



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

**Informe de Rendición de Cuentas
Secretaría de Turismo**

25/05/2023

Proyectado por: Henry Alberto Recaman Carvajal - Asesor y equipo articulador de Rendición de Cuentas
Elaborado por: Pablo Andrés Garcés Aguilar - Contratista
Aprobado por: Stefania Doglioni Vélez - Secretaría de Turismo

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 3 |
| 2. Fase preparatoria..... | 4 |
| 2.1 Publicaciones realizadas..... | 4 |
| 2.2 Consulta “Temas de Interés” | 7 |
| 2.3 Articulación, actividades y logística | 9 |
| 3. Convocatoria..... | 10 |
| 4. Asistencia..... | 11 |
| 5. Información Divulgada en la Actividad | 13 |
| 5.1 Secretaría técnica articulada..... | 14 |
| 5.2 Presupuesto..... | 15 |
| 5.3. Contratación | 15 |
| 5.4. Invitados especiales..... | 16 |
| 5.5. Fortalecimiento del sector | 16 |
| 5.8. Proyección del trabajo de la Secretaría por el resto del año..... | 21 |
| 5.8.1. Secretaría técnica | 22 |
| 5.8.2. Turismo transformador de vidas..... | 24 |
| 5.8.3. DE CALI SE HABLA - Estrategia de Promoción. | 25 |
| 5.8.4. Calidad..... | 27 |
| 5.8.5. Eventos de Ciudad | 27 |
| 5.8.6. Aporte a la Garantía de Derechos Humanos y Paz, y los Objetivos de Desarrollo..... | 28 |
| Sostenible: | 28 |
| 6. Evaluación | 28 |
| 7. Preguntas y Respuestas – PQRSD..... | 36 |
| 8. Conclusiones..... | 43 |

1. Introducción

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y la Ley 489 de 1998 la cual indica que “todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa”, la Secretaría de Turismo Distrital de Santiago de Cali, abrió el espacio de diálogo donde se presentó a la ciudadanía los resultados de la gestión en el primer trimestre 2023.

Esto como lineamiento obligatorio que deben cumplir los Organismos, permitiéndole a la comunidad conocer, analizar y cuestionar la gestión de este, fortaleciendo así, la relación del ciudadano con la Administración.

En el desarrollo de esta actividad, la Secretaría de Turismo Distrital de Santiago de Cali actuó en pro del principio de transparencia, el fortalecimiento del diálogo y la interactividad con la ciudadanía en general, el proceso Gestión del Turismo realizó la primera actividad de rendición de cuentas del año 2023, en modalidad mixta (virtual y presencial).

Con asistencia abierta al público general, en el salón Alférez de la Casa Turística Solar del Río en la Avenida 2N # 2N 22 , se dio inicio a las 10:00 am del día 25 de mayo 2023 de manera presencial y virtualmente hizo uso de la tecnología de las comunicaciones, en una transmisión en vivo a través de la página de Facebook @secturismocali, la cual se encuentra disponible para visualización en el enlace <https://fb.watch/kLdk2MF10Q/?mibextid=Nif5oz>

Previo introducción histórico-prospectiva, la Secretaría de Turismo Stefania Doglioni Vélez se remontó a su llegada al Organismo y, refirió su objetivo inicial de recuperar de la imagen de la ciudad, ante el precedente de Pandemia y del Estallido social, luego proyectó actividades enmarcadas desde el segundo semestre del año 2021, partiendo de la articulación con los demás Organismos del Distrito, el fortalecimiento del sector, el posicionamiento del destino y la consecución de la actual sede. Así mismo, se refirió al presupuesto y su evolución desde el año 2020 que fue de 3 mil millones, al actual que se encuentra en aproximados 8 mil millones.

Respecto al cumplimiento del plan de desarrollo, el Organismo desarrolló el fortalecimiento desde la base social y comunitaria, con intervenciones en las siguientes temáticas:

- Turismo al Barrio
- Turismo de Naturaleza
- Turismo Cultural con el Barrio Obrero como referente de la Salsa.
- Apoyo y asesoría turística en territorios y sectores
- Postulaciones y convocatorias a premios, como el de Gastronomía entre otros.
- Participación en comités y mesas de trabajo con los gremios del sector turístico.
- Señalética turística

- Presupuesto y la ejecución contractual
- Apertura de espacios de promoción y encadenamiento con Travel Shop
- PIT´S - Puntos de información turística
- Funcionamiento de la Casa Turística Solar del Rio
- Proyección del trabajo para el resto del año y el cierre del periodo de gobierno.

En el desarrollo del evento se explicó el aporte al desarrollo del sector con la ejecución de los planes de trabajo los cuales están formulados conforme a las metas del plan de desarrollo en armonía con la participación ciudadana en pro del fortalecimiento de las calidades de vida en los sectores, en el fomento a la creación de nuevos oficios, empleos y actividades al margen del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, la garantía de derechos humanos y la construcción de paz.

2. Fase preparatoria

La actividad contempló el periodo de tiempo del 02 de enero hasta el 25 de mayo de 2023, abordando temas definidos desde la encuesta y peticiones frecuentes surgidas en el Organismo, coordinadas por el nivel directivo, como una respuesta e inclusión de la ciudadanía a la actividad de diálogo del primer semestre 2023

Para una correcta divulgación y dando cumplimiento al plan de trabajo establecido por la Secretaría de Turismo de Santiago de Cali, se desarrollaron diferentes estrategias de comunicación a través de las siguientes publicaciones de videos e imágenes gráficas:

2.1 Publicaciones realizadas

Treinta (30) días antes del evento, en canal virtual y redes sociales

- Twitter

Enlace

<https://twitter.com/SecTurismoCali/status/1650910936159469583?t=0QIUtyVFyDL9tY2M8vA05A&s=19>

- Facebook|

Enlace

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02dUETu25W2i2Veu3JQsZi5qTbYUHDfvsVqBU2shcg2PcxkQN3zmrTxUefKW9BCkyLl&id=100066575975657&mibextid=ZbWKwL

- Instagram

Enlace

<https://www.instagram.com/p/Crd5GPCugpD/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>

- Banner

Enlace <https://www.cali.gov.co/turismo/>

Veinte (20) días antes del evento en canal virtual y redes sociales

- Twitter

Enlace

<https://twitter.com/SecTurismoCali/status/1654504344673288199?t=m544wByArzuZsc3eVMp6yA&s=19>

- Facebook

Enlace

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0te94d8sqLHvkRezK6xfBcMoEtfBRk4Exz8TRHQC6ELZBZmnHqXBvczGMbpMzLJvl&id=100066575975657&mibextid=ZbWKwL

- Instagram

Enlace

<https://www.instagram.com/p/Cr3bLoQrczl/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>

- Calendario

Enlace

<https://www.cali.gov.co/turismo/calendario/6317/rendicion-de-cuentas-primer-semester-2023/>

Quince (15) días antes del evento en canal virtual y redes sociales

- Twitter

Enlace

<https://twitter.com/SecTurismoCali/status/1656422182870712325?s=20>

- Facebook

Enlace

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=585465233682671&set=pb.100066575975657.-2207520000.&type=3>

- Instagram

Enlace

https://www.instagram.com/p/CsFSYqatfu0/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

Quince (5) días antes del evento en canal virtual y redes sociales

- Twitter

Enlace

<https://twitter.com/SecTurismoCali/status/1659661977453510657?s=20>

- Facebook

Enlace

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=590243543204840&set=pb.100066575975657.-2207520000.&type=3>

- Instagram

Enlace

https://www.instagram.com/p/CsbnU4KOuEq/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRlODBiNWFiZA==

- Instancia el organismo

Enlace

[https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/175962/este-25-de-mayo-participa-en-la-primer-
rendicion-de-cuentas-de-la-secretaria-de-turismo-distrital/](https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/175962/este-25-de-mayo-participa-en-la-primer-rendicion-de-cuentas-de-la-secretaria-de-turismo-distrital/)

Tres (3) días antes del evento en canal virtual y redes sociales

- Twitter

Enlace

<https://twitter.com/SecTurismoCali/status/1660739187383885824?s=20>

- Facebook

Enlace

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=592214526341075&set=pb.100066575975657.-2207520000.>

- Instagram

Enlace

https://www.instagram.com/p/CsjumDusDO/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRlODBiNWFiZA==

Uno (1) días antes del evento en canal virtual y redes sociales

- Twitter

Enlace

<https://twitter.com/SecTurismoCali/status/1661393412619137028?s=20>

- Facebook

Enlace

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=593149649580896&set=pb.100066575975657.-2207520000.&type=3>

- Instagram

Enlace

https://www.instagram.com/p/CsoXpkSurvB/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRlODBiNWFiZA==

2.2 Consulta “Temas de Interés”

Se realizó una encuesta para obtener información sobre los temas de interés de la ciudadanía con el fin de ser gestionados e informados en la primera rendición de cuentas de la Secretaría de turismo de Santiago de Cali, el enlace de la encuesta fue <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSel6rRRvnmWhhbSfbEYCS0fMX6lboZJlzmPIT48t2CvVDvPg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0> .

El objetivo principal de la encuesta fue promover la cultura de “petición de rendición de cuentas”, como un derecho que tiene la ciudadanía en el que el Organismo pretende conocer los temas de interés de los ciudadanos, relacionados con la Secretaría de Turismo, con el fin de informar y explicar los avances de los resultados de la gestión realizada en la vigencia 2023, los cuales se dieron a conocer en el desarrollo del espacio de diálogo público programados para el 25 de mayo de 2023 y 2 de noviembre de 2023.

En el cuerpo de la encuesta se antepuso la información del objetivo misional del proceso Gestión del Turismo, que es: Gestionar y fomentar el desarrollo y competitividad del turismo de manera articulada con los actores públicos y privados del sector, desarrollando integralmente las diferentes modalidades y productos turísticos con enfoque territorial, poblacional y de sostenibilidad, en beneficio de la colectividad de turistas y la comunidad en general, posicionando a Santiago de Cali como un destino turístico nacional e internacional.

Se propuso dos preguntas, una de selección múltiple con múltiples respuestas y la otra pregunta fue abierta, con el fin que los encuestados escribieran en sus palabras las temáticas de interés si no estaban contempladas en la primera pregunta, así:

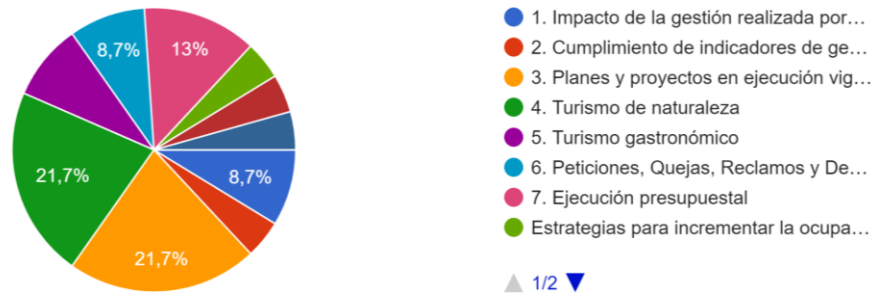
Pregunta 1

- Seleccionar uno o varios de los siguientes temas de interés, relacionados con el proceso de Gestión del Turismo, que le gustaría que se profundizará:
 1. Impacto de la gestión realizada por el proceso Gestión del Turismo
 2. Cumplimiento de indicadores de gestión del proceso.
 3. Planes y proyectos en ejecución vigencia 2023
 4. Turismo de naturaleza
 5. Turismo gastronómico
 6. Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en el proceso
 7. Ejecución presupuestal

Gráfico 1. Resultados pregunta 1 de las encuestas de temas de interés.

1. Seleccionar uno o varios de los siguientes temas de interés, relacionados con el proceso de Gestión del Turismo, que le gustaría que se profundizara:

23 respuestas



Fuente. Plataforma formularios de Google

En general los resultados para esta pregunta fueron:

El 21,7% dice estar interesado en Turismo naturaleza

El 21,7% dice estar interesado en planes y proyectos en ejecución vigencia 2023

El 13% dice estar interesado en ejecución presupuestal

El 8,7% dice estar interesado en Impacto de la gestión realizada por el proceso Gestión del Turismo

El 8,7% dice estar interesado en Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en el proceso

El 8,7% dice estar interesado en Turismo gastronómico

El 4,3% dice estar interesado en Oferta de turismo urbano

El 4,3% dice estar interesado en Cumplimiento de indicadores del proceso

El 4,3% dice estar interesado en Estrategias para incrementar la ocupación hotelera.

