



# PAULA CORTÉS CALLE Presidenta Ejecutiva

# Contenido

- 1 Contexto del turismo en cifras
- 2 Barreras y dificultades
- 3 Oportunidades para la reactivación
- 4 Impulso Post-Pandemia
- **5** Nuevos retos

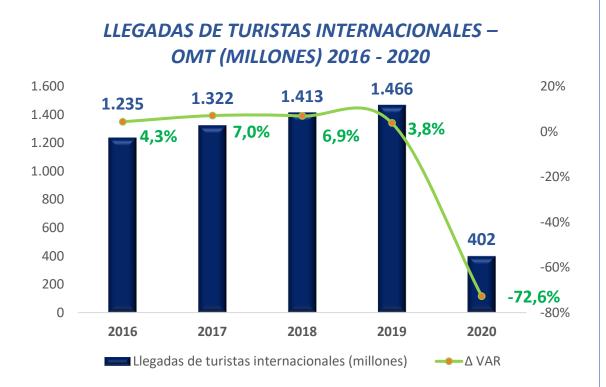




# 1. CONTEXTO DEL TURISMO EN CIFRAS

# Llegada de turistas internacionales





### VARIACIÓN ANUAL EN LA LLEGADA DE TURISTAS INTERNACIONALES 2020 - 2021

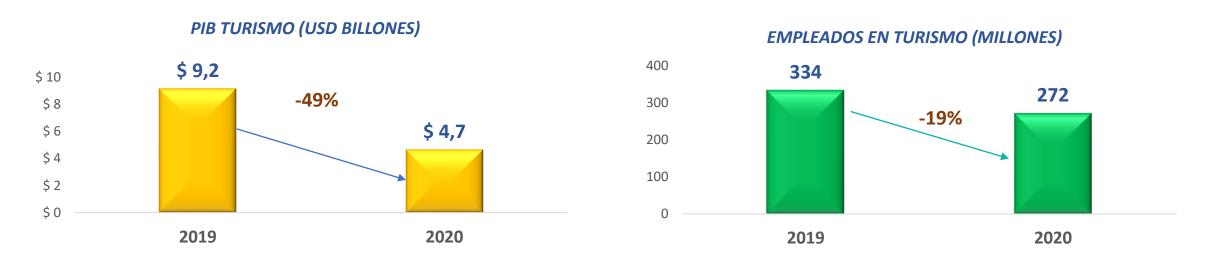


Entre enero y julio de 2021 se ha reactivado un 20% la llegada de turistas internacionales en el mundo

# Aporte del turismo al PIB y el Empleo



# **MUNDO**



### En 2019 el turismo:

Presentó un crecimiento del 3,5%, vs un 2,5% de la economía global.

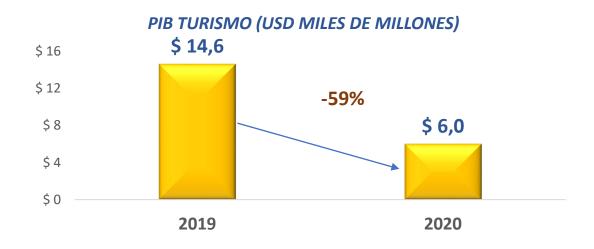
Fuente: WTTC. Elaboración ANATO

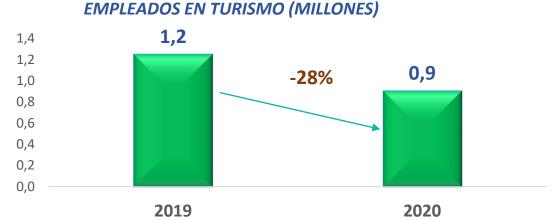
- Tercer sector de mayor crecimiento por debajo de: Información y Comunicación (4,8%) y Servicios Financieros (3,7%)
- La contribución al PIB global era del 10,3%, generaba 1 de cada 10 empleos alrededor del mundo y 1 de cada 4 nuevos empleos creados durante los últimos 5 años.

# Aporte del turismo al PIB y el Empleo



# **COLOMBIA**





PIB TURISMO – PAÍSES REGIÓN					
	2019		2020		
País	Valor (miles de millones)	Contribución	Valor (miles de millones)	Contribución	Δ Var
México	USD \$175,6	15,0%	USD \$91,2	8,5%	-48%
Chile	USD \$26,4	9,9%	USD \$16,6	6,6%	-37%
Argentina	USD \$38,9	9,4%	USD \$24,3	6,5%	-38%
Perú	USD \$18,6	8,3%	USD \$9,0	4,6%	-51%
Colombia	USD \$14,6	5,0%	USD \$6,0	2,3%	-59%

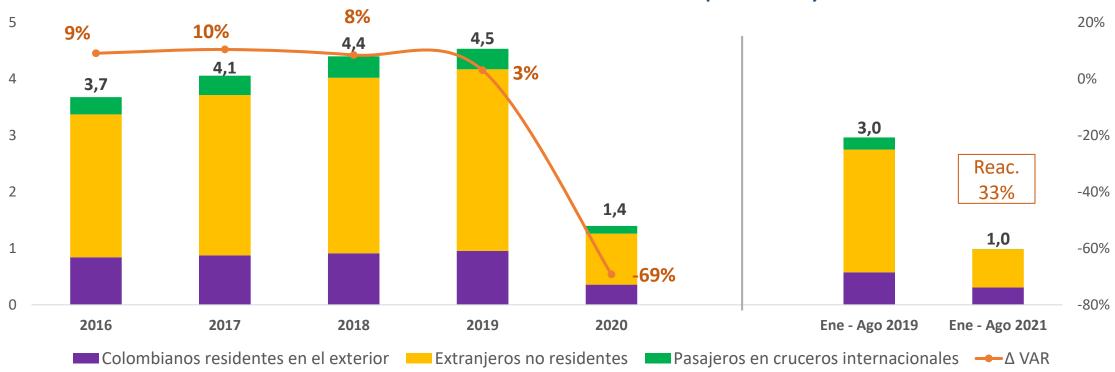
Fuente: WTTC. Elaboración ANATO

EMPLEO TURISMO - PAÍSES REGIÓN					
	2019		2020		
País	Ocupados (milllones)	Contribución	Ocupados (milllones)	Contribución	Δ Var
México	7,04	12,8%	5,83	11,2%	-17%
Chile	0,98	10,9%	0,72	9,2%	-27%
Argentina	1,45	7,6%	1,11	6,4%	-24%
Perú	1,10	6,2%	0,81	5,6%	-26%
Colombia	1,25	5,5%	0,90	4,4%	-27,7%

# Llegada de visitantes no residentes



### COLOMBIA - VISITANTES NO RESIDENTES (MILLONES)



Entre enero y agosto de 2021, la reactivación en la llegada de colombianos residentes en el exterior ha sido del 53%, mientras que la de extranjeros no residentes ha sido del 31%.

En agosto recaló el primer crucero desde el inicio de la pandemia.

# Tráfico aéreo de pasajeros



## COLOMBIA - TRÁFICO AÉREO DE PASAJEROS (MILLONES)



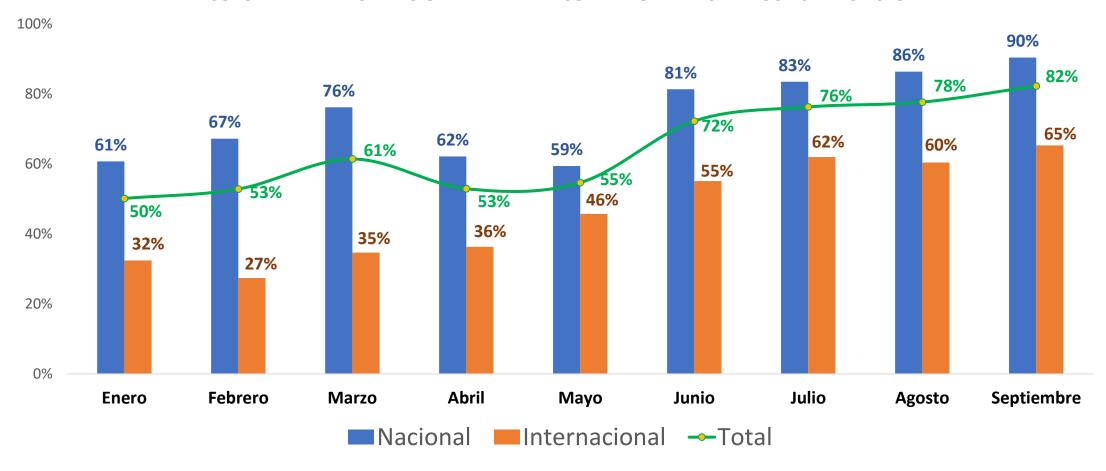
### Entre enero y septiembre de 2021:

75% de React. en movimiento de pasajeros de vuelos nacionales y 47% de Reac. en vuelos internacionales

# Reactivación 2021 – Tráfico aéreo



### COLOMBIA - REACTIVACIÓN EN EL TRÁFICO AÉREO DE PASAJEROS 2021 VS 2019





# 2. BARRERAS Y DIFICULTADES EN TURISMO RECEPTIVO



# **Nuevos contagios COVID-19**



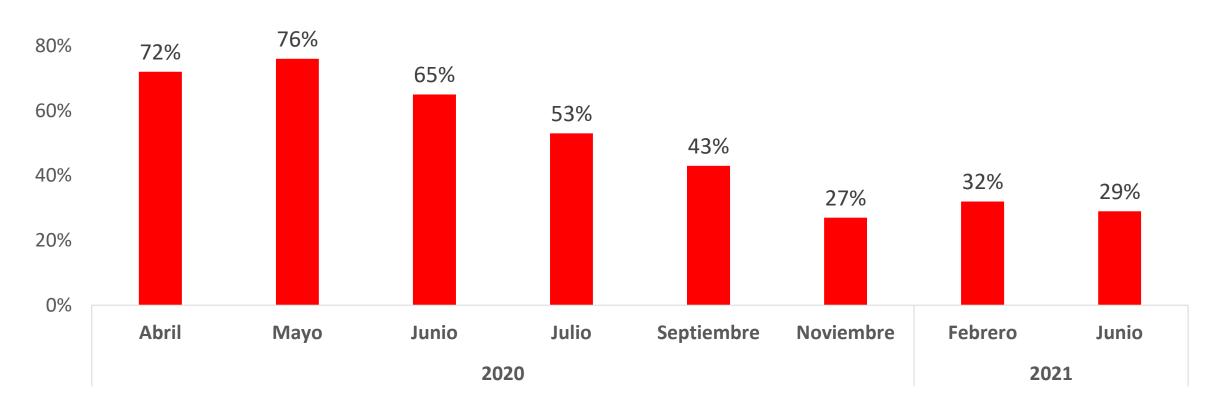
### COLOMBIA - CONTAGIOS NUEVOS Y TOTALES DE COVID 19



# Informe Global de destinos totalmente cerrados



### **% DESTINOS INTERNACIONALES CERRADOS**



Algunos destinos que durante el mayor tiempo de la pandemia han mantenido restricciones afectando el turismo receptivo en el mundo: Italia, Australia, Nueva Zelanda, Reino Unido, Israel, Argentina, Chile.

