

# Plan Distrital de Seguridad Turística de Medellín 2026-2030

  
Aquí todo florece



Alcaldía de Medellín  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# Créditos

**Distrito Especial de Ciencia, Tecnología  
e Innovación - Alcaldía de Medellín**

Federico Andrés Gutiérrez Zuluaga  
**Alcalde**

Ana María López Acosta  
**Secretaria de Turismo y Entretenimiento**

Manuel Villa Mejía  
**Secretario de Seguridad y Convivencia**

Pablo Hernán Vélez Rave  
**Subsecretario Planificación, Control y  
Competitividad Turística**

Sebastián Acosta Moncada  
**Subsecretario de Operatividad**

Diana Carolina Burgos Hoyos  
**Apoyo técnico**

## **Equipo editorial**

Fray Amar Sabas Blandón  
**Redactor**

Robinson Ruiz Henao  
**Apoyo técnico en gestión de datos**

Iván Darío Santamaría  
**Apoyo estratégico en gestión de datos**

Santiago Rodríguez Serna  
**Diseñador**

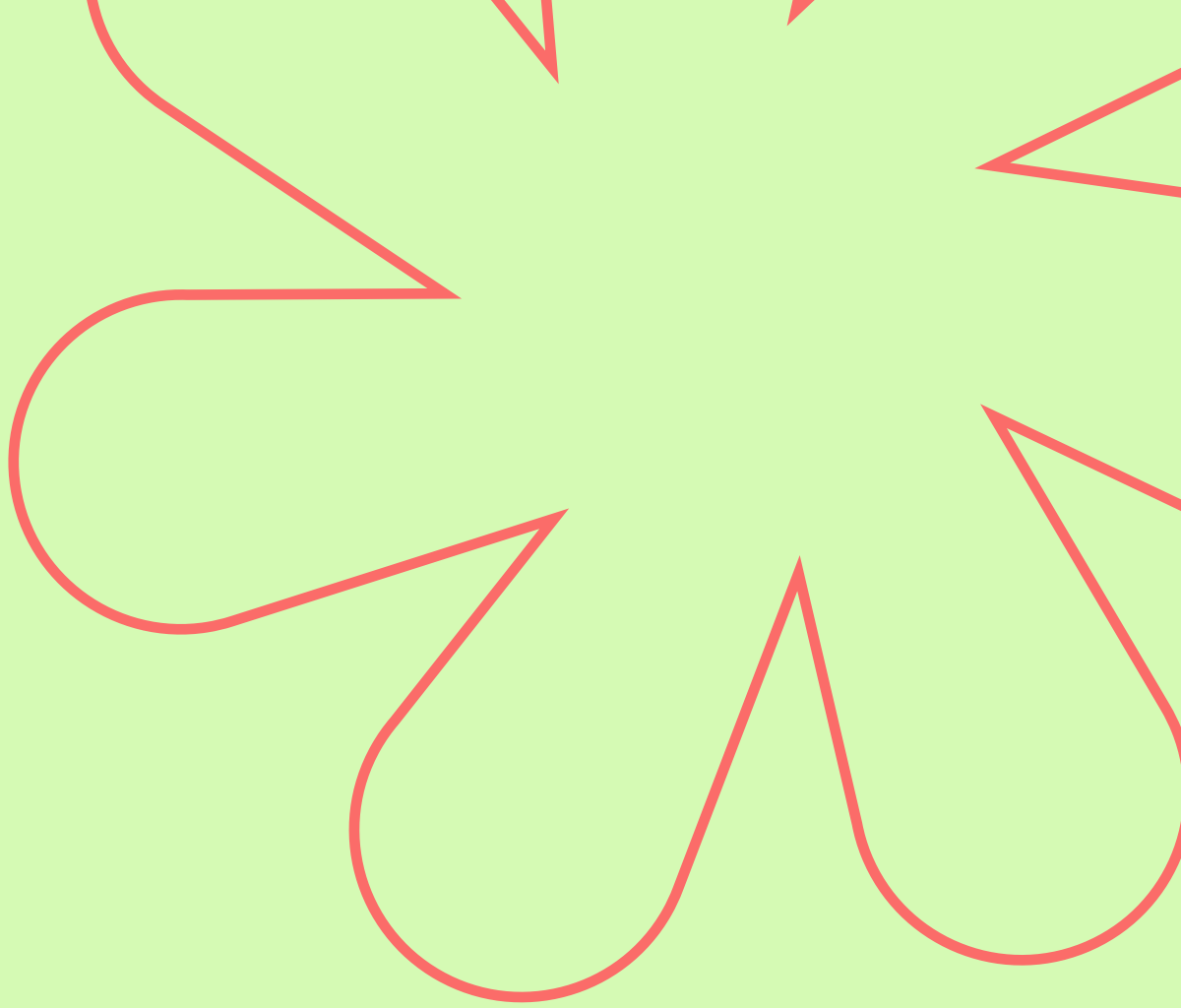
Sara Milena Montoya Aguirre  
**Diseñadora**



# Contenido

<b>Capítulo 1.</b> .....	<b>2</b>
Generalidades	
1.1.    Antecedentes	
1.2.    ¿Qué es la seguridad turística integral?	
1.3.    Seguridad como derecho integral en el territorio	
1.4.    Marco normativo	
<b>Capítulo 2.</b> .....	<b>12</b>
1.    Misión	
2.    Visión	
3.    ¿Para qué un Plan Distrital de Seguridad Turística?	
4.    Ejes estratégicos	
5.    Líneas de acción	
6.    Diagnóstico de seguridad turística Distrito de Medellín	
7.    Principios o recomendaciones del turismo sostenible y accesible - Objetivos de ONU Turismo	
<b>Capítulo 3.</b> .....	<b>38</b>
1.    Planeación de la estructura de este instrumento de seguridad y control	





# | Capítulo 1.

# Generalidades

## 1.1. Antecedentes

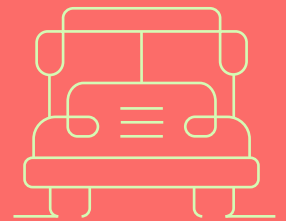
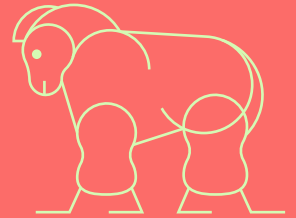
Por su importancia económica y social, la actividad turística ha adquirido un papel destacado en el desarrollo de Medellín. Más allá de ser un dinamizador de otros sectores productivos, el turismo en la ciudad es considerado un componente fundamental del bienestar ciudadano y debe llevarse a cabo de forma sostenible, respetando los entornos urbanos, culturales y naturales donde se desarrolla.

En los últimos años, Medellín ha emergido como un destino turístico reconocido a nivel nacional e internacional gracias a su transformación urbana, oferta cultural y calidez de su gente. Esta creciente demanda ha generado la necesidad de crear nuevos espacios y servicios turísticos que respondan a visitantes más diversos y exigentes.

Al igual que en otras grandes ciudades del mundo, Medellín compete no solo en términos de precios, sino en la calidad de sus servicios, la seguridad de sus entornos y la experiencia integral que ofrece al turista. En este escenario, quienes visitan la ciudad por motivos recreativos, culturales o de negocios, valoran cada vez más aspectos como la atención, la infraestructura turística, la accesibilidad y, especialmente, la percepción de seguridad.

Para fortalecer la competitividad turística de Medellín, resulta indispensable garantizar condiciones mínimas de seguridad para todos los actores involucrados: turistas, prestadores de servicios, comunidad local y autoridades. Dado que la actividad turística implica el encuentro de personas en espacios compartidos, es esencial consolidar entornos seguros y confiables que favorezcan una experiencia satisfactoria y libre de riesgos.

En este marco, la administración distrital, en coordinación con la Secretaría de Turismo y Entretenimiento y la Policía de Turismo, tiene la responsabilidad de implementar estrategias que promuevan entornos seguros, la convivencia ciudadana, la integridad del visitante y fortalezcan la imagen de Medellín como un destino confiable, competitivo y sostenible.



## 1.2. ¿Qué es la seguridad turística integral?

La seguridad turística en el Distrito de Medellín debe concebirse como un ecosistema de garantías superiores fundamentado en la protección de la dignidad humana y el ejercicio pleno de los derechos civiles. Este concepto trasciende la simple operatividad policial para convertirse en una dimensión esencial del desarrollo territorial, donde la seguridad del visitante y el bienestar del habitante local se entienden como elementos interdependientes e indivisibles dentro de una misma política de Estado. Bajo el marco de los artículos 1 y 2 de la Constitución Política de Colombia, la seguridad es una función esencial destinada a garantizar la convivencia pacífica. En el ámbito específico del turismo, este mandato se traduce en el deber de protección de sujetos que, por su condición de transitoriedad y desconocimiento del entorno, presentan una vulnerabilidad acentuada.

No obstante, el concepto de seguridad turística en Medellín no se limita a una burbuja aislada para el extranjero, sino que se integra en un enfoque de derechos compartidos donde el Estado asegura que el flujo de personas no vulnere la integridad de la comunidad receptora, sino que la fortalezca mediante un entorno de legalidad.

En este sentido, no puede existir un destino turístico seguro si el territorio no es, en primera instancia, seguro para quien lo habita. El concepto integral de seguridad turística sitúa al habitante local en el centro de la estrategia, reconociendo que la seguridad es un producto directo de la cohesión social.

Un ciudadano que percibe los beneficios de un turismo organizado se convierte en el primer anillo de protección y alerta temprana, mientras que el Estado, en contraprestación,

debe salvaguardar al residente de las externalidades negativas como la saturación del espacio público y la degradación social. Este blindaje ético es fundamental para proteger a los sectores más vulnerables de la población local frente a flagelos como la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes o el microtráfico, asegurando que el turismo no sea un vehículo de criminalidad sino de bienestar común.

Para que este concepto genere un impacto real debe articularse a través de diversas dimensiones sistémicas que protegen tanto al turista como al ciudadano. Esto incluye la seguridad pública objetiva para prevenir delitos críticos como el suministro de sustancias letales, la seguridad en la prestación del servicio mediante la regulación estricta de la formalidad y la seguridad informativa que garantiza el acceso a canales de asistencia oportunos. Asimismo, se debe considerar la seguridad sanitaria y ambiental como el derecho a disfrutar de un entorno limpio y con servicios de salud eficientes que protejan la integridad biológica de residentes y visitantes por igual.

En conclusión, la seguridad turística en Medellín es el resultado de una gestión pública que armoniza la hospitalidad con la autoridad. Se trata de un modelo de convivencia ciudadana donde el habitante se siente seguro en su propio barrio y el turista se siente protegido en su visita. Solo a través de este equilibrio técnico y social, el Distrito podrá proyectarse como un destino competitivo, ético y sostenible, donde la confianza institucional sea el motor principal de la economía y la convivencia en el territorio.

## 1.3. Seguridad como derecho integral en el territorio

En Medellín la seguridad turística se entiende como un derecho fundamental que garantiza la libertad de movimiento, la protección de la integridad y el disfrute pleno de la ciudad, no solo por parte de quienes la visitan, sino también de quienes la habitan.

Este derecho implica que todo turista, sea nacional o extranjero, debe sentirse protegido en su desplazamiento y actividades, pero bajo la premisa de que esta protección debe extenderse de manera equitativa al residente, asegurando que la actividad turística no vulnere la tranquilidad ni los derechos de la comunidad local.

El marco internacional, como lo establece la Declaración Universal de los Derechos Humanos, reconoce que toda persona tiene derecho a circular libremente y a la seguridad personal. En este sentido, Medellín adopta estos principios y trabaja en fortalecer las condiciones que garanticen la movilidad sin riesgos, donde la asistencia oportuna y la confianza sean la base de la interacción entre el visitante y el ciudadano. La seguridad, por tanto, se convierte en un bien común que protege el espacio público como un escenario de convivencia donde el respeto mutuo es el eje de la experiencia urbana.

ONU Turismo ha enfatizado que la seguridad es un pilar esencial para el desarrollo sostenible y un motor para la paz. Aplicado a Medellín, esto se traduce en implementar estrategias de prevención del delito y control de la informalidad que beneficien directamente al ecosistema social del Distrito.

Al fortalecer la Policía de Turismo y crear entornos urbanos seguros, se busca reducir

los factores de riesgo que afectan tanto al turista como al habitante, combatiendo fenómenos que degradan el tejido social y garantizando que el desarrollo económico del sector no comprometa la seguridad de los barrios.

Las autoridades locales, incluyendo la Secretaría de Turismo y Entretenimiento junto con la Policía Metropolitana, tienen la misión de proteger la vida, los bienes y la experiencia completa en el territorio. Esta labor contiene la creación de rutas seguras y mecanismos de información confiable que sirven al visitante para orientarse y al residente para recuperar el sentido de orden en su entorno. La coordinación con los prestadores de servicios es clave para asegurar que el turismo formal sea una garantía de legalidad que brinde tranquilidad a toda la población del Distrito.

Finalmente, la seguridad turística en Medellín no solo protege al visitante y fortalece la imagen de la ciudad, sino que dignifica la calidad de vida del habitante al promover un destino confiable y competitivo. Así como el Estado y los empresarios asumen compromisos, los turistas tienen la responsabilidad de respetar las normas locales y evitar conductas que pongan en riesgo la integridad de la comunidad receptora.

Garantizar la seguridad en Medellín significa reconocer que el derecho a vivir y viajar con tranquilidad es un compromiso compartido que une al Estado, la comunidad y los visitantes en un solo propósito de bienestar territorial.

Las zonas priorizadas por comuna son:

Sector	Lugares imperdibles (atractivos destacados y priorizados)
<b>Comuna 1 - Popular</b>	Corredor Parque Biblioteca Santo Domingo y el sistema de Metrocable Línea K.
<b>Comuna 2 - Santa Cruz</b>	Puente del Camino de la Vida y los murales de arte urbano.
<b>Comuna 3 - Manrique</b>	Palacio Egipcio, Carrera 45 (Ruta del Tango) y Constelaciones.
<b>Comuna 4 - Aranjuez</b>	Jardín Botánico, Parque Explora, Planetario y, Casa Museo Pedro Nel Gómez.
<b>Comuna 5 - Castilla</b>	Bulevar de la 68 y Parque de la Quintana.
<b>Comuna 6 - Doce de Octubre</b>	Cerro Picacho (mirador panorámico y senderismo).
<b>Comuna 7 - Robledo</b>	Ecoparque Cerro El Volador.
<b>Comuna 8 - Villa Hermosa</b>	Parque Biblioteca León de Greiff, mirador del Metrocable Línea M y Cerro Pan de Azúcar.
<b>Comuna 9 - Buenos Aires</b>	Tranvía de Ayacucho, Murales de la 9 y Placita de Flórez.
<b>Comuna 10 - La Candelaria</b>	Plaza Botero, Museo de Antioquia, Museo Casa de la Memoria, Catedral Metropolitana y Pasaje Junín, Nodo Prado, Nodo La Playa, Nodo San Ignacio, Nodo Alpujarra, Nodo Carabobo y Distrito Creativo Perpetuo Socorro.
<b>Comuna 11 - Laureles - Estadio</b>	Primer y Segundo Parque de Laureles, La 70, Unidad Deportiva Atanasio Girardot y Pueblito Paisa.
<b>Comuna 13 - San Javier</b>	Graffiti Tour, Escaleras Eléctricas y Viaducto de Media Ladera.
<b>Comuna 14 - El Poblado</b>	Provenza (Calle 10), Parque Lleras, Museo El Castillo y Museo de Arte Moderno (MAMM).
<b>Comuna 15 - Guayabal</b>	Parque de la Conservación y Aeropuerto Olaya Herrera.
<b>Comuna 16 - Belén</b>	Pueblito Paisa (Cerro Nutibara) y Unidad Deportiva de Belén.
<b>Corregimiento de Santa Elena</b>	Fincas silleteras, Parque Arví y parques temáticos.