Pregunta 2

En caso de seleccionar otro en la pregunta anterior o si desea agregar otros temas de interés, ¿Qué temas de interés le gustaría que la Secretaría de turismo de Santiago de Cali, tratara en su próxima actividad de diálogo y rendición de cuentas?

Al respecto, se generaron diez respuestas, las cuales fueron:

1. 7. Ejecución presupuestal
2. Garantías para las agencias
3. Divulgación por redes sociales de todas las actividades culturales en Cali
4. Inclusión de la zona rural
5. 2. Cumplimiento de indicadores de gestión del proceso. ///. 6. Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en el proceso

6. Oferta de turismo urbano en Cali y seguridad para turistas y propios
7. Articulación con las instituciones de formación para el trabajo y desarrollo humano que ofrecen programas del sector turístico, ya que sus representantes y gremios no los invitan a disertar sobre la formación y cómo impactan para el cierre de brecha de capital humano en el sector turístico.
8. Ampliación Rutas aéreas y terrestres y la seguridad y el civismo.
9. Un plan claro para incentivar la formalización en el turismo. ¿Quién está regulando a los prestadores informales? Como los referenciados a continuación:

@instagram.com/eltraveler

<https://eltravelertours.com/>

@instagram.com/Calicultural tours

Tours by Dee: <https://g.co/kgs/smqhp6>

Es importante entender como la Secretaría tiene incidencia en la infraestructura, refiriéndonos a la adecuación de los espacios y atractivos turísticos: Cristo Rey y, Bulevar del Río - CAM.

"Seguimos en remodelación". Sin embargo, no vemos celeridad en la ejecución ni sabemos la labor de la Secretaría en el proceso.

Cristo Rey estaba proyectado inicialmente para diciembre de 2022 y no veo que hayan superado el 50 % de la ejecución.

Tengo muy buena percepción de la Secretaria, pero no de la Alcaldía. Por eso veo importante que los ciudadanos y el gremio entiendan que depende de la Secretaría en lo cual podemos poner fe y esperanza y ver impacto positivo. Versus el dinero que va a la alcaldía.

10. garantías para las agencias

El resultado de las dos preguntas fue analizado por el equipo articulador y se dio especial atención a incluir las temáticas dentro del contenido de la información a divulgar en la primera rendición de cuentas.

2.3 Articulación, actividades y logística

En el marco del plan de trabajo se procedió a realizar las siguientes actividades de articulación y logística, con el fin de desarrollar un adecuado ejercicio de Rendición de Cuentas:

- Articulación con la oficina de comunicaciones del Distrito de Santiago de Cali, para el apoyo en la divulgación de la rendición correo institucional masivo.
- Reuniones del equipo articulador para la realización de la Rendición para la planeación del primer evento de diálogo, mediante las siguientes actas:
 - Acta N°4172.010.14.12.12 del 1 marzo de 2023.
 - Acta N°4172.010.14.12.15 del 14 marzo de 2023.
 - Acta N°4172.010.14.12.36 del 28 abril de 2023.
 - Acta N°4172.010.14.12.41 del 12 mayo de 2023

- Por medio de las redes sociales se envió a los grupos de valor, pieza gráfica fomentando la cultura de petición de cuentas, se compartió a través de los siguientes enlaces mencionados en el punto 2.1 de este informe.
- La logística se llevó a cabo en el salón Bulevar – Casa Turística Solar del Río, espacio donde se reunió el nivel directivo, parte del gremio de turismo y la comunidad, a quienes la entidad rindió cuentas, al igual a los grupos de interés que no pudieran asistir de manera presencial, se dio la transmisión en vivo por Facebook, el enlace fue <https://fb.watch/kLdk2MF10Q/?mibextid=Nif5oz>

3. Convocatoria

En cumplimiento con la estrategia de rendición de cuentas, específicamente en el elemento “información”, el Organismo desarrolló estrategias de convocatoria a la ciudadanía y grupos de valor, para ello, realizó publicaciones treinta (30) días, veinte (20) días, quince (15) días, diez (10) días, cinco (5) días, tres (3) días y el día antes de llevar a cabo el ejercicio de diálogo por los diferentes canales, así: Divulgación en canales virtuales, con el fin de tener fortalecimiento del proceso de difusión en convocatoria a través de los mecanismos de participación ciudadana; por medio de correo institucional se envió la invitación aprobada por la oficina de comunicación, a 1300 contactos de la base de datos de prestadores.

En el contenido de los correos electrónicos se adjuntó la siguiente pieza gráfica.

Imagen 1. Pieza gráfica de invitación.



Fuente. Elaboración propia de la Secretaría de Turismo.

- También se incluyó la circular N° 4172.010.22.2.1020.000272.
- A través de la intranet Sitio web: se realizó publicación por medio de noticia, el enlace fue: <https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/168920/primera-rendicion-de-cuentas-secretaria-de-turismo-2022/>
- Publicaciones en redes sociales del organismo: Twitter, Facebook e Instagram.
- Publicación de afiche en los Centros de Administración Local Integrada – C.A.L.I.
- Difusión por parte del enlace de la Secretaría de Turismo a la Ciudadana y grupos de valor focalizados., en los siguientes canales:
 - Grupos de valor de WhatsApp
 - Hoteles con 32 contactos
 - Prestadores de servicios turísticos con 216 contactos
 - Periodistas con 813 contactos
- Divulgación de la convocatoria a través del chat autorizados en los grupos de trabajo:
 - Equipo Secretaría de Turismo

4. Asistencia

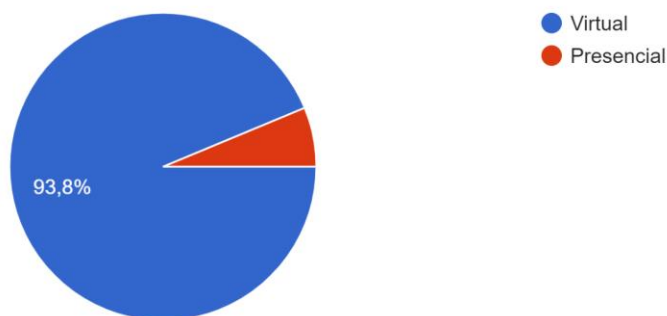
El registro de la asistencia se realizó por medio del formulario de Google, el cual se dejó fijado en el chat del Facebook para llevar a cabo el diligenciamiento del listado en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScinG6fT_W6EH9NAC3Gxqj_1_RgJbN9gKEV54Hfn1HbllAnSw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0&fbclid=IwAR32pSRRbPlp-o52WZPmAJ9aozZhASPE2K08PHvAEiJdSdwqmj9J6pJhg1A

De acuerdo con el registro obtenido en el formulario Google se observó que 32 personas, participaron en la Rendición de Cuentas; aclarando que los datos de la transmisión reportaron más personas conectadas que no registraron su asistencia en el medio dispuesto, también se encontró que gran parte de los asistentes presenciales registraron su asistencia en el formato MAGT04.03.P003.F007 LISTADO DE ASISTENCIA, con 30 registros.

Gráfico 2. Resultados asistencia.

Modalidad del registro
32 respuestas

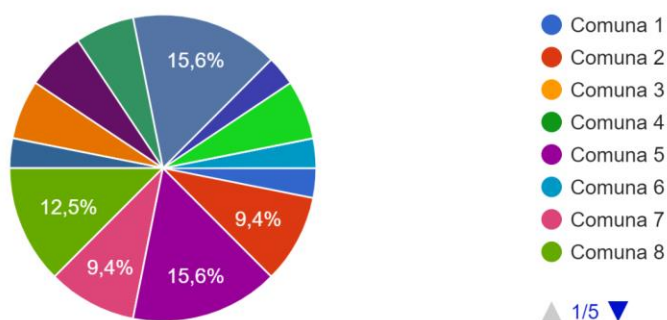


Fuente. Plataforma formularios de Google

Se registró que el 93,8% de las personas que registraron asistencia asistieron de manera virtual.

Gráfico 3. Resultados de asistencia por comunas o corregimientos.

Comuna y/o Corregimiento
32 respuestas

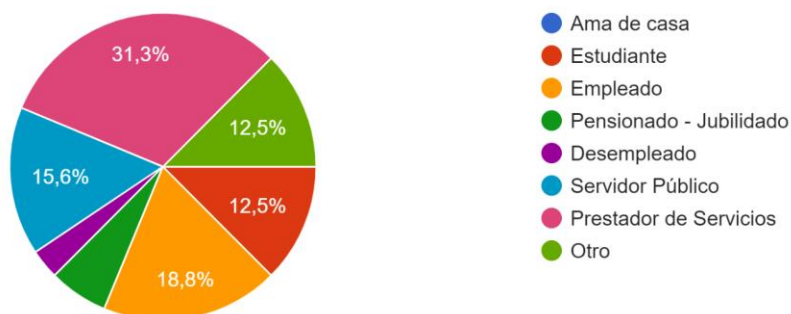


Fuente. Plataforma formularios de Google

Se obtuvo que el 80% de los encuestados pertenecen a las comunas 2, 5, 7, 8, 15, 17, 18, 19 y 22.

Gráfico 4. Resultados de asistencia por ocupación.

Ocupación actual
32 respuestas



Fuente. Plataforma formularios de Google

Se observó que cerca del 80% de los encuestados fueron prestadores de servicios, empleados, estudiantes y servidores públicos.

De otra parte, en la siguiente imagen se muestra la métrica del evento durante la transmisión, donde se obtuvo un máximo de 58 espectadores en simultáneo y 248 cuentas alcanzadas.

Gráfico 5. Métricas de Facebook



Fuente: estadísticas de Facebook

- A nivel estadístico se obtuvieron 787 reproducciones.
- Invitados / Panelistas: Una (1), la secretaria de Turismo, Stefania Doglioni quien realizó la conversación de Rendición de Cuentas junto a la moderadora.
- Moderadores: una (1) se contó con el apoyo de la contratista del organismo Linda Garzón Rocha, quién apoyó en este campo, además de manera incluyente, un (1) traductor de señas por parte de la Secretaría de Turismo.
- Videos institucionales: durante el evento se presentaron 10 videos que permitieron ampliar la información de la gestión pública realizada por el organismo y el impacto en sectores como el hotelero y el de turismo comunitario, entre otros, estos se encuentran dentro de la transmisión en vivo: enlace <https://fb.watch/kLdk2MFI0Q/?mibextid=Nif5oz>

5. Información Divulgada en la Actividad

Siendo las 10:00 am del 25 de mayo de 2023, el organismo inició la actividad, utilizando la técnica del moderador en el salón Bulevar dentro de la Casa Turística Solar del río, sede de la Secretaría de Turismo. A continuación, se ilustra cada uno de los componentes de la estrategia de diálogo y a modo de cuestionario, se induce la conversación que surge de los resultados de la opinión de los grupos de valor y los gremios.

En primer lugar y a modo introductorio se presenta a Stefania Doglioni Vélez - secretaria de Turismo del Distrito de Santiago de Cali, quien procede a compartir la gestión realizada y el plan de trabajo de 2023.

5.1 Secretaría técnica articulada

La secretaria de despacho se refiere a (5) cinco metas estratégicas:

- 1.- Contar con una Secretaría técnica.
- 2.- Mejorar el presupuesto del organismo que en 2016 contaba solo con un aproximado de 3 mil millones al año.
- 3.- Fortalecer el Sector.
- 4.- Posicionar el destino y articular con los demás actores del desarrollo del destino.
- 5.- Establecer una sede dinámica para el organismo

5.1.1. Articulación con organismos. A nivel territorial, el Organismo ha convenido con la Secretaría de Turismo y Ambiente del Valle del Cauca, que ha avanzado mucho en Aviturismo y, posee un amplio “clúster”¹ lleno de experiencias enfocadas en turismo. Con la CVC y por supuesto, con otras entidades y Organismos del Distrito, como las Secretarías de seguridad y justicia, de Cultura, de Desarrollo Económico e Infraestructura entre otros, para fomentar el desarrollo de la infraestructura turística, en casos como el de la proyección de la pavimentación de la vuelta a occidente y el fomento de la formación en turismo.

