

SECRETARIA DE TURISMO

INFORME AL CIUDADANO

TEMAS RECURRENTE EN LAS PQRS RECIBIDAS

JUNIO 2020



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento contiene los temas más recurrentes de las comunicaciones recibidas en la Secretaría de Turismo en el mes de junio de 2020.

Además se podrá visualizar la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas en el organismo, el detalle de cada una de las comunicaciones recibidas, la descripción del proceso de gestión turística, y las conclusiones.

TEMAS RECURRENTE EN LA SECRETARÍA DE TURISMO



La Secretaría de Turismo, recibió once (11) PQRS en junio de 2020, de las cuales siete (7) peticiones corresponden a tres (3) ejes temáticos y los temas más consultados fueron:

- Información turística.
- Asesorías en Formalización.
- Desarrollo de productos turísticos.

SECRETARIA DE TURISMO		
No.	EJE TEMATICO	FRECUENCIA
1	Información Turística	3
2	Asesorías en Formalización	3
3	Desarrollo de Productos Turísticos	1
TOTAL		7

Por otra parte, por desconocimiento y en otras como los certificados laborales que ingresan como peticiones no se tiene claro que eje temático aplicar, para lo cual se está realizando una revisión y actualización de los ejes temáticos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TURISMO



- La Secretaria de Turismo cuenta con sus políticas operativas enfocadas en la gestión y fomento del turismo en coordinación con los actores públicos y privados para posicionar a Santiago de Cali como un destino turístico nacional e internacional.
- La Secretaria de Turismo a través del Desarrollo e Innovación analiza, diseña, desarrolla e implementa estrategias y lineamientos para el desarrollo y sostenibilidad de productos turísticos innovadores con estándares de calidad y competitividad, que permitan posicionar la ciudad como uno de los principales destinos de Latinoamérica.
- La Secretaria de Turismo a través de la Promoción y Monitoreo promueve y articula las diferentes modalidades de turismo con estrategias de promoción de productos turísticos mediante la implementación de Normas Técnicas de Calidad en Turismo, formalización de operadores de servicios turísticos y formación del talento humano del sector con el apoyo de actores y autoridades del sector.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TURISMO

- La Secretaria de Turismo realiza estudios sectoriales y hace seguimiento y actualización de la información cuantitativa y cualitativa del sector turístico del Municipio.
- La Secretaría de Turismo a través de sus cuentas de redes sociales oficiales de Facebook, Twitter e Instagram publica diferentes actividades, programas o proyectos que ejecuta relacionados con el sector turístico del Municipio de Santiago de Cali.

CONCLUSIONES



- Se registraron once (11) peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en la Secretaría de Turismo, durante el mes de junio de 2020.
- En siete (7) PQRS recibidas se enmarcaron dentro de tres (3) ejes temáticos misionales, del cual el más consultado corresponde a información turística, asesorías en formalización y desarrollo de productos turísticos.
- Cuatro (4) PQRS no corresponden a ejes temáticos misionales y quedó pendiente por contestar una (1) PQRS dentro de los términos establecidos.
- La secretaría de Turismo pública diferentes actividades, programas o proyectos que ejecuta, relacionados con el crecimiento y desarrollo del sector turístico del municipio de Santiago de Cali.

Gracias por su atención



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI