

---

## Secretaría de Turismo y Cultura de la Municipalidad de Colón

*Abril 2020 a febrero 2021*

---

- Finalizada la temporada estival 2019/2020 donde los resultados estadísticos mostraban más de medio millón de pernoctes (plazas ocupadas en la ciudad) y a pocos días de esa realidad, el Decreto Nacional de Aislamiento Social Preventivo Obligatorio del 20 de marzo 2020 paralizó la actividad principal de la ciudad-el turismo- siendo esto el mayor de los impactos en la historia del Destino Colón, con la afectación económica evaluada claramente en la encuesta Crisis Económica-Covid19- realizada por gestión de la Secretaría de Turismo con resultados que dejan sin discusión que nuestra **ciudad ha sido la más afectada en el contexto provincial dada su matriz socio-económica vinculada al turismo, la recreación, los viajes, justamente actividades expresamente prohibidas durante el ASPO.**
- En los primeros meses de la crisis sanitario-turística dada por la pandemia Covid19, los equipos de trabajo de la Secretaría de Turismo y Cultura continuaron trabajando en forma virtual acompañando hacia adentro (equipos) y hacia afuera (prestadores locales y turistas)
  - a) **Capacitaciones virtuales** internas de todo el personal donde se analizaron situaciones y nuevos escenarios posibles en la crisis turística mundial
  - b) Se Facilitaron informaciones y ayudas para **la gestión de créditos destinados a la actividad Turística en las Líneas Especiales de Créditos para el sector turístico implementadas por el Gobierno Nacional y CFI**
  - c) Asesoramientos sobre las distintas ofertas de Capacitación Virtual de Turismo y Organización de Foros de trabajo con los sectores de la actividad privada y representantes de los trabajadores del sector turístico local
  - d) Programas de Comunicación directa con los turistas que han visitado o son clientes de la ciudad vía online, donde se implementa la figura del Asistente turístico Virtual para mantener el vínculo Destino-Turista
- Desde Colón se alentó y convocó a un encuentro virtual- en principio- de **LA MICROREGIÓN TURÍSTICA "TIERRA DE PALMARES"** para Gestionar y prepararnos para un posible nuevo escenario turístico dado por la crisis sanitaria turística.. En este foro del mes de Mayo Intendentes y referentes de turismo, concejales, instituciones y empresas de la actividad turística, gremios, profesionales, de todo el Dpto Colón afirmamos la importancia de este espacio de trabajo departamental; analizando el contexto COVID 19 en cada una de las comunas **y la decisión política de la integración como valor imprescindible como sostén actual y potenciación hacia un nuevo futuro.**
- Con las primeras re-aperturas de actividades comerciales se implementó **el PLAN DE COMUNIDAD RESPONSABLE** desarrollado desde la Secretaría de Turismo local, acompañando a los prestadores con uno de los programas denominado **Destino Seguro y Saludable**, sosteniendo el compromiso que demandó el proceso de Emergencia Sanitaria Covid-19 en las primeras fases de reaperturas de servicios

Comerciales, y en sinergia con las instituciones de servicios y comerciales, acompañando a más de 250 comercios colonenses y sus consumidores en esas primeras reactivaciones de sus negocios.