5.1.2. Articulación con el sector turístico. Por la necesidad de contar con personal formado en Turismo, conocedor del sector, se cocreó perfiles con experiencia en turismo con personas allegadas al sector privado empresarial del turismo, que hubieran trabajado y tuvieran experiencias en turismo, así mismo y por conocimiento y compromiso en la promoción, se ha trabajado con los gremios, así se fue dando la integración con Cotelco, Asobares, Acodres, Propacífico y los comités intergremiales. Con un único fin: Posicionar a Cali como un Destino Turístico.

5.1.3. Articulación con el Gobierno Nacional. A nivel nacional la Secretaría se articuló con el Ministerio de Cultura Industria y Turismo, con el Viceministerio de Turismo, con Fontur², con Parques Nacionales Naturales, para de esta manera formar, conseguir recursos, cofinanciar proyectos específicos y avanzar en la promoción, formalización y desarrollo del Sector.

¹ Grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.

² FONTUR – Fondo Nacional del Turismo. Es el brazo técnico ejecutor del Ministerio del Comercio y Turismo que contribuye al crecimiento económico y desarrollo social de la nación, potencializando la infraestructura y la competitividad turística, así como la promoción de Colombia y sus destinos, a nivel nacional e internacional, en articulación con entidades gubernamentales, territoriales, el empresariado y las comunidades, mediante asistencia técnica a los territorios, con innovación, inclusión y participación social, propiciando la construcción de paz e incentivando prácticas responsables y sostenibles.

5.1.4. Equipo técnico. Ante la necesidad de formarse e integrarse con un equipo afín al sector turismo, se propendió por la articulación con la cadena de valor del turismo ampliando el talento humano con aproximados 90 colaboradores conocedores del sector y del trato con las comunidades interesadas en Turismo.

Paso seguido, en el resumen de la ejecución es necesario previamente explicar con qué presupuesto se cuenta para la acción.

5.2 Presupuesto

El apoyo audiovisual, se refirió conforme al histórico y su evolución desde el año 2020 y, hasta lo corrido del 2023 que se cuenta con 7 mil 566 millones de pesos, de los cuales 7 mil millones corresponden a presupuesto de inversión y 566 millones a presupuesto participativo, de los cuales a la fecha se han ejecutado \$4.372.000, es decir un 56%. Ilustrado así:



5.4. Invitados especiales

Como invitado del sector gremial, intervino Oscar Guzmán Presidente de Cotelco³ Valle del Cauca, refiriéndose al desarrollo de la promoción nacional e internacional y a la importancia de la estadística y el manejo de la misma como base para la acción e intervención, refiriéndose a Situr⁴ como la guía de consulta para la toma de decisiones y la formulación de políticas, así mismo, el ejecutivo gremial, destacó los procesos de formación y capacitación al entorno de turismo de Cali, en pro de la mejora del Sector y al trabajo mancomunado establecido con la Secretaría de Turismo Distrital de Santiago de Cali a la que le agradeció por su labor mancomunada en pro del Sector Turístico.

5.5. Fortalecimiento del sector

La secretaria contextúa refiriéndose a la Cali que conoció en comentarios desde Bogotá y cuando laboró en el Cali Valle Bureau⁵, sobre las apreciaciones de las diversas agencias receptoras que no visibilizaban a Cali como un potencial turístico, puesto que para ellos Cali, era considerada como una ciudad de paso, en la que solo se encontraba un “City Tour”⁶ de “Salsa”⁷.

Lo anterior se convirtió en un reto para esta administración, porque no era concebible que en un territorio con tanto recursos culturales y naturales no se lograra vivir una experiencia de más de un día, teniendo un 78% de zona rural biodiversa, y con muchos otros recursos en la zona urbana, pero que necesitaba fortalecer esa experiencia convirtiendo al sector en un sector más competitivo.

En ese orden de ideas, se proyectó fortalecer el sector desde la base que son los prestadores y proveedores de servicios turísticos, con la creación y diseño de experiencias turísticas, para que muchas agencias de viaje o tour operadores las empiecen a encadenar. La metodología que implementó la Secretaría de Turismo Distrital de Santiago de Cali para apoyar al sector y fortalecer las iniciativas de turismo que florecen en los territorios, está dividida en cuatro componentes: 1.- Capacitaciones, 2. Talleres de co-creación, para crear con la comunidad, 3.- Embellecimiento y ornato y 4.- Promoción y encadenamiento.

³ Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO es un gremio federado con amplia trayectoria, reconocimiento y presencia nacional que representa y apoya los intereses del sector hotelero y turístico colombiano

⁴ El sistema de información turística regional del Valle del Cauca (Situr) es una organización dedicada a la investigación de las dinámicas turísticas, que tiene como fin construir los insumos necesarios para que los actores del sector puedan tomar decisiones, crear oportunidades, promover destinos y transformar la región.

⁵ Vocablo francés o inglés utilizado para denominar muchas instituciones cuya denominación en español puede ser traducible como oficina.

⁶ Paseo por la ciudad

⁷ La salsa es la etiqueta predilecta para referirse al conjunto de géneros musicales bailables resultante de la síntesis del son cubano y otros géneros de la música caribeña.

Es importante mencionar que funcionalmente, por creación, la Secretaría de Turismo Distrital de Santiago de Cali no puede ni administrar la infraestructura turística, ni desarrollar la obra. Es así, como el caso puntual de Cristo Rey. - Un proyecto concebido y planificado por esta Secretaría, en la actualidad se desarrolla en infraestructura, por parte de la Secretaría de Vivienda de Cali, una obra que va en más de un 40% y la idea es que entreguen nuevamente este proyecto construido y listo para operar a la Secretaría de Turismo, para diciembre de 2023.

Por otro lado, es importante resaltar que en los corregimientos se cuenta con un gran potencial turístico que era incipiente técnicamente y desordenado, pero cuenta con la oportunidad de ser sostenible y planificado, territorio que necesita la articulación para desarrollar la infraestructura turística requerida.

La Comuna 20 ha avanzado en una construcción colectiva del territorio turístico que se busca desarrollar con los diferentes Colectivos, inicialmente se desarrollaron unas iniciativas que se denominaron: “Siloé, paraíso inexplorado”, antes de pandemia, eso destacó el potencial turístico del Sector, después de esto los Colectivos de Siloé evolucionaron, y se dieron a conocer con los hostales, desde donde comenzaron a fomentar e invitar a los turistas y visitantes a subir y conocer las iniciativas de la Ladera. Desde esta visión, era necesario para la secretaría intervenir con apoyo y asesoría, una vez detectado que dicho territorio necesitaba fortalecimiento desde la parte técnica.

Actualmente se han identificado 14 Colectivos Turísticos, de los cuales 5 tienen Registro Nacional de Turismo, algunos ya están en plataformas como AIRBNB. Esta es una de las plataformas de turismo más exitosas de la economía colaborativa, es ideal para pequeños y medianos negocios dedicados al hospedaje de turistas y en plataformas como TRIPADVISOR donde se han posicionado en el espacio web: “Qué hay para hacer en Cali”. La Secretaría los empezó a encadenar con agencias de viaje que ya traen turistas, y en esa dinámica existe un registro aproximado de 500 turistas al mes subiendo con los diferentes colectivos.

Así mismo, algunas agencias, hostales y restaurantes, fueron asesorados para estructurar procesos con Fontur y con el Viceministerio. El logro ejemplarizante, es el del restaurante el Ringlete que recientemente se encuentra concursando a nivel internacional, y dando a conocer la gastronomía local a ese nivel, fruto de la permanente participación de la Secretaría en la conformación y participación de mesas de trabajo con los gremios del Sector Turístico.

El Turismo Rural es otro proceso propiamente acogido por la Secretaría de Turismo Distrital, en el que, el Organismo recoge las aspiraciones y necesidades de la comunidad, y promueve la ejecución de acciones a través de programas y proyectos prioritarios, de modo que permite a los sectores alcanzar los objetivos estratégicos de desarrollo humano, integral y sostenible. Esto gracias a la buena voluntad de los líderes sociales y en consideración a que los corregimientos tienen mucho potencial turístico y específicamente en avistamiento de aves, muy consolidado en sectores como la Vuelta Occidente y Ruta de la Montaña.

Las intervenciones continuarán y se pretenden mejorar, en la “Vuelta a Occidente”, que tiene dos tramos. El primero va desde la salida de Cali por Cristo Rey y conecta a los corregimientos de Los Andes, Pichindé, Leonera, Felidia y El Saladito hasta la vía al mar. El segundo tramo conecta a La Elvira, La Castilla, La Paz, Golondrinas y Montebello desde la vuelta del Cerezo en la vía al mar hasta la salida por Chipichape, en la comuna 2. Y la “Ruta de la Montaña” que comprende los corregimientos de Pance, Villacarmelo y la Buitrera, con los cuales la Secretaría tiene proyectos muy importantes.

Concretamente, es de destacar el proyecto “Barrio Obrero, Ruta Cultural y Turística de la Salsa” que se está desarrollando en la fase 1 y, pretende transformar el barrio obrero en un imperdible turístico, realizar intervenciones urbanísticas: Murales, esculturas, mejoramiento de andenes y demás entre la carrera 11b entre calles 22ª y 25 y sobre la calle 22ª entre carreras 11 y 12. El sueño es crear una especie de “Caminito”⁸ un proyecto bastante importante a consolidar.

Es de destacar igualmente los premios y reconocimientos obtenidos y logrados por gestión e intervención de la Secretaría, los cuales repercuten directamente en el Distrito Turístico: los World Travel AwardsTM⁹. Una empresa que se estableció en 1993 para reconocer, recompensar y celebrar la excelencia en todos los sectores clave de las industrias de viajes, turismo y hotelería, en los que la Secretaría ha postulado al Distrito, ha articulado y ha logrado que el Cali de hoy, haya recibido el premio al “Mejor Destino Emergente de Sur América” en el 2020 y, “Destino Ciudad Cultural líder de Sur América” 2022.

El proyecto Destino Turístico Inteligente impulsado por la Secretaría de Turismo, en el fomento de la transformación digital de los destinos y zonas turísticas, fue gestionado y cuenta con SEGITTUR que evalúa aproximados 200 indicadores en 5 ejes: Accesibilidad, Tecnología, Innovación, Gobernanza y Sostenibilidad, que pretende impulsar un desarrollo sostenible del Turismo Distrital y asegurar la satisfacción de los turistas, sin deteriorar el entorno, conservando sus culturas, su biodiversidad en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población y garantizar el presente y el futuro del Sector.

Destacable es que Cali Distrito, es un “Destino Turístico Inteligente” adherido a SEGITTUR. Con un 41%, es el cuarto destino en Latinoamérica que para llegar al 100% como Bogotá y Medellín, debe, simplemente ajustarse al plan de trabajo que ellos diseñen y culminar siendo el tercer “Destino Turístico Inteligente” de Colombia. Por ello la Secretaría fue invitada a Montevideo - Uruguay, porque dicha organización de turismo quiere conocer la ruta a seguir para alcanzar este logro.

⁸ Caminito es una calle museo es uno de los lugares más fotografiados del mundo: sus adoquines y los conventillos de chapa, con sus paredes pintadas de distintos colores, le dan un encanto único, ubicado en el barrio de La Boca de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina. fuente. <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/otros-establecimientos/calle-museo-caminito>

⁹ World Travel AwardsTM es reconocida mundialmente como el máximo sello de excelencia en la industria. Sirven para reconocer, recompensar y celebrar la excelencia en todos los sectores de la industria mundial de viajes y turismo.

Otro llamado al reconocimiento dentro de los proyectos exitosos de la Secretaría es “La Señalética Turística”, que visualiza la señalización como un elemento fundamental dentro del espacio, en el que por medio de un sistema visual se orienta a las personas en el territorio. En el efectivo cumplimiento de esta meta, el Organismo ha instalado 160 señaléticas, las que aportan al desarrollo del Sector, con énfasis en informar y guiar los destinos turísticos del propio como del visitante, que pretende igualmente fomentar una Cultura Turística del reconocimiento, amparo y respeto por lo Público.

