



Bogotá
Destino Turístico Inteligente

PLAN DE INNOVACIÓN SOCIAL

Propuesta Estrategia



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO



Propuesta Estrategia Plan de Innovación Social para el Turismo – Destino Turístico Innovador

Tabla de contenido

<i>Introducción:</i>	3
<i>Antecedentes:</i>	4
<i>Propuesta de valor:</i>	7
<i>Pilares:</i>	8
○ Articulación interinstitucional	8
○ Diseño de servicios	9
○ Enfoque centrado en la vida	10
○ Prospectiva	11
<i>Acciones: Mapeo de Laboratorios</i>	14
• Sector gestión pública:	14
• Sector Gobierno	14
• Sector Planeación	15
• Sector desarrollo económico, industria y turismo	15
• Sector educación	16
• Sector integración social	16
• Sector cultura, recreación y deporte	16
• Sector hábitat	16
• Órganos de Control	17
• Corporación Pública Administrativa	17
<i>Fase 1: Preparación y Planificación</i>	18
<i>Fase 2: Proyectos Piloto y Fortalecimiento de Capacidades</i>	19
<i>Fase 3: Implementación Completa e Integración</i>	20
<i>Bibliografía</i>	21

Introducción:

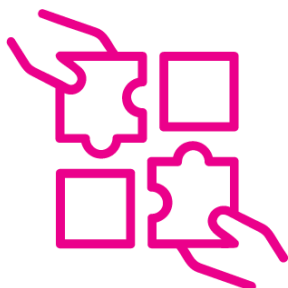
El presente documento, que reporta el 100% de avance, se establece como las bases para el planteamiento de un **plan de innovación social para la resolución de problemáticas sociales en el destino derivadas de la actividad turística en Bogotá**. Se avanza en la identificación de los antecedentes y propuestas de trabajo ya adelantadas, como estrategia para avanzar sobre lo construido, y la definición de pilares estratégicos del plan, que respondan efectivamente a las recomendaciones establecidas por SEGITTUR, así como el planteamiento de la propuesta de valor (preliminar) del plan y el diseño de las acciones generales para el desarrollo prioritario del plan.

Según el proceso de obtención del distintivo de acreditación adelantado, el eje de innovación se ubica como el segundo nivel en calificación (86.5%) en los cinco ejes del diagnóstico. De los 9 indicadores establecidos, las falencias se ubican en dos indicadores específicos; INN05-Impulso a la innovación social e INN07-Desarrollo de productos y servicios turísticos innovadores, que puntúan 0% y 50% respectivamente. Es importante resaltar que estos dos indicadores hacen parte del ámbito B, por lo que el enfoque se ubica en Actividades de Innovación (que es en lo que debería centrarse la estrategia).

Frente a esta situación, se identifica que para el primer indicador las actividades requeridas se enfocan a dos preguntas estratégicas: ¿El destino dispone de planes de innovación social con partida presupuestaria y planificación clara? ¿Los planes de innovación social abordan problemáticas de la actividad turística (emisiones de ruido, masificación de destinos, etc.)? Las evidencias que se piden, para estas dos, se enfocan en la presentación de un documento del plan, incluyendo actividades y presupuesto. El segundo indicador, se plantea la pregunta ¿Cuál es el número de productos turísticos innovadores desarrollados en el último año?, estableciendo como cuatro o más productos el estado de mayor calificación. Para la acreditación de Bogotá, se documentaron dos productos turísticos innovadores para el último año, por lo que la calificación final quedó en 50%, como se mencionó antes.

De esta forma, las recomendaciones de SEGITTUR, específicamente para el primer indicador, establecen que “la elaboración de un Plan de Innovación Social a escala local debe tener como objetivo promover la colaboración y participación activa de los ciudadanos, haciéndoles parte activa de la solución de sus propios problemas, y crear sinergias entre las entidades locales y la sociedad alrededor de los posibles cambios sociales. El Plan de Innovación Social habrá de contar con presupuesto específico, así como un proceso de diseño y planificación adecuado.” Por lo tanto, las acciones girarán en torno a construir el sistema de implementación (articulación y gestión de recursos), así como una propuesta programática construida a partir de una propuesta de valor y unos pilares estratégicos que darán el sentido y forma al tipo de proyecto de implementación para el desarrollo del plan.

Antecedentes:



Es importante reconocer los avances que para la construcción del Plan se han adelantado por parte del Instituto Distrital de Turismo. A partir de una revisión documental de las acciones y personas colaboradoras de la entidad, con obligaciones relacionadas al proceso de construcción de una estrategia de innovación, en aras de la consolidación del Plan de Innovación Social, se identificaron tres iniciativas estructuradas, que se explican a continuación y se analizan en tanto su aporte al proceso de certificación. Es importante anotar que, aquí, no se pretende adelantar una evaluación o calificación de estas iniciativas, sino de entender su propuesta central y establecer los aportes, desde la sugerencia, que podrían ofrecer a esta actualización del proceso de consolidación del Plan.

INNECSOS es la primera propuesta (organizada por orden cronológico) que se identifica. Liderada por Juan Pablo Peña, en el año 2021, se plantea como una estrategia realizada por el equipo de innovación tecnología y sostenibilidad, de la antigua Subdirección de Destino, para consolidar el pilar de innovación, contemplado dentro de los ejes estratégicos que caracterizan a un destino turístico inteligente. *INNECSOS* se traduce como el Laboratorio de Innovación Turística con Enfoque Social, que se dirige a apoyar a las empresas del sector turístico de Bogotá para prototipos de “sueños de negocio de las comunidades identificadas en Bogotá que hacen parte de la cadena de valor del turismo”, a partir del desarrollo tecnológico (internet de las cosas, computación en la nube, realidad aumentada, nanotecnología, *machine learning*, entre otras).

La propuesta incluye un enfoque a procesos de innovación abierta (esto es, el proceso de incluir iniciativas, procesos y emprendimientos externos a la entidad, apalancados por terceros tanto públicos, privados como comunitarios, para adquirir iniciativas de innovación que resuelvan las necesidades sentidas de la entidad y que con sus capacidades internas no ha logrado solventar) y un proceso de gestión de proyectos de innovación basado en el pensamiento de diseño. Este proceso cumple la metodología procedimental: Observar (¿qué se quiere innovar?), Idear (seleccionar la idea de mayor potencial), Comprobar (experimentación y ajustes) e Implementar (seguimiento). Esa propuesta busca establecer el beneficio de cada actor identificado (prestador de servicios, comunidad y condiciones de mercado) a través de la generación de valor económico y social.