# 1.4. Marco normativo

## A. Marco normativo mundial

### 1. Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) – Artículo 3: *“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”*

Este principio universal garantiza que todo ser humano, incluyendo turistas y visitantes, debe ser protegido y respetado en sus derechos fundamentales durante sus desplazamientos internacionales.

### 2. Carta de las Naciones Unidas (1945)

Propósitos fundamentales (Artículo 1): *“Mantener la paz y la seguridad internacionales [...] y fomentar entre las naciones relaciones de amistad basadas en el respeto al principio de la igualdad de derechos y al de la libre determinación de los pueblos”*. Este enfoque favorece la cooperación internacional, base para un turismo responsable, seguro y pacífico.

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

*“El turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones debido a sus efectos directos sobre los sectores sociales, culturales, educativos y económicos de las sociedades nacionales y sobre sus relaciones internacionales”*. *“El turismo contribuye decisivamente al mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales”*.

Esta declaración subraya el papel del turismo como herramienta para el desarrollo sostenible y la armonía entre pueblos.

### 4. Carta del Turismo y Código del Turista (1985) – Artículo IV, numeral 4

*“Deben prevenirse en lo posible los delitos, crímenes y accidentes que puedan afectar a los turistas”*.

#### Artículo XV

*“La libertad de viajar y la seguridad del turista constituyen un derecho fundamental”*.

Este documento reconoce que los Estados deben garantizar entornos seguros para la práctica del turismo.

### 5. Código Ético Mundial para el Turismo (1999) – Artículo 1, numeral 4

*“Las autoridades públicas tienen la misión de garantizar la protección de los turistas y de sus bienes. Debe prestarse especial atención a la protección de los turistas extranjeros”*.

**Artículo 1, numeral 5:** *“Los turistas tienen el deber de informarse, respetar las leyes y costumbres del país que visitan y abstenerse de cualquier comportamiento delictivo o irrespetuoso”*.

Estos principios equilibran los derechos y deberes de turistas y Estados receptores.

### 6. Código Internacional para la Protección de los Turistas (OMT, 2021)

*“Tiene como objetivo proporcionar un marco jurídico internacional para la protección de los turistas en situaciones de emergencia”*.

Este código se elaboró tras la pandemia y busca asegurar que los turistas reciban información clara, asistencia consular, y reembolsos o soluciones apropiadas en caso de crisis.

### 7. Resoluciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) – Resolución IX Asamblea General (1991)

*“La seguridad de los turistas y la facilitación de los viajes deben considerarse prioridades fundamentales de los Estados miembros”*.

### 8. Resolución 317(X) (1993)

*“Condena los actos delictivos cometidos contra los turistas y exhorta a los Estados a garantizar su protección, así como la de las instalaciones turísticas”*.

Ambas resoluciones refuerzan la obligación de los Estados de garantizar seguridad y bienestar a los turistas.

## B. Marco normativo nacional – Colombia

### 1. Constitución Política de Colombia (1991) – Artículo 1

*“Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de república unitaria, descentralizada, [...] fundado en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.*

### 2. Artículo 2

*“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución [...] asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.*

Estos artículos constituyen la base de la protección a los turistas como sujetos de derechos dentro del territorio nacional.

### 3. Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo

La Ley 300 de 1996 es considerada la primera Ley General de Turismo en Colombia. Estableció los principios rectores de la actividad turística en el país y estructuró institucionalmente el sector.

## Aspectos clave

- \* **Reconocimiento del turismo como industria esencial.** *“El turismo es una industria que cumple una función social y constituye una prioridad en el desarrollo nacional”*, artículo 1.
- \* **Protección del turista y sus derechos.** Establece la necesidad de garantizar condiciones dignas y seguras para la práctica del turismo, considerando la responsabilidad del Estado, del sector privado y de los prestadores de servicios turísticos.
- \* **Ordenamiento territorial turístico.** Promueve la planificación del turismo en función del medio ambiente y la cultura, lo cual incide en la sostenibilidad y seguridad de los destinos.

## Aportes a la seguridad turística

Si bien no aborda directamente la seguridad turística, sienta las bases para que el Estado implemente políticas de protección y bienestar para los turistas como parte del desarrollo integral de la actividad.

### 4. Ley 1101 de 2006 – Reforma a la Ley General de Turismo

Esta ley reforma aspectos clave de la Ley 300 de 1996, con el propósito de fortalecer la competitividad del sector turístico y mejorar el funcionamiento institucional del turismo en Colombia.

## Aspectos clave

- \* **Creación del Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).** Este fondo se convierte en el principal instrumento financiero para proyectos de promoción, seguridad y sostenibilidad turística.
- \* **Fortalecimiento institucional.** Se busca que las entidades gubernamentales sean más eficientes en la formulación de políticas públicas para la protección del turista.

## Aportes a la seguridad turística

Al fortalecer a FONTUR y los mecanismos de financiación, esta ley permite canalizar recursos hacia infraestructura segura, capacitación de personal turístico y campañas de sensibilización, que indirectamente benefician la seguridad del turista.

### 5. Ley 1558 de 2012 – Modificación del Régimen de Turismo

La Ley 1558 de 2012 profundiza en temas de formalización, regulación y control del sector turístico, con un fuerte énfasis en la responsabilidad de los prestadores de servicios turísticos.

## Aspectos clave

- \* **Registro Nacional de Turismo obligatorio.** Todos los prestadores de servicios turísticos deben estar registrados, verificados y cumplir con requisitos mínimos de calidad y legalidad.
- \* **Creación de herramientas de control y vigilancia.** *“Corresponde a los alcaldes ejercer funciones de inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas turísticas en su jurisdicción”.*
- \* **Información al turista.** Se estipula que el turista debe contar con información clara, veraz y oportuna sobre los servicios turísticos y los riesgos asociados.

## Aportes a la seguridad turística

Esta ley refuerza la transparencia, calidad y legalidad de los servicios turísticos, lo cual incrementa la confianza del turista y reduce riesgos de estafa, fraude o inseguridad.

- 6. Ley 2068 de 2020 - Ley General de Turismo en Colombia, Artículo 1 – Objeto**  
*“Fortalecer el desarrollo, la promoción, la competitividad y la sostenibilidad del turismo como una actividad esencial para la economía nacional y el desarrollo regional”.*

### Artículo 6 – Seguridad turística

*“Las autoridades adoptarán medidas para garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas, protegiendo sus derechos e integridad durante su permanencia en el país”.*

### Artículo 25 – Destinos turísticos sostenibles y seguros

*“Se promoverán políticas y estrategias orientadas a consolidar destinos turísticos sostenibles y seguros, con participación de autoridades locales, comunidad y sector privado”.*

Esta ley reafirma la seguridad turística como un deber del Estado y un derecho del visitante.

## Aspectos clave

- \* **Fomento del turismo responsable.** Se establecen mecanismos de educación turística y comportamiento ético, tanto para visitantes como para anfitriones.

## Aportes a la seguridad turística

Esta ley es la más avanzada en cuanto a la protección integral del turista, ya que incorpora la seguridad como un eje transversal de la política turística nacional, alineada con estándares internacionales.

## Análisis normativo nacional

Las leyes turísticas en Colombia han tenido una evolución progresiva, desde el reconocimiento del turismo como actividad esencial (Ley 300 de 1996) hasta el establecimiento de garantías explícitas de seguridad y protección al turista (Ley 2068 de 2020). Cada una ha aportado elementos cruciales:

- \* **Ley 300** – Base estructural e institucional del turismo.
- \* **Ley 1101** – Fortalecimiento financiero e institucional.
- \* **Ley 1558** – Regulación, formalización y control.
- \* **Ley 2068** – Seguridad, sostenibilidad y protección postpandemia.
- \* **Ley 99 de 1993.** Esta ley dio origen al Ministerio del Medio Ambiente y reorganizó el sector público encargado de la gestión y conservación del entorno y de los recursos naturales renovables. En el ámbito turístico, el numeral 34 del artículo 5 asigna al Ministerio, en conjunto con las autoridades turísticas, la responsabilidad de definir regulaciones y programas aplicables en áreas de reserva o manejo especial, determinar cuáles bienes naturales protegidos podrán usarse con fines turísticos, y establecer las condiciones que regirán convenios y concesiones en esos ámbitos.

- \* **Ley 679 de 2001.** Con el objetivo de prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y la explotación sexual con menores—en consonancia con el artículo 44 de la Constitución—, esta norma establece un estatuto que dicta medidas de protección y sanción para evitar todo tipo de abuso sexual contra niños y adolescentes en el contexto turístico.
- \* **Ley 793 de 2002.** Aprobada para derogar la Ley 333 de 1996, esta ley establece las reglas que rigen la extinción de dominio y regula las modificaciones a la misma. Se orienta a aquellos establecimientos que ofrecen servicios de hospedaje, tales como hoteles y pensiones, en casos en que dichos inmuebles hayan estado involucrados en actividades de explotación sexual de menores; los bienes afectados deben ser destinados a financiar el Fondo contra la Explotación Sexual de Menores.
- \* **Ley 1336 de 2009.** Con el propósito de robustecer la Ley 679 de 2001, esta norma fortalece las medidas en la lucha contra la explotación y sexual con menores, incorporando mecanismos de autorregulación, códigos de conducta, estrategias de sensibilización, disposiciones para la extinción de dominio, normativas de información e investigación estadística, así como la clasificación de páginas web y acciones de cooperación internacional en este ámbito.
- \* **Ley 1429 de 2010.** En este instrumento, el artículo 47 modifica disposiciones de la Ley 300 de 1996 para establecer sanciones específicas a las infracciones cometidas por prestadores de servicios turísticos, conforme a lo previsto en el artículo 71 de dicha ley.
- \* **Ley 1617 de 2013.** Orientada al ordenamiento territorial de los distritos, esta ley define el marco general para la administración de estas entidades, estableciendo sus competencias en relación con los departamentos. En el ámbito turístico, delimita las responsabilidades de la Autoridad Distrital de Turismo y proporciona las herramientas necesarias para su implementación.

- \* **Decretos nacionales 355 de 2017 y 945 de 2014.** Estos decretos regulan el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y de los Comités de Seguridad Turística a nivel descentralizado, en el marco de lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1558 de 2012. Determinan las competencias para el seguimiento, control y coordinación de acciones relacionadas con los delitos vinculados al turismo por parte de las autoridades locales y del sector seguridad.

Todo esto posiciona a Colombia como un país comprometido con el turismo seguro, legal, sostenible y competitivo.

## C. Marco normativo local Distrito de Medellín y departamento de Antioquia

### 1. Reconocimiento de la seguridad como derecho fundamental vinculado al turismo

El Plan de Desarrollo de Medellín ha incluido de manera explícita el turismo como eje de desarrollo económico, social y cultural, destacando: *“la seguridad y la convivencia ciudadana son condiciones esenciales para el fortalecimiento de la actividad turística”*. Se reconoce que sin seguridad no hay turismo sostenible ni atractivo para el visitante.

### 2. Aplicación de instrumentos internacionales

Medellín adopta principios de la Carta del Turismo y el Código del Turista (1985), especialmente:

#### \* **Artículo IV, numeral 4**

*“Deben prevenirse en lo posible los delitos, crímenes y accidentes que puedan afectar a los turistas”*.

\* **Artículo XV**

*“La libertad de viajar y la seguridad del turista constituyen un derecho fundamental”.*

Además, sigue los lineamientos de la:

\* **Resolución IX Asamblea General OMT (1991)**

*“Facilitar los viajes y reforzar la seguridad de los turistas como prioridad”.*

\* **Resolución 317(X) OMT (1993)**

*“Condena actos delictivos contra los turistas y exhorta a los Estados a proteger sus derechos y la integridad de los destinos turísticos”.*

\* **Ordenanza 02 de 2023**

Por medio de la cual se adopta la Política Pública de Turismo sostenible para el departamento de Antioquia y se dictan otras disposiciones.

\* **Acuerdo 20 de 2015**

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

\* **Acuerdo 54 de 2017**

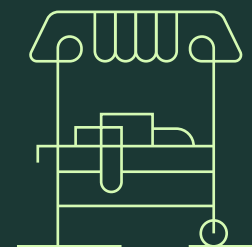
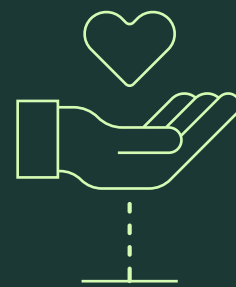
Por el cual se modifica el Acuerdo 020 de 2015 mediante el cual se adoptó la Política Pública de Turismo para el municipio de Medellín.

\* **Decreto 328 de 1019**

Por el cual se reglamenta la Política Pública de Turismo para el municipio de Medellín- Acuerdo Municipal 20 de 2015.

\* **Decreto 0625 de 2024**

Por medio del cual se crea el Comité Distrital de Seguridad Turística de Medellín.





# | **Capítulo 2.**

# 1. Misión

Garantizar la seguridad integral en el Distrito de Medellín mediante el ejercicio contundente de las facultades de inspección, vigilancia y control, asegurando la protección de la vida, el patrimonio y la integridad de visitantes y habitantes.

A través de la fiscalización operativa, la neutralización de la informalidad y el despliegue de tecnología de vanguardia, la ciudad impone un orden territorial que garantiza la legalidad en el sector. Nuestra labor técnica y operativa articula la autoridad institucional con el rigor legal para erradicar riesgos, consolidando entornos de confianza absoluta que impulsan el desarrollo económico sostenible y la competitividad de Medellín como destino líder a nivel global.

# 2. Visión

*"Para el año 2030, el Distrito de Medellín será el referente global y modelo ejemplar en seguridad turística integral, fundamentado en una autoridad institucional inquebrantable y estándares de inspección, vigilancia y control de la más alta exigencia. La ciudad se consolidará como un destino blindado y confiable, donde la integración de tecnología de vanguardia y la fiscalización operativa garanticen entornos de legalidad absoluta para el bienestar de visitantes y habitantes. Mediante una articulación institucional contundente y una participación ciudadana activa, Medellín habrá erradicado los riesgos asociados a la actividad turística, transformando el control territorial en el principal motor de competitividad, hospitalidad responsable y desarrollo económico para todo el Distrito".*

# 3. ¿Para qué un plan distrital de seguridad turística?

La consolidación de Medellín como referente turístico en Latinoamérica ha dejado de ser una proyección para convertirse en una realidad que exige una transición inmediata de la hospitalidad a la autoridad. Un Plan de Seguridad Turística Integral es indispensable porque el crecimiento exponencial de visitantes ha desbordado los mecanismos tradicionales de control, generando retos que solo pueden ser neutralizados mediante una respuesta institucional integral, planificada y con un firme ejercicio de la ley.

En primer lugar, este plan es necesario para erradicar la informalidad y el desorden en la prestación de servicios. La seguridad no puede garantizarse en un entorno de anarquía operativa; por ello, este instrumento se convierte en el brazo ejecutor de la inspección, vigilancia y control (IVC). Al articular a las autoridades locales, la Policía y la comunidad, el plan permite que el Estado recupere la soberanía informativa y operativa en las zonas de mayor afluencia, protegiendo el patrimonio y la vida frente a delitos de alto impacto que amenazan la imagen del Distrito.