5.6. Posicionamiento del destino.

Para hablar de posicionamiento del destino, es necesario considerar a “Situr” El Sistema de Información Turística Regional del Valle del Cauca, la estadística del Sector, cuyo indicador para Cali Distrito, en este corrido de año, es de 560 mil turistas con un 49% de ocupación hotelera,

A nivel Nacional, en el 2020, uno de los mejores años del turismo regional, se fijó una meta, que se debe superar y, en eso está la Secretaría: Diseñando estrategias con las agencias receptoras que promueven la ciudad y el territorio. Con programas de incentivos con las agencias de viajes para que comercialicen el “Destino Cali”, con un premio de viaje de familiarización para que conozcan mucho más el Destino, con la inclusión de Cali Distrito en portafolio de agencias de viaje receptoras. Al respecto conviene decir que con la Misión Comercial ANATO, edición 42, se aumentaron los indicadores de 2022, las visitas al “stand”¹⁰ y citas de negocios de los empresarios del Sector.

A nivel Internacional, se amplió el espacio de promoción y encadenamiento para el Sector. En lo corrido del año se interactuó con una empresa mexicana llamada “Travel Shop”, agencia mayorista que reúne a más de 2.000 agencias en México, con la que abrió un espacio de negocios, fruto de una alianza que previamente se dio en México.

Con la participación en la feria turística promovida por la Misión Comercial ANATO, edición 42, realizada en Bogotá, se realizaron más de 30 encuentros comerciales con agencias de viajes y mayoristas en Colombia, a través de “Travel Mart” que es la articuladora de “Procolombia”¹¹ para la realización de rueda de negocios Workshop con compradores internacionales, en este caso se descentralizaron las ruedas de negocios que generalmente se efectuaban en Bogotá. Ahí la Secretaría amplió una agenda con empresarios que ya consumen Colombia, pero que quieren abrir nuevos espacios, pues hace poco salió un artículo que decía, que, de cada 20 turistas que llegan a Colombia, uno llega a Cali y, esa brecha hay que ampliarla.

¹⁰ stand —del inglés stand—, Instalación dentro de un mercado o feria, para la exposición o venta de productos. <https://dle.rae.es/estand>

¹¹ ProColombia, es una agencia gubernamental de la rama ejecutiva del Gobierno de Colombia a cargo de promover las exportaciones colombianas, el turismo internacional y la inversión extranjera a Colombia para dotar a las empresas nacionales con apoyo y asesoramiento para sus actividades de comercio internacional.

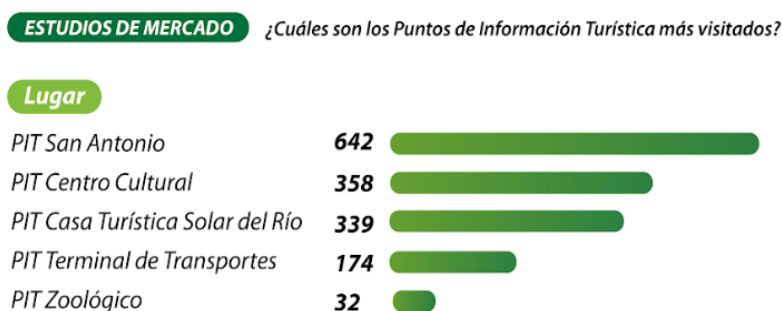
Como gestión de la Secretaría, se solicitó a ProColombia, que abriera el espacio en Cali, donde recientemente se encontraron en una Rueda de Negocios, más de 15 empresarios del Turismo Caleño con empresarios del Cono Sur: Argentina, Paraguay y Uruguay. En donde se encontró que las agencias internacionales eran muy grandes: “Panamericana” - “Green Travel” - “Travel Solution” agentes que traen a Colombia, mil o tres mil turistas al mes y que se está detrás de ellos para que como destino Colombia, los traigan a Cali.

Surge una pregunta de los interlocutores y se refiere a los Puntos de Información Turística. Al respecto de modo introductorio se pone en contexto, que la Secretaría cuenta con una estrategia para el Turista que ya se encuentra en nuestro destino y está en los Puntos de Información Turística – P.I.T.’s y, Cali, cuenta con seis Puntos: Cinco fijos y Uno itinerante que se utiliza en donde se dan ferias y eventos importantes para el Sector, al interior de los P.I.T.’s, se encuentra diseñado un plan de información y de difusión de agentes y guías especializados y, se está incluyendo empresas de transporte de la zona rural. Se aprovecha la ocasión para invitar a emprendedores y agencias, a que traigan sus “Brochure’s”¹² al P.I.T. Casa del Río, con el fin de promocionarlos.

El balance de visitas al Territorio, Destino Cali, en el transcurso del año, reportó en los PIT’S -, la visita de 1.644 turistas nacionales y extranjeros provenientes de Alemania, España, Francia y Estados Unidos. Un 10% más que en el año 2022.

Así mismo, complementando la actividad de promoción en el sitio, de incrementar el nivel de experiencia que tenga el visitante, como valor agregado de su visita, se han realizado 42 Recorridos Turísticos en compañía de la Policía de Turismo entre enero y mayo del 2023. Impactado a 541 personas, entre propios y visitantes. La tipología del recorrido clásico comprende la zona Histórico Patrimonial de la Ciudad y se ha implementado uno nuevo que es el recorrido de Naturaleza Urbana, que se enfoca en visitar, los parques en donde se concentra gran variedad de aves resultado del potencial Biodiverso que se destaca en el Territorio.

Gráfico 7. Puntos de Información Turística.



Fuente. Elaboración propia de la Secretaría de Turismo.

¹² El Brochure es una herramienta de marketing que hace referencia a la documentación impresa o digital que tiene como objetivo representar a una determinada compañía para informar sobre su organización, productos o servicios.

5.7. Casa Turística El Solar del Río

Este “Complejo turístico” es la materialización del sueño de tener para Cali Distrito, un epicentro turístico y, también cultural, que colabora con gremios, con entidades como el Sena que realizó actividades de formación en guianza hasta hace poco, algunas agencias igualmente la han solicitado y, cuenta con oferta permanente para propios y visitantes, igualmente está a disposición en la promoción de emprendimientos de gastronomía o “Suvenires”¹³ relacionados con el Sector.

En la sede del Organismo, casa solar del río, este año se han realizado los eventos: La Semana de las aves, Expo mujeres y fue la Casa del encuentro mundial de las culturas populares, habiendo recibido a más de 1.280 turistas y visitantes. Esta sede ha propendido en brindar una oferta permanente que permita tanto a propios y visitantes, conocer toda la oferta de Turismo Distrital, informándose en el P.I.T., además de espacios para el disfrute de toda la cultura que caracteriza el territorio.

5.8. Proyección del trabajo de la Secretaría por el resto del año.

Para tratar el tema de la proyección del trabajo para el resto del año, lo más importante, es empezar por la gestión desde el Banco de Proyectos que cuenta con 22 indicadores del Plan de Desarrollo considerando 5 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que lidera la Alcaldía de Cali desde la concepción de su Plan de Desarrollo “Cali Unidad por la Vida”, que el Organismo desarrolla con 27 proyectos, 21 desarrollados por la Secretaría como gestor público y 6 liderados desde el Territorio, formulados con los líderes en comunas y corregimientos bajo la modalidad del Presupuesto Participativo, específicamente en las comunas 1 y 20 y, los Corregimientos del Saladito, Pichindé y Villacarmelo.

Estos por supuesto van de la mano con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ampliando y desarrollando los temas presentados en este evento de diálogo, con énfasis en: ¿Cómo el Organismo cumplirá con los objetivos propuestos a razón del presupuesto? en el que se pretende el desarrollo y la acción, a partir del siguiente Plan Estratégico:

¹³ Un souvenir es un recuerdo o un objeto que se compra o se recibe como regalo para recordar un lugar, un evento o una experiencia en particular. Los souvenirs suelen estar asociados con los viajes, ya que se compran para recordar un destino turístico visitado.

Gráfico 8. Ejes de trabajo.

EJES DE TRABAJO



Fuente. Elaboración propia de la Secretaría de Turismo.

5.8.1. Secretaría técnica

Desde la muy visible Secretaría Técnica, la administración Turística Distrital, ha proyectado la ejecución de su PLAN DE ACCIÓN 2023, enfocándose en la Gastronomía, en el Turismo de Naturaleza, en la Planeación del Destino y en la Competitividad del Sector, como sus ejes de desarrollo. Su estrategia para el cumplimiento al 100% del plan de acción 2023, es el siguiente:

5.8.1.1. Gastronomía

La Gastronomía es parte indispensable de la experiencia cuando se realiza turismo, se han diseñado dos estrategias, “Cocina de vos a voz” en la que se han identificado los lugares donde se ofrece la auténtica gastronomía caleña, y se cuenta con unos mapas de calor que identifica los lugares de afluencia gastronómica específica como en el Barrio el Peñón y el Parque del Perro.

De igual manera, se diseñó un concurso denominado el “Auténtico sabor caleño”, como parte indispensable de la experiencia turística distrital, que este año se encuentra desarrollando la tercera versión, que busca ser el más grande, reconocido y exitoso a nivel nacional, en el que se busca encontrar esos auténticos sabores caleños para vincularlos a la oferta de los restaurantes, para mapearlos en los “Tour”¹⁴.

El objetivo del concurso es que los amantes de la Cocina, que tengan un plato que quieran posicionar en las categorías de: Cocina tradicional, Cocina migrante, Cocina callejera y Cocina comunitaria se den a conocer y hagan parte de la promoción.

5.8.1.2. Turismo de Naturaleza

¹⁴ Recorrido.

El Turismo de Naturaleza tiene un gran potencial y está ligado directamente al turismo sostenible, es una gran responsabilidad y es nuestra obligación convertirnos en un destino sostenible, porque el destino que no tenga un enfoque sostenible está condenado a desaparecer.

La Secretaría tiene varios proyectos en zona rural relacionados con turismo de naturaleza, uno es el Plan Maestro de Pance que entregará a la comunidad de Pance una herramienta de planificación turística para el desarrollo turístico del corregimiento de Pance. En el sector de Pance coexisten:

- El Parque Corazón de Pance, una iniciativa de este Gobierno Distrital que proyecta un desarrollo sostenible educativo, una reserva que motiva la conciencia ecológica y el ejemplo de la importancia de la preservación de la naturaleza.
- El Parque Mágico que pertenece a la Gobernación del Valle, un atractivo del deporte y la recreación, muy acreditado a nivel territorial.
- El Topacio, otro destino con conciencia educativa que está en la jurisdicción y bajo el cuidado de la CVC
- El parque natural nacional, los Farallones de Cali bajo la jurisdicción de Parques Naturales Nacionales.

El reto es desarrollar el “Parque de los Parques” en un sector muy dinámico por los muchos emprendedores que se integran en el sitio, los cuales deben considerar en toda su extensión los O.D.S., como derrotero inobjetable y regla de comportamiento en la acción, para entablar cualquier acto o actividad dentro del territorio.

Por otro lado, el organismo realizará el proyecto que Consolida la Ruta de Observación de Aves de los Farallones, que va ligada a las directrices del gobierno nacional referente al avistamiento de aves, que complementará la ruta de aves del suroccidente colombiano y, que la Secretaría Distrital se encuentra en la misión hacer realidad una quimera enmarcada dentro de los mayores estándares de sostenibilidad. Se pretende hacerla viable y competitiva, en la que, una vez cumplidos los estándares, pueda ofrecerse al visitante nacional e internacional.

5.8.1.3. Planeación del Destino.

Se cuenta ya con una “Política Pública de Turismo” desde finales de 2022, que va a la par con la implementación del modelo de “Destino Turístico Inteligente”, son sujeto de unos estándares, los cuales se deben acoger previo a apropiarse al destino en su protección para la acción. El primero seguirá implementándose sin importar el Gobierno de turno, acciones e inversiones a seguir durante 10 años, que cuenta con 4 ejes del plan indicativo: gobernanza y gestión del destino, desarrollo sostenible, competitividad e innovación y promoción y posicionamiento del destino.