- La actividad gastronómica fue una de las primeras en tener la posibilidad de reapertura bajo Protocolos Sanitarios Turísticos, tanto para sus trabajadores, clientes, y prestación de los servicios, estando nuevamente presentes con los **Asistentes Turísticos** dependientes de la Secretaria de Turismo, **en acompañar, colaborar, sugerir, y mostrar la importancia de sostener procesos como Destino Confiable. Con seguimientos constantes se lograron sostener dichas actividades con modalidades reducidas en un inicio, y bajo los protocolos del Ministerio de Turismo y Deportes de Nación.**
- Paralelamente a la actividad local de la Secretaria se dio continuidad **al Foro de Gestión Turística Departamental en la Microrregión de** Tierra de Palmares siendo eje la preparación de Plan Comunicacional conjunto de productos y servicios para preparar la reapertura turística.
- La **capacitación de informantes y prestadores** se profundizó en la visualización de las posibilidades de nuevas aperturas y una temporada estival que podía darse, por lo cual se definió formar parte del programa Educativo “Servicios Turísticos Seguros” a través de la Red Federal de Turismo como así también de todas las capacitaciones facilitadas desde Mintur Nación y Sector Entre Ríos
- Actualización de los sistemas de información al prestador y al turista, en el nuevo contexto con todas las herramientas digitales posibles, iniciando un proceso que demanda una actualización constante y modernización adecuada. **INFORMACIÓN TURISTICA ON-LINE-MENOS PAPEL + CUIDADO DEL AMBIENTE** proceso ya iniciado la temporada estival anterior-incluso sin situación de pandemia.-
- Con la reactivación posible para la temporada estival, se desarrolló desde el mes de agosto el **PROGRAMA COMUNIDAD RESPONSABLE. Un programa de concientización, capacitación, y desarrollo de marca de Calidad Sanitario-Turística** socializado con los distintos sectores de servicios, incluyendo desde su aprobación la concientización interna/externa, la formación para las aplicaciones de los protocolos en prestaciones de servicios, el acuerdo de sistemas de control y auditorias locales, y la obtención por parte de más de 600 empresas turísticas del **Sello de Seguridad Sanitaria Turística como distinción local de Destino. Siendo Colón la única ciudad de la provincia que lo llevó adelante.**
- A partir del 7 de setiembre, se puso en funcionamiento el nuevo **Consejo Asesor de Turismo –COATUR-** creado por Ordenanza 15/2020 promulgada por Decreto 260/2020 con participación amplia de todos los sectores relacionados al turismo, desde lo educativo, empresarial, gremial, legislativo y ejecutivo con quienes hemos avanzado y **A SEIS MESES del inicio formal de las actividades del Consejo Asesor de Turismo -Coatur- el 7 de setiembre 2020- hemos concretado 12 encuentros plenarios, y 6 extraordinarios, tratándose una amplia diversidad de temas donde hubo ocho (8) proyectos concretos y treinta y dos (32) temas de coyuntura.**

Los **temas de coyuntura** estuvieron relacionados -en el contexto pandemia- a decisiones conjuntas referentes a la situación de la crisis sanitario-turística; los espacios de diálogos con el Área de Salud Pública; pedidos de reaperturas turísticas graduales y capacidades de carga de la ciudad; a la preparación de la apertura turística y finalmente al desarrollo de la

propia temporada estival con diversos encuentros que ameritaron consensos y alineamientos que facilitarían avances en la nueva modalidad turística.

### Los proyectos ingresados en la Mesa Coatur en estos primeros seis meses de funcionamiento

- 1) **Plan de la costa en el nuevo escenario.** Funcionarios e integrantes del Coatur llevaron adelante la implementación de un documento “Protocolo Uso Costero con zona de playas” realizando la primera prueba piloto de dichos protocolos para Playas de Río dentro de la Provincia de Entre Ríos y la segunda ciudad dentro del contexto nacional. **CONCRETADO.**
  - 2) **Protocolo sanitario para cabañas y modalidad Extra hotelera.** Imprescindible para nuestra localidad y que no se encontraba en principio disponible para su debate y condiciones para las rehabilitaciones de la modalidad ni en provincia ni en Nación. **CONCRETADO**
  - 3) **Programa de concientización ante nuevo escenario.** **ACORDADOS** y realizados desde distintos sectores tanto público como privados.
  - 4) **Proyecto Educativo-Turístico-Laboral Escuela de oficios Turísticos y Proyección Hotel Escuela en Colón.** En ANALISIS en **Mesa de Trabajo** Coatur
  - 5) **Proyectando Futuro. Debate del Perfil de Turista** para Colón y la oportunidad de re-definirnos como Destino que se encuentra en Análisis **Mesa de Trabajo** Coatur.
  - 6) **Programas para la Comercialización Turística** post temporada estival en proceso de trabajo público-privado en Mesa del Consejo Asesor.
- **EL CONSEJO ASESOR DE TURISMO durante estos seis meses**, canalizó además temas del sector que requerían **gestión prioritaria y adecuada en una realidad dinámica y por muchos momentos incierta:** aforos y pedidos de sus incrementos; acuerdos en la determinación de las unidades de aislamientos de turistas; horarios habilitados en las aperturas comerciales; coordinación junto autoridades de salud para las modalidades aislamientos de personal prestadores servicios; y un sinfín de temas diarios que también debían atenderse junto a todos los sectores más allá de las **12 reuniones plenarias de éstos seis meses y lo 8 encuentros extraordinarios.**
  - **Los integrantes de éste Consejo Asesor COATUR** pudieron también ponerse en contacto directo con funcionarios del Ministerio de Turismo de la Nación que visitaron la ciudad el pasado mes de Febrero, siendo una oportunidad directa de diálogo que generamos en ésta gestión como posibilidad de expresarse como Destino y escuchar a Mintur Nación.
  - Además, y **como decisión central en la conducción del Consejo Asesor se trabaja en una ronda de reuniones Institucionales con dos objetivos fundamentales:**
    - 1) **Reforzar el vínculo institucional:** conocer objetivos, funcionamiento y dirigentes de cada institución. Y Revisar funcionamiento y objetivos de Coatur.
    - 2) Información y difusión sobre el **Plan Estratégico de Turismo Sustentable 2018-2028**, forma de abordarlo y de trabajo posible.