Aportes:

- La propuesta gira en torno a la implementación de la definición de innovación turística, planteada por la Organización Mundial del Turismo, y que se establece como “la introducción de un componente nuevo o perfeccionado que aporte ventajas materiales e inmateriales a los agentes del turismo y a la comunidad local, que mejore el valor de la experiencia turística y las competencias clave del sector turístico y que potencie, por lo tanto, la competitividad turística y/o la sostenibilidad.” En este sentido, es importante acuñar esta definición a la actualización de Plan, especialmente en la definición de bienestar ampliado a todos los actores de la experiencia turística, incluyendo un componente de sostenibilidad que, además, se articula muy bien con los planteamientos del modelo DTI.
- Este modelo tiene un fuerte enfoque al desarrollo de nuevas tecnologías en el destino turístico, incluyendo especialmente el asesoramiento técnico para el desarrollo e implementación de estas nuevas tecnologías y procesos. Esta visión podría incluirse en el Plan, en tanto conecta con las dimensiones de tecnología, sostenibilidad y accesibilidad propuestos por el modelo DTI.

- Enfoque a la solución de problemáticas identificadas por los prestadores de servicios turísticos, a través del trabajo colaborativo, con un especial énfasis en el emprendimiento.



La segunda iniciativa identificada es el Laboratorio de Innovación social en Turismo Sostenible - *LabTs*, planteado por Manuel Pachón en el año 2022. Esta propuesta da un giro de profundidad, hacia la aceleración de innovaciones en la cadena de valor del Turismo de Bogotá. En este sentido, esta propuesta continúa el camino planteado en 2021, fortaleciendo cuatro ejes: Innovación Social, Innovación Abierta, Innovación Digital y Tecnológica, y Sostenibilidad.

Lo anterior se refleja en el diseño metodológico de la iniciativa, en tanto se enfoca fuertemente en la capacitación, a través de talleres, para la generación y fortalecimiento de emprendimientos turísticos en los territorios. Esta metodología implica el abordaje de 8 momentos, divididos en 4 fases, así: Fase 1 Turismo (momentos: Contexto del turismo y Recursos del turismo), fase 2 Negocio (momentos: problema/necesidad/deseo, arquetipos y empatía, propuesta de valor diferencial), fase 3 Solución (momentos: prototipo funcional, producto mínimo viable vendible) fase 4 Escalamiento (momentos: ventas y mercadeo), con un fuerte énfasis en la capacitación y transferencia de conocimientos enfocado a la práctica ya que cada fase se desenvuelve en el desarrollo de un reto de emprendimiento (que va desde la identificación de recursos, hasta la validación comercial del producto desarrollado).

Aportes:

- Esta propuesta busca el desarrollo empresarial y las habilidades de emprendimiento de los prestadores de servicios turísticos, generando múltiples metodologías y técnicas de trabajo para la formación. Este enfoque al emprendimiento es muy interesante en tanto la definición de innovación turística, antes mencionada.
- Esta propuesta adelantó, durante los meses de noviembre y diciembre del año 2022 y enero del año 2023, una fase de Piloto del Laboratorio de Innovación en Turismo Sostenible, para lo cual se seleccionaron las localidades de Usme y Ciudad Bolívar y la participación de 5 emprendedores sociales,

quienes recibieron talleres de formación y estuvieron en fase de acompañamiento individual para el desarrollo de sus iniciativas innovadoras. Sería ideal adelantar un proceso de actualización y seguimiento a estos emprendedores sociales, beneficiarios del piloto, para establecer el nivel de impacto de los resultados alcanzados.



La tercera propuesta identificada se consolida en el año 2024, mes de marzo, dentro del primer planteamiento del Plan de Innovación del IDT. Esta propuesta se denomina Laboratorio de Innovación Turística - LIT, y tiene la intención de plantear una articulación entre la innovación social y la innovación turística, en concordancia con los requerimientos establecidos en el Plan DTI Destino Turístico Inteligente. Para este fin, la propuesta tiene por objetivos: 1. Promover la colaboración y participación activa de los ciudadanos en la identificación de problemas y la creación de soluciones innovadoras. 2. Establecer alianzas estratégicas con actores relevantes del sector turístico, entidades públicas, academia y sociedad civil para potenciar el impacto de las iniciativas. 3. Crear espacios de colaboración entre ciudadanos y entidades públicas para fomentar el desarrollo de servicios turísticos más abiertos, colaborativos e innovadores. 4. Diseñar e implementar proyectos de innovación social que aborden los retos del turismo en el destino de manera integral y sostenible. 5. Fomentar una cultura de innovación en el sector turístico y en la comunidad en general. 6. Establecer indicadores de éxito para medir el impacto de las iniciativas y asegurar su sostenibilidad.

Siguiendo estos planteamientos, esta propuesta va más allá de un posicionamiento metodológico y procedimental, y se establece como un marco de referencia general y estratégico para el desarrollo de iniciativas de innovación con vocación (algunas personas dirían: espíritu) turística para el desarrollo y bienestar social tanto para la comunidad como para los prestadores de servicios turísticos de Bogotá.



Es así que, a partir de este marco de referencia, se propone el desarrollo específico de un Plan de Innovación Social a ser implementado en fase piloto en 2025.

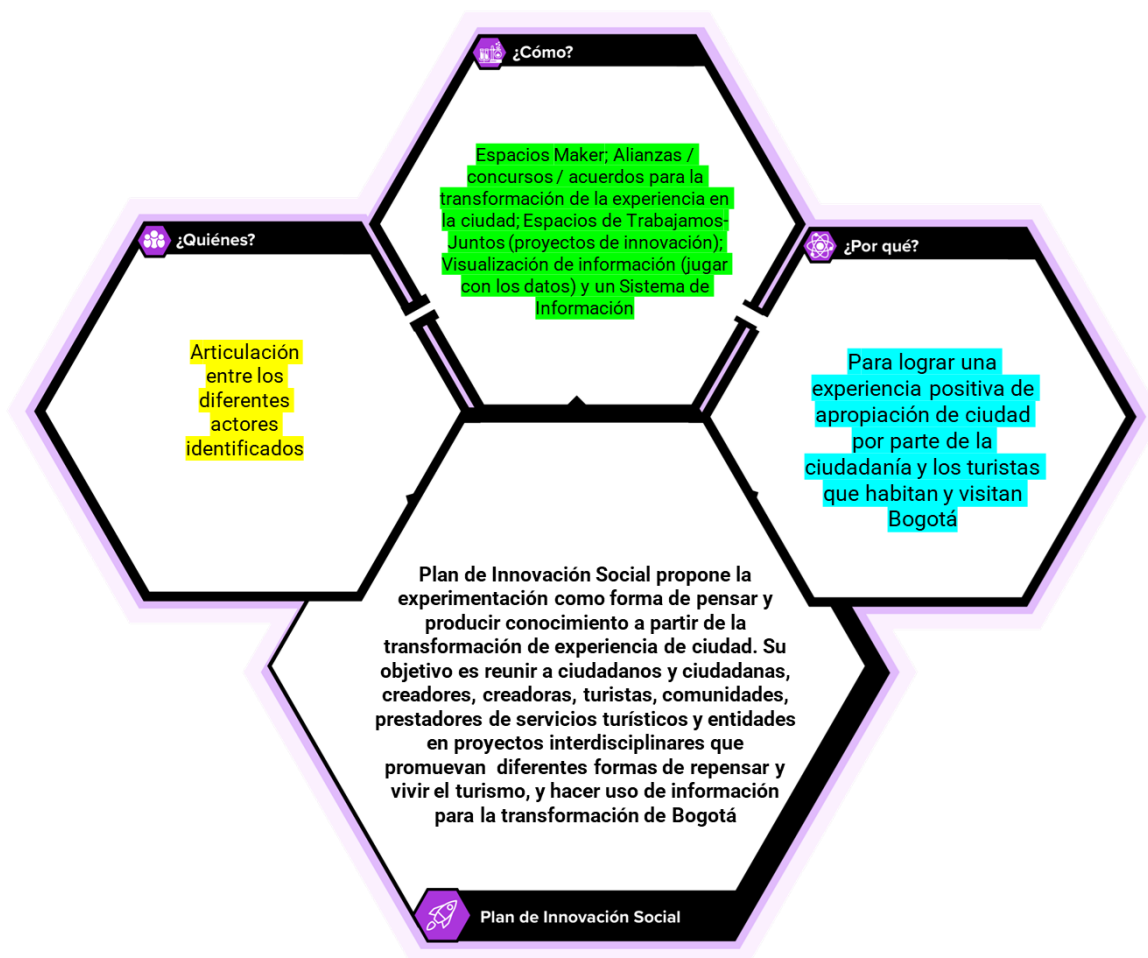
Propuesta de valor:

