transversales a todo el sistema, y segundo, debe incorporarse en la lectura e interpretación de todos los lineamientos existentes, algunas de las pautas hermenéuticas que la doctrina jurídica y la jurisprudencia constitucional han delineado para resolver aquellas situaciones fácticas en las cuáles se presentan choques de derechos y deba definirse una situación concreta.

En el caso concreto de los impactos que el turismo viene generando en los derechos humanos y el consecuente choque de derechos evidenciado, cabe preguntarse:

¿Cómo conciliar entonces la tensión existente entre el desarrollo turístico y los impactos que este genera en el campo de los derechos? ¿qué mecanismos existen para facilitar la labor de los tomadores de decisiones en sede judicial como extrajudicial? En aquellos casos donde la actividad turística impacte negativamente vulnerando derechos ¿cuál derecho debe prevalecer?

### Pautas de Interpretación a Tener en Cuenta

Uno de los métodos que ha tenido mejor acogida en el trabajo hermenéutico jurídico es el llamado método de la ponderación de derechos propuesto por Robert Alexy en sus estudios sobre argumentación e interpretación jurídica.

Dicho método de ponderación de derechos se constituye en una técnica argumentativa idónea que brinda orientaciones y da pautas para comprender el fenómeno de la colisión de derechos y optar por darle prevalencia a unos u otros derechos puestos en relación.

Al decir de Ramírez (2020) Esta técnica argumentativa advierte



que las juezas y los jueces pueden enfrentarse a casos difíciles en los que se presente la tasación de derechos, debiendo acudir a la ley de la ponderación bajo la premisa de proporcionalidad; más adelante desarrolla el contenido de dicho principio afirmando que el principio de proporcionalidad comprende tres subprincipios, a saber: a) el de adecuación, el cual implica que la preferencia de un derecho debe abonar al cumplimiento de otro derecho o de un bien constitucionalmente protegido; b) el de necesidad, que apunta a que la elección de un principio es lo más beneficioso o menos lesivo de entre todas las posibilidades, y c) el principio de proporcionalidad, mismo que justifica, en sentido estricto, la preferencia de un derecho porque su grado de importancia es tal que, al elegirse, se subsana el incumplimiento del otro. (Ramírez Salazar,2020)

Adicional a estos criterios, existen otros que tradicionalmente han guiado la labor argumentativa de los operadores de justicia al momento de tomar sus decisiones y garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos. Valga decir que, en caso de presentarse algún choque de derechos entre la actividad turística y los derechos de terceros impactados por el turismo, se recomienda tener en cuenta también lo siguiente:

- La primacía de la Constitución Política y los tratados internacionales de Derechos Humanos sobre cualquier otra estructura jurídica inferior.
- · La prevalencia del interés general sobre el interés particular.
- · Los derechos fundamentales priman sobre los demás derechos.
- Los derechos de los niños, niñas y adolescentes priman sobre los derechos de cualquier otro actor involucrado en el turismo.
- En casos de ejecutar proyectos de desarrollo turístico en territorios étnicos, deben tenerse en cuenta los derechos de aquellas poblaciones constitucionalmente protegidas o con protección reforzada, utilizando el mecanismo de la consulta previa a dicha población receptora y garantizando el principio de la participación para la toma de decisiones.

# SEGUNDA PARTE

# La Seguridad Turística

como Elemento Central en la Gestión de Destinos Turísticos y la Protección de los Derechos Humanos de Residentes y Visitantes





El turismo se ha ocupado de observar la actividad social, cultural y económica de un espacio geográfico determinado, para configurar una actividad turística que le permite al visitante el disfrute del tiempo libre, incluyendo pernoctación y el acceso a servicios básicos y turísticos. De acuerdo con Schenkel (2019) esta definición se ha complejizado en el tiempo, para añadir entre sus preocupaciones el bienestar de las comunidades locales y el entorno en el que interactúan tanto visitantes como residentes. En el marco de esta investigación, se procura un equilibrio entre las dos perspectivas, focalizando el análisis de la información en el entendimiento del turismo como un fenómeno de relaciones humanas, lo cual implica entender el ser humano como un sujeto que interactúa en sociedad, a quien se le deben garantizar sus Derechos Humanos.

Panosso Netto (2007) destaca que el turismo no nació de un documento escrito o una teoría, sino de una práctica humana. Desde la postura del visitante implica un desplazamiento de un lugar a otro, vivenciando experiencias por fuera de su lugar habitual de residencia, dejándolo en un estado de vulneración por el simple hecho de tener una etiqueta que lo diferencia del residente local. Desde la mirada de las comunidades anfitrionas, pone en valor las practicas, costumbres y tradiciones que terminan por motivar los flujos turísticos. Cuando se genera el encuentro entre residentes y visitantes, puede haber conflictos por el choque cultural entre receptor y emisor, e incluso llegar a la modificación de conductas tanto individuales y grupales, que termina por generar procesos de aculturación (Flórez, Monsalve y Agudelo, 2023).

Al interpretar la competitividad del turismo desde la perspectiva de los sistemas complejos, se requiere que en la gestión del destino se tenga una mirada de aquellos factores externos que pudieran limitar o potencializar la actividad turística, y aquellas motivaciones que influyen en la decisión a la hora de elegir un destino por parte del viajero. Uno de estos factores es la seguridad que se le brinda a un ser humano, lo cual es fundamental a la hora de comercializar productos y servicios competitivos.

En la elección de un destino suelen considerarse factores como las tendencias o destinos de moda, el precio, la conectividad, la variedad en atractivos naturales y culturales, la calidad del servicio y la seguridad. Si la percepción de seguridad es negativa, el viajero cambiará su elección independientemente del factor motivacional que lo llevó a elegir el destino.

Según Grünewald (2012), la seguridad en el turismo ha venido teniendo mayor relevancia a partir de los ataques terroristas en la ciudad de Nueva York el 11 de septiembre de 2001, cuyo epicentro más mediático



fue el ataque al complejo del World Trade Center, lo cual produjo un antes y un después analizado desde la óptica de la actividad turística.

La seguridad suele asociarse a la presencia del Estado u otra entidad competente frente al uso de la fuerza en situaciones que vulneren los derechos humanos o para dar respuesta a necesidades básicas insatisfechas, mientras que otras sociedades pueden considerarla como la posibilidad de tener un futuro positivo (Gonzales Úsuga y Mejía Betancur, 2020).

La seguridad aplicada al turismo, generalmente se refiere a las medidas y esfuerzos realizados por los destinos y gobiernos para garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas durante sus viajes. Para Tarlow (2014), el concepto de seguridad turística carece de una definición precisa, sin embargo, implica entender la actividad turística desde una mayor responsabilidad con la seguridad y la protección de los Derechos Humanos.

La seguridad turística es uno de los requisitos del viajero a la hora de elegir un destino. Se trata de una variable tanto objetiva como subjetiva de la competitividad (FONTUR y MinCIT, 2013). Subjetiva desde la percepción que se puede hacer el viajero por la información y los medios de comunicación; y objetiva desde las situaciones reales que se presentan en el destino.

En el Plan Estratégico de Seguridad Turística (2016) se considera que la seguridades una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo en Colombia, planteando la necesidad de gestionar los mecanismos de coordinación que permitan articular medidas que garanticen la seguridad para los visitantes, y mitigar las situaciones que pudieran vulnerar sus derechos.

# Antecedentes Normativos Internacionales y Nacionales sobre la Seguridad Turística

Uno de los antecedentes normativos de mayor renombre a nivel internacional sobre las buenas prácticas en turismo y donde se resalta la importancia de la seguridad turística es el Código Ético Mundial para el Turismo, el cual fue aprobado en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo.

En el Código Ético Mundial para el Turismo, se referencian algunos antecedentes que, hasta antes de 1999, ya venían orientando el turismo bajo un enfoque responsable, sostenible y en armonía con las



comunidades locales, entre ellos:

- Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, del 10 de octubre de 1980.
- Resolución de la VI Asamblea General de la OMT (Sofía) por la que se adoptaban la Carta del Turismo y el Código del Turista, del 26 de septiembre de 1985.
- Resolución de la IX Asamblea General de la OMT (Buenos Aires) relativa a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, del 4 de octubre de 1991.
- Resolución de la XI Asamblea General de la OMT (El Cairo) sobre la prevención del turismo sexual organizado, del 22 de octubre de 1995.
- Declaración de Estocolmo contra la explotación sexual comercial de los niños, del 28 de agosto de 1996.
- Declaración de Manila sobre los Efectos Sociales del Turismo, del 22 de mayo de 1997.

En lo que se refiere directamente a la seguridad turística, se hace énfasis en los siguientes Artículos, los cuales son citados textualmente del mismo Código:

Artículo 1. Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades: Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán 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 del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad.

Artículo 6. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico: En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de



abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Recientemente, la Organización Mundial del Turismo - OMT (2022) hizo el lanzamiento del Código Internacional para la Protección de los Turistas, en el que se afirma que la incertidumbre y la falta de confianza en los viajes son algunos de los mayores desafíos a los que se enfrenta el desarrollo de la actividad turística. Aunque el Código tiene un enfoque orientado al cumplimiento de los servicios turísticos adquiridos contractualmente por el turista, hace énfasis en la importancia de garantizar sus derechos humanos. Según la OMT (2022) este lineamiento no vinculante "proporcionará mayor protección legal a los turistas como consumidores, y ayudará a que las personas se sientan más seguras y confiadas en los viajes internacionales" (Pág. 2).

En el Capítulo 2, donde se habla sobre la asistencia a los turistas internacionales en situación de emergencia, este documento hace referencia a la necesidad de tener en las reglamentaciones enfoques orientados al riesgo, así como objetivos específicos y bien definidos que respondan directamente a las situaciones de emergencia, respetando los principios de igualdad, no discriminación y proporcionalidad.

La OMT (1997) en el documento *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations*, considera que la protección y la seguridad son vitales para mejorar la calidad del turismo en un destino, haciendo énfasis en la importancia de definir un modelo de gestión del riesgo y la seguridad, donde se coordinen iniciativas entre el sector público y el sector privado, con la participación de entidades no gubernamentales y grupos de ciudadanos interesados para garantizar los derechos humanos de los turistas. En 1987, la misma entidad en el documento *Security and Protection* recomienda a sus países miembro tomar medidas para garantizar la seguridad a los turistas, como una condición esencial para realizar un viaje.

En el ámbito nacional, 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 (1991).

La seguridad turística en Colombia se enmarca en la Ley 1523 de 2012 por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. En la Ley 1558 del 2012, se establece la conformación del Consejo Nacional de Seguridad Turística, como instancia de alto nivel para la consolidación y apoyo de los programas que se adelanten en el campo de la seguridad turística en Colombia. En esta misma Ley, se determina la creación de



los Comités Departamentales de Seguridad Turística. Tanto el Consejo como los Comités, fueron reglamentados por el Decreto 945 de 2014, con el fin de mejorar la competitividad del turismo en el país y con la intención de contar con organismos interinstitucionales en los que las entidades que los conforman aporten sus esfuerzos y experiencias e implementen medidas y programas en materia de seguridad para el desarrollo de la actividad turística.

Por otro lado, la Ley 2068 del 2020 aunque no hace énfasis en aspectos como la seguridad turística, menciona la necesidad de definir protocolos de atención a turistas en un contexto de turismo de sol y playa, así como la definición de acciones de inspección, vigilancia y control por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para garantizar la prestación de servicios turísticos bajo estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad.

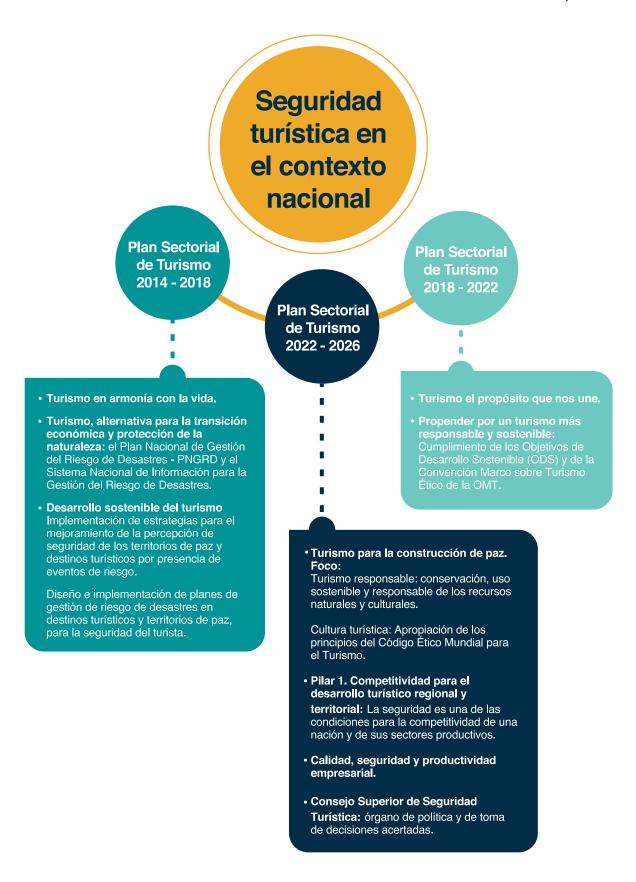
En esta Ley se incorpora la obligatoriedad de realizar ejercicios de capacidad de carga en atractivos turísticos, para determinar la capacidad límite de uso, la cual es reglamentada por el Decreto 190 del 2022, y vinculada directamente con los derechos colectivos y del medio ambiente, una variable que hace parte de esta investigación.

Durante los últimos 10 años la seguridad turística en Colombia se ha contemplado en los Planes Sectoriales Nacionales, de la siguiente manera:

#### FIGURA 6

La seguridad turística en el marco de los Planes Sectoriales Nacionales 2014 - 2026





Nota. Elaboración propia



Actualmente Colombia tiene vigente el Plan Estratégico de Seguridad Turística (2016), con el que se busca:

Incrementar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, mediante el establecimiento de estrategias a partir de las cuales se implementen proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención, dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos, información y orientación al turista, así como acciones para el fortalecimiento institucional (Pág. 5).

Para alcanzar este objetivo, se plantea la necesidad de definir una estrategia de control y prevención de prestadores de servicios turísticos, acciones de vigilancia de los atractivos turísticos y seguridad de los bienes y la integridad del turista, precisar y estructurar acciones de información y orientación al turista, así como la estructuración de programas que propongan medidas adicionales, mediante la integración y articulación de los Comités Departamentales de Seguridad Turística.

Este Plan define las siguientes estrategias, en las cuales se sustenta las diferentes acciones :

- · De control y prevención de los prestadores de servicios turísticos.
- · De vigilancia de atractivos y actividades turísticas.
- De fortalecimiento de la información y orientación al turista en las regiones turísticas.
- De fortalecimiento de la Policía de Turismo.
- De consolidación de los Comités Departamentales de Seguridad Turística.
- De seguridad en carreteras Rutas Turísticas Seguras.
- · De promoción y divulgación.
- De asistencia técnica a nivel internacional.

Finalmente, en lo que se refiere a los lineamientos nacionales para la seguridad turística, en el Plan de Desarrollo Nacional 2022 – 2026, aunque no se habla específicamente del tema, se hace énfasis en el desarrollo sostenible del turismo, haciendo un fortalecimiento de las iniciativas de protección y gestión de territorios bioculturales, para valorar el aporte de las tradiciones y prácticas culturales de las comunidades, para lo que se plantea un sistema para la evaluación y monitoreo de la sostenibilidad de la cadena de valor del turismo.

