

ESTUDIO
PERCEPCIÓN
DEL TURISTA EN BOGOTÁ
2021



Contenido

1. PRESENTACIÓN	2
2. INTRODUCCIÓN	3
3. OBJETIVOS	4
3.1 OBJETIVO GENERAL	4
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4. METODOLOGÍA	4
5. RESULTADOS	11
5.1 PERCEPCIÓN DEL TURISTA EN SU VISITA A BOGOTÁ	11
5.2 EXPERIENCIA DEL TURISTA EN BOGOTÁ	14
6. CONCLUSIONES	17

1. PRESENTACIÓN

El Instituto Distrital de Turismo - IDT es la entidad encargada de impulsar el desarrollo económico de Bogotá, promocionando la actividad turística de la ciudad con la ejecución de políticas, planes y programas; y gestionando las mejores condiciones de competitividad y sostenibilidad, para posicionarla como destino turístico sostenible a nivel local, nacional e internacional. El Instituto, en procura del cumplimiento de sus objetivos, realiza su gestión a través de áreas misionales. Resultado de esto, surge el Observatorio de Turismo, el cual, genera estudios e investigaciones relacionadas con actividades turísticas que sirven de insumo para la toma de decisiones por parte de los actores relacionados con el sector, además, implementa y administra el Sistema de Información Turística de Bogotá (SITBOG), y al mismo tiempo, efectúa estrategias con el objetivo de intercambiar información y desarrollar estudios en conjunto con otras entidades del sector turístico.

El Observatorio de Turismo del Instituto Distrital de Turismo ha venido desarrollando ejercicios de recolección, análisis y reporte de información turística desde el año 2010. Resultado de esto, se genera el Estudio Percepción del Turista en Bogotá 2021, el cual, permite obtener datos para la caracterización de los visitantes de la ciudad de Bogotá de acuerdo con sus hábitos de viaje y satisfacción sobre los bienes y servicios utilizados durante su visita.

El estudio de Percepción del turista en Bogotá 2021 tiene un antecedente realizado durante el 2018. Esta versión previa se concentró en cuantificar el flujo de turistas a los principales atractivos turísticos de la ciudad y algunas breves preguntas sobre satisfacción del turista. Para esta entrega, el estudio se concentra en valorar la percepción y la experiencia en Bogotá destino turístico.

El estudio para 2021, además de medir los aspectos típicos de percepción del destino, como lo son: limpieza en la ciudad, ruido, calidad del aire y movilidad, también indaga sobre la percepción de prácticas sostenibles en la ciudad, el cuidado del medio ambiente y sobre turismo accesible.

Este estudio tiene el mismo diseño estadístico de la Investigación Encuesta de Viajeros en Bogotá 2021, realizada también por el Observatorio de Turismo. Fue realizada por muestreo probabilístico y se aplicó en la Terminal de Transportes de Bogotá y el Aeropuerto Internacional El Dorado a turistas que visitaron la ciudad, mediante encuesta personalizada. Así mismo, se dispuso de un amplio despliegue de recursos físicos y técnicos.

2. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el volumen de negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles (OMT, 2022). El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. Este crecimiento va de la mano del aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos.

Sin embargo, el turismo no termina de recuperar el terreno perdido a causa de la crisis de salud pública que vivió el mundo por el COVID- 19. Esta recuperación, además de estar acompañada por incentivos de tipo económico, debe promover condiciones para que la experiencia del turista en el destino cumpla con las expectativas.

Entre los principales factores que explican una experiencia memorable para el turista en el destino se encuentran: la belleza de la ciudad, características arquitectónicas, histórica, si el comportamiento de los residentes es amable frente a los turistas, atractivos naturales, variedad de museos, espacios recreativos y tours dentro de la ciudad (Morales Vásquez, 2020). El Estudio de Percepción del Turista en Bogotá 2021, intenta hacer un acercamiento a la percepción del turista durante su visita en la ciudad en el 2021. El Estudio

indaga sobre los aspectos fundamentales de la organización en Bogotá, practicas sostenibles, turismo accesible, cultura local, seguridad y conectividad tecnológica.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Medir el nivel de percepción de los turistas en los aspectos específicos tales como experiencia en el destino, la cultura local, turismo accesible, practicas sostenibles, seguridad, conectividad y sobre la organización de la Bogotá durante el año 2021.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Cuantificar el nivel de percepción del turista respecto a aspectos relacionados con la experiencia del turista, la cultura local, destino accesible y aspectos de seguridad y conectividad tecnológica.
- Medir la satisfacción de los turistas que visitaron Bogotá en el 2021 respecto a la organización de la ciudad en aspectos como el ruido, la limpieza, la calidad del aire, entre otros.
- Cuantificar el nivel de satisfacción de los turistas que visitaron Bogotá en el 2021 respecto a la experiencia de destino sostenible y otros relacionados con el cuidado del medio ambiente en la ciudad.

4. METODOLOGÍA

UNIVERSO DE ESTUDIO

Viajeros en Bogotá que se encuentran en su viaje de salida por el Aeropuerto Internacional El Dorado, las Terminales de Transporte de Bogotá y peajes de la ciudad.