Teniendo en cuenta los planteamientos y recomendaciones de SEGITTUR en tanto la innovación social como un espacio de solución a retos complejos relacionados con el turismo, pero no sólo desde una visión comercial/económica, sino incluyendo y dando relevancia a una dimensión social “orientada a la comunidad”, estableciendo tanto al ciudadano como al turista como agentes de cambio cultural; es decir, corresponsables en todo el proceso de transformación. Se propone la siguiente propuesta de valor, es decir, aquella promesa de transformación cultural que sustenta el quehacer mismo del Plan de Innovación Social para, así, responder a los requerimientos del modelo DTI.



En este sentido, el Plan de Innovación Social propone la experimentación como forma de pensar y producir conocimiento a partir de la transformación de experiencia de ciudad. Su objetivo es reunir a ciudadanos y ciudadanas, creadores, creadoras, turistas, comunidades, prestadores de servicios turísticos y entidades en proyectos interdisciplinarios que promuevan diferentes formas de repensar y vivir el turismo, y hacer uso de información para la transformación de Bogotá.

Para este fin, se propone la articulación entre los diferentes actores identificados, a través de: Espacios Maker;, Alianzas, concursos, acuerdos para la transformación de la experiencia en la ciudad; Espacios de Trabajamos-Juntos (proyectos de innovación); Visualización de información (jugar con los datos) y un Sistema de Información, para lograr una experiencia positiva de apropiación de ciudad por parte de la ciudadanía y los turistas que habitan y visitan Bogotá.



Pilares:

Para alcanzar la propuesta de valor propuesta, valga la redundancia, se establece que todo proyecto e iniciativa de innovación para el modelo DTI incluya, siempre, estos cuatro pilares fundacionales.

- Articulación interinstitucional

Toda acción debe adelantarse dentro del marco de innovación distrital establecido por el Plan Distrital de Desarrollo, acompañado de las entidades que hacen parte del sistema y que cuenta con laboratorio de innovación. Es clave la vinculación de iBO - Laboratorio de Innovación Pública de Bogotá en la ejecución de este plan.

iBO propone su propia metodología de innovación llamada Tejido iBO, enmarcada en un proceso de doble diamante adaptado del pensamiento de diseño, enfocada en la exploración, el entendimiento, la definición, la ideación, el prototipado y la entrega de soluciones para resolver las problemáticas complejas que aquejan los procesos de ciudad,

y a los cuales la administración pública (como un todo articulado) debe dar solución desde la participación, la corresponsabilidad y el cambio sistémico. iBO plantea cinco pilares estratégicos para el desarrollo de esta metodología:

- Diseño centrado en las personas
- Pensamiento Sistémico
- Ciencias del comportamiento
- Agilismo
- Tech y datos

Teniendo en cuenta que ya el Distrito dispone de estas herramientas, el sentido lógico sería aunar esfuerzos e implementar estas herramientas y métodos ya probados por iBO, en las acciones del Plan de Innovación Social para el sector turismo.

○ Diseño de servicios

El diseño de servicios resulta fundamental pues la relación ciudadano-Estado se ve directamente afectada por un mal servicio o un servicio mal prestado. Aquí, se trata de entender que no se refiere a un servicio público, sino a cualquier servicio o proceso que la ciudadanía requiera frente a una Entidad pública.

Las entidades públicas tienden a diseñar procesos, formatos, productos, entre otros, pero no se evidencia un enfoque real al servicio. Esto se traduce en diseñar cada paso de un proceso, pero sobre todo, la conexión / seguimiento / avance como un todo completo de todo el servicio. Entender todo el “viaje” del ciudadano frente al proceso, y tomar liderazgo y responsabilidad del todo por parte de una Entidad es fundamental para el diseño de un buen servicio.

Al no tener una visión completa de servicio, lo que se genera es una visión por silos (la experiencia se compartimenta) lo que genera más complicaciones, sin sentidos y, en últimas, disgustos por parte de las personas que viven la experiencia. Este rompimiento de la experiencia del usuario debe ser entendida bajo dos variables: Diseño de lo que se debería hacer (qué ocurre ahora y genera dificultades), versus el diseño de lo que se quiere hacer (donde la voz, experiencia y expectativas de las ciudadanías y grupos de valor son fundamentales).

¿Cómo salir de esta situación problemática frente al diseño (o falta de) de servicios? Se propone que se debe: 1. Observar (entender) el servicio, entendiendo lo que se necesita lograr y la realidad de lo que puede hacer. 2. Entender de lo que se trata implementar un buen servicio. 3. Compromiso real para diseñar este buen servicio.

Las claves de un buen servicio se enfocan en que se puedan realizar como si se tratara de un verbo (googlear es un gran ejemplo, demuestra la relevancia de Google como servicio de búsqueda de información), mientras que un mal servicio se enfoca en nombres, siglas o nomenclaturas que no dan ningún tipo de claridad para el usuario (SOAT es un buen ejemplo, para alguien que no esté familiarizado con lo que significa en el contexto de vehículos en Colombia no tendría información alguna para entender de lo que se trata, por qué se requiere o cómo es el proceso para conseguirlo). Se propone, entonces, 15 elementos estratégicos para el diseño de un buen servicio, que debería regir cualquier iniciativa adelantada por el Plan:

1. La iniciativa es fácil de encontrar

2. La iniciativa permite a cada usuario completar el resultado que se ha establecido
3. La iniciativa explica claramente su propósito
4. La iniciativa establece y entiende las expectativas que un usuario tiene de esta
5. La iniciativa opera y funciona de una manera que es familiar (fácil de entender)
6. La iniciativa no requiere conocimientos previos para usarla / vivirla
7. La iniciativa no depende de las estructuras organizativas de la entidad
8. La iniciativa requiere del mínimo de pasos posibles para completarla
9. La iniciativa es consistente en todo su proceso
10. La iniciativa no tiene callejones sin salida
11. La iniciativa es utilizable por todos, por igual
12. La iniciativa fomenta comportamientos correctos de los usuarios y la entidad
13. La iniciativa responde al cambio rápidamente
14. La iniciativa explica claramente por qué se ha tomado una decisión
15. La iniciativa facilita la obtención de asistencia humana

Por otra parte, el diseño de servicios implica adelantar procesos de aprendizaje dentro de la entidad. Requiere desarrollar habilidad en los servidores públicos que incluye aprender a Observar, Cuestionar y Experimentar siguiendo un proceso de diseño ampliado para entender sus contextos y formas de hacer.