En lo que se refiere a la seguridad, el Plan sustenta el concepto de Seguridad humana y justicia social, como mecanismos para garantizar la "dignidad humana, el ejercicio de las libertades y el desarrollo de las



capacidades necesarias para que las personas y los hogares puedan llevar a cabo el plan de vida que consideran valioso".

FIGURA 7 Seguridad turística en la planeación territorial en Colombia



Nota. Elaboración propia a partir de la normatividad vigente, 2023

En el caso Medellín, la seguridad turística es un tema mencionado en el Plan Estratégico de Turismo de Medellín (2018 - 2024), donde se identifica la seguridad y la imagen de la ciudad a nivel internacional como limitante para su desarrollo turístico. En ese sentido, se propone el proyecto *Medellín limpia, segura y libre de delitos* con dos acciones:

- 1. Estructurar un comité especial de seguridad turística que articule las dependencias e instituciones públicas implicadas en el tema.
- 2. Establecer un plan de acción, y de esta manera aumentar las condiciones de seguridad y mejorar la imagen del destino especialmente en los mercados internacionales.



# FIGURA 8 Acuerdos municipales



#### Acuerdo 020 de 2015

Por el cual se adopta la Política Pública de Turismo para el Municipio de Medellín.

#### Acuerdo 054 de 2017

Por el cual se modifica el Acuerdo 020 de 2015 mediante el cual se adoptó la Política Pública de Turismo para el Municipio de Medellín.

Nota. Elaboración propia a partir de la normatividad vigente, 2023

## Política Pública de Turismo para Medellín

Por otro lado, la ciudad cuenta con el Acuerdo 020 del 2015, por medio del cual se adopta la Política Pública de Turismo para el Municipio de Medellín, cuyo objetivo es consolidar la ciudad como un destino turístico innovador, sostenible, responsable y competitivo, mediante el desarrollo de estrategias que permitan alcanzar mayor posicionamiento nacional e internacional.

En lo que se refiere a la seguridad turística, se plantean acciones dentro de la estrategia de Gestión territorial y el componente de Cultura turística, encaminadas a posicionar en Medellín el Turismo sostenible y responsable, haciendo énfasis en el bienestar de las comunidades de base local, la protección del medio ambiente y la articulación de esfuerzos tanto público como privados para la incorporación del Código de Ética Mundial para el Turismo. También se menciona la movilización institucional para la prevención del tráfico ilícito de personas, fauna y flora, artefactos arqueológicos - históricos, falsificaciones y droga.

En el Capítulo I que habla sobre competitividad sectorial y de destino, se mencionan acciones como la de Protección al turismo, resaltando la articulación de los actores vinculados a la cadena de valor del turismo. tanto locales, departamentales y nacionales, con el fin de establecer estrategias de inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios turísticos, apoyadas en el Consejo de Seguridad Municipal.



En el Acuerdo 054 de 2017, por medio del cual se modifica el Acuerdo 020 de 2015 relacionado, se hace mayor énfasis, en fortalecer el turismo de la ciudad con enfoque sostenible, responsable y libre de delitos. En este Acuerdo, se incorpora el concepto de turismo responsable, como un enfoque que busca el desarrollo del turismo dentro de un marco de respeto por los derechos humanos de los residentes del destino y turistas. Así mismo, establece la necesidad de ofrecer una oferta turística alejada de delitos.

El Articulo 8 de este Acuerdo, que hace referencia a la Planeación y Gestión del destino, en el componente de Cultura turística, define acciones relacionadas con el turismo sostenible, responsable y libre de delitos, así como la articulación institucional para la formulación e implementación del Plan Estratégico de Turismo Responsable, donde se establezcan actividades para la prevención, identificación y denuncia de aspectos que amenazan el sector y la sociedad en general. En el Artículo 9, relacionado con la competitividad sectorial y de destino, se hace mención de la acción relacionada con la protección al turista, procurando una articulación institucional, de manera que las dependencias responsables se encarguen de sensibilizar y generar herramientas para que los turistas:

- Protejan la población local, especialmente, contra la trata de personas y la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA)
- Preserven los activos ambientales, sociales, culturales, patrimoniales y físicos de la ciudad de Medellín.
- Contraten prestadores de servicios turísticos (alojamiento, agencias de viajes, guías turísticos, entre otros) legalmente formalizados y bajo la normatividad vigente. (Concejo de Medellín, 2017).

Por iniciativa ciudadana y un grupo representativo de los actores del turismo, actualmente se encuentra en curso una propuesta para actualizar la Política Pública de turismo del distrito. Dicha propuesta ha sido liderada y socializada por la Subsecretaría de Turismo de la Alcaldía de Medellín entre los actores del turismo de la ciudad, con el objetivo de definir, mediante un Acuerdo municipal, los instrumentos y herramientas para la planificación, gestión y regulación de las actividades y prácticas turísticas en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Esta propuesta, tiene entre sus objetivos específicos, promover el respeto y la protección de los derechos humanos en la realización de actividades turísticas, así como la aplicación de estándares de accesibilidad, responsabilidad social, inclusión y sostenibilidad en la cadena de valor turístico en el Distrito. Además, plantea las siguientes acciones:



- Modificación de las funciones de la Secretaría de Desarrollo Económico: Modificar las funciones de la Secretaría de Desarrollo Económico y la Subsecretaría de Turismo para la adopción de competencias en materia de inspección, vigilancia y control sobre las actividades turísticas en el Distrito.
- Sistema Distrital de Inspección, Vigilancia y Control para la protección y garantía de los derechos de residentes y visitantes: Para el ejercicio de las competencias de inspección, vigilancia y control por parte de la Autoridad Distrital de Turismo se creará el Sistema Distrital de Inspección, Vigilancia y Control para la Protección y Garantía de los Derechos de Residentes y Visitantes.
- Consejo Distrital de Seguridad Turística: En cumplimiento del artículo 11 de la Ley 1558 de 2012 y de los decretos nacionales 945 de 2014 y 355 de 2017, así como de la Ley 1617 de 2013, se creará el Consejo Distrital de Seguridad Turística como instancia de articulación entre la Autoridad Distrital de Turismo y demás instituciones competentes en materia de inspección, vigilancia y control del delito, así como en materia de respuesta y restitución de derechos en relación a los comportamientos y actividades delictivas.
- Centros de Atención Turística: Se crearán los Centros de Atención Turística como instancia oficial del Distrito para el contacto, orientación y atención institucional al turista.
- Turismoresponsable: La Autoridad Distrital de Turismo desarrollará, dentro de sus actividades misionales permanentes, una línea de trabajo para la sensibilización en turismo responsable, turismo sostenible y Código Ético de Turismo en articulación con las demás dependencias competentes en la materia.

# TERCERA PARTE

# Situación de los Derechos Humanos de los Turistas:

Una Mirada a la Seguridad Turística en la Comuna 14 – Poblado y la Comuna 10 -Candelaria del Distrito de Medellín.





### **CONTEXTO LOCAL**

# Medellín: Ciudad posicionada dentro de los mejores destinos turísticos del país

La consolidación de la ciudad transformada y su posicionamiento en torno a ese concepto para el turismo nacional e internacional ha derivado, junto con lo realizado en la ciudad por los entes públicos y el sector privado desde hace 20 años, en el auge turístico que hoy experimenta Medellín.

La capital del departamento se ubica hoy, como el segundo destino turístico del país, después de Bogotá, cambiando drásticamente el perfil de su visitante inicial, al segmento conocido como vacacional, orientado esencialmente al ocio y la recreación. Esta distinción en el perfil del visitante de la ciudad no es un asunto menor, pues los dos perfiles vienen a consumir la ciudad de manera diferente y tienen comportamientos significativamente distintos.

La gestión del destino, es orientada desde el Distrito de Ciencia y Tecnología de Medellín en cabeza de la Subsecretaría de Turismo, dependencia que en este período de gobierno dirigió la ciudad para optar por un modelo de desarrollo turístico de Destino Turístico Inteligente, decisión que ha generado un posicionamiento importante a nivel nacional e internacional y continúa catapultando a Medellín como una ciudad competitiva y laboratorio de resiliencia social de renombre en Latinoamérica y el mundo.

La llegada de visitantes con fines distintos a los negocios y eventos, el denominado turismo de ocio y recreación representa hoy la nueva realidad de la demanda turística y va configurando un conjunto de retos importantes en materia de gestión del destino turístico, en la ciudad donde sus habitantes empiezan a convivir con una nueva realidad, la Medellín Turística.

No cabe duda de que Medellín se ha convertido en uno de los destinos turísticos en Colombia con mayor visibilidad a nivel internacional. Reconocimientos como la ciudad más innovadora del mundo en el concurso City of the Year organizado por The Wall Street Journal y Citigroup en el 2013, la tercera posición entre las mejores ciudades del mundo según Time Out (2022), el premio como el Mejor Destino Emergente en Suramérica entregado por los World Travel Awards (2022), entre otros reconocimientos; motivaron la llegada de 1.400.000 visitantes durante el 2022, lo que posiciona a este período como el mejor en turismo en la historia de la ciudad según datos de la Alcaldía de Medellín (2023). Esta misma entidad, afirma que en la ciudad ya no existe una época estacional de turismo, sino que se mantiene a lo largo del año.

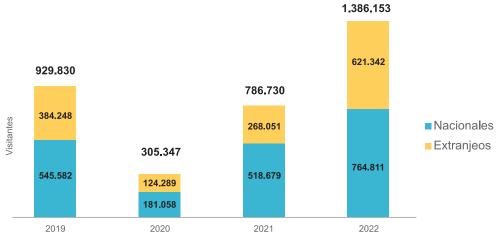


La preferencia de los turistas internacionales por Medellín se ha visto influenciada por la transformación y la resiliencia, fundamentada en un discurso que se empieza a visibilizar en la ciudad a partir del 2006 vinculado al urbanismo social, cuyo propósito buscó cerrar las profundas brechas sociales de la ciudad (López Zapata, Sepúlveda, & Gómez Gómez, 2018), y que hoy se convierten en un factor motivacional para la llegada de visitantes nacionales e internacionales.

Otro de los hitos importantes, ha sido la vinculación de Medellín como la primera ciudad del país en vincularse a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes durante el 2020, a la cual pertenecen más de 170 destinos en todo el mundo. La ciudad le apuesta a un modelo de desarrollo turístico innovador, reflejando su compromiso con los factores claves que determinarán la competitividad de los destinos turísticos, entre ellos, la Gobernanza, Tecnología, Innovación, Sostenibilidad y Accesibilidad. Con esta estrategia integral, Medellín pretende aumentar la competitividad del destino a través de un mejor aprovechamiento de sus recursos turísticos, con el objetivo final de mejorar la calidad de experiencias de los turistas y la calidad de vida de los residentes (Alcaldía de Medellín, 2021).

De acuerdo con cifras del Sistema de Inteligencia Turístico de Medellín - SIT y con base en los datos de Migración Colombia, el ingreso de visitantes por el Punto de Control Migratorio del Aeropuerto JMC en 2022 fue de 1.386.153, siendo el 55,2% nacionales y el 44,8% extranjeros, lo que representa un aumento de un 76,2% respecto al consolidado del año 2021 y de un 49,1% del 2019. La misma entidad, afirma que los países de origen de los visitantes internacionales, tiene los siguientes porcentajes: Estados Unidos abarca el 40,6 % de todos los visitantes internacionales que llegan a la ciudad, seguido por Panamá con el 13,9 % y México con el 12,3 %.

FIGURA 9 Ingreso anual de pasajeros por punto migratorio José María Córdova.



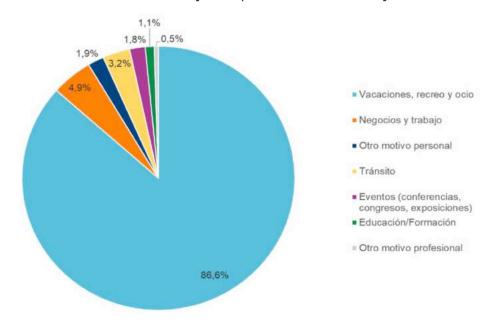
Nota. Migración Colombia, cálculos SIT, 2023

• • • • • —



En la Figura 10, se logra evidenciar que el 86,6% de los turistas llegan a la ciudad por motivos de vacaciones, recreo y ocio, mientras que el 4,9% viene por negocios y trabajo, lo cual deja una profunda reflexión sobre la vocación turística de la ciudad y la orientación de la oferta productos y servicios.

**FIGURA 10**Distribución de visitantes extranjeros por motivo de viaje 2022



Nota. Sistema de Inteligencia Turística, 2023

Un indicador importante corresponde también a la ocupación de los hoteles en la ciudad, donde el comportamiento general y por zonas, ha tenido cifras destacadas. De acuerdo con cifras del Sistema de Inteligencia Turística de Medellín (2023) la zona de Laureles-Estadio presentó una ocupación hotelera de 79,7 %, lo cual representa un crecimiento de 27,8 puntos porcentuales con respecto a 2021.

El Poblado – Comuna 14 tuvo una ocupación hotelera de 77,6% en 2022, con un crecimiento de 26,4% frente a 2021. Por último, para 2022, la zona Centro – Comuna 10 tuvo una ocupación hotelera de 54,0% lo que significó un aumento de 13,4% frente al año anterior. Si se compara la ocupación registrada en el 2019 frente a la de 2022 para cada zona, se pueden observar resultados similares con incrementos porcentuales más moderados para todas las zonas hoteleras.

La zona de Laureles-Estadio tuvo un aumento de 23,3%, para la zona de Poblado se ve un incremento de 7,3% y para la zona Centro se puede observar un aumento de la ocupación hotelera de 0,8%. (Alcaldía de Medellín, 2023)



FIGURA 11 Histórico de porcentaje de ocupación mayo 2010 a 2023

% de Ocupación Anual 80.0% 72.7% 71,4% 69,6% 67.0% 70.0% 62,1% 60.3% 60.79 58.8% 60,0% 53,0% 44.6% 44.0% 50,0% 39.4 40,0% 27,8 30,0% 20.0% 10.0% 0,0% 2012 2013 AÑO

Nota. SIT citando a COTELCO Antioquia, 2023

De acuerdo con datos del Sistema de Inteligencia Turística de Medellín (2023), en el último año el Distrito tuvo su mejor comportamiento con relación a la ocupación hotelera, alcanzando un 77%, con un crecimiento de cerca del 20% con relación al 2021 y un 50% por encima de las cifras registradas en el 2020.

**FIGURA 12** Ocupación hotelera en Medellín



Nota. Sistema de Indigencia Turística de Medellín, 2023

Los crecientes flujos turísticos ponen de manifiesto la necesidad de abordar los distintos impactos que conlleva la actividad turística, muchos positivos y también algunos negativos, poniendo en evidencia la necesidad que se tiene de atender de manera inaplazable, en especial



en materia de seguridad turística, vigilancia y control, todas aquellas actividades ofrecidas por los prestadores de servicios turísticos y el comportamiento de los visitantes en la ciudad, en sus distintos entornos naturales y culturales, urbanos y rurales.

# Hacia un Nuevo Modelo de Gestión Turística: Medellín, Destino Turístico Inteligente

La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación, y debe ser interpretada como un estado objetivo y subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales (Grünewald, 2012).

El informe técnico denominado Plan de Mercadeo de Medellín 2023 – 2028, plantea el reto para la competitividad de mejorar la experiencia que se ofrece a los visitantes en Medellín, a partir de una adecuada gestión de la información que permite fortalecer la exploración por familias y ecosistemas. Las acciones sugeridas son:

- · Las correspondientes al desarrollo del producto.
- Las correspondientes a la comunicación y comercialización del producto.
- Las correspondientes a garantizar una experiencia positiva del visitante.

