

INFORME CONSOLIDADO DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN (FAM TRIPS) Y RECOMENDACIONES DE IMPLEMENTACIÓN

1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

El presente informe consolida los resultados de los ejercicios de validación en campo (*Fam Trips*) realizados entre el **13 y el 20 de diciembre de 2025**. El objetivo fue evaluar la operatividad, seguridad, narrativa y potencial comercial de las iniciativas seleccionadas, contando con la participación de agencias de viajes aliadas (B2B) para garantizar una retroalimentación del mercado real.

La evaluación se realizó mediante la aplicación de:

1. **Fichas de Caracterización de Atractivos y Experiencias Turísticas (IDT):** Verificación de infraestructura, accesibilidad y producto.
2. **Matrices de Retroalimentación:** Análisis cualitativo de la experiencia del visitante.
3. **Fichas de Comercialización:** Validación de la estructura de ventas y tarifarios.

2. DESARROLLO DE LOS RECORRIDOS Y RECOMENDACIONES TÉCNICAS

A continuación, se detalla el análisis individual de cada iniciativa:

2.1. INICIATIVA: TOURBAY - TWENTY ONE

- **Nombre de la Experiencia:** El Cerro de la Cruz y las Ruinas de La Ermita.
- **Fecha de ejecución:** Sábado, 13 de diciembre de 2025.
- **Participación Gremial:** Agencia *Eco Hills*.

Principales Hallazgos:

- **Gestión del Tiempo:** Se identificó una discrepancia crítica. La actividad finaliza después del atardecer (aprox. 6:00 p.m.), lo que hace inviable descender y terminar a la hora prometida inicialmente sin riesgos de seguridad.
- **Nivel de Dificultad:** La clasificación actual "baja-media" es incorrecta. Debido a la inclinación del terreno y el factor climático, la dificultad técnica real es "Media-Alta".
- **Logística de Transporte:** No se cuenta con transporte de retorno garantizado, lo cual es crítico en la zona en horario nocturno.
- **Seguridad:** El descenso se realiza con visibilidad nula y no se exigió equipo de iluminación a los asistentes.

Recomendaciones de Implementación:

1. **Ajuste de Ficha Técnica:** Recategorizar la dificultad a **Nivel 4 (Media-Alta)** y especificar el requerimiento físico para filtrar el público objetivo.
2. **Protocolo de Seguridad Nocturna:** Es obligatorio implementar el uso de linternas (frontales o de mano) para el descenso y contar con un stock de emergencia.
3. **Logística de Retorno:** Establecer una alianza de transporte o aclarar explícitamente en la comercialización que el retorno no está incluido, gestionando opciones seguras para el turista.

4. **Gestión del Riesgo y Emergencias:** Se requiere la elaboración de un plan de emergencias debidamente estructurado y por escrito. Este debe incluir protocolos claros para su socialización con los colaboradores, la programación de simulacros periódicos y la entrega de información de seguridad oportuna a los turistas antes del ascenso.

2.2. INICIATIVA: MESTIZO TOURS

- **Nombre de la Experiencia:** Entre Vivos y Muertos.
- **Fecha de ejecución:** martes, 16 de diciembre de 2025.
- **Participación Gremial:** Agencias *Acaima Aventura Salvaje* y *Eco Hills*.

Principales Hallazgos:

- **Narrativa y Guion:** El guía principal presentó dificultades comunicativas (olvidos, exceso de datos sin jerarquía), lo que generó desconexión del grupo.
- **Logística de Transporte:** El traslado entre la Plaza de Paloquemao y el Cementerio Central se realizó mediante aplicaciones móviles (Uber) solicitadas en el momento, lo cual proyecta improvisación y riesgos de seguridad.
- **Seguridad Operativa:** Se evidenció separación del grupo en zonas sensibles y manejo inadecuado de situaciones como tráfico de fauna silvestre en el espacio público.
- **Estado Documental: HALLAZGO CRÍTICO.** La iniciativa no ha entregado la **Ficha Comercial** a la fecha de este informe, incumpliendo con los requisitos para el cierre del proceso.

Recomendaciones de Implementación:

1. **Estructuración del Guion:** Estandarizar el discurso, priorizando historias clave y reduciendo la carga de datos técnicos para mejorar la fluidez.
2. **Transporte Formal:** Definir un proveedor de transporte privado para los traslados largos entre atractivos, eliminando el uso de plataformas no reguladas para turismo.
3. **Roles Operativos:** Asignar un "guía rastrillo" o de cierre para evitar que los participantes se rezaguen en zonas de alta congestión.