Esta visión de diseño requiere, además, asumir que no ocurre en el vacío, sino que se debe tener presentes las implicaciones y consecuencias éticas cuando se diseña un servicio para atender necesidades de nuestros grupos de valor.

- Enfoque centrado en la vida

Todas las propuestas analizadas incluyen un procedimiento metodológico centrado en el diseño pensado en las personas; básicamente se trata de incluir a todos los usuarios y grupos de valor, en cada una de las fases de construcción del proyecto de innovación para validar, adaptar, entender y solucionar los dolores y potenciales de estos mismos grupos. Sin embargo, y para un contexto como el turístico, es necesario ampliar la visión de sentido.

De esta forma, se propone un abordaje no sólo centrado en las personas, sino, también, enfocado a una visión más amplia en todas las formas de vida. Esto es fundamental para el Plan, pues invita que cada iniciativa de innovación social adelantada por el IDT:

- Implica pensar el futuro con un panorama amplio y holístico (cultural, social, ambiental y económicamente responsable).
- Implica diseñar el futuro desde el ahora (más allá de necesidades específicas de coyuntura actual, pero partiendo de aquí)
- Implica diseñar un futuro para todos y todas (no sólo el 1%, no sólo humanos)
- Implica diseñar un futuro duradero, que perdure en el tiempo
- Implica pensar en los detalles
- Implica plantear un futuro simbiótico con la naturaleza y el contexto de ciudad

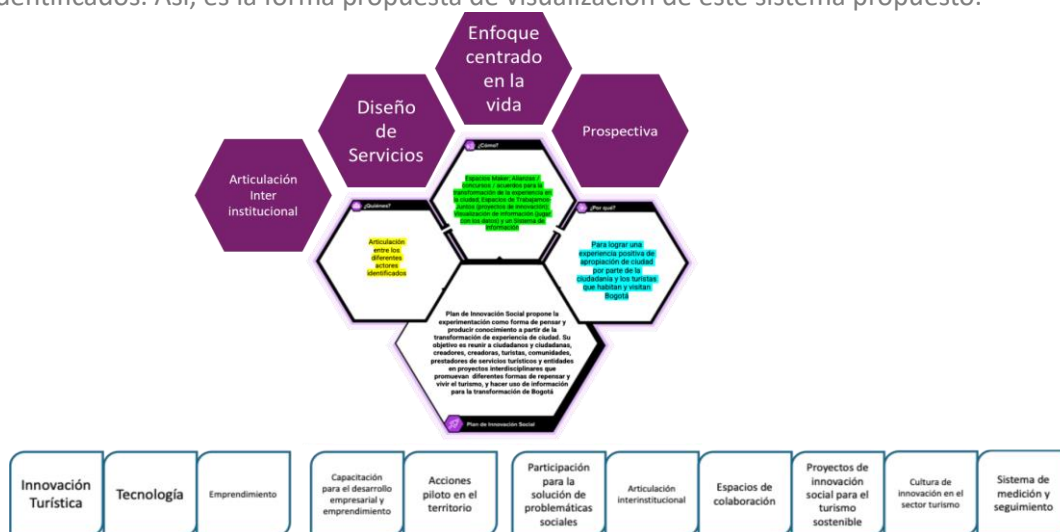
- Implica pensar en un ecosistema de las cosas y los seres vivos, generando espacios de comunicación e interacción. Esto afecta directamente la sostenibilidad y la carga ambiental de cualquier destino turístico
- Implica un enfoque humanista que busque resolver la inequidad, el conflicto violento y la desigualdad
- Implica pensar en futuros sostenibles, pensando en pequeños cambios con gran impacto en la transformación de la ciudad.

De esta forma, este pilar del enfoque centrado en la vida permite responder activa y efectivamente a los requerimientos de SEGITTUR en tanto la relación de los ecosistemas con el desarrollo turístico de la ciudad.

○ Prospectiva

Es fundamental pensar en el futuro, no como un ideal que se vislumbra en el horizonte, sino como un espacio de sentido alcanzable y al que se debe llegar de forma consciente. Bien lo plantea Enrique Cortés Funes, autor del libro *Diseño de futuros para transformar el presente*, al decir que *“Quién no diseña su futuro lo deja en manos de otro. La metodología es un llamado a pensar de manera estratégica pero veloz, leyendo el presente con los anteojos del futuro”*; es decir que es posible diseñar el futuro a partir de la co-creación colectiva de escenarios y narrativas que articulen preferencias y expectativas de la ciudad. El futuro empieza justo ahora, pues se vive en un mundo cambiante, interconectado e interdependiente; el cambio es constante. Pensar en el futuro es reducir la incertidumbre, ya que se trata de anteponerse a los cambios abruptos para proponer escenarios donde se esté preparado. El futuro es más amplio, al abrir el espacio de la imaginación a la inclusión de los ecosistemas sociales y ambientales que nos rodean y conectan. Finalmente, el futuro de Bogotá es colectivo, en tanto debemos enfocarnos más allá de lo individual, y lograr transformaciones culturales desde las comunidades y el entorno para el desarrollo turístico sostenible.