Además, 4 organismos de la Alcaldía son corresponsables de la implementación de la Política pública de turismo: Secretaría de Seguridad y Justicia, Departamento Administrativo de Gestión

del Medio Ambiente (DAGMA), Secretaría del Deporte y la Recreación, y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP),

Ejemplo del aporte de los organismos corresponsables es a través del proyecto de la Secretaría de Seguridad y Justicia que se denomina: “Zonas Turísticas Seguras”, actividad que se encuentra amarrada a la Política Pública de Turismo Distrital, en cuanto a asegurar la seguridad del propio y del visitante con cámaras, presencia policial permanente y demás actividades que proporcionen tranquilidad en el Destino Turístico como garantes de seguridad para el visitante.

Y, el segundo, “implementación del modelo de Destino Turístico Inteligente” se adelantará bajo los criterios y principios establecidos por la entidad SEGITTUR ajustándose al plan de trabajo que ellos diseñen, para seguir avanzando hasta lograr ser o estar al 100% como Destino Turístico Inteligente propio. No adherido, logró que se tiene actualmente.

La Política pública a la fecha ya tiene una mesa de seguimiento del trazado del destino, lo que la hace cada vez más real e inmodificable en cuanto a que ya se estableció el derrotero o pasos a seguir en el logro de visibilizar el potencial turístico bajo unos estándares¹⁵ altos de calidad ambiental, sostenibilidad y sustentabilidad, mejorando así las condiciones del “Destino Cali”.

5.8.1.4. Competitividad del sector.

Se pretende con la asesoría y respaldo del Viceministerio, un gran encuentro de fortalecimiento del turismo en Cali, en el que se convocará a todas las autoridades de turismo del orden nacional, para que se reúnan en Santiago de Cali, así mismo se propende por llevar la incubadora de turismo al territorio, conociendo de primera mano y escuchando a los emprendedores, dando así continuidad a las ideas surgidas desde el territorio para el mismo, en pro del desarrollo ordenado de las comunidades y sus emprendimientos.

5.8.2. Turismo transformador de vidas

El turismo comunitario es hoy una de las tipologías de turismo que mayor proyección presenta y se convirtió en una opción para las comunidades en el desarrollo de su territorio y permite la irrigación de recursos en la comunidad a través del desarrollo de iniciativas turísticas. Con la metodología “Turismo al Barrio”, se ha intervenido en comunas y barrios que tienen vocación turística y se tiene proyectado intervenir en lo que resta del año en las Comunas en las que se ha evidenciado potencial, compromiso y liderazgo, de la siguiente manera:

¹⁵ Los Estándares y certificaciones de Sostenibilidad son normas y estándares voluntarios, usualmente evaluados por terceras partes, relacionados con asuntos de seguridad ambiental, social, ética y de alimentos, y adoptados por compañías para demostrar el desempeño de sus organizaciones o productos en áreas específicas.

5.8.2.1. Comuna 20

En la comuna 20, se dará continuidad al trabajo ya realizado con el fortalecimiento de las rutas turísticas y colectivos que trabajan el turismo comunitario, promocionándolos y formándolos e incentivando sus emprendimientos para que sean competitivos nacional e internacionalmente.

5.8.2.2. Comuna 9

En la comuna 9, se avanzará en el proyecto que busca visibilizar y consolidar la Ruta Cultural y Turística de la Salsa en el Barrio Obrero.

Carlos Molina, director del “Museo de la Salsa”, intervino vía “Streaming”¹⁶, donde expuso el potencial turístico que tiene la ruta del barrio obrero, agradeciendo a la Secretaría por la dinámica ofrecida en un sector popular identificado como el barrio donde nace la Salsa en 1930.

5.8.2.3. Comuna 1

En la comuna 1, se tiene parte rural y parte urbana lo cual genera una oportunidad para tener una oferta turística diferenciada, la Secretaría quiere integrar la propuesta de turismo rural de la comuna 1 con la vuelta a occidente, de igual manera se dará continuidad a los proyectos ya establecidos en cuanto a la Formación Jóvenes de la Comuna, que ha tenido muy buena acogida entre la juventud del territorio.

Uno de los profesionales de la Secretaría encargado del proceso de turismo al barrio intervenido con Presupuesto Participativo, contó cómo es el proceso con el que se pretende dar continuidad a los emprendimientos establecidos en las comunas 1 y 20 en cuanto a la formación de jóvenes, con los que se pretende, así mismo, dar continuidad a las iniciativas de turismo comunitario en Comuna 1, Pichindé, Villacarmelo y el Saladito, sectores en donde el personal de la Secretaría ha realizado acompañamiento en la socialización de los diferentes proyectos en el territorio, los cuales derivan del acompañamiento técnico con enfoque en la participación de las Comunidades para el logro de los proyectos co-diseñados en el Territorio – co-creación.

5.8.3. DE CALI SE HABLA - Estrategia de Promoción.

Estrategia que desde un enfoque promocional busca posicionar a “Cali Distrito Turístico” como un destino presente en diferentes espacios, no solo a nivel nacional, sino internacional. “De Cali se habla” como estrategia de la Secretaría de Turismo tiene cinco enfoques en específico:

1. Plan de medios
2. Entrenamiento continuo sobre el destino
3. Comercialización y generación de alianzas
4. Trabajo con agencias de viajes nacionales e internacionales
5. Estrategia digital de promoción

¹⁶ Tecnología que permite ver y oír contenidos que se transmiten desde internet u otra red sin tener que descargar previamente los datos al dispositivo desde el que se visualiza y oye el archivo.

5.8.3.1. Plan de Medios

El organismo ha diseñado un plan que impacte espacios de promoción local, nacional e internacional, generando presencia directa en diferentes canales de comunicación o medios publicitarios para difundir la oferta y productos turísticos presentes en Cali. Dichos canales se dividen entre medios tradicionales, no convencionales y digitales, tratando de abarcar la experiencia del turista desde distintas plataformas.

5.8.3.2. Entrenamiento continuo sobre el destino

Se trabajará de manera articulada con los actores presentes en la cadena de valor del turismo, promoviendo la oferta turística de Santiago de Cali mediante capacitaciones y presentaciones de destino, que permitan dar una perspectiva clara de lo que representa Cali como destino y las razones por las cuales deberá ser una ciudad imperdible dentro de los planes de viaje de todo turista.

5.8.3.3. Comercialización y generación de alianzas

El Organismo ha diseñado una estrategia, desde la que se invita a las agencias nacionales e internacionales mediante el concepto de ruedas de negocios, a participar de espacios donde se generen encuentros comerciales efectivos para el conocimiento de los atractivos de la ciudad y así, vincular dichos exponentes con compradores nacionales o internacionales en la generación de negocios y empaquetamiento. Además, pretende incurrir en la generación de alianzas, lo que permitirá a la Secretaría de Turismo vincular, mediante esfuerzos mancomunados, con otros actores del turismo la efectiva promoción de la ciudad.

5.8.3.4. Trabajo con agencias de viajes nacionales e internacionales

Estrategia encaminada a la participación de los agentes de ventas, directivos o representantes en general de las agencias nacionales o internacionales, en los viajes de familiarización que se realizan con la fiel intención de brindar una experiencia viva y directa de lo que es “Cali Distrito” como destino turístico. Adicional a ello, parte de ese trabajo de visita a la ciudad, busca generar espacios de promoción como “webinars”¹⁷ que permiten la presentación de destino a grupos de agencias para dar a conocer las bondades del destino.

5.8.3.5. Ecosistema digital de promoción

Se busca el posicionamiento de una Cali a nivel nacional e internacional, donde el turista pueda interactuar de manera rápida y virtual. Para este año, se pretenden cambios directos en la página web diseñada para brindar información relevante sobre el turismo de la ciudad, es así como con <https://visitcali.travel/>, se articularán dichos contenidos con las redes sociales que llevan el mismo nombre de “Visit Cali”.

¹⁷ Un webinar es un seminario web en formato de video sobre un tema especializado. Se realiza a través de internet y por lo regular se comparte en tiempo real, aunque también puede ser grabado con anticipación. Debe permitir la participación de la audiencia, ya sea para hacer preguntas o comentarios con el presentador.

Con esta página se pretende flexibilizar la búsqueda de información para el turista donde, al alcance de un “click”, se pueda encontrar información sobre “¿Qué hacer en Cali?”, “Sitios de Interés Turístico”, entre otras consultas, sumando así, estrategias de posicionamiento en plataformas de promoción como OTA’s¹⁸, revistas de turismo virtuales, servicios de Streaming, etc.

5.8.4. Calidad

Con apoyo audiovisual se expone sobre la Calidad en la gestión del Turismo acorde con la modernización institucional, en la que se ajustan y revisan continuamente los procedimientos internos con la finalidad de lograr la modelación de la tecnología BPMN¹⁹, la que permite a la Secretaría fortalecer estrategias de promoción turística del Distrito, para brindar mejor acompañamiento y, de Calidad a los gremios del Sector, impactando a Cali, como un destino sostenible e inteligente.

La Secretaría de Turismo, puede decir que ha cumplido favorablemente al resultado de las auditorías de control interno, con cero no conformidades y oportunidades de mejora en las actividades internas del proceso de gestión del turismo.

Adicionalmente se recordó a los asistentes y comunidades que esta es una Secretaría de puertas abiertas a la que se puede contactar a través del correo: secretariadeturismo@cali.gov.co

5.8.5. Eventos de Ciudad

En lo que resta del año, la Secretaría seguirá articulando los eventos de ciudad para posicionar el destino, tales como:

El Festival de música del Pacífico Petronio Álvarez. El Festival mundial de salsa. La Feria de Cali. El Congreso Nacional de la Escuela de Periodismo. El Congreso de comerciantes de FENALCO que generalmente se ha hecho en Cartagena y para este año, eligió a Cali como sede para la realización del evento, lo que traerá un gran número de empresarios a la ciudad, esto se convierte en un indicador de la relevancia que tiene Cali como destino para la industria de reuniones. Así mismo en Cali se realizará el Encuentro iberoamericano de Gastronomía el cual será liderado por el Ministerio de Cultura con el apoyo de la Secretaría de Turismo y finalmente se tendrá presencia en los principales eventos deportivos, como lo es la media maratón. Todos estos eventos son de alto impacto turístico y cultural para promocionar la oferta del Distrito Turístico.

¹⁸ Las OTAs en turismo (las siglas vienen del inglés Online Travel Agency) son agencias de viajes online que permiten a los viajeros reservar cualquier tipo de alojamiento, alquilar un coche, comparar tarifas y evaluaciones y puntuar a los hoteles.

¹⁹ BPMN - El estándar para el Modelado de Procesos de Negocios. Business Process Model and Notation (BPMN) es un lenguaje de modelado de uso internacional para el modelado de procesos de negocio. Se utiliza para la representación gráfica de los flujos de trabajo y sus interacciones entre sí.

Se da por finalizada la presentación de la Secretaría de Turismo y se abre al diálogo con los asistentes presenciales y virtuales para que intervengan con: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, preguntas, las cuales se detallan en el punto 7 de este informe.

5.8.6. Aporte a la Garantía de Derechos Humanos y Paz, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

La Secretaria de Turismo de Santiago de Cali aporta a ocho objetivos de desarrollo sostenible (ODS), mediante la gestión de los proyectos trazados para la vigencia 2023, en la cual el pilar fundamental es la promoción del turismo, que incluyen estrategias de educación de calidad, trabajo decente y crecimiento económico, promueve la industria, innovación e infraestructura, impacta en la reducción de las desigualdades, gestiona la ciudad y comunidades de manera sostenible, teniendo acciones por el clima y la vida de ecosistemas terrestres y aporta a la construcción de paz, justicia e instituciones sólidas.

Imagen 2. Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Fuente. Elaboración propia de la Secretaría de Turismo.