PERIODO DE RECOLECCIÓN

La recolección de información se realizó entre junio y diciembre de 2021 y se proyectaron los meses de enero a mayo¹. Mecanismo de recolección:

¹ Nota metodológica: La captura de información se hizo en los meses de junio a diciembre del 2021 para la Terminal de Transportes y de agosto a diciembre para el Aeropuerto El Dorado. Para los meses donde no hubo recolección en los puntos definidos se utilizaron métodos estadísticos para proyectar la información según los datos obtenidos.

entrevista personalizada a los viajeros acorde a la muestra seleccionada en dispositivo móvil.

PERIODO DE REFERENCIA

Último viaje.

TIPO DE INVESTIGACIÓN POR MUESTREO PROBABILÍSTICO

Todos los viajeros tuvieron una probabilidad mayor a cero de ser seleccionados en la muestra.

DISEÑO DE MUESTRA

A continuación, se presentan las generalidades del diseño de muestreo para cada punto de aplicación:

AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO

POBLACIÓN OBJETIVO

Viajeros que salen de la ciudad, utilizando como medio de transporte los vuelos comerciales nacionales e internacionales, del Aeropuerto Internacional El Dorado de Bogotá D. C.

UNIDAD DE MUESTREO

Las unidades primarias de muestreo son los vuelos y las unidades secundarias o finales de muestreo que corresponden a los viajeros seleccionados dentro de los mismos.

MARCO MUESTRAL UPM

El marco de muestreo está conformado por dos componentes:

1. El listado de itinerarios de vuelos comerciales² (destinos, fecha y hora del vuelo, número del vuelo, y aerolínea).
2. El listado de pasajeros del vuelo que el encuestador debe verificar en el trabajo de campo.

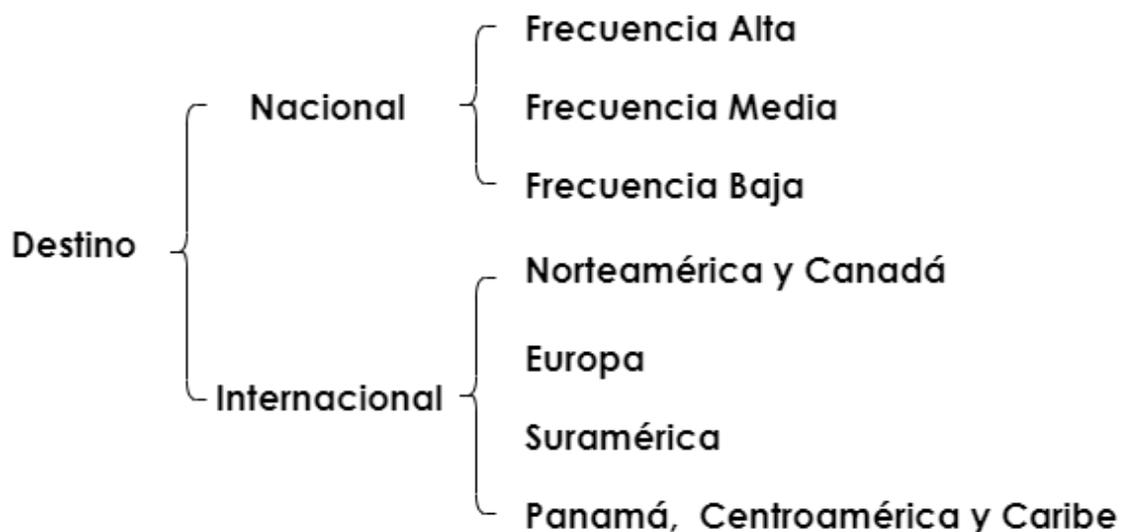
² Entre junio y julio se emplearon los itinerarios históricos provistos por la Aerocivil, a partir del mes de agosto se construyen los itinerarios desde las páginas de reservas online utilizando métodos webscraping.

TIPO DE MUESTRA

Teniendo en cuenta los objetivos del estudio, las características de la población objetivo y el marco de vuelos disponible, se opta por un muestreo Probabilístico, Bietápico y estratificado.

- **Probabilístico:** Cada uno de los vuelos y, por lo tanto, cada uno de sus pasajeros, tiene una probabilidad conocida y superior a cero de ser seleccionado.
- **Estratificado:** El procedimiento de estratificación, se realiza teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y la dinámica de la población objetivo, por lo anterior se propone una estratificación por tipo de destino. Como se muestra en la gráfica 1, se identificaron siete estratos, así:

ilustración 1. Estratificación de frecuencias de vuelos



Fuente: Elaboración propia.

- **Bietápico:**

1. **Primera etapa:** En cada estrato, se seleccionan vuelos mediante Muestreo Aleatorio Simple.

2. **Segunda etapa:** En cada vuelo, se selecciona una muestra de viajeros mediante Muestreo Aleatorio Simple.

TAMAÑO DE MUESTRA

El cálculo de tamaño de muestra se realizó utilizando información histórica del porcentaje de participación de los turistas internacionales de la Encuesta de Viajeros. Se utilizó la fórmula para la estimación de una proporción, para un error muestral máximo del 15%. El tamaño de muestra final fue de 72 vuelos y dentro de cada vuelo de mínimo el 80% de pasajeros.

PRECISIÓN DE LOS RESULTADOS

Se diseñó una muestra para obtener una precisión esperada medida en términos del error de muestreo menor o igual a 15%, con un nivel de confiabilidad del 95%, para el estimador de total viajeros que salen cada mes de la ciudad, utilizando los vuelos comerciales del Aeropuerto Internacional El Dorado de Bogotá D. C.