# Algunas restricciones en destinos





### **ITALIA**

Quienes hayan estado los últimos 14 días en los países de la lista E, deben presentar una prueba PCR negativa. (Colombia se encuentra en la lista E)



### **CHILE**

Al ingresar al país todos los pasajeros, deben utilizar transporte privado e ir directamente a la dirección declarada para realizar la cuarentena y realizarse una nueva prueba PCR.



### CANADÁ

Restricciones para retornar al país con PCR negativa, complementar formulario ArriveCAN, y cumplir con cuarentena obligatoria si no tiene esquema de vacunación completa.



### **ARGENTINA**

Residentes de Argentina que no presenten esquema de vacunación completo, deberán hacer cuarentena y realizarse un PCR al séptimo para finalizar el aislamiento.

#ReceptivoANATO2021 Fuente: Elaboración ANATO

# Barreras y dificultades del sector

### **Gobierno / Entidades territoriales**

### **Nacional**

- Proceso de vacunación
- Inestabilidad de orden público / Inseguridad
- Cargas tributarias / Falta de recursos
- Acceso a créditos
- Promoción para la reactivación

### Regional

- Control de la informalidad
- Políticas que no cobijan sector turismo
- Presupuesto para la reactivación

### Consumidor

### Mercado

- Crisis económica nacional e internacional
- Consumidores con otras prioridades diferentes
- Limitación en la oferta aérea internacional
- Competencia con informalidad
- Competencia en precios

### **Incertidumbre**

- Nuevos cierres que generen restricciones
- Políticas de devolución de dineros
- Medidas restrictivas de ingreso y salida de países
- Nuevos contagios o cepas



# **Sector Turismo**

- Solicitud de reembolsos de clientes.
- Conectividad aérea limitada en algunos destinos
- Responsabilidad alta frente al consumidor respecto a medidas restrictivas.
- Incertidumbre con proveedores del sector
- Escases de la demanda de viajes por parte de clientes
- Reactivación por debajo del ritmo de la economía
- Falta de estandarización de los certificados de vacunación

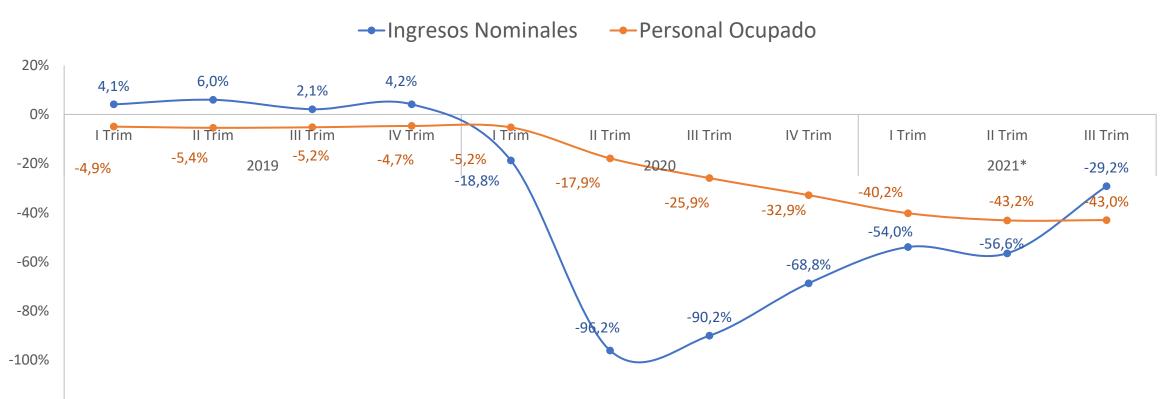
#ReceptivoANATO2021

14

# Ingresos y empleo Agencias de Viajes



### COLOMBIA - VARIACIÓN EN INGRESOS NOMINALES Y PERSONAL OCUPADO



En el tercer trimestre del 2021 se estabilizó la disminución en el empleo, sin embargo, las Agencias de Viajes han sido uno de los subsectores del turismo más afectados con la pandemia, con relación a la recuperación de su ingreso y trabajadores.