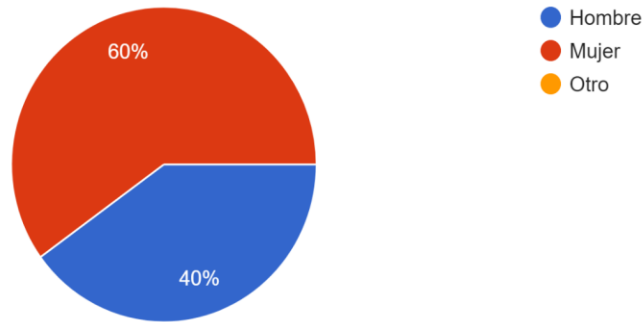
6. Evaluación

Se realizó la divulgación del enlace del formulario de encuesta de evaluación para la primera rendición de cuentas 2023 durante la transmisión en vivo por Facebook Live, asimismo fue fijado en el chat del Streaming con el fin de garantizar el diligenciamiento por medio del siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdLmSUxbqwJvu6tQXtxBZ5fsnnjKfGQPOY_gnvMhOo3MfirDQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

Los resultados de la encuesta de evaluación fueron:

Gráfico 9. Género.

Género
30 respuestas

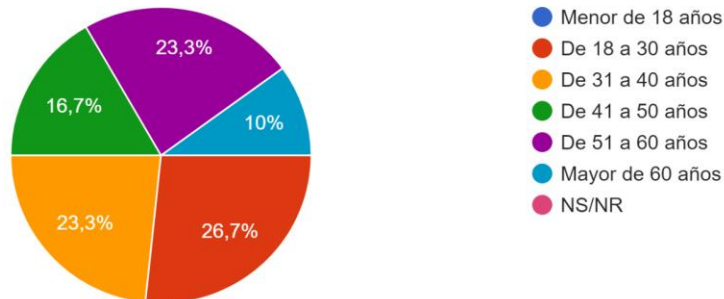


Fuente. Plataforma formularios de Google.

Se evidenció una mayor participación del género femenino con un 60% sobre un 40% del género masculino. Situación a tener en cuenta en las estrategias de Invitación a eventos del Sector.

Gráfico 10. Edades.

Edad
30 respuestas

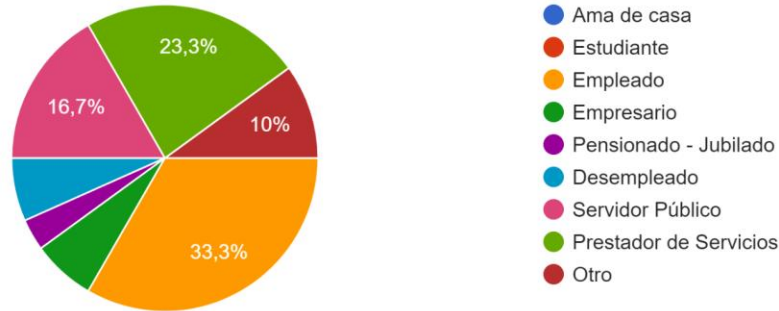


Fuente. Plataforma formularios de Google.

Se evidenció que un aproximado del 50% de los asistentes al evento, tienen entre 31 y 50 años. Esto sirve para el diseño estratégico de la difusión a la participación.

Gráfico 11. Ocupación.

Ocupación
30 respuestas

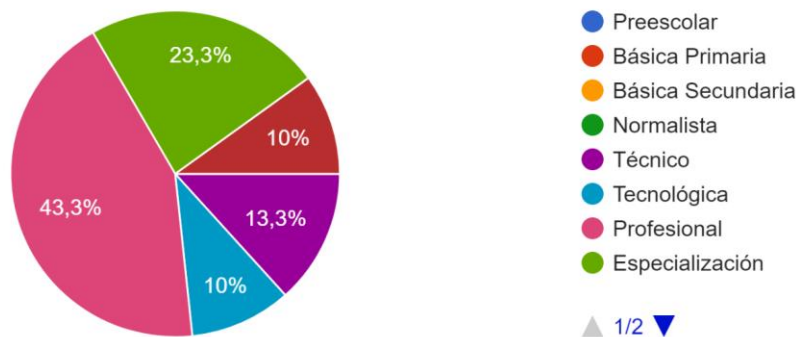


Fuente. Plataforma formularios de Google.

De los asistentes, el 82,6% son prestadores de servicios, empleados, empresarios y servidores públicos. Lo que obliga a emprender estrategias con la juventud en etapa escolar, prestadores de servicios y pensionados emprendedores.

Gráfico 12. Nivel de escolaridad.

Nivel de escolaridad
30 respuestas



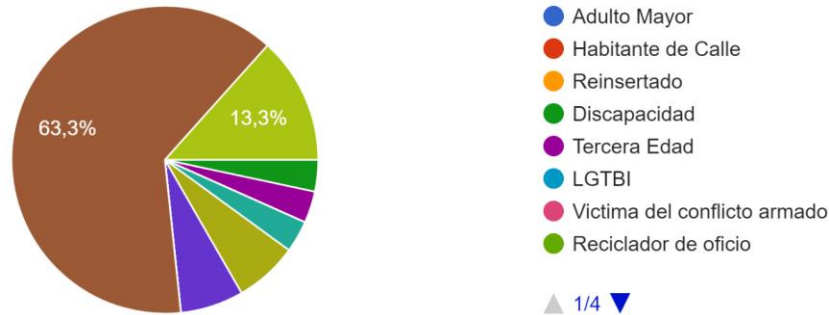
Fuente. Plataforma formularios de Google.

El Nivel de escolaridad es muy importante para enfocar estrategias de mercadeo y promoción, por lo que es de considerar que la mayor asistencia de profesionales con el 43,3%, seguido de personas con escolaridad básica secundaria con el 23,3%.

Gráfico 13. Grupo poblacional o social.

¿Grupo poblacional, comunitario y/o social al que pertenece?

30 respuestas



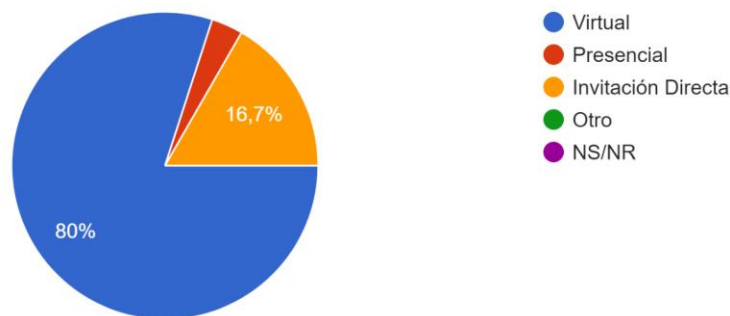
Fuente. Plataforma formularios de Google

Gran parte de los asistentes no se identificaron con los grupos poblacionales de selección en la encuesta con 76,6%, mientras que el 6,7% indicó ser de grupo de mujeres, el 6,7% a organizaciones afro, 3,3% a junta de acción comunal, 3,3% tercera edad y 3,3% a personas con discapacidad.

Gráfico 14. Medio de divulgación.

¿A través de que medio se enteró de la realización de la actividad de la Rendición de Cuentas?

30 respuestas



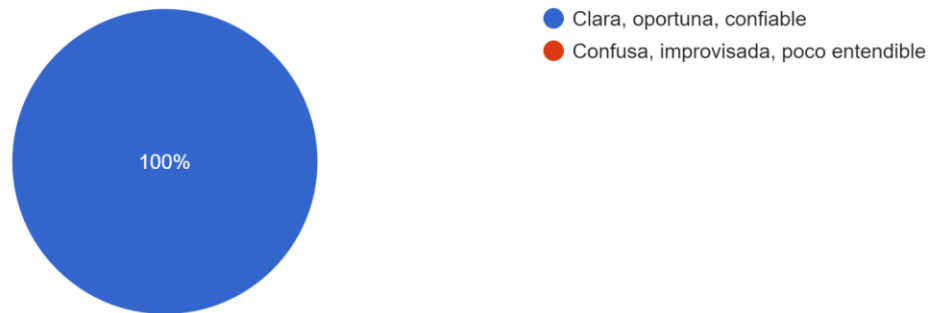
Fuente. Plataforma formularios de Google.

Se evidencio un 80% de las personas se enteraron por medios virtuales de la realización de la rendición de cuentas. Lo que denota la importancia actual de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a tener en cuenta en todos los eventos de difusión y dialogo del Organismo.

Gráfico 15. Evaluación del procedimiento.

¿La explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la actividad de Rendición de Cuentas fue?

30 respuestas



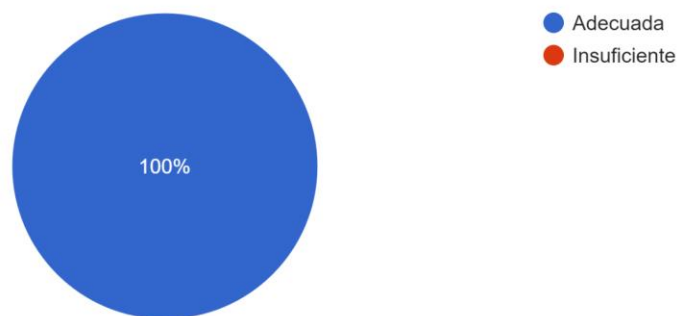
Fuente. Plataforma formularios de Google.

El 100% de los asistentes afirmaron que la información fue clara, oportuna y confiable.

Gráfico 16. Evaluación de oportunidad de opinión.

La oportunidad para que los asistentes opinen durante la actividad de Rendición de Cuentas fue:

30 respuestas



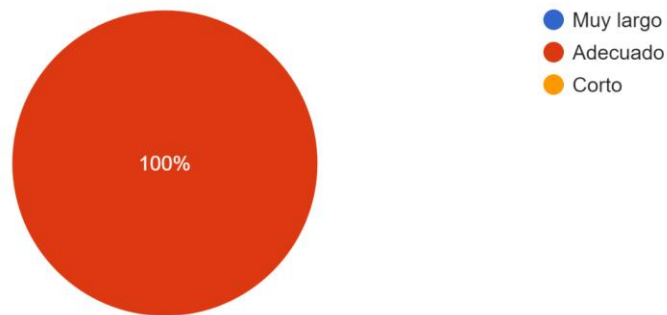
Fuente. Plataforma formularios de Google.

Se evidenció que el 100% de los encuestados afirmaron que fue adecuada su oportunidad de opinión en la actividad de rendición de cuentas.

Gráfico 17. Evaluación de la duración de la actividad.

El tiempo de exposición respecto al informe de la gestión institucional fue:

30 respuestas



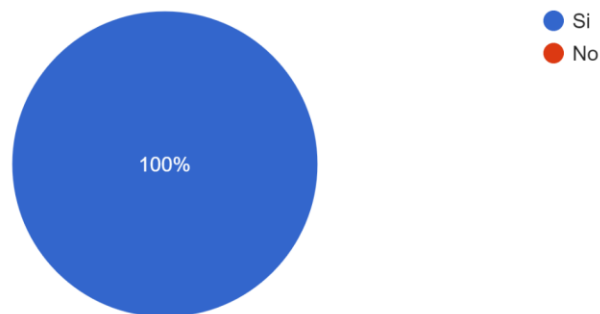
Fuente. Plataforma formularios de Google.

El 100% de los encuestados afirmó que el tiempo de la actividad fue adecuado

Gráfico 18. Evaluación de relación a intereses.

¿La información presentada en la actividad de Rendición de Cuentas respondió a sus intereses?

30 respuestas



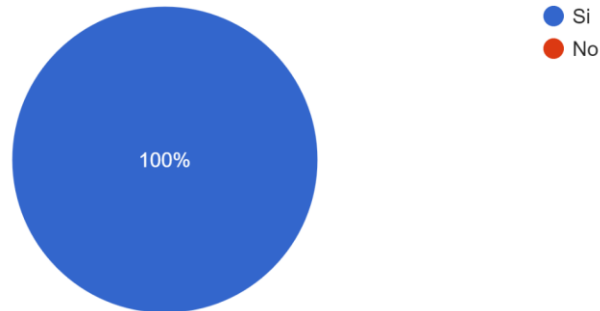
Fuente. Plataforma formularios de Google.

Los encuestados afirmaron que la rendición de cuentas respondió a sus intereses un 100%. Motivo de orgullo y compromiso de los grupos de valor que interactúan con el Organismo.

Gráfico 19. Evaluación de calidad de información.

¿La actividad de Rendición de Cuentas dio a conocer los resultados de la gestión del organismo?