ESTIMADORES Y FACTORES DE EXPANSIÓN

PROCESAMIENTO E IMPUTACIÓN

En esta encuesta, la no respuesta es ajustada por medio de los factores de expansión según el procedimiento descrito en el título de Estimadores y factores de expansión.

PONDERADORES Y/O FACTORES DE EXPANSIÓN Y AJUSTES

El factor básico de expansión se calcula por estrato, como el producto de los factores de expansión correspondientes a cada una de las etapas:

- **Factor de expansión de la etapa 1:** corresponde a la razón entre el total de vuelos sobre el total de vuelos realizados en la muestra.
- **Factor de expansión de la etapa 2:** es el cociente entre el total de viajeros en el vuelo, sobre el total de viajeros seleccionados en la muestra del vuelo.

El Factor de expansión final se ajusta con la información auxiliar real del total de pasajeros por estrato. Se estiman totales con una determinada característica y promedios. La varianza para medias y porcentaje se estima mediante el método de Taylor.

TERMINAL DE TRANSPORTES DE BOGOTÁ

POBLACIÓN OBJETIVO

Viajeros, personas mayores de 18 años que salen de la ciudad, utilizando como medio de transporte los vehículos de servicio intermunicipal de la Terminal de Transporte de Bogotá.

UNIDAD DE MUESTREO

Las unidades primarias de muestreo son vehículos de servicio y las unidades secundarias los pasajeros dentro de vehículos.

MARCO MUESTRAL UPM

Por las características propias de la investigación no se dispone de un marco de elementos que permita identificar y ubicar a todos los individuos de la población objetivo, es decir, de una lista con todas las personas que saldrán de la ciudad en el mes de referencia. Por lo tanto, se propone un diseño de muestreo donde la unidad de selección inicial es el día de viaje y unidad de selección final el vehículo caracterizado principalmente por su destino relacionando a todos sus viajeros. De tal forma, el marco está conformado por el listado mensual de viajes programados por las agencias de transporte que operan en las terminales de la ciudad. Tales viajes están representados por la ruta o destino que cubren, por su fecha y hora de salida, y por el tipo de vehículo que utilizan.

TIPO DE MUESTRA

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, las características de la población objetivo y el marco de rutas disponible, se opta por un muestreo probabilístico, bietápico, para cada mes del año, según los siguientes criterios:

- **Probabilístico:** Cada uno de los días y vehículos, y por lo tanto cada uno de sus pasajeros, tiene una probabilidad conocida y superior a cero de ser seleccionado.
- **Bietápico:**
 1. **Primera etapa:** Se seleccionan vehículos mediante Muestreo Aleatorio Simple.
 2. **Segunda etapa:** En cada vehículo, se selecciona una muestra de pasajeros con un muestreo Aleatorio Simple.

TAMAÑO DE MUESTRA

La información empleada para el estudio de tamaños de muestra consiste en la base de datos con las cifras de operaciones reportadas por las terminales de transportes de Bogotá, esta base de datos incluye terminal (central, sur y norte), empresa, nivel, fecha y hora, código de la ruta, destino, número de pasajeros y corredor.

Para el cálculo de tamaño se utiliza como información complementaria los resultados de las estimaciones de los porcentajes para la subpoblación de no residentes internacionales, dichos porcentajes tuvieron una participación para dicha subpoblación mínima del 0.96%. Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó un programa de simulación el cual se genera una variable artificial para todo el marco muestral establecido cuya distribución de probabilidad se asume Bernoulli de parámetro 0.0096 (la cual indica 1 si es no residente internacional y 0 en caso contrario).

La simulación consiste en tomar la variable generada artificialmente y calcular el tamaño de muestra para el cual dicho total estimado (total de no residentes internacionales) tiene un coeficiente de variación inferior al 15%. Dicha estimación se realiza de acuerdo con el diseño muestral propuesto, selección de un Muestreo Aleatorio Simple (MAS) de días y seleccionando nuevamente mediante un MAS el porcentaje de vehículos dentro de cada día de la muestra de la primera etapa. Por esta razón, la simulación tiene en cuenta el número de días a seleccionar en la primera etapa y el porcentaje de vehículos dentro de días a seleccionar.

Teniendo en cuenta la influencia que puede tener la pérdida de muestra en el proceso de estimación, se considera un ajuste del 10% debido a no respuesta, fuera del universo y rechazos. Se propone entonces la selección de 28 días y el 2% de vehículos por día, con el cual se obtiene un coeficiente de variación estimado menor al 15% para la estimación del total de viajeros. Sin embargo, como la encuesta está dirigida a los no residentes y según las estimaciones del 2010 dicha subpoblación es aproximadamente el 42% de los viajeros, no obstante, la cantidad real de viajeros encuestados es variable puesto que depende de la cantidad de pasajeros que haya dentro de cada vehículo seleccionado.

En resumen, el tamaño muestral mínimo planteado en términos de días para estimar el total de viajeros, para una precisión (error de muestreo máximo) menor al 15%, es de 270 vehículos.

PRECISIÓN DE LOS RESULTADOS

Se diseñó una muestra para obtener una precisión esperada medida en términos del error de muestreo menor o igual a 15%, con un nivel de confiabilidad del 95%, para el estimador de total viajeros que salen cada mes de la ciudad, utilizando las Terminales de Transporte de Bogotá D. C.