En segundo lugar, el plan es el único mecanismo capaz de armonizar el derecho del visitante con la seguridad del habitante. No se trata solo de crear una burbuja de protección para el turista, sino de garantizar que la actividad turística no degrade la calidad de vida en las comunas y corregimientos. Al implementar este instrumento, Medellín alinea su gestión con los estándares de la ONU Turismo, transformando la seguridad de una percepción subjetiva en una garantía objetiva, donde la innovación y la tecnología se utilizan para la detección temprana y la intervención táctica de riesgos.

Finalmente, contar con este plan es una apuesta estratégica por la legalidad y la competitividad. Hacia el año 2030, la confianza de los mercados emisores no dependerá solo de la oferta cultural, sino de la capacidad del Distrito para ofrecer entornos blindados y ordenados. El plan no es una opción administrativa, es el requisito indispensable para consolidar una ciudad donde la autoridad institucional sea el garante de una experiencia protegida, asegurando que el turismo sea un motor de desarrollo económico que no comprometa, bajo ninguna circunstancia, la seguridad y el bienestar de sus ciudadanos.

## 4. Ejes estratégicos

### 4.1. Gobernanza, tecnología y alianzas estratégicas

#### Objetivo

**Consolidar una Gobernanza de Autoridad y un Sistema de Seguridad Turística de alta respuesta** mediante la articulación de actores estratégicos y la integración de infraestructura tecnológica de vigilancia activa y fiscalización, garantizando el control total de los entornos turísticos.

#### Líneas estratégicas

- \* **Fortalecimiento institucional y operativo.** Activación del Comité Distrital de Seguridad Turística como centro de comando para la toma de decisiones tácticas y el seguimiento riguroso de indicadores de seguridad.
- \* **Blindaje tecnológico y vigilancia.** Despliegue masivo de sistemas de analítica de datos, biometría y monitoreo en tiempo real para la neutralización de amenazas en zonas críticas y atractivos estratégicos.

- \* **Protocolos de reacción y justicia.** Ejecución de rutas de intervención inmediata y canales de denuncia judicializada para víctimas, garantizando la articulación directa entre Policía, Fiscalía y la Secretaría de Seguridad y Convivencia para combatir la impunidad.

#### Acciones concretas

- \* **Mesa táctica mensual.** Ejecución del Comité Distrital de Seguridad Turística (Decreto 0625 de 2024) con carácter vinculante, enfocado en la evaluación de operativos y resultados de inspección, vigilancia y control (IVC).

#### Indicadores de impacto

- \* **Eficacia operativa.** Tiempo promedio de respuesta a incidentes críticos (meta: < 5 min).
- \* **Cobertura de vigilancia.** Porcentaje de corredores turísticos con monitoreo inteligente y blindaje tecnológico (meta: 90% al 2030).
- \* **Control de legalidad.** Número de operativos de inspección, vigilancia y control (IVC) realizados anualmente en establecimientos y zonas de alta afluencia.

### 4.2. Estandarización, control de calidad y blindaje del destino

#### Objetivo

Posicionar al Distrito de Medellín como un entorno de confianza superior mediante la adopción de estándares de seguridad y calidad, asegurando que la imagen de la ciudad sea el reflejo de un sector formalizado, supervisado y con una gestión técnica de riesgos operativos.

## Líneas estratégicas

- \* **Corredores de Seguridad Institucional.** Establecimiento de rutas turísticas estratégicas bajo un modelo de vigilancia activa, con despliegue de autoridad, monitoreo tecnológico y señalética informativa que refuerce la percepción de protección.
- \* **Promoción de la excelencia y verificación normativa.** Fomento de la acreditación en protocolos de seguridad y primeros auxilios para guías y prestadores de servicios turísticos, vinculando la formación técnica con los procesos de verificación de cumplimiento para reducir la informalidad en el ecosistema turístico.
- \* **Capacidad de respuesta y gestión de crisis.** Ejecución de protocolos de emergencia y simulacros de alta complejidad en nodos de alta afluencia para garantizar que la respuesta táctica de la ciudad sea inmediata, coordinada y eficaz.

## Acciones concretas

- \* **Operatividad de rutas seguras.** Implementación de "**Corredores de Confianza**" con acompañamiento institucional permanente y auditorías de seguridad en establecimientos situados en zonas de alto flujo.
- \* **Fortalecimiento de competencias y verificación.** Desarrollar jornadas de acompañamiento técnico para la validación de protocolos de seguridad, asegurando que la oferta turística cumpla con los estándares de protección exigidos por el Distrito.
- \* **Régimen de simulacros tácticos.** Realización periódica de ejercicios de respuesta ante incidentes en atractivos estratégicos (museos, parques y eventos masivos), evaluando la integración entre el sector privado y los organismos de seguridad.

- \* **Índice de formalización** y estándares. Porcentaje de prestadores de servicios intervenidos y verificados bajo normas técnicas de seguridad (meta: 100% en zonas prioritarias).
- \* **Efectividad en respuesta.** Calificación del desempeño institucional y privado en simulacros y eventos reales (meta: excelencia > 90%).
- \* **Consolidación de la legalidad.** Número de sellos de "Establecimiento Seguro" otorgados tras procesos de inspección, vigilancia y control (IVC) exitosos.

## 4.3. Corresponsabilidad, vigilancia comunitaria y cultura de la legalidad

### Objetivo

Consolidar un modelo de corresponsabilidad ciudadana que fortalezca el control territorial, mediante redes de apoyo local capacitadas para la detección de riesgos y la asistencia operativa, promoviendo una cultura de hospitalidad basada en la legalidad y el orden.

### Líneas estratégicas

- \* **Liderazgo para la vigilancia civil.** Formación de gestores barriales como vigías estratégicos de la seguridad turística, capacitados para identificar e informar irregularidades en la prestación de servicios y factores de riesgo en el entorno.
- \* **Apoyo y alerta temprana.** A través de apoyos y nodos vecinales activos que operen como sistemas de alerta articulados con la fuerza pública (70% control), colaborando en la detección de informalidad y comportamientos que afecten la convivencia.

- \* **Educación para el orden y la hospitalidad.** Promoción de estándares de convivencia y protección del destino enfocados en el respeto a las normas distritales y la asistencia responsable al visitante.

### Acciones concretas

- \* **Talleres de legalidad y prevención.** Desarrollar programas en instituciones educativas y gremios locales sobre la prevención de delitos y la importancia de la formalización turística para la seguridad del barrio.

### Indicadores sugeridos

- \* **Capacidad de alerta.** Número de redes de apoyo comunitario integradas y activas en el sistema de respuesta del Distrito.
- \* **Efectividad del reporte.** Porcentaje de alertas comunitarias que resultan en intervenciones de inspección, vigilancia y control (IVC) exitosas.
- \* **Percepción de orden.** Índice de confianza del visitante respecto al control y acompañamiento en los barrios receptores (encuestas SIT).

## 4.4. Comunicación estratégica y prevención

### Objetivo

Garantizar que el turista acceda a información de seguridad clara, multilingüe y oportuna a través de canales digitales e infraestructura física innovadora, mejorando su prevención y experiencia.

### Líneas estratégicas

- \* **Canales digitales de alerta.** Desarrollo y promoción de herramientas móviles con funciones de emergencia con el apoyo del Sistema de Inteligencia Turística de Medellín.

- \* **Información y señalética.** Diseño e instalación de señalización multilingüe de seguridad y asistencia.
- \* **Campañas de concientización.** Ejecución de campañas masivas de prevención sobre delitos comunes y estafas.

### Acciones concretas

- \* Apoyar las estrategias en tótems, pantallas y demás acciones de divulgación de la ciudad.
- \* Implementar campañas digitales permanentes sobre prevención de delitos asociados a viajes y turismo.

## 4.5. Articulación interinstitucional

### Objetivo

Integrar esfuerzos de la Policía Nacional, Migración, Fiscalía, Secretaría de Seguridad y Convivencia, entre otras, para la protección de visitantes y la lucha contra delitos asociados al turismo.

### Líneas estratégicas

- \* Operativos conjuntos en alojamientos, transporte y sitios turísticos.
- \* Protocolos de atención integral a víctimas extranjeras.
- \* Espacios permanentes de diálogo con gremios turísticos.

### Acciones concretas

- \* Comité Distrital de Seguridad Turística (Policía, Fiscalía, Migración, Personería de Medellín).
- \* Creación de una ruta especial para denuncias de turistas extranjeros.

- \* Convenios con gremios para implementar códigos de conducta y autorregulación.

## 5. Líneas de acción

### 5.1. Mitigación de riesgos, intervención territorial y respuesta operativa

#### Objetivo

Minimizar las vulnerabilidades del ecosistema turístico mediante la ejecución de estrategias de fiscalización rigurosa, mecanismos de protección táctica y un sistema de respuesta inmediata, garantizando la neutralización de riesgos para residentes, prestadores y visitantes.

#### Acciones estratégicas

- \* **Comunicación estratégica para el orden.** Desarrollar campañas de alto impacto centradas en la cultura de la legalidad y el respeto a la normativa distrital. Más que informar, estas campañas buscan establecer los límites de convivencia y las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad.
- \* **Operatividad de inspección, vigilancia y control.** Intensificar y especializar los operativos de IVC y los patrullajes turísticos en nodos críticos. Se priorizará la intervención conjunta con la Policía Metropolitana y la Secretaría de Seguridad y Convivencia para desarticular focos de informalidad y delitos de alto impacto en corredores y espacios públicos.
- \* **Blindaje tecnológico y respuesta rápida.** Despliegue de sistemas de monitoreo inteligente y alertas tempranas interconectadas con el centro de mando distrital, permitiendo una transición inmediata de la detección a la intervención operativa.

- \* **Infraestructura de seguridad y señalética técnica.** Instalación de dispositivos de información y seguridad que delimiten "zonas de control institucional", garantizando rutas de evacuación, puntos de atención judicial y protocolos de emergencia claramente señalizados en múltiples idiomas.

- \* **Capacitación táctica en gestión de riesgos.** Entrenamiento especializado para prestadores, guías y transportadores en medidas de autoprotección y asistencia técnica inicial, enfocados en la coordinación directa con las autoridades ante situaciones de crisis.

- \* **Protocolos de contingencia y fuerza de reacción.** Diseño e implementación de planes de respuesta rápida para temporadas de alta afluencia y eventos masivos, asegurando una capacidad de despliegue táctico que garantice el orden público y la salud pública en tiempo real.

### 5.2. Fortalecimiento institucional

#### Objetivo

Consolidar la articulación interinstitucional, la capacidad técnica y la gestión operativa de las entidades públicas y privadas involucradas en la seguridad turística, para garantizar una respuesta integral, coordinada y sostenible.

#### Acciones estratégicas

- \* **Consolidación del Comité Distrital de Seguridad Turística.** Establecer un espacio permanente de coordinación interinstitucional conformado por la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, la Policía Metropolitana, Migración Colombia y representantes del sector privado, entre otros.

- \* **Diseño e implementación de protocolos interinstitucionales de actuación.** Unificar procedimientos de atención, comunicación y respuesta frente a incidentes que afecten a los turistas, garantizando la eficiencia y la atención humanizada.
- \* **Formación y especialización del talento humano institucional.** Desarrollar programas de capacitación continua para funcionarios públicos, agentes de policía y personal del sector turístico en temas de seguridad turística, hospitalidad, derechos humanos y atención intercultural.
- \* **Fortalecimiento de los sistemas de información y análisis de datos.** Implementar mecanismos de intercambio de información entre las entidades, utilizando herramientas tecnológicas que permitan el análisis, seguimiento y evaluación de incidentes relacionados con la seguridad turística.
- \* **Gestión de recursos y cooperación nacional e internacional.** Promover alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales para la financiación de proyectos de innovación, infraestructura y capacitación en seguridad turística.
- \* **Monitoreo, evaluación y mejora continua.** Establecer indicadores de desempeño y percepción de seguridad turística que permitan evaluar los avances, identificar áreas de mejora y orientar las decisiones estratégicas.

## Acciones estratégicas

- \* **Protocolos de emergencia en establecimientos turísticos.** Exigir a hoteles, hostales, agencias de viaje, bares y restaurantes turísticos la adopción de planes de evacuación y primeros auxilios, y realizar simulacros anuales con participación de personal y turistas.
- \* **Capacitación especializada.** Formación continua para guías, taxistas, conductores de transporte turístico y comerciantes en primeros auxilios, manejo de crisis, rutas de evacuación y orientación a visitantes.
- \* **Coordinación con embajadas y consulados.** Establecer un canal de comunicación directo con consulados para la localización y apoyo a ciudadanos extranjeros en situaciones críticas, con protocolo de información rápida para notificación a familiares.

## Resultados esperados

- \* Mayor confianza y percepción de seguridad por parte de los turistas.
- \* Reducción de pérdidas humanas y materiales en incidentes.
- \* Fortalecimiento de la imagen de Medellín como destino seguro, organizado y preparado para emergencias.

## Rol de la Secretaría de Turismo y Entretenimiento

La Secretaría de Turismo y Entrenamiento de Medellín es un actor clave en la coordinación y apoyo a la atención y respuesta a emergencias que afecten a visitantes nacionales e internacionales. Su misión es garantizar que la información, los protocolos y la asistencia a los turistas sean oportunos y eficaces, contribuyendo a la seguridad y a la imagen positiva de la ciudad.

## 5.3. Atención y respuesta a emergencias

### Objetivo

Garantizar que turistas nacionales e internacionales cuenten con una atención inmediata, coordinada y eficaz ante cualquier situación de emergencia, reduciendo riesgos para su vida, su integridad y su patrimonio y fortaleciendo la confianza en Medellín como destino seguro.

## Tareas específicas

- \* Mantener un directorio actualizado de prestadores turísticos (hoteles, hostales, agencias, guías) para activar cadenas de información inmediata durante una emergencia.
- \* Liderar campañas de comunicación preventiva y postevento en español e inglés.
- \* Organizar talleres de primeros auxilios, manejo de crisis y orientación al turista para guías, comerciantes y transportadores.
- \* Facilitar el enlace con embajadas y consulados para ubicar y asistir a visitantes extranjeros afectados.

## Entidades vinculadas y funciones

### Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín

- \* Coordinar el plan de emergencias en zonas turísticas.
- \* Activar protocolos de seguridad ciudadana.

### Policía Metropolitana del Valle de Aburrá – Policía de Turismo

- \* Monitorear cámaras y sistemas de video vigilancia para respuesta rápida.
- \* Atender denuncias inmediatas (robos, estafas, agresiones).
- \* Custodiar y acompañar a turistas en caso de evacuación.
- \* Coordinar operativos en eventos masivos o de alta temporada.

### Sistema de Emergencias 123

- \* Recibir llamadas de auxilio.
- \* Coordinar el Cuerpo Oficial de Bomberos, ambulancias y policía según el tipo de emergencia.

- \* Mantener operadores bilingües.

### Cuerpo Oficial de Bomberos Medellín

- \* Rescate, control de incendios y manejo de materiales peligrosos.
- \* Capacitar a prestadores de servicios turísticos en evacuación y manejo de fuego.

### Secretaría de Salud de Medellín

- \* Garantizar disponibilidad de ambulancias y brigadas de primeros auxilios.
- \* Coordinar hospitales de referencia.
- \* Control sanitario en puntos de alta afluencia.

