

# SECRETARIA DE TURISMO

## INFORME AL CIUDADANO

### EJES TEMATICOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS –

TERCER TRIMESTRE 2021



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# INTRODUCCIÓN

Para dar cabal cumplimiento a la estrategia de atención y servicio al ciudadano, la Secretaria de Turismo identifica los temas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que generan mayor solicitud por parte de los ciudadanos con el fin de gestionar la atención adecuada y oportuna en los tiempos de respuesta.

## TEMAS RECURRENTES EN LA SECRETARÍA DE TURISMO

La Secretaría de Turismo, recibió durante el tercer trimestre de 2021 treinta y cuatro (34) PQRS, de las cuales corresponden a los siguientes ejes temáticos:

EJES TEMATICOS - 3° TRIMESTRE 2021		
Ejes Temáticos Misionales	11	32.35%
Ejes Temáticos Transversales	23	69.65%
Total	34	100%

# TEMAS RECURRENTE EN LA SECRETARÍA DE TURISMO

La Secretaría de Turismo, recibió durante el tercer trimestre de 2021 treinta y cuatro (34) PQRS, de las cuales corresponden a los siguientes ejes temáticos:

EJES TEMATICOS	N°	%
Asuntos Administrativos y de Personal	22	64,7
Monitoreo del Sector Turístico	1	3
Desarrollo de Productos Turísticos	2	5,8
Apoyo a Eventos	7	20,5
Planificación Turística	1	3
Constancia de Prestación de Servicios	1	3
Total Peticiones	34	100%



## SECRETARIA DE TURISMO

## BALANCE CONSOLIDADO DE LAS PQRS - 3° TRIMESTRE 2021

#	N° de Radicado	Fecha	Vencimiento	Tipo	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta	Ejes Temáticos
1	#202141480100058612	06/07/2021	17/08/2021	Petición General	#202141720100065521	07/07/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
2	#202141730101943242	06/07/2021	17/08/2021	Petición General	#202141720100065541	22/07/2021	Monitoreo del Sector Turístico
3	#202141730101997472	14/07/2021	25/08/2021	Petición General	#202141720100066691	28/09/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
4	#202141730102020522	16/07/2021	30/07/2021	Petición entre Autoridades	#202141720100065551	23/07/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
5	#202141730102029422	19/07/2021	30/08/2021	Petición General	#202141720100065761	12/08/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
6	#202141730102054182	23/07/2021	03/09/2021	Petición General	#202141720100065631	06/08/2021	Desarrollo de Productos Turísticos
7	#202141730102072102	27/07/2021	07/09/2021	Petición General	#202141720100065651	06/08/2021	Apoyo a Eventos
8	#202141730102095502	29/07/2021	09/09/2021	Petición General	#202141720100065791	12/08/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
9	#202141730102095512	29/07/2021	09/09/2021	Petición General	#202141720100065801	12/08/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
10	#202141730102139452	05/08/2021	12/08/2021	Entes de Control	#202141720100065661	06/08/2021	Planificación Turística
11	#202141730102148582	06/08/2021	17/09/2021	Petición General	#202141720100065781	12/08/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
12	#202141730102182672	12/08/2021	23/09/2021	Petición General	#202141720100065771	12/08/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
13	#202141730102216222	18/08/2021	01/09/2021	Petición entre Autoridades	#202141720100065911	30/08/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
14	#202141730102236152	20/08/2021	01/10/2021	Petición General	#202141720100065881	27/08/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
15	#202141730102257742	24/08/2021	05/10/2021	Petición General	#202141720100065971	07/09/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
16	#202141730102262512	25/08/2021	06/10/2021	Petición General	#202141720100065891	27/08/2021	Constancia de Prestación de Servicios
17	#202141730102267742	25/08/2021	06/10/2021	Petición General	#202141720100065871	26/08/2021	desarrollo de productos turísticos
18	#202141730102274172	26/08/2021	07/10/2021	Petición General	#202141720100065961	07/09/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
19	#202141730102278862	26/08/2021	07/10/2021	Petición General	#202141720100066681	28/09/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
20	#202141730102287182	27/08/2021	08/10/2021	Petición General	#202141720100065931	02/09/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
21	#202141730102314672	31/08/2021	12/10/2021	Petición General	#202141720100065951	06/09/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
22	#202141730102353682	06/09/2021	18/10/2021	Petición General	#202141720100066251	20/09/2021	Apoyo a Eventos
23	#202141730102394772	10/09/2021	22/10/2021	Petición General	#202141720100066191	17/09/2021	Apoyo a Eventos
24	#202141730102394782	10/09/2021	22/10/2021	Petición General	#202141720100066201	17/09/2021	Apoyo a Eventos
25	#202141730102430842	15/09/2021	27/10/2021	Petición General	#202141720100066241	17/09/2021	Apoyo a Eventos
26	#202141730102430852	15/09/2021	27/10/2021	Petición General	#202141720100066231	17/09/2021	Apoyo a Eventos
27	#202141730102430862	15/09/2021	27/10/2021	Petición General	#202141720100066221	17/09/2021	Apoyo a Eventos
28	#202141730102465772	20/09/2021	01/11/2021	Petición General	#202141720100066471	23/09/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
29	#202141730102514352	27/09/2021	08/11/2021	Petición General	#202141720100066861	01/10/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
30	#202141730102524132	28/09/2021	09/11/2021	Petición General	#202141720100066701	28/09/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
31	#202141730102536202	29/09/2021	13/10/2021	Petición entre Autoridades	#202141720100066891	03/10/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
32	#202141730102508892	25/09/2021	08/10/2021	Entes de Control	#202141720100066891	03/10/2021	Asuntos Administrativos y de Personal
33	#202141730102543182	30/09/2021	14/10/2021	Entes de Control	En etapa de gestión y trámite dentro de los términos legales.		Asuntos Administrativos y de Personal
34	#202141730102502362	24/09/2021	05/11/2021	Petición General			Asuntos Administrativos y de Personal

## CONCLUSIONES

- Se registraron treinta y cuatro (34) peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en la Secretaría de Turismo, en el tercer trimestre de 2021.
- El 69,65% de las peticiones correspondieron a ejes temáticos transversales y el 32,35 % a ejes temáticos misionales.
- Durante el periodo se presentaron 28 peticiones generales, 3 peticiones entre autoridades y 3 peticiones de Entes de Control.
- Del total de las peticiones veintitrés (23) corresponden a ejes temáticos transversales y once (11) a ejes temáticos misionales.
- Se impactaron cuatro (4) ejes temáticos misionales y dos (2) ejes transversales.
- La Secretaria de Turismo no presentó radicados vencidos y dos (2) radicados se encuentran en etapa de gestión y trámite al momento de generarse el reporte.