-120%



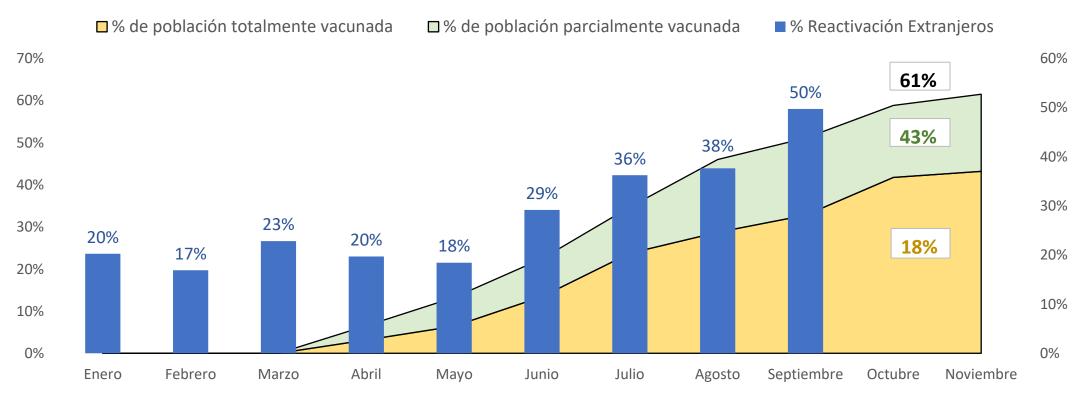
# 3. OPORTUNIDADES PARA LA REACTIVACIÓN



# Vacunación vs reactivación mensual - Col



### Vacunación contra Covid - 19 en Colombia vs reactivación en la llegada de extranjeros

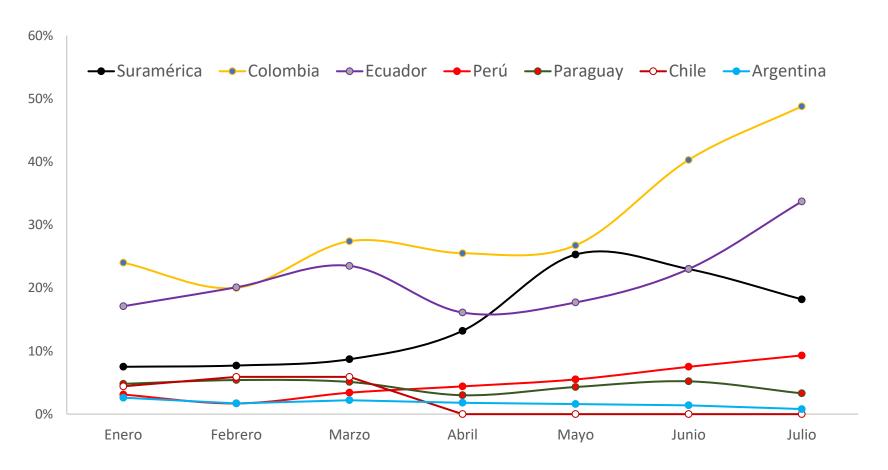


Hay una relación directa entre los procesos de vacunación y la confianza para la reactivación, si bien, la conectividad aérea y las restricciones internacionales son claves, el avance en los porcentajes de población vacunada, favorece la reactivación turística.

# Reactivación Suramérica



### Reactivación en la llegada de turistas internacionales de Colombia vs Suramérica durante 2021



País/Región	Ene - Jul	
Suramérica	13,8%	
Colombia	30,2%	
Ecuador	21,7%	
Perú	5,1%	
Paraguay	4,4%	
Chile	2,8%	
Argentina	1,8%	

# Extranjeros según país de origen a Colombia



	TOP 10 PAÍSES DE ORIGEN EN 2019			
N°	País	2019	% Par	
1	Estados Unidos	707.847	17,8%	
2	México	202.050	5,1%	
3	Perú	183.739	4,6%	
4	Argentina	183.731	4,6%	
5	Brasil	164.033	4,1%	
6	Ecuador	163.273	4,1%	
7	España	147.460	3,7%	
8	Chile	140.961	3,5%	
9	Panamá	114.924	2,9%	
10	Francia	94.619	2,4%	

	TOP 10 PAÍSES DE ORIGEN ENE - SEP 2021					
N°	País	Ene - Sep 2021	% Par	% Reac		
1	Estados Unidos	323.412	38,1%	60,3%		
2	México	45.210	5,3%	30,3%		
3	Perú	35.722	4,2%	26,1%		
4	España <b></b>	34.759	4,1%	32,0%		
5	Ecuador <b></b>	32.735	3,9%	27,5%		
6	Panamá 🛖	28.023	3,3%	32,5%		
7	Chile	22.064	2,6%	19,9%		
8	R. Dominicana	17.830	2,1%	71,4%		
9	Francia	17.048	2,0%	23,2%		
10	Brasil <b>•</b>	17.009	2,0%	13,5%		



# Perfil del turista internacional principales países de origen





### **ESTADOS UNIDOS**

- Los principales estados emisores de turistas al mundo son California (15%), Florida (9%) y Nueva York (8%)
- Las ciudades con mayor facturación son Bogotá con 44%,
   Medellín con 14% y Cartagena con 12%
- Las compras realizadas por los estadounidenses vía online representan un 29,5% de las transacciones totales en Colombia.
- En octubre de 2021, entre Colombia y Estados Unidos hay **303 frecuencias semanales directas** en 52.688 sillas.



### **MÉXICO**

- México emitía anualmente más de 20 millones de viajeros al exterior. Colombia es el quinto destino favorito para los mexicanos.
- El **45,9**% de los viajeros mexicanos prefieren viajar solos y el **25,3**% en pareja
- Uno de los motivos por el cual los mexicanos visitan Colombia es para **disfrutar la vida nocturna**.
- En octubre de 2021, entre Colombia y México hay **88** frecuencias semanales directas en 15.681 sillas.

# Perfil del turista internacional principales países de origen





### **PERÚ**

- Los viajeros de clase media en Perú prefieren comprar sus paquetes turísticos a través de las agencias de viajes.
- El **36,8**% de los viajeros peruanos prefieren viajar con sus **familias** y el **30**% **solos**, con un promedio de estadía de 11 noches.
- Al elegir un destino, el turista peruano se guía por las recomendaciones de amigos y familiares, seguido por las asesorías de agencias de viajes.
- En octubre de 2021, entre Colombia y Perú hay **30** frecuencias semanales directas en 5.286 sillas.