### Defensa Civil Colombiana y Cruz Roja Seccional Antioquia

- \* Instalar puestos de atención en festivales o temporadas de alta afluencia.
- \* Realizar búsqueda y rescate en zonas rurales (Parque Arví, cerros, otros).
- \* Apoyo en traslados y atención psicosocial.

### Secretaría de Movilidad de Medellín

- \* Diseñar rutas de evacuación seguras.
- \* Coordinar cierres viales y desvíos.

### Migración Colombia (Aeropuerto José María Córdova)

- \* Identificar y asistir a turistas en trámites migratorios durante emergencias.
- \* Facilitar información a embajadas o familiares en el exterior.

### **Empresas de transporte turístico (Sistema Metro, aeropuertos, taxis, buses)**

- \* Habilitar transporte de emergencia para mover turistas a zonas seguras.
- \* Informar de inmediato sobre incidentes en sus instalaciones.

### **Prestadores de servicios turísticos**

- \* Activar planes de emergencia internos.
- \* Servir como puntos de información y resguardo inicial.
- \* Brindar datos de contacto de turistas a las autoridades.

## **5.4. Monitoreo y análisis de datos turísticos y de seguridad**

### **Objetivo**

Fortalecer la toma de decisiones en materia de seguridad turística a través del Sistema de Inteligencia Turística (SIT) de la ciudad, permitiendo la recolección, análisis y uso de datos confiables, en tiempo real y de carácter histórico para identificar riesgos, anticipar incidentes, evaluar tendencias y diseñar intervenciones focalizadas en los principales sitios turísticos de Medellín.

### **Acciones clave**

Publicar reportes trimestrales para uso institucional y del sector turístico:

#### **1. Estadísticas históricas y tendencias**

- \* Recopilar datos de los últimos 5 años sobre delitos contra turistas, accidentes, emergencias médicas y fenómenos asociados a la informalidad.
- \* Analizar el crecimiento de turistas (nacionales e internacionales) y correlacionarlo con la incidencia, todo soportado en el Sistema de Inteligencia Turística (SIT) de Medellín.

#### **2. Percepción de seguridad**

- \* Aplicar encuestas periódicas a turistas y prestadores de servicios turísticos.
- \* Incorporar mecanismos digitales (QR en puntos turísticos, encuestas online, apps) para retroalimentación en tiempo real.

#### **3. Uso de tecnologías de análisis**

- \* Implementar software de analítica de datos, inteligencia artificial y mapas de calor para identificar patrones delictivos.
- \* Diseñar modelos de predicción que permitan anticipar temporadas y lugares de mayor riesgo.

#### **4. Difusión de la información**

- \* Entregar boletines estratégicos a prestadores turísticos, gremios y autoridades.

### **Entidades vinculadas y funciones**

#### **Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín**

- \* Analizar la información turística (flujo de visitantes, encuestas de percepción).
- \* Usar los datos para orientar campañas de prevención y promoción de la ciudad como destino seguro.

#### **Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín**

- \* Coordinar el observatorio, integrar bases de datos de criminalidad.
- \* Administrar la plataforma de monitoreo en tiempo real.

#### **Policía Metropolitana / Policía de Turismo**

- \* Reportar incidentes y estadísticas operativas, alimentar el sistema de alertas.

- \* Garantizar el cruce de datos con operativos en terreno.

### Sistema de Emergencias 123

- \* Proveer registros de llamadas y tiempos de respuesta, vinculados al análisis geográfico y temporal de emergencias.

### Secretaría de Salud de Medellín

- \* Suministrar datos de atención médica en emergencias vinculadas a turistas y coordinar con hospitales de referencia.

### Sistema de Inteligencia Turística

- \* Aportar estadísticas de crecimiento turístico, perfil de los visitantes y tendencias de viaje.

### Migración Colombia

- \* Proveer información sobre entradas y salidas de turistas extranjeros, nacionalidades predominantes y alertas especiales.

### Empresas de transporte turístico (Sistema Metro, Aeropuerto, buses, chivas y taxis)

- \* Generar reportes de incidentes de movilidad, seguridad vial y flujo de pasajeros en puntos turísticos.

## 5.5. Controles operativos interinstitucionales

### Objetivo

Garantizar el cumplimiento irrestricto de la ley y la seguridad del territorio mediante la ejecución sistemática de operativos de inspección, vigilancia y control (IVC) en toda la oferta turística de Medellín. Esta estrategia se centra en la fiscalización de establecimientos para erradicar la informalidad, neutralizar el delito y restablecer el orden institucional en beneficio de los derechos de la comunidad local y los visitantes.

### Descripción del modelo de intervención

Los operativos interinstitucionales son la herramienta de fuerza y control del Plan Distrital de Seguridad Turística. Su ejecución no es discrecional, sino que responde a un ciclo de inteligencia y operatividad de alto nivel:

- \* **Comando Operativo de Ciudad.** Sesión semanal de carácter vinculante (martes), donde se consolida la inteligencia de datos proveniente de PQRS, informes de gremios y denuncias comunitarias. Este espacio funciona como el centro de mando para la planificación de intervenciones tácticas inmediatas.
- \* **Agenda de intervención priorizada.** Definición de objetivos tácticos en sectores críticos del Distrito. La prioridad es la fiscalización de hoteles, hostales, viviendas prestadoras de servicios turísticos (VUT/Airbnb), gastrobares, bares y discotecas. El enfoque es la tolerancia cero ante el incumplimiento normativo.
- \* **Verificación y fiscalización normativa.** Los operativos tienen como fin único la validación de requisitos legales, la detección de actividades ilícitas asociadas al turismo y la aplicación de medidas correctivas inmediatas (cierres, suspensiones o sanciones).
- \* **Generación de orden y confianza.** La presencia masiva y coordinada de la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Secretaría de Salud, la Policía Nacional y demás entes de control, asegura que la oferta turística de Medellín opere bajo un régimen de estricta legalidad, protegiendo al habitante local de las externalidades negativas del turismo desregulado.

## Indicadores de control

### Planeación (Comité Operativo de Ciudad)

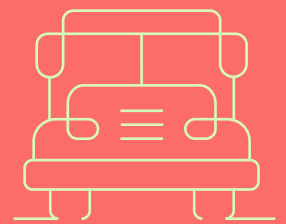
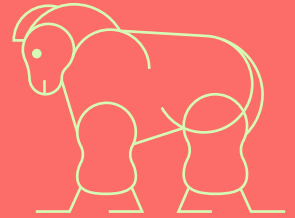
1. Revisión de casos, denuncias o alertas.
2. Definición de sectores, tipo de establecimiento y fecha del operativo. Se seleccionan los lugares específicos de inspección, priorizando zonas de mayor riesgo o con antecedentes de quejas, quejas ciudadanas o irregularidades reportadas.
3. Convocatoria de las entidades competentes, se emite la convocatoria oficial a las secretarías, entes de control y fuerzas operativas, especificando fecha, hora, punto de encuentro y objetivos del operativo para garantizar una asistencia y coordinación

### Ejecución del operativo en terreno

1. Verificación documental y técnica en los establecimientos.
2. Identificación de delitos o irregularidades.
3. Aplicación de medidas preventivas, correctivas o sancionatorias. efectiva.

### Evaluación y seguimiento

1. Consolidación del informe de resultados.
2. Reporte de hallazgos y medidas adoptadas.
3. Seguimiento a establecimientos reincidentes o suspendidos.



## Roles y responsabilidades institucionales

Entidad / Secretaría	Responsabilidad específica
<b>Secretaría de Turismo y Entretenimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar que los establecimientos cuenten con Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente.</li> <li>* Sensibilizar a los propietarios sobre la formalización y cumplimiento normativo del sector.</li> </ul>
<b>Secretaría de Seguridad y Convivencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Coordinar la logística y articulación general del operativo.</li> <li>* Liderar el Comité Operativo de Ciudad; priorizar las zonas según análisis de riesgo.</li> </ul>
<b>Secretaría de Gestión y Control Territorial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Revisar el uso del suelo y licencias de funcionamiento.</li> <li>* Emitir conceptos técnicos sobre ocupación y actividad económica.</li> </ul>
<b>Inspección de Policía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aplicar medidas correctivas o sancionatorias (sellos, suspensiones, cierres).</li> </ul>
<b>Policía de Turismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Garantizar la seguridad durante el operativo.</li> <li>* Identificar y judicializar posibles delitos relacionados con la actividad turística.</li> </ul>
<b>Policía de Infancia y Adolescencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Detectar y prevenir casos de explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA).</li> </ul>
<b>SIJIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Investigar posibles delitos asociados a viajes y turismo como trata de personas, tráfico de migrantes, tráfico de drogas, tráfico de fauna o flora silvestre.</li> </ul>
<b>Secretaría de Salud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar condiciones sanitarias de hoteles, bares, restaurantes y alojamientos temporales.</li> </ul>
<b>Secretaría de Inclusión Social y Familia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Brindar atención psicosocial a víctimas o personas vulnerables.</li> </ul>

Entidad / Secretaría	Responsabilidad específica
<b>Migración Colombia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Revisar situación migratoria de extranjeros.</li> <li>* Detectar posibles casos de trata o tráfico de personas.</li> </ul>
<b>Secretaría de Movilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Controlar la movilidad en zonas de operativo.</li> <li>* Garantizar rutas seguras para los equipos.</li> </ul>
<b>Espacio Público / DAGRD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar la ocupación del espacio público y control de riesgos estructurales o eléctricos.</li> </ul>

### Indicadores de control

- \* Incremento del número de establecimientos formalizados.
- \* Reducción de reincidencia en cierres por incumplimientos.
- \* Mayor percepción de seguridad en zonas turísticas.
- \* Informes semanales y mensuales de resultados operativos.

### Delitos y riesgos más frecuentes detectados (total)

- \* Explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).
- \* Tráfico de migrantes.
- \* Trata de personas.
- \* Extorsión.
- \* Tráfico y consumo de estupefacientes en contexto turístico.
- \* Hurto a personas.

## 6. Diagnóstico de seguridad turística distrito de Medellín (2022–2025)

### 6.1. Introducción

El diagnóstico de seguridad turística del Distrito de Medellín se construyó con base en la información reportada por la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá mediante su aplicativo SIEDCO (Sistema de Información de Estadística Delincuencial y Contravencional de la Policía Nacional), Secretaría de Seguridad y Convivencia y la Secretaría de Turismo y Entretenimiento con los operativos interinstitucionales realizados en los 20 corredores turísticos del Distrito, que están clasificados como priorizados e “imperdibles” y fueron definidos mediante una serie de mesas técnicas, entre la Secretaría de Turismo y Entretenimiento y la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Distrito.

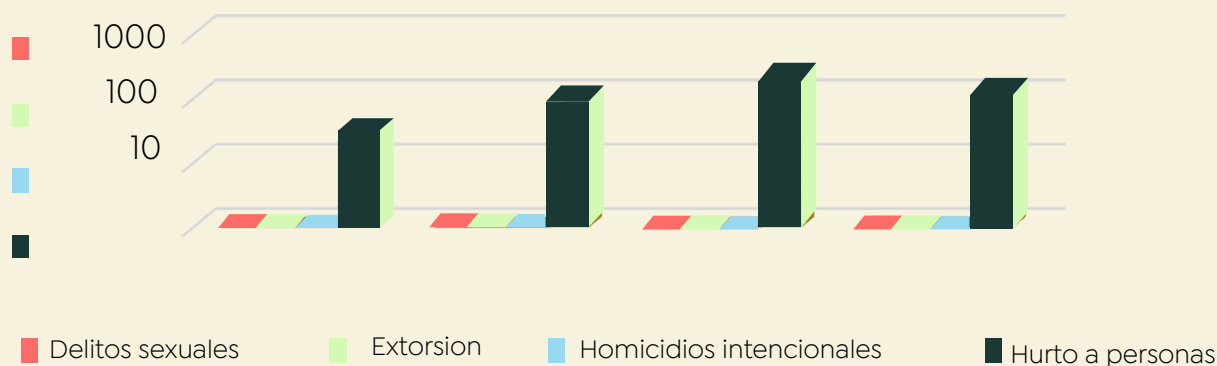
Este análisis constituye la **base técnica para la formulación del Plan Distrital de Seguridad Turística y permite identificar los principales riesgos que afectan la experiencia del visitante**, así como las tendencias de criminalidad que requieren atención prioritaria.

**El diagnóstico se concentró en los cinco delitos de mayor afectación potencial contra**

- \* Delitos sexuales.
- \* ESCNNA.
- \* Extorsión.
- \* Homicidio.
- \* Hurto a personas.

<b>Turistas víctimas de delitos</b>					
<b>Delito</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Total</b>
<b>Delitos sexuales</b>	0	0	0	1	1
<b>Extorsión</b>	0	0	0	1	1
<b>Homicidios internacionales</b>	0	1	1	0	2
<b>Hurto a personas</b>	22	62	122	80	286
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>63</b>	<b>123</b>	<b>82</b>	<b>290</b>

**Turistas víctimas de delitos en sitios turísticos**



En total, durante el cuatrienio se registraron 290 incidentes contra turistas en los 20 corredores turísticos priorizados.

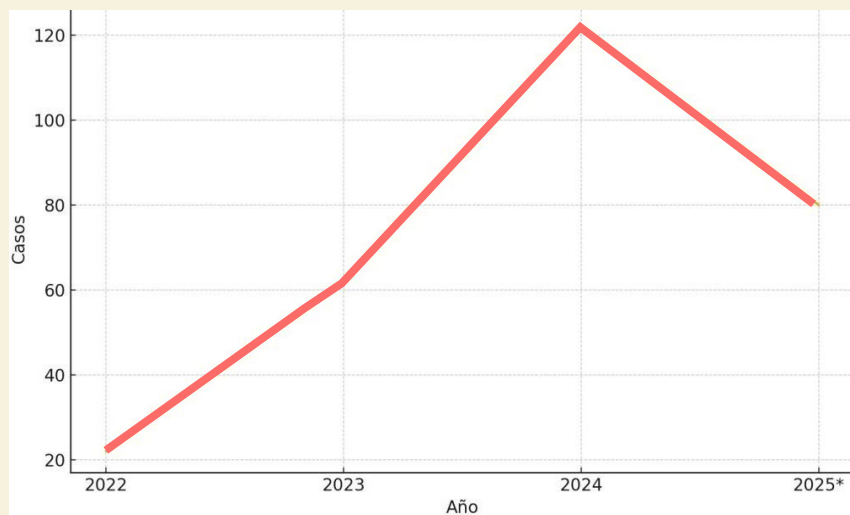
## 6.2. Interpretación del comportamiento de los delitos

### 1. Hurto a personas: principal riesgo para el turista

Es el delito más frecuente en Medellín asociado al turismo en donde se puede observar que los casos aumentaron de 22 en 2022 a 122 en 2024, lo que representa un incremento del 454 %. Este comportamiento se relaciona con: mayor flujo de visitantes nacionales e internacionales, crecimiento del turismo nocturno y de entretenimiento, aparición de economías informales y prestadores no regulados, congestión en zonas como El Poblado, Laureles, la Comuna 13 y el Centro.

En 2025 se evidencia una disminución significativa (80 casos), lo cual indica un impacto positivo de los operativos articulados y mayor presencia y fortalecimiento institucional.