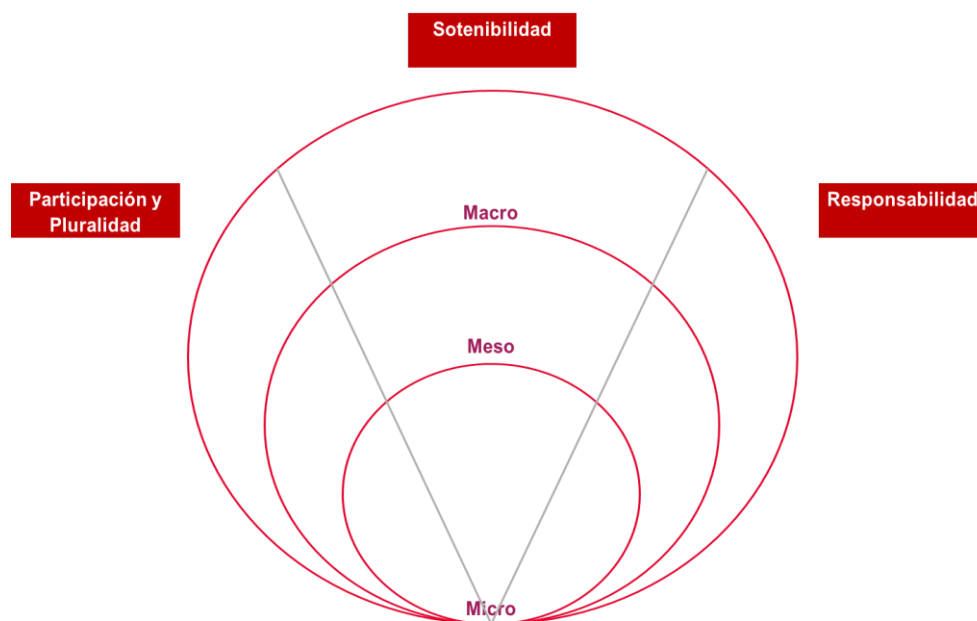
De esta forma, el modelo propuesta para este Plan de Innovación Social para el Turismo tiene como base los avances logrados por las iniciativas adelantadas en periodos pasados, valorando el trabajo logrado. El centro es su propuesta de valor para transformar la experiencia de visitar y habitar a la ciudad y, finalmente, se sostiene sobre los cuatro pilares estratégicos identificados. Así, es la forma propuesta de visualización de este sistema propuesto.



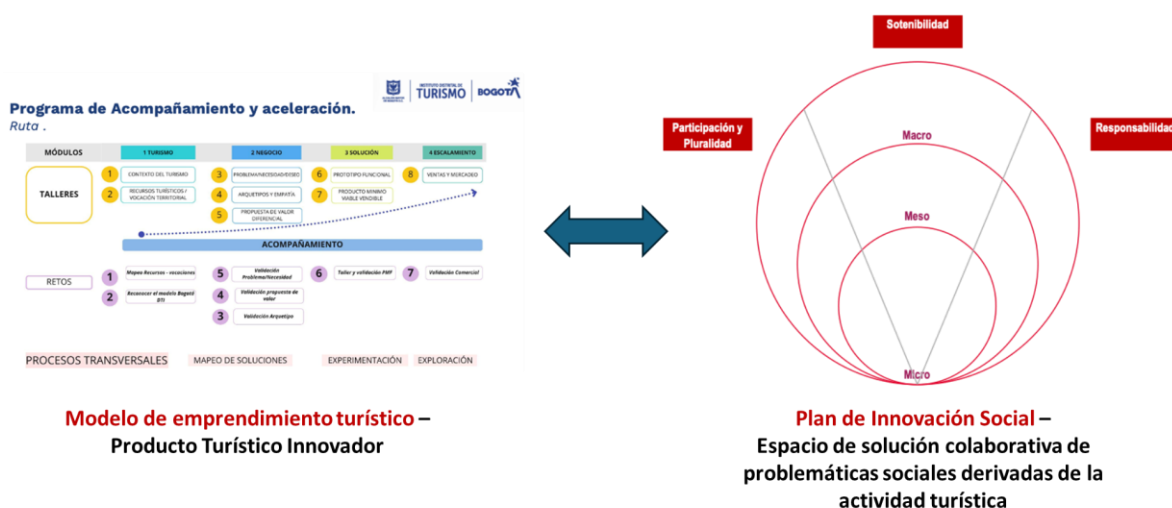
Para la implementación (la puesta en práctica, en el mundo tangible) de este sistema, se propone, entonces, un proceso de trabajo en que cada tarea que se adelante para la acción de innovación propuesta surja del entendimiento que se tendría un nivel de operación en lo micro, lo meso y lo macro:

- Micro: acciones dirigidas al individuo (residente, visitante y turista), buscando su involucramiento
- Meso: acciones dirigidas a la comunidad circundante y en relación recíproca con el destino turístico
- Macro: acciones dirigidas a la transformación de ciudad y su involucramiento para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Siempre bajo el objetivo de lograr involucramiento para la **participación y pluralidad**, la **sostenibilidad** y la **acción responsable** sobre la actuación del IDT en cada una de sus decisiones para la implementación del Plan de Innovación social.



Para cumplir con los objetivos de SEGITTUR, además, este modelo de implementación se verá complementado con el modelo de emprendimiento turístico diseñado en la propuesta *LabTs* (2022) para la construcción de productos turísticos innovadores. Esta combinación de lo social y emprendedurismo para el sector turismo generará el proyecto de implementación general y estratégico de este Plan.

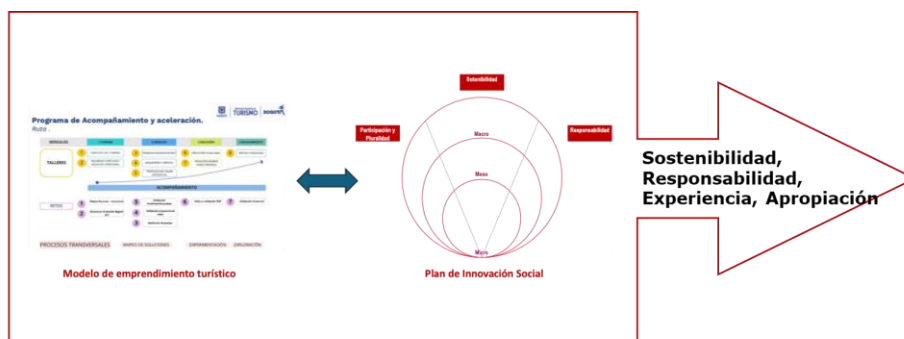


Finalmente, este Plan se sostiene sobre las bases de innovación planteadas en la Política Pública Distrital de Turismo “Bogotá Destino Turístico Sostenible, Inteligente, Responsable e Incluyente” 2023-2033, en tanto se promueve 1. Gestión de gobernanza innovadora, 2. Fomento a actividades de innovación, y 3. Generación de un ecosistema de innovación

Se podría pensar en un modelo de implementación, a través de un vehículo (literal) que podría materializarse de esta manera:

Sistema Distrital de Turismo

- Subsistema social
- Subsistema ambiental
- Subsistema de recursos e infraestructura
- Subsistema de industria turística
- Subsistema cultural
- Subsistema de gobernanza
- Inteligencia



Innovación en el marco de la **Política Pública Distrital de Turismo**

Gestión de gobernanza innovadora

Fomento a actividades de innovación

Generación de un ecosistema de innovación

Acciones: Mapeo de Laboratorios

Para adelantar el proceso de articulación con el ecosistema de innovación pública en Bogotá, desde el DTI se ha adelantado un mapeo inicial de entidad públicas distritales que ya cuentan con equipos y laboratorios, que podrían ser de gran ayuda y liderazgo en los procesos de implementación del Plan de Innovación Social en 2025. En este primer mapeo se han identificado datos de contacto de los líderes, datos registrados en la matriz de actores y grupos de valor construida para el componente de gobernanza del DTI, que deberán ser verificados en 2025 (esto debido a los cambios propios en los procesos contractuales y renovaciones de equipos en las entidades distritales).