Fuente: Procolombia. Elaboración ANATO



### **ESPAÑA**

- Se estima que a partir de 2021 se inicie la recuperación de turistas españoles hacia el extranjero, la cual se **estabilizaría hacia 2024**.
- Europa (86%) es la principal región de destino del turista español. Seguida por Norteamérica (5%). En América Latina, México, República Dominicana y Colombia se mantienen en las primeras posiciones.
- Al escoger un destino, el turista español se guía por las búsquedas por internet, seguido de recomendaciones de amigos y familiares.
- En octubre de 2021, entre Colombia y España hay 26
   frecuencias semanales directas en 5.286 sillas

# Conectividad internacional origen Colombia





### **OCTUBRE 2021:**

- 737 frecuencias semanales directas
  64% de reactivación respecto al 2019 (1.146)
- 23 aerolíneas cubren 70 rutas hacia 24 países
  96% de destinos respecto al 2019 (25)
- 130.672 sillas semanales directas
  71% de reactivación respecto al 2019 (184.402)

# Reactivación aeropuertos en Colombia



### PASAJEROS MOVILIZADOS (ENE – SEP)

C	CIUDAD	2019	2021	% Reac
•	Bogotá	20.849.874	12.408.324	60%
•	Rionegro - Medellín	7.406.348	5.625.959	76%
•	Cartagena	3.964.451	3.357.538	85%
•	Cali	4.136.210	2.874.433	69%
•	Barranquilla	2.066.303	1.440.695	70%
•	Santa Marta	1.749.769	1.677.724	96%
•	San Andrés Islas	1.728.366	1.633.517	95%
•	Pereira	1.354.387	1.057.069	78%
•	Bucaramanga	1.356.276	812.124	60%
•	Montería	742.311	723.772	98%

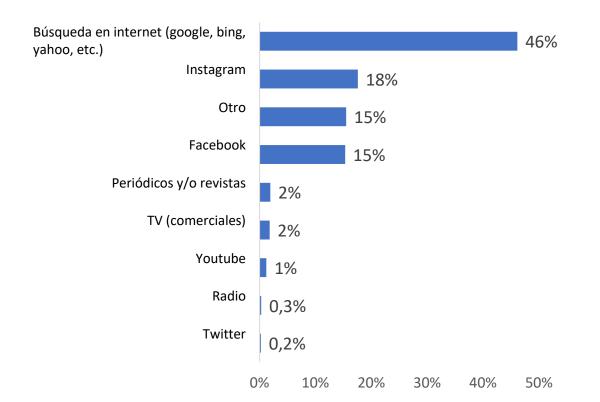
### Cifras a destacar entre enero y septiembre de 2021:

- Bogotá, Medellín, Cartagena y Cali representa el 64% de las pasajeros en vuelos nacionales y 91% de los pasajeros en vuelos internacionales.
- Ciudades de importante oferta turística con mayor reactivación en vuelos nacionales: San Andrés (99%), Santa Marta (98%), Cali (93%), Medellín (85%) y Riohacha (79%).
- Ciudades con mayor reactivación en vuelos internacionales: Barranquilla (81%), Armenia (71%), Bucaramanga (68%) y Rionegro-Medellín (68%).

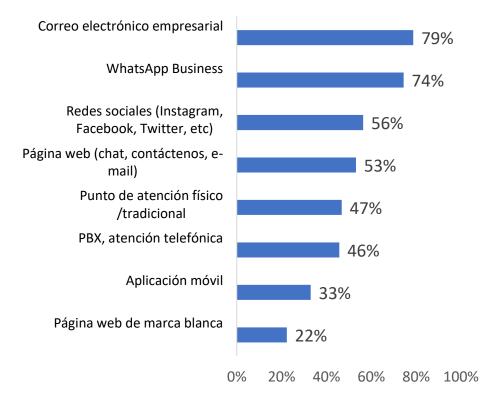
# Encuesta del viajero y tecnología



Viajeros: ¿Cuál es el medio de comunicación por el que se entera de los viajes? \*



# Agencias de Viajes: Medios de atención con el mayor nivel de calificación frente a la relevancia. \*\*

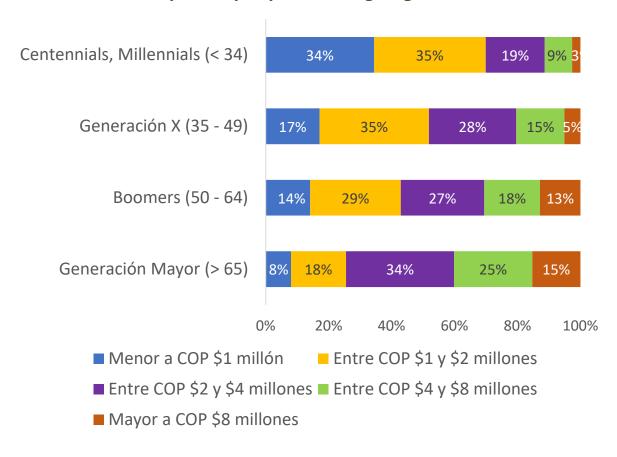


<sup>\*</sup>Nota: cada opción de respuesta es sobre el 100% del total, por lo que no se deben sumar entre sí.

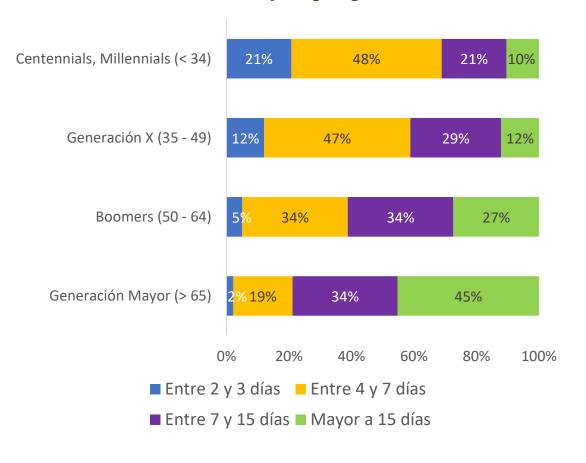
# Disposición de gasto y tiempo de viaje



### Presupuesto por persona según generación



### Duración del viaje según generación



# Segmentos con potencial

Fuente: Elaboración ANATO









Según un estudio de la OMT entre De acuerdo Procolombia, el de acuerdo con el índice de anillos.