2.3. INICIATIVA: CIRCUITO MACARENAZO

- **Nombre de la Experiencia:** Circuito Latitud Centro.
- **Fecha de ejecución:** Miércoles, 17 de diciembre de 2025.
- **Participación Gremial:** Agencias *Eco Hills* y *GK Travel Descubre Colombia*.

Principales Hallazgos:

- **Coherencia Territorial:** Se presentaron contradicciones entre el guía y los organizadores sobre los límites barriales (Perseverancia vs. Macarena), confundiendo a los asistentes.
- **Gestión Institucional:** Hubo retrasos y problemas de ingreso en el Museo Nacional por falta de articulación previa con el personal de seguridad y taquilla.
- **Seguridad Vial:** El cruce hacia la Plaza de La Perseverancia se realizó en una vía de alto flujo sin semáforo y sin protocolo de seguridad.

Recomendaciones de Implementación:

1. **Unificación Narrativa:** Realizar mesas de trabajo para definir un guion único sobre los límites y la historia territorial que maneje todo el equipo.
2. **Protocolos de Gestión del Riesgo:** Diseñar procedimientos claros para cruces viales peligrosos y planes de contingencia ante condiciones climáticas adversas (lluvia).
3. **Formalización de alianzas:** Gestionar permisos formales y por escrito con el Museo Nacional para garantizar el flujo operativo del grupo.

2.4. INICIATIVA: JERAC

- **Nombre de la Experiencia:** Belén, una estrella que brilla en el centro.
- **Fecha de ejecución:** Jueves, 18 de diciembre de 2025.
- **Participación Gremial:** Agencia *Enjoy Travels Colombia Birding and Cycling Tours*.

Principales Hallazgos:

- **Duración Excesiva:** El recorrido duró 3 horas, excediendo el tiempo recomendado (1-2 horas) debido a la sobre explicación y relatos personales extensos que dispersan la atención.
- **Dispersión Narrativa:** No existe un hilo conductor claro. Se mezclan temas familiares, históricos, arquitectónicos y de conflicto sin una estructura jerárquica.
- **Manejo de Actores:** La intervención de actores comunitarios ("la sabadora") interrumpió constantemente a la guía principal, desordenando la logística.
- **Presentación del Producto:** Las degustaciones y el cierre en "Casa B" carecieron de una presentación estándar adecuada para turismo (ruido, menaje infantil).

Recomendaciones de Implementación:

1. **Rediseño del Cronograma:** Acotar el recorrido a máximo 2 horas, eliminando paradas redundantes y controlando los tiempos de intervención.
2. **Curaduría de Contenido:** Definir un solo eje temático (ej. "Memoria y Resistencia") y alinear todas las historias a este concepto.
3. **Roles Claros:** Establecer un guión donde las intervenciones de la comunidad estén claras y no compitan con la guianza principal.

2.5. INICIATIVA: FONDOTUR

- **Nombre de la Experiencia:** Letras al Vapor.
- **Fecha de ejecución:** Sábado, 20 de diciembre de 2025.
- **Participación Gremial:** Agencias *GK Travel*, *Natural Tribe Colombia* y *Global*.

Principales Hallazgos:

- **Ejecución de Contingencia:** Debido a la imposibilidad de ingreso a la Estación de la Sabana, se ejecutó un "Plan B". El análisis corresponde a esta ruta alterna.
- **Inconsistencia Temática:** La promesa de valor centrada en Gabriel García Márquez se diluyó durante el recorrido, perdiendo coherencia narrativa.
- **Improvisación Logística:** Se evidenciaron tiempos muertos y falta de cálculo en la duración de las intervenciones artísticas.
- **Etiqueta:** Se presentaron comentarios por parte de la guía asumiendo el origen de los turistas, lo cual contraviene los protocolos de etiqueta turística profesional.

Recomendaciones de Implementación:

1. **Guion Minuto a Minuto:** Desarrollar un libreto técnico estricto para evitar la improvisación y asegurar el ritmo de la experiencia. Se hace necesario el fortalecimiento del Guion, se identifica como aspecto crítico la necesidad de adherirse estrictamente al guion estructurado. Durante el ejercicio se evidenció que el hilo narrativo se pierde con facilidad, dando paso a momentos de improvisación que afectan el manejo del tiempo y limitan la capacidad de generar emoción en los turistas, resultando en una experiencia percibida como plana.
2. **Capacitación en Habilidades Blandas:** Reforzar la formación en atención al cliente y sensibilidad cultural para evitar juicios de valor sobre los visitantes.
3. **Coherencia de Producto:** Asegurar que la temática literaria se mantenga vigente en todos los puntos de contacto del recorrido.