ESTIMADORES Y FACTORES DE EXPANSIÓN

PROCESAMIENTO E IMPUTACIÓN

En esta encuesta, la no respuesta es ajustada por medio de los factores de expansión según el procedimiento descrito en el título de Estimadores y factores de expansión.

PONDERADORES Y/O FACTORES DE EXPANSIÓN Y AJUSTES

El factor básico de expansión se calcula como el producto de los factores de expansión correspondientes a cada una de las etapas:

- **Factor de expansión de la etapa 1:** corresponde a la razón entre el total de vehículos, sobre el total de vehículos seleccionados en la muestra.
- **Factor de expansión de la etapa 2:** es el cociente entre el total de pasajeros del vehículo sobre el total de pasajeros en la muestra por vehículo.

El Factor de expansión final se ajusta con la información auxiliar real del total de pasajeros movilizados por el Terminal de Transporte. Se estiman totales con una determinada característica y promedios. La varianza para medias y porcentaje se estima mediante el método de Taylor.

METODOLOGÍA DE PROYECCIÓN DE CIFRAS

La información para la proyección de cifras de las series principales de los meses de no encuesta, se estiman a partir de los valores mensuales observados en la Investigación Encuesta de Viajeros de Bogotá 2021, investigación realizada por el Instituto Distrital de Turismo. Las series proyectadas fueron: Turistas (nacionales e internacionales), No residentes (nacionales e internacionales), Total No residentes y Total Viajeros. Los residentes se calcularon como la diferencia entre Viajeros y No residentes. Los No residentes en conexión como la diferencia del Total de No residentes y las demás categorías de no residente (nacional e internacional). La proyección de las series temporales se realizó con la aplicación de trimestres móviles.

Para el lugar de aplicación y demás variables contenidas en el formulario de la encuesta, el valor mensual proyectado de las series principales se distribuyó proporcional y retrospectivamente a lo observado en el trimestre móvil medido en 2021.

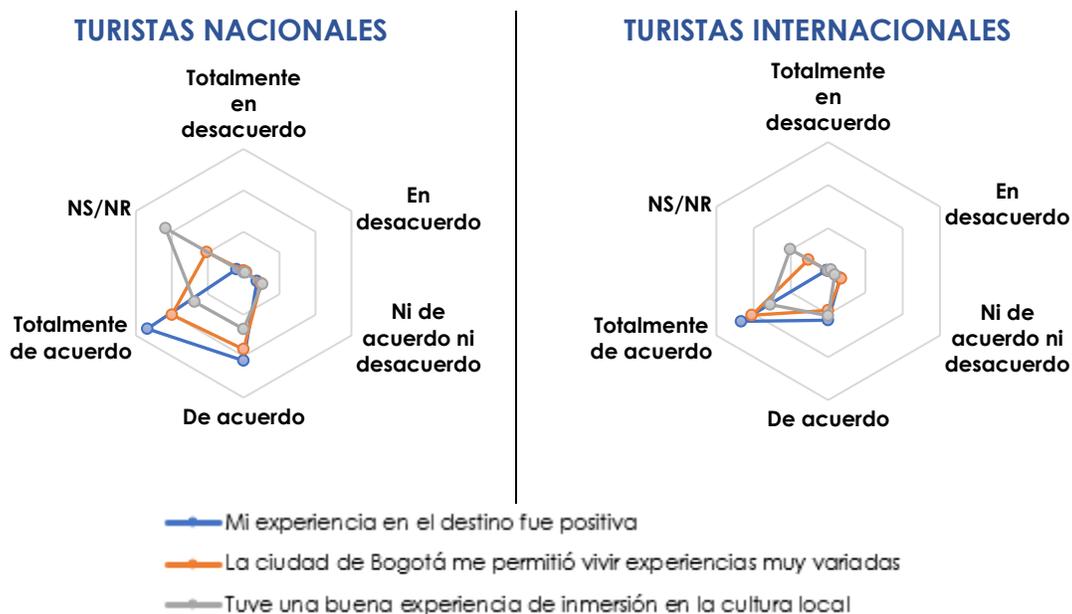
5. RESULTADOS

5.1 PERCEPCIÓN DEL TURISTA EN SU VISITA A BOGOTÁ

El gráfico 1 muestra cuál fue la percepción del turista durante su visita a Bogotá: en general, se encontró que los turistas de origen nacional e internacional estuvieron totalmente de acuerdo con las afirmaciones de “haber tenido una experiencia positiva en el destino” y “haber tenido experiencias variadas durante su visita”. Indicando que, en promedio, los turistas que visitaron la ciudad durante 2021 tuvieron una experiencia positiva y satisfactoria.

Al preguntar su experiencia de inmersión en la cultura local, solo los turistas internacionales manifestaron tener un acercamiento a esta, respondiendo estar “de acuerdo” con una experiencia de inmersión en la cultura local. Mientras que, los turistas nacionales manifestaron casi no haber teniendo experiencias de esta clase durante su visita.