Ej: Película "Encanto" de Disney

2000 y 2006 se incrementaron un segmento MICE representa el 23% competitividad de viajes y turismo 40% las visitas anuales en Nueva de la totalidad de la contribución del FEM Colombia ocupa la posición Zelanda, impulsado por los sitios de económica que dejaba el turismo en 19 en recursos naturales en el rodaje de la trilogía del señor de los Colombia antes de la pandemia, mundo, y la 4 posición en generando una ocupación hotelera Suramérica de casi 4 millones de habitaciones al año, con una estadía promedio de casi cuatro noches.



# 4. IMPULSO POST-PANDEMIA



# Contexto reactivación AGV



### Comercialización según segmento:

ABR - 2021\*\* AGO - 2021\*\*\*

Vacacional

**30%** Corporativo



## **Principales servicios comercializados:**

Transporte aéreo nacional

Transporte aéreo internacional

23% Paquetes turísticos

15% Alojamiento

### **Estrategias implementadas:**

AGO - 2021\*\*\*

49% Nuevas alianzas comerciales

Diseño de paquetes turísticos innovadores a la medida de cada cliente



## Inversión en la oferta digital de sus productos y servicios

### Estado actual de los empleados:

AGO - 2021\*\*\*

Tiempo completo

Suspendidos

Medio tiempo o tiempo parcial



# Medidas para la reactivación





# 5% IVA en tiquetes aéreos

Ampliación en ley de turismo hasta diciembre 2022



# Reembolsos en servicios turísticos

Bonos de servicio

Dec. 557 de 2020



# Reembolsos en tiquetes aéreos

Bonos de servicio

Dec. 482 de 2020



# Exclusión IVA servicios de hotelería y turismo

Ley de turismo modifica a **exención de IVA** hasta dic 2021 Reforma tributaria hasta dic 2022



### **PAEF**

Ley 2060 amplia hasta marzo 2021 y asigna 50% de un SMMLV a los sectores turísticos

Reforma tributaria vigencia desde mayo hasta diciembre 2021



## Contribución Parafiscal

Hasta diciembre 2020 y exoneraron penalidades con la ley de turismo



## Sello de bioseguridad Check in

Alineado con la OMT para certificar empresas del sector



### **Guías de Turismo**

Apoyo económico Digitalización Tarjeta Profesional





73.24.25 N



# **32** departamentos confirmados

Países confirmados: USA, Brasil, Panamá, México, entre otros

Vitrina Turística	2021	2020
Asistentes	11.000	42.000
Expositores y coexpositores	700	1.400
citas agendadas	6.000	34.000

### 2022

Rueda de encadenamiento – Virtual 2 y 3 de Febrero

Rueda de negocios internacional



Presencial: mercados cercanos

Virtual: demás mercados

24 y 25 de febrero

# Viajes de familiarización





### **REALIZADOS EN 2021**







### **Próximamente:**

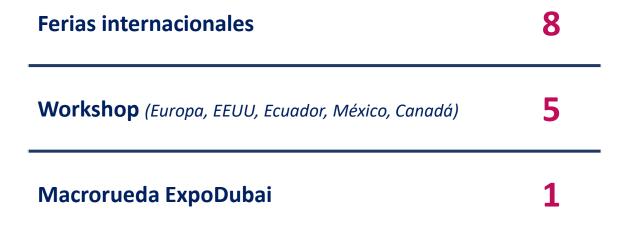
Huila

**Antioquia** 

### \$899 millones COP

Subsidiado por MINCIT y FONTUR Apoyo entidades territoriales

# Ferias internacionales



\$588 millones COP Subsidiado por MINCIT y FONTUR



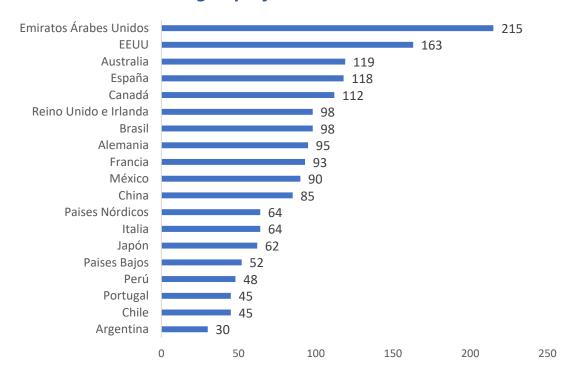
# Profesionalización del sector



PERFIL DE TURISTA INTERNACIONAL Conversatorio con gobierno	
Charlas de diferentes perfiles internacionales	19
Personas capacitadas	1.696

Destinos nacionales	
Charlas de diferentes destinos de Colombia	36
Personas capacitadas	8.905

### Asistentes según perfil del turista internacional







# Campaña #TuDisfruta



ANATO creó la campaña con el objetivo de promover a través de destinos y experiencias, la compra a través de Agencias de Viajes.

En el 2021, se invirtieron con apoyo del FONTUR y MINCIT, más de 981 Millones para la reactivación del sector.

Son más de 60 imágenes de destinos para impulsar el canal de asesores de viajes.





