

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN JERAC

Nombre de la experiencia: Belén, una estrella que brilla en el centro

Fecha de visita: Jueves 18 de diciembre de 2025

El presente documento tiene como objetivo consolidar las observaciones y recomendaciones derivadas de la visita técnica realizada a la experiencia “Belén, una estrella que brilla en el centro”, con el fin de fortalecer su propuesta de valor, mejorar su operación y facilitar su consolidación como producto turístico cultural y comunitario viable para públicos institucionales y comerciales. La actividad registró una asistencia total de 8 personas. Entre los participantes se destacó la presencia de Diana Romero, representante de la agencia *Enjoy Travels Colombia Birding and Cycling Tours*, garantizando así la participación de agencias requerida en el *fam trip*.

1. Gestión del tiempo y cronograma

Se identificó una discrepancia significativa entre la duración del recorrido y la experiencia percibida por el visitante.

- **Duración real:** Aproximadamente 3 horas.
- **Duración recomendada:** Entre 1 a 2 horas.

Observaciones

- El tiempo se extiende principalmente por:
 - Sobreexplicación en cada parada.
 - Relatos personales extensos (familiares y biográficos).
 - Falta de control del cierre de los puntos.
- El exceso de tiempo genera cansancio, desconexión del grupo y pérdida de interés, incluso en públicos profesionales.

Recomendación

- Rediseñar el cronograma del recorrido, definiendo:
 - Tiempo máximo por parada.
 - Momentos claros de transición.
 - Un cierre puntual y contenido.
- Priorizar calidad narrativa sobre cantidad de información.

2. Concepto de la experiencia y narrativa

Observación principal

No se identifica con claridad un **concepto rector único** que articule el recorrido.

Durante la experiencia se abordan múltiples ejes:

- Homenaje a “los que ya no están”.
- Historia familiar.
- Memoria barrial.
- Conflicto y violencia.
- Tradiciones culinarias.
- Arte urbano y grafiti.
- Historia política (Gaitán, próceres).
- Arquitectura y urbanismo.

Estos temas, aunque valiosos, **no están organizados dentro de una narrativa progresiva**, lo que dificulta que el visitante comprenda cuál es la historia central que está recorriendo.

Recomendación:

- Definir un solo eje narrativo principal (ej. memoria barrial y resistencia del territorio).
- Alinear cada parada a ese eje.
- Evitar la dispersión temática y el exceso de relato personal.

3. Gestión operativa y registro de participantes

- No existe un sistema claro y profesional para el registro de participantes.
- Se solicitaron datos sensibles (dirección, información personal) sin justificación clara.
- La información solicitada fue cambiando, generando confusión.

Recomendaciones

- Implementar un formulario digital único (link oficial).

- Solicitar únicamente información necesaria:
 - o Nombre
 - o Documento
 - o Contacto
 - o EPS
 - o Restricciones alimentarias
- Diseñar una pieza gráfica clara con:
 - o Fecha
 - o Hora
 - o Punto de encuentro
 - o Descripción breve de la experiencia

4. Conducción del grupo y rol de los actores

Observaciones

- La guía principal (Ivonne) demuestra buen manejo del público y conocimiento del territorio.
- La figura de la “sabadóra” (Ruth) interrumpe constantemente, extiende los tiempos y desvía la narrativa.
- Se presentan comentarios políticos y expresiones informales que no corresponden al contexto turístico.

Recomendaciones

- Definir roles claros:
 - o Quién guía.
 - o Quién complementa.
 - o Cuándo y cuánto habla cada persona.
- Establecer un guión mínimo para actores comunitarios:
 - o Quién soy.
 - o Qué hago.

- o Por qué soy importante en el barrio.

5. Contenido patrimonial, memoria y arquitectura

Observaciones

- El contenido histórico y arquitectónico es valioso, pero se presenta de forma dispersa.
- La información técnica resulta extensa y poco eficaz para el visitante promedio.

Recomendación

- Introducir desde el inicio una explicación breve:
 - o Tipos de arquitectura que se verán.
 - o Qué observar en cada una.
- Durante el recorrido:
 - o Mostrar un ejemplo por tipo.
 - o Reforzar sin sobrecargar de información.

6. Espacios visitados y experiencia final

Casa B

- Alto valor social y comunitario.
- Baja preparación para recibir turistas:
 - o Ruido excesivo.
 - o Niños corriendo.
 - o Falta de control del espacio.

Degustaciones / onces

- No se comunica previamente qué incluyen.
- Presentación básica (vasos infantiles, porciones pequeñas).
- Genera una percepción baja de valor frente al precio.

Recomendaciones

- Evaluar un espacio alternativo de cierre:
 - o Café comunitario o cultural.
 - o Lugar con mejor ambientación y presentación.
- Elevar el estándar de la experiencia final para cerrar con impacto positivo.

7. Relación valor – precio

Precio estimado: \$160.000 – \$168.000 COP

Observación

El visitante no percibe una correspondencia clara entre:

- Precio
- Duración
- Calidad de la experiencia
- Degustaciones ofrecidas

Recomendación

- Reducir duración.
- Mejorar la calidad del cierre.
- Elevar la curaduría general.
- Clarificar qué se ofrece y por qué vale ese precio.

8. Fortalezas y propuesta de valor

A pesar de las oportunidades de mejora, la experiencia presenta fortalezas claras:

- Capital humano comprometido.
- Memoria viva del territorio.
- Vocación comunitaria genuina.
- Buen manejo básico del grupo.
- Cuidado por no dejar a nadie rezagado.

- Intención clara de resignificar el barrio.

Estas fortalezas constituyen una base sólida para el desarrollo del producto.

Conclusión

La experiencia **“Belén, una estrella que brilla en el centro”** parte de una intención muy valiosa: contar la historia del barrio desde la memoria, las personas y los procesos que lo han construido. Se percibe un fuerte compromiso con el territorio, cariño por la comunidad y una voluntad genuina de mostrar el barrio desde una mirada distinta a la estigmatización.

El recorrido tiene historias potentes, personas con conocimiento y una base comunitaria real. Sin embargo, en su forma actual, la experiencia presenta dificultades que afectan la vivencia del visitante. La falta de un concepto claro que guíe todo el recorrido, la extensión excesiva del tiempo, la mezcla de muchos temas sin un hilo conductor y el énfasis constante en relatos personales generan cansancio y hacen que el mensaje principal se diluya.

Más que falta de contenido, el principal reto está en **ordenar, seleccionar y priorizar** lo que se quiere contar. Al definir con claridad de qué trata la experiencia, reducir la duración, mejorar la organización del relato y cuidar mejor los momentos de cierre y degustación, el recorrido puede volverse mucho más atractivo, comprensible y memorable.

Con estos ajustes, la experiencia tiene un alto potencial para consolidarse como un recorrido cultural y comunitario sólido, capaz de conectar emocionalmente con los visitantes, generar conciencia sobre el territorio y, al mismo tiempo, convertirse en una propuesta viable para aliados, agencias y públicos interesados en el turismo cultural del centro de la ciudad.