Esta última, la experiencia positiva del visitante es una construcción permanente que involucra autoridades y actores relacionados con el ecosistema turístico y se expresa en el reto de la gestión turística integral, hoy con la decisión de la Secretaría de Desarrollo Económico del Distrito Medellín de adoptar las variables que corresponden al modelo de gestión aplicado en los denominados Destinos Turísticos Inteligentes.

El Plan de Mercadeo Turístico antes citado, realizó una encuesta de posicionamiento del Destino Medellín entre 555 visitantes extranjeros, nacionales y regionales entre los meses de agosto y septiembre de 2022 con un nivel de confianza de 95% y error de 4.1%. Este grupo de visitantes identificó tres necesidades fundamentales para tener una experiencia positiva en la ciudad (Pág. 283 a 296):

 Percepción de seguridad y acceso a contacto seguro a la mano (Policía, migración y otros): esto sólo es posible si puede garantizar conectividad, por lo que requieren disponibilidad WiFi. Estar seguro es estar conectado. Busca bioseguridad y seguridad turística.



- **2. Movilidad**: acceso a sistemas de transporte de una manera fácil y rápida.
- **3. Transaccionalidad:** requiere comercio digital: Múltiples sistemas de vitrina y pago a disposición en los diversos establecimientos comerciales y de servicios.

## Los retos en la gestión del destino

(Segittur, 2023) define el destino turístico inteligente como "un espacio innovador, accesible a todos, apoyado en una estructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, y facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, incrementando la calidad de su experiencia en el destino". De acuerdo con el Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes, para dicho desarrollo sostenible, se debe anclar el reto de la seguridad turística (Agència Valenciana del Turisme. Invat.tur., 2015).

El mismo Manual recuerda la conceptualización de la Organización Mundial del Turismo - OMT (Sharpley, 2009) que identifica el turismo sostenible con el uso óptimo y la conservación de los recursos naturales; el respeto al patrimonio y la autenticidad sociocultural de las comunidades locales; y el desarrollo económicamente viable y beneficioso para la comunidad local.

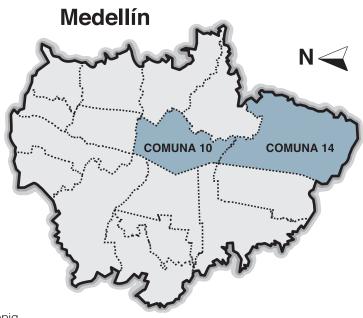
Además, añade la OMT, que estos principios son aplicables a todo tipo de destino, incluyendo al turismo masivo y expresa el documento en referencia que estas definiciones son difícilmente cuestionables desde el punto de vista ético pero excesivamente abstractas y plantean el verdadero reto del desarrollo sostenible: convertirse en un paradigma aplicable y operativo y tal vez este es el momento que experimenta hoy Medellín en materia turística, donde una mirada ética e integradora se hace necesaria en materia de gestión turística sostenible.

## INVENTARIO TURÍSTICO DE LAS COMUNAS 10 Y 14 DEL DISTRITO DE MEDELLÍN

El Distrito de Medellín se divide administrativamente en 249 barrios y 16 comunas, lo que facilita la gestión y administración de los asuntos locales. Cada comuna tiene su propia Junta Administradora Local (JAL) o Junta de Acción Comunal (JAC), que son instancias de gobierno local encargadas de atender las necesidades de la comunidad en su área respectiva. Esta división permite mejorar la gobernabilidad, la participación ciudadana y la eficiencia en la prestación de servicios públicos, así como abordar de manera efectiva las particularidades de cada área de la ciudad.



**FIGURA 13**División administrativa de Medellín.



Nota. Elaboración propia

Una de las comunas con mayor flujo de visitantes es la Comuna 10 que comprende la zona anexa al centro del Distrito, donde se encuentran entre otros sitios de interés turístico, el Museo de Antioquia, la Avenida La Playa, el Museo Casa de la Memoria y la Plaza Botero; así mismo está la Comuna 14, que comprende principalmente el barrio Provenza, el Parque del Poblado y el Parque Lleras.

FIGURA 14 Llegada de turistas nacionales e internacionales.



Nota. Sistema de Inteligencia Turística de Medellín, 2023

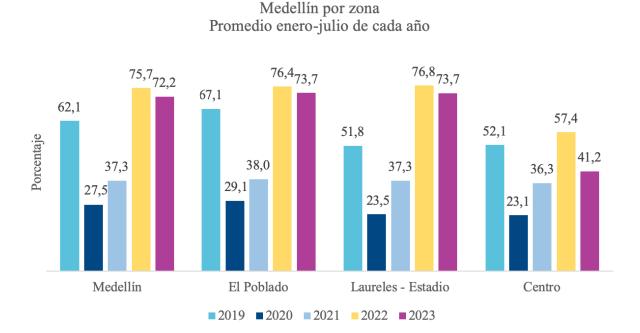


En el gráfico anterior, se logra evidenciar que durante el 2022 del total de visitantes que llegaron a Medellín, el 46,9% fueron visitantes domésticos, mientras que el 53,1% fueron visitantes internacionales.

En lo que se refiere a la Comuna 14 – Poblado, del total de llegada de visitantes durante el 2022, el 42,3% llegaron de diferentes ciudades de Colombia, mientras que el 57,7% de otras partes del mundo; caso contrario en la Comuna 10 – La Candelaria, donde la mayoría de visitantes fueron del orden nacional, mientras que una baja proporción del orden internacional.

Porcentaje ocupación hotelera de

**FIGURA 15**Ocupación hotelera Comuna 10 y Comuna 14



Nota. Sistema de Inteligencia Turística de Medellín, 2023

Con relación a la ocupación hotelera en la Comuna 10, se logra evidenciar que durante el 2022 se alcanzó un total del 57,4%, la cifra más alta con relación a datos desde el 2019, sin embargo, llama la atención, que, a agosto del 2023, la ocupación está en un 41,2%, aproximándose al total del año anterior.

En lo que se refiere a la Comuna 14, la ocupación hotelera ha estado por encima de las cifras presentadas en la Comuna 10, evidenciando un 76,8% en el 2022, lo cual marca una diferencia del 39.5% con relación al 2021. A finales de agosto del 2023, la ocupación hotelera de la zona está a tan solo 3.1% del total alcanzado durante el 2022.



#### Inventario Turístico de la Comuna 10

En el inventario turístico vigente de Medellín, se identifican 56 sitios de interés turístico en la Comuna 10, valorados como recursos y atractivos con flujos turísticos provenientes del orden nacional e internacional.

Lo que se logra evidenciar en la Figura anterior, es que el polígono de análisis con relación a temas de seguridad turísticas, no solo se debe concentrar en la zona de amortiguación aledaña a la Avenida La Playa, desde el Museo Casa de La Memoria hasta la Plaza Botero, sino ampliarse a otros barrios de la misma Comuna.

#### FIGURA 16

Sitios de interés turístico en la Comuna 10 de Medellín.

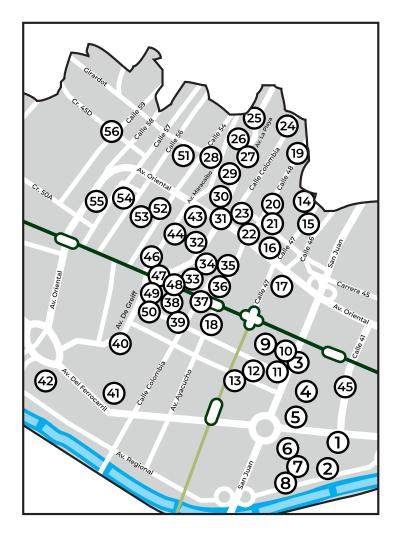


# Medellín COMUNA 10



- 1 😑 Plaza Mayor
- 2 💿 Teatro Metropolitano
- 3 📵 Edificio Estación Medellín
- 4 m Centro Administrativo Alpujarra
- 5 (1) Plaza de la Libertad
- 6 Museo del Agua EPM
- 7 () Parque de los Pies Descalzos
- 8 @ Edificio EPM
- 9 🇰 Edificio Carré
- 10 @ Edificio Vásquez
- 11 () Parque de las Luces
- 12 🗀 Centro Comercial Gran Estación
- 13 (a) El Hueco
- 14 @ Corporación Ateneo Porfirio Barba Jacob
- 15 💿 Teatro Matacandelas
- 16 (a) Centro Comercial el Punto
- 17 (1) Parque San Antonio
- 18 🐧 Iglesia de La Veracruz
- 19 📋 Tranvía Plaza
- 20 🚺 Plazuela San Ignacio
- 21 @ Paraninfo Universdad de Antioquia
- 22 🚹 Parroquia San José
- 23 @ Casa Barrientos
- 24 🜔 Placita de Florez
- 25 🕟 Teatro Pablo Tobón Uribe
- 26 🧰 Casa Sede Congregación Mariana
- 27 🚺 Avenida La Playa
- 28 (1) Parque del Periodista
- 29 😨 Teatro Oficina Central de los Sueños
- 30 📀 Academia Antioqueña de Historia
- 31 @ Biblioteca Pública Héctor González Mejía
- 32 @ Edificio Coltejer
- 33 @ Parqueadero Constain
- 34 ሰ Basílica Nuestra Señora de la Candelaria
- 35 Museo Filatélico
- 36 @ Edificio Banco de Colombia
- 37 🔘 Pasaje Carabobo

Nota. Elaboración propia

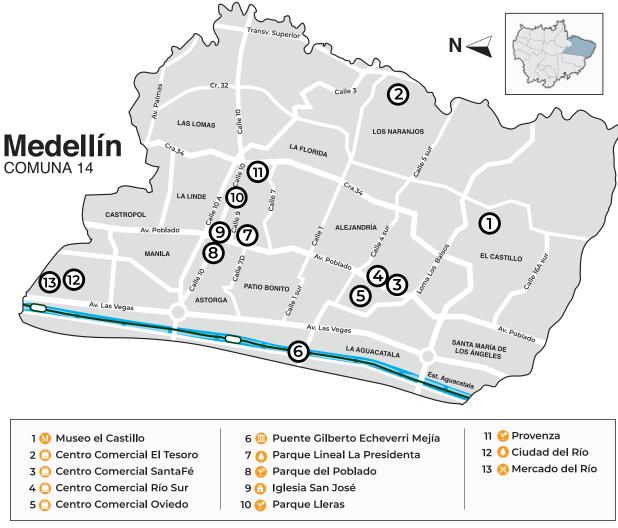


- 39 Centro Comercial Palacio Nacional
- 40 e Plazuela Francisco Antonio Zea
- 41 🚹 Iglesia San Benito
- 42 🜔 Plaza Minorista José María Villa
- 43 (a) Centro Comercial Camino Real
- 44 📋 Pasaje Junín Maracaibo
- 45 📋 Unión Plaza Centro Comercial
- 46 @ Hotel Nutibara
- 47 @ Edificio La Naviera
- 48 🎰 Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe
- 49 🐠 Plaza Botero
- 50 Museo de Antioquia
- 51 @ Corporación VIVAPALABRA
- 52 📀 Teatro Lido
- 53 () Parque Bolívar
- 54 ሰ Catedral Basílica Metropolitana de Medellín
- 55 (a) Centro Comercial Villa Nueva
- 56 📀 Teatro Prado de El Águila Descalza



#### Inventario Turístico de la Comuna 14

**FIGURA 17**Sitios de interés turístico en la Comuna 14 de Medellín.



Nota. Elaboración propia

En lo que se refiere a los sitios de interés en la Comuna 14 de Medellín, se logran identificar en el inventario turístico 13 sitios valorados como recursos o atractivos turísticos; una proporción menor a la de la Comuna 10, sin embargo, llama la atención, que es la zona con mayor ocupación hotelera y de acuerdo con la Figura 10, es donde se concentra el mayor flujo de visitantes internacionales.

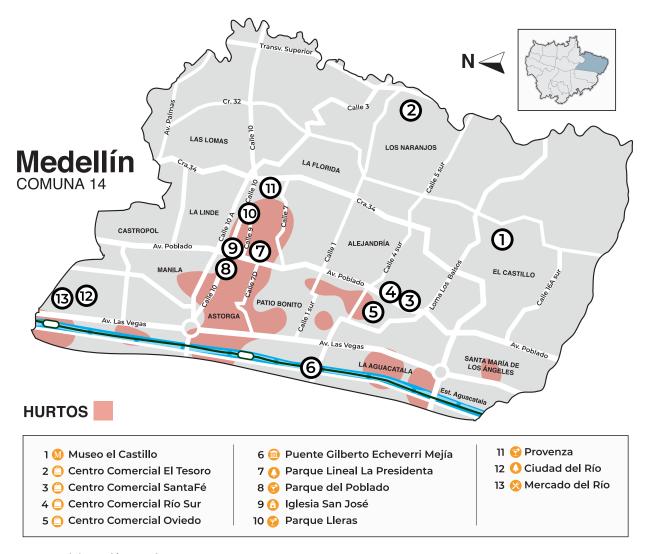
## Situaciones que Vulneran los Derechos Humanos de los Visitantes que Llegan a la Ciudad

Según el Informe Anual Derechos humanos de la Personería Distrital de Medellín citando la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Alcaldía



Distrital (2022), las zonas más afectadas por situaciones que vulneran los derechos humanos a los visitantes que llegan a la ciudad, son la Comuna 14 - Poblado en el Parque Lleras y sector Provenza; la Comuna 10 - Candelaria en el Parque Bolívar, Parque Berrío, Niquitao y Barbacoas. (Personería de Medellín, 2023).

FIGURA 18 Hurtos Comuna 14.



Nota. Elaboración propia

De acuerdo con el mismo informe, uno de los delitos menores más denunciados en las comunas y sectores mencionados es el hurto, registrando 9.686 en la Comuna 10 y 4.905 en la Comuna 14 para en el año 2021.

#### FIGURA 19

Hurtos Comuna 10.



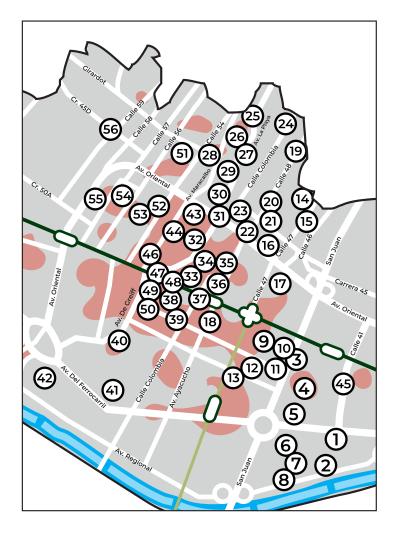
# Medellín COMUNA 10



# HURTOS

- 1 😑 Plaza Mayor
- 2 💿 Teatro Metropolitano
- 3 @ Edificio Estación Medellín
- 4 m Centro Administrativo Alpujarra
- 5 (1) Plaza de la Libertad
- 6 Museo del Agua EPM
- 7 (1) Parque de los Pies Descalzos
- 8 @ Edificio EPM
- 9 📵 Edificio Carré
- 10 @ Edificio Vásquez
- 11 () Parque de las Luces
- 12 🗀 Centro Comercial Gran Estación
- 13 (a) El Hueco
- 14 @ Corporación Ateneo Porfirio Barba Jacob
- 15 📀 Teatro Matacandelas
- 16 (a) Centro Comercial el Punto
- 17 (1) Parque San Antonio
- 18 ሰ Iglesia de La Veracruz
- 19 📋 Tranvía Plaza
- 20 (1) Plazuela San Ignacio
- 21 @ Paraninfo Universdad de Antioquia
- 22 🚹 Parroquia San José
- 23 @ Casa Barrientos
- 24 🜔 Placita de Florez
- 25 📀 Teatro Pablo Tobón Uribe
- 26 🧰 Casa Sede Congregación Mariana
- 27 () Avenida La Playa
- 28 () Parque del Periodista
- 29 🕟 Teatro Oficina Central de los Sueños
- 30 📀 Academia Antioqueña de Historia
- 31 @ Biblioteca Pública Héctor González Mejía
- 32 @ Edificio Coltejer
- 33 @ Parqueadero Constain
- 34 🚹 Basílica Nuestra Señora de la Candelaria
- 35 Museo Filatélico
- 36 📵 Edificio Banco de Colombia
- 37 🔘 Pasaje Carabobo

Nota. Elaboración propia



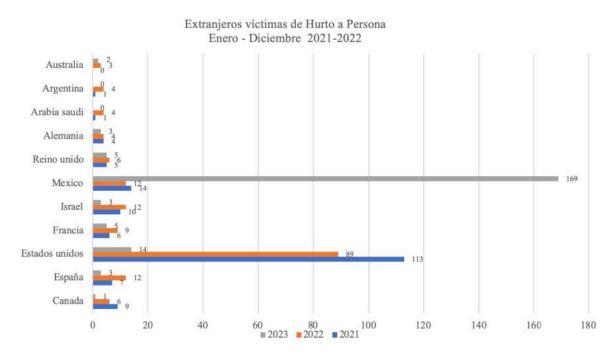
- 39 Centro Comercial Palacio Nacional
- 40 📵 Plazuela Francisco Antonio Zea
- 41 🚹 Iglesia San Benito
- 42 🜔 Plaza Minorista José María Villa
- 43 (a) Centro Comercial Camino Real
- 44 🙆 Pasaje Junín Maracaibo
- 45 🗀 Unión Plaza Centro Comercial
- 46 @ Hotel Nutibara
- 47 @ Edificio La Naviera
- 48 🧰 Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe
- 49 🐠 Plaza Botero
- 50 Museo de Antioquia
- 51 🧰 Corporación VIVAPALABRA
- 52 📀 Teatro Lido
- 53 (1) Parque Bolívar
- 54 🕧 Catedral Basílica Metropolitana de Medellín
- 55 (a) Centro Comercial Villa Nueva
- 56 📀 Teatro Prado de El Águila Descalza



Para el año 2022, la mayoría de los hurtos estuvieron concentrados en la Comuna 10 con 8.996 hurtos y la Comuna 14 con 4.741. Se evidencia una aparente disminución en los hurtos denunciados, sin embargo, la cifra sigue siendo elevada con relación a otras zonas de Medellín.

En la Comuna 14 los sitios de interés turístico con mayor presencia de hurtos son el Parque Lineal La Presidencia, Parque El Poblado, Iglesia San José y el Parque Lleras, mientras que en la Comuna 10, los hechos se presentan en sitios como Plaza Botero, Museo de Antioquia, Palacio de La Cultura Rafael Uribe Uribe, Hotel Nutibara, entre otros.

**FIGURA 20**Procedencia de personas hurtadas.

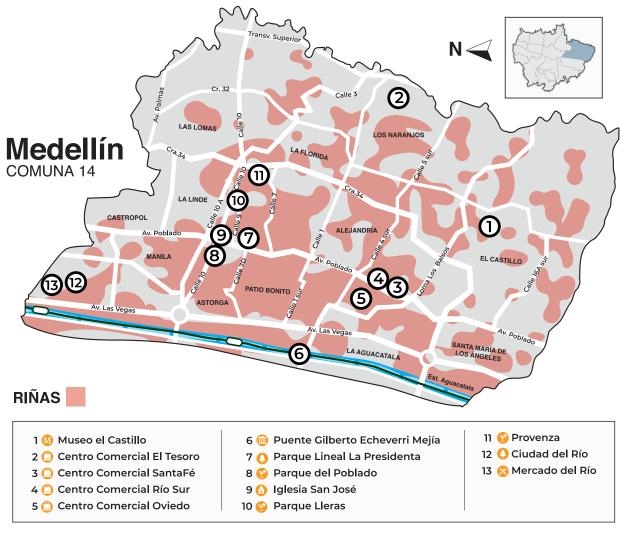


Nota. Personería Distrital de Medellín, 2023

Los visitantes internacionales que presentaron casos de hurto durante los años 2021, 2022 y 2023, son de procedencia mexicana, estadounidense, española, canadiense, israelí, entre otras mencionadas en la Figura 21.

## FIGURA 21 Riñas Comuna 14





Nota. Elaboración propia

Otro de los hechos que más se presenta en las comunas objeto de estudio son las riñas, las cuales en la Comuna 14 son recurrentes en todos los barrios, mientras que en la Comuna 10 se concentran principalmente en la zona aledaña a la Plaza Botero y el Museo de Antioquia.

#### FIGURA 22

Riñas Comuna 10.



# Medellín COMUNA 10

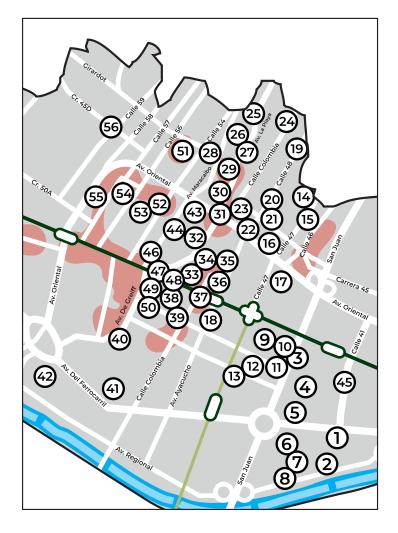


## RIÑAS



- 1 😑 Plaza Mayor
- 2 📀 Teatro Metropolitano
- 3 📵 Edificio Estación Medellín
- 4 🎰 Centro Administrativo Alpujarra
- 5 (1) Plaza de la Libertad
- 6 Museo del Agua EPM
- 7 () Parque de los Pies Descalzos
- 8 @ Edificio EPM
- 9 📵 Edificio Carré
- 10 🇰 Edificio Vásquez
- 11 (1) Parque de las Luces
- 12 📋 Centro Comercial Gran Estación
- 13 (a) El Hueco
- 14 @ Corporación Ateneo Porfirio Barba Jacob
- 15 📀 Teatro Matacandelas
- 16 (a) Centro Comercial el Punto
- 17 (1) Parque San Antonio
- 18 🛈 Iglesia de La Veracruz
- 19 📋 Tranvía Plaza
- 20 🚺 Plazuela San Ignacio
- 21 @ Paraninfo Universdad de Antioquia
- 22 🚹 Parroquia San José
- 23 @ Casa Barrientos
- 24 🜔 Placita de Florez
- 25 💿 Teatro Pablo Tobón Uribe
- 26 🧰 Casa Sede Congregación Mariana
- 27 🚺 Avenida La Playa
- 28 () Parque del Periodista
- 29 🕟 Teatro Oficina Central de los Sueños
- 30 📀 Academia Antioqueña de Historia
- 31 🃵 Biblioteca Pública Héctor González Mejía
- 32 @ Edificio Coltejer
- 33 @ Parqueadero Constain
- 34 🚹 Basílica Nuestra Señora de la Candelaria
- 35 Museo Filatélico
- 36 @ Edificio Banco de Colombia
- 37 📋 Pasaje Carabobo

Nota. Elaboración propia



- 39 Centro Comercial Palacio Nacional
- 40 📵 Plazuela Francisco Antonio Zea
- 41 🙆 Iglesia San Benito
- 42 🤚 Plaza Minorista José María Villa
- 43 (a) Centro Comercial Camino Real
- 44 🙆 Pasaje Junín Maracaibo
- 45 🗀 Unión Plaza Centro Comercial
- 46 🧰 Hotel Nutibara
- 47 📵 Edificio La Naviera
- 48 📵 Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe
- 49 M Plaza Botero
- 50 Museo de Antioquia
- 51 @ Corporación VIVAPALABRA
- 52 💿 Teatro Lido
- 53 () Parque Bolívar
- 54 ሰ Catedral Basílica Metropolitana de Medellín
- 55 🗀 Centro Comercial Villa Nueva
- 56 📀 Teatro Prado de El Águila Descalza



#### FIGURA 23

Lesiones personales Comuna 10

# Medellín COMUNA 10

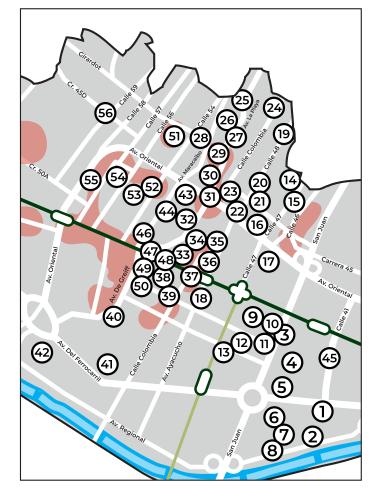


#### **LESIONES PERSONALES**



- 1 e Plaza Mayor
- 2 💿 Teatro Metropolitano
- 3 🔴 Edificio Estación Medellín
- 4 🇰 Centro Administrativo Alpujarra
- 5 (1) Plaza de la Libertad
- 6 Museo del Agua EPM
- 7 () Parque de los Pies Descalzos
- 8 @ Edificio EPM
- 9 🎰 Edificio Carré
- 10 @ Edificio Vásquez
- 11 () Parque de las Luces
- 12 🔘 Centro Comercial Gran Estación
- 13 (a) El Hueco
- 14 @ Corporación Ateneo Porfirio Barba Jacob
- 15 💿 Teatro Matacandelas
- 16 (a) Centro Comercial el Punto
- 17 (1) Parque San Antonio
- 18 🛈 Iglesia de La Veracruz
- 19 📋 Tranvía Plaza
- 20 (1) Plazuela San Ignacio
- 21 @ Paraninfo Universdad de Antioquia
- 22 🚹 Parroquia San José
- 23 @ Casa Barrientos
- 24 🜔 Placita de Florez
- 25 💽 Teatro Pablo Tobón Uribe
- 26 @ Casa Sede Congregación Mariana
- 27 🚺 Avenida La Playa
- 28 () Parque del Periodista
- 29 📀 Teatro Oficina Central de los Sueños
- 30 📀 Academia Antioqueña de Historia
- 31 @ Biblioteca Pública Héctor González Mejía
- 32 @ Edificio Coltejer
- 33 @ Parqueadero Constain
- 34 🐧 Basílica Nuestra Señora de la Candelaria
- 35 Museo Filatélico
- 36 @ Edificio Banco de Colombia
- 37 🕒 Pasaje Carabobo

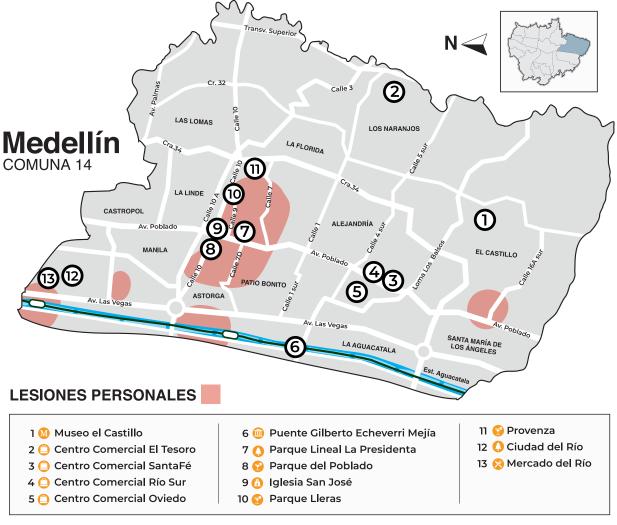
Nota. Elaboración propia



- 39 Centro Comercial Palacio Nacional
- 40 Plazuela Francisco Antonio Zea
- 41 🚹 Iglesia San Benito
- 42 🬔 Plaza Minorista José María Villa
- 43 (a) Centro Comercial Camino Real
- 44 (a) Pasaje Junín Maracaibo
- 45 📋 Unión Plaza Centro Comercial
- 46 @ Hotel Nutibara
- 47 📵 Edificio La Naviera
- 48 向 Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe
- 49 M Plaza Botero
- 50 Museo de Antioquia
- 51 @ Corporación VIVAPALABRA
- 52 📀 Teatro Lido
- 53 (1) Parque Bolívar
- 54 🕧 Catedral Basílica Metropolitana de Medellín
- 55 🗀 Centro Comercial Villa Nueva
- 56 📀 Teatro Prado de El Águila Descalza



FIGURA 24 Lesiones personales Comuna 14



Nota. Elaboración propia

Las lesiones personales tanto en la Comuna 10 como en la Comuna 14 son hechos registrados por la (Alacaldía de Medellín, Secretaría de Seguridad y convivencia, 2023), presentándose principalmente en las zonas con mayor flujo de visitantes, es decir, la zona céntrica de la Comuna 10, y la zona de Provenza y Parque Lleras en la Comuna 14.

Otro de los datos reportados por la (Alacaldía de Medellín, Secretaría de Seguridad y convivencia, 2023) es la presencia en zonas turísticas de las dos comunas de casos de homicidio.

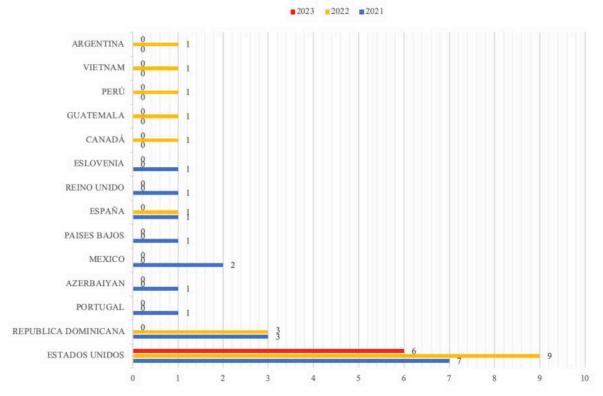
#### FIGURA 25

Muertes violentas a visitantes internacionales.

**○ ○ ○ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ○** 



#### COMPARATIVO MUERTES VIOLENTAS EXTRANJEROS 2021-2022 (ENERO-NOV)

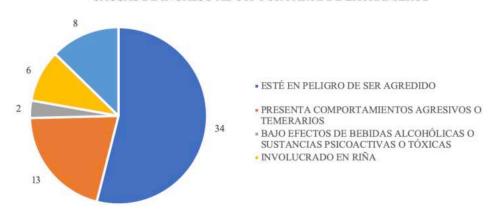


Nota. Personería Distrital de Medellín citando al Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres – SIRDEC, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2023

De acuerdo con la Figura 25, las victimas de muertes violentas en el Distrito de Medellín, provienen de países como Estados Unidos, Republica Dominicana y México.

FIGURA 26 Ingreso a CTP.

#### CAUSAS DE INGRESO AL CTP POR PARTE DE EXTRANJEROS



Fuente elaboración propia a partir de la información suministrada por la Centro de Traslado por Protección de la Secretaria de Seguridad y Convivencia del Distrito de Medellín.

Nota. Personería Distrital de Medellín, 2023



El ingreso al Centro de Traslado por Protección – CTP de la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Distrito de Medellín, ha registrado visitantes internacionales de países como Canadá, Ecuador, Italia, Perú y Estados Unidos que ingresan por diferentes situaciones, entre ellas involucramiento en riñas, deambular en estado de indefensión, estar bajo los efectos de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas toxicas, entre otras.

De igual manera, el Plan Estratégico de Turismo de Medellín (2018, pág. 57), sustenta que una de las debilidades que actualmente tiene la ciudad para mejorar las condiciones del territorio turístico son las relacionadas con la seguridad en su núcleo urbano, especialmente en el centro (Comuna 10), zona donde se concentra una parte importante de la oferta cultural y de compras de la ciudad; de igual manera, se identifican actividades de prostitución en la zona del Parque Lleras, un gran atractor en ocio y gastronomía en la Comuna 14 del Distrito, pero que se está viendo afectado por temas como la seguridad para sus visitantes.