Gráfico 1. Percepción sobre la experiencia del turista en su viaje



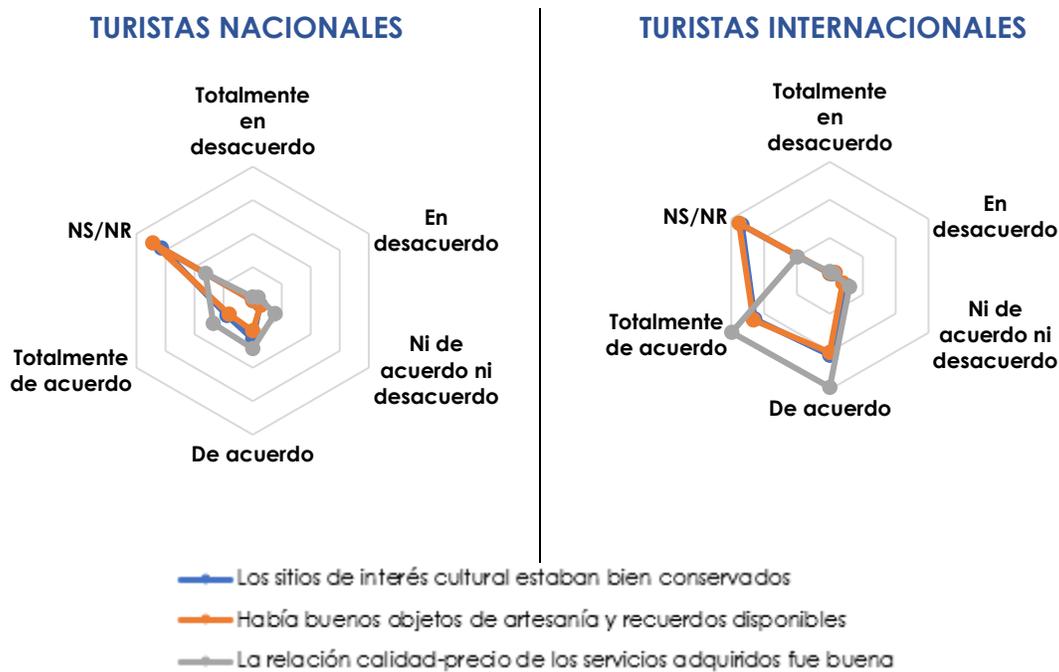
Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 2 muestra la percepción de los turistas sobre la cultura local y aspectos relacionados con ella. Tanto para turistas de origen nacional como de origen internacional manifestaron estar, principalmente, “totalmente de acuerdo” con haber encontrado los sitios de interés cultural en un buen estado de conservación.

En cuanto a la disponibilidad de artesanías y recuerdos en el comercio, turistas nacionales e internacionales mostraron un desconocimiento generalizado para valorar este aspecto.

Igualmente, con la relación entre calidad y precio de los servicios en durante su visita en Bogotá, los turistas internacionales manifestaron estar, en su mayoría, “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” con que fue buena. Los turistas nacionales, manifestaron principalmente no contar con información suficiente para evaluar este aspecto. Una explicación para este fenómeno podría ser la principal motivación de viaje de los turistas nacionales, que fue la visita de familiares y/o amigos. Generalmente, quienes visitan la ciudad por este motivo, realizan menos actividades turísticas durante su visita.

Gráfico 2. Percepción sobre la cultura local y relacionados

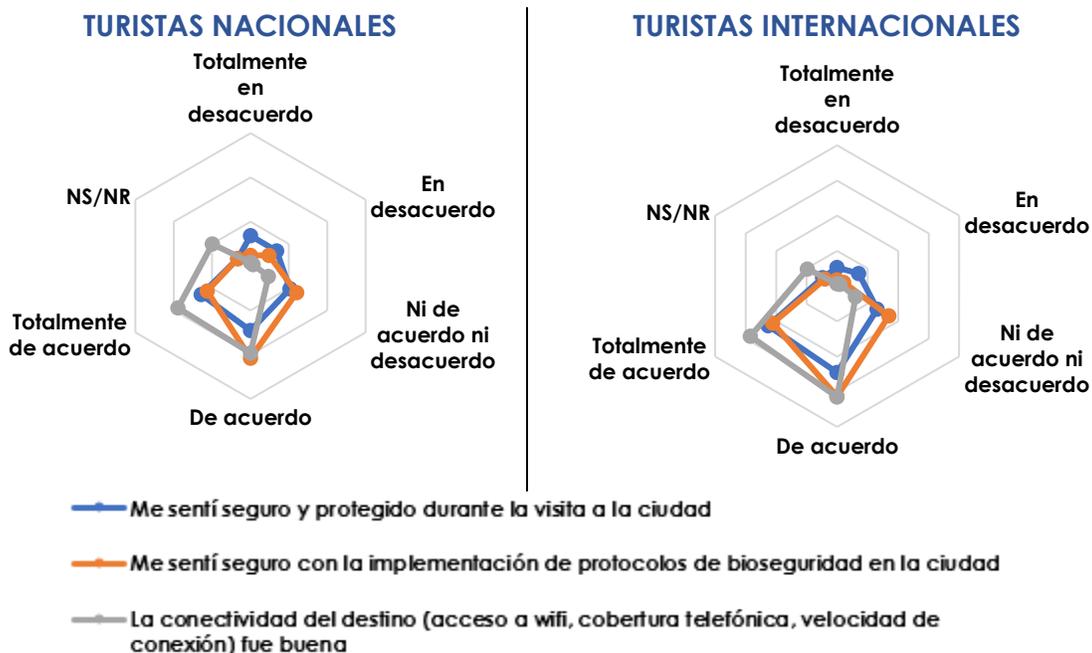


Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 3 muestra cual fue la percepción de los turistas durante su visita en el 2021 en relación con aspectos de seguridad y conectividad tecnológica.