El equipo DTI ha identificado los siguientes laboratorios y algunos de los proyectos que vienen adelantando y que podrían ser de gran alianza para el proceso de implementación del Plan de Innovación Social para el turismo en Bogotá.

- Sector gestión pública:
 - Secretaría General
 - i. Laboratorio de Innovación Pública de Bogotá iBO
 - 1. Consolidar el Laboratorio de innovación Pública de Bogotá iBO como articulador del ecosistema de innovación pública de la ciudad el ecosistema Govtech y como prestador de servicios de innovación pública en el campus CTI2.
 - 2. Desarrollar 6 prototipos que den solución a retos prioritarios/estratégicos de ciudad así como de trámites y servicios que busquen mejorar la relación con la ciudadanía.
 - 3. Desarrollo de capacidades de intraemprendimiento en innovación pública en 15 entidades públicas distritales
 - Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional
 - i. Programa 33: Fortalecimiento Institucional para un gobierno confiable
 - 1. Proyecto de Inversión 8111: Fortalecimiento de la gestión y articulación institucional para la generación de valor público en Bogotá D.C.
 - ii. Programa 32: Gobierno abierto, íntegro, transparente y corresponsable
 - 1. Proyecto de Inversión 8115: Fortalecimiento de la cultura en los actores públicos y privados en integridad y estado abierto que mejore la gobernanza en Bogotá.
 - DASC - Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño
 - i. Aula del Saber Distrital - Laboratorio de formación y entrenamiento para el talento humano vinculado al Distrito
 - ii. Programa de Formación en Innovación Pública Distrital
 - iii. DIPLOMADO EN INNOVACIÓN PÚBLICA
 - iv. Programa de Formación en Competencias Digitales - VISUALIZACIÓN DE DATOS
 - v. Programa de Formación en Competencias Digitales - INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA
- Sector Gobierno
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - i. GOLAB
 - 1. Fortalecer un (1) laboratorio de innovación pública que promueva el gobierno abierto y la participación ciudadana desde un enfoque de interseccionalidad.

2. Fortalecer un (1) Observatorio de Conflictividad Social y Gobernabilidad con enfoque de derechos humanos, género y diferencial.
 3. Implementar 100 acciones con un enfoque interseccional en el marco del laboratorio de innovación en la relación gobierno y ciudadanía desarrollando prototipos que recojan retos ciudadanos para ser solucionados de manera colaborativa mejorando la participación incidente en Bogotá
- DADEP
 - i. Más y mejor espacio público
 1. 20 ejercicios demostrativos de apropiación
 2. 15 proyectos de bienestar
 3. 35 bienes fiscales recuperados
 4. Estrategia para aumentar la oferta cualitativa y cuantitativa de espacios públicos
 5. Estrategia para fortalecimiento de la gestión institucional y operativa
 - IDPAC
 - i. Laboratorio de Innovación Paticilab
 1. PROYECTO 8238: Implementación de acciones de innovación social que promuevan la participación incidente y la solución de problemas públicos Bogotá D.C.
 2. OBETIVO: Aumentar innovación social que promueva la participación incidente y solución de problemas públicos.
 3. Programa 36 Innovación Pública para la Generación de Confianza: Implementar 100 acciones con un enfoque intersectorial / prototipos de participación incidente.
- Sector Planeación
 - Secretaría Distrital de Planeación
 - i. Laboratorio de Ciudad LabDC
 1. Implementación de retos y uso de metodologías de innovación abierta, basadas en información estratégica para la generación de mayor valor público en procesos de planeación de Bogotá D.C.
 2. Objetivo: Crear e implementar retos y promover el uso de metodologías de innovación abierta, basadas en información estratégica para la generación de mayor valor público en procesos de planeación de la ciudad
 3. Implementar 5 retos de innovación abierta basados en información estratégica bajo un modelo de gobernanza de datos que fortalezca la toma de decisiones del distrito.
 - Sector desarrollo económico, industria y turismo
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - i. Secretaría de Desarrollo Económico (iBO ampliado)
 1. Proyecto de inversión 8157: Mejoramiento de las capacidades de innovación, productividad e internacionalización del tejido empresarial de Bogotá Región para acceder a mercados locales, regionales e internacionales
 2. Proyecto de inversión 8156: Diseño de la estrategia para incrementar la productividad del Distrito Aeroportuario de Bogotá D.C.

3. Proyecto de inversión 8070: Fortalecimiento de la articulación de actores del ecosistema CTel, en torno servicios/equipamientos para desarrollar iniciativas que impulsen la productividad y el desarrollo económico de Bogotá D.C.

- Sector educación

- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
 - i. Gerencia de Ciencia, Tecnología e Innovación
 1. Nombre del proyecto de inversión: Consolidación del ecosistema de ciencia, tecnología e innovación para facilitar la resolución de necesidades y retos de Bogotá D.C.
 2. Objetivo específico: Articular los actores del ecosistema de ciencia, tecnología e innovación para facilitar la resolución de necesidades y retos de Bogotá D.C.

- Sector integración social

- Secretaría Distrital de Integración Social
 - i. LAB Resignificando la Calle
 1. Proyecto 7948: Laboratorio de innovación pública y social de la política pública distrital para el fenómeno de habitabilidad en calle

- Sector cultura, recreación y deporte

- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
 - i. Laboratorio de Oportunidades
 1. Creación artística y patrimonial
 2. Cultura barrial
 3. Acciones recreodeportivas
 - ii. Laboratorio de transformaciones culturales
 1. Estrategias de cultura ciudadana para la transformación de la ciudad y las interacciones ciudadanas.

- Sector hábitat

- Caja de Vivienda Popular
 - i. Innovación, Gobierno Abierto, Viviendas y Entornos Seguros
 1. Fortalecer la gobernanza a través de la integración efectiva de la estrategia de Gobierno Abierto, en los procesos de la Caja de Vivienda Popular, promoviendo la innovación pública para lograr VIVIENDAS Y ENTORNOS SEGUROS.
 2. Transparencia y Acceso a la Información Pública: implementar estrategias para promover la transparencia y el acceso a la información pública de la Caja de la Vivienda Popular
 3. Rendición de Cuentas Públicas: Promover estrategias innovadoras para medir, evaluar logros, desafíos y niveles de madurez en el desempeño de una gestión abierta, íntegra y corresponsable en la Caja de la Vivienda Popular, tanto para público interno como externo
 4. Participación Ciudadana: Diseñar lineamientos metodológicos y/o herramientas de innovación que promuevan el relacionamiento bidireccional con la ciudadanía