En el caso específico de la Comuna 10 y la Comuna 14 del destino Medellín, se logran evidenciar impactos que demuestran la necesidad de definir estrategias y acciones de manera colectiva, para atender situaciones que vulneren los derechos humanos tanto a locales como visitantes, que van desde la ESCNNA, Explotación Sexual Contra Niños, Niñas y Adolescentes, la trata de personas, la prostitución, los hurtos, lesiones personales, secuestros y extorsiones, hasta el uso indebido del espacio público que genera contaminación visual y auditiva, la gentrificación, el aumento de precios y conductas delictivas asociadas al consumo de sustancias psicoactivas.

## **RUTA METODOLÓGICA**

#### Sobre el Diseño

Para guiar el proceso de recolección y análisis de la información que arrojó el presente estudio, se diseñó un modelo investigativo de corte cualitativo siguiendo la línea propuesta por autores como Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) para quienes el modelo de investigación cualitativa se selecciona cuando se busca profundizar en las experiencias, perspectivas, opiniones y significados de los participantes vinculados a un fenómeno objeto de estudio. Este modelo, facilita evaluar situaciones y contextos sociales, asumiendo como fuente de conocimiento los valores, percepciones y significados de los sujetos que lo constituyen, entendiendo la realidad social desde la lógica de sus protagonistas, desde su subjetividad y desde sus propias estructuras.



#### **Los Objetivos Propuestos**

Analizar las situaciones de vulneración de los derechos humanos y la afectación de la seguridad turística en la Comuna 14-Poblado y la Comuna 10 – Candelaria del Distrito de Medellín en los años 2021-2023, identificar el marco jurídico y los actores vinculados al sistema turístico y analizar sus mecanismos de interacción con el sector público para atender aquellas situaciones de vulneración de los derechos humanos presentes en dichas comunas y finalmente, proponer algunas recomendaciones que sirvan de insumo para el proceso que se viene adelantando actualmente de actualización de la política pública de turismo de Medellín.

## Sobre el Proceso y las Técnicas de Recolección de Información

Se opta por el Estudio de caso como método de investigación, ya que según Álvarez y San Fabián (2012) es pertinente en trabajos relacionados con fenómenos sociales, argumentando que se adapta a cada realidad y adquiere modalidades especificas en función del contexto y finalidad del objeto de estudio. El Estudio de caso cuando es exploratorio y descriptivo, viene de la teoría y va hacia ella. Antes de iniciar el trabajo de campo, el Estudio debe ser precedido por el desarrollo de una teoría que permita la observación. El Estudio de caso es un método valioso para la investigación; de acuerdo con Martínez (2006) una de sus fortalezas es que por medio de la interacción con las personas involucradas en el fenómeno estudiado se pueden identificar comportamientos y realidades, posibilitando el fortalecimiento, crecimiento y desarrollo de bases teóricas y conceptuales existentes para la generación de un nuevo conocimiento.

Para el abordaje metodológico bajo este diseño se siguieron las tres fases mencionadas por Martínez (1988):

Fase preactiva: Se realizaron encuentros previos con el equipo que integra el Observatorio de turismo de la Personería Distrital de Medellín, para comprender el objeto de estudio y las situaciones identificadas por ellos que vulneran los Derechos Humanos a los visitantes que llegan al distrito, haciendo foco en la Comuna 10 y la Comuna 14. Se hizo un rastreo de noticias, archivos de prensa y blogs de turismo para conocer los testimonios y narrativas que circulan en torno al tema de la seguridad turística y los Derechos Humanos en la ciudad. Posteriormente, se hace el fichaje respectivo tanto de prensa, como de informes técnicos, bibliografía especializada, marcos normativos vigentes, así como doctrina jurídica y jurisprudencia emitida por las altas cortes del país.

Fase interactiva: Corresponde a la recolección de información de fuentes primarias sobre las situaciones de vulneración a los derechos



humanos a los turistas que visitan el Distrito. Se realizaron entrevistas y observaciones en ambas comunas utilizando una bitácora de campo diseñada a partir de los lineamientos del Plan Estratégico de Seguridad Turística de Colombia (2016), lo que permitió recolectar los datos de manera natural durante el desarrollo del estudio de caso. Se construyó también una cartografía que incluye los lugares que presentan diferentes delitos y se contrastó con el inventario turístico de las comunas en mención. El ejercicio cartográfico se realizó a partir de la identificación de recursos y atractivos turísticos valorados en el inventario turístico vigente, el cual fue suministrado por la Alcaldía Distrital de Medellín. Se hizo foco en las Comunas 10 y 14, con la intención de analizar el fenómeno turístico desde la mirada oficial y desde el comportamiento de los flujos turísticos; esto permitió ampliar el polígono de observación y la zona de amortiguación de la actividad turística en las dos Comunas.

Se tomaron los mapas de la Secretaría de Seguridad y Convivencia de la Alcaldía Distrital de Medellín, específicamente del Sistema de Información para la Seguridad y Convivencia – SISC (2023), donde se identifican los delitos menores registrados tanto en la Comuna 10 como en la Comuna 14 durante el 2022, lo que permitió hacer un cruce de capas para analizar la relación entre la actividad turística y las situaciones a la vulneración a los derechos humanos. Se tomaron datos del Sistema de Inteligencia Turística del Distrito de Medellín, para hacer una caracterización de las zonas objeto de estudio.

Fase postactiva: En esta fase se consolida la información recolectada para proceder con la elaboración de una Matriz categorial, la sistematización de los datos y el análisis de los resultados, haciendo interpretaciones y reflexiones sobre el caso estudiado. Se definieron dos categorías de análisis; la primera denominada Seguridad turística, y la segunda Derechos Humanos, teniendo en cuenta la forma como se ha venido abordando la protección al turista y sus derechos humanos, transversalizadas por el concepto de Turismo responsable.

Para el análisis de la información recolectada se hizo una triangulación de datos a partir de las técnicas e instrumentos definidos en el diseño metodológico, los cuales fueron aplicados durante los meses de junio, julio y agosto del 2023, de la siguiente manera:

• • • — 77



**TABLA 1**Ficha técnica

FICHA TÉCNICA				
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN	INSTRUMENTOS			
1. Entrevistas semi estructuradas	Guía de entrevista			
2. Observación participante	Bitácora de campo			
4. Revisiones notas de prensa y	Fichas bibliográficas: Artículos de investigación y libros, archivos de prensa, leyes, normas y jurisprudencia.			
bibliografía	Ficha de notas de prensa: Noticias y comunicados relacionados con seguridad turística y derechos humanos en Medellín.			
3. Cartografía	Inventario turístico de Medellín, mapa de delitos en las Comunas 10 y Comuna 14.			
5. Recolección de Datos estadísticos	Cifras y estadísticas suministrados por el Sistema de Inteligencia Turística de Medellín, así como los suministrados por el Observatorio de Turismo de la Personería Distrital de Medellín			

Nota. Personería Distrital de Medellín, 2023

Las entrevistas semiestructuradas fueron aplicas a actores claves vinculados a la gestión de los derechos humanos y el turismo a nivel local, así como aquellos actores que promueven las buenas prácticas en materia de seguridad turística, entre ellos, Policía de Turismo, Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Subsecretaría de Turismo de la Alcaldía Distrital de Medellín, el Observatorio de Turismo de la Personería Distrital de Medellín, el Área

78)



de Protección al Turismo y Patrimonio de la Policía Nacional, COTELCO, gestores de la Comuna 10 y la Comuna 14, Greater Bureau de Medellín y Secretaría de Turismo de la Gobernación de Antioquia. Dichas entrevistas se transcribieron como parte del proceso interpretativo, garantizando la precisión, fidelidad e interpretación de los datos (Gibbs, 2006/2012). Se procuró transcribir las grabaciones haciendo foco en las categorías y variables de análisis

Por otro lado, se hicieron varios recorridos en la Comuna 10 y Comuna 14, utilizando una bitácora de campo diseñada a partir de las variables de análisis, la cual se complementó con el registro fotográfico y el diálogo con comerciantes, transeúntes y actores policiales presentes en las dos zonas. En la Comuna 14 uno de los recorridos contó con la participación de diferentes actores organizados por medio del programa de Avistamientos de inspección y control organizado por el Observatorio de Turismo de la Personería Distrital de Medellín.

Este plan de avistamientos se realizó con la participación de los siguientes actores:

- Personería Distrital de Medellín
- · ICBF
- · Área de Protección al Turismo y Patrimonio de la Policía Nacional
- · Secretaría de Las Mujeres de la Alcaldía Distrital de Medellín
- · Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

#### HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

### Sobre el Lugar de los Derechos Humanos en el Turismo

De acuerdo con lo expresado anteriormente, urge repensar la gestión actual del turismo para proponer una gestión integral con perspectiva de derechos humanos, que ponga a las personas en el centro de todos los análisis y regulaciones y considere a los turistas como titulares de derechos y deberes; así mismo, debe recordarse que la actividad del turismo se constituye en un medio para el ejercicio de los derechos comprometidos y no a la inversa.

Los Derechos Humanos en el turismo deben transversalizar todas las acciones y decisiones que se tomen en el marco de la seguridad turística y complementar los objetos de interés de los que esta se ocupa tales como: la formalidad e informalidad empresarial, la calidad del servicio y la protección de las personas con medidas policivas o intervenciones reactivas cuando los derechos ya fueron vulnerados. La apuesta por el Turismo Responsable debe incorporar el complejo campo de actuación



que propone el Derecho Internacional de los Derechos Humanos con sus posteriores desarrollos legales en el país.

En cuanto a la organización del sistema turístico, la Ley 1558 del 2012 define en el Articulo 11 la conformación del Consejo Nacional de Seguridad Turística, regulado por el Decreto 945 de 2014, sin embargo actualmente no se encuentra activo, lo cual deja en evidencia una necesidad en términos de seguridad turística en el país, teniendo en cuenta que este Consejo según la Ley, es pensado como un mecanismo para fortalecer el trabajo en equipo en todo el territorio nacional y como una forma para el mejoramiento de los canales de comunicación entre las entidades que lo deberían integrar.

Desde la Administración municipal bajo el liderazgo de la Secretaría de Seguridad y Convivencia, se crea el Comité Operativo de Ciudad, cuyo objetivo es definir acciones de vigilancia y control en temas de seguridad. No obstante, los actores del turismo no participan de este espacio y tampoco se evidencia participación de la Secretaría de Desarrollo Económico donde está adscrita la Subsecretaría de Turismo. Los actores participantes son:

- Secretaría de Salud
- Despacho del alcalde
- · Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos
- · Secretaría de Gestión y Control Territorial
- · Secretaría de Movilidad
- · Secretaría de Seguridad y Convivencia
- Subsecretaría de Gobierno Local
- Subsecretaría Operativa de la Seguridad
- · Subsecretaría de Espacio Público.
- Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres (DAGRED)
- · Eiército Nacional
- Policía Nacional

## Sobre la Necesidad de Abordar las Problemáticas del Turismo con el Enfoque Diferencial de la Seguridad Turística

De acuerdo con el testimonio de uno de los entrevistados, desde la Administración Distrital, se aborda la seguridad del turista dentro del componente de la seguridad ciudadana y se afirma que las estrategias y acciones en términos de seguridad que se implementan en la ciudad son las mismas que se han venido promoviendo para la protección y seguridad del turista.



Se recomienda tener el enfoque diferenciado de la seguridad turística e implementar medidas de acuerdo con el campo de actuación que dicho enfoque propone ya que se encuentra en coherencia con la perspectiva de Derechos Humanos antes referenciada y la labor misional de la Personería Distrital de Medellín, que se encarga de proteger y promover los derechos humanos, vigilar la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas, proteger el interés público y el medio ambiente, aportar a la solución alternativa de conflictos; al fortalecimiento, respeto y garantía de la diversidad y grupos poblacionales, buscando estar más cerca de la comunidad (Plan de Desarrollo de la Personería Distrital de Medellín, 2020).

Dicho enfoque debe tenerse en cuenta en los observatorios que actualmente tiene la Personería Distrital de Medellín, creados entre otras finalidades para garantizar, promocionar y definir acciones para la defensa de los derechos humanos. Los observatorios que actualmente funcionan son:

- · Observatorio de Seguridad Humana de Medellín
- · Observatorio de Medio Ambiente, Reasentamiento y Hábitat
- · Observatorio de salud
- Observatorio Sistema Penal Oral Acusatorio
- · Observatorio de participación ciudadana
- · Observatorio de Turismo
- · Grupo Especial de Asuntos Étnicos y Migrantes

En lo atinente al Observatorio de Turismo que tiene como misión "vigilar la buena participación de los diferentes actores en el sector turístico en Medellín, la defensa de sus derechos y atender de forma pronta y preventiva las problemáticas sociales que se generen desde este sector" (Personería Distrital de Medellín, 2023), algunas entidades vinculadas al sector turístico, consideran inapropiado clasificar turistas y residentes y definir rutas de atención diferentes a las que ya tiene la ciudadanía en caso de la vulneración de los derechos humanos, desde el Observatorio de Turismo se han venido registrando y sistematizando diferentes situaciones que vulneran sus derechos.

Del Trabajo Articulado y Coordinado entre los Actores Relacionados con Derechos Humanos y Turismo

#### FIGURA 27

Actores que se relacionan con la Personería Distrital de Medellín.



## IDENTIFICACIÓN DE ACTORES EN TORNO

A DERECHOS HUMANOS Y TURISMO EN MEDELLÍN



Nota. Fuente: Elaboración propia, 2023



En la Figura anterior, se identifican los actores con las que el Observatorio de turismo de la Personería Distrital de Medellín ha venido abordando la protección a los derechos humanos de los visitantes que llegan a la ciudad.

Desde la Subsecretaría de Turismo de la Alcaldía de Medellín, se plantea hacer la modificación a la Política Pública actual de Turismo del Distrito, donde se propone la creación del Sistema Distrital de Inspección, Vigilancia y Control para la Protección y Garantía de los Derechos de Residentes y Visitantes, además del Consejo Distrital de Seguridad Turística como instancia de articulación entre la Autoridad Distrital de Turismo y demás instituciones competentes en materia de inspección, vigilancia y control del delito, así como en materia de respuesta y restitución de derechos en relación con los comportamientos y actividades delictivas.

Lo anterior, pudiera ser una posible ruta de articulación entre los diferentes actores del Distrito, donde puedan participar los diferentes gremios del sector turístico como entes de inspección vigilancia y control como la Personería Distrital de Medellín, la Policía Nacional con el departamento de Turismo y protección al patrimonio, gremios como COTELCO y ANATO, de manera que se defina una estrategia de seguridad turística conjunta. Bajo esa perspectiva, es clave entender las funciones de cada uno de estos actores, los niveles que ocupan en dicho sistema y las dinámicas de trabajo colaborativo que garanticen los principios de articulación y coordinación propios del sector.