En las afirmaciones “me sentí seguro y protegido durante mi visita a la ciudad”, “me sentí seguro con la implementación de protocolos de bioseguridad en la ciudad” y “la conectividad del destino fue buena”, tanto turistas nacionales e internacionales manifestaron, principalmente, estar “De acuerdo”.

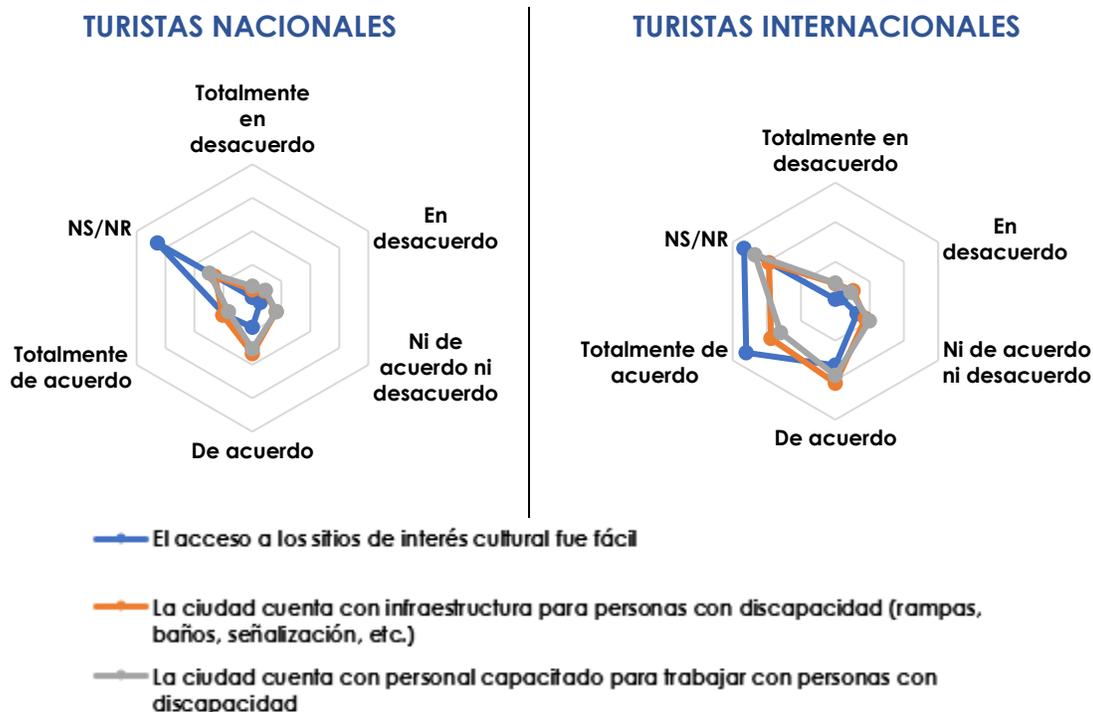
Gráfico 3. Percepción sobre seguridad y conectividad en Bogotá



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 4 muestra la percepción de los turistas respecto a Bogotá como destino turístico accesible. Al indagar sobre la facilidad en el acceso a los sitios de interés cultural, los turistas nacionales afirmaron no contar con información suficiente para valorar este aspecto de la ciudad. Sin embargo, los turistas de origen internacional indicaron estar principalmente "De acuerdo" con la facilidad en el acceso a sitios de interés.

Gráfico 4. Percepción sobre destino accesible y bioseguridad



Fuente: Elaboración propia.

En relación con la infraestructura que tiene la ciudad para personas en condición de discapacidad, tanto turistas nacionales e internacionales pudieron reconocerla y afirmaron estar “De acuerdo” con que la ciudad cuenta con este tipo de infraestructura.

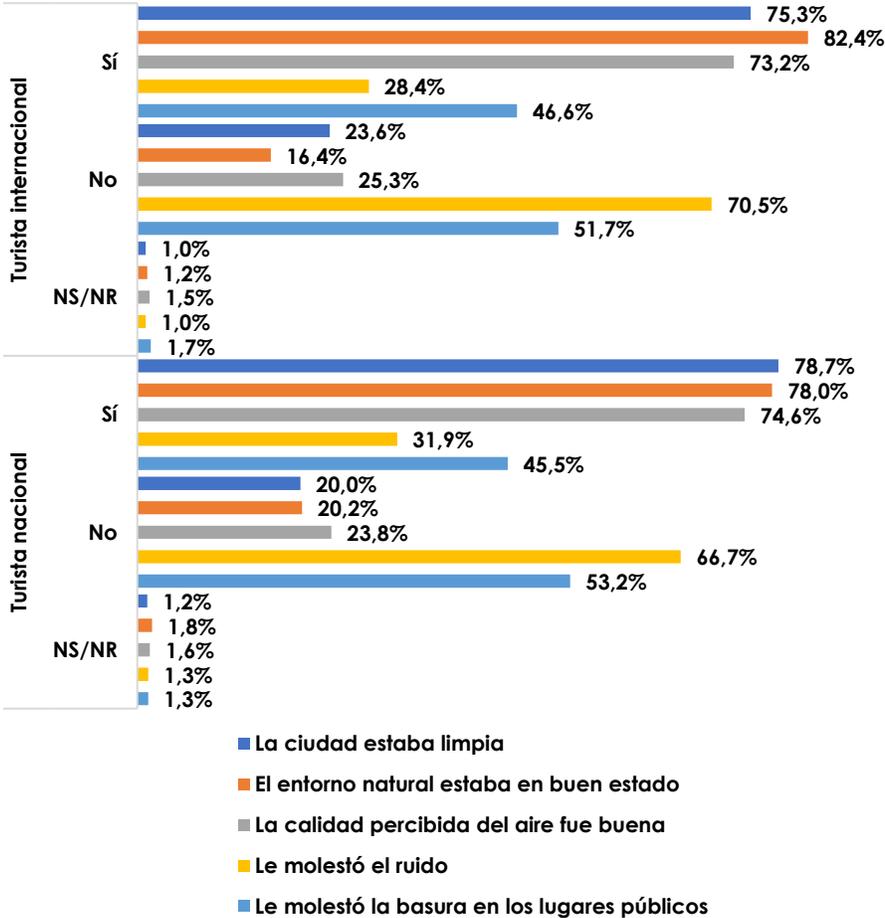
Así mismo, los turistas de origen nacional e internacional mencionaron estar principalmente “de acuerdo” con que la ciudad cuenta con personal capacitado para trabajar con personas en condición de discapacidad.

5.2 EXPERIENCIA DEL TURISTA EN BOGOTÁ

En esta sección se les preguntó a los turistas sobre aspectos básicos de organización y ambientales con las que cuenta la ciudad. El gráfico 5 muestra que, en relación con la afirmación “la ciudad estaba limpia”, el 75,3% de los turistas internacionales y el 78,7% de los turistas nacionales dieron una respuesta afirmativa. La ciudad limpia fue el aspecto mejor valorado por los turistas nacionales durante el 2021.

Al preguntarles sobre el estado del entorno natural en la ciudad, el 82,4% de los turistas internacionales y el 78% de los turistas nacionales estuvieron de acuerdo con que estos espacios se encontraban en buen estado. La calidad del entorno natural en la ciudad fue el aspecto mejor calificado y valorado por los turistas de origen internacional durante el 2021.

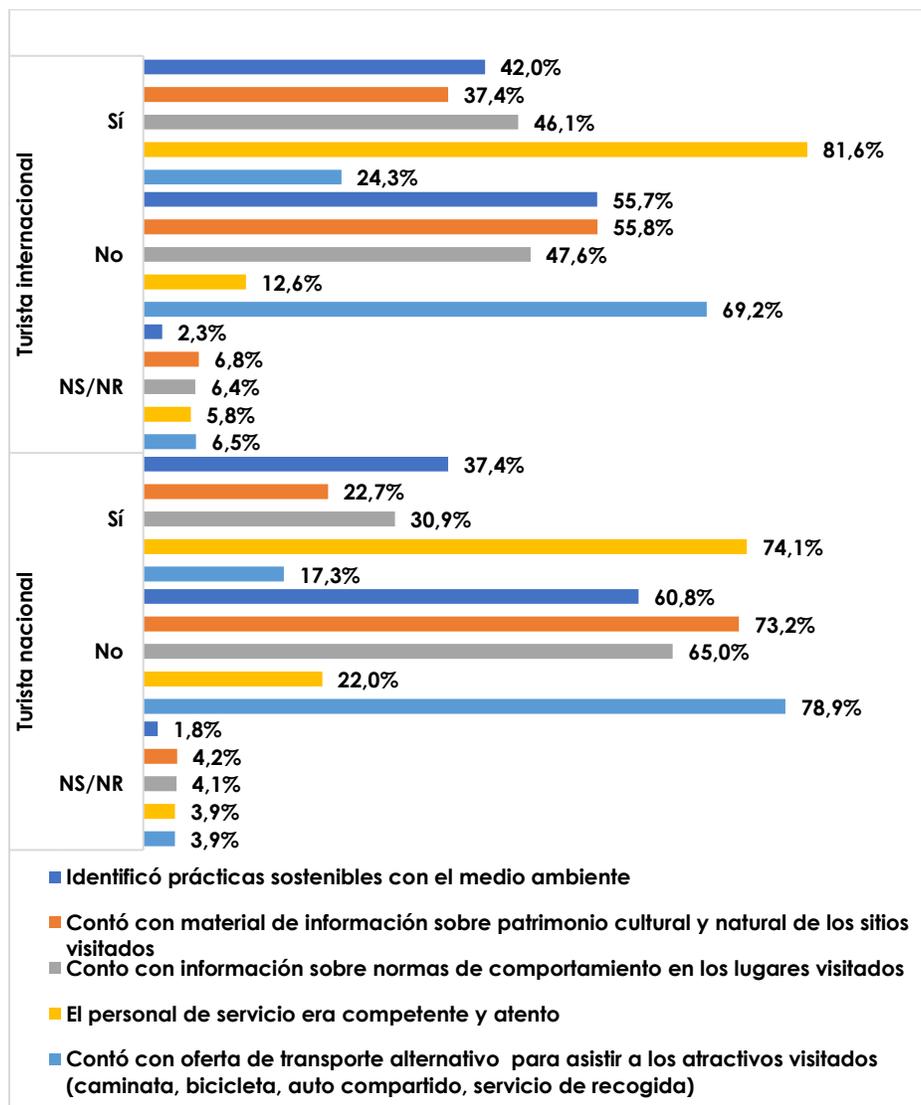
Gráfico 5. Experiencia sobre la organización de la ciudad



Fuente: Elaboración propia.

En relación con la calidad del aire en la ciudad, el 73,2% de los turistas internacionales y el 74,6% de los turistas nacionales mencionaron de forma afirmativa haber percibido la calidad del aire como buena.

Gráfico 6. Experiencia sobre sostenibilidad y aspectos ambientales de la ciudad



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al ruido percibido en la ciudad, el 70,5% de los turistas internacionales y el 66,7% de los turistas nacionales, manifestaron no haber sentido molestia por el ruido durante su viaje.

También se les pregunto sobre las molestias generadas por la basura en espacio público, a lo que el 51,7% de los turistas internacionales y el 53,2% de los turistas nacionales respondieron que no habían sentido molestia por la basura.

El gráfico 6 muestra la percepción de los turistas sobre aspectos del cuidado del medio ambiente. El 42% de los turistas internacionales y el 37,4% de los turistas nacionales mencionaron haber identificado practicas sostenibles en el destino. Así mismo, el 37,4% de los turistas internacionales y el 22,7% de los turistas nacionales manifestaron haber recibido material informativo sobre el patrimonio cultural y natural en los sitios que visitaron durante su viaje en la ciudad.

El personal que trabaja en sector turístico en Bogotá fue percibido como un personal competente. El 81,6% de los turistas internacionales y el 74,1% de los turistas nacionales reconocieron que el personal de servicio fue competente y atento mientras realizaban actividades en la ciudad.

En relación con la oferta de transporte alternativo para visitar los atractivos turísticos en la ciudad (caminata, bicicleta, auto compartido, servicio de recogida), el 24,3% de los turistas internacionales y el 17,3% de los turistas nacionales manifestaron contar con una oferta de transporte alternativo.

6. CONCLUSIONES

- En promedio, tanto turistas nacionales como internacionales afirmaron estar “totalmente de acuerdo” con haber tenido una experiencia positiva en Bogotá destino turístico y que, durante su visita en la ciudad, gozaron de experiencias muy variadas.
- Se evidencia un desconocimiento, tanto de turistas nacionales como internacionales, sobre la oferta de artesanías y souvenirs que hay en la ciudad. Esto es muestra de una oportunidad de mejora para incentivar el crecimiento en el comercio de artesanías.
- En general, los precios de los servicios turísticos adquiridos durante la visita fueron bien valorados por los turistas. Estuvieron “de acuerdo” con la buena relación entre precio y calidad de estos servicios.
- Otros de los aspectos a mejorar son las condiciones de seguridad en la ciudad para los turistas. Aunque los turistas no afirmaron sentirse inseguros, se evidencia una cantidad importante de turistas haber mencionado un problema en este aspecto.
- Bogotá hizo un buen manejo de protocolos de bioseguridad para incentivar el turismo. Eso lo demuestra la percepción del turista durante el 2021, pues en promedio, manifestaron sentirse seguros con la implementación de protocolos de bioseguridad.
- La conectividad tecnológica en el destino es buena, así lo manifestaron los turistas al estar “de acuerdo.”

- En relación con el turismo accesible, se muestra un desconocimiento generalizado de los turistas respecto a la identificación de este tipo de infraestructura o de la presencia de personal capacitado en la atención a población en condición de discapacidad. Por tanto, es un aspecto en el que se debe mejorar para consolidar a Bogotá como destino turístico accesible.
- En general, los turistas valoraron positivamente los aspectos fundamentales de la organización la ciudad: limpieza, entorno natural, calidad del aire, ruido y manejo de basuras. En estos, los mejor valorados fueron el estado de conservación del entorno natural y la limpieza de la ciudad.
- En relación con las prácticas de sostenibilidad en el destino y otros aspectos ambientales, en promedio, cerca del 50% de los turistas identificaron y reconocieron practicas sostenibles durante su visita. Sin embargo, los turistas percibieron material informativo insuficiente sobre el patrimonio cultural y ambiental de los sitios visitados.
- El 47,6% de turistas internacionales y el 30,9% de los turistas nacionales afirmaron haber contado con información sobre las normas de comportamiento en los lugares visitados.
- El personal de servicio fue percibido como competente y atento por los turistas durante su visita en la ciudad.
- Más del 69% de los turistas manifestaron que no se contaba con una oferta de transporte alternativo para asistir a los atractivos visitados.

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Percepción sobre la experiencia del turista en su viaje	11
Gráfico 2. Percepción sobre la cultura local y relacionados.....	12
Gráfico 3. Percepción sobre seguridad y conectividad en Bogotá.....	13
Gráfico 4. Percepción sobre destino accesible y bioseguridad	14
Gráfico 5. Experiencia sobre la organización de la ciudad	15
Gráfico 6. Experiencia sobre sostenibilidad y aspectos ambientales de la ciudad	16



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO