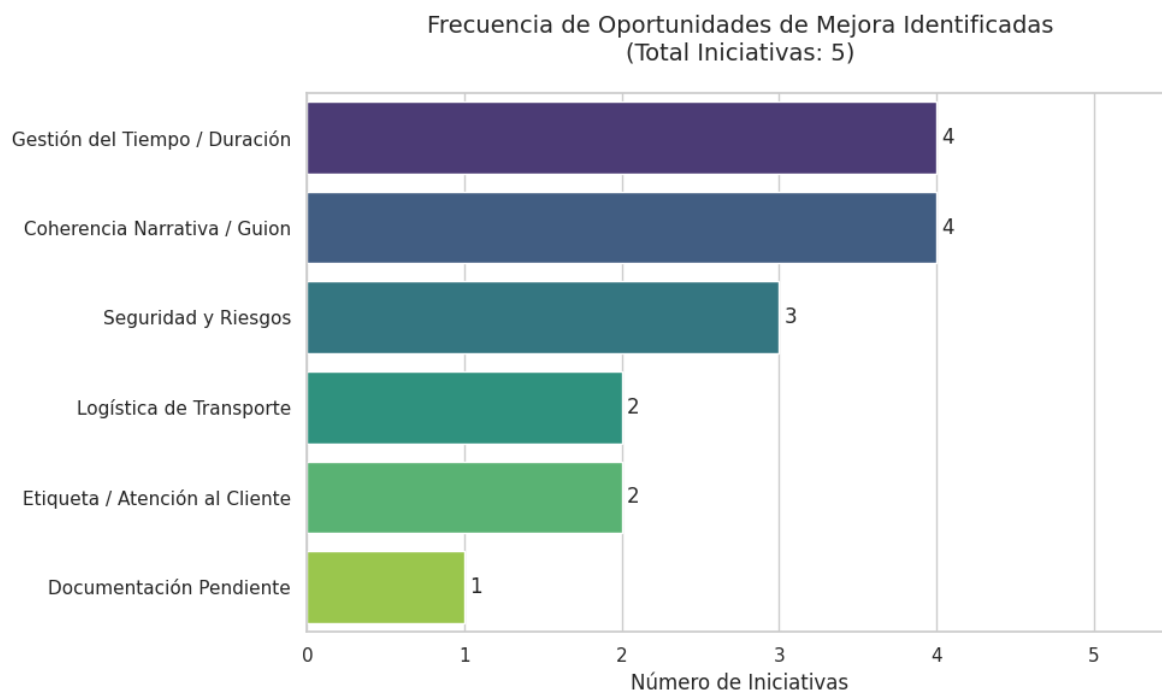
3. ESTADO DE DOCUMENTACIÓN Y CIERRE

Como resultado del acompañamiento técnico, se consolida el siguiente estado documental para el Producto No. 4:

1. **Fichas Técnicas Entregadas:** Las iniciativas **Tourbay, Circuito Macarenazo, JERAC y FONDOTUR** han entregado satisfactoriamente sus Fichas Comerciales, incorporando las observaciones realizadas. Y se realizan las Fichas técnicas de experiencias turísticas.
2. **Incumplimiento Documental:** Se reporta que la iniciativa **Mestizo Tours** no ha remitido la **Ficha Comercial** final. Se deja constancia de que la entrega de este documento es un compromiso adquirido por la iniciativa y un requisito indispensable para la autorización del desembolso del pago final **por parte del operador (Cultura T) a dicha iniciativa.**
3. **Soportes Administrativos:** Se anexa a este informe la carpeta digital con:
 - Listados de asistencia firmados.
 - Registro fotográfico de los 5 recorridos.
 - RUT y certificaciones bancarias para gestión de pagos.

3. CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES

Después de realizar los cinco viajes de familiarización, hemos podido ver el estado real de cada iniciativa. Aunque todas tienen un gran valor humano y cultural, hay temas operativos que se deben corregir urgentemente para poder venderlas a agencias de viajes de manera profesional.



3.1. Estado General de las Iniciativas

La mayoría de las experiencias tienen un **gran potencial**, pero aún les falta organización para funcionar como un producto turístico terminado.

- **Lo bueno:** La autenticidad. Se nota el interés y apropiación por el territorio y la conexión con la comunidad, especialmente en *JERAC* y *Tourbay Twenty- One*. También destacan las experiencias visuales y gastronómicas de *Mestizo Tours* y *Circuito Macarenazo*.
- **Por mejorar:** Orden, las agencias necesitan certeza: que el tour empiece y termine a la hora prometida y que se cumpla lo que se ofrece. Hoy, esa garantía no es total, pues algunas iniciativas no habían operado y hasta ahora requiere de planes pilotos

3.2. Manejo del Tiempo y de la Historia

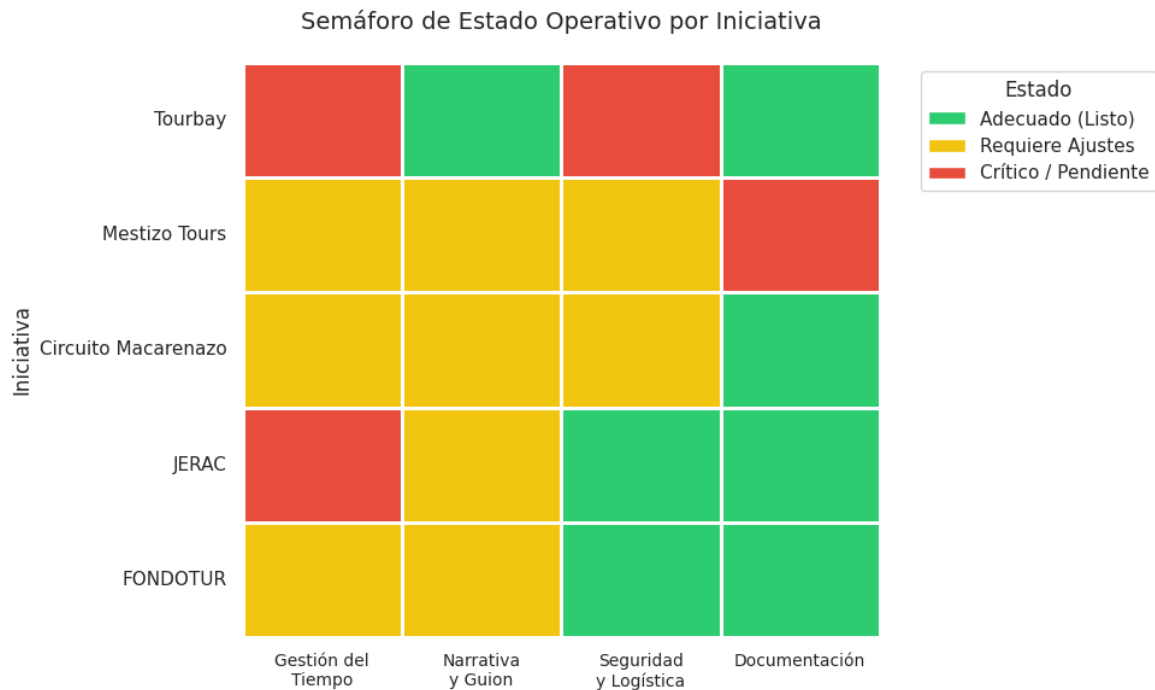
Un problema común en casi todas las iniciativas (*JERAC*, *Fondotur*, *Mestizo Tours*, *Tourbay*) es que **los recorridos se alargan demasiado** o la información es confusa.

- **Historias muy largas:** En casos como *JERAC* y *Mestizo Tours*, los guías dan demasiada información o se desvían con anécdotas personales. Esto cansa al visitante y hace que el recorrido dure mucho más de lo planeado.
- **Mensajes confusos:** En *Fondotur* y *Circuito Macarenazo*, a veces se pierde el hilo conductor (ya sea sobre Gabo o sobre los límites del barrio), lo que confunde al turista.
- **Recomendación:** Hay que ser más concretos. No es necesario contarlo todo, sino contar lo mejor y hacerlo bien. Es vital respetar los horarios para no agotar a la gente.

