



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
INFORME CUATRIMESTRAL 2021

ENERO - ABRIL

REGISTRO DE CONCEPTOS QUE ORIGINAN LAS PQRS PRESENTADAS  
POR LA CIUDADANÍA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

## CONTENIDO

1. PETICIONES RADICADAS EN EL PRIMER CUATRIMESTRE 2021
2. CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE RADICADO
3. EJES TEMATICOS REGISTRADOS
4. CANAL DE RADICACIÓN



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
INFORME CUATRIMESTRAL 2021

ENERO - ABRIL

REGISTRO DE CONCEPTOS QUE ORIGINAN LAS PQRSD PRESENTADAS  
POR LA CIUDADANÍA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

1. PETICIONES RADICADAS EN EL PRIMER CUATRIMESTRE 2021

Durante el periodo de enero hasta abril del 2021 en la Secretaria de Turismo se recibieron ochenta y siete (87) peticiones por parte de los ciudadanos como se relaciona a continuación:

MES	No. Radicación	Canal	Subtipo de Radicado	Eje Temático
ENERO	202141730100071452	Presencial	petición entre autoridades	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100071302	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100071162	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100060362	Presencial	otros	Planificación turística
	202141730100056812	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100056662	Virtual	Petición General	Monitoreo del sector turístico
	202141730100047762	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100047422	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100038232	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100033992	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100032902	Virtual	Solicitud	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100028002	Presencial	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100026402	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100025722	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100025252	Virtual	Solicitud	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100024562	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios
	202141730100125722	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100108442	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
202141730100021412	Virtual	Petición General	Constancia de Prestación de Servicios	
FEBRERO	202141730100321342	Virtual	Otros	Monitoreo del sector turístico
	202141730100313522	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100313252	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100308952	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100308712	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100282762	Virtual	Petición General	Información turística
	202141730100271082	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100260762	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100260092	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
202141730100230082	Virtual	Otros	Seminarios de información turística	



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
INFORME CUATRIMESTRAL 2021  
ENERO - ABRIL

REGISTRO DE CONCEPTOS QUE ORIGINAN LAS PQRSD PRESENTADAS  
POR LA CIUDADANÍA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

	202141730100198542	Presencial	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100196622	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100173132	Virtual	Otros	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100169482	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100143902	Presencial	Petición General	Apoyo a eventos
	202141730100321342	Virtual	Otros	Monitoreo del sector turístico
	202141730100313522	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100313252	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100308952	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100308712	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
MARZO	202141730100476382	Presencial	Otros	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100465722	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100460232	Virtual	Otros	Planificación turística
	202141730100450852	Virtual	Otros	Capacitación a operadores turísticos
	202141730100434682	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100434452	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100432002	Virtual	Otros	Capacitación a operadores turísticos
	202141730100427802	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100400712	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100398032	Presencial	Petición Entre Autoridades	Planificación turística
	202141730100394112	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100381422	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100377782	Presencial	Entes de Control	Monitoreo del sector turístico
	202141730100361752	Virtual	Otros	Información turística
	202141730100356382	Virtual	Petición General	Información turística
	202141730100355582	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100347882	Presencial	Petición Entre Autoridades	Guianza y recorrido turístico
	202141730100476382	Presencial	Otros	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100465722	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100460232	Virtual	Otros	Planificación turística
	202141730100450852	Virtual	Otros	capacitación a operadores turísticos
	202141730100434682	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100434452	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
202141730100432002	Virtual	Otros	Capacitación a operadores turísticos	



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
INFORME CUATRIMESTRAL 2021  
ENERO - ABRIL

REGISTRO DE CONCEPTOS QUE ORIGINAN LAS PQRSD PRESENTADAS  
POR LA CIUDADANÍA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

	202141730100427802	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100400712	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100398032	Presencial	Petición Entre Autoridades	Planificación turística
	202141730100394112	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100381422	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100377782	Presencial	12 - Entes de Control	Monitoreo del sector turístico
	202141730100361752	Virtual	Otros	Información turística
	202141730100356382	Virtual	Petición Entre Autoridades	Información turística
	202141730100355582	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100347882	Presencial	Petición Entre Autoridades	Guianza y recorrido turístico
	202141730100530392	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100517012	Virtual	Petición General	Información turística
	202141730100509452	Virtual	Petición General	Información turística
	202141730100487772	Virtual	Otros	Promoción de productos turísticos
	202141730100485692	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100481762	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100476382	Presencial	Otros	Asuntos Administrativos Y De Personal
ABRIL	202141730100636672	Virtual	Otros	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100636672	Virtual	Otros	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100593282	Virtual	Otros	Seminarios de información turística
	202141730100588182	Virtual	Petición General	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100577172	Presencial	Petición Entre Autoridades	Asuntos Administrativos Y De Personal
	202141730100562552	Virtual	Otros	Información turística
	202141730100544492	Virtual	Petición de Información	Asuntos Administrativos Y De Personal

Del cuadro anterior, se muestra que durante el periodo no hay un comportamiento estable frente a las radicaciones mensuales y por las circunstancias de la emergencia sanitaria se denota que la mayoría se radicaron de manera virtual.

Del mismo modo, si analizamos mes a mes hay irregularidad en la cantidad de peticiones radicadas, lo cual es explicable por ser inicio de año y las restricciones actuales por la emergencia sanitaria.