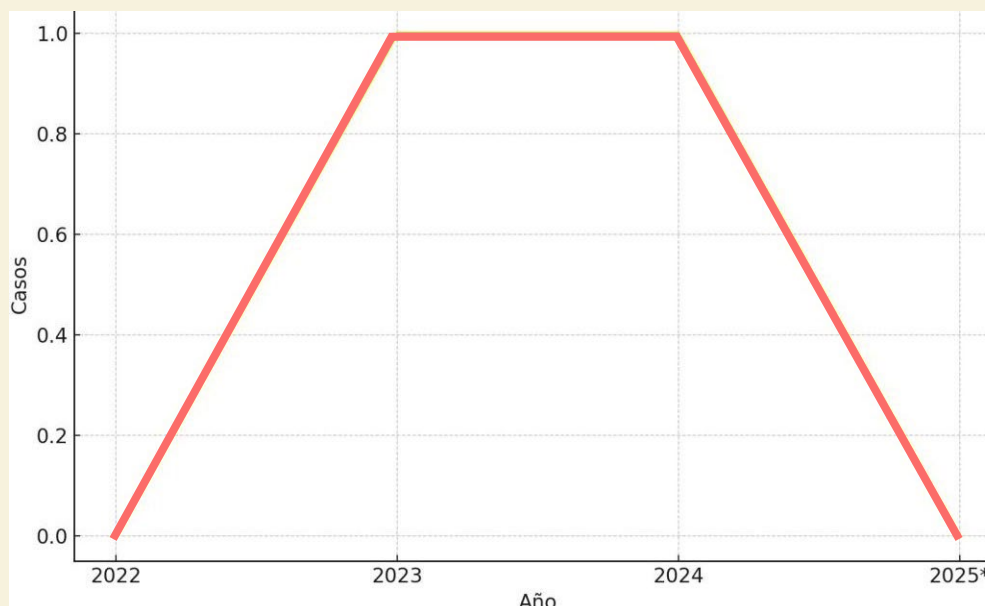
#### Hurto a personas contra turistas (2022-2025)



### 2. Homicidios: baja incidencia, pero alto impacto

Solo se registraron dos casos en todo el periodo (2023 y 2024) aunque son hechos aislados, su efecto en la imagen del destino es alto y exigió: reforzar protocolos de atención inmediata, activar rutas de denuncia especial para turistas, acompañamiento consular y comunicación responsable.

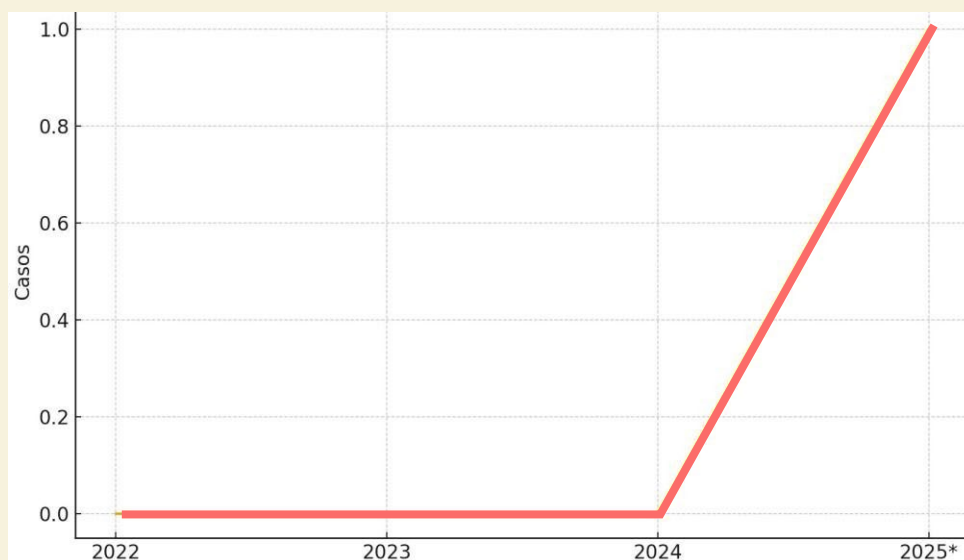
### Homicidios contra turistas (2022-2025)



### 3. Extorsión: aparición de un riesgo emergente

No existían casos entre 2022 y 2024, en 2025 aparece el primer caso registrado, lo que requiere: monitoreo diferenciado, fortalecimiento de inteligencia y operativos preventivos, articulación con Migración Colombia y el Gaula.

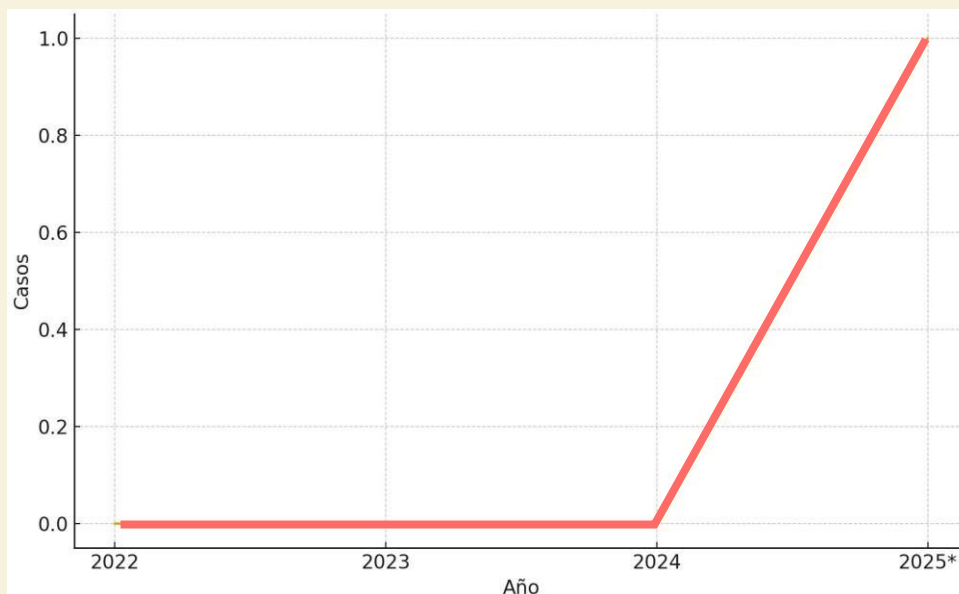
### Extorsión contra turistas



#### 4. Delitos sexuales: cifra mínima pero prioritaria

No se registraron casos hasta el 2025, año en el que aparece un caso de delito sexual contra un turista. Esto implica la necesidad de campañas reforzadas contra la explotación sexual y comercial (ESCNNA), controles a establecimientos nocturnos, verificación de hospedajes temporales (Airbnb, Booking, hostales) y acompañamiento institucional para víctimas extranjeras.

#### Delitos sexuales contra turistas



### 6.3. Análisis de tendencias generales

#### 1. Incremento de delitos entre 2022 y 2024

Coincide con la reactivación del turismo internacional postpandemia, mayor concentración de visitantes en zonas de entretenimiento, crecimiento de la informalidad turística, llegada de nuevos perfiles de turistas y actividades nocturnas.

#### 2. Reducción de incidentes en 2025

La disminución al corte de octubre de 2025 corresponde a un mayor despliegue, operativos interinstitucionales semanales en corredores turísticos, controles a hospedajes, transporte, bares y discotecas, campañas de prevención y educación al turista, mejor articulación entre Secretaría de Seguridad y Convivencia y la Secretaría de Turismo y Entretenimiento.

#### 3. Afectación focalizada

Los riesgos se concentran especialmente en: Candelaria – Nodo La Playa- Nodo Prado- Nodo Carabobo- Nodo San Ignacio- Parques del Río- Salón Málaga, El Poblado – Espina de Pescado

(Parque Lleras, Provenza, Astorga, Manila), Comuna 13 – Graffiti Tour. Laureles – La 70. Por su parte, en las zonas rurales, los corregimientos de San Sebastián de Palmitas, Santa Elena, San Cristóbal y San Antonio de Prado, presentan menor incidencia delictiva, pero riesgos asociados a movilidad, señalización e infraestructura.

## 6.4. Conclusiones del diagnóstico

- \* El hurto a personas constituye más del 90 % de todos los delitos contra turistas en Medellín, lo que focaliza las acciones preventivas y operativas.
- \* Los delitos graves (homicidio, extorsión, delitos sexuales) presentan cifras muy bajas, lo cual favorece la percepción internacional del destino, pero por su impacto deben ser atendidos con protocolos especializados.
- \* La tendencia 2022–2024 refleja incremento, asociado al crecimiento del turismo y la informalidad.
- \* En 2025 se evidencia una mejora, resultado de mayores controles institucionales y acciones de articulación.
- \* Las zonas de mayor afluencia nocturna requieren mayor intervención preventiva y tecnológica.
- \* El Distrito debe fortalecer: rutas seguras, educación al turista, información multilingüe, control a prestadores informales, operativos articulados en hoteles, hostales, bares, discotecas y transporte.
- \* Medellín mantiene una condición general de destino seguro, pero con desafíos específicos que deben abordarse de manera estratégica y sostenida.

## 6.5. Relación del diagnóstico con las líneas estratégicas del Plan Distrital de Seguridad Turística

El diagnóstico es la base técnica que fundamenta los ejes y estrategias del Plan Distrital de Seguridad Turística, especialmente:

### 1. Gobernanza, tecnología y alianzas estratégicas

Objetivo: consolidar una gobernanza de autoridad y un sistema de seguridad turística de alta respuesta, mediante la articulación vinculante de actores estratégicos y la integración de infraestructura tecnológica de vigilancia activa y fiscalización, garantizando el control total de los entornos turísticos.

## 2. Estandarización, control de calidad y blindaje del destino

Objetivo: posicionar al Distrito de Medellín como un entorno de confianza superior mediante la adopción de estándares de seguridad y calidad, garantizando que la imagen de la ciudad sea el reflejo de un sector formalizado, supervisado y con una gestión técnica de riesgos operativos.

## 3. Corresponsabilidad, vigilancia comunitaria y cultura de la legalidad

Objetivo: consolidar un modelo de corresponsabilidad ciudadana que fortalezca el control territorial, mediante redes de apoyo local capacitadas para la detección de riesgos y la asistencia operativa, promoviendo una cultura de hospitalidad basada en la legalidad y el orden.

## 4. Comunicación estratégica y prevención

Objetivo: garantizar que el turista acceda a información de seguridad clara, multilingüe y oportuna a través de canales digitales e infraestructura física innovadora, mejorando su prevención y experiencia.

## 5. Articulación interinstitucional

Objetivo: integrar esfuerzos de la Policía Nacional, Migración Colombia, la Fiscalía General de la Nación, la Secretaría de Seguridad y Convivencia para la protección de visitantes y la lucha contra delitos asociados a viajes y turismo.

# 7. Principios o recomendaciones del turismo sostenible y accesible alineados con los objetivos de ONU turismo

Los principios de la ONU Turismo se fundamentan en la sostenibilidad económica, social y ambiental; la accesibilidad universal; el fortalecimiento del desarrollo comunitario y la consolidación de una industria turística inclusiva y responsable. A continuación, se detallan cada uno de estos principios.

## 1. Gestión integral de riesgos

La ONU Turismo recomienda que todos los destinos turísticos adopten una gestión integral del riesgo como parte esencial de su desarrollo sostenible.

Este enfoque permite anticipar, reducir y manejar los impactos negativos que puedan surgir por desastres naturales, emergencias sanitarias, conflictos sociales o problemas de seguridad, protegiendo tanto a los visitantes como a las comunidades locales y a quienes trabajan en el sector.

Siguiendo esta orientación, el Distrito de Medellín incorpora la gestión integral del riesgo como un eje central dentro del Plan Distrital de Seguridad Turística. Con ello, se busca fortalecer la resiliencia del destino, cuidar la infraestructura turística, garantizar la seguridad de turistas y residentes y mantener la imagen de Medellín como una ciudad confiable, innovadora y sostenible.

El objetivo general es componer la gestión integral del riesgo en la planeación, operación y promoción de la actividad turística en Medellín para proteger a las personas, los bienes y el entorno, mejorando la capacidad de respuesta ante cualquier situación que pueda afectar la seguridad o el bienestar de quienes disfrutan y habitan la ciudad.

#### Dentro de los objetivos específicos se encuentra:

- \* Identificar y analizar los riesgos que puedan afectar el turismo en Medellín.
- \* Implementar estrategias que reduzcan la exposición a situaciones de riesgo.
- \* Fortalecer la capacidad de respuesta de las instituciones y del sector turístico. Promover una cultura de prevención, autocuidado y resiliencia en toda la cadena de valor del turismo.
- \* Establecer mecanismos de comunicación y monitoreo que permitan actuar de manera oportuna ante cualquier eventualidad.

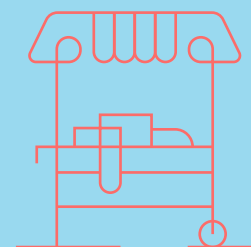
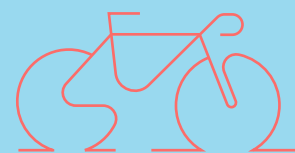
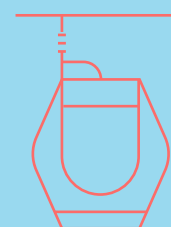
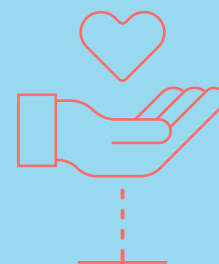
Además de lo anterior, se elaborará un **mapa de riesgos turísticos del Distrito, con el apoyo de la Secretaría de Seguridad y Convivencia y otras entidades del sistema de gestión del riesgo**; se analizarán las amenazas naturales, tecnológicas, sanitarias y sociales que puedan afectar la oferta turística y se incorporará esta información a las mesas técnicas para facilitar la toma de decisiones.

En aras de prevenir y mitigar los riesgos, **se diseñarán y aplicarán protocolos de seguridad y bioseguridad en establecimientos turísticos, eventos y atractivos**, además se desarrollarán planes de contingencia en coordinación con los prestadores de servicios y las autoridades locales para promover prácticas sostenibles que reduzcan la vulnerabilidad ambiental y operativa del sector.

También se tendrá en cuenta el **estado de recuperación y resiliencia del Distrito ante un eventual riesgo**, que permita establecer protocolos de recuperación postcrisis y reponer rápidamente la operación del destino, claro está, realizando campañas de comunicación para mantener la confianza del visitante y reforzar la imagen de Medellín como Distrito seguro, fomentando la innovación y la transformación digital como herramientas para fortalecer la resiliencia del sector.

Por otra parte, se realizará **monitoreo y mejora continua que incorporen indicadores de riesgo, resiliencia y percepción de seguridad en los sistemas de información turística para** evaluar periódicamente los resultados y actualizar las estrategias con base en la experiencia y los aprendizajes obtenidos.

Con todo lo anterior, se busca **obtener resultados que permitan la disminución de los riesgos** que puedan afectar la actividad turística y la seguridad de los visitantes; **una mayor percepción de confianza y bienestar** entre turistas nacionales e internacionales; **la coordinación efectiva entre instituciones, empresarios y comunidades** en la atención de emergencias y el posicionamiento de Medellín como destino turístico resiliente, seguro y sostenible, alineado con las recomendaciones de ONU Turismo.



## 2. Coordinación interinstitucional

ONU Turismo ha señalado que uno de los pilares fundamentales para garantizar destinos turísticos seguros y sostenibles es la coordinación interinstitucional entre los diferentes actores públicos, privados y comunitarios que intervienen en el sistema turístico.

Esta articulación busca optimizar recursos, fortalecer capacidades institucionales y garantizar una atención integral frente a los riesgos que puedan afectar la experiencia del visitante.

En el contexto del Distrito de Medellín, la coordinación interinstitucional se convierte en un componente estratégico para consolidar una gestión eficiente de la seguridad turística, integrando a las entidades gubernamentales, la Policía Nacional, los prestadores de servicios turísticos, las comunidades locales y los organismos de socorro en una red colaborativa.

Bajo este enfoque, la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, Secretaría de Seguridad y Convivencia, en conjunto con la Policía de Turismo, lidera el Comité Distrital de Seguridad Turística, un espacio permanente de planeación, seguimiento y evaluación de acciones conjuntas.

En este comité se abordan problemáticas como la informalidad turística, la explotación sexual

Esta coordinación interinstitucional deberá basarse en los principios de prevención, corresponsabilidad y cooperación, promoviendo el intercambio de información entre entidades como:

- \* Secretaría de Gestión y Control Territorial.
- \* Secretaría de Salud.
- \* Secretaría de Movilidad.
- \* Secretaría de Inclusión Social y Familia.
- \* Migración Colombia.
- \* Defensa Civil, Cruz Roja y Cuerpo Oficial de Bomberos.
- \* Policía Metropolitana del Valle de Aburrá (Policía de Turismo, Infancia y Adolescencia, SIJIN).  
Fiscalía General de la Nación.
- \* Gremios y asociaciones de prestadores de servicios turísticos (hoteles, agencias, guías, transporte).

ONU Turismo recomienda que los **gobiernos locales establezcan mecanismos de comunicación fluida y protocolos conjuntos para la gestión de incidentes** que afecten a los turistas, así como **sistemas de intercambio de datos sobre delitos, emergencias o riesgos** que impacten la seguridad en los destinos.

En cumplimiento de esta orientación, Medellín implementará un **Sistema Integrado de Información Turística y Seguridad**, que permita consolidar y analizar datos provenientes de todas las entidades participantes, generando alertas tempranas y reportes periódicos que faciliten la toma de decisiones.

Asimismo, se fomentará la capacitación interinstitucional en temas de atención al turista, derechos humanos, prevención de delitos transnacionales y gestión de crisis para fortalecer las capacidades del personal operativo y administrativo de las entidades involucradas.

En conclusión, la coordinación interinstitucional en Medellín representa un eje central del Plan Distrital de Seguridad Turística, ya que permite articular esfuerzos, mejorar la respuesta ante emergencias, prevenir conductas delictivas y consolidar una cultura de cooperación entre el Estado, el sector privado y la ciudadanía, en línea con los estándares y recomendaciones internacionales de ONU Turismo.

### 3. Formación continua

ONU Turismo reconoce la formación continua como un elemento esencial para el desarrollo sostenible y competitivo del turismo.

Según sus lineamientos, **la capacitación permanente de todos los actores del sector**, autoridades, prestadores de servicios, comunidad receptora y turistas **fortalece la calidad, la seguridad y la sostenibilidad de los destinos**.

En el contexto de Medellín, la formación continua se entiende como un proceso integral, progresivo y participativo, orientado a mejorar las competencias técnicas, humanas y éticas de quienes intervienen en la cadena turística. Su objetivo es **consolidar una cultura de hospitalidad segura, responsable y consciente de los derechos y deberes tanto de los turistas como de los anfitriones**.

De acuerdo con la ONU Turismo, esta formación debe centrarse en tres ámbitos principales:

- 1. Competencias profesionales.** Actualización constante en atención al cliente, idiomas, gestión de riesgos, primeros auxilios y normatividad turística.
- 2. Competencias éticas y culturales.** Promoción del respeto a la diversidad, la legalidad y la sostenibilidad ambiental y social.
- 3. Competencias digitales.** Capacitación en herramientas tecnológicas aplicadas a la seguridad, información turística y gestión de emergencias.

El fortalecimiento del talento humano turístico mediante formación continua permite anticipar riesgos, mejorar la respuesta ante emergencias y ofrecer un servicio más seguro y confiable.

Por ello, **el Plan Distrital de Seguridad Turística de Medellín incorpora la educación y capacitación permanente como eje transversal de todas sus acciones**, en coherencia con los estándares internacionales de ONU Turismo.



## Formación continua y desarrollo de competencias

### Objetivo

Implementar un programa permanente de capacitación y certificación para todos los actores del ecosistema turístico de Medellín, fortaleciendo sus capacidades en seguridad, atención al visitante, gestión de crisis y hospitalidad sostenible.

- \* **Formación integral del talento turístico.** Desarrollo de programas de formación continua en seguridad turística, atención humanizada, primeros auxilios, gestión de riesgos y protocolos internacionales.
- \* **Certificación de competencias laborales.** Acreditación de prestadores turísticos conforme a estándares de calidad y seguridad recomendados por ONU Turismo y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- \* **Educación comunitaria.** Promoción de talleres de convivencia, respeto al visitante y corresponsabilidad ciudadana en zonas receptoras.
- \* **Alianzas académicas.** Convenios con universidades, el SENA, institutos de turismo y ONU Turismo para la actualización profesional y técnica.

### Acciones concretas

- \* Desarrollar diplomados y cursos cortos para guías, conductores de chivas, conductores de taxis, policías de turismo, funcionarios públicos, empresarios y comunidad receptora.
- \* Implementar un sistema de certificación anual obligatoria para guías y prestadores de servicios turísticos, con módulos de seguridad, hospitalidad, derechos humanos y sostenibilidad.
- \* Incorporar módulos de formación digital: uso de aplicaciones, manejo de alertas, herramientas de geolocalización y asistencia virtual.

## 4. Uso de tecnología en la seguridad turística

ONU Turismo promueve el uso responsable, inclusivo y ético de la tecnología como herramienta estratégica para fortalecer la competitividad, la sostenibilidad y la seguridad de los destinos turísticos.

En sus lineamientos sobre transformación digital del turismo, ONU Turismo resalta que la innovación tecnológica permite mejorar la experiencia del visitante, optimizar la gestión pública, anticipar riesgos y garantizar respuestas más rápidas ante emergencias o incidentes.

En el contexto de Medellín, una ciudad reconocida internacionalmente por su vocación innovadora, el uso de la tecnología se convierte en un pilar esencial del modelo de seguridad turística inteligente.

Las herramientas digitales permiten recopilar y analizar datos en tiempo real, integrar los sistemas de emergencia, monitorear flujos de visitantes, difundir información multilingüe y fortalecer la coordinación entre autoridades, prestadores de servicios turísticos y comunidad.

## 5. Promoción de confianza

ONU Turismo establece que la confianza es uno de los pilares fundamentales para la sostenibilidad y competitividad del turismo.

La decisión de viajar está directamente influenciada por la percepción de seguridad, la transparencia institucional, la capacidad de respuesta frente a emergencias y la reputación del destino en medios y plataformas internacionales.

Esto quiere decir que la seguridad no solo debe garantizarse desde lo operativo, sino también transmitirse de manera clara, visible y creíble al turista antes, durante y después de su visita. **Un turista que confía en el destino regresa, recomienda, genera economía y se convierte en un embajador positivo de Medellín en el mundo.**

En este sentido, el Distrito de Medellín enfocará esta recomendación de ONU Turismo en el **fortalecimiento de estrategias que aumenten la percepción de protección, respaldo institucional y orden en los espacios turísticos**, y que al mismo tiempo demuestren que la ciudad cuenta con sistemas confiables, humanos y tecnológicamente avanzados para garantizar la seguridad del visitante.

**El enfoque estratégico estará orientado en:**

- \* Confianza en las instituciones públicas.
- \* Comunicación oficial clara, multilingüe, permanente y basada en datos verificables, sobre las medidas de seguridad turística.
- \* Publicación periódica de resultados positivos de operativos, acciones preventivas y atención a emergencias como evidencia de un Estado activo, vigilante y protector.
- \* Vocería institucional única para evitar desinformación y fortalecer la credibilidad ante medios nacionales e internacionales.
- \* Confianza en los prestadores de servicios turísticos.
- \* Implementación del sello “Establecimiento Turístico Seguro – Medellín”, avalado por la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Policía de Turismo y la Secretaría de Salud.
- \* Publicación digital y física de listados oficiales de alojamientos, operadores y guías turísticos legalmente registrados (RNT verificado).
- \* Fortalecimiento de campañas de corresponsabilidad como “Yo protejo al turista”, involucrando activamente al sector privado y comercial de alto impacto.
- \* Señalización oficial visible en zonas y establecimientos con respaldo del Distrito y acceso directo a canales de apoyo al turista.
- \* Confianza en la experiencia del visitante.

- \* Señalética clara, accesible y multilingüe en zonas turísticas con mensajes de asistencia inmediata (“Este es un punto seguro del Distrito”).
- \* Campañas digitales de alcance internacional posicionando a Medellín como un destino seguro, moderno, organizado y de atención prioritaria al visitante.
- \* Alianzas estratégicas con plataformas como Airbnb, Booking, Expedia, TripAdvisor y aerolíneas para proyectar confianza desde el momento de inspiración del viaje.
- \* Protocolos oficiales de respuesta reputacional inmediata ante incidentes, activando comunicación rápida y soluciones concretas bajo el enfoque de “Medellín responde”.

## 6. Enfoque inclusivo

ONU Turismo enfatiza que un destino turístico seguro también debe ser inclusivo y accesible para todas las personas, garantizando que nadie quede excluido del derecho a disfrutar del turismo en condiciones dignas, seguras y equitativas.

Este enfoque debe contemplar turistas nacionales y extranjeros, así como poblaciones diversas: mujeres, personas mayores, personas en situación de discapacidad, población LGBTIQ+, comunidades étnicas, infancia y población migrante.

En el Distrito de Medellín, el enfoque inclusivo se implementará bajo los siguientes principios:

### 1. Seguridad con enfoque diferencial

- \* Diseño de protocolos de atención específicos para mujeres, menores de edad, adultos mayores, personas en situación de discapacidad y población migrante.
- \* Priorización de zonas turísticas con mayor presencia de población vulnerable para reforzar la prevención de explotación sexual comercial, la trata de personas y la discriminación.
- \* Coordinación con Secretaría de Inclusión Social y Familia, Comisarías de Familia, ICBF y Migración Colombia cuando se detecten riesgos en campo.

### 2. Accesibilidad universal en espacios turísticos

- \* Señalética con lenguaje claro, símbolos universales e inclusión de varios idiomas (mínimo español – inglés – portugués).
- \* Promoción de rutas turísticas accesibles para personas con movilidad reducida (Pueblito Paisa, Parque Arví, Sistema Metro, entre otros).
- \* Capacitación a guías turísticos en atención incluyente y enfoque de accesibilidad.

### 3. Participación comunitaria e integración locals

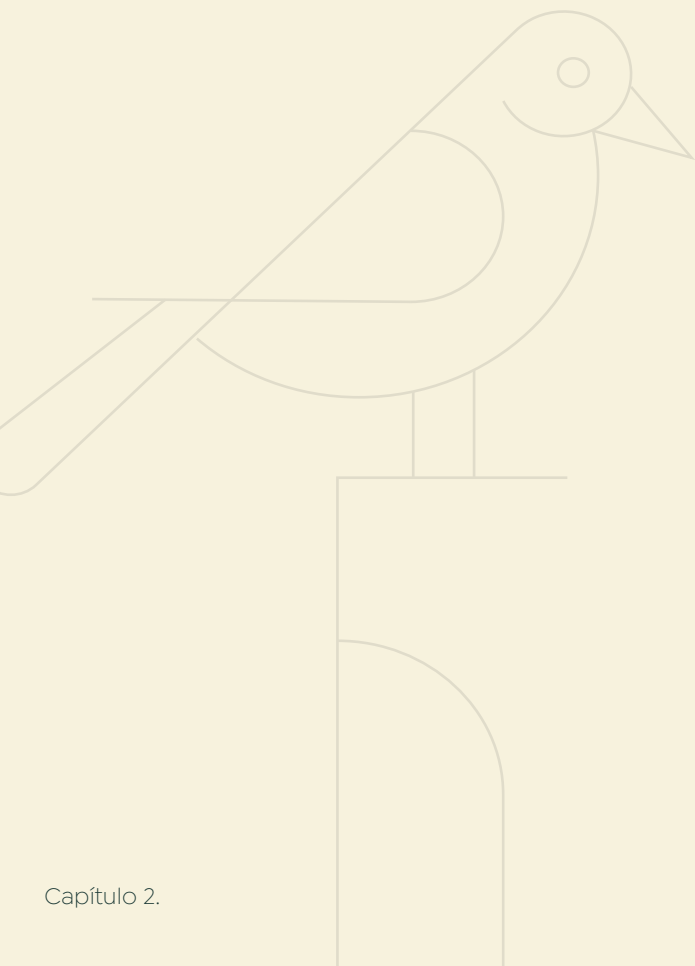
- \* Involucrar a líderes barriales, colectivos culturales y comunidades locales como aliados en la protección del turista.
- \* Promover campañas de hospitalidad responsable, destacando el respeto a la diversidad cultural y al visitante extranjero.

### 4. Comunicación y educación con enfoque humano

- \* Campañas públicas que refuercen mensajes como “Medellín te cuida”, “Destino seguro, diverso e incluyente”.
- \* Difusión de información sobre canales de denuncia protegidos, confidenciales y multilingües.
- \* Sensibilización a prestadores de servicios turísticos frente a la no discriminación y el buen trato al visitante internacional.

#### Resultado esperado

Medellín será percibida como una ciudad segura, respetuosa de la diversidad y preparada para proteger a todos los perfiles de visitante, cumpliendo los estándares internacionales de turismo responsable definidos por ONU Turismo.





# | **Capítulo 3.**

# 1. Planeación de la estructura de este instrumento de seguridad y control.

## 1.1. Objetivos generales

Garantizar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos en el Distrito de Medellín mediante la implementación de estrategias que, en articulación con la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, la Policía de Turismo y demás entidades territoriales, **permitan desarrollar proyectos y acciones orientadas al control y prevención en los prestadores de servicios turísticos, la vigilancia y protección de los atractivos turísticos, la información y orientación al visitante**, así como medidas complementarias en materia de salubridad, bienestar, movilidad segura y fortalecimiento institucional con el fin de consolidar a Medellín como un destino competitivo, confiable y seguro a nivel nacional e internacional.

## 1.2. Objetivos específicos

1. Definir, previo análisis de las investigaciones, quejas y hallazgos realizados sobre los prestadores de servicios turísticos en Medellín, la estrategia de control y prevención que implementará la Secretaría de Turismo y Entretenimiento en articulación con la Policía de Turismo, la Secretaría de Seguridad y Convivencia y las demás autoridades distritales competentes.
2. Establecer la orientación de las acciones de vigilancia, control y protección de los principales atractivos turísticos de Medellín, así como de los bienes y la integridad del turista, teniendo en cuenta los componentes de seguridad turística y las prioridades definidas por el Distrito en conjunto con la Policía Metropolitana y la Secretaría de Turismo y Entretenimiento.
3. Precisar y fortalecer las acciones de información, orientación y acompañamiento al turista, lideradas por la Policía de Turismo y la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, propendiendo por mejorar la experiencia, confianza y competitividad del destino Medellín en el contexto regional, nacional e internacional.
4. Estructurar e implementar programas complementarios y coordinados, orientados a reforzar el Plan Distrital de Seguridad Turística, mediante el Comité Distrital de Seguridad Turística, garantizando la participación de instituciones públicas, prestadores de servicios turísticos y comunidad local.

## 1.3. Estrategia de control y prevención dirigida a prestadores de servicios turísticos

Para establecer una estrategia efectiva de control y prevención dirigida a los prestadores de servicios turísticos en el Distrito de Medellín, es fundamental tener en cuenta el marco normativo nacional (Ley General de Turismo) y su aplicación a través de las autoridades locales como la Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín, la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Inspección de Policía, y la Policía de Turismo.

### Definición de prestadores de servicios

En Medellín se consideran prestadores de servicios turísticos todas las personas naturales o jurídicas que ofrecen servicios de alojamiento, agencias de viaje, transporte turístico, guías, gastrobares, plataformas como Airbnb y similares, y que deben estar debidamente inscritos y actualizados en el Registro Nacional de Turismo (RNT) para operar legalmente en la ciudad.

### Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos en Medellín

Los prestadores que operan en Medellín deben cumplir las siguientes obligaciones:

- \* Inscribirse y mantener actualizado el Registro Nacional de Turismo (RNT), exigido por la Secretaría de Turismo y Entretenimiento para funcionamiento legal.
- \* Cumplir normativa de uso del suelo, verificada por la Secretaría de Gestión y Control Territorial.
- \* Garantizar condiciones de seguridad, salubridad y accesibilidad, supervisadas por la Secretaría de Salud y la Policía de Turismo.
- \* No incurrir en delitos como explotación sexual comercial, trata de personas o tráfico de migrantes, bajo observación de Policía de Infancia y Adolescencia, SIJIN y Migración Colombia.
- \* Cumplir con normas de calidad turística y ambientales, promovidas por el Distrito.
- \* Tener visible su certificado RNT y protocolos de emergencia, especialmente en zonas priorizadas.

### Registro Nacional de Turismo (RNT) aplicado al Distrito

El RNT es obligatorio para todo prestador de servicios turísticos que opere en Medellín, y su actualización anual es verificada directamente por la Secretaría de Turismo y Entretenimiento Distrital durante operativos, visitas de inspección o solicitudes de apertura.



## **Comuna 3 - Manrique Barrio Constelaciones**



### **Están sujetos:**

- \* Hoteles, hostales, alojamientos tipo Airbnb o plataformas digitales.
- \* Agencias, operadores turísticos, guías profesionales.
- \* Establecimientos de gastronomía y bares de interés turístico.
- \* Transporte turístico privado y público especializado.
- \* Organizadores de eventos, experiencias y actividades turísticas.
- \* Los establecimientos con RNT vencido, suspendido o inexistente serán objeto de cierre preventivo o sanción inmediata.

### **Derechos y protección del turista en Medellín**

Cuando un prestador incumple o pone en riesgo al turista, este podrá:

- \* Denunciar ante la Secretaría de Turismo y Entretenimiento.
- \* Acudir a la inspección de Policía para medidas inmediatas (sellos, suspensión temporal). Solicitar apoyo a la Policía de Turismo como primer respondiente.
- \* Activar canales oficiales como la línea 123 turística o módulos de atención presencial.

La ciudad garantizará que las respuestas sean rápidas, articuladas y con enfoque de protección integral al turista, fortaleciendo la confianza en Medellín como destino seguro.

### **Campaña de sensibilización a los prestadores de servicios turísticos en Medellín**

En Medellín la seguridad turística se reconoce como un componente estratégico de la competitividad y la reputación internacional del destino. Por ello, se promoverá una campaña permanente de sensibilización dirigida a empresarios y prestadores de servicios turísticos, orientada a fortalecer la cultura de legalidad, responsabilidad y corresponsabilidad frente a la protección del turista.

Esta estrategia busca que los operadores turísticos comprendan que la seguridad no es solo obligación del Estado, sino un valor agregado del producto turístico y que su cumplimiento impacta directamente la confianza, la permanencia y la recomendación del visitante.

El enfoque de la campaña será pedagógico, preventivo y colaborativo, basada en un modelo de cooperación entre lo público y lo privado, liderado por la Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín, con apoyo de la Policía de Turismo, la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Secretaría de Salud, Migración Colombia y otros actores según el perfil de cada subsector.

## ¿Cómo lograrlo?

La campaña se desarrollará mediante acciones integrales de sensibilización, prevención y control, lideradas principalmente por la Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín, en coordinación con la Policía de Turismo, la Secretaría de Seguridad y Convivencia y demás entidades del Comité Operativo de Ciudad, además de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- \* Sensibilización sobre la inscripción y **actualización obligatoria del Registro Nacional de Turismo (RNT)**.
- \* **Recordatorio del calendario de obligaciones legales y parafiscales** (RNT, contribución a FONTUR, normas de uso del suelo, salubridad, etc.).
- \* **Capacitación en protocolos de prevención de delitos turísticos** y activación del Sistema de Emergencias 123.
- \* **Socialización de mecanismos de protección al consumidor turístico** (canales oficiales de queja y denuncia).
- \* **Promoción de sellos y certificaciones de confianza** como “Establecimiento Turístico Seguro – Medellín”.
- \* **Aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia** (Ley 1801 de 2016), especialmente en los artículos relacionados con el cierre o suspensión temporal de establecimientos por incumplimiento normativo; control frente a explotación sexual comercial, tráfico de estupefacientes, uso indebido del espacio público, contaminación auditiva y venta irregular de alcohol; y obligaciones del propietario o responsable del establecimiento de garantizar seguridad, salubridad y convivencia.

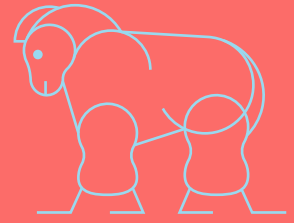
## 1.4. Estrategia de vigilancia de atractivos y actividades turísticas del Distrito de Medellín

### Objetivo

Fortalecer la seguridad turística del Distrito de Medellín mediante la implementación de un sistema integral de vigilancia, control y monitoreo en los principales atractivos y actividades turísticas, garantizando entornos seguros, la protección de los visitantes y el fortalecimiento de la confianza en la ciudad como destino competitivo, sostenible y tecnológicamente innovador.

## Acciones clave

- \* **Implementar un sistema de video vigilancia y monitoreo inteligente en los principales corredores y atractivos turísticos** como: Corredor Parque Biblioteca España, Corredor La 45, Constelaciones, Cerro Pan de Azúcar, Nodo Prado, Nodo La Playa, Nodo San Ignacio, Nodo Alpujarra, Nodo Carabobo y Distrito Creativo Perpetuo Socorro, Pueblito Paisa y La 70 – Estadio, Graffiti Tour, Espina de Pescado El Poblado, San Sebastián de Palmitas, San Cristóbal, San Antonio de Prado y Santa Elena.
- \* **Desarrollar un modelo de vigilancia preventiva** que combine presencia institucional, patrullajes de la Policía de Turismo y el uso de tecnologías (cámaras, drones, botones de pánico, sensores de flujo turístico) para prevenir incidentes y mejorar la respuesta ante emergencias.
- \* **Integrar la vigilancia turística al análisis de datos y toma de decisiones a través del Sistema de Inteligencia Turística (SIT)**, generando mapas de riesgo, reportes en tiempo real y tendencias de comportamiento del visitante.
- \* **Garantizar la seguridad de los turistas en actividades y eventos masivos** mediante la implementación de planes operativos especiales de vigilancia, control de aforo, asistencia médica y acompañamiento institucional.
- \* **Fomentar la coordinación interinstitucional y la corresponsabilidad del sector turístico**, estableciendo protocolos de vigilancia y reacción conjunta entre la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Policía Metropolitana, Migración Colombia, gremios turísticos y prestadores de servicios turísticos.
- \* **Fortalecer la percepción de seguridad del visitante mediante estrategias de comunicación y señalización visible** de vigilancia activa, botones de auxilio y presencia de personal de apoyo capacitado en atención al turista.
- \* **Promover el uso responsable de la tecnología y la información recolectada**, garantizando la protección de datos personales, la transparencia institucional y el respeto por los derechos de residentes y visitantes.
- \* **Implementar un plan de mantenimiento y actualización tecnológica permanente de los equipos de vigilancia y sistemas de monitoreo**, asegurando su operatividad y sostenibilidad a largo plazo.
- \* **Desarrollar procesos de formación y sensibilización para el personal operativo y los actores turísticos** sobre vigilancia ciudadana, atención al visitante y gestión de emergencias.
- \* **Evaluar de manera continua el impacto de la estrategia de vigilancia** mediante indicadores de desempeño, percepción de seguridad y resultados operativos, integrando las lecciones aprendidas al mejoramiento del Plan Distrital de Seguridad Turística de Medellín.



## 1.5. Estrategia de fortalecimiento de la información y orientación al turista

### A. Información turística para la competitividad en el Distrito de Medellín

La información es un pilar fundamental para fortalecer la competitividad turística de Medellín. Todo visitante nacional o internacional necesita contar con datos claros, confiables y actualizados sobre el destino desde el momento en que llega para aprovechar al máximo su experiencia cultural, recreativa y de convivencia durante su permanencia en la ciudad.

**En Medellín, la calidad, disponibilidad y accesibilidad de la información turística se convierte en un componente clave de la competitividad del destino.** Esto incluye datos sobre movilidad, patrimonio cultural, eventos, rutas turísticas seguras, servicios oficiales, recomendaciones de comportamiento responsable y, especialmente, información relacionada con la seguridad.

Este último aspecto es determinante, ya que la percepción de seguridad impacta directamente en el flujo de viajeros, la reputación internacional y la decisión de regresar o recomendar la ciudad. Por ello, es indispensable que Medellín **garantice canales oficiales de información confiables, tanto previo al viaje como durante la estadía del turista, asegurando mensajes claros, preventivos y multilingües.**

En este sentido, la estrategia local incluye la articulación con la Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín, la Secretaría de Seguridad y Convivencia y la Policía de Turismo, quienes trabajan de manera conjunta para orientar, informar y proteger al visitante, tal como lo ordena la Ley 300 de 1996 y la ley 2068 de 2020 y la normativa vigente del Distrito.

El propósito es promover una cultura de seguridad turística, donde el visitante esté informado no solo de los atractivos de la ciudad, sino también de los riesgos existentes y sus rutas de solución: líneas de atención como el 123, canales multilingües, puntos seguros identificados y rutas turísticas con acompañamiento institucional.

#### ¿Cómo lograrlo?

En el Distrito de Medellín la información que se brinda al turista será una prioridad dentro de las acciones lideradas por la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, en articulación con la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Policía de Turismo, el Sistema de Atención de Emergencias 123 y los Puntos de Información Turística oficiales de la ciudad.

**Para ello, se tendrá en cuenta lo siguiente:**

- \* La información al turista deberá ser precisa, clara, multilingüe y oportuna, especialmente en zonas de alta afluencia como son: Corredor Parque Biblioteca España, Corredor La 45, Constelaciones, Cerro Pan de Azúcar, Nodo Prado, Nodo La Playa, Nodo San Ignacio, Nodo Alpujarra, Nodo Carabobo, Distrito Creativo Perpetuo Socorro Pueblito Paisa, La 70 – Estadio, Graffiti Tour, Espina de Pescado El Poblado, San Sebastián de Palmitas, San Cristóbal, San Antonio de Prado y Santa Elena.

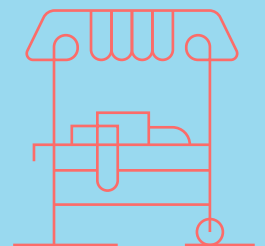
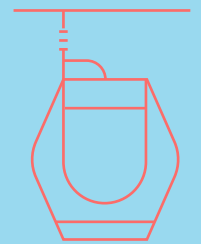
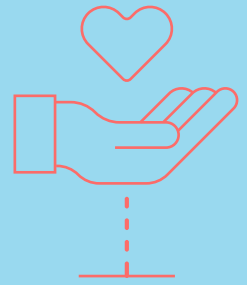
- \* **Se garantizará la seguridad del turista mediante campañas preventivas contra la ESCNNA**, trata de personas, tráfico de migrantes, consumo de sustancias y estupefacientes, hurto a personas, estafas, suplantación de guías turísticos e intermediarios ilegales.
- \* **Se reforzará el rol social de la Policía Metropolitana y la Policía de Turismo**, promoviendo su imagen como entidad protectora y aliada del visitante, conforme al respeto por los derechos humanos consagrado en la Constitución.
- \* **Se asegurará que el turista conozca las normas locales**, incluyendo la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia).
- \* **Se difundirá información preventiva en salud**, en coordinación con la Secretaría de Salud de Medellín, sobre enfermedades transmisibles, pautas de higiene, puntos de atención médica y recomendaciones alimentarias, especialmente para turistas extranjeros.
- \* **Se informará sobre riesgos físicos y ambientales específicos de Medellín**, como comportamientos adecuados en senderos ecológicos, cambios climáticos, aglomeraciones urbanas y normas de movilidad segura.

Con estas acciones, Medellín busca no solo busca informar, sino **generar una experiencia turística segura, confiable y responsable**, alineada con los lineamientos de ONU Turismo y la Ley General de Turismo, posicionando a la ciudad como un destino preparado, transparente y protector de sus visitantes.

## B. Puntos de información y orientación turística en Medellín

Con el fin de fortalecer la atención al visitante y garantizar una experiencia segura y acompañada, en Medellín se establecerán y **potenciarán los Puntos de Información Turística y de seguridad en zonas estratégicas de alta afluencia** como: Corredor Parque Biblioteca España, Corredor La 45, Constelaciones, Cerro Pan de Azúcar, Nodo Prado, Nodo La Playa, Nodo San Ignacio, Nodo Alpujarra, Nodo Carabobo, Distrito Creativo Perpetuo Socorro, Pueblito Paisa, La 70  
– Estadio, Graffiti Tour, Espina de Pescado El Poblado, San Sebastián de Palmitas, San Cristóbal, San Antonio de Prado y Santa Elena.

Estos puntos estarán articulados con la Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín, la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Policía de Turismo y el Sistema de Emergencias 123, combinando funciones de información, prevención, orientación y canalización inmediata ante emergencias.



**Serán atendidos por personal bilingüe y capacitado en turismo, seguridad y primeros auxilios e integrarán tecnología digital** mediante códigos QR, señalética inteligente, conexión directa al 123, mapas en tiempo real y chat virtual multilingüe.

Su labor estará coordinada con brigadas móviles de turismo, especialmente durante eventos como la Feria de las Flores, alumbrados navideños, Semana Santa y conciertos masivos.

Estos puntos **también recolectarán información sobre el perfil del turista, necesidades reportadas, zonas de mayor consulta e incidencias**, aportando datos estratégicos para el monitoreo y toma de decisiones en seguridad turística.

Esta estrategia estará alineada con la **Red Nacional de Puntos de Información Turística (PITS) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo**, proyectando a Medellín como una ciudad inteligente, hospitalaria y preparada, fortaleciendo simultáneamente la seguridad, la confianza y la competitividad del destino.

## 1.6. Estrategia de fortalecimiento de la Policía de Turismo en el Distrito de Medellín

El fortalecimiento de la Policía de Turismo del Distrito de Medellín es una prioridad estratégica para garantizar entornos seguros, confiables y competitivos para los visitantes nacionales e internacionales. Esta estrategia busca elevar la capacidad operativa, preventiva y de atención especializada de esta unidad, en coordinación con la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, la Secretaría de Seguridad y Convivencia y el Sistema Integrado de Emergencias 123 y otras entidades del ecosistema de seguridad turística del Distrito.

**Se estructura principalmente en:**

### A. Formación especializada y continua

El objetivo es fortalecer la formación integral y permanente del personal de la Policía de Turismo de Medellín para garantizar una atención altamente profesional, humana, multilingüe y especializada.

La capacitación será ajustada a las realidades específicas del Distrito, priorizando contenidos como:

- \* **Seguridad turística con enfoque territorial** (Comuna 13, El Poblado, Centro, Parque Arví, Laureles, etc.).
- \* **Legislación turística vigente** (Ley 300 de 1996, Ley 1801 de 2016, Decreto 2590 de 2023 y normativa distrital).
- \* **Idiomas** (inglés, portugués, francés) para atención a turistas extranjeros.
- \* **Manejo de emergencias y primeros auxilios** en articulación con el 123 y cuerpos de socorro.
- \* **Prevención de delitos como la explotación sexual comercial de menores**, trata de personas, estafas digitales, turismo ilegal sin RNT, tráfico de migrantes y microtráfico.
- \* **Comunicación asertiva** y atención intercultural al visitante.
- \* **Liderazgo comunitario y cultura de seguridad** compartida con residentes y comerciantes.
- \* **Fortalecimiento de las alianzas con el SENA, universidades locales y escuelas de idiomas**, priorizando la homologación de estudios mediante el Certificado de Aptitud Profesional como Guía Local Turístico, con enfoque exclusivo en Medellín.

## ¿Cómo lograrlo?

- \* Implementar capacitaciones en seguridad turística lideradas por la Secretaría de Turismo y Entretenimiento en articulación con la Policía Metropolitana.
- \* Uso de plataformas digitales para actualización continua, micro cursos y entrenamiento predictivo basado en datos del 123.

## B. Apoyo logístico y tecnológico

El diagnóstico local ha evidenciado que la Policía de Turismo en Medellín requiere fortalecer su capacidad operativa con recursos modernos, móviles, inteligentes y visibles.

Se priorizará la dotación con:

- \* **Dispositivos digitales con acceso directo al 123**, Migración Colombia, mapas en tiempo real y bases de datos del Distrito.
- \* **Uniformes visibles e identificados con sello oficial “Turismo Seguro Medellín”.**
- \* **Puestos móviles inteligentes para puntos de información** temporal en eventos masivos (Feria de las Flores, alumbrados, conciertos, etc.).

El objetivo es que la Policía de Turismo no solo reaccione, sino que inspire confianza inmediata en el visitante, sea altamente visible y represente una presencia moderna, cercana y estratégica al nivel de las mejores ciudades del mundo.

## C. Interacción institucional en el Distrito de Medellín

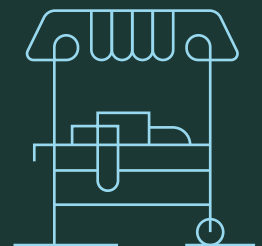
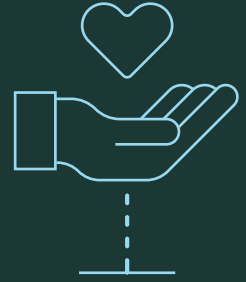
La Policía de Turismo del Distrito de Medellín continúa siendo el actor operativo principal para la ejecución de la estrategia de seguridad turística por lo que resulta imprescindible **garantizar su articulación formal, permanente y estratégica con las entidades públicas, privadas, comunitarias y gremiales del territorio.**

Por eso es fundamental consolidar una gobernanza colaborativa, donde la Policía de Turismo opere en interoperabilidad directa con la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Secretaría de Turismo y Entretenimiento y la Gerencia del Centro, el Sistema Integrado de Emergencias 123, la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Salud, Migración Colombia y los frentes de seguridad empresarial y comunitaria.

Esta interacción institucional debe reflejar un ecosistema activo de coordinación con canales oficiales, mesas técnicas periódicas, protocolos de respuesta conjunta y sistemas de información compartidos para la toma de decisiones anticipadas y precisas.

Asimismo, **la estrategia debe fortalecer alianzas con el sector privado turístico local, incluyendo:**

- \* Hoteles afiliados a COTELCO.
- \* Operadores turísticos legales con RNT.
- \* Aeropuerto Olaya Herrera y terminales de transporte.
- \* Medios de comunicación locales.
- \* Centros comerciales aliados a FENALCO y AsoCentro.
- \* Universidades y agencias de cooperación internacional.
- \* Organizaciones comunitarias y juntas de acción local en territorios turísticos estratégicos (Comuna 13, El Poblado, Laureles, Centro, Santa Elena, entre otros).



## 1.7. Estrategia de consolidación de los comités de seguridad turística

En el ámbito internacional está ampliamente demostrado que el éxito de un destino turístico depende directamente de su capacidad para **ofrecer experiencias seguras, confiables y libres de riesgos**.

Medellín, como ciudad con proyección turística internacional, no puede limitarse a promover su marca ciudad si no garantiza seguridad real y percibida por el visitante. Una ciudad atractiva pero percibida como insegura pierde inmediatamente competitividad frente a otros destinos nacionales e internacionales.

Por esta razón, Medellín avanzó en la **consolidación del Comité Distrital de Seguridad Turística, entendido como un espacio interinstitucional permanente de coordinación, vigilancia, seguimiento y acción temprana**, liderado por la Secretaría de Turismo y Entretenimiento y la Secretaría de Seguridad y Convivencia con participación activa de la Policía de Turismo, Personería Distrital, Migración Colombia, embajadas, gremios del sector, academia y operadores turísticos formales.

**Este comité aborda temas prioritarios como:**

- \* Seguridad del turista en zonas de alta afluencia.
- \* Control a prestadores turísticos irregulares (hostales, Airbnb, gastrobares, entre otros).
- \* Prevención de delitos de alto impacto como: explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCENNA), tráfico de migrantes, trata de personas, extorsión, tráfico y consumo de estupefacientes en contexto turístico, hurto a personas.
- \* Salubridad y condiciones de bioseguridad en eventos, alojamientos y corredores turísticos.
- \* Coordinación para temporadas de alta demanda (Feria de las Flores, alumbrados, Semana Santa, eventos deportivos y conciertos).
- \* Acciones inmediatas tras incidentes para proteger la reputación internacional de Medellín.

Cada sesión del Comité define tareas, tiempos, responsables e indicadores de seguimiento con evaluación periódica antes y después de cada temporada turística estratégica.

El objetivo final es que **Medellín consolide una gobernanza robusta, preventiva y coordinada, fortaleciendo la confianza del turista** y posicionando a la ciudad como un referente nacional e internacional en seguridad turística articulada y efectiva. Dentro de las prioridades de acción del Comité Distrital de Seguridad Turística en Medellín se tienen cuenta las siguientes:

## Protección legal y seguridad física del turista

El Comité Distrital de Seguridad Turística articula acciones prioritarias para prevenir delitos que afectan a turistas, especialmente en zonas como: Corredor Parque Biblioteca España, Corredor La 45, Constelaciones, Cerro Pan de Azúcar, Nodo Prado, Nodo La Playa, Nodo San Ignacio, Nodo Alpujarra, Nodo Carabobo, Distrito Creativo Perpetuo Socorro, Pueblito Paisa, La 70 – Estadio, Graffiti Tour, Espina de Pescado El Poblado, San Sebastián de Palmitas, San Cristóbal, San Antonio de Prado y Santa Elena.

Además, se fortalece la difusión de campañas preventivas en múltiples idiomas (físicas y digitales) en alianza con la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, Policía de Turismo, Migración Colombia y operadores formales, alertando sobre estafas, explotación sexual infantil, venta ilegal de tours, consumo de drogas y microtráfico.

## Plan de comunicación estratégica con medios

Se implementará un protocolo de comunicación turística oficial liderado por la Secretaría de Turismo y Entretenimiento del Distrito que garantice vocería única, rápida y estratégica ante incidentes.

El enfoque será evitar que la versión del hecho llegue primero vía redes no oficiales.

Se fortalecerá la narrativa de Medellín como ciudad preparada, reactiva, transparente y segura, reduciendo el impacto reputacional de situaciones críticas y posicionando mensajes positivos de control y respuesta efectiva.

## Otras acciones estratégicas locales

Se alinearán acciones con la Política de Turismo Seguro Nacional, pero aplicadas específicamente a Medellín:

- \* Creación de Centros de Información Turística Segura con canales multilingües.
- \* Campañas masivas sobre normas de convivencia, bioseguridad, prevención de delitos y buenas prácticas urbanas, especialmente en aeropuertos, Sistema Metro, eventos y zonas de llegada.
- \* Control articulado a vendedores informales, explotación sexual, microtráfico y hospedajes no regulados (Airbnb y viviendas prestadoras de servicios turísticos sin RNT).
- \* Inclusión de protocolos de atención especial para turistas extranjeros, mujeres viajeras, personas mayores y turistas con discapacidad.

## 1.8. Estrategia para el fortalecimiento de la seguridad en los corredores turísticos de Medellín

### Objetivo

Consolidar un sistema integral para la mejora de la seguridad en los corredores turísticos del Distrito de Medellín mediante la articulación interinstitucional, la innovación tecnológica, la participación comunitaria y el fortalecimiento operativo de la Policía de Turismo.

Esta estrategia busca garantizar la protección, la confianza y el bienestar de los visitantes nacionales e internacionales, promoviendo entornos turísticos seguros, sostenibles y competitivos.

### Líneas de acción

- \* **Diseño e implementación de las Rutas Seguras del Turismo**, priorizando los principales corredores, atractivos y experiencias turísticas del Distrito con presencia institucional permanente y control preventivo.
- \* **Incrementar la presencia y capacidad operativa de la Policía de Turismo**, mediante la asignación de personal especializado, dotación tecnológica y patrullaje permanente en las rutas turísticas priorizadas.
- \* **Articular acciones entre la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Policía Metropolitana y los gremios turísticos** para la planeación, ejecución y seguimiento de estrategias de seguridad integral en zonas de afluencia turística.
- \* **Implementar tecnologías inteligentes de monitoreo y alerta temprana**, incluyendo cámaras, botones de pánico, aplicaciones móviles y sistemas de georreferenciación integrados al 123 para fortalecer la vigilancia y respuesta inmediata.
- \* **Fomentar la cultura de hospitalidad y corresponsabilidad ciudadana** mediante campañas de sensibilización, formación de redes de apoyo local y fortalecimiento del sentido de pertenencia hacia el turismo seguro.
- \* **Capacitar de forma continua a los prestadores de servicios turísticos, guías, transportadores y comerciantes** en temas de atención al visitante, prevención de riesgos, primeros auxilios, manejo de crisis y orientación turística.
- \* **Garantizar una atención oportuna y multilingüe al turista en caso de emergencia**, mediante módulos móviles de asistencia, canales digitales y protocolos articulados con el Sistema de Emergencias 123.

- \* Establecer mecanismos de evaluación, seguimiento y control, mediante indicadores de desempeño que midan la efectividad de las rutas seguras, la percepción de seguridad y la satisfacción del visitante.
- \* Fortalecer el Observatorio de Seguridad Turística como instancia técnica para la recopilación y análisis de datos sobre incidentes, percepción de riesgo y flujo de turistas, permitiendo la toma de decisiones basada en evidencias.
- \* Promover la sostenibilidad y la inclusión en las rutas seguras, garantizando accesibilidad, respeto por los derechos humanos y preservación del patrimonio cultural y ambiental.

Dado en Medellín a los 16 días del mes de febrero del 2026, para su constancia firman:

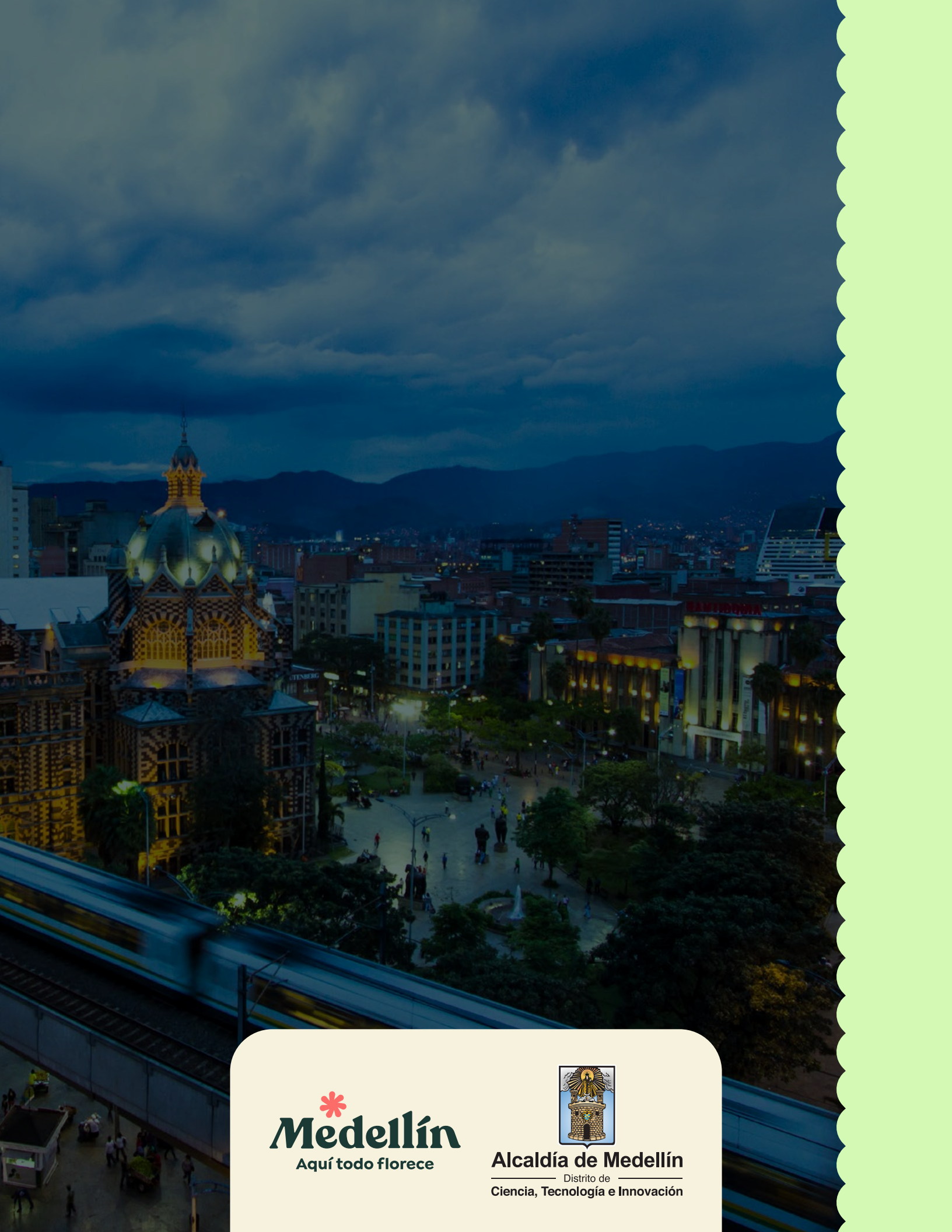
**ANA MARÍA LÓPEZ ACOSTA**

Secretaria de Turismo y Entretenimiento



**PABLO HERNAN VELEZ RAVE**

Subsecretario de Planificación, Control y Competitividad



  
**Medellín**  
Aquí todo florece



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**