30 respuestas



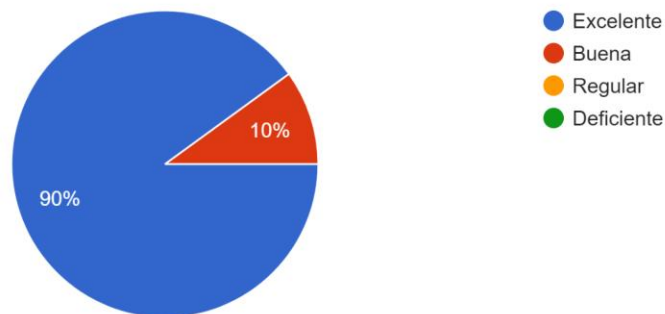
Fuente. Plataforma formularios de Google

Los encuestados encontraron en un 100% que la Secretaría de Turismo de Santiago de Cali dio a conocer los resultados de la gestión del organismo.

Gráfico 20. Evaluación de gestión general del organismo.

De acuerdo a la información presentada por el organismo ¿cómo califica la gestión?

30 respuestas



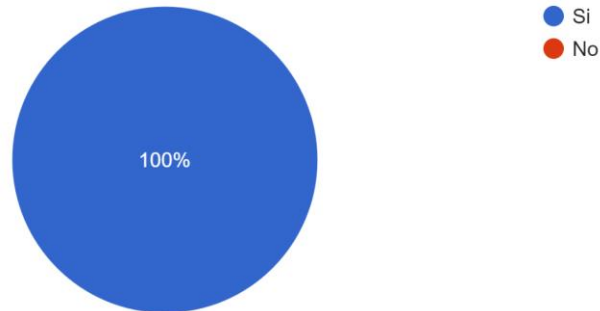
Fuente. Plataforma formularios de Google

La mayor percepción de calificación de la gestión de la Secretaría de Turismo de Santiago de Cali fue Excelente con un 90%.

Gráfico 21. Evaluación de intención de próximas participaciones en la actividad.

¿Volvería a participar en otra actividad de Rendición de cuentas del organismo?

30 respuestas



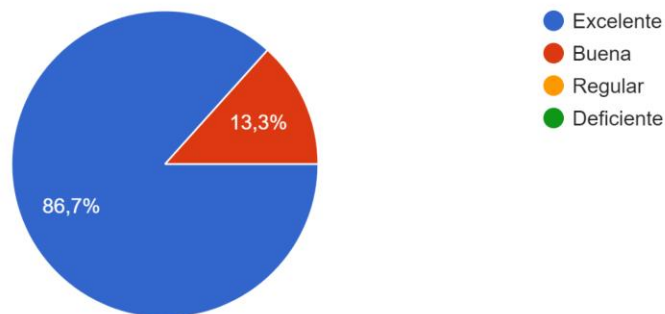
Fuente. Plataforma formularios de Google

El 100% de los encuestados volvería a participar en una actividad de rendición de cuentas de la Secretaría de Turismo de Santiago de Cali.

Gráfico 22. Evaluación general de la actividad de rendición de cuentas.

La actividad de Rendición de Cuentas fue:

30 respuestas



Fuente. Plataforma formularios de Google

El 86,7% de los asistentes a la primera rendición de cuentas del 2023 de la Secretaría de Turismo de Santiago de Cali calificaron que la actividad fue excelente y un 13,3% dieron un concepto bueno de esta.

La última pregunta de la encuesta de evaluación de la actividad de rendición de cuentas fue: “Por favor proponga un tema de su interés, para la próxima actividad de Rendición de Cuentas”.

De esta pregunta se obtuvo veintiún (21) respuestas, las cuales fueron:

1. Números del Impacto del turismo en la economía Caleña
2. No tengo tema para exponer
3. Reiterar lo de Turismo al barrio enfocado al tipo de población en el territorio
4. Qué se le dejará a Cali en términos turísticos para los próximos 4 años
5. Presupuesto del turismo con la Política Pública de Turismo
6. Marketing Digital
7. Avistamiento de aves
8. Turismo comunitario barrio obrero
9. Profundizar en temas de un destino Turístico inteligente Sostenibilidad
10. La noche caleña como dinamizador del turismo en Cali
11. Que en los puntos de información se tenga en cuenta la presencia de nuestra dulce tradición Caleña las macetas.
12. Avances en las estrategias de turismo comunitario
13. Turismo de Naturaleza
14. Tema sobre la gastronomía local
15. Participación de personas con discapacidad en el programa turístico para la ciudad
16. Eventos de ciudad
17. Oferta turística de la zona rural de Cali.
18. Cumplieron mis expectativas
19. Inglés para todos
20. La línea ferroviaria de Santiago de Cali....
21. Turismo Inteligente

Estos aportes serán revisados para ser incluidos en la planificación de la segunda rendición de cuentas de la vigencia 2023.

7. Preguntas y Respuestas – PQRS

Durante el evento de diálogo se registraron las siguientes PQRS, presentadas por los asistentes y/o grupos de valor a través de la transmisión en vivo en el enlace <https://fb.watch/kLdk2MF10Q/?mibextid=Nif5oz> y en el salón donde se desarrolló la actividad.

Todas las preguntas fueron respondidas durante la transmisión y presencialmente en el salón, así:

| Nº | Preguntas realizadas en la rendición de cuentas - 2023 | Respuestas a preguntas realizadas en la rendición de cuentas - 2023 |
|----|--|--|
| 1 | ¿Dónde están ubicados los Puntos de Información Turística y qué información dan ahí? | La Secretaría de Turismo Distrital de Santiago de Cali cuenta con seis (6) Puntos de Información Turística ubicados en distintos lugares estratégicos de la ciudad, siendo atractivos turísticos de nuestra amada Cali los cuales se |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>encuentran ubicados de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Punto de Información de Terminal de Transporte: Cl. 30 Nte. #2AN-29. (Terminal de transporte de la ciudad). - Punto de Información del Centro Cultural: Cra. 5 # 6-05. (Diagonal a la Iglesia La Merced). - Punto de Información de San Antonio: Carrera 10, Esquina Calle 1 oeste #SN. (Al lado de la Iglesia San Antonio). - Punto de Información Zoológico de Cali: Cra. 2a Oe. 8 (Al lado del punto de atención del Zoológico). - Punto de Información Solar del Río: Avenida 2 Norte # 2N-22. (Enfrente del Hotel Intercontinental, pasando el Río Cali). - Punto de Información Itinerante: (Depende del evento a participar, se realiza la ubicación). <p>Y así, los Puntos de Información Turística son espacios donde se brinda de manera gratuita y especializada, información a turistas nacionales y extranjeros, con el fin de orientar, facilitar y atender sus necesidades, dando a conocer los productos y atractivos turísticos con los cuales cuenta la ciudad de Cali y que la hacen un destino imperdible para sus visitantes.</p> |
| 2. | ¿Por qué es importante para Cali ser hoy un Destino Turístico Inteligente Adherido? | <p>Hoy es importante ser DTI Adherido, porque significa una evolución en el modelo de gestión de Cali como destino turístico, a través de los compromisos claros asumidos en los 5 ejes del modelo: gobernanza, sostenibilidad, innovación, tecnología y accesibilidad, buscando no solo que nuestra ciudad sea más competitiva, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los caleños y caleñas.</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 3. | ¿Cómo se dará la continuidad de la política pública? | La política pública de turismo tiene un plan de acción con duración de implementación a 10 años, el cual fue aprobado por el Concejo Distrital. Su continuidad estará enmarcada en la armonización con el nuevo plan de desarrollo formulado para la nueva administración. En el proceso de empalme dejaremos documentada la hoja de ruta iniciada y la articulación con el sector para promover la continuidad de la implementación de la política. |
| 4. | ¿Cómo hacen para evaluar los resultados de lo que realizan para promocionar a Cali? | <p>Desde la Secretaría de Turismo Distrital de Santiago de Cali nos encontramos totalmente comprometidos con la implementación de diferentes estrategias de promoción y posicionamiento que permitan que la ciudad tenga presencia, no solo a nivel nacional, sino también internacional para incentivar el conocimiento de la robusta oferta turística que Cali tiene por ofrecer. De acuerdo con esto, la medición de impacto sobre las estrategias y/o acciones que son implementadas, ha sido un propósito claro de la secretaría para así verificar la correcta ejecución de las actividades que año tras año son planteadas. La Secretaría de Turismo cuenta con un equipo que realiza seguimiento a diferentes cifras que son relevantes para la medición de dicho impacto, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de portafolios de agencias de viajes y/o mayoristas nacionales e internacionales sobre la inclusión de Cali como producto para venta a turistas. • Validación del número de ventas realizadas en miles de pesos por parte de agentes en agencias de viajes y/o mayoristas nacionales. • Número de registros efectivos para medición de alcance en espacios de eventos, ruedas de negocios, experiencias turísticas desarrolladas y todo tipo de actividades gestionadas desde la Secretaría de Turismo. • Medición de alcance de las campañas digitales donde se realiza promoción de Cali como destino turístico, posicionando diferentes |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>estrategias en distintos canales de comunicación y validando los datos para decisiones futuras sobre inversión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento indirecto con datos estadísticos sobre la llegada de turistas nacionales y extranjeros, con la especificación de los lugares de procedencia, según cifras de SITUR y Migración Colombia. • Relacionamento directo con la cadena de valor del sector turístico presente en la ciudad de Santiago de Cali para validación de convenios y/o resultados de las experiencias vividas por parte de los visitantes nacionales y extranjeros de acuerdo con la misionalidad de cada entidad, empresa, operador u organismo. |
| 5. | ¿Cuál es la estrategia o programa de la Secretaría de Turismo para que el sector turístico de Santiago de Cali sea más competitivo? | La estrategia de la Secretaría de Turismo es llevar el consultorio turístico al territorio, iremos a las comunas y corregimientos con vocación turística de nuestro destino donde vamos a implementar el programa denominado Incubadora Turística donde brindaremos asesoría a los prestadores y proveedores turísticos en sus diferentes etapas para que se desarrollen, fortalezcan y crezcan. |
| 6. | ¿Cómo eligen en qué comuna intervienen con la estrategia de turismo al barrio? | Se seleccionan a través de las acciones priorizadas por cada territorio en los Planes de Desarrollo de las Comunas y Corregimientos para ejecutarse por los diferentes organismos de la administración distrital. Así mismo, el organismo con recurso propio interviene en territorios en los cuales identifica potencial de turismo comunitario como lo son la comuna 20, 9 y 1, por citar algunos. |
| 7. | ¿Qué porcentaje de proyectos se han contratado en el 2023? | Durante el 2023 se han impactado 16 proyectos de inversión mediante 3 contratos de prestación de servicios cumpliendo aproximadamente con un 54% de contratación a la fecha. |
| 8. | ¿Cómo garantizan que los procesos de contratación sean transparentes? | Todos los procesos de contratación se realizan mediante la plataforma del Secop II permitiendo que las actuaciones tanto de oferentes como entidad sean conocidas por toda la comunidad bajo el entendido que toda la información del |

