



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
ENCUESTA DE ATENCION Y SATISFACION AL USUARIO  
INFORME DEL TERCER CUATRIMESTRE 2021  
SEPTIEMBRE A DICIEMBRE

## INFORME DEL TERCER CUATRIMESTRE 2021 DE ENCUESTAS DE ATENCION Y SATISFACCION AL USUARIO

El presente informe tiene como objetivo de entregar el diagnóstico de las encuestas de Atención y Satisfacción aplicadas en el Organismo durante el periodo de septiembre a diciembre 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	%
Secretaría de Turismo	119	13,4%
Punto de Información Turístico Terminal de Transporte	251	28,9%
Punto de Información Turístico Centro Cultural	174	20,0%
Punto de Información Turístico Edificio Coltabaco 1° Piso	170	19,6%
Punto Información San Antonio	82	9,4%
Punto de Información "Itinerante" Plaza Panamericana	70	8,7%
TOTAL	866	100%

Finalmente, frente a las encuestas de atención a usuarios fueron aplicadas ochocientos sesenta y seis (866) encuestas incluyendo los seis puntos de información turística, donde se aclara que el itinerante "Plaza Panamericana" solo fue por motivos de los Juego Panamericanos 2021

ENCUESTAS DE SATISFACION AL USUARIO	TOTAL
Secretaria de Turismo	34
TOTAL	34

El 100% de las calificaciones fueron positivas ubicándose en el rango de excelente y buena, para respuestas a derechos de petición.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN DEL TURISMO

SECRETARIA DE TURISMO  
ENCUESTA DE ATENCION Y SATISFACION AL USUARIO  
INFORME DEL TERCER CUATRIMESTRE 2021  
SEPTIEMBRE A DICIEMBRE

Durante el presente periodo se aplicaron trece (13) encuestas de capacitaciones, a embajadores Turísticos, la calificación recibida refleja que los evaluadores quedaron satisfechos con la misma.

Del mismo modo, en el periodo se presentaron 135 encuestas de satisfacción de los diferentes eventos que realizó la Secretaría de Turismo como: El Primer concurso gastronómico, recorridos turísticos, zonas asépticas, café con la Secretaría, intercambio de sabores, clausura de Turismo al Barrio, donde se observa que los evaluadores quedaron satisfechos de los diferentes eventos por la calificación plasmada en las encuestas que fueron calificadas en un rango de excelente y bueno.

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

Se observa que para este tercer cuatrimestre se incrementaron el número de encuestas, siendo satisfactorio para el Organismo y para la comunidad.