



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
ENCUESTA DE ATENCION Y SATISFACION AL USUARIO  
INFORME CUATRIMESTRAL 2021  
MAYO - AGOSTO

## INFORME CUATRIMESTRAL DE ENCUESTA DE ATENCION Y SATISFACION AL USUARIO

El presente informe tiene como objetivo de realizar el diagnóstico de las encuestas de Atención y Satisfacción aplicadas en el Organismo durante el periodo de mayo al 31 de agosto de 2021.

A continuación, se relacionan las encuestas aplicadas en los diferentes puntos de atención que dispone la Secretaria de Turismo:

ENCUESTAS DE ATENCION AL USUARIO	TOTAL	%
Edificio Coltabaco 2° Piso	41	18.1%
Punto de Información Turístico Terminal de Transporte	37	16.3%
Punto de Información Turístico Centro Cultural	45	19,9 %
Punto de Información Turístico Edificio Coltabaco 1° Piso	65	28.7%
Punto Información Turístico Chipichape	38	17%
TOTAL	226	100%

En la reunión del 24 de julio de seguimiento del Proceso de Atención al Usuario que realiza la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana como responsable de aplicar las estrategias del proceso de Atención al Usuario, se evidenció que la Secretaria de Turismo en el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos es positivo al evidenciar las calificaciones en rangos excelente y bueno con porcentaje equivalente al 93% y 4% regular.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
ENCUESTA DE ATENCION Y SATISFACION AL USUARIO  
INFORME CUATRIMESTRAL 2021  
MAYO - AGOSTO

Finalmente, frente a las encuestas de satisfacción fueron aplicadas doscientos veintiséis (226) encuestas incluyendo los cuatro puntos de información turísticos.

ENCUESTAS DE SATISFACION AL USUARIO	TOTAL
Edificio Coltabaco	25

El 100% de las calificaciones fueron positivas ubicándose en el rango excelente y buena, para respuestas a derecho de petición con 60 % excelente y 40% bueno.

Durante el presente periodo se aplicaron 25 encuestas de capacitaciones, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron que solo el 6% insatisfecho y el 94% satisfecho de la capacitación recibida.

Durante este periodo se presentaron 51 encuestas de satisfacción sobre eventos, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron que solo el 2% insatisfecho y el 98% satisfecho del evento recibido.

Durante este periodo se refleja que la comunicación que más se recibió en el Organismo fue petición general.

Durante este periodo se observó una mejora según el reporte del informe del II Trimestre de Atención al Ciudadano que pasamos de un 92% en el Primer Trimestre al 95% al Segundo Trimestre en el tiempo de gestión de respuesta de las PQRS.