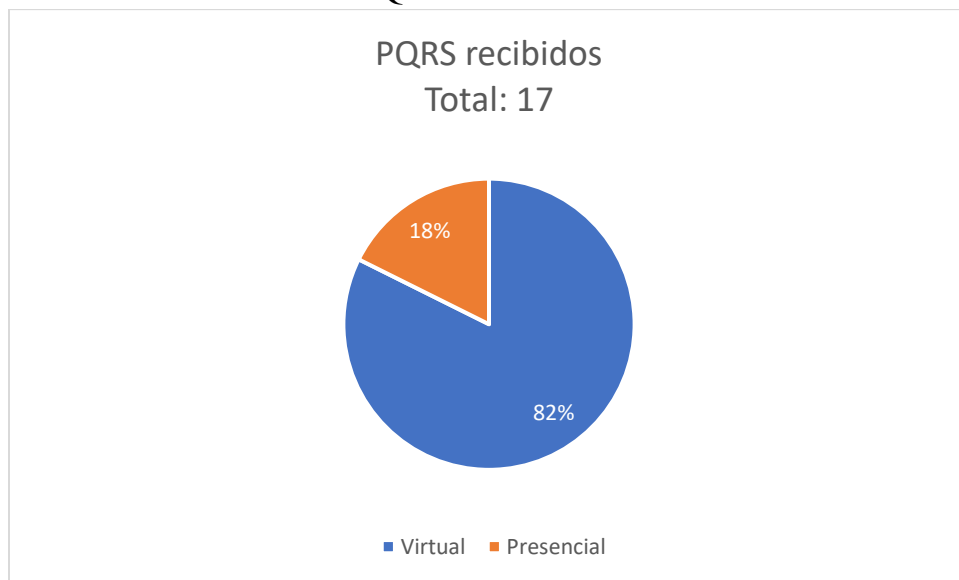
| | | |
|-----|---|---|
| | | proceso de contratación y la elección del contratista es pública. |
| 9. | ¿Qué mecanismos utiliza la Secretaría para controlar la ejecución presupuestal? | <p>Se cuenta con una herramienta llamada Plan Anual de Adquisiciones en la que se programan la totalidad de las Adquisiciones, con base en esta programación se llevan a cabo los procesos de contratación, una vez adjudicados mediante una matriz de seguimiento se controla que los mismos se ejecuten dentro del tiempo programado tanto de forma física como financiera. El seguimiento en esta herramienta se lleva a cabo semanalmente y en esta matriz se reporta el porcentaje de ejecución por proyecto.</p> <p>En cuanto a la ejecución total de presupuesto del organismo es verificada de forma mensual a través de la herramienta SAP y reportada al despacho. Adicionalmente el Departamento Administrativo de Planeación Municipal controla la ejecución y envía reportes trimestrales de la misma a la Secretaría.</p> <p>Y por último también contamos con este ejercicio de Rendición de cuentas que se hace dos veces al año en el que se informa a la comunidad los avances de la ejecución.</p> |
| 10. | ¿Cuándo abren Cristo Rey? | Durante la vigencia 2023, los avances de la obra están entre un 35% a 40% aproximadamente. Se estima que la obra sea entregada finalizando la actual administración del alcalde Jorge Iván Ospina. Cabe resaltar que la ejecución de la obra está a cargo de la Secretaría de Vivienda y Hábitat. |
| 11. | ¿Cómo puedo hacer para encontrar información de los sitios turísticos de Cali? | Desde la Secretaría de Turismo manejamos un linktree donde se actualiza constantemente los sitios turísticos de la ciudad. Este linktree se encuentra ubicado en nuestros Puntos de Información Turística, en taxis de la ciudad y en diferentes establecimientos gastronómicos y hoteles. El link donde puedes encontrar esta información es: https://linktr.ee/SecTurismoCali |
| 12. | ¿En estos puntos turísticos dan mapas? | Efectivamente, en los puntos de información |

| | | |
|-----|---|---|
| | o información gratuita? | turística se proporciona información totalmente gratuita por nuestros informadores que brindan orientación tanto en español como inglés. Adicionalmente suministramos material turístico como mapas, cartillas y folletos sobre la oferta de productos de la ciudad. |
| 13. | Aparte de lugares turísticos, ¿en estos puntos me podrían indicar qué eventos hay en la ciudad? | Claro que sí María, nuestros Puntos de Información Turística cuentan con la información completa acerca de los diferentes eventos y espacios de promoción turística con los cuales la ciudad de Cali cuenta. Nuestros informadores se encuentran preparados para brindar la información requerida tanto por turistas locales, como nacionales e internacionales. |
| 14. | Importante desde la perspectiva del enfoque rural. Aunar esfuerzos con otras entidades municipales de manera transversal, como son Infraestructura: para el tema de vías, CVC: capacidad de carga en los territorios, seguridad: visitantes seguros, comunicaciones: conectividad - internet servicios básicos como Sitard, alumbrado público, normalización de la energía. ¿Cómo articular y gestionar desde la Secretaría de Turismo? | Desde la Secretaría de Turismo estamos implementando el Plan Estratégico con el fin de articular los diferentes organismos y dependencias de la Alcaldía de Santiago de Cali. Además, desde la política pública de turismo tenemos como prioridad generar acciones enmarcadas al eje de gobernanza, que fomenten espacios donde se promueve el trabajo colaborativo entre las entidades competentes para resolver las diferentes problemáticas que se presentan en los territorios. |
| 15. | ¿Cómo encuentro a los guías turísticos? ¿Tiene algún valor? | La Secretaría de Turismo de Cali maneja una agenda de recorridos turísticos que brinda el servicio de guianza con profesionales certificados. Para poder participar en estas actividades de nuestra entidad, las cuales son gratuitas, debes seguirnos en nuestras redes sociales (@secturismocali) y revisar la programación de recorridos para poder inscribirte. |
| 16. | ¿Cuál es la labor de la secretaria, y como se ejecuta, de supervisar que los recursos que se van a invertir sean destinados de la manera adecuada y no se pierdan en burocracia y corrupción? | Desde la Secretaría de Turismo se realiza el seguimiento a la ejecución de los contratos por medio de la supervisión, la cual es ejercida por el personal de planta de la Secretaría en conjunto con el apoyo a la supervisión que realiza el personal contratado para este fin verificando que se cumpla con lo contratado y con lo planeado en cada |

| | | |
|-----|---|--|
| | | proyecto de inversión. |
| 17. | ¿Qué herramientas digitales se pueden utilizar para estar informado de la programación turística de Santiago de Cali? | Desde la Secretaría de Turismo manejamos un linktree ²⁰ donde se actualizan constantemente los sitios turísticos de la ciudad, eventos a realizar por parte de la Secretaría y todo tipo de guía que les permita a los visitantes disfrutar de la información turística de la ciudad. Este linktree se encuentra ubicado en nuestros Puntos de Información Turística, en taxis de la ciudad y en diferentes establecimientos gastronómicos y hoteles. El link donde puedes encontrar esta información es: https://linktr.ee/SecTurismoCali |

La comunidad y partes interesadas formularon en total diecisiete (17) preguntas en la actividad de rendición de cuentas.

Gráfico 23. PQRS recibidas en la actividad.

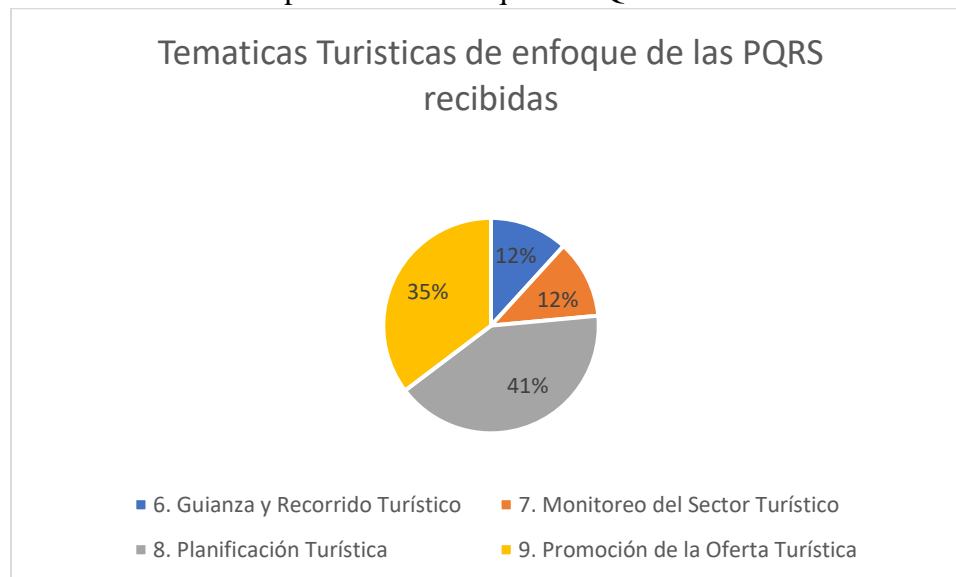


Fuente. Elaboración propia de la Secretaría de Turismo.

²⁰ Linktree es un tipo de herramienta que permite al usuario unificar diferentes enlaces que apuntarán a las plataformas que más le interesen.

La Secretaría realizó un análisis de las (PQRS) recibidas por los participantes durante la primera actividad de diálogo en la rendición de cuentas de la vigencia 2023, donde se identificó que las preguntas se relacionaban con solicitud de intervención correspondiendo a las temáticas por áreas así:

Gráfico 24. Temáticas por área de enfoque de PQRS recibidas en la actividad.



Fuente. Elaboración propia de la Secretaría de Turismo.

Se obtuvo que el 41% de las preguntas hacen mención a la información de planificación turística de la ciudad, de otra parte el 35% reseñan interés en promoción turística incluyendo los puntos de información y lugares de interés en la ciudad, el 12% hacen referencias a temas de guianza y recorridos turísticos, por último el 12% hacen alusión al monitoreo del sector turístico.

Dentro de la planificación de la actividad de rendición de cuentas, se conformó la mesa para atención de PQRS, la cual estuvo conformada por los líderes de procedimientos y que permitió responder todas las preguntas en la menor cantidad de tiempo y con calidad en la información.

8. Conclusiones

En el marco del cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública – Ley 1712 de 2014 y la Ley estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, se le recuerda a la ciudadanía en general, que la grabación de la primera actividad de rendición de cuentas de la Secretaría de Turismo de Santiago de Cali para la vigencia 2023, está disponible en el perfil de Facebook del organismo en el siguiente enlace <https://fb.watch/kLdk2MF10Q/?mibextid=Nif5oz>

En general el equipo articulador de Rendición de Cuentas de la Secretaría de Turismo, con base en las encuestas de evaluación y la participación, considera que esta primera actividad para la

vigencia 2023 se llevó a cabo satisfactoriamente, puesto que se dio a conocer la planeación estratégica y gestión adelantada por el organismo al 31 de marzo de 2023.

Es de destacar que el buen resultado obtenido en este encuentro de dialogo, corresponde a que los temas tratados en la jornada obedecen a los propuestos en la encuesta de satisfacción de la jornada de Rendición de Cuentas de la vigencia anterior, también es el resultado de que se cumplió realizando la divulgación de la jornada a través de los diferentes canales virtuales y a la presencialidad, para esta vigencia se hizo énfasis en darnos a conocer en todos los CALIs de la ciudad con la colocación en sus carteleras de la información de convocatoria a la actividad de dialogo.

Por su parte el nivel directivo dio a conocer la gestión realizada, utilizando un lenguaje claro y comprensible, con propiedad, conocimiento, y, así lo revelan los datos estadísticos que generan confiabilidad, de igual manera se evidenció organización, coordinación y apoyo, logrando dar respuesta a todas las preguntas durante la jornada.

Algo destacable para esta actividad de rendición de cuentas fue que se incursionó en la presencialidad, sin olvidar lo virtual, como es costumbre en la Secretaría, se mantuvieron las puertas abiertas a la comunidad y partes interesadas después de que por motivos de pandemia las actividades de rendición de cuentas tuvieran que convertirse reglamentariamente virtuales, y de esta manera se pudo lograr un mejor ejercicio de dialogo sobre la gestión realizada.

Una buena práctica que se debe destacar en estas actividades de diálogo es la continuidad de la inclusión, la interpretación de la actividad en lengua de señas, cumpliendo así con los lineamientos establecidos por la Oficina de Comunicaciones de la Secretaría de Gobierno de Santiago de Cali, como parte de la implementación de la política de Gobierno Digital haciendo más extensiva la participación de la población que hace uso de este lenguaje.

Un aspecto que debe tenerse en cuenta y que siempre se ha identificado, es que el número asistentes virtuales a la actividad, difiere de los asistentes registrados en el enlace destinado para ello, a pesar de que se ha reiterado como anuncio importante durante toda la ejecución del evento, por tanto, se trabajará en diferentes estrategias para mejorar estas cifras.

En todo caso, el Organismo fiel a sus principios y a su dinámica basada en las actividades de promoción, seguirá en la realización de eventos y encuentros empresariales de cara a la dinámica empresarial del Turismo con énfasis en su promoción. En tal sentido, los resultados de esta dinámica y las encuestas de percepción seguirán siendo la base del direccionamiento de la gestión, el mayor y, más considerable insumo para el mejoramiento continuo del servicio, que se debe a las Comunidades y grupos de valor, a quienes se considera en toda estrategia y actividad como la razón de ser, del accionar de la Secretaría Distrital de Turismo de Santiago de Cali.