

**SECRETARIA DE TURISMO**

**INFORME AL CIUDADANO**

**TEMAS FRECUENTES PQRS RECIBIDAS**

**AGOSTO 2020**



## INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento contiene los temas más recurrentes de las comunicaciones recibidas en la Secretaría de Turismo en el mes de agosto 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 RECURRENTES EN LA SECRETARÍA DE TURISMO

La Secretaría de Turismo, recibió doce (12) PQRS durante agosto de 2020, de las cuales cuatro (4) peticiones corresponden al eje temático de asuntos administrativos y de personal.

Las ocho (8) PQRS restantes corresponden a temas no misionales de la Secretaria de Turismo.

Durante el mes de agosto se realizó las reuniones de actualización de ejes temáticos dando como resultado los siguientes ejes temáticos:

### Ejes Temáticos Misionales

- Apoyo a Eventos
- Asesorías en Formalización
- Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos
- Caracterización de Prestadores de Servicios Turísticos
- Desarrollo de la Oferta Nocturna
- Desarrollo de Productos Turísticos
- Guianza y Recorrido Turístico
- Información Turística
- Iniciativas Turísticas Comunitarias
- Monitoreo del Sector Turístico
- Planificación Turística
- Promoción de Productos Turísticos
- Seminarios de Información Turística

### Ejes Temáticos Transversales

- Asuntos Administrativos y de Personal
- Constancia de Prestación de Servicios

# 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 Secretaría 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 doce (12) peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en la Secretaría de Turismo, en el mes de agosto de 2020.
- En cuatro (4) PQRS recibidas corresponde al eje temático Asuntos Administrativos y de Personal.
- 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