Algunas de las problemáticas vinculadas con derechos humanos y turismo que deberá atender dicho sistema en caso de crearse son:

- · Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes ESCNNA.
- · Trata de personas.
- Aumento de oferta de viviendas destinadas al turismo sin control.
- · Indebido uso del espacio público en zonas turísticas.
- Cambio en los usos del suelo residencial a comercial con destino a turismo.
- Gentrificación.
- · Turismofobia y xenofobia en sus primeras etapas.
- Incremento en los precios, en especial de arriendos, alimentos y bebidas y transporte en la ciudad como consecuencia del auge turístico.
- Afectación a bienes públicos (patrimonio material).
- Ruido en zonas residenciales con establecimientos de comercio.
- Mala disposición de residuos sólidos.
- Conductas delictivas asociadas al consumo de sustancias psicoactivas.
- · Prácticas ilegales por parte de prestadores de servicios de salud



- · Hurtos en zonas turísticas
- Falta de medición de capacidad de carga turística en atractivos de la ciudad

#### Sobre la Seguridad Turística en la Comuna 10 y la Comuna 14

En lo que se refiere a la seguridad turística en ambas comunas, se observa que el Observatorio de Turismo de la Personería Distrital desarrolla sus avistamientos principalmente en estas dos zonas, sin embargo, el polígono de observación se queda corto con relación al comportamiento de los flujos turísticos y los delitos menores identificados por las autoridades competentes en esas comunas y en otras adicionales de la ciudad que se encuentran igualmente impactadas por el turismo.

En lo que se refiere a la Comuna 14, específicamente en la zona de influencia del Parque Lleras y el barrio Provenza, y en la Comuna 10 específicamente en la zona de Parque Botero y la Veracruz, se logra evidenciar problemáticas asociadas directamente con la prostitución, la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes – ESCNNA.

De acuerdo con el Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana (2020 – 2023), la Comuna 10 es la zona del Distrito que mayor presenta hechos relacionados con la ESCNNA, relacionando situaciones como:

- Explotación sexual comercial de persona menor de 18 años de edad
- Pornografía con personas menores de 18 años, con 162 casos entre 2018 y 2019 (42.2 %).
- · Inducción a la prostitución
- · Proxenetismo con menor de edad
- · Constreñimiento a la prostitución
- Utilización o facilitación de medios de comunicación para ofrecer actividades sexuales con personas menores de 18 años
- · Estímulo a la prostitución de menores
- Turismo sexual
- Trata de Personas (con menores de edad involucrados)

Una situación que llama la atención principalmente en la Comuna 14 es la gentrificación, según afirman algunos de los medios consultados, por los altos flujos turísticos y los nómadas digitales en el Distrito, el precio de los arriendos y la vivienda de uso residencial se ha visto afectada. La gentrificación se puede entender como un proceso de renovación urbana que se da cuando llegan nuevos residentes y se mejoran las propiedades, los precios de la vivienda y los alquileres tienden a aumentar, lo que



puede resultar en desplazamiento de los residentes de bajos ingresos originales. En esta zona del Distrito, se pueden evidenciar carteles como "Medellín no está en venta"; "¿Qué pasó con los arriendos?, detengan la gentrificación"; "Gentrificación es el nuevo colonialismo"; "Nómadas digitales, colonizadores temporales"; "Cambio Airbnb por vecinos y un hogar", "Gentrifier, go home".

FIGURA 28 Gentrificación Comuna 14





Nota. Elaboración propia

Otra de las situaciones identificadas es la pérdida del espacio público, situación que se evidencia más en la Comuna 14 que en la Comuna 10, aunque en esta última, sobre todo en el sector de Plaza Botero, por el cerramiento de la Policía Nacional, hay una conglomeración en los alrededores de visitantes, comerciantes, transeúntes y residentes, lo que dificulta el buen aprovechamiento del espacio público.

Como resultado de los avistamientos que realiza el Observatorio de Turismo de la Personería Distrital de Medellín en ambas comunas, se han logrado identificar las siguientes situaciones de vulneración a los derechos humanos:

- Situaciones relacionadas con la ESCNNA
- Menores trabajando/mendicidad



- Mendicidad
- · Porte de estupefacientes
- · Problemas de orden público y convivencia (Ej. Riñas)
- · Problemas de movilidad
- · Problemas de medio ambiente
- · Problemas de infraestructura
- Problemáticas relacionadas alfuncionamiento de establecimientos comerciales
- Hurtos
- Prostitución

## Control y Prevención de los Prestadores de Servicios Turísticos

En Colombia existen rutas de atención y mecanismos contemplados por las entidades de inspección vigilancia y control para la protección de los derechos humanos, no solo de los visitantes que llegan a la Comuna 10 y la Comuna 14 del Distrito de Medellín, sino de cualquier turista que visita el territorio nacional.

Con relación a las Líneas de atención para la protección de los turistas en caso de presentarse afectaciones por parte de Prestadores de servicios turístico, los turistas cuentan con una figura a nivel nacional conformada por el Grupo de Protección al Turista, adscrito a la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo.

Este Grupo que vela por la protección de los turistas en el territorio nacional, se respalda en el Artículo 71 de la Ley 300 del 1996, argumentando que los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incurran en cualquiera de las siguientes conductas:

- Presentar documentación falsa o adulterada al Ministerio de Desarrollo Económico o a las entidades oficiales que la soliciten;
- Utilizar publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido.
- Ofrecer información engañosa o dar lugar a error en el público respecto a la modalidad del contrato, la naturaleza jurídica de los derechos surgidos del mismo y sus condiciones o sobre las características de los servicios turísticos ofrecidos y los derechos y obligaciones de los turistas;
- · Incumplir los servicios ofrecidos a los turistas;
- · Incumplir las obligaciones frente a las autoridades de turismo;
- Infringir las normas que regulan la actividad turística, y
- Operar sin el previo registro de que trata el artículo 61 de la presente ley



Por otro lado, cuando se trate de un incumplimiento por un prestador de servicios turísticos, el turista puede recurrir a la Superintendencia de Industria y Comercio, como entidad competente en el trámite de las quejas o reclamos como se establece en el numeral 6 del artículo 8 del Decreto 2785 de 2006, de igual forma, esta entidad puede adelantar investigaciones y realizar sanciones por las infracciones contempladas en las normas legales vigentes.

Otra de las estrategias definidas por el Gobierno de Colombia para la protección de los Derechos Humanos no solo de los turistas sino de la misma ciudadanía, es la plataforma del Sistema Nacional de Denuncia Virtual ¡A denunciar! de la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación, linkeada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la página de la campaña de Turismo Responsable y Sostenible.

De acuerdo con las entrevistas realizadas, se afirma que una de las formas de hacer seguimiento a los prestadores de servicios turísticos en caso de incumplimiento a los servicios pactados con el turista es por medio del Registro Nacional de Turismo, el cual puede ser verificado por cualquier persona, y en este caso acudir a la Policía de Turismo para hacer seguimiento a la denuncia instaurada.

En el caso de Medellín, se crea el Sistema de Inspección, vigilancia y control en articulación con el Viceministerio de Turismo. La Subsecretaría de Turismo es la encargada de verificar que el Registro Nacional de Turismo (RNT) esté actualizado a la fecha de la visita. Así mismo, se acompaña al Viceministerio de Turismo a través de la Dirección de Calidad y Grupo de Formalización Turista, en brigadas de formalización a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad, dichas actividades están orientadas a promover la formalización empresarial y el turismo responsable.

Aunque desde el Distrito de Medellín se vienen implementando acciones de vigilancia y control, algunos de los entrevistados consideran que aún falta mucho por consolidar un verdadero Sistema de Vigilancia y control.

## Campañas de Sensibilización sobre Seguridad Turística a los Prestadores de Servicios Turísticos

De acuerdo con los resultados de esta investigación, queda en evidencia que la Seguridad Turística en Colombia se promueve desde el concepto de Turismo responsable, tal como se viene desarrollando en el departamento de Antioquia y el Distrito de Medellín, por medio de las dependencias que se encargan de la gestión turística territorial.



A nivel nacional existe una campaña denominada Turismo Responsable y Sostenible liderada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con la que se busca generar conciencia en los viajeros y los actores asociados a la cadena de valor del turismo, alrededor de temas como:

- Prevención de la ESCNNA, Explotación Sexual Contra Niños, Niñas y Adolescentes: Resalta la vigencia de la Ley 1336 de 2009 como parte de la estrategia que tiene Colombia para para prevenir y contrarrestar el uso, abuso y explotación de toda persona, en especial las niñas, niños y adolescentes en los contextos de viajes y turismo. Define la campaña #Ojos en todas partes, para que los actores del turismo denuncien y rechacen este tipo de prácticas. Se definen las líneas telefónicas gratuitas 122 y 141 como medio para denunciar este tipo de situaciones.
- Prevención del tráfico de migrantes y de trata de personas: En Colombia como en cualquier parte del mundo está prohibido el tráfico de personas, por lo que, por medio de esta línea, se invita a actuar frente a delitos que atentan contra la vida e integridad de todos.
- Comercio justo y buenas prácticas en el sector turístico: Fomenta las compras locales y la formalización de las empresas del sector.

El Distrito de Medellín bajo la campaña de Turismo responsable, viene implementando también acciones para la sensibilización sobre seguridad turística a los prestadores de servicios turísticos, desarrollando estrategias de promoción de la seguridad y generando espacios de trabajo con distintas entidades de la ciudad relacionadas con el turismo, con el fin de que se unan a dichas campañas y se sumen a las acciones en el territorio.

Algunos de los entrevistados vinculados directamente con el sector turístico, consideran que, si bien se definen rutas de atención en caso de vulneración a los derechos humanos a visitantes, no es clara la normatividad o las mismas rutas de atención:

No se logra tener claro a quien acudir en caso de una situación de afectación a los derechos tanto para el turista como para el local, incluso las mismas autoridades no saben cómo actuar en caso de que sea un migrante o un turista (Entrevista 1, 2023)

Las entidades vinculadas al sector turístico que fueron entrevistadas, consideran que, por no ser entidades de control, en la mayoría de casos no pueden reaccionar ante situaciones de vulneración a los derechos de



los visitantes. Se cuestionan, en temas como ¿quién protege al prestador de servicios turísticos? ¿Cuál es la ruta de actuación en caso de que un turista agreda a un trabajador o atente contra las mismas instalaciones del establecimiento?

Desde entidades como COTELCO, aunque no se realizan actividades directamente relacionados con la protección de los derechos humanos de los turistas, sí se realizan actividades en articulación con la Subsecretaría de turismo y la Personería de Medellín, e incluso se implementan campañas para la prevención de la ESCNNA, actualización de RNT y las buenas prácticas de Turismo responsable en sus hoteles afiliados.

## Difusión de la Normativa Turística Vigente a Prestadores de Servicios Turísticos

Actualmente en el departamento de Antioquia se reactivó el Comité Departamental de Seguridad Turística regulado por el Decreto 945 del 2014, cuya función principal es la de promover y articular la ejecución de medidas de prevención y control sobre los prestadores de servicios turísticos, y efectuar de manera coordinada con las autoridades competentes los programas de vigilancia de atractivos y actividades turísticas. Cuenta con la participación de entidades como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Defensa Nacional, Comando General de las Fuerzas Militares, Departamento de Policía Antioquia, Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia, Cruz Roja Colombiana – Seccional Antioquia, Defensa Civil Colombiana - Seccional Antioquia, entre otras.

Por otro lado, la Policía de Turismo en el departamento de Antioquia de la mano con los Grupos de Protección al Turismo y Patrimonio Nacional, así como con las Unidades Especiales de Policía Turística, juegan un papel importante, ya que desde sus funciones según la Ley 300 de 1996, coordinan, dirigen, orientan, apoyan, supervisan y evalúan a nivel nacional el proceso misional institucional relacionado con problemas de convivencia y seguridad ciudadana. "La protección a las personas tiene un mecanismo, que básicamente es la policía de turismo, como fuerza civil presente en los destinos turísticos, acompañando turistas, brindando información de utilidad y en la prevención del delito que igual puede actuar" (Entrevista 2, 2023).

De acuerdo con el trabajo de campo realizado, se logra identificar que la Personería Distrital de Medellín por ser una Agencia del Ministerio Público, se ha venido articulando con gremios como COTELCO para la implementación de campañas en los establecimientos hoteleros que

8 • • • •



promueven la protección de los derechos humanos haciendo énfasis en la normatividad vigente. La Subsecretaría de Turismo por medio de su campaña de Turismo Responsable tiene una estrategia similar pero desarticulada con la personería en ciertos casos.

La recepción del visitante en la ciudad se hace por distintos medios y esta viene siendo objeto de intervención por parte de la Subsecretaría de Turismo, quien en aeropuertos distribuye un volante con un código básico de conducta e identificación de una ruta de atención ante posibles inconvenientes que pueda tener el visitante, denominado Claves para disfrutar a Medellín. La ruta de atención es el número único de seguridad y emergencias 1,2,3, sin embargo al confirmar con la Personería de Medellín, entidad encargada de atender las vulneraciones de los derechos humanos de los turistas en la ciudad a través del accionar del Observatorio Turístico, la ruta de atención promovida por esta entidad no coincide con la promovida por la Subsecretaría de Turismo, incluso y de acuerdo con información del gremio hotelero COTELCO, en los hoteles locales las rutas de atención utilizadas son distintas en muchos de los casos, siendo la Policía la primera entidad a quien se dirigen las solicitudes de intervención.

### FIGURA 29

Claves para disfrutar a Medellín (aeropuerto internacional). -Izquierda-

#### FIGURA 30

Rutas de atención ante posibles inconvenientes presentados a los visitantes. – Derecha





Nota. Alcaldía Distrital de Medellín, 2023



Desde la Personería Distrital de Medellín, se resalta la importancia de la articulación institucional para dar respuestas oportunas tanto a la ciudadanía como a los visitantes, teniendo en cuenta que dentro de su función de vigilancia para la protección de los derechos humanos, su misión es más de control e intermediación para que las entidades con funciones ejecutivas tomen acciones; de allí la importancia de conocer la normatividad pertinente para que se empiecen a fortalecer los canales de comunicación durante todo el proceso de denuncias y se garantice una efectiva intervención.

En el Distrito de Medellín, desde el 2009 existe una Mesa contra la ESCNNA que funciona como un espacio de articulación intersectorial para hacerle frente a esta grave problemática. Desde dicha mesa se implementan acciones para dar a conocer la normatividad vigente, haciendo énfasis en los artículos 213 y 219a del Código penal colombiano (Ley 599 de 2000).

### VIGILANCIA DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS: ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA GARANTIZAR SU PROTECCIÓN

#### Atractivos turísticos con vigilancia de la Policía de Turismo.

Uno de los temas que se debe fortalecer en Antioquia y el Distrito de Medellín, según el último Comité Departamental de Seguridad Turística (2023), es la presencia de la Policía de Turismo en las zonas que presentan mayores flujos turísticos.

Durante los recorridos en la Comuna 10 no se encontraron policías de turismo, y aunque había presencia de dos estaciones de policías, no tenían información para el visitante. Caso contrario en la Comuna 14, que uno de los recorridos se hizo con personal de la policía de turismo, y posteriormente en otro de los recorridos se logró recolectar información sobre su accionar en la zona.

#### Estudios de capacidad de carga en los atractivos turísticos

La campaña de Turismo Responsable del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, reconociendo la importancia de la protección del patrimonio natural y cultural, incluye los siguientes ejes para proteger y conservar el patrimonio:

 Colombia Limpia: Plantea la necesidad de fomentar la economía circular en el contexto de viajes y turismo, así como liderar jornadas de recolección de residuos en los atractivos turísticos del país. Hace recomendaciones para que el viajero ayude a proteger el medio ambiente.



- Prevención del tráfico de flora y fauna: Busca proteger los entornos naturales, recordando al viajero que en Colombia no está permitido trasladar especies como plantas, flores y semillas de la flora silvestre, ni capturar animales, tampoco sacarlos de su hábitat para venderlos o llevarlos como recuerdo de un viaje o excursión.
- Prevención del tráfico de patrimonio cultural: Recuerda la prohibición del tráfico ilícito del patrimonio cultural colombiano haciendo un llamado al trabajo colectivo para su prevención.
- De acuerdo con una de las entrevistas realizadas, a nivel nacional existe un vacío con relación a la protección de los atractivos turísticos, de allí que la Ley 2068 incluye temas como la Capacidad de carga para determinar los límites de uso de un bien natural o cultural, y define la posibilidad de hacer declaratorias a atractivos turísticos para su protección y buen manejo.