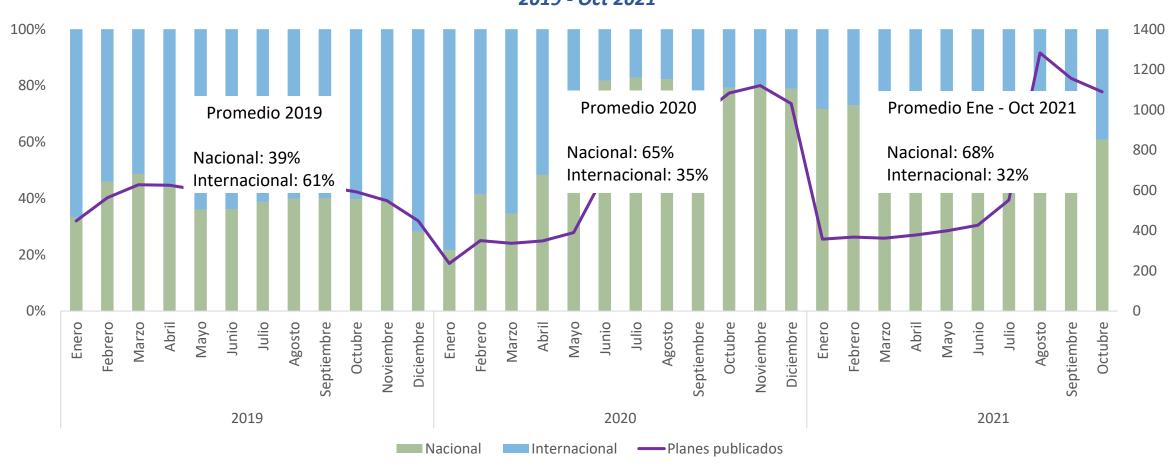
- Portal de viajes que facilita la publicación de ofertas turísticas y experiencias de las Agencias de Viajes ANATO.
- Facilita al viajero buscar su próximo destino a través de la tecnología.

	2019	2021	Δ Var
Agencias de Viajes	50	86	<b>72</b> %
Paquetes publicados	448	1.089	143%
Visitas	9.200	18.204	98%
Contactos entre AGV y clientes	135	211	56%





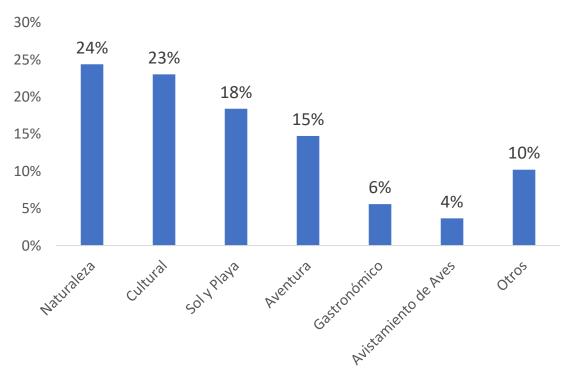




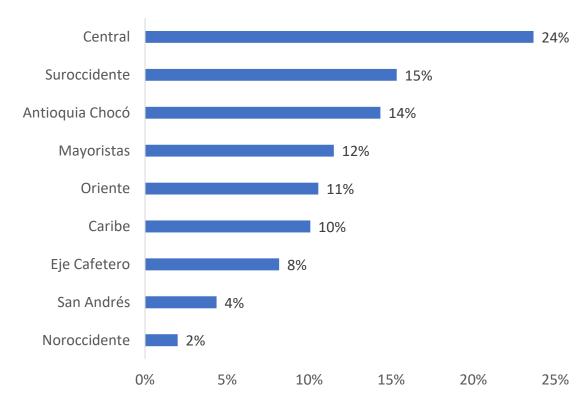




### Principales categorías de paquetes en el segmento Nacional en octubre de 2021



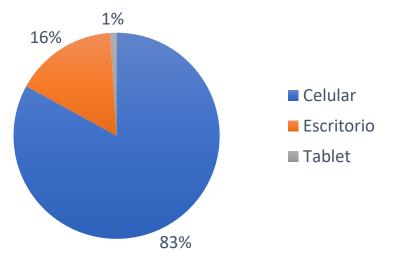
### Agencias de Viajes en la plataforma según capítulo





# Principales dispositivos usados para la consulta





destinos representaron cerca del 80% de la oferta internacional

760 paquetes nacionales publicados en todoslos destinos.com

29 departamentos y más de 100 destinos nacionales

Usuarios nuevos 15% Usuarios recurrentes

Fuente: todoslosdestinos.com. Elaboración ANATO

#ReceptivoANATO2021



# 5. NUEVOS RETOS



# Expectativas reactivación mundial - 2021



- En 2021, la contribución del turismo al PIB mundial podría recuperarse entre un 73% y 83% respecto al 2019. (WTTC)
- Se espera que el gasto global en los viajes de negocios aumente un 26% en 2021 y 34% en 2022, lo que implicaría una recuperación del 66% respecto al 2019. (WTTC)
- Las Américas, se espera un crecimiento para 2021 del 14% y el 35% para el 2022. (WTTC)
- En cuanto a la vuelta del turismo internacional a niveles de 2019, el 43% de los expertos encuestados considera que será en 2023, mientras que el 45% considera que será hasta 2024 o después. (OMT)



Fuente: WTTC / OMT - Elaboración ANATO #ReceptivoANATO2021

# Retos según tendencias





Fuente: Google / Phocuswright - Elaboración ANATO

# Transformación digital

2 TURISMO PRECEPTIVO

18 y 19 de noviembre de 2021

- La actualización digital de las empresas, el 60% sigue el ritmo de la competencia en habilidades digitales.
- Uso efectivo de datos: efectividad de la empresa en la recolección y análisis de la información 45% buena y 44% promedio.
- Experiencia al cliente: Principales aéreas para enfocarse en el 2021 y 2022, Adopción de pagos más flexibles y opciones de reserva 48%, mejorar la experiencia de servicio al cliente 42%, desarrollo de nuevos productos y servicios 41%
- Talento digital: Áreas de la empresa con mayor responsabilidad en el proceso de transformación digital, Tecnología 39%, marketing 37%, servicio al cliente 32%