Durante el mes de marzo se radicaron casi la mitad de las peticiones en el cuatrimestre y en abril se observa un fuerte declive en las radicaciones de ciudadanos, como se muestra en el siguiente cuadro.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
INFORME CUATRIMESTRAL 2021

ENERO - ABRIL

REGISTRO DE CONCEPTOS QUE ORIGINAN LAS PQRS PRESENTADAS  
POR LA CIUDADANÍA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

MES	PETICIONES RADICADAS	%
ENERO	19	21,84
FEBRERO	20	22,99
MARZO	41	47,13
ABRIL	7	8,05
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Por otra parte, las medidas de emergencia sanitaria y confinamiento tuvieron impacto en el declive presentado durante el mes de abril, entre la relación de ciudadano con la Secretaría de Turismo.

## 2. CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE RADICADO

Conforme al reporte generado en el Sistema MIRAVE, se encuentra que casi el 60% de las PQRS son peticiones generales y el 25% corresponden a Otros que combinadas representan el 85,1% del total de las peticiones.

Por otra parte, se registraron el periodo seis (6) tipologías de radicados como se muestra a continuación:

TIPO DE RADICADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL	%
Petición General	14	16	21	1	52	59,8
Petición entre Autoridades	1	0	6	1	8	9,2
Solicitud	2	0	0	0	2	2,3
Entes de Control	0	0	2	0	2	2,3
Petición de Información	0	0	0	1	1	1,1
OTROS	2	4	12	4	22	25,3
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Del total restante que representan el 14,9% de las peticiones están relacionadas a cuatro tipos de comunicaciones tales como peticiones entre autoridades, solicitudes, entes de control y petición de información.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
INFORME CUATRIMESTRAL 2021  
ENERO - ABRIL

REGISTRO DE CONCEPTOS QUE ORIGINAN LAS PQRS PRESENTADAS  
POR LA CIUDADANÍA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

### 3. EJES TEMATICOS REGISTRADOS

La Secretaria de Turismo tiene identificados los ejes temáticos con el fin de identificar las temáticas recurrentes frente a las PQRS que radican los ciudadanos, las cuales son ejes de carácter misional y transversal.

Durante el periodo el 67,2% las PQRS radicadas correspondieron al eje temático transversal que son los Asuntos Administrativos y de Personal y Constancia de Prestación de Servicios. Es de anotar que cuando inicia una vigencia fiscal los asuntos administrativos tienen un fuerte impacto y las constancias de prestación de servicios, en razón que son certificaciones de personas que prestan o han prestado sus servicios en la Secretaria de Turismo y son radicaciones que recibidas como una petición de la cual se debe dar trámite dentro de los plazos establecidos en la norma.

EJE TEMATICO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL	%
Transversal	17	15	22	5	59	67,8
Misional	2	5	19	2	28	32,2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Del mismo modo, los ejes temáticos misionales representaron el 32,2% en el periodo registrándose ocho (8) temáticas tales como planificación turística, monitoreo del sector turístico, información turística, apoyo a eventos, capacitación a operadores turísticos, guianza y recorrido turístico, promoción de productos turísticos, seminarios de información turística. Por otra parte, la emergencia sanitaria y situaciones de confinamiento han impactado lo misional del Organismo, lo cual se ve reflejado con el relacionamiento con la ciudadanía. En la siguiente tabla se relaciona el comportamiento de los ejes temáticos frente a las PQRS recibidas en la Secretaria de Turismo.

EJE TEMATICO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL	%
Asuntos Administrativos y de Personal	3	15	22	5	45	51,7
Planificación Turística	1	0	4	0	5	5,7
Constancia de Prestación de Servicios	14	0	0	0	14	16,1
Monitoreo del Sector Turístico	1	2	2	0	5	5,7
Información Turística	0	1	6	1	8	9,2
Apoyo a Eventos	0	1		0	1	1,1
Capacitación a Operadores Turísticos	0	0	4	0	4	4,6
Guianza y Recorrido Turístico	0	0	2	0	2	2,3
Promoción de Productos Turísticos	0	0	1	0	1	1,1
Seminarios de Información Turística	0	1	0	1	2	2,3
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>87</b>	<b>100</b>



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
INFORME CUATRIMESTRAL 2021

ENERO - ABRIL

REGISTRO DE CONCEPTOS QUE ORIGINAN LAS PQRS PRESENTADAS  
POR LA CIUDADANÍA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Otro aspecto a resaltar es que el 25,2% del total de las PQRS están concentradas en cuatro (4) ejes temáticos misionales representadas en planificación turística, monitoreo del sector turístico, información turística y capacitación a operadores turísticos.

#### 4. CANAL DE RADICACIÓN

Se evidencia que el canal preferido por los ciudadanos en el primer cuatrimestre del 2021 es el canal virtual con el 82,8% explicado por los avances tecnológicos, la situación de emergencia sanitaria, restricciones de movilidad y confinamiento.

CANAL DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL	%
Virtual	16	18	32	6	72	82,8
Presencial	3	2	9	1	15	17,2
TOTAL	19	20	41	7	87	100

Finalmente, la tendencia es que el canal virtual va a ganar más espacio frente al canal presencial en la preferencia de los ciudadanos al momento de radicar PQRS.