5. Colaboración e Innovación Pública y Ciudadana: Promover la cooperación y el intercambio de experiencias y recomendaciones a través de alianzas con organismos internacionales, regionales, nacionales y locales para generar soluciones a retos de la Caja de la Vivienda Popular mediante la innovación pública
- Órganos de Control
 - Veeduría Distrital
 - i. LABCapital
 1. Desarrollar 3 componentes (innovación pública tecnología y fortalecimiento institucional) para mejorar el modelo de control y vigilancia con carácter preventivo en entidades del distrito
 - Corporación Pública Administrativa
 - Concejo de Bogotá
 - i. DemoLab Concejo Abierto
 1. Consolidar un Concejo más abierto, innovador y transparente, a través del desarrollo de herramientas, metodologías y nuevos espacios para que la ciudadanía incida y participe activamente en los asuntos distritales.
 2. Participación e Incidencia
 3. Aceleración a la Innovación
 4. Gestión del Conocimiento

Luego de este mapeo general, es posible recomendar un trabajo articulado con todas estas entidades que tienen laboratorios de innovación de trabajo en calle, que podrían incluir espacios determinados en los destinos turísticos priorizados. Asimismo, se ha identificado a LabCapital, de la Veeduría Distrital, como el aliado ideal para el reporte de acciones relacionadas con innovación pública a nivel Bogotá pues cuentan con el Índice de Innovación Pública, donde todas las entidades distritales reportan sus avances (consulta: <https://labcapital.veeduriadistrital.gov.co/indice-2023>).

Acciones: Plan de Trabajo 2025



Para adelantar el proceso de implementación de este plan, se propone un Plan de trabajo para 12 meses (en sus primeras fases, que luego se alargan para su ejecución, ajuste, seguimiento y evaluación) organizado en tres fases específicas, que incluyen actividades particulares y sus respectivas tareas para su implementación.

Es importante anotar que si bien esta propuesta intenta ser clara y determinada, es menester incluir una visión flexible y dinámica del mismo proceso; este depende de múltiples actores, así como de la gestión de recursos (en sus diferentes dimensiones) que pueden (posiblemente) implicar modificaciones y ajustes sobre la marcha. Asimismo, este Plan, que sigue las recomendaciones establecidas en las fuentes bibliográficas determinadas, es una invitación abierta a ser complementado, ajustado y, sobre todo, aumentado a partir de la experiencia del equipo DTI (aquí es fundamental incluir las visiones y experiencias del equipo en tanto gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad y gestión del conocimiento), así como sus recomendaciones frente a la articulación y disposición de los diferentes actores y grupos de valor establecidos en el proceso.

Fase 1: Preparación y Planificación

La primera fase se centrará en el desarrollo de esta primera versión del Plan, en un trabajo presencial en el territorio para la consolidación de las acciones. Se compone de tres acciones, sub-divididas en actividades específicas, con una duración de estimada de 3 meses para la Planificación y Preparación.

Actividad 1: Configuración Inicial (implementación durante el mes de junio 2025)

- Tarea 1.1: Identificar actores clave. Adicional a los grupos de valor ya identificados en la matriz de gobernanza del modelo, se puede considerar la inclusión de universidades con énfasis en turismo, centros de investigación, líderes comunitarios, grupos comunitarios, ONGs, prestadores de servicios turísticos, entidades distritales, viajeros y turistas. Es importante, para esta fase, lograr una identificación geoespacial determinada por la zona de influencia de los destinos turísticos priorizados-seleccionados para la implementación de este Plan.
- Tarea 1.2: Acuerdo para recibir asesoría con el laboratorio de innovación pública de Bogotá iBO y generación de articulación con los laboratorios de innovación priorizados de las entidades distritales.
- Tarea 1.3: Organizar un taller inicial para definir la visión y objetivos del plan. Este taller será construido, implementado y sistematizado por el equipo DTI con el apoyo, idealmente, de otros laboratorios de innovación pública ya identificados y con presencia en el territorio de implementación. Espacios de articulación y vinculación con los grupos de valor identificados y priorizados, para la identificación de dolores y potencialidades estratégicas.
- Tarea 1.4: Identificación de retos de innovación por parte del IDT, con el objetivo de definir las líneas de acción temáticas a trabajar. Esta identificación se llevará a cabo mediante el desarrollo de algunas de estas acciones: a) talleres, con diferentes áreas de la entidad; b) reuniones con directivos; c) encuestas con grupos de interés; d) análisis de datos internos, entre otros.

Se esperaría, como entregables que se establezcan como evidencia de cumplimiento de esta primera acción, documentos que recojan: **Mapa de actores, visión y objetivos del plan, informe de retos IDT y informes de articulación con unidades o áreas de innovación.**

Actividad 2: Diseño de Estrategia (implementación para el mes de julio 2025)

- Tarea 2.1: Desarrollar estrategias y metas centrales basadas en la participación comunitaria y la investigación social de campo teniendo como base los retos identificados. En esta tarea es fundamental lograr un acuerdo/compromiso con los actores locales y asegurar su participación (más allá de la consulta o la validación).
- Tarea 2.2: Formar equipos de trabajo con roles específicos divididos por los objetivos y metas acordadas en el Plan, identificando la participación no solo del equipo DTI, sino también de las comunidades, ciudadanías, entidades públicas y demás grupos de valor. Se podría explorar el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana, el monitoreo y la comunicación. Se debe buscar la generación de alianzas públicas y privadas para el co-diseño de pilotos de solución a los retos de innovación social turística identificados. La finalidad de esta tarea es la de contar con espacios de seguimiento, evaluación e iteración para el piloto de innovación a ser implementado.

- Tarea 2.3: Crear planes de evaluación y mitigación de riesgos según lo identificado por los grupos de valor en el territorio.

Entregables como evidencia de avance: **Documento de plan estratégico** que incluye el plan de evaluación y mitigación de riesgos, para validación interna.

Actividad 3: Movilización de Recursos, como requisito para el cumplimiento de la medición de SEGITTUR (implementación para el mes de agosto 2025)

- Tarea 3.1: Identificar y solicitar fuentes de financiación, que incluya recursos propios del IDT, recursos de participación local y de ciudad, recursos de cooperación, recursos en especie de aliados locales y nacionales y recursos provenientes de los grupos de valor identificados para el proyecto piloto.
- Tarea 3.2: Establecer alianzas con entidades distritales identificadas para desarrollo de actividades de innovación

Entregables como evidencia de avance: **Plan de movilización de recursos**, documento de alianzas con las entidades distritales identificadas para la co-creación del piloto.

Fase 2: Proyectos Piloto y Fortalecimiento de Capacidades

La segunda fase del plan de trabajo se enfoca en el diseño de un piloto de trabajo que involucre los dos componentes establecidos para este Plan de Innovación (solución de problemáticas y desarrollo de capacidades para el emprendimiento). Es necesario, además, fortalecer sobre la marcha las capacidades de los grupos de valor (sobre todo comunitarios) que hacen parte del proyecto piloto, esto para generar un proceso de diálogo y transferencia de conocimientos y habilidades que permitan el desarrollo autónomo y sostenido de los grupos de valor. Esta fase tendría una duración de 4 meses, idealmente.

Actividad 4: Diseño de Piloto (implementación para el mes de septiembre 2025)

- Tarea 4.1: Desarrollar proyectos piloto a pequeña escala dirigidos a objetivos clave identificados y acordados en la fase 1. Esta tarea requerirá de la construcción de un modelo de proyecto para la implementación y seguimiento específico, según las particularidades del proyecto de innovación definido.
- Tarea 4.2: Socialización a líderes locales, prestadores turísticos y demás grupos de valor locales específicos, de los procesos a realizar
- Tarea 4.3: Finalizar los KPIs (Indicadores Clave de Desempeño) para evaluar a los pilotos. Pueden plantearse otros modelos de seguimiento diferente a los KPI si se considera pertinente.

Entregables como evidencia de avance: **Documento general del diseño, implementación y evaluación del piloto**, registros de asistencia de socialización con grupos de valor locales especialmente (Informes o actas)

Actividad 5: Implementación Piloto (implementación para el mes de octubre y noviembre 2025)

- Tarea 5.1: Lanzar proyecto piloto en comunidades seleccionadas, según la priorización establecida para la selección de destino turístico identificado. Sería ideal realizar un evento de lanzamiento en el territorio, con la participación del director del IDT, Subdirectora SIGTI, y los líderes de las diferentes entidades involucradas en el proyecto piloto
- Tarea 5.2: Documentar el progreso a través de visitas de campo y recopilación de datos, de acuerdo a lo establecido alineado al proceso metodológico planteado en el marco de la gestión del conocimiento.
- Tarea 5.3: Desarrollar y aplicar prototipos relacionados con el problema y ajustar estrategias según sea necesario, siguiendo un proceso de iteración constante para aprender sobre la marcha (fallar rápido para ajustar y evitar afectaciones graves al presupuesto y cronograma del proyecto piloto)

Entregables como evidencia de avance: **Informes mensuales del piloto**

Actividad 6: Evaluación y Escalamiento (implementación para los meses de noviembre y diciembre 2025)

- Tarea 6.1: Analizar los resultados de los pilotos en función de los KPI.
- Tarea 6.2: Realizar grupos focales y encuestas en el territorio para recopilar comentarios de la comunidad.
- Tarea 6.3: Adelantar un proceso de gestión del conocimiento para identificar buenas prácticas y lecciones aprendidas en la implementación del piloto.
- Tarea 6.4: Diseñar posibles modelos de escalamiento los elementos ajustados y mejorados del piloto, que se consideren exitosos, a destinos turísticos adicionales ya priorizados.

Entregables como evidencia de avance: **Informes de evaluación** y modelos de escalamiento.

Fase 3: Implementación Completa e Integración

La tercera fase de este plan de trabajo se centra en el proceso de escalamiento, si se ha logrado surtir adecuadamente la implementación del piloto y su respectiva estrategia de gestión del conocimiento, para abarcar mayor territorio (esto según los destinos turísticos priorizados y los recursos asignados para la implementación del Plan de Innovación Social) y replicar las estrategias evaluadas, ajustadas y mejoradas. Esta fase tendría una duración de hasta seis meses. (Los tiempos podrían cambiar teniendo en cuenta ley de garantías en el marco de contratación en momentos de elecciones de mandatarios locales o nacionales)

Actividad 7: Implementación Integral (implementación para los meses de enero a junio 2026)

- Tarea 7.1: Implementar proyectos a escala en los destinos turísticos priorizados, según la disponibilidad presupuestal. Sería ideal lograr acuerdos con otras entidades públicas y privadas que puedan tomar los aprendizajes del proyecto piloto y replicarlo (con sus recursos) en sus zonas de influencia. Para esto, sería ideal contar con un manual de escalamiento de la experiencia de innovación que incluya el paso-a-paso de la implementación.
- Tarea 7.2: Lanzar campañas de sensibilización pública (redes sociales, talleres, eventos de IDT y la Alcaldía) para socializar el proyecto y compartir la experiencia.

Entregables como evidencia de avance: Lista de verificación de lanzamiento del proyecto, materiales promocionales y **manual de réplica de la experiencia de innovación**.

Actividad 8: Monitoreo y Adaptación (implementación para los meses de junio y julio 2026)

- Tarea 8.1: Establecer mecanismos de monitoreo y seguimiento regulares teniendo en cuenta lineamientos de gestión del conocimiento (informes de progreso mensuales, verificaciones de campo).
- Tarea 8.2: Adaptar las estrategias teniendo en cuenta la información recogida en campo y feedback por parte de los usuarios

Entregables como evidencia de avance: **Informes de monitoreo**, documentos de **estrategia actualizados**.

Actividad 9: Sostenibilidad y Transferencia (implementación para los meses de junio y julio 2026)

- Tarea 9.1: Capacitar a organizaciones y grupos de valor relacionados con la temática, sobre temas de innovación y sostenibilidad de la innovación
- Tarea 9.2: Definir la estructura de gobernanza del proyecto con los grupos de valor
- Tarea 9.3: Celebrar los logros con un evento público y compartir un informe final, idealmente en la jornada de presentación de resultados del Instituto.

Entregables como evidencia de avance: Informe sobre capacitación, **Ruta de sostenibilidad y transferencia, informe final**.

Finalmente, y siguiendo las recomendaciones identificadas, es fundamental que el plan de innovación pueda ser flexible, es decir que se pueda reaccionar rápidamente a retrasos, dificultades y ajustes; para esto es clave que en el cronograma de 2025 se incluyan evaluaciones periódicas para medir el avance y el impacto social, económico y ambiental del proyecto, que se sustente continuamente en la participación comunitaria, es decir que los comentarios de la comunidad guíen las decisiones en cada etapa; y que promueva la integración con las políticas, programas y proyectos del IDT, de la Alcaldía y, ojalá, de la nación para alcanzar un mayor nivel de impacto y relevancia. Idealmente, responder a las metas planteadas en el Plan Distrital de Desarrollo **Bogotá Camina Segura 2024-2027**.

Bibliografía

- Alcaldía Mayor de Bogotá. Política Pública Distrital de Turismo “Bogotá Destino Turístico Sostenible, Inteligente, Responsable e Incluyente” 2023-2033
- Mulgan, G., Tucker, S., Ali, R., & Sanders, B. (2007). Social Innovation: What It Is, Why It Matters, and How It Can Be Accelerated. Consultado en:
https://www.researchgate.net/publication/277873357_Social_Innovation_What_It_Is_Why_It_Matters_and_How_It_Can_Be_Accelerated
- Nicholls, A., Simon, J., & Gabriel, M. (2015). New Frontiers in Social Innovation Research. Consultado en:
<https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/27885/1/1002117.pdf>
- UNDP. (2020). Toolkit for Social Innovation in Governance. Consultado en:
https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-10/Toolkit%20_07_11_2021.pdf



Bogotá

Destino Turístico Inteligente



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO