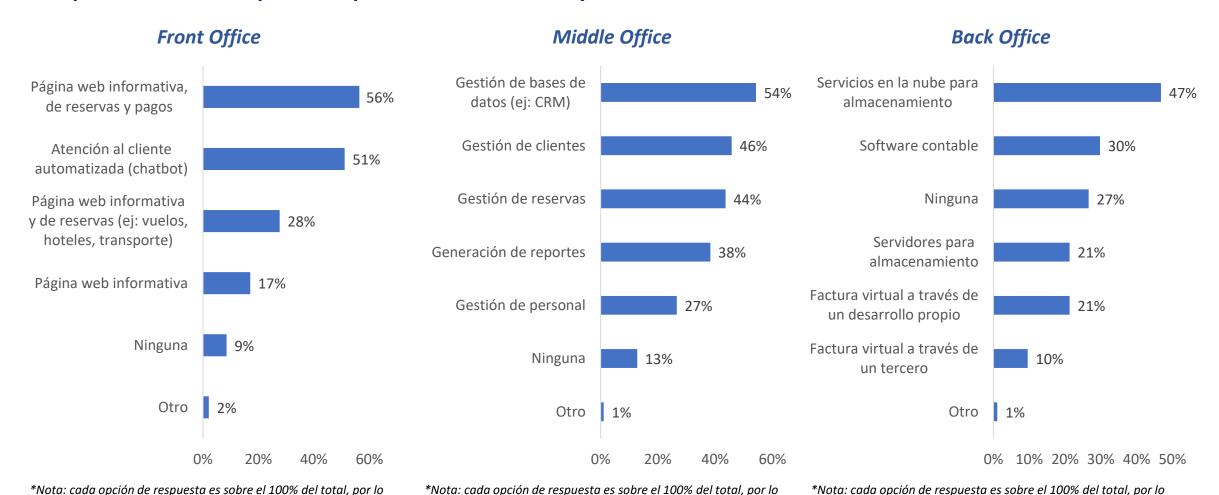
# Encuesta a líderes de la industria de los viajes y el turismo en todo el mundo



# Necesidad en tecnología



¿Cuáles de las siguientes herramientas o servicios tecnológicos en los siguientes aspectos, considera que su empresa va a tener de mayor necesidad en el futuro?



que no se deben sumar entre sí.

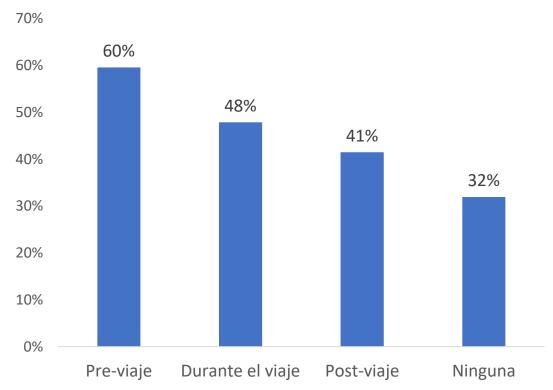
que no se deben sumar entre sí.

que no se deben sumar entre sí.

# Necesidad en tecnología

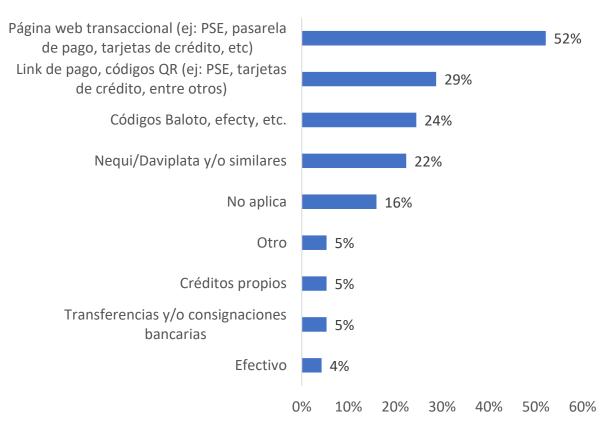


¿En cuál de los siguientes momentos del viaje de sus clientes, su empresa cuenta con tecnología especializada para realizar un adecuado control y seguimiento?



<sup>\*</sup>Nota: cada opción de respuesta es sobre el 100% del total, por lo que no se deben sumar entre sí.

# ¿Cuál o cuáles de los medios de pago con que no cuenta su empresa, quisiera contar durante los próximos 6 meses?



<sup>\*</sup>Nota: cada opción de respuesta es sobre el 100% del total, por lo que no se deben sumar entre sí.

# Mensajes



Gobierno	Destinos	Empresas
Formalización	Promoción	Profesionalización
Seguridad	Articulación campañas	Tecnología en beneficio del viajero
Imagen país	Desarrollo sostenible	Experiencias para el cliente
Impulso a la demanda	Estandarización certificados de vacunación	Nuevos segmentos





El turismo se recuperará, no hay expresión más humana que la experiencia de conocer

Los empresarios del turismo son la base de la industria sin chimeneas, del trabajo del futuro, de la sostenibilidad, la salvaguarda de la cultura, la historia y naturaleza

Tenemos la responsabilidad con la comunidad, nuestros hijos y el medio ambiente de un futuro mejor a través de lo que hacemos.

Nuestro trabajo será seguir sorprendiendo siempre por primera vez a nuestros clientes con una experiencia memorable para sus vidas.

ANATO



# iGracias!

# PAULA CORTÉS CALLE Presidenta Ejecutiva



@anato\_nacional



@AnatoNacional



@anato.nacional