INTEGRAN NUESTRO CONSEJO ASESOR DE TURISMO  
Asociación Hotelero-Gastronómica; Cámara de Cabañeros Colón;  
Cámara Servicios Náuticos; Cámara Entrerriana de Turismo; Centro  
Comercial y de la Producción Colón; Guías de Turismo; Turismo  
Rural; Gremio Empleados de Comercio; Gremio Trabajadores  
Hoteleros Gastronómicos; Termas Colón; Profesionales de Turismo  
(Proatur); Educación Pública turística Direcc Dptal Escuelas;  
Concejo Deliberante Colón; Departamento Ejecutivo Municipal.
- COLÓN obtuvo también **LA DISTINCIÓN SELLO INTERNACIONAL SAFE TRAVELS.** Dicho Sello distingue a empresas, provincias, ciudades y países que trabajaron para hacer que los viajes sean más seguros. Fue entregado por el Ministro de Turismo y Deportes, Matías Lammens, en una ceremonia virtual.

- Nuestra ciudad fue seleccionada por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación dentro del Programa Nacional " Destinos Responsables"** recibiendo apoyo económico para la cumplimentación de los protocolos sanitarios turísticos que llevó adelante en el programa local **Comunidad Responsable** impulsado desde la Secretaria de Turismo local. Dichos fondos (1.799.000 pesos) fueron aplicados a los objetivos específicos para los cuales Turismo Nación aprobó: gigantografías en espacios públicos de buenas prácticas sanitario-turísticas; adquisición de totems sanitizantes para sanitarios costeros, espacios de atención a visitantes; banners para centros de informes y Puntos Verano con aplicación de información con códigos QR ; cartelería indicativa en accesos y caminos de playas; instrumentos de control de temperatura; indumentarias y materiales de concientización seguridad sanitaria turística de Asistentes de vía pública; equipos de comunicación para el desarrollo de controles de cumplimientos de normativas establecidas en ésta temporada en distintos puntos de la ciudad; equipos portátiles de registro de datos, información relevante, seguimiento de controles referidos a cumplimientos (notebooks); un móvil de uso de traslados (vehículo) para desplazamientos y controles de recorridos permanentes según objetivos del programa.
- En un amplio acuerdo de trabajos **público-público, público-privado, privado-privado** llevamos adelante una temporada que puso a prueba todo lo que veníamos transitando desde hacía nueve meses atrás en situación de pandemia, y supimos **Reactivar el turismo siendo un Destino Seguro y Responsable. Trabajando en lo local como Comunidad Responsable, en lo provincial junto a Sectur Provincia E.R, y en lo Nacional acompañados por Mintur Nación.** Coordinando los objetivos y respetando a cada sector con Salud Pública, prestadores, instituciones de seguridad y el vecino residente. Avanzando con cautela desde un aforo del 50% para la ciudad, hasta llegar al 80% con la definición de sostener abierta la temporada estival.
- Visitaron la ciudad de Colón, en pleno desarrollo de la temporada estival a los funcionarios del **MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES DE LA NACION-** la Subsecretaria de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo Nacional, Lic. María Inés Albergucci y el Director Nacional de Calidad e Innovación Turística, Ing. Hernán Roitman quienes recorrieron los espacios de aplicación del Programa Destino Responsable en la ciudad; se les hizo entrega de trabajos realizados de Protocolo Playas de Río; Proyecto de Área Natural Río de los Pájaros, Proyecto de Escuela Oficios Turísticos con proyección Hotel Escuela; y Plan Estratégico Turístico de la ciudad.
- JOVENES ASISTENTES TURISTICOS-SANITARIOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS.** Durante el último fin de semana largo de Carnaval, jóvenes asistentes turísticos-sanitarios volvieron a recorrer por la noche la zona céntrica, espacios gastronómicos y vía pública. Y durante el día las playas desde los Puntos Veranos: norte y sur, asistiendo a los visitantes y residentes, dando la bienvenida a nuestra ciudad y recordando la importancia del cumplimiento de los protocolos, uso del barbijo, y distanciamiento social, tanto desde el punto de vista del consumidor como desde el punto de vista del proveedor de servicios turísticos. Asimismo, brindando información turística por medio del uso de códigos QR.
- LOS PUNTO VERANO DE PLAYAS fueron una acción de concientización en territorio de alto valor para los visitantes que visibilizaron el TRABAJO EN CONJUNTO DE CONCIETIZACION y ATENCIÓN DE LAS AREAS DE TURISMO Y SALUD, JUNTO A GUARDAVIDAS Y EFECTORES DE SEGURIDAD.**
- Finalmente, los análisis de logros y resultados desde las distintas y necesarias interpretaciones para poder realmente determinar cómo nos ha ido como Destino Turístico

las expresamos desde tres puntos: los Datos Cualitativos, los Datos Cuantitativos, los Datos comparativos.

**a) Datos cualitativos.**

**ALTO GRADO DE SATISFACCIÓN** con el DESTINO COLÓN, no registrándose prácticamente quejas éste verano ni referido a servicios ni a las atracciones visitadas. **Un destacado número de opiniones positivas** y de recomendaciones del Destino hacia otros por parte de quienes nos visitaron cuyos testimonios se reflejan **como dato cualitativo de alto valor** en la atención del Asistente Virtual online, menssegger de Facebook , página web de Turismo Colón, como así también en las conversaciones con visitantes que llevaron adelante en playas y centro con los colaboradores Turístico-sanitarios, y en el centro de informes de la Secretaria de Turismo.

**b) Datos cuantitativos.**

Se alcanzó un número de **417.195 pernóctes** (plazas ocupadas) contabilizados los turistas ingresados entre el 4 de diciembre 2020 al 28 de febrero 2021 (**92.710 personas turistas registrados en sistema ingresos de la ciudad**), con una estadía promedio de 4 días y medio, y un gasto promedio por persona por día de 2.800 pesos, generando ingresos económicos a la ciudad por **1,162 mil millones de pesos**. Sumándose los denominados **excursionistas (turistas por un día)** que alcanzaron las **5412 personas** con un promedio de gastos de 1.100 pesos por persona generando ingresos económicos por **5.953.200 pesos**. **Por lo cual como ingreso promedio temporada estival a la ciudad 1,174 millones en concepto de la actividad turística.**

**c) Datos comparativos.**

En la temporada estival anterior (**2019/2020**) **el total de pernóctes (plazas ocupadas) en periodo diciembre/febrero, fue de 583.000 plazas.**

En ésta temporada estival –enmarcada en **situación pandemia Covid19-mismo periodo diciembre/febrero (2020/2021) fue de 417.195 pernóctes (plazas ocupadas)**

La diferencia en porcentajes de pernóctes es del 28%. Si tenemos en cuenta además que las posibilidades de cantidades de personas esta temporada estival en pandemia estuvo acotada al 50% en diciembre y al 80% el resto de la temporada, y que tres hoteles decidieron no abrir, como así también dos campings permanecieron cerrados por elección, seguramente y asombrosamente ese 28% en menos también disminuiría a la mitad, por lo cual y sin dudas Colón sigue siendo la ciudad más elegida de la provincia de Entre Ríos y entre las primeras del contexto Nacional.