3.3. Seguridad y Logística

Para trabajar con turismo formal, no se puede improvisar. La seguridad y el transporte deben estar resueltos desde antes de salir:

- **Transporte:** No se puede depender de pedir un Uber en el momento (*Mestizo Tours*) o dejar a la gente sin transporte de regreso en una zona difícil (*Tourbay Twenty One*). Eso genera desconfianza y riesgo.
- **Prevención:** Temas como bajar un cerro a oscuras sin linternas (*Tourbay Twenty One*) o cruzar avenidas peligrosas sin cuidado (*Circuito Macarenazo*) son alertas graves.
- **Recomendación:** Se debe contratar transporte formal y asegurar que los guías tengan herramientas (linternas, distintivos) y protocolos claros para cuidar al grupo.

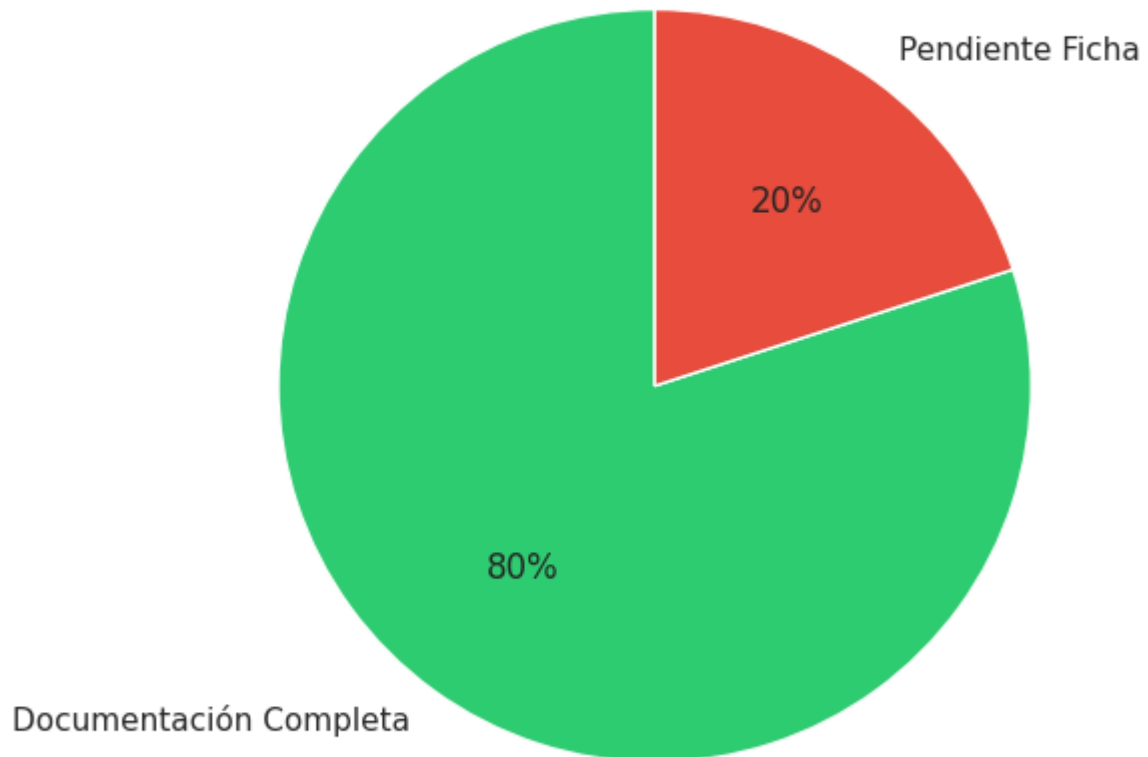


3.4. Estado de la Documentación (Caso Mestizo Tours)

Gracias a este proceso, cuatro de las cinco iniciativas (*Tourbay Twenty One*, *Circuito Macarenazo*, *JERAC*, *FONDOTUR*) ya tienen los requisitos y fue posible culminar el proceso en regla y tener sus fichas listas.

- **Alerta Importante:** Debemos dejar constancia de que **Mestizo Tours NO ha enviado la Ficha Comercial** a la fecha de este informe. Este documento es un compromiso obligatorio. Sin él, no se puede autorizar el pago final **por parte del operador (Cultura T) a dicha iniciativa**, ya que es parte esencial del compromiso adquirido.

Estado de Cumplimiento Documental



Conclusión General: Los cinco ejercicios de familiarización demostraron que las iniciativas poseen un alto valor cultural y comunitario con potencial de mercado. Sin embargo, para su comercialización efectiva B2B, es imperativo implementar los ajustes de **estandarización de tiempos, profesionalización de guiones y formalización de protocolos de seguridad** detallados en este informe, además de mejorar la atención y calidad de las paradas y narrativa