Tanto en la Comuna 10 como en la Comuna 14, se logra evidenciar diferentes problemáticas en los sitios de interés turístico tales como: presencia de residuos, conductas inapropiadas de recicladores que toman el espacio público como bodega, plazas de vicio que ofertan drogas directamente a los turistas, indebido uso del espacio público que atenta contra las normas del Código de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

### Programas para Fomentar la Cultura Ciudadana Turística

En el Distrito de Medellín se vienen realizando diferentes estrategias pedagógicas bajo la denominación Turismo responsable, con acciones encaminadas a fortalecer la cultura, promover la comunicación y la articulación con la institucionalidad, sensibilizar y formar a los actores que hacen parte de la cadena de valor del turismo en Medellín, con mesas de trabajo y capacitaciones en diferentes temáticas relacionadas con turismo responsable, principalmente en torno a la prevención de la ESCNNA, la prostitución, la trata de personas y la explotación con fines sexuales.

Otra de las acciones implementadas, se relacionan con la promoción y comunicación de campañas en territorio y sellos en taxis con mensajes de Turismo responsable.

Por otro lado, el Grupo de Protección, Turismo y Patrimonio Nacional de la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá, por medio de campañas de seguridad, se ha orientado a brindar recomendaciones para evitar riesgos y no caer en conductas delictivas, algunas de ellas son:

- Mantener la convivencia y seguridad turística en los entornos y atractivos turísticos
- · Si necesitas ayuda con su equipaje, acuda a un empleado del hotel
- · Mantenga los documentos y objetos de valor en lugares seguros



- · Evita hospedarse con personas desconocidas
- · Contratar tours o servicios con personas o agencias certificadas
- Procure no apoyar la mendicidad en niños, niñas y adolescentes o población vulnerable
- · No suministrar datos personales en redes sociales
- Usar redes de conexión seguras
- Informar a un familiar o contacto de confianza, sobre el itinerario a ejecutar durante el recorrido turístico.

Se da a conocer la guía de conducta del turista responsable en la cual se dan recomendaciones con los siguientes temas:

- · Infórmate sobre la ciudad
- Denuncia en la línea 123
- Cumplir las normas
- Se amable, conoce y disfruta tradiciones costumbres gastronomía y cultura local
- · Cuida la flora y fauna contamina menos, muévete más
- · Usa el sistema de transporte público
- Cumple las normas para que tengas une mejor experiencia en tu visita
- · Conoce y cumple las señales de tránsito y de peatón
- · Reacción a las alarmas de emergencia
- Sea amable y respetuoso con la población residente, comunidad étnica y LGTBI

El Grupo de Prevención y Educación Ciudadana PRECI MEVAL, con la campaña de participación ciudadana llamada Cuídate, cuida tus cosas y evita ser hurtado, en conjunto con la oficina de comunicaciones de la Alcaldía Distrital, viene implementado estrategias con la participación de los medios locales, para la sensibilización a la ciudadanía sobre el delito de hurto a personas.

Fortalecimiento de la Información y Orientación al Turista en los Destinos Turísticos Canales y Medios Utilizados para Orientar al Turista con Relación a la Protección de sus Derechos Humanos, Rutas de Atención, entre otros

Actualmente la Personería Distrital de Medellín difunde información en medios físicos y digitales en el idioma español e inglés, que busca orientar al viajero en temas de atención y acompañamiento en caso de vulneración a sus derechos durante la estancia en el Distrito de Medellín.

En ellos, se expresa la intención de trabajar por el bienestar de los ciudadanos locales y de sus viajeros, respaldando la protección de



los derechos en el marco del Derecho Internacional de los DDHH. Así mismo, se les recomienda que en caso de presentarse una situación de vulneración a los derechos humanos, los turistas se pueden presentar a la Unidad Permanente para los Derechos Humanos – UPDH para activar los procesos necesarios, entre ellos:

- · Pérdida de documentos
- · Ser víctima de hurto de las pertenencias
- · Presentar enfermedad general, ruinosa o de alto costo
- · Ser víctima de abuso sexual o presenciar algún caso
- Tener problemas de tiquetes con aerolíneas colombianas
- · Buscar un compañero de viaje desaparecido
- Reclamar los derechos como consumidor, en caso de haber adquirido un producto o servicio en Colombia.
- Registrar hijos recién nacidos, homologación de títulos y escolaridad.
- · Tramitar permisos de trabajo, estudio o prolongación de la visa
- · Presentar algún caso de discriminación
- · Desear quedarse viviendo en Colombia
- · Fallecimiento de un turista en Medellín
- Tener quejas contra servidores públicos a extranjeros
- · Ser acusado por un delito o estar privado de la libertad
- Ser objeto de una medida correctiva por comportamiento contrario a la convivencia según Código Nacional de Policía (Normativa 1801/2016).

En el mismo material, se invita a hacer un Turismo responsable en Medellín, haciendo énfasis en la prevención de la Explotación Sexual contra Niños, Niñas y Adolescentes – ESCNNA, recordando que el porte y consumo de sustancias y estupefacientes está prohibido por el Código de Convivencia y Seguridad Ciudadana y no apoyar la apología al delito y el narco turismo.

## RECOMENDACIONES PARA LA POLÍTICA PUBLICA DE TURISMO DE MEDELLÍN

Las recomendaciones aquí planteadas, reflejan las acciones de mejora propuestas como respuesta a los hallazgos encontrados, los objetivos planteados en la investigación y las conclusiones fruto del análisis del equipo investigador.

# FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRITAL Fortalecimiento del presupuesto de la Personería Distrital

Con el fin de atender de manera oportuna y con calidad los servicios



prestados por la Personería Distrital, el equipo investigador recomienda fortalecer o consolidar procesos, metodologías, normas, reglas y en general aspectos de la cultura organizacional que permita cumplir a cabalidad la función pública de la entidad. Los hallazgos aquí planteados, sumados a las debilidades identificadas en la matriz DOFA que hace parte del Plan Estratégico 2020-2024 de la Personería Distrital de Medellín, sugieren retos operativos y presupuestales de manera que el Observatorio de Turismo y los demás observatorios, fortalezcan la formación del talento humano y mejoren la prestación de los servicios, aumentando las coberturas y elevando la calidad integral del quehacer institucional.

## Papel de la Comunicación Pública en la Gestión de Riesgos Asociados a la Práctica Turística

Los medios de comunicación juegan un papel de primer orden en torno a ejercer transparencia informativa sobre la situación de seguridad en el destino. La divulgación de los riesgos asociados a la práctica turística en la ciudad, debe darse con total objetividad buscando que dicha información dada con criterios de veracidad y oportunidad, permita que los distintos actores y visitantes actuales y futuros encuentren en la información una palanca de protección y respuesta ante cualquier riesgo o crisis en la experiencia de viaje. Podría ser de gran importancia realizar un acuerdo voluntario de los medios de comunicación, la autoridad en turismo, las empresas y demás actores del sector en esta materia, aportando de paso a la gobernanza local y al cumplimiento de que la información y la comunicación sean fundamento de los procesos institucionales de la Personería.

## OBSERVATORIO TURÍSTICO DE LA PERSONERÍA Sistema Unificado de Información Turística: inclusión de un nuevo indicador

El reto de tener un sistema unificado de información, nos impele a sugerir que desde el Sistema de Inteligencia Turística de Medellín -SIT, se incluya en el aprovechamiento económico del turismo y en el control de las actividades turísticas, la medición y seguimiento a un indicador relacionado con la seguridad turística, tal como se hace en países como Brasil que ha definido incluso incluir como eje de gestión del destino dicha variable. Algunos de los indicadores sugeridos para destinos turísticos similares a Medellín en esta materia son:

- ¿El destino refuerza los efectivos policiales en períodos de mayor intensidad turística?
- · Indicar la tasa anual de criminalidad por 1.000 habitantes en el

9 • • • • — 9



destino

- · ¿De cuántos efectivos de la policía local dispone el destino?
- · ¿Existencia en el destino de Plan Especial de Protección Civil/ programas de emergencia o similares?
- ¿El destino realiza la recogida y explotación de manera diferenciada del número de denuncias realizadas por visitantes?
- ¿El destino cuenta con un programa específico con protocolos de actuación vinculados con la coordinación de autoridades sanitarias ante cualquier situación crítica, como de posibles pandemias?

El equipo investigador recomienda fortalecer la captura y análisis de los datos recopilados en materia de vulneración de derechos humanos a turistas y convertir dicha información en acciones de promoción y prevención efectivas dando respuesta a los retos de la ciudad turística.

#### Gestión del Conocimiento

El Observatorio Turístico deberá fortalecer la formación de sus equipos profesionales en los temas propios del turismo analizados con perspectiva de Derechos Humanos, así como en las metodologías y enfoques investigativos que nutran las investigaciones y los análisis de los datos producidos en él. En la medida que desarrollen competencias investigativas, argumentativas y hermenéuticas en los campos del turismo y los derechos humanos, podrán tener un equipo de profesionales en diferentes disciplinas mejor capacitado para encargarse de los problemas de seguridad turística que afectan a los visitantes en la actualidad.

Se recomienda al Observatorio Turístico realizar un proceso que permita incorporar criterios de actuación técnicos, basados en la captura de datos, revisión y contrastación de información, análisis, sistematización, divulgación y evaluación de resultados. Es importante continuar realizando estudios e investigaciones complementarias que hagan uso académico de la información recolectada y procesada con el fin de incidir de la mejor manera en los impactos esperados en materia de derechos humanos y su relación con el turismo sobre todo en una ciudad que crece día a día en esta materia.

## Innovación y Tecnología Aplicada a los Procesos y Acciones de Intervención

Se recomienda el desarrollo de aplicaciones digitales, el uso de redes sociales con contenidos que promuevan el turismo seguro y responsable,



así como el trabajo académico con otras redes y observatorios nacionales e internacionales, que puedan sugerir recomendaciones sobre las rutas de atención ante posibles inconvenientes presentados a los visitantes y promuevan buenas prácticas en la actividad turística tanto por parte de empresarios como visitantes. Acciones como estas, pueden derivar en el reconocimiento del importante rol del Observatorio de Turismo y en un mejor posicionamiento del mismo.

# Ampliación de la Cobertura y Radio de Acción de los Avistamientos o Salidas de Campo

Ampliar el polígono de operativos de avistamiento de potencial vulneración de derechos humanos a turistas desde la Personería, a lugares de interés por fuera de zonas críticas en indicadores de seguridad como: Provenza, Parque Lleras, Manila, Parque el Poblado (Comuna 14) y Parque Bolívar, Junín, Ayacucho, Cerro Volador y Cerro Nutibara (Comuna 10), dando respuesta al creciente flujo de visitantes que circulan por otros atractivos en dichas comunas y que hoy hacen parte del nuevo inventario turístico de la ciudad; el último inventario corresponde al levantado en el año 2017 por la Subsecretaría de Turismo del Distrito Medellín. Se recomienda a la Personería ceñirse al documento oficial del inventario turístico para seleccionar los atractivos a intervenir, estableciendo criterios claros en dicha selección.

## Recomendaciones para el Distrito Medellín Articulación y coordinación institucional

Si bien corresponden a los principios básicos de la gestión pública, se insiste en la necesidad de trabajar conjuntamente en esta lógica de articulación y coordinación ya que de estos depende la eficiente labor de vigilancia y control esperada tanto de la autoridad turística como de las otras dependencias del Distrito Medellín, así como aquellas en cabeza del sector asociativo, gremial y las desempeñadas por los distintos prestadores de servicios turísticos.

Se identifican a la fecha las siguientes interacciones institucionales en pro de la protección de los Derechos humanos a los turistas:

- Organización Internacional para las Migraciones (OIM).
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo-Dirección de Calidad y desarrollo sostenible del turismo y Consejo Nacional de Seguridad Turística.
- · Gobernación de Antioquia-Secretaría de Turismo.



- Personería de Medellín-Observatorio de Turismo.
- Policía Nacional-Policía de Turismo y Policía de Infancia y Adolescencia.
- Fiscalía Seccional Medellín.
- · Secretaría de Seguridad y Convivencia-Distrito de Medellín.
- · Secretaría de gestión y control territorial-Distrito Medellín
- Secretaría de Desarrollo Económico-Subsecretaría de Turismo-Distrito de Medellín.
- Secretaría de Gobierno-Subsecretaría de Espacio Público-Distrito de Medellín.
- Línea 123-Distrito Medellín.
- ICBF.
- · Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO.
- · Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo ANATO.
- Asociación de guías de turismo de Antioquia-ASOGUÍAN.
- · Cruz Roja Colombiana.
- · Defensa Civil Colombiana

#### Policía de turismo

El reto que impone el auge turístico en Medellín (confirmado por las cifras oficiales entregadas por la Subsecretaría de Turismo del Distrito y la Secretaría de Turismo del departamento, aunado a lo planteado en el Plan Estratégico de Seguridad Turística de Colombia); demuestra la necesidad que se tiene de incrementar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, por medio de un número mayor de efectivos de Policía de Turismo, quienes actualmente significan menos de 40 para todo el territorio antioqueño. Actualmente, dicho cuerpo policial tiene alta rotación en su personal afectando de manera significativa sus labores pedagógicas y su presencia y asistencia a prestadores de servicios turísticos, visitantes y comunidad.

## Política Pública con perspectiva de derechos humanos

La política pública turística de Medellín, deberá incorporar en todos sus lineamientos la perspectiva de derechos humanos en lo que a gestión turística inteligente y sostenible se refiere. La Personería de Medellín y en especial su Observatorio Turístico deberá participar de manera protagónica en el diálogo local sobre las acciones que pretenden aprobar un acuerdo distrital que tiene por objeto definir los instrumentos y herramientas para la planeación, gestión y regulación de las actividades y prácticas turísticas en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín y que en sus objetivos específicos busca: "Promover el respeto y protección



de los derechos humanos en la realización de actividades turísticas, así como la aplicación de estándares de accesibilidad, responsabilidad social, inclusión y sostenibilidad en la cadena de valor turístico en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín".

Dicho acuerdo distrital, tendrá aplicación en el territorio urbano y rural, permitiendo la consolidación de la actividad turística, beneficiando a la ciudadanía, los actores públicos, privados y los turistas.

El acuerdo además pretende crear la autoridad en turismo y el Sistema Distrital de Inspección, Vigilancia y Control para la protección y garantía de los derechos de residentes y visitantes en el contexto de Viajes y Turismo. El documento menciona que dicho sistema se entenderá como un sistema unificado de información, que articule las normas, procedimientos y protocolos de las dependencias distritales que ejercen funciones de IVC, para disminuir los índices de informalidad, fomentar la autorregulación sectorial y contribuir al cumplimiento de la ley en materia turística. Esto con miras a promover la protección y garantía de los derechos de residentes y visitantes en el contexto de viajes y turismo y dejando en claro que no hay sostenibilidad sin límites.

# Promoción de la responsabilidad social empresarial y turismo responsable

Se hace necesario intervenir de manera más amplia, en la promoción de la responsabilidad que las empresas del sector turístico deben tener en materia de retribución con la comunidad local vinculada a la actividad turística, ejerciendo actividades que fortalezcan el turismo responsable, libre de delitos y respetuoso del entorno local.

No hay turismo sin empresarios, pero recae en gran medida en la labor empresarial realizada con calidad, la oportunidad de construir los mejores escenarios para el desarrollo del turismo en el Distrito Medellín. Si bien distintas entidades y dependencias se han unido para firmar un pacto por el turismo responsable, es necesario ampliar las campañas de difusión, vincular más actores y llegar a más sectores de la ciudad que hoy experimentan la llegada creciente de visitantes.





#### Referencias

- Congreso de Colombia. (1995, 18 de enero). Ley 181 de 1995. Por la cual se dictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la Educación Física y se crea el Sistema Nacional del Deporte. D.O. No. 41.679. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_0181\_1995.html
- Alacaldía de Medellín, Secretaría de Seguridad y convivencia. (2023). Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia (SISC). Obtenido de medellin.gov.co: https://www.medellin.gov.co/es/secretaria-seguridad/sisc/
- Alcaldía de Medellín. (2018). Plan Estratégico de Turismo de Medellín 2018-2024. Por un turismo sostenible, responsable, competitivo y transformador. Medellín: Edición 1, 2018. doi:978-958-5448-24-7
- Alcaldía de Medellín. (2023). Sistema de Inteligencia Turística. Obtenido de turismomde.gov. co/: https://www.turismomde.gov.co/
- Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo. (1985, 26 de septiembre). Resolución 168 (VI) Carta del Turismo y Código del Turista. Sofía. Obtenido de https://www.unwto.org/es/archive/event/asamblea-general-sexta-reunion
- Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo. (1991, 4 de octubre). Resoluciones Adoptadas por la Asamblea General en su novena reunión. Buenos Aires. Obtenido de https://www.unwto.org/es/archive/event/asamblea-general-novena-reunion
- Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo. (1995, 22 de octubre). Declaración de la OMT sobre la prevención del turismo sexual organizado. El cairo. Obtenido de https://www.unwto.org/archive/global/event/general-assembly-eleventh-session
- Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo. (1999, 1 de octubre). Código Ético Mundial para el Turismo. Santiago de Chile. Obtenido de https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948, 10 de diciembre). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Obtenido de https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1966, 16 de diciembre). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Obtenido de https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1989, 20 de noviembre). Convención sobre los Derechos del Niño. Obtenido de https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child



- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1996, 16 de diciembre). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Obtenido de https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights
- Cañada, E. (28 de marzo de 2023). ¿Cómo abordar la relación entre turismo y derechos humanos? Obtenido de Alba Sud.org: https://www.albasud.org/noticia/es/1569/iquest-como-abordar-la-relacion-entre-turismo-y-derechos-humanos
- Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1972. 21 de noviembre). Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural. París. Obtenido de https://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf
- Congreso de Colombia. (2008). Ley 1185 de 2008. Por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 –Ley General de Cultura– y se dictan otras disposiciones. D.O. No. 46.929. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_1185\_2008.html
- Congreso de Colombia. (2016, 29 de julio). Ley 1801 de 2016. Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. D.O. No. 49.949. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_1801\_2016.html
- Congreso de Colombia. (2021, 29 de julio). Ley 2111 de 2021. Por medio del cual se sustituye el Título XI "De los delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente" de la Ley 599 de 2000, se modifica la Ley 906 de 2004 y se dictan otras disposiciones. D.O. No. 51.750. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov. co/senado/basedoc/ley\_2111\_2021.html#:~:text=Leyes%20desde%201992%20%2D%20Vigencia%20expresa%20y%20control%20de%20constitucionalidad%20%5BLEY\_2111\_2021%5D&text=Por%20medio%20del%20cual%20se,y%20se%20dictan%20otras%20disposi
- Congreso de Colombia. (1996, 30 de julio). Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. D.O. No. 42.845. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley 0300 1996.html
- Congreso de Colombia. (2001, 3 de agosto). Ley 679 de 2001. Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución. D. O. No. 44.509. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_0679\_2001.html
- Congreso de Colombia. (2006, 22 de noviembre). Ley 1101 de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. D. O. No. 46.461. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_1101\_2006.html



- Congreso de Colombia. (2011, 12 de octubre). Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. D. O. No. 48.220. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_1480\_2011.html
- Congreso de Colombia. (2012, 10 de julio). Ley 1558 de 2012. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. D. O. No. 48.487. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_1558\_2012.html
- Congreso de Colombia. (2012, 24 de abril). Ley 1523 de 2012. Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones. D. O. No. 48.411. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley 1523 2012.html
- Congreso de Colombia. (2020, 31 de diciembre). Ley 2068 de 2020. Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. D. O. No. 51.544. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_2068\_2020.html
- Congreso de Colombia. (2022). Proyecto de Ley No. 274 de 2023 Cámara 338 de 202 Senado. Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo Colombia Potencia Mundial de La Vida. Obtenido de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND-2023/2023-05-05-texto-conciliado-PND.pdf
- Corte Constitucional. (2005). Sentencia C-035/05. M.P. RODRIGO ESCOBAR GIL. Gaceta de la Corte Constitucional. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/c-035\_2005.html
- Corte Constitucional. (2013). Sentencia T-202/13. M.PJORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB. Obtenido de https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/T-202-13.htm
- El País . (5 de julio de 2023). Colombia es el tercer país en América en superar cifras prepandemia en turismo. Obtenido de El País.com.co: https://www.elpais.com.co/economia/colombia-es-el-tercer-pais-en-america-en-superar-cifras-prepandemia-enturismo-0511.html
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (1996, 24 de agosto). Declaración de la reunión realizada en Estocolmo con motivo del Congreso Mundial contra Explotación Sexual Comercial de los Niños. Estocolmo. Obtenido de https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/papiit/cedaw/mecanismos/iu\_declaracion\_explotacion\_sexual.pdf
- López Zapata, L. V., Sepúlveda, W. M., & Gómez Gómez, J. S. (2018). Percepción del paisaje desde la mirada del turista de algunos espacios de transformación urbana de Medellín,



- Colombia. Territorios, 175-201. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/terri/n39/0123-8418-terri-39-00175.pdf
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (25 de Mayo de 2023). Turismo sigue recuperándose, como lo confirman cifras de la Cuenta Satélite a 2022. Obtenido de https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/turismo-recuperandose-cifras-cuenta-satelite-2022
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia. (2016). Plan Estratégico de Seguridad Turística. Bogotá. Obtenido de https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/seguridad-turistica/plan-estrategico-de-seguridad-turistica/plan-estrategico-de-seguridad-turistica.pdf.aspx
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2022). Plan Sectorial de Turismo 2022- 2026. Turismo en armonía con La Vida. Obtenido de https://www.mincit.gov.co/participa/consulta-ciudadana/20-12-2022-plan-sectorial-de-turismo-vfpp.aspx
- Organización de Estados Americanos OEA. (1969, 22 de noviembre). Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). San José, Costa Rica. Obtenido de https://www.oas.org/dil/esp/1969\_Convenci%C3%B3n\_Americana\_sobre\_Derechos\_Humanos.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2020). Código Ético Mundial para el Turismo. Obtenido de https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo
- Organización Mundial del Turismo. (17 de Abril de 2020). RESPUESTA A LA COVID-19: EL 96% DE LOS DESTINOS DEL MUNDO IMPONE RESTRICCIONES A LOS VIAJES, INFORMA LA OMT. Obtenido de 1R Informe de Restricciones a los Viajes: https://www.unwto.org/es/news/respuesta-covid-19-restricciones-viaje
- Organización Mundial del Turismo. (9 de Mayo de 2023). NUEVOS DATOS APUNTAN A UNA RECUPERACIÓN TOTAL DEL TURISMO CON UN VIGOROSO ARRANQUE EN 2023. Obtenido de https://www.unwto.org/es/news/nuevos-datos-apuntan-a-una-recuperacion-total-del-turismo-con-un-vigoroso-arranque-en-2023
- Pérez, L. C. (12 de julio de 2022). Medellín, tercera mejor ciudad del mundo para viajar según la Revista Time Out. Obtenido de medellin.gov.co: https://www.medellin.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias/medellin-tercera-mejor-ciudad-del-mundo-para-viajar-segun-la-revista-time-out/#:~:text=%E2%80%9CQue%20Medell%C3%ADn%20 sea%20la%20tercera,gente%20viva%20cada%20vez%20mejor.
- Segittur. (2023). Destinos Turísticos Inteligentes. Obtenido de Segittur.es: https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/#:~:text=Un%20destino%20tur%C3%ADstico%20innovador%2C%20

- consolidado,en%20el%20destino%20y%20mejora
- Torres, L. A. (2023). ¿Existe el derecho fundamental al descanso? Obtenido de Ámbito Jurídico: https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-online/constitucional-y-derechos-humanos/existe-el-derecho-fundamental-al
- Organización Mundial del Turismo (1980), 'Declaración de Manila sobre el turismo mundial', Declaraciones de la OMT, volumen 1, número 1, OMT, Madrid, DOI: https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01.
- Organización Mundial del Turismo (1997), 'Declaración de Manila sobre los efectos sociales del turismo', Declaraciones de la OMT, volumen 7, número2, OMT, Madrid, DOI: https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1997.07.02
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (1996, 24 de agosto). Declaración de la reunión realizada en Estocolmo con motivo del Congreso Mundial contra Explotación Sexual Comercial de los Niños. Estocolmo. Obtenido dehttps://catedraunescodh. unam.mx/catedra/papiit/cedaw/mecanismos/iu\_declaracion\_explotacion\_sexual.pdf
- Presidencia de La República de Colombia. (2014, 21 de mayo). Decreto 945 de 2014. Por el cual se reglamenta la conformación y el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y los Comités Departamentales de Seguridad Turística de que trata el artículo 11 de la Ley 1558 de 2012. D.O. N. 49158. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66334
- Concejo de Medellín. (2015, 4 de septiembre). Acuerdo 20 de 2015. Por el cual se adopta la Política Pública de Turismo de Medellín. Gaceta Oficial. No. 4330.
- Concejo de Medellín. (2017, 21 de diciembre). Acuerdo 054 de 2017. Por el cual se modifica el Acuerdo 020 de 2015 mediante el cual se adoptó la Política Pública de Turismo para el Municipio de Medellín. Gaceta Oficial. No. 4491.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991, 20 de julio). Constitución Política de La República de Colombia. Arts. 7, 8, 11, 24, 25, 44, 52, 70, 72, 79, 95, 366. Gaceta Constitucional No. 116. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\_politica\_1991.html
- Presidencia de La República de Colombia. (1997, 11 de agosto). Decreto 1997 de 1997. Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 300 de 1996 y se modifica el numeral 9 del artículo 1° del Decreto 500 del 28 de febrero de 1997. D.O. N. 43107. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77354
- Presidencia de La república de Colombia. (1997, 28 de febrero). Decreto 503 de 1997. Por el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Guía de Turismo. Obtenido de https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1109383



- Presidencia de La República de Colombia. (1997, 28 de febrero). Decreto 504 de 1997. Obtenido de https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1109502
- Presidencia de La República de Colombia. (1997, 4 de marzo). Decreto 500 de 1997. Por el cual se reglamenta el funcionamiento del Consejo de Facilitación Turística de que trata el artículo 10 de la Ley 300 de 1996. D.O. N. 42994. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66765
- Presidencia de la república de Colombia. (2015, 26 de mayo). Decreto 1074 de 2015. Por medio del cuál se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo". D.O. N. 49523. . Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608
- Presidencia de La república de Colombia. (2017, 3 de marzo). Decreto 355 de 2017. Por el cual se modifican los artículos 1, 3, 5 Y 7 del Decreto 945 de 2014, el cual reglamentó la conformación y el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y los Comités Departamentales de Seguridad Turística de que. D.O. N. 50164. Obtenido de https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30030414
- Presidencia de La República de Colombia. (2022, 3 de agosto). Decreto 1478 de 2022. por medio del cual se adopta la actualización del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se modifica el artículo 2.3.1.2.2.4.3 de la Subsección 4, Sección 2, Capítulo 2, Título 1, Libro 2, del Decreto Único Presidencial 1. D.O. No. 52.115. Obtenido de https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30044516#:~:text=DECRETO%20 1478%20DE%202022&text=(agosto%2003)-,por%20medio%20del%20cual%20 se%20adopta%20la%20actualizaci%C3%B3n%20del%20Plan,%C3%9Anico%20 Presidencial%201081%20de%202015.
- Presidencia de La República de Colombia. (2022, 7 de febrero). Decreto 190 de 2022. por el cual se reglamentan los artículos 3°, 4° y 5° de la Ley 2068 de 2020 y se sustituye el Capítulo 8 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, en relación con los atractivos turísticos. D.O. No. 51.941. Obtenido de https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30043873
- Personería de Medellín. (2023). Informe Anual de Derechos Humanos 2022. Año: 2022. https://www.personeriamedellin.gov.co/.
- Gibbs, G. (2012). El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa. EDICIONES MORATA,S.L. (Obra original publicada 2006)
- Fontur y MinCIT. (2013). Elaboración de los Protocolos de Seguridad de 4 destinos (1.2 ed.).
- Agència Valenciana del Turisme. Invat.tur. (2015,9 marzo). Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes. Recuperado 8 de agosto de 2023, de https://www.



- thinktur.org/media/Manual-de-destinos-tur%C3%ADsticos-inteligentes.pdf
- Álvarez, C., y San Fabián, J. (2012). La elección del estudio de caso en investigación educativa. Gazeta de Antropología, 28(1). https://www.ugr.es/~pwlac/G28\_14Carmen\_Alvarez-JoseLuis\_SanFabian.pdf
- Flórez López, C. A., Monsalve Barragán, Y. C., & Agudelo Palacio, L. J. (2022). Visiones críticas del patrimonio cultural. Discursos, prácticas y alternativas: Lugares de memoria y desarrollo social. Aportes al turismo comunitario desde la mirada local en la ciudad de Medellín (1.a ed.).
- González Úsuga, J. A., & Mejía Betancur, E. (2020). La seguridad humana y la seguridad en Medellín: visiones desde los planes de gobierno de la Alcaldía de Medellín y desde el Observatorio de Seguridad Humana de la Universidad de Antioquia.
- Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. Revista de ciencias sociales, 4(21), 141-158. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1545
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018a). Plan Sectorial de Turismo 2018 2022. https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/plan-sectorial-de-turismo-2018-2022/plan-sectorial-de-turismo-2018-2022/pst-para-publicacion.pdf.aspx
- Martínez, J. (1988). El estudio de caso en la investigación educativa. Revista Investigación en la Escuela, 6, 41–50. http://hdl.handle.net/11441/59162
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. Pensamiento & Gestión, 20, 165–193. https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf
- Panosso Netto, A., (2007). Filosofía del turismo. Una propuesta epistemológica. Estudios y Perspectivas en Turismo, 16 (4), 389-400.
- Panosso, A. (2008). Filosofía del turismo. Teoría y epistemología. En Sin título (1.a ed., Vol. 1). Trillas.
- Schenkel, É. (2019). Turismo social en América Latina. Aprendizajes de las experiencias regionales (Vol. 10). Ernest Cañada e Ivan Murray.
- Alcaldía de Medellín. (2021). Plan de Desarrollo Medellín Futuro 2020 2023. https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/PlanDesarrollo/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2020/DocumentoFinal\_PlanDesarrolloMedellin2020-2023\_MedellinFuturo.pdf

10'



- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Tarlow, P. (2014). Tourism Security: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. Elsevier Science.



## **CONECTADOS CON LA PERSONERÍA**

www.personeriamedellin.gov.co









SEDE CENTRAL DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN Carrera 53° N° 42 – 101 Horario de 07:00 a.m. 04:00 p.m. UNIDAD PERMANENTE PARA LOS DERECHOS HUMANOS Carrera 52 N° 71 – 84 Atención 24 horas del día

Líneas de atención 24/7 384 99 99 ext. 304 - 3002183009