

**Cali's
Tourism
Observatory
Preliminary Study
Report - Application
INSTO - UNWTO**

CALI'S TOURISM OBSERVATORY PRELIMINARY STUDY REPORT - APPLICATION INSTO - UNWTO

**Grupo de Investigación en Economía, Contabilidad,
Administración y Desarrollo -GIECAD-
Escuela de Turismo
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIENTE**

**Observatorio Turístico de Santiago de Cali
Sistema de Información Turística del Valle
SITUR- Valle del Cauca.**

**Alcaldía de Santiago de Cali -
Secretaría de Turismo**



SITUR
Sistema de Información Turística
Valle del Cauca



CALI'S TOURISM OBSERVATORY PRELIMINARY STUDY REPORT - APPLICATION INSTO - UNWTO

AUTORES:

—

Germán Morales Zúñiga¹

Harold Rivas Cano²

Margot Cajigas Romero³

María Andrea Dorado Castillo⁴

Fanery Andrea Hoyos Giraldo⁵

María Fernanda Díaz Moreno⁶

1. Profesor PhD -Universidad Autónoma de Occidente - Director Escuela de Turismo UAO.

2. Economista MG -Director Observatorio Turístico de Cali - Sistema de Información Turística del Valle.

3. Profesora PhD -Universidad Autónoma de Occidente - Grupo de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

4. Economista -Observatorio Turístico de Cali - Sistema de Información Turística del Valle.

5. Profesora MG -Universidad Autónoma de Occidente - Grupo de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

6. Economista -Profesional Escuela de Turismo Universidad Autónoma de Occidente.

Universidad Autónoma de Occidente © 2023

escueladeturismo@uao.edu.co

<https://turismo.uao.edu.co/>

<https://siturvalle.com/>



SITUR
Sistema de Información Turística
Valle del Cauca

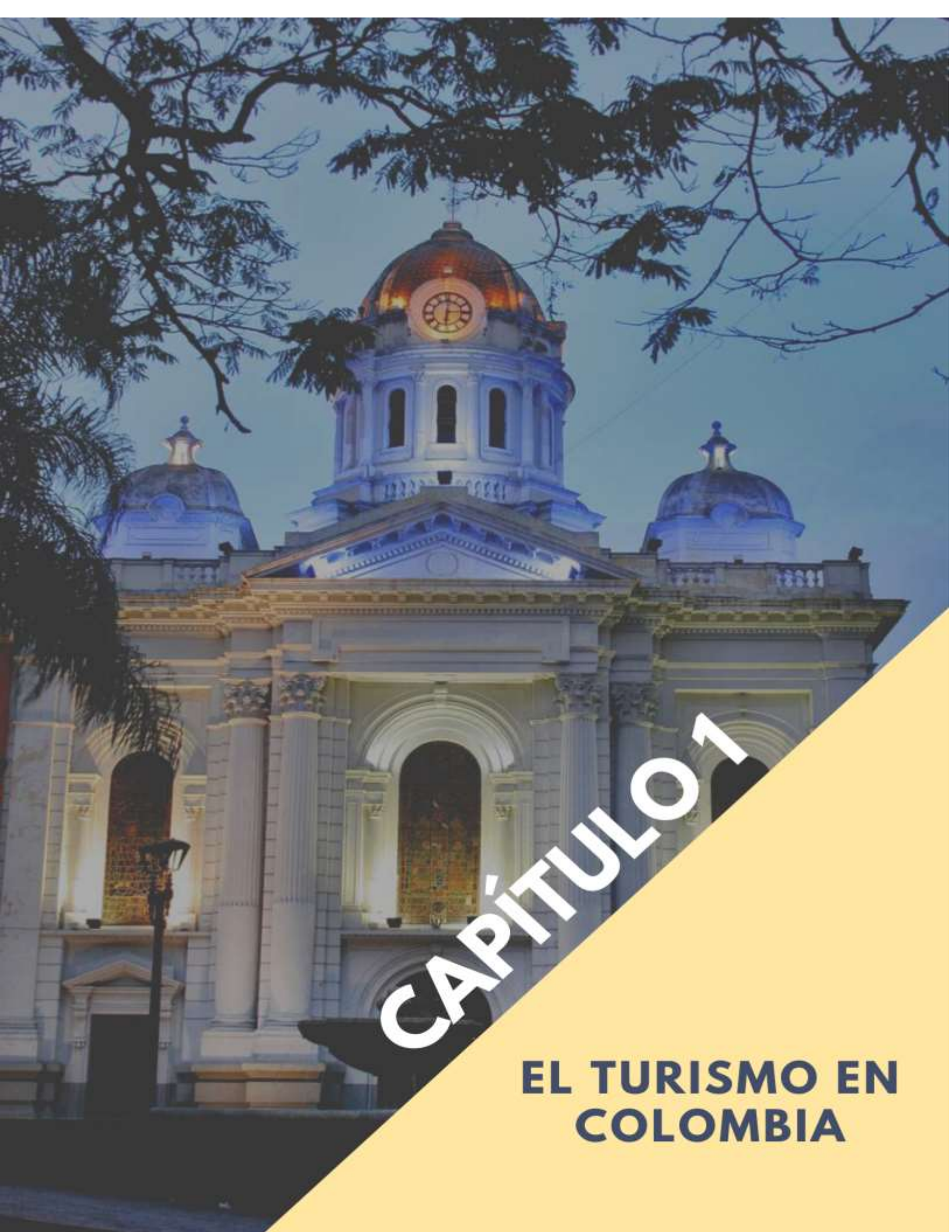


The objective of the UNWTO Network of Observatories (INSTO) is to create evidence through regular monitoring, requiring continuous efforts and commitment to understand the impacts of tourism on destinations and to ensure sustainable development. While it is intended that monitoring and reporting are carried out in full compliance with existing UNWTO recommendations, standards, and definitions, the views expressed in this report are those of the authors and may not necessarily reflect the views of UNWT

CONTENIDO

1. EL TURISMO EN COLOMBIA	1
1.1. ORGANIZACIÓN DEL TURISMO EN COLOMBIA	2
1.2. EL TURISMO EN EL CONTEXTO MUNDIAL	5
1.3. EL TURISMO EN EL CONTEXTO NACIONAL.....	8
1.3.1. El Turismo en Cali y el Valle del Cauca.....	11
2. CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LA CIUDAD SANTIAGO DE CALI	12
2.1. DESCRIPCIÓN DE CIUDAD Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	12
3. MARCO LEGAL.....	30
3.1. MARCO NORMATIVO NACIONAL.....	30
3.2. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL	32
3.3. ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS NACIONALES	34
4. INDICADORES Y MEDICION DEL OBSERVATORIO DE TURISMO DE CALI.....	37
4.1. OBSERVATORIO DE TURISMO DE SANTIAGO DE CALI	39
4.1.1. Organización y Proceso de Participación Institucional en la Medición de Indicadores	40
4.1.1.1. Visión	44
4.1.1.2. Objetivos del Observatorio de Turismo de Cali	45
4.2. MARCO DE REFERENCIA.....	47
4.2.1. Marco Contextual	47
4.2.2. Marco Teórico	48
4.3. ASPECTOS TÉCNICOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICO REGIONAL SITUR VALLE DEL CAUCA	50
4.3.1. Aspectos Técnicos	50
4.3.2. Procesos Estadísticos y sus Resultados	53
4.3.3. Tecnología	55
4.3.4. Uso de la Información Estadística y Articulación con las Políticas Públicas.....	57
4.4. ACTIVIDADES DE MEDICIÓN SITUR.....	58
4.4.1. Turismo Receptivo	58
4.4.2. Turismo Interno y Emisor	59
4.4.3. Caracterización de la oferta	60
4.4.5. Caracterización del Empleo	62
4.4.6. Censo o RNT	63
4.4.7. Sostenibilidad Turística	64
4.5 Estado actual de SITUR Valle del Cauca.....	66
5. RELACIÓN ENTRE INDICADORES INSTO Y DEL OBSERVATORIO DE TURISMO DE CALI EN TURISMO SOSTENIBLE	69
5.1. PRODUCTO INTERNO BRUTO EN COLOMBIA	69
5.2. TURISMO SOSTENIBLE.....	70
5.2.1. Política de Turismo Sostenible: "Unidos por la Naturaleza"	70
5.2.2. Los objetivos de desarrollo sostenible ODS	71
5.2.3. La Sostenibilidad: Procesos de medición vigentes y proyectados en el marco de postulación a INSTO.	72

5.2.4. Indicadores de Sostenibilidad Observatorio turismo CALI – SITUR Valle del Cauca	76
5.2.5. Empleo, beneficios económicos del destino, satisfacción local y gobernanza.	79
5.2.6. Los Indicadores de Sostenibilidad Relacionados con las Áreas de Monitoreo Clave en el Marco de la INSTO se Presentan a Continuación:.....	84



CAPÍTULO 1

**EL TURISMO EN
COLOMBIA**

1. EL TURISMO EN COLOMBIA

Colombia, es un país ubicado en la zona noroccidental de América del Sur; su capital es Bogotá. Tiene una superficie de 2.070.408 km², de los cuales 1.141.748 km² corresponden a su territorio continental y los restantes 928.660 km² a su extensión marítima. Es la cuarta en extensión territorial en América del Sur, así como la tercera en población en América Latina, después de Brasil y México. El país es el único de América del Sur que tiene costas en el Océano Pacífico y Océano Atlántico¹.



Por su privilegiada posición geográfica: dos océanos, tres cordilleras, selvas y llanuras, Colombia ha sido calificado como un país continente, inmensamente rico en paisajes y biodiversidad², siendo el segundo país más biodiverso del mundo³.

Colombia no posee estaciones, lo que hace que haya diversidad de climas, así mismo, cada región del país es un mundo totalmente diferente en términos de culturas, ritmos y tradiciones, lo que hace que posea un enorme potencial turístico.

Teniendo en cuenta lo anterior, La Organización Mundial del Turismo -OMT⁴, manifiesta que Colombia se ha convertido en un referente para el turismo de América Latina y el Caribe, y es un ejemplo de cómo liderar la recuperación. En los últimos años, Colombia ha elevado su posición competitiva al segundo lugar en número de proyectos turísticos de inversión extranjera directa (IED) de nueva planta, detrás de México, y ha adelantado a Brasil en el grupo de los 10 nuevos destinos principales de la inversión en América Latina y el Caribe.

El año 2021 fue clave para la reactivación del turismo en Colombia, habiendo generado este sector 3.101 millones de dólares en divisas, lo que significa un

¹ Tomado de: <https://www.eafit.edu.co/vivirenmedellin/sobre-colombia>

² Colombia tiene el número más grande de especies por unidad de área en el planeta, hay más de 1.800 especies de aves contabilizadas (más que la suma del total de América del Norte y Europa). Así mismo, han clasificado más de 130.000 especies de plantas. Entre ellas, 3.000 clases de orquídeas. Colombia tiene cerca de 31 millones de hectáreas protegidas, equivalentes al 15% del territorio nacional

³ Tomado de: <https://www.minambiente.gov.co/bosques-biodiversidad-y-servicios-ecosistemas/colombia-el-segundo-pais-mas-biodiverso-del-mundo-celebra-el-dia-mundial-de-la-biodiversidad/>

⁴ Organización Mundial del Turismo (2022), Tourism Doing Business, Invirtiendo en Colombia, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423682>

incremento del 59,5% en comparación con 2020, y sitúa al turismo como el primer generador de divisas del país entre los sectores no tradicionales, así pues, la afluencia de turistas y el crecimiento de la demanda de sus destinos ha permitido incrementar su competitividad a escala regional.

1.1. ORGANIZACIÓN DEL TURISMO EN COLOMBIA

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo -MinCIT- es un ministerio de la República de Colombia encargado de apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las diferentes regiones. Surgió de la fusión, en 2002, entre los ministerios de Desarrollo Económico y Comercio Exterior. El comercio, la industria y el turismo han sido declarados ejes fundamentales en el desarrollo económico colombiano.

Por lo tanto, el MinCIT tiene como objetivo primordial dentro del marco de su competencia, formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior. Art. 1 Decreto 210 de 2003. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021)⁵

En Colombia, el Turismo es regulado dentro de las funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo del gobierno de Colombia, a veces con el asocio en implementación de políticas de los ministerios de Cultura y Hacienda para promover la economía del país y la generación de empleo para la sociedad colombiana. También para articular procesos de identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural colombiano

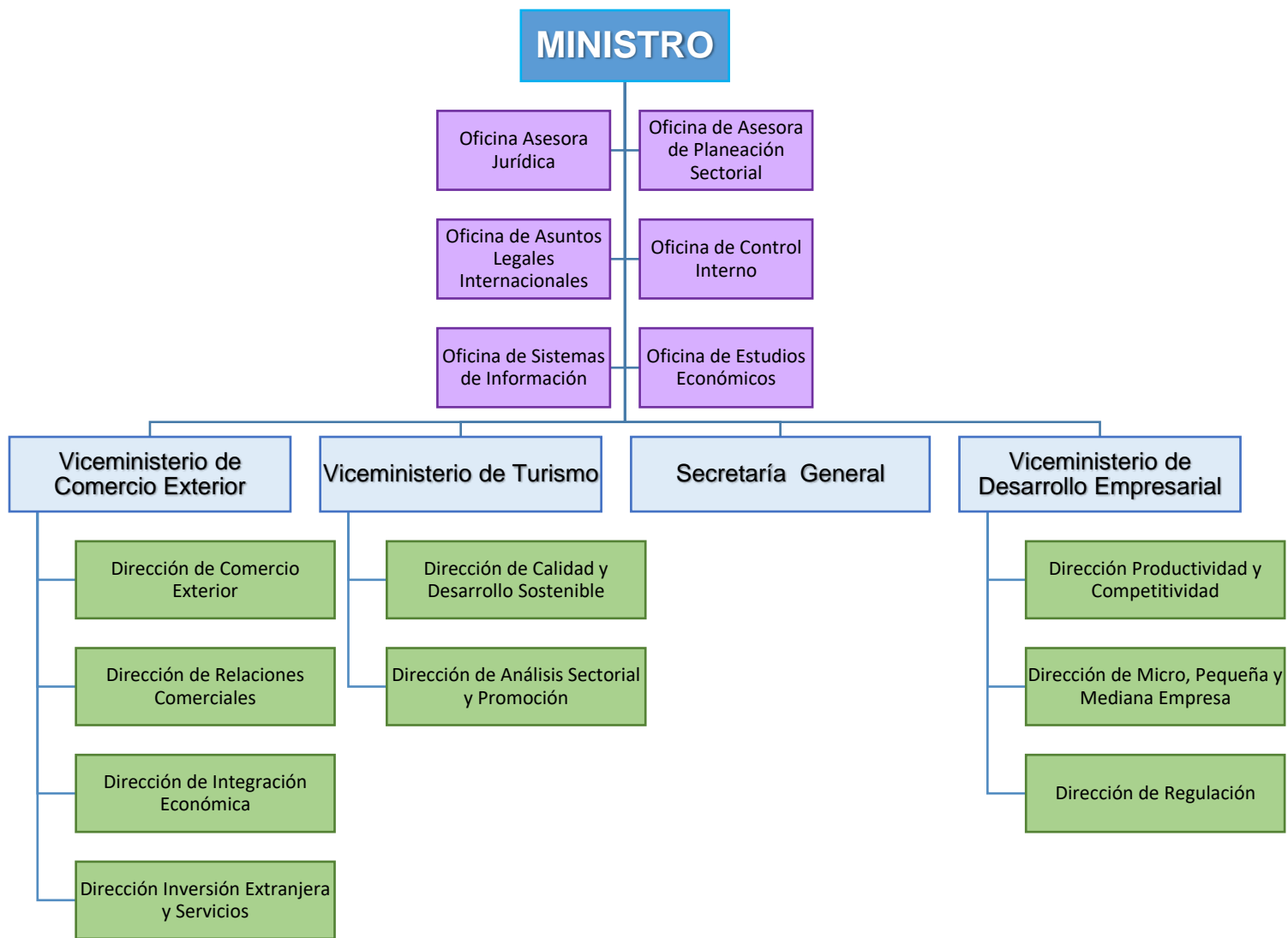
En efecto, es en el Viceministerio de Turismo, quien acuerda, ejecuta y evalúa la política turística, así como los planes y programas derivados de esta, en conjunto con las entidades competentes de los sectores público y privado, con el fin de mejorar la competitividad y sostenibilidad de los productos y destinos turísticos,

⁵ Tomado de: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/organizacion/mision-vision-objetivos-normas>

y promover el turismo doméstico y receptivo⁶. A su vez, el turismo en Colombia está regido por la Ley 2068 de 2020, conocida como Ley de Turismo, la cual consagra medidas de largo, mediano y corto plazo que permitirán fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, la protección y el aprovechamiento de los destinos y de los atractivos turísticos; fortalecer la calidad turística y la competitividad del sector, fortalecer la formalización de los prestadores de servicios turísticos y promover la reactivación del sector.

⁶ Tomado de: <https://www.mincit.gov.co/minturismo/viceministerio>

Gráfica 1. Estructura Organizacional de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo



1.2. EL TURISMO EN EL CONTEXTO MUNDIAL

Durante el más reciente informe de Naciones Unidas sobre la situación y las perspectivas de la economía mundial⁷, se resalta la importancia del sector turismo en la recuperación de las economías nacionales y el comercio mundial; en particular para las economías en desarrollo.

Después de registrarse una caída del 73% en llegadas de turistas internacionales durante la Pandemia en el año 2020, se estimó que para el 2022 la económica mundial crecería un 4% y para finales del 2023 sea un crecimiento de 3,5%.⁸. Esta recuperación se espera en gran parte de la mano del turismo, ya que antes de la Pandemia se consideró como la tercera categoría principal de exportación -después de los combustibles y químicos-, representando un papel importante como fuente de empleo y desarrollo económico⁹.

Para el 2019, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ya señalaba que el sector del turismo es un motor de crecimiento empresarial sobre todo para poblaciones como: los migrantes, las mujeres, los jóvenes y la comunidad local; puesto que más del 50% de los trabajadores de este sector son mujeres y una gran mayoría de estos trabajadores tienen menos de 35 años¹⁰.

Y las cifras no dejan de ser alentadoras, pues de acuerdo a los datos más recientes de la Organización Mundial de Turismo (OMT):

- En el 2021 se registraron 430 millones de llegadas de turistas internacionales
- La Industria Turística crea más de 280 millones de empleos directos e indirectos
- Su aporte al PIB mundial supera los 5,8 billones de dólares
- El panorama para el primer semestre de 2022 arroja cifras aún más satisfactorias:
- Se triplican las llegas de turistas internacionales (+172%)

⁷ Naciones Unidas. 2023. Situación y perspectivas de la economía mundial. En: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2023-01/WESP2023ExecutiveSummaryS.pdf>

⁸ Naciones Unidas. 2023. Situación y perspectivas de la economía mundial.

⁹ El turismo internacional se sitúa al 60% de los niveles anteriores a la pandemia en enero-julio de 2022 <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-se-situa-al-60-de-los-niveles-anteriores-a-la-pandemia-en-enero-julio-de-2022>

¹⁰ El turismo puede desempeñar un papel importante en la recuperación mundial tras la pandemia https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_844436/lang-es/index.htm

- Viajaron 474 millones de turistas internacionales
- Sólo entre junio y Julio se movieron 207 millones de llegadas internacionales
- Representando el 44% de total de llegadas en los primeros siete meses del año
- Europa el 65% de ese total (es decir, 309)¹¹

En efecto, el segundo Barómetro¹² OMT del Turismo Mundial del año, indica que la recuperación del sector prosigue su rápida evolución en 2023, arrojando las siguientes conclusiones:

- En cifras generales, las llegadas internacionales alcanzaron el 80% de los niveles anteriores a la pandemia en el primer trimestre de 2023.
- Se estima que, en estos tres primeros meses, 235 millones de turistas hicieron viajes internacionales, más del doble que en el mismo período de 2022.
- El turismo no ha dejado de hacer gala de su resiliencia. Según los datos revisados para 2022, el año pasado hubo más de 960 millones de desplazamientos internacionales de turistas, es decir, se restablecieron dos tercios (66 %) de las cifras prepandémicas

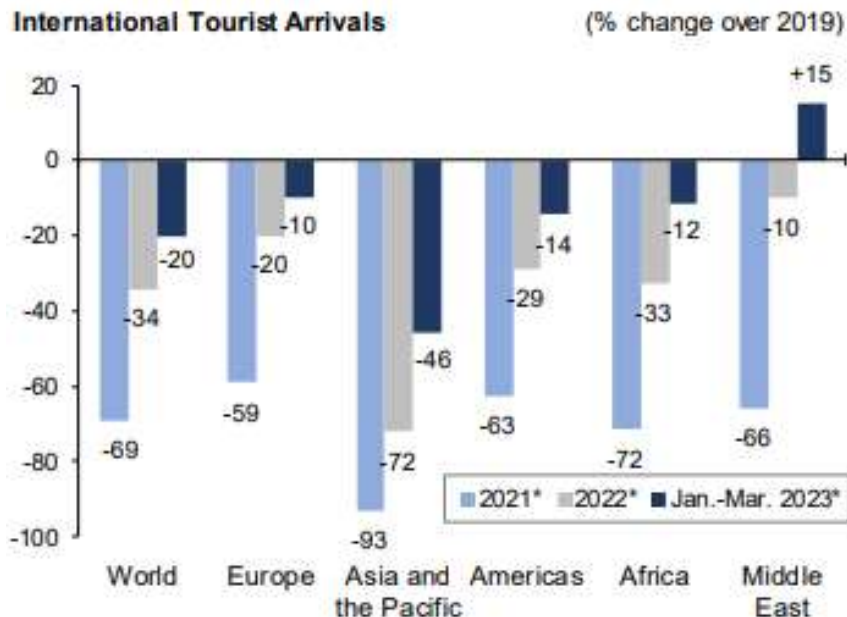
La gráfica 2 establece el número de llegadas de turistas internacionales de manera comparativa durante 2020, 2021, 2022 y primer trimestre del 2023, en donde se muestra que los resultados de este primer trimestre, coinciden con los pronósticos de la OMT para ese año, según los cuales las llegadas internacionales recuperarán entre el 80 % y el 95 % de los niveles anteriores a la pandemia. El Grupo de Expertos de la OMT confía en que la temporada alta (de mayo a agosto) dará buenos frutos en el hemisferio norte, como indica el último Índice de Confianza de la OMT, que augura unos resultados aún mejores que en 2022 para este período¹³.

¹¹El turismo internacional se sitúa al 60% de los niveles anteriores a la pandemia en enero-julio de 2022 <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-se-situa-al-60-de-los-niveles-antiguos-a-la-pandemia-en-enero-julio-de-2022#:~:text=Se%20estima%20que%20entre%20los,siete%20primeros%20meses%20de%202022>.

¹² UNWTO World Tourism Barometer. Volume 21 • Issue 2 • May 2023

¹³ OMT. Nuevos Datos Apuntan a una Recuperación Total del Turismo con un Vigoroso Arranque en 2023. Mayo 9 de 2023. En: <https://www.unwto.org/es/news/nuevos-datos-apuntan-a-una-recuperacion-total-del-turismo-con-un-vigorouso-arranque-en-2023>

Gráfica 2. Llegada de turistas internacionales 2021, 2022 y primer periodo del 2023. Fuente: [Source: World Tourism Organization \(UNWTO\) ©](https://www.unwto.org/). Data as collected by UNWTO, May 2023. Published: 09/05/2023



La recuperación por regiones en el primer trimestre de 2023¹⁴, se ha dado así:

- Oriente Medio registró los mejores resultados, ya que fue la única región que superó las llegadas de 2019 (+15 %) y la primera en recuperar las cifras anteriores a la pandemia en un trimestre completo.
- Europa alcanzó el 90 % de los niveles anteriores a la pandemia gracias a la intensa demanda intrarregional.
- África y las Américas llegaron al 88 % y a cerca del 85 %, respectivamente, de los niveles registrados en 2019.
- La región de Asia y el Pacífico aceleró su recuperación al situarse en un 54 % de los niveles prepandémicos, pero se prevé que esta tendencia al alza se

¹⁴ OMT. Nuevos Datos Apuntan a una Recuperación Total del Turismo con un Vigoroso Arranque en 2023. Mayo 9 de 2023. En: <https://www.unwto.org/es/news/nuevos-datos-apuntan-a-una-recuperacion-total-del-turismo-con-un-vigoroso-arranque-en-2023>

intensifique ahora que la mayoría de los destinos, China en particular, han reabierto sus fronteras a los viajes no esenciales.

Es evidente que este primer trimestre de año ha vuelto a poner de manifiesto la extraordinaria capacidad de recuperación del turismo, sin embargo, la recuperación del turismo también tiene algunos desafíos por delante. Según el Grupo de Expertos de la OMT, el principal factor que pesa sobre la recuperación efectiva del turismo internacional en 2023 es la situación económica, habida cuenta de que la elevada inflación y la subida de los precios del petróleo redundan en un aumento de los costes del transporte y el alojamiento.

Por ende, es de esperar que los turistas procuren cada vez más encontrar una buena relación calidad precio y viajar a lugares más cercanos. La incertidumbre provocada por la agresión rusa a Ucrania y otras tensiones geopolíticas en auge tampoco dejan de entrañar riesgos de empeoramiento.

1.3. EL TURISMO EN EL CONTEXTO NACIONAL

La recuperación del sector turismo en Colombia durante la reactivación económica después de la Pandemia, ha sido catalogada como histórica, de acuerdo al Banco de la República, sólo para el primer semestre de 2022 se registró un ingreso de US\$3.207,5 millones en divisas por concepto de pasajeros y viajes; esto es un 101,2% frente a lo registrado en el mismo periodo de 2019.

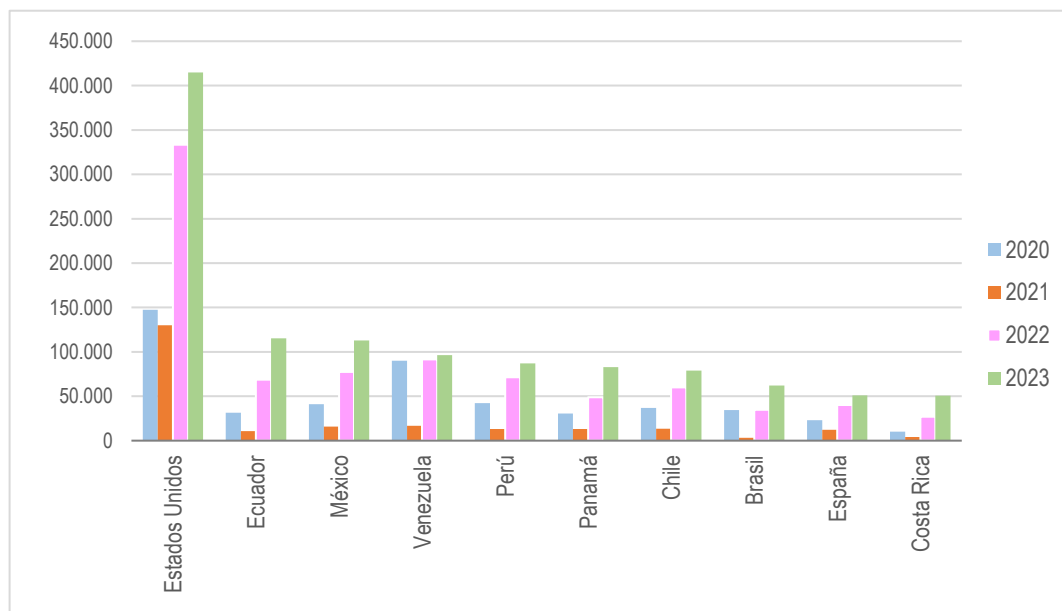
En efecto, Colombia es el tercer país a nivel Américas que ha presentado una recuperación sobresaliente en términos de llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2023. Incluso, sobrepasa en un 18% la tasa que se registró en el mismo periodo 2019, un año justo antes de la pandemia; esta afirmación es una de las conclusiones del último Informe Regional para las Américas de la Organización Mundial de Turismo, OMT¹⁵

De acuerdo con Migración Colombia, entre enero y mayo de 2023 se registraron las 2'249.411 visitantes no residentes en el país, lo que representa un crecimiento

¹⁵ Tomado de: <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/colombia-supera-cifras-prepandemia-en-turismo-omt#:~:text=julio%20de%202023-.Colombia%20es%20el%20tercer%20pa%C3%ADs%20en%20am%C3%A9rica%20en%20superar%20las,los%20impactos%20de%20la%20pandemia>

del 36,7% respecto al mismo periodo de 2022 y del 20% frente a 2020¹⁶

Gráfica 3. Origen de los visitantes a Colombia enero – mayo 2020 -2023



Estados Unidos sigue siendo el país con mayor número de visitantes hacia Colombia, en el periodo de enero a mayo llegaron en total 414.893 viajeros provenientes de ese país, seguidos por Ecuador con 115.432 y México con 112.769¹⁷.

Este positivo comportamiento de las cifras confirma la sólida reputación de Colombia como destino turístico de primer orden y refleja el éxito de las estrategias adoptadas en el Gobierno del Cambio para impulsar el turismo¹⁸.

¹⁶ Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. 2023. Informe Mensual de Turismo -abril 2023. Colombia Potencia de la Vida.

¹⁷ RODRIGUEZ, S. 2023. Turismo en Colombia se recuperó y superó niveles prepandemia: Organización Mundial del Turismo. En: <https://www.infobae.com/colombia/2023/07/05/turismo-en-colombia-se-recupero-y-supero-niveles-prepandemia-organizacion-mundial-del-turismo/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Migraci%C3%B3n%20Colombia,del%2020%25%20frente%20a%202019&text=El%20turismo%20en%20Colombia%20se%20est%C3%A1%20recuperando>

¹⁸ En: <https://www.portafolio.co/economia/turismo-en-colombia-cifra-de-visitantes-extranjeros-en-mayo-de-2023-585373>

En términos de ciudades de destino, Bogotá recibió el mayor número de extranjeros no residentes con 38,8% del total, seguida de Medellín, Cartagena y Cali.

Por otra parte, durante 2023, se han anunciado 18 nuevas rutas aéreas internacionales, incrementando así la conectividad de Colombia con siete países en toda América y Europa: Brasil, Chile, Ecuador, Estados Unidos, México, Aruba y Suiza. De estas, ya han entrado en operación 11 rutas.

En cuanto a las proyecciones de llegadas de viajeros internacionales a Colombia, en el último informe de la consultora de viajes ForwardKeys el país aumentó en un 34,6% el número de reservas internacionales si se compara con el mismo periodo de 2022, registrando un pronóstico de 430.549 para el periodo comprendido entre mayo a octubre del presente año¹⁹. Así mismo, se destaca que Estados Unidos, España y Chile tienen más del 48% de las reservas hacia Colombia. Asimismo, Bogotá, Medellín y Cartagena participan con más del 90% de las reservas internacionales, siendo la capital de Colombia la que concentra casi el 60% de las reservas.

Los reconocimientos a la mejoría del turismo del país han sido destacados recientemente:

- ▶ Obtuvo el octavo lugar en el mundo a la mejor recuperación postpandemia según Forwardkeys, la empresa que se encarga de hacer análisis de flujos de viaje y tráfico aéreo.
- ▶ La Official Aviation Guide (OAG), incluyó a Colombia entre los 20 paises con mayor capacidad aérea para 2022.
- ▶ La International Congress and Convention Association (ICCA) destacó en el Destination Performance Índice como el país de Suramérica que mejor recuperó los eventos.

¹⁹ Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. 2023. Informe Mensual de Turismo -abril 2023. Colombia Potencia de la Vida.

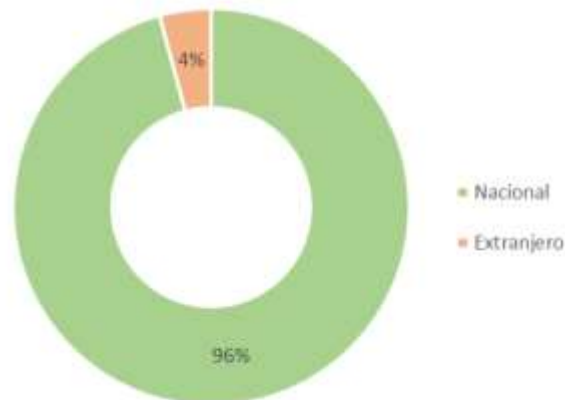
1.3.1. El Turismo en Cali y el Valle del Cauca

Para la Gobernación del Valle del Cauca el turismo es un dinamizador del crecimiento económico del departamento y desde la Secretaría departamental de Turismo ha venido diseñando estrategias para lograr una pronta recuperación durante el 2023.

Eventos como el Festival de música del Pacífico Petronio Álvarez, sumado a la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en el pacífico contribuyen en gran parte mejorar las estadísticas de llegada de turistas al Valle del Cauca.

Ante lo anterior el Situr Valle²⁰, manifiesta que para lo que va del año, se ha tenido una buena activación del Turismo teniendo una llegada de 372.253 visitantes extranjeros y 1.997.068 turistas nacionales.

Gráfica 4. Procedencia Turista al Valle del Cauca 2023. SITUR



Siendo el principal motivo de viaje las vacaciones (Semana Santa y Verano), así como también la visita a amigos, familiares, y la asistencia a diferentes eventos deportivos y culturales.

Para la ciudad de Santiago de Cali, el panorama es igual positivo respecto a lo esperado, ya que para el primer semestre ha superado en un 182,9% los registros del año inmediatamente anterior.

²⁰ Situr Valle. Estadísticas turísticas del Valle del Cauca julio 2023. En: www.siturvalle/turismoreceptivo



CAPÍTULO 2

**GENERALIDADES
DE SANTIAGO
DE CALI**

2. CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LA CIUDAD SANTIAGO DE CALI

2.1. DESCRIPCIÓN DE CIUDAD Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Santiago de Cali, es la capital del departamento del Valle de Cauca, fundada en 1536 por Sebastián de Belalcázar y erigido en municipio a través de la Ley 131 de 1863. Recientemente la Ley 1933 de 2018 categoriza al municipio como Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios. Por medio del Acuerdo 15, de agosto 11 de 1988, se estableció la sectorización del Municipio de Cali, organizándose el área urbana en 20 Comunas y el área rural en 15 Corregimientos. Con el Acuerdo 10 de agosto 10 de 1998 se crea la Comuna 21; luego el Acuerdo 134 de agosto 10 de 2004 crea la Comuna 22. Mediante el Acuerdo 373 de diciembre de 2014, se delimita y clasifica el suelo en: urbano, de expansión urbana y rural (suburbano y de protección). (Departamento Administrativo de Planeación Informe Cali en cifras 2021).

Santiago de Cali, es reconocida por diferentes organizaciones y facetas de acuerdo con la diversidad y riqueza que abarca, siendo la tercera ciudad más grande de Colombia, centro económico y cultural del país, a nivel nacional e internacional se reconoce por ser la capital mundial de la salsa, principal destino cultural y emergente de Sur América acreedora del World Travel Awards, 2019. Así mismo como principal destino emergente de Sur América 2019-2020. Fue denominada Ciudad creativa por la Organización de las Naciones Unidas por la Educación, Ciencia y la Cultura, UNESCO; capital americana del deporte ACES según European Capitals of Sport Federation, 2019 y destino en tendencia en turismo MICE reconocimiento otorgado por la Unidad de Inteligencia FDI.

Ha sido una de las ciudades ganadoras Engaged Cities 2018, segunda ciudad 2018 y tercera ciudad 2019 con los mejores estándares de calidad de vida y vivienda según FORBES, se encuentra en el segundo departamento en 2017 y tercer departamento en 2018 en el índice de competitividad turística regional. Para el año 2018, Cali fue la cuarta ciudad en el índice de competitividad turística nacional. Valle del Cauca es el primer departamento en la implementación y articulación del Modelo Territorial de Paz; según la ITRLatam representa el octavo puesto en turismo de reuniones y según la FDI (Foreing Direct Investment) Cali ocupa el séptimo lugar en el mundo como ciudad que más

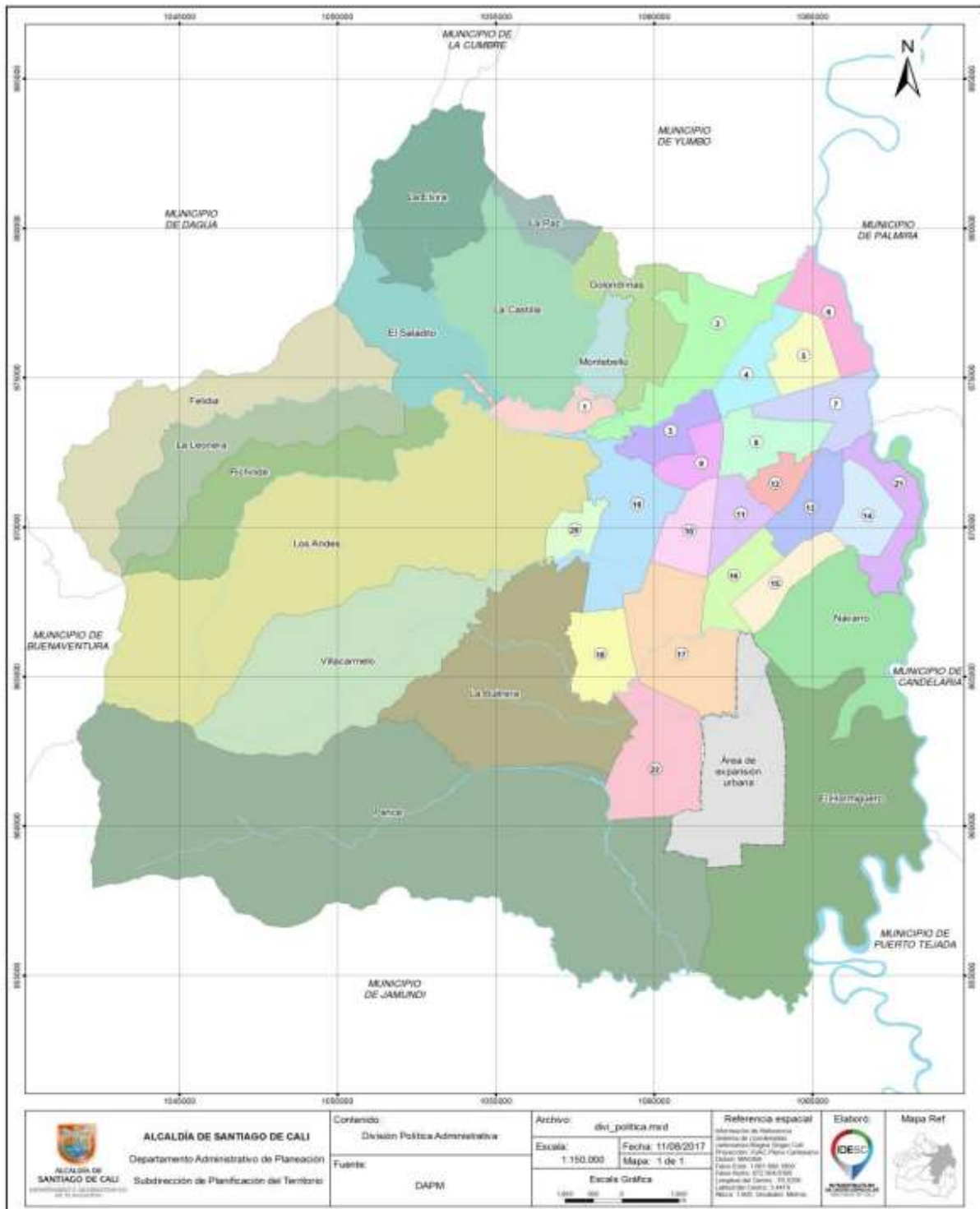
inversión extranjera atrae y la décima ciudad más costo eficiente. Adicionalmente ha sido declarada la ciudad gastronómica del mundo 2019 por la red francesa Délice.

Geográficamente Cali está en el valle del río Cauca, el segundo en importancia del país. A la altura de Cali este valle tiene 35 km de ancho y la zona urbana esta sobre el costado occidental del río. La parte occidental de la ciudad se encuentra custodiada por los célebres Farallones de Cali, que hacen parte de la Cordillera Occidental de los Andes colombianos. Tiene una extensión Municipal 561.7 KM², un clima de 24 °C, Altitud 1,070 m s.n.m.

El municipio de Cali limita al norte con los municipios Yumbo y la Cumbre, al oriente con los municipios Palmira, Candelaria y Puerto Tejada, al sur con municipio Jamundí, al occidente con los municipios Buenaventura y Dagua.

La figura1 muestra la división político-administrativa de la ciudad; y en la tabla 1 se evidencia el perfil de la ciudad considerando información referente a la población, composición de los hogares, economía, gobierno, presupuesto, geografía, clima y superficie según publicación del Departamento Nacional de Planeación para los años 2017 al 2020.

Figura 1. Mapa de Cali, División Político - Administrativa



Fuente: DAP Informe Cali en cifras 2021

Tabla 1. Perfil de la ciudad 2017 – 2020

Descripción	2017	2018	2019	2020
Población				
Población Total	2,206,804	2,227,642	2,241,491	2,252,616
Densidad de población (por km ²)	3,929.0	3,966.1	3,990.8	4,010.6
Porcentaje de población en el país	4.7	4.6	4.5	4.5
Porcentaje de población que son niños (0-14)	21.9	21.8	21.5	21.3
Porcentaje de población que son jóvenes (15-24)	16.6	16.3	16.1	15.8
Porcentaje de población que son adultos (25-59)	47.1	46.7	46.6	46.6
Porcentaje de población que son adultos mayores (60y+)	14.5	15.2	15.8	16.3
Razón hombre - mujer (hombres por cada 100 mujeres)	88.0	88.0	87.7	87.4
Razón de la población dependiente (ajustado por empleo)	46.8	47.8	48.1	48.4
Porcentaje de población que son migrantes (2005)	5.6	6.6	6.6	6.6
Hogares				
Hogares	700,734	716,826	733,288	746,209
Unidades de viviendas ocupadas	674,771	690,267	702,430	715,010
Personas por unidad de vivienda	3.3	3.2	3.2	3.2
Densidad de vivienda (por km ²)	1,201.4	1,229.0	1,250.6	1,273.0
Economía				
Tasa anual de inflación (promedio últimos 5 años)	4.4	4.6	4.8	3.8
Distribución del ingreso (Coeficiente Gini)	0.460	0.463	0.465	0.523
PIB Col (miles US\$ a precios corrientes)	311,902,479	334,102,586	323,374,850	271,553,285
PIB per cápita Col (US\$ a precios corrientes)	6,579	6,923	6,547	5,391
PIB per cápita Cali (US\$ a precios corrientes)	6,416	6,767	6,525	5,427
Porcentaje del PIB en el país	4.5	4.5	4.5	4.5
Total de empleados	1,232,079	1,240,014	1,255,227	1,083,997

Tabla 3. Continuación

Descripción	2017	2018	2019	2020
Cambio en el % de empleados (base últimos 5 años)	12.0	8.6	4.5	-11.9
Número de negocios por cada 1000 habitantes (2005)	25.4	25.1	25.0	24.8
Tasa de desempleo anual	11.9	11.5	12.5	20.4
Avalúo Comercial-industrial como porcentaje del avalúo total	23.5	21.5	21.5	21.2
Gobierno				
Tipo de gobierno (e.g. Local, Regional, County)			Local	
Presupuesto (US\$)	940,491,395.4	1,146,908,257.9	1,189,209,550.0	1,088,665,602.5
Presupuesto per cápita (US\$)	426.2	514.9	530.5	483.3
Presupuesto de inversión (US\$)	729,031,705.4	900,253,495.3	941,397,931.5	822,657,185.2
Presupuesto de inversión per cápita (US\$)	330.4	404.1	420.0	365.2
Geografía y Clima				
Región			Latín América - Caribbean	
Tipo de clima			Continental	
Superficie (km²)	561.7	561.7	561.7	561.7
Porcentaje de área no-residencial (%)	83.8	83.8	83.8	83.8
Temperatura promedio anual (celsius)	24.9	24.3	25.1	23.9
Precipitación promedio anual (mm)	1,120.0	761.4	1,158.0	457.4

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación

▶ **Población**

De acuerdo con la estimación y proyecciones del DANE 2022 la población corresponde a 2.280.907 habitantes, predomina la Población Blanca y afrocolombiana. La influencia afrocolombiana en la cultura caleña es evidente en los aspectos musicales. La ciudad se reconoce por su diversidad musical y diferentes eventos culturales.

▶ **Actividades económicas**

Cali junto con el Valle del Cauca es el tercer centro económico de Colombia siendo punto de intercambio económico nacional e internacional. La ciudad es un paso obligado desde/hacia el sur del país, y con la frontera con Ecuador, y está conectado con el mundo a través del puerto marítimo de Buenaventura.

El DANE no establece el producto interno bruto (PIB) por ciudades, según cálculos de la administración de Santiago de Cali, (en su informe Cali en cifras 2021), la ciudad tuvo una participación en el PIB nacional en promedio del 4.5% y una participación en el Valor Agregado del Valle del Cauca del 47%. (DANE, Cuentas nacionales 2022).

Otro indicador relevante en la economía de la ciudad es el Índice de Precios del Consumidor (IPC) que de acuerdo con el Centro de Inteligencia Económica y Competitividad CIEC en mayo 2021, el IPC de Cali tuvo una variación anual de 3,30%, ubicándose 0,45 p.p. por encima a la cifra reportada en mayo de 2020, cuando fue 2,85%.

Los principales sectores de la economía de la ciudad de Santiago de Cali de acuerdo a información de la Alcaldía son:

1. Industrial

La zona industrial de Cali se encuentra principalmente en el norte de la ciudad entre Cali-Yumbo, en la zona hay instaladas grandes empresas, entre las que se encuentran Cementos Argos, Bavaria, Postobon, Propal, Goodyear, Colgate-Palmolive, Cervecería del Valle, entre otras.

2. Comercio

La mayoría de los centros comerciales de la ciudad están construidos como bulevares urbanos con pasillos al aire libre. Casi siempre están equipados con cines, restaurantes, supermercados de grandes superficies y boutiques. Los

centros comerciales más tradicionales son Unicentro en el sur de la ciudad y Chipichape en el norte, ambos construidos en el estilo al aire libre. Otros centros comerciales muy populares son Palmetto Plaza, Jardín Plaza, Cosmocentro, Limonar Premier. Centros comerciales de menor envergadura en la ciudad son Centenario, Aventura Plaza, Centro Sur, El Único, La Pasarela (especializado en tecnología). En Cali también hay grandes supermercados Yumbo, Éxito, Alkosto, Pricemart, Homecenter, entre otros.

▶ **Sector Público**

La principal aportación a la economía que ha hecho el sector público ha sido la construcción de grandes infraestructuras, como por ejemplo las 21 Megaobras, el MIO, que han permitido el desarrollo comercial e industrial de la Ciudad.

De igual manera en la evaluación de la economía de la ciudad se consideran indicadores globales, en la tabla 2 se presenta datos de 2017-2020 sobre dos líneas de trabajo de la alcaldía de Santiago de Cali, la primera Servicios de Ciudad y la segunda Calidad de Vida, donde se observa los avances y retos que tiene la Ciudad en materia de Educación, Salud, Transporte, Seguridad, Finanzas, Economía, Medio Ambiente, Tecnología e Innovación entre otros.

Tabla 2. Indicadores globales de Cali 2017 – 2020

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020	Fuente
1. Servicios de Ciudad						
Educación	Porcentaje de estudiantes que terminan la enseñanza primaria y secundaria (tasa de supervivencia)	69.3%	66.0%	67.1%	74.0%	DANE, Cálculos DAP
	Porcentaje de estudiantes que terminan la educación primaria	99.8%	96.7%	98.8%	100.4%	DANE, Cálculos DAP
	Porcentaje de estudiantes que terminan la educación secundaria	54.9%	54.5%	57.7%	62.2%	DANE, Cálculos DAP
	Porcentaje de alumnos en edad escolar matriculados	78.7%	77.6%	86.6%	86.2%	DANE
	Porcentaje de hombres en edad escolar matriculados	77.8%	76.7%	86.4%	86.3%	DANE
	Porcentaje de mujeres en edad escolar matriculados	79.5%	78.5%	86.9%	86.2%	DANE
	Relación alumno / docente	24.4	24.2	23.8	24.1	DANE
Respuesta a Incendios y Emergencias	Bomberos por cada 100.000 habitantes	24.9	24.7	24.5	24.4	CBVC
	Muertes relacionadas con incendios por cada 100.000 habitantes	0.32	0.22	0.18	0.22	CBVC
	Tiempo de respuesta del cuerpo de bomberos, desde llamada inicial (minutos)	8	8	8	8	CBVC
	Camas hospitalización por cada 100.000 habitantes	199.9	198.1	191.2	219.2	Cali en cifras /DAP
	Médicos por cada 100.000 habitantes	242.6	240.3	292.6	302.5	Cali en cifras /DAP

Tabla 2. Continuación

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020	Fuente
1. Servicios de Ciudad						
Salud	Esperanza de vida al nacer	74.6	74.6	74.6	74.6	Secretaría de Salud Municipal
	Mortalidad de menores de cinco años por 1.000 nacidos vivos	11.3	10.3	10.0	9.4	Secretaría de Salud Municipal
	Personal de enfermería por cada 100.000 habitantes	262.5	260.1	375.2	421.2	Cali en cifras /DAP
Recreación	Metros cuadrados de espaciopúblico para recreación per cápita al aire libre	0.6	0.6	0.6	0.6	Cali en cifras /DAP
	Metros cuadrados de espaciopúblico para recreación per cápita en espacio cerrado	1.7	1.7	1.7	1.7	Cali en cifras /DAP
Seguridad	Agentes de policía por cada 100.000 habitantes	343.4	330.2	289.7	308.3	Policía Metropolitana de Cali y DAP
	Homicidios por cada 100.000 habitantes	56.2	52.5	50.2	48.1	Secretaría de Seguridad y DAP
	Crímenes violentos por cada 100.000 habitantes	1,134.0	1,325.4	1,574.0	1,123.5	Policía Metropolitana de Cali y DAP
Transporte	km del sistema de transporte de alta capacidad por cada 100.000 habitantes	1.8	1.8	1.8	2.0	Metrocali S.A.
	km del sistema de transporte de baja capacidad por cada 100.000 habitantes	19.5	19.3	19.2	19.1	Cali en cifras /DAP
	Número anual de viajes de transporte público por cada 100.000 habitantes	19,048.6	19,467.4	20,409.1	20,865.0	Metrocali S.A. y DAP
	Automóviles particulares por cada 100.000 habitantes	17,683.5	17,124.5	16,383.7	8,253.2	Cali en cifras /DAP

Tabla 2. Continuación

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020	Fuente
1. Servicios de Ciudad						
Transporte	Motos particulares por cada 100.000 habitantes	9,743.3	9,764.6	9,937.2	10,140.7	Cali en cifras /DAP
	Capacidad de conexión de vuelos comerciales (cantidad de destinos de vuelos comerciales directos nacionales e internacionales)	28	28	29	29	http://es.wikipedia.org/wiki/aeropuerto_internacional_Alfonso_Bonilla
	Homicidios en accidentes de tránsito por cada 100.000 habitantes	14.5	14.9	13.8	13.3	Secretaría de Movilidad y DAP
Residuos Sólidos	Porcentaje de viviendas con servicio de recolección de residuos sólidos	88.7%	89.4%	96.1%	95.6%	Empresas de aseo y DAP
	Toneladas año de residuos sólidos generados por habitante	0.28	0.28	0.31	0.31	Empresas de aseo y DAP
	Toneladas año de residuos sólidos residencial generados por habitante	0.21	0.21	0.24	0.23	Empresas de aseo y DAP
Aguas Residuales	Porcentaje de viviendas con servicio de alcantarillado	85.7%	86.1%	84.7%	84.6%	Emcali y DAP
	Porcentaje de aguas residuales que no reciben tratamiento	23.7%	32.3%	28.7%	19.4%	Emcali y DAP
	Porcentaje de aguas residuales que reciben tratamiento primario	76.3%	67.7%	71.3%	80.6%	Emcali y DAP

Tabla 2. Continuación

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020	Fuente
1. Servicios de Ciudad						
Agua Potable	Porcentaje de viviendas con servicio de agua potable	85.8%	86.2%	84.9%	86.2%	Emcali y DAP
	Porcentaje de población de la ciudad con acceso sostenible a fuentes mejoradas de agua	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	Emcali y DAP
	Consumo de agua residencial (litros-día) per cápita	116.4	116.0	116.9	116.0	Emcali y DAP
	Consumo total de agua (litros-día) per cápita	139.8	138.8	140.1	138.8	Emcali y DAP
	Porcentaje de agua perdida	53.2%	53.3%	53.2%	53.3%	Emcali
	Promedio de horas anuales de interrupción del servicio de agua por hogar	37.3	28.4	31.5	28.4	Emcali
Energía	Porcentaje de viviendas con servicio de energía eléctrica autorizada	92.1%	92.4%	91.1%	90.9%	Emcali y DAP
	Consumo de energía eléctrica residencial (kwh) por cada 100.000 habitantes	514.1	521.0	531.2	551.5	Emcali y DAP
	Consumo total de energía eléctrica (kwh) por cada 100.000 habitantes	1,244.1	1,251.4	1,278.0	1,201.7	Emcali y DAP
	Promedio de Interrupciones eléctricas por cliente al año (SAIFI)	24.2	20.3	23.3	17.8	Emcali
	Duración media de las interrupciones eléctricas (horas) (SAIDI)	22.5	17.8	16.9	12.2	Emcali
	Horas suspendidas por interrupción (CAIDI)	0.9	0.9	0.7	0.7	Emcali

Tabla 2. Continuación

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020	Fuente
1. Servicios de Ciudad						
Finanzas	Pagos del servicio de la deuda como proporción de los recursos propios del municipio	4.8%	4.3%	0.4%	1.5%	DAH
	Impuestos recaudados como porcentaje de los impuestos cobrados	107.9%	103.9%	105.6%	101.5%	DAH
	Ingresos propios como porcentaje de los ingresos totales	41.5%	42.2%	42.9%	45.9%	DAH
	Gastos de capital (inversión) como porcentaje de gastos totales	79.9%	81.9%	83.0%	81.1%	DAH
Gobernanza	Porcentaje de mujeres en la fuerza laboral del gobierno municipal como proporción de la fuerza laboral total del gobierno municipal	37.0%	38.1%	38.1%	38.1%	DADII
2. Calidad de vida						
Economía	Producto Interno Bruto de la ciudad (US\$) por habitante	6,416.2	6,767.3	6,525.0	5,427.1	DAP
	Tasa de desempleo	11.9%	11.5%	12.5%	20.4%	DANE
	Empleados como proporción de la población en edad de trabajar	60.1%	59.7%	59.6%	50.8%	DANE
Cultura	Porcentaje de puestos de trabajo en el sector cultural	2.2%	2.0%	2.0%	2.3%	Cali en cifras /DAP

Tabla 2. Continuación

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020	Fuente
2. Calidad de vida						
Planificación y Desarrollo Urbano	Relación empleo / vivienda	1.9	1.9	1.8	1.6	DAP
	Área de asentamientos informales como proporción de la superficie de la ciudad	6.0%	6.0%	6.0%	6.0%	DAP
	Espacio público efectivo (ha) por cada 100.000 habitantes	nd	nd	nd	nd	DAP
	Relación empleo / vivienda	1.9	1.9	1.8	1.6	DAP
	Área de asentamientos informales como proporción de la superficie de la ciudad	6.0%	6.0%	6.0%	6.0%	DAP
	Espacio público efectivo (ha) por cada 100.000 habitantes	nd	nd	nd	nd	DAP
Participación ciudadana	Votación para Alcalde como porcentaje del total de votantes aptos	45.4%	45.4%	48.1%	48.1%	Registraduría Nacional del Estado Civil
	Mujeres elegidas como porcentaje del total de Concejales elegidos	28.6	28.6	33.3	33.3	Registraduría Nacional del Estado Civil, Concejo de Cali
	Ciudadanos elegidos a cargos públicos por cada 100.000 habitantes	340.9	337.7	335.6	333.9	Registraduría Nacional del Estado Civil, DAP
Equidad Social	Porcentaje de personas viviendo en pobreza (pobreza por ingresos)	22.2%	21.6%	21.9%	36.3%	DANE

Tabla 2. Continuación

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020	Fuente
2. Calidad de vida						
Vivienda	Porcentaje de la población viviendo en tugurios	7.0%	7.0%	7.0%	7.0%	DAP
	Porcentaje de viviendas sin título legal registrado	(...)	(...)	2.8%	(...)	DAH
	Personas sin hogar por cada 100.000 habitantes	93.2	93.2	93.2	94.0	Censos habitantes en y de la calle 2005
Tecnología e Innovación	Conexiones de internet (teléfono y banda ancha) por cada 100.000 habitantes	20,577.7	21,377.1	22,133.5	23,794.0	Mintic y DANE
	Patentes nuevas por cada 100.000 habitantes	1.7	1.6	1.1	1.4	Superintendencia de Industria y Comercio y DAP
	Graduados en educación superior por cada 100.000 habitantes	861.1	938.0	987.0	781.9	SNIES / Mineducación y DANE
	Líneas telefónicas (teléfonos fijos) por cada 100.000 habitantes	26,058.1	24,551.5	23,651.1	25,055.2	Emcali, Mintic y DAP
	Líneas telefónicas (teléfonos móviles) por cada 100.000 habitantes	79,060.4	78,350.9	77,712.8	77,173.2	Mintic, DAP y DANE

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación

Nota: La información se actualizó con las estimaciones y proyecciones de población DANE con base en el Censo 2018

► Santiago de Cali Distrito Especial

La ley 1617 de 2013 otorga a los distritos especiales herramientas de gestión que permiten transformar la institucionalidad político-administrativa que redunden en mayores grados de desarrollo y bienestar social. Esta transformación se acompaña con el mejoramiento de la capacidad para gestionar y aprovechar los recursos disponibles de manera efectiva y con mayor eficiencia.

El régimen para distritos especiales contenido en la ley 1617 de 2013 posibilita entre otras cosas el manejo, uso preservación, recuperación, control y aprovechamiento de sus recursos, y el desarrollo y crecimiento turístico, ecoturístico, el fomento de la actividad industrial, fortalecimiento de la actividad portuaria nacional e internacional y el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad.

En ese sentido, la ley 1933 de 2018 categoriza al municipio de Santiago de Cali como Distrito Especial, Cultural, Deportivo, Empresarial y de Servicios. Esta denominación implica dotar a la ciudad de facultades e instrumentos legales que le permitan cumplir las funciones y prestar los servicios a su cargo. La implementación del modelo administrativo de Cali como distrito especial se hará por etapas y debe finalizarse en 2031, la ciudad dejará de funcionar con la división de 22 comuna y 15 corregimientos para pasar a una división de 6 localidades urbanas y una rural. Existirán alcaldías locales que mejorarán la gobernabilidad del territorio, desconcentrar servicios de la administración central, formular planes de desarrollo local y detectar problemáticas en lo que hoy se denomina comunas y corregimientos.

La declaración de Santiago de Cali como Distrito especial es estratégica para el país desde varios aspectos, uno de ellos tiene que ver con el polo de desarrollo regional y nacional que representa la ciudad, su vocación empresarial, cultural, turística y deportiva. Ejemplo de ello es el dinamismo que se ha venido observando de la inversión nacional y extranjera en el sector servicios (financieros, informáticos, logísticos) de la ciudad, esta vocación se puede potenciar con el nuevo marco de distrito especial, mediante la celebración de convenios, planes cofinanciados con el Sistema General de Regalías entre otros.

► 5. Cali Turística

Reconocida como ciudad cultural líder de Suramérica por World Travel Awards en las versiones de los últimos 3 años, Santiago de Cali brinda a sus visitantes una amplia oferta de servicios, actividades y atractivos turísticos, ofrecidos a partir de sus 120 academias de salsa, 500 escenarios deportivos y 4 de alto rendimiento, 37 instituciones de educación superior y concentra gran parte de su actividad comercial de esparcimiento y recreación en 34 centros comerciales con diversidad en oferta de bienes y servicios.

El turismo es uno de los servicios que potencializa la ciudad con eventos y reconocimientos adquiridos recientemente tales como el galardón a “Distrito Turístico Emergente Líder” en los World Travel Awards (WTA)²¹. Adicionalmente alrededor de la salsa, la ciudad cuenta con un potencial clúster cultural único, con capacidad de convertirse en un atractivo de talla mundial como lo es el tango de Bueno Aires, el Jazz en Nueva Orleans o la samba en Rio de Janeiro.

En cuanto a lo deportivo, el aprovechamiento del rótulo de Cali Capital deportiva de Colombia se potencializa con la cantidad de eventos nacionales e internacionales en donde la ciudad es sede, la tradición de ciudad deportiva tiene sus raíces desde los Juegos Panamericanos en 1971, el Mundial de Baloncesto de 1982, hasta los recientemente Juegos Mundiales en 2013, el Mundial de Fútbol Juvenil 2010, el Mundial sub20 de Atletismo (2020) y los Primeros Juegos Panamericanos Junior (2021).

Cali es una ciudad conectada con el mundo a través de su Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón, ubicado a 30 minutos de la ciudad en la vía a Palmira. Este aeropuerto moviliza el 53% de las exportaciones de Colombia, cuenta con la operación de 14 aerolíneas con trayectos desde y hasta Cali que movilizaron 5.686.212 pasajeros en 2019 en su mayoría a destinos nacionales como Bogotá, Medellín, San Andrés, Cartagena, Puerto Asís, Guapi, Tumaco, Quibdó y Pasto, de acuerdo con información de la Secretaría de Turismo de Cali.

A nivel internacional se conecta con 12 vuelos directos semanalmente, a 24 ciudades internacionales en forma directa y 100 vuelos internacionales con una sola escala. Entre los destinos internacionales destacados se encuentran Miami,

21 WTA es reconocida mundialmente como el último sello de calidad y los ganadores establecen el punto de referencia al que aspiran todos los demás y desde 1993 recompensa la excelencia en todos los sectores de la industria del turismo

Madrid, Ciudad de Panamá, Lima, Guayaquil, Fort Lauderdale y Nueva York, de acuerdo con el registro de SITUR Valle – Bureau y Aerocali.

En su oferta turística, la Secretaría de Turismo de la alcaldía municipal, identifica Cali destino cultural y emergente, siempre alegre, con 6 ejes de desarrollo a saber:

1. Turismo de Naturaleza
2. Turismo Médico y Deportivo
3. Turismo Gastronómico
4. Turismo Cultural, Música y Salsa
5. Turismo MICE
6. Turismo Comunitario Rural y Turismo al Barrio en torno a los cuales giran las actividades que se han ofrecido en Cali en los últimos años para el público nacional e internacional que la visita.

Según cifras de infométrika en su Análisis de Oferta y demanda del sector turístico de Santiago de Cali, se menciona que la ciudad recibió 184.473 visitantes entre enero y octubre de 2018 de los cuales 147.130 correspondían a visitantes internacionales. La concentración de edades de los visitantes de Cali como destino principal, está entre los 18 y 49 años, en una mayor proporción hombres con motivo de viaje turismo, siguiendo negocios y trabajo y posteriormente participación en asistencia a eventos.

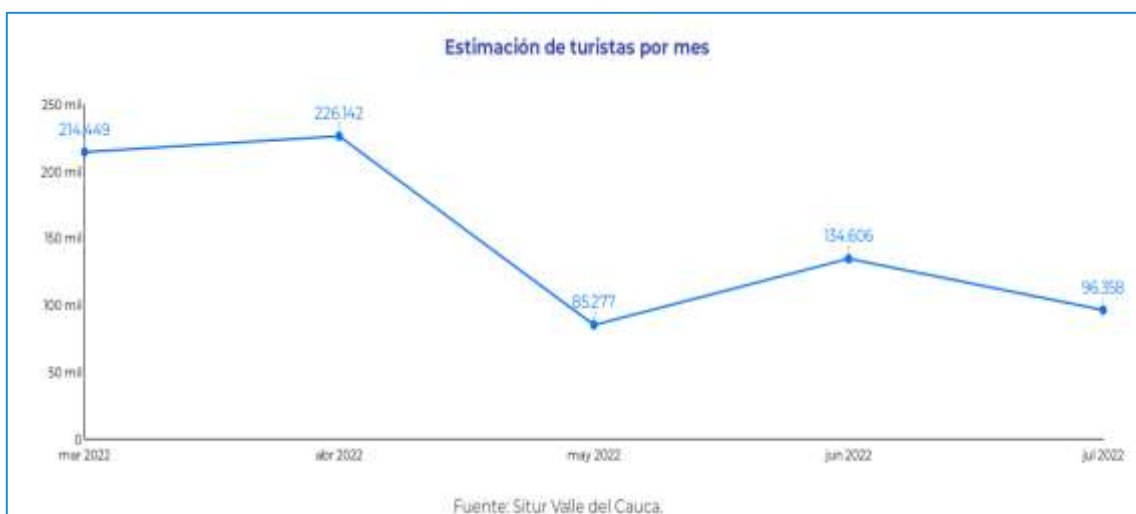
Según reporta el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a septiembre de 2019 se encontraban 1284 prestadores de servicios turísticos inscritos y activos registrados en Cali, de los cuales el 40% son Agencias de viajes, 28.3% establecimientos de alojamiento y hospedaje, 7.6% establecimiento de gastronomía y similares, 5.2% empresas de transporte terrestre automotor, 4% vivienda turística, 3.6% oficina de representación turística, 3.5% arrendador de servicios turísticos nacional e internacional y 3.4% operador profesional de congresos, ferias y convenciones.

Entre las festividades y eventos más conocidas se encuentran la Feria de Cali, Festival de Danzas Folclóricas Mercedes Montañó, Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez, Festival de Macetas, Festival Internacional de Poesía de Cali, Encuentro de creadores de Jazz, Fusión y Experimental AJJAZGO, Festival Mundial de Salsa, Cali Exposhow, Festival de Blues y Folk, Festival

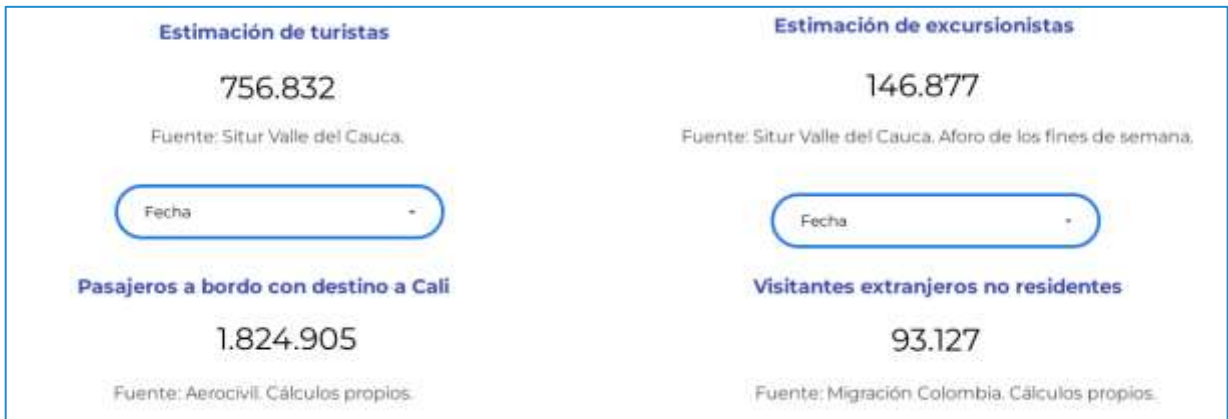
Internacional de Cine de Cali, Festival Internacional de Ballet, Feria Internacional del Libro Cali, Colombia Bird Fair Festival Internacional de Danza de Cali, Festival de Teatro en Cali y Siete Ríos Fest.

La ciudad se puede recorrer en las rutas turísticas diseñadas a saber: Ruta de la salsa, Ruta gastronómica, Ruta religiosa, Ruta histórica, City tour, Ruta vuelta a occidente, Ruta de la montaña y Ruta MIO Cable, las cuales cubren diferentes espacios de la ciudad y permite a los visitantes conocerla y vivir de cerca su experiencia.

De acuerdo con el Sistema de Información Turística del Valle SITUR, el porcentaje de ocupación hotelera alcanzó 63,2% en agosto de 2022 evidenciando un crecimiento del 9,5% en los últimos 6 meses, encontrando su ocupación máxima en julio 2022 con un 68,1%. Entre las zonas de la ciudad con mayor ocupación hotelera se encuentran el oeste 68.51%, sur con 57.8% y norte con 57.65% de ocupación. Siendo el área rural y centro de Cali los de menor ocupación con índices del 42.81% y 41.71% respectivamente.



Los turistas visitaron Cali en una mayor proporción durante los meses de marzo, abril y junio en este año 2022, siendo Estados Unidos el país de origen con mayor índice de procedencia; seguido por Ecuador con 11.55% y Chile con 5.20%.



Fuentes: SITUR Valle del Cauca, Aerocivil y Migración Colombia, para Observatorio de Turismo

Los motivos de visita más destacados son las visitas a familiares y/o amigos con 39.18%, vacaciones, recreo, ocio con 27,79% y de paso con 13, 33% de acuerdo con las cifras publicadas por el Observatorio de Turismo durante marzo y julio de 2022.



Fuente: Dinámicas Turísticas Cali. Observatorio de Turismo. Secretaría de Turismo



CAPÍTULO 3

**NORMATIVIDAD
Y POLÍTICA EN
TURISMO
SOSTENIBLE**

3. MARCO LEGAL

Colombia desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, garantiza el compromiso de fortalecer la sostenibilidad del sector turismo, el cual es protagonista y referente para el mundo. Como lo manifestó el exministro José Manuel Restrepo Abondano, en el documento de *Políticas de turismo sostenible: unidos por la naturaleza*, indicando que la política del turismo sostenible surge del interrogante ¿qué tipo de turismo queremos para Colombia?, afirmando que “la sostenibilidad es un eje central para el desarrollo, la competitividad y el crecimiento del turismo”. Por consiguiente, con la *Política de Turismo Sostenible*, “se forja el camino hacia un futuro más responsable, equitativo, resiliente y colaborativo, que reconoce el turismo un vehículo para la dinamización económica, la inclusión social, la preservación cultural y la conservación medioambiental”²².

El sustento legal para el sector turismo, contempla el marco normativo nacional, marco normativo internacional, estrategias y políticas nacionales y las normas técnicas que se sintetizan en este apartado.

3.1. MARCO NORMATIVO NACIONAL

El marco normativo nacional representa el fundamento de desarrollo de la política, a partir de los derechos constitucionales consagrados en los artículos 52, 58, 79, 80 y 95 de la Constitución Política de Colombia. Además de la Ley 99 de 1993, en los artículos 1 y 3 numerales 2, 4, 8, 9 y 12. Complementados con la Ley 300 de 1996 en el numeral 9 del artículo 2 y la Ley 1558 de 2012 en el artículo 1. Y desde el Plan Nacional de desarrollo a través de diferentes pactos que se alinean a las Naciones Unidas en dirección a los ODS. Finalmente, en armonía con lo anterior el Plan sectorial de turismo aparece como ruta 2030 del PND y el Pacto por el crecimiento para generación de empleo del sector turismo, reconociendo al sector como eje estratégico para la economía nacional, por el potencial de generar valor agregado, encadenamientos productivos locales, inversores y empleo en el territorio. Véase la figura 2.

²² Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Política de Turismo Sostenible: Unidos por la Naturaleza.2020.

Figura 2. Principales normas nacionales que soportan la política del turismo



3.2. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL

Son varios los antecedentes internacionales sobre desarrollo sostenible, no obstante para dar sustento a este apartado se parte de la agenda internacional de desarrollo sostenibles donde los estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el 2015 adoptan la agenda de desarrollo con objetivos al año 2030 para las personas, el planeta y la prosperidad, además de resaltar la afirmación de la OMT en dirección a que el sector turismo se constituye en un instrumento de desarrollo con potencial de aportar en las metas de los 17 ODS. (UNWTO, ITC & EIF, 2017; UNWTO & ITF, 2019; UNWTO & OAS, 2018)²³. Asimismo, Colombia tiene un compromiso con la sostenibilidad, manifiesto en el año 2012 en la Cumbre de Río + 20²⁴ planteando la necesidad de una agenda común para el desarrollo y, con ello, sentó las bases para la adopción de los ODS en el año 2015. Adicionalmente, fue el pionero en crear una Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el alistamiento y la implementación de la Agenda 2030 siendo el primer país en incluir los ODS en sus instrumentos de planeación, a través Pan Nacional de Desarrollo (PNUD, 2016)²⁵. De igual manera, a través de la Ley 1844 de 2017, Colombia ratifica el Acuerdo de París y los compromisos que de él se derivan. Finalmente, en el año 2017, la OMT aprobó la Convención Marco sobre Ética del Turismo, el cual menciona en el artículo 6 “el turismo, factor de sostenibilidad ambiental”, siendo necesario salvaguardar el entorno natural, fomentar un desarrollo turístico que propenda por el ahorro de recursos naturales escasos y valiosos, reducir la presión que ejerce la actividad turística en el ambiente, y contribuir al respeto del capital natural y de la población local (OMT, 2020)²⁶.

Además de la normatividad ya mencionada, Colombia cuenta con varias normas para la consolidación del turismo sostenible en el país. Véase *figura 3*

²³ Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Política de Turismo Sostenible: Unidos por la Naturaleza.2020. En: <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>

²⁴ En: <https://www.cepal.org/rio20/es/index>

²⁵ UNDP (United Nations Development Programme). 2016. Human Development Report 2016: Human Development for Everyone. New York.

²⁶ Organización Mundial de Turismo -OMT. 2020. Código Ético Mundial para el Turismo. En: <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

Figura 3. Leyes y resoluciones complementarias



3.3. ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS NACIONALES

Para complemento de los marcos normativos, Colombia cuenta con estrategias y políticas que tienen relación con la Política de Turismo.

Figura 4. Estrategias y políticas nacionales que soportan la política del turismo



Finalmente, Colombia cuenta con varias Normas técnicas como instrumentos que promueven la adopción de normas de productos, permitiendo a los prestadores turísticos y establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) que demuestre de manera permanente el cumplimiento de requisitos el funcionamiento de los mismos. Ver figuras 5 y 6

Figura 5. Normas técnicas de productos, para prestadores turísticos



Figura 6. Normas técnicas de productos, para establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH)





CAPÍTULO 4

**INDICADORES Y
MEDICIÓN DEL
OBSERVATORIO
DE TURISMO DE
CALI**

4. INDICADORES Y MEDICION DEL OBSERVATORIO DE TURISMO DE CALI²⁷

Debido al gran auge del turismo en Colombia, en el 2012, el Gobierno Nacional implementó un programa llamado Centro de Información Turística Nacional – CITUR (MinCIT, 2016). por el cual se buscó centralizar toda la información de datos estadísticos de turismo en el país. El CITUR contaba con información de fuentes secundarias como el DANE, COTELCO, Migración Colombia; Aerocivil, DIMAR, entre otras, pero solo contaba con información de fuentes primarias a partir del Registro Nacional de Turismo (CITUR, 2020).

Por esta razón, CITUR es complementado en el 2014 con la estrategia SITUR – Sistemas de Información Turística Regional, el cual buscaba complementar con información primaria turística de los distintos territorios del país (CITUR, 2020). Según el plan estratégico de Cotelco Valle (SITUR Valle del Cauca, 2019), SITUR tenía seis actividades de medición: la primera llamada turismo receptivo, la cual tenía como objetivo caracterizar a los turistas nacionales e internacionales que llegan a las regiones. Una segunda actividad llamada turismo interno y emisor, la cual tenía como objetivo la caracterización de los viajes turísticos de los hogares de los territorios. Una tercera actividad llamada empleo, la cual tenía como objetivo la caracterización de los empleados y la generación de empleo de los prestadores de servicios turísticos en cada departamento. Una cuarta actividad llamada oferta, y tenía como objetivo la caracterización del desempeño de los prestadores de servicios turísticos de la región. Una quinta actividad turística llamada muestra maestra, la cual tiene como objetivo censar a todos los prestadores de servicios turísticos con registro nacional de turismo en cada uno de los departamentos. Una última actividad de medición, llamada turismo sostenible, la cual tenía como propósito establecer que tan sostenible es el turismo en el territorio.

En promedio, cada SITUR tuvo una financiación por parte de FONTUR entre los 500 y los 800 millones de pesos (CITUR, 2020). Este programa tuvo 3 fases, en la primera fase empezaron las operaciones estadísticas de los departamentos de Antioquia, Santander, Magdalena y los departamentos del paisaje cultural cafetero, Quindío, Caldas y Risaralda. En una segunda fase iniciaron los departamentos de Norte de Santander, Meta, Boyacá y Bolívar. En la tercera fase

²⁷ SITUR Valle del Cauca & Cotelco capítulo Valle del Cauca. 2021. Revisión de Aspectos Técnicos del Sistema de Información Turístico Regional SITUR Valle del Cauca.

los departamentos de Caquetá, Cauca, César, Atlántico y Valle del Cauca. Había una cuarta fase proyectada que no se llevó a operación que tenía en cuenta los departamentos de Nariño, Putumayo, Cundinamarca, San Andrés, la Amazonía y Chocó. Los departamentos de la primera y segunda fase estuvieron en medición hasta el año 2018, los departamentos de la tercera fase, estuvieron en medición hasta mediados del 2019. Los departamentos de la cuarta fase no se llevaron a cabo a excepción de Cundinamarca y Nariño, que se realizó actividad de medición durante todo el 2019.

Según la dirección de SITUR en Cotelvalle, con el cambio de Gobierno Nacional en el año 2018, el viceministro de la época Juan Pablo Franky decidió pausar el proceso de los Sistemas de Información Turística Regional – SITUR, para evaluarlos y establecer la pertinencia del mismo como programa institucional nacional. Franky estuvo solo un año en el cargo y su sucesor Juan Camilo Guerrero, mantuvo la misma postura con respecto a los SITUR. Por esta razón algunas regiones como Meta, Antioquia, Magdalena y Valle del Cauca, decidieron mantener las actividades de medición con sus propios recursos, sin embargo, cada región, de acuerdo a los costos, reestructuró las metodologías y cambió la forma de las mediciones regionales. Sin embargo, el Gobierno Nacional todavía no ha tomado una decisión con respecto a este programa de Gobierno.

El SITUR del Valle del Cauca, aunque en sus dos primeros años fue financiado por FONTUR y operado por COTELCO Valle, el tercer año tuvo que cambiar la forma en que se medía el turismo regional, afectando sus actividades. Por esta razón la gobernación del Valle del Cauca, la alcaldía de Cali, la alcaldía de Buga, la alcaldía de Buenaventura y COTELCO Valle, se dieron a la tarea de mantener vivo el SITUR Valle con sus recursos. Otros actores como el Cali Valle Bureau, ACODRES, ANATO, la Universidad Autónoma de Occidente, la Universidad San Buenaventura Cali y la Universidad del Valle, están interesados en mantener vivas las actividades de medición del sector turismo.

El no pronunciamiento del Gobierno Nacional con respecto a la continuidad, modificación y/o terminación del programa CITUR-SITUR y el sostenimiento del mismo, implican los siguientes retos y los desafíos para el sector. Un primer reto es que se debe contar con cifras permanentes del sector, ya que es una necesidad para gobiernos locales y prestadores de servicios turísticos. Un segundo reto es el de optimizar los recursos financieros para el sostenimiento de SITUR, lo que implica que las actividades de medición se deben aprovechar al máximo. Y un tercer reto, es establecer cuáles son los indicadores mínimos que

les permita la toma de decisiones a los actores del sector turismo. Sin embargo, el Sistema de Información Turística Regional, se ha sostenido en el tiempo desde el año 2017, que ha logrado ser la entidad oficial de generación de información turística en el departamento. Actualmente el SITUR Valle del Cauca está priorizado por una política pública a nivel Valle del Cauca y una política pública local en Cali. Por otra parte, a nivel nacional, en el año 2022 se decretó la Resolución del Nuevo Sistema Nacional de Estadísticas de Turismo, en el cual se crea y pone en marcha la Red de Información Nacional de Turismo – REINAT – y el Portal de Información Turística de Colombia resalta la importancia de contar con una infraestructura de datos confiables, accesibles, comparables. Además, considera que “una de las Estrategias del Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022 “Turismo: El propósito que nos une”, se encuentra encaminada a la generación de información eficiente para las políticas públicas en turismo, para lo cual dispone que “MinCIT optimizará los Sistemas de Información Turística, realizará la estandarización de las estadísticas generadas según los criterios establecidos por la OMT y demás organismos competentes y gestionará ante el DANE su certificación”

4.1. OBSERVATORIO DE TURISMO DE SANTIAGO DE CALI

Este observatorio es una organización dedicada a la investigación de la dinámica turística, cuyo propósito es construir los insumos necesarios para que los actores del sector puedan tomar decisiones, crear oportunidades, promover destinos y transformar la región.



Este observatorio es una organización dedicada a la investigación de la dinámica turística, cuyo propósito es construir los insumos necesarios para que los actores del sector puedan tomar decisiones, crear oportunidades, promover destinos y transformar la región.

El área geográfica de impacto del observatorio es Cali, que se ubica en el departamento del Valle del Cauca, en el suroeste de Colombia. La superficie total del municipio de Cali es de 560 km², y su territorio está compuesto por una zona

Figura 1. Área de impacto del SITUR

urbana y una rural. Sus coordenadas geográficas son 3° 26' 28" N, 76° 31' 23" W.

Los límites del municipio de Cali son los siguientes:

- ▶ Al norte: con los municipios de Yumbo, Vijes y Dagua.
- ▶ Al sur: con los municipios de Jamundí, Puerto Tejada y Villagorgona.
- ▶ Al este: con los municipios de Palmira y Candelaria.
- ▶ Al oeste: con el río Cauca, que separa a Cali del municipio de Buenaventura.

El Observatorio Turístico de Cali está incluido tanto en el plan de desarrollo local como en la política pública turística de Santiago de Cali. El Observatorio Turístico de Cali cuenta con el auspicio del Sistema de Información Turística del Valle del Cauca, que brinda servicios de recolección de datos desde 2017 y fue el germen para la creación del Observatorio Turístico de Cali. El Observatorio Turístico de Cali es financiado por la Secretaría de Turismo de Cali y operado por SITUR Valle, que a su vez es operado por Cotelco Valle y es responsable del Observatorio Turístico de Cali.

4.1.1. Organización y Proceso de Participación Institucional en la Medición de Indicadores

Para medir los indicadores del sector turístico, el observatorio de turismo de Cali, a través de su articulación con el Sistema de Información Turística del Valle del Cauca, SITUR VALLE, ha definido un modelo de gobernanza basado en la participación de instituciones públicas y privadas y de los gremios empresariales más representativos del sector turístico. el sector de perogrullada en la ciudad, así como su articulación con el Centro de Información Turística de Colombia CITUR del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del Viceministerio de Turismo.

Este modelo de gobernanza y sostenibilidad del proceso de medición de indicadores es liderado por la Secretaría de Turismo de la ciudad de Cali como observatorio turístico y por la Secretaría de Turismo del departamento del Valle del Cauca quienes, además de ser los beneficiarios directos de los datos como destino, son quienes aportan el mayor porcentaje de recursos económicos para su funcionamiento y auditan los indicadores que se miden.

De la misma manera, un gremio privado que coordina y lidera el sector hotelero de la ciudad de Cali y el departamento del Valle del Cauca, como lo es COTELCO Valle del Cauca, es quien dirige, administra y lidera el Sistema de Medición, así como como el comité técnico profesional que determina los indicadores a medir, los métodos de medición y genera los respectivos boletines estadísticos del sector turístico de la región que se encuentran en www.situvalle.com.

Esto se realiza a través del trabajo conjunto con las Universidades de la región que, junto con sus grupos de investigación, aportan su análisis e interpretación al sistema.

Las universidades participantes son la Universidad Autónoma de Occidente a través de su escuela de turismo, la Universidad del Valle, la Universidad Santiago de Cali, la Universidad San Buenaventura y la Universidad Javeriana de Cali. Asimismo, otros actores de la cadena de valor del turismo como ACODRES, en representación del sector gastronómico, ANATO Suroccidente, en representación de operadores y agencias de Viajes, el Buró de Convenciones de Cali Valle, PROCOLOMBIA Cali, algunas alcaldías municipales cercanas a Cali, así como otros actores de la sector participan en el comité de instituciones para la medición de indicadores (Figura 8).

A la fecha, el modelo de gobernanza y sostenibilidad del Observatorio de Turismo y del Sistema de Información Turística ha funcionado bien a partir del trabajo articulado entre instituciones públicas y privadas, y cada vez más instituciones y actores turísticos quieren apoyar y ser parte del proceso de medición del turismo. indicadores.

Según el “Documento Metodológico del Observatorio Turístico de Santiago de Cali”, la estructura organizacional permitirá la dirección y control de los procesos del observatorio, así como la sistematización, procesamiento y uso de la información recolectada para generar beneficios en el sector turístico.

Durante los primeros años de funcionamiento del observatorio, no se requiere una estructura robusta. A medida que el observatorio crece en términos de importancia, influencia, reconocimiento y empoderamiento, la estructura puede expandirse.

En primer lugar, se propone que el observatorio se coordine con los actores del sector y la academia para contribuir al buen funcionamiento de las actividades turísticas en el municipio. Esto incluye generar conocimientos, habilidades y

capacidades entre los proveedores y operadores de servicios turísticos para mejorar la competitividad y la calidad del servicio del destino, teniendo en cuenta el turismo sostenible, que se centra en los aspectos ambientales, sociales y económicos.

Adicionalmente, el observatorio tiene como objetivo generar productos de investigación académica que contribuyan a comprender el paisaje turístico de la ciudad, sirviendo como insumo para actividades encaminadas al desarrollo y competitividad del sector.

Figure 8. Diagrama de la estructura organizacional del Observatorio de Cali y el Sistema de Información Turística de Cali y el Valle del Cauca



También se considera necesario crear un grupo que apoye el desarrollo y logro de objetivos, liderando diferentes áreas como:

- Administrativo
- Gestión y análisis de la información.
- Investigación
- Social y académico

En cuanto a los empleados, el observatorio cuenta con un contratista designado por la Secretaría de Turismo de Cali, 12 topógrafos en Cali y el equipo de SITUR Valle, que está compuesto por un director, un economista y un estadístico.

En cuanto al financiamiento del observatorio, cuenta con 250 millones aportados por SITUR Valle, 170 millones de la Alcaldía de Cali y 150 millones de aportes en especie (personas encuestadas) del Gobierno del Valle del Cauca.

4.1.1. Visión

Transformar el Observatorio Económico de Cali en una plataforma líder y de referencia para la generación, análisis y difusión de información económica y turística de la región del Valle del Cauca. Trabajaremos de la mano con SITUR (Sistema de Información Turística) para fortalecer la toma de decisiones estratégicas en materia económica y turística, contribuyendo así al desarrollo sostenible y la competitividad de Cali y su entorno.

Como Observatorio Económico, nuestro enfoque será recopilar y analizar datos relevantes sobre la economía local, el turismo y su impacto en el desarrollo económico y social de la región. Nuestra tarea será generar información confiable, actualizada y de calidad que permita a los actores de los sectores público, privado y académico tomar decisiones informadas y diseñar políticas y estrategias acordes a las necesidades y potencialidades del Valle del Cauca.

En estrecha colaboración con SITUR Valle del Cauca, promoveremos la integración de datos económicos y turísticos para identificar sinergias y oportunidades de desarrollo conjunto. Aprovecharemos las nuevas tecnologías y herramientas de análisis de datos para visualizar y comunicar de manera efectiva la información recopilada, facilitando el acceso y la comprensión de los diferentes actores del sector.

Aspiramos a convertirnos en un referente en la generación de conocimiento sobre la economía y el turismo en Cali y el Valle del Cauca, fomentando la investigación y el intercambio de buenas prácticas. Fomentaremos la colaboración con universidades, instituciones y organismos nacionales e internacionales para fortalecer nuestra capacidad de análisis y proyección.

4.1.2. Objetivos del Observatorio de Turismo de Cali

- Realizar investigaciones y análisis integrales de la actividad turística en Santiago de Cali con el objetivo de brindar elementos fundamentales para la toma de decisiones estratégicas. Estos estudios contribuirán a la formulación, evaluación, seguimiento y coordinación de políticas encaminadas al desarrollo del sector turístico.

- Facilitar herramientas de seguimiento y evaluación para medir el progreso e impacto del turismo en la ciudad. Esto permitirá orientar las políticas de intervención y los ajustes necesarios de las estrategias para promover el crecimiento sostenible del sector.

- Establecer un sistema sistemático de recolección de datos, utilizando instrumentos de medición objetivos y confiables, para obtener información precisa sobre diversas variables relacionadas con la oferta y demanda turística en Santiago de Cali. Estos datos serán cruciales para comprender el comportamiento del mercado y tomar decisiones informadas.

- Generar conocimiento relevante y actualizado sobre el sector turístico en Cali. Este conocimiento se utilizará para orientar a los participantes y actores del sector de los servicios turísticos, brindando información clara y transparente que impulse el crecimiento y la competitividad del turismo en la ciudad.

▸ Apoyar la publicación de información estadística y estudios turísticos como herramientas para la toma de decisiones de los actores involucrados en la actividad turística. Estos recursos serán utilizados por empresas, entidades gubernamentales y otros actores relevantes para orientar sus estrategias y acciones.

▸ Fomentar la colaboración y el intercambio de información entre entidades públicas y privadas relacionadas con el sector turístico. Establecer alianzas estratégicas para el desarrollo de estudios conjuntos y el intercambio de datos e información relevante que contribuya al fortalecimiento y crecimiento del turismo en Cali.

▸ Apoyar el registro de información necesaria para establecer indicadores de desempeño en el Departamento de Turismo. Estos indicadores permitirán medir el desempeño y evaluar el impacto de las políticas y acciones implementadas, brindando una base sólida para la toma de decisiones futuras.

4.2. MARCO DE REFERENCIA

4.2.1. Marco Contextual

Colombia tiene un a "*Plan Estadístico Para el Sector Turismo*" realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2014), como autoridad estadística y coordinador del Sistema Estadístico Nacional – SEN. Este plan tiene como objetivo "mejorar la disponibilidad estadística requerida por el país para este sector y propiciar el fortalecimiento y la calidad de los procesos estadísticos" (DANE, 2007). Sin embargo, el CONPES 3397 de 2005 recomienda la consolidación en el DANE de la Cuenta Satélite de Turismo, como un:

"instrumento estadístico que contiene conceptos, tablas, clasificaciones y agregados con coherencia con las cuentas nacionales y regionales. Para ello se requiere realizar la encuesta de turismo de hogares y la encuesta de viajeros internacionales. Esta labor debe ser realizada con los recursos de inversiones públicas aprobados para la consolidación de la información del sector servicios" (Conpes, 2005. pp. 20).

Adicionalmente la Organización Mundial del Turismo – OMT (2001), hace énfasis en la construcción de la Cuenta Satélite de Turismo en un desarrollo articulado con los demás sistemas de cuentas nacionales.

Considerando que el turismo es fundamental en la economía mundial y en el comercio internacional de servicios. La OMT (2005) presento una guía para la elaboración de indicadores de desarrollo sostenible del turismo, que son aplicables a todos los tipos de turismo. Los indicadores presentan información formal que permite medir los cambios del desarrollo del turismo, pero estos son eficaces solo si abordan los problemas que se asociaron a la planificación y gestión del destino y si la recolección de información es viable y se puede generar su análisis, esto con el fin de tener información que permita la toma correcta de decisiones a nivel nacional, regional o de un destino específico. Hay diferentes tipos de indicadores, como los de alerta temprana, de presión sobre el sistema, medidas de la situación del sector, medidas del impacto que tiene el desarrollo turístico en los entornos y medidas del efecto. Además, se pueden medir con expresiones cuantitativas o por expresiones cualitativas y normativas, por medio de índices, indicadores nominales, normativos o descriptivos (OMT, 2005).

No obstante, solo los organismos supranacionales tienen que ver con la conceptualización turística, puesto que, a nivel nacional y local, el turismo representa una responsabilidad del Gobierno Nacional, de la empresa privada, de los turistas y de la comunidad receptora (OMT, 2005). Dada la fuerte relación que existen entre estos actores del sector, la OMT genera un lineamiento de cómo debe ser la formulación de la política turística y de cómo debe ser su evaluación. Para la OMT se debe tener claridad sobre cuáles son los objetivos fundamentales perseguidos, qué medios van a emplearse para alcanzar dichos objetivos, etc (OMT, 2005). Por su parte, en el documento “*Estrategia del Turismo: Esquema Metodológico*”, Estudios Turísticos, N° 85, (Acerenza, 1985, pp. 47-70). Plantea que la evaluación de los impactos económicos del turismo no se puede limitar al simple cálculo del gasto turístico mostrando los distintos efectos generados por el gasto turístico y los causados por el desarrollo de la actividad turística, los cuales se estiman como impactos provocados por la construcción y financiación de las facilidades turísticas (Acerenza, 1985).

4.2.2. Marco Teórico

La Organización Mundial del Turismo (2011), planteó que la actividad turística hace parte de una de las cinco categorías más importantes de las exportaciones mundiales, lo que hace tan importante su investigación. El proceso de investigación del turismo permite entender los eventos y actividades del sector de manera interna y externa con el objetivo de promover el sector y tener pautas de comportamientos, relaciones y tendencias que permitan tomar decisiones y crear predicciones sobre el mismo. El proceso de investigación consiste en plantear y justificar el problema, reconocer e identificar la idea de investigación para su formulación. Se debe construir la hipótesis, objetivos, modelo teórico, revisión de literatura, determinación de la población de estudio, análisis de datos, resultados y planificación del tiempo; además de tener en cuenta el costo de la investigación para finalmente elaborar el informe y las conclusiones del estudio.

Es fundamental definir los conceptos y enfoques de la metodología para homogenizar los criterios, teniendo en cuenta las recomendaciones de estadística de turismo y establecer la información que quieren captar los cuestionarios; por lo tanto, se deben plantear de forma objetiva, clara, precisa, correcta y con una duración limitada. Las preguntas pueden ser abiertas, cerradas o mixtas y las entrevistas se pueden realizar de manera personal, telefónica, por postal o por correo electrónico. Por esta razón, los conceptos

turísticos de cada indicador analizado y propuesto en este documento, son los oficiales expuestos y ya clasificados por la OMT (OMT, 2011).

Si bien es cierto que la OMT es el destino final de todos los conceptos de turismo que se elaboran en el mundo, existen otros organismos que se ocupan del turismo por su importancia como actividad económica: Banco Internacional de Reconstrucción y de Desarrollo – BIRD, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE, la Organización Internacional del Trabajo – OIT y el Fondo Monetario Internacional – FMI. Estos organismos destacan la importancia de la información sobre el destino turístico para la planeación y la gestión racional de los recursos. Por esta razón, el cuestionario, el marco de evaluación y los conceptos para el capítulo financiero, se construyeron con base en los lineamientos expuestos en este documento.

Para la construcción de los niveles de evaluación de este trabajo, se utilizó la conceptualización de los niveles de evaluación expuestos por Roth (2002), implementando la evaluación en un contexto costo-beneficio ex-post, la evaluación a nivel de eficiencia y satisfacción, como se desagregó en cada uno de los objetivos específicos anteriormente en el capítulo de metodología.

Finalmente, para analizar el componente técnico estadístico, por medio de la estadística descriptiva se representó el proceso de la investigación turística, estableciendo las bases de su utilización y señalando la importancia de la selección muestral, el análisis descriptivo y un análisis empírico de los datos sobre un grupo de individuos que son objetos de investigación, el cual se busca reescribir. Los datos pueden ser temporales, de corte transversal (atemporales) o en panel que combina ambas. El proceso muestral hace referencia a las diferentes clases y muestreos para determinar el tamaño correcto de la muestra. Hay muestreos probabilísticos, que se dividen en aleatorio simple, aleatorio sistemático, estratificado, por conglomerados y en múltiples etapas; muestreos no probabilísticos, que se dividen en muestreo por cuotas, de juicio o por snowball. Todo el marco teórico de estos conceptos está basado en el libro de Estadística y muestreo de Ciro Martin, 13ra Edición (Martin, 2012).

4.3. ASPECTOS TÉCNICOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICO REGIONAL SITUR VALLE DEL CAUCA

En este documento se revisaron los aspectos técnicos del sistema de información turístico regional SITUR Valle del Cauca. Para esto, en primer lugar, se analizaron los aspectos técnicos y documentales de SITUR Valle, siguiendo el instrumento de evaluación de los sistemas de información turísticas regionales y el sistema nacional de estadísticas CITUR-SITUR creado por el DANE en el 2020. Este instrumento del DANE, analiza las siguientes 4 categorías: El contexto institucional, los procesos estadísticos y sus resultados, la tecnología y el uso de la información estadística y su articulación con las políticas públicas.

4.3.1. Aspectos Técnicos

4.3.1.1. Contexto institucional

En esta categoría se identifican los factores de éxito, obstáculos y oportunidades de mejora del contexto institucional que aseguren el cumplimiento de los principios de coherencia, eficiencia y coordinación del SEN.

SITUR en el Valle del Cauca es operada por Cotelco Valle, que es una empresa privada sin ánimo de lucro. Cotelco Valle dentro de sus objetivos misionales tiene la realización y gestión de proyectos que impacten la cadena productiva del turismo, además de ser el principal gremio turístico del departamento en términos de activos y proyectos de turismo realizados. Lo que implica una idoneidad desde el punto de vista de la pertinencia regional. Desde el punto de vista técnico, la dirección de estadísticas y estudios académicos de Cotelco, es la dependencia encargada de operar directamente el SITUR. Esta dependencia ha estado colaborando en la gestión de información estadística de turismo a diferentes actores del destino desde el 2014 y tiene información histórica desde 1999. Además de tener una estructura orgánica que le permite manejar proyectos como este.

A pesar de que el Viceministerio de Turismo desde el año 2019 no financia los SITUR, SITUR Valle está produciendo información actualmente, gracias a que su operador y la Gobernación del Valle y algunos municipios han invertido mucho para la subsistencia de este. Sin embargo, esta situación hizo que el SITUR Valle rediseñara las mediciones para hacerlas menos costosas, afectando la continuidad de la producción de información de algunas variables. Este apoyo de los entes territoriales se ha podido generar gracias a la inclusión de SITUR dentro

de los planes de desarrollo local y regional, asegurando un presupuesto anual para la generación de estadísticas bajo la metodología SITUR.

Para la implementación de SITUR, el operador invirtió en equipos de cómputo, licencias de software, indumentarios e inmobiliarios de oficinas para que el SITUR tuviera los recursos necesarios para desarrollar la recolección, procesamiento, análisis y difusión de los datos de acuerdo con el marco normativo de la administración del CITUR – SITUR. Además de incluir responsabilidades relacionadas con las actividades de producción de información del esquema CITUR-SITUR de SITUR Valle a varios de sus funcionarios dentro del sistema de gestión de la entidad. Esto último permitió que SITUR valle contará con un sistema de gestión documental, una política de protección de datos, una política dentro del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo como medidas de calidad en los procesos y capacidad para la gestión de riesgos.

4.3.1.2. Confidencialidad

El operador estableció mecanismos para garantizar la protección de la información recolectada contra divulgación no autorizada, cumpliendo lo establecido en la normatividad de datos personales, incluyendo a SITUR dentro de su política de datos personales, designando a dos personas como responsables de la custodia de la información, además de tener un proceso de identificación del personal que accede a la base de datos. Finalmente, para asegurar la información y reducir el riesgo de la pérdida de la misma, el operador tiene la información en un servidor local, un servidor en la nube y periódicamente realiza la copia de la información en unos discos duro portátiles que se guardan en una caja fuerte de la organización.

4.3.1.3. Gestión

Todas las actividades de recolección, procesamiento, análisis y difusión del SITUR, han sido documentados, con un periodo de actualización anual. Esta documentación se encuentra en los medios magnéticos dispuestos para esta operación por parte de todo el personal relacionado con las actividades de medición. Existe información en físico del proceso de documentación de los años 2017, 2018 y 2019. Aunque existen algunos procesos documentados en el año 2020, los primeros 6 meses del año no tienen información documentada mensual.

Por otro lado, no existió una metodología para identificar los riesgos que podían afectar la producción de información en el esquema CITUR-SITUR, ni de las

acciones que permitirían mitigarlos.

4.3.1.4. Personal del SITUR

El Viceministerio para poder otorgar la operación de SITUR, definió unos perfiles mínimos para la operación de los SITUR, esto con el objetivo de garantizar que el personal es el idóneo para el desarrollo de las actividades del SITUR. El operador cumplió con todos los perfiles. El único perfil que no cumplía era el del director que cuando inicio el proceso no cumplía con la escolaridad y/o la experiencia requerida, sin embargo, cuatro meses después del inicio de mediciones, el director cumplió con el tiempo mínimo requerido en experiencia solicitado por el Viceministerio para dicha actividad. Dentro del personal de SITUR Valle había tres profesionales con títulos de doctorado, uno de ellos en turismo, otro en economía y otro en desarrollo sostenible, lo que eran perfiles muy altos para los mínimos requeridos. Aunque por momentos el profesional de comunicaciones de Cotelco Valle o un profesional de comunicaciones de la Gobernación del Valle, apoyaba el área de comunicaciones de SITUR, no existía un cargo financiado por SITUR que permitiera dar un mejor impulso a las actividades de desarrollo de las comunicaciones del sistema estadístico. Este profesional es fundamental para mejorar el alcance de los mismos.

Al inicio de la operación de SITUR el Viceministerio de turismo hizo una serie de capacitaciones para la instalación de SITUR Valle. Sin embargo, cada mes el director de SITUR realizaba capacitaciones internas con su personal para el mejoramiento de las actividades de recolección de información. Este programa de entrenamiento estaba compuesto por cronograma de capacitaciones anuales que tiene el gremio para sus afiliados, las capacitaciones propias de actualización de los procesos estadísticos y las técnicas de recolección. Esto se pudo evidenciar por medio de fotos, listado de asistencias y en los últimos dos años, de vídeos cargados en YouTube. Finalmente, el director cada mes reunía a su equipo técnico que está compuesto de un estadístico y un economista, y les contaba todos los procesos como mecanismo para la transferencia del conocimiento en el desarrollo de la producción de información del SITUR. Además, cuando uno de estos dos funcionarios salía de la empresa, dejaban un acta de entrega de todos los procedimientos.

4.3.1.5. Uso y Aplicación de Lineamientos Estadísticos

La metodología de CITUR - SITUR implementó estándares estadísticos nacionales e internacionales desde su nacimiento. Estos estándares estaban

bajo la sombrilla de los conceptos estandarizados de la OMT, sin embargo, la nomenclatura y las clasificaciones no tenían un estándar internacional o nacional. Para el caso de la difusión digital, esta se hacía a través del estándar de difusión (SDMX) entre la plataforma de SITUR Valle y la plataforma de CITUR.

4.3.1.6. Monitoreo y Seguimiento

SITUR Valle estableció un plan general para la gestión de sus actividades de medición. Para esto contó con un plan de acción, el cual estaba compuesto por un cronograma de actividades con sus respectivos entregables, tiempos definidos, roles y asignación de responsabilidades. Para la recolección de información se asignó un supervisor de campo que velaba por la calidad en la recolección. En la depuración los analistas le informaban al estadístico alguna no conformidad con el comportamiento de los indicadores. Y en el análisis de la información, el director leía los informes antes de publicarlos o enviarlos a interventoría. Este procedimiento aseguraba la continuidad y el cumplimiento de las metas del plan de acción de SITUR.

4.3.2. Procesos Estadísticos y sus Resultados

4.3.2.1. Diseño – Requerimientos

Durante la planeación del proceso de producción de información, se desarrollaron las actividades de definición de objetivos, definición de indicadores, definición de la fuente de información, definición de métodos de recolección, definición de transmisión de información, definición de conceptos básicos, definición de cronograma general; definición de métodos de difusión, definición de calendario de recolección, procesamiento y difusión. Pero no se tuvo en cuenta la definición de cuadros de salida, lo cual queda de tarea pendiente para el SITUR.

Aunque las actividades de medición de SITUR son a través de fuentes primarias, también se realizaban como complemento el análisis y recolección de fuentes secundarias, las fuentes más utilizadas fueron Aerocivil, Migración Colombia, Cotelco nacional y Valle, DANE, INCIVA y el RNT. Estas fuentes presentan problemas de cumplimiento en el reporte de información, lo que implica una amenaza para que SITUR presente sus informes a tiempo. En las fuentes primarias, una amenaza para el sistema es el de lograr los permisos requeridos para la recolección de información. Sobre todo, para la medición de turismo receptivo. Para el caso de las mediciones que se hacen a prestadores de servicios turísticos, las amenazas para la recolección son las siguientes: La no disponibilidad de los prestadores para el reporte de la información dado a la baja

credibilidad que tienen con respecto a los entes territoriales y el desgaste natural en la fuente por las repetidas llamadas y visitas en la recolección información.

4.3.2.2. Diseño – Instrumentos

Aunque el Viceministerio de turismo dispuso de manuales, instructivos, guías o procedimientos necesarios para el soporte del CITUR – SITUR con respecto a los instrumentos, el SITUR parecía totalmente de un manual de validación y consistencias y un manual de procesamientos y generación de cuadros de salidas. Estos instrumentos se deben revisar y actualizar dado que estos fueron creados en el 2014 y en el 2021 el sector ha crecido en categorías diferentes del RNT. Además de nuevas dimensiones regionales, dado nuevos nichos de mercados. Sin embargo, es de resaltar que los comités nacionales de estadísticas de turismo CITUR – SITUR, estos instrumentos e indicadores iban evolucionando de acuerdo a la necesidad de los actores, lo que permitió una participación de lleno por parte de SITUR Valle en la definición de las variables del esquema de producción de información CITUR – SITUR. Estos instrumentos ya han pasado por pruebas piloto, pero es importante pensar en un diseño que permita una optimización de los mismos.

4.3.2.3. Procesamiento

El procesamiento de la información presentó dos inconvenientes. El primero era el retraso en la captura, ya que a veces los profesionales de campo se demoran en la recolección información. Este problema es difícil de solucionar puesto que los imprevistos en la recolección información siempre van a existir. El segundo inconveniente tiene que ver con errores de tipeo a la hora de digitar la información. Para esto, el SITUR quiere adicionar sus instrumentos y no utilizan preguntas abiertas, lo cual es una buena solución a este problema. Aunque el operador tiene mecanismos para tratar de minimizar los inconvenientes de procesamiento y ha dispuesto presupuesto para que esta actividad se ha desarrollado de manera óptima, es importante que el operador empiece a crear indicadores que permitan establecer un monitoreo de estos inconvenientes. Algunos de los ejercicios que se podrían hacer sería el del cálculo del porcentaje de registro con valores faltantes, la tasa de error de procesamiento, la tasa de no respuesta, etc.

4.3.2.4. Análisis

El SITUR Valle dentro de su proceso de análisis de la información, establece un protocolo riguroso en el cual tiene procedimientos de análisis de consistencia y

de contexto de la información reportada en la base datos de indicadores. También que en un comité interno y comité externo que le permite evaluar los documentos generados por sus analistas. Como criterios para la realización de estos documentos, se tienen en cuenta el cumplimiento contractual de los objetivos del sistema de información y el cubrimiento de necesidades de información como fue evidenciado en el capítulo de indicadores. Para el proceso análisis, la única dificultad se presentó por la tardanza en el reporte de la base de indicadores por parte del profesional estadístico, el cual es un resultado de la tardanza del proceso de recolección información por parte de los profesionales de campo.

4.3.2.5. Difusión y Acceso

SITUR Valle solo difundía la ficha metodológica, el glosario de conceptos y los instrumentos de medición, pero no difundía los manuales de instrucción de uso e interpretación de la información, lo cual es una tarea pendiente del operador de SITUR. Con respecto a la información, todo lo recolectado procesado y analizado por SITUR, lo publicaron en su plataforma web y redes sociales, cumpliendo su objetivo como sistema de información pública. Sin embargo, la principal dificultad para el proceso de difusión y acceso a la información era la inexistencia de un profesional a cargo de las comunicaciones del SITUR. Un problema reportado con respecto al acceso información, es que a alguno de los actores se le dificultaba extraer la información de los tableros construidos en tableu para cada medición. Por ende, una tarea pendiente que debe hacer SITUR Valle, es el rediseño de la forma en que se visibilizan los datos en su plataforma.

4.3.3. Tecnología

4.3.3.1. Entradas y Salidas

La información recolectada de SITUR Valle tiene dos entradas. La primera es una fuente primaria producto el trabajo de campo por medio de encuestas que se realizan a través de una aplicación móvil llamada ENCUESTA MULTIPROPÓSITO. Esta aplicación se conecta a través de internet con un cubo de datos alojado en el servidor web de la Gobernación del Valle, por medio un desarrollo llamado SIGESI. La segunda es una fuente secundaria a través del trabajo de recolección información de los analistas que descargan de las páginas web la información necesitada. Las fuentes primarias y fuentes secundarias son administradas en un servidor local del operador a través de Postgress SQL. Este proceso de administración de las fuentes implica que la información que se va recolectando tiene un proceso de validación, depuración y procesamiento, lo que impide

que la información publicada se muestra en tiempo real. Pero este procedimiento es muy importante para asegurar la calidad de la información publicada. En caso de que el operador quisiera, este podría mostrar la información en tiempo real, ya que la sistematización de la información está realizada. Sin embargo, no es recomendable hacer ese procedimiento, ya que esto iría en detrimento de la calidad de la información publicada. Para la comunicación con la plataforma central del Viceministerio de turismo, SITUR Valle tiene implementado el estándar de intercambio de información SDMX por medio de web services.

4.3.3.2. Software

El software por el cual se recoge la información de SITUR Valle ha sido actualizado en distintas ocasiones en los últimos años, lo que ha implicado momentos de ruptura del servicio de información e inestabilidad en la recolección y publicación de datos. Una amenaza que tiene el operador, tiene que ver con el host de este cubo de datos, ya que deberá adquirir un proceso de soporte técnico de manera anual que le permita mitigar los riesgos y los errores en la recolección de la información generados por las actualizaciones del SIGESI y las actualizaciones propias de la tecnología de los servicios web.

El software utilizado para la implementación del sistema de información SITUR Valle del Cauca está debidamente documentado para todas sus fases y procedimientos.

4.3.3.3. Nuevas tecnologías de la información

SITUR Valle tiene dentro de su operación, involucrados procesos de ciencia tecnología e investigación. Estos tienen que ver con la utilización de técnicas de social listening, web scraping, data mining y aprendizaje automático. De estas técnicas SITUR Valle logró realizar el primer estudio nacional de Airbnb, también el estudio de eventos, ferias y festivales de la región pacífico, el estudio del festival mundial de salsa y el festival Petronio Álvarez. Sin embargo, según Oscar Guzmán, la implementación de estos procesos, son mucho más costosos que el esquema de operación actual, esto debido a que los profesionales capacitados para implementar estas técnicas multiplican cinco veces el costo salarial de las personas encargadas de la recolección de información por medio de encuestas, además, algunos de estos procesos tienen costos adicionales, por la adquisición de licencias de las plataformas de las cuales se extrae información.

Con respecto al aspecto técnico de la utilización de estas técnicas del big data con respecto a la operación de recolección actual, con el big data se pueden

multiplicar por miles la cantidad de información recogida con respecto a lo recogido por encuestas, no obstante, al analizar el universo de los turistas con respecto al universo de la información expuesta en internet, se presenta un error en el marco de la muestra, lo que provoca que este deje de ser un proceso estocástico, por lo que existe un sesgo de selección en las distribuciones de probabilidad de las fuentes de información del big data, lo cual dificulta las estimaciones y los resultados de la medición.

Para el caso del mercadeo en turismo, el big data puede ofrecer muchas ventajas que las mediciones tradicionales no ofrecen, una de ellas es el cierre de brechas de la promoción del producto entre la oferta y la demanda. SITUR Valle no ha explorado sobre este aspecto y puede ser una alternativa para el futuro.

SITUR Valle tiene un convenio con la red de promotores turísticos de la gobernación del Valle, en el cual a través de una estimación con una distribución de probabilidad Poisson, se calcula el número de turistas vacacionales en el departamento. Esta estimación es única en Latinoamérica, pero los costos de recolección son muy altos. En este caso, hacer la estimación a través de un proceso de aprendizaje automático reduciría los costos considerablemente.

Una solución al costo de implementar técnicas de big data en las mediciones del SITUR, es que se podría generar un proceso mixto, en el cual, con la información historia recolectada a través de muestreos aleatorios, se complementa con un algoritmo de aprendizaje automático que permita ahorrar por periodos de tiempo la recolección de información.

4.3.4 Uso de la Información Estadística y Articulación con las Políticas Públicas.

4.3.4.1. Articulación con las Políticas Públicas

SITUR Valle reporta información a la Gobernación del Valle, al Viceministerio de turismo y a 20 municipios en el Valle del Cauca. Sin embargo, SITUR solo una de sus mediciones hace parte de la estrategia de datos abiertos de Colombia y no ha definido los factores de publicación información de acuerdo a la Política de Gobierno en Línea. Esta debe ser una tarea en caso en que SITUR Valle continúe con la publicación información de manera oficial.

4.3.4.2. Uso de la Información

Los principales usos que los usuarios le daban a la información producida eran

para las decisiones de política de turismo, la planificación (asignación de recursos), la gestión de proyectos y el monitoreo la oferta y demanda en el sector turismo. Sin embargo, el operador de SITUR no tiene un procedimiento que permita evaluar la satisfacción de los usuarios sobre la información producida, por ende, no existían procesos de mejora continua con respecto a las demandas de los actores. Los principales inconvenientes que se presentan con los usuarios, tienen que ver con la falta de entendimiento de la metodología de la información producida por parte de los usuarios y en otros pocos casos con la falta de interés en la estadística.

Los prestadores de servicios turísticos se quejan de que los entes territoriales no utilizan la información estadística reportada. Además, estos no tienen confianza en las cifras publicadas por los entes territoriales, lo que afecta la confianza en las estadísticas de SITUR Valle.

4.4. ACTIVIDADES DE MEDICIÓN SITUR.

En este subcapítulo se analizará los aspectos de la ficha técnica de cada medición del Sistema Información Turística Regional SITUR Valle. Este subcapítulo es el resumen técnico-operativo-estadístico del proceso de evaluación del programa SITUR en el Valle del Cauca.

4.4.1. Turismo Receptivo

4.4.1.1. Descripción

La medición de turismo receptivo tiene como objetivo la caracterización de los turistas que visitan el departamento del Valle del Cauca, esta permitirá identificar su perfil sociodemográfico, los detalles del viaje, las actividades realizadas, los gastos del viaje y la percepción del destino. Pues de este modo es posible identificar vocaciones turísticas de la región, o el comportamiento y composición de la demanda.

4.4.1.2. Unidad de Análisis

Turistas que llegan al departamento del Valle del Cauca. Recomendación de mejora: realizar encuestas también al turista interno, ya que este también hace parte de la cadena de turismo. Esto implicaría tener un tamaño muestral más grande y un diseño único para cada tipo de turista: receptivo e interno.

4.4.1.3. Indicador Base: Gasto Turístico

Recomendación de mejora: no preguntar los turistas por sus ingresos o por cada componente, ya que esto dificulta la recolección. Se le puede preguntar el gasto turístico en general, y luego preguntar en términos de porcentajes, el nivel de gasto en cada componente.

4.4.1.4. Recolección de Información

En puntos turísticos de ciudades con vocación turística del departamento. Recomendación de mejora: ya que la recolección se hace a conveniencia, esta tiene un problema de sesgo de selección, sin embargo, el proceso puede tener procesos de mejora con respecto a la selección del punto de recolección a través de una metodología que permita estimar el número de encuestas que se realiza por lugar de medición.

4.4.1.5. Muestreo

Modelo no probabilístico a conveniencia. Recomendación de mejora: realizar un diseño muestral como si el modelo fuera probabilístico.

4.4.1.6. Periodicidad

Mensual. Recomendación de mejora: ninguna.

4.4.1.7. Instrumento

Después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el Anexo instrumento receptivo.

4.4.2. Turismo Interno y Emisor

4.4.2.1. Descripción

Esta medición tiene como objetivo establecer las características de los viajes turísticos de los residentes en el departamento del Valle del Cauca, establecer si realizan viajes o no, y si realiza viajes, si estos son viajes turísticos internos o emisivos al departamento.

Recomendación de mejora: esta medición no es tan valorada por los actores. Para incluir algunos indicadores valorados, se propuso incluir esos indicadores en la medición de turismo receptivo y eliminar esta actividad de medición.

4.4.2.2. Unidad de Análisis

Persona residente del departamento. Recomendación de mejora: ninguna.

4.4.2.3. Indicador base

Sí realizó un viaje turístico. Recomendación de mejora: de acuerdo a los objetivos de la medición, el indicador del sí viajé, solo cumple con uno de los objetivos. Si el indicador base fuera el gasto turístico, se podría hacer un diseño multietapico que incluyera la realización del viaje, los viajes internos y los viajes emisores, además de las características de estos viajes. Un problema de esta modificación implicaría un tamaño de muestra mucho más grande, lo que por lo encontrado en el capítulo 1, esto no sería posible. En la recolección se hace muy difícil recolectar información en barrios muy peligrosos de los municipios. También se hace muy difícil recolectar información en los barrios de estratos altos debido a que estas personas no permanecen en sus hogares en las horas de disponibilidad de los profesionales de campo, además de la existencia de muchos hogares en unidades residenciales.

Esta medición tenía un problema en la temporalidad de la medición, ya que solo se hacía tres veces al año y en temporadas vacacionales, lo que implicaba que no cumplía a cabalidad con la caracterización de los viajes turísticos de los residentes del departamento. Se recomienda no seguir haciendo esta medición, ya que los objetivos de la misma se pueden extraer a través de la recomendación que se hizo en turismo receptivo, mediante la inclusión en la medición de turistas internos de la región.

4.4.3. Caracterización de la oferta

4.4.3.1. Descripción

Esta medición tiene como objetivo la caracterización del desempeño de los principales 4 tipos de servicios que componen la oferta turística en el departamento, los servicios mencionados son: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte.

4.4.3.2. Unidad de Análisis

Empresas prestadoras de servicios turísticos formales del Valle del Cauca: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte.

Recomendación de mejora: incluir las otras categorías de prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca.

4.4.3.3. Indicador Base

- Establecimientos de alojamiento: %ocupación.
- Agencias de viajes: tipos de agencias.
- Establecimientos de gastronomía: tipo de servicio prestado.
- Empresas de transporte: número de pasajeros turísticos.

Recomendación de mejora: cambiar el indicador de base de cada categoría y unificarlos a través del indicador de ingresos de cada prestador de servicios. Para lograr esto, se deben utilizar los indicadores de unidades vendidas y tarifa promedio de esas unidades para calcular las ventas de cada categoría.

4.4.3.4. Recolección de Información

Se selecciona a través de un muestreo aleatorio simple, los prestadores de servicios turísticos formales y se realizan visitas de acuerdo a la muestra. Recomendación de mejora: realizar una visita la primera vez que se hace la recolección, pero los meses siguientes, se puede realizar la recolección a través de llamadas telefónicas. Esto mejoraría el tiempo de recolección y el costo de la misma.

4.4.3.5. Muestreo

Modelo probabilístico de muestreo aleatorio simple multieMápico. Recomendación de mejora: no seguir diseñando las muestras con los indicadores base de esta medición. Se recomienda hacer el diseño de la muestra con el indicador de ingresos propuesto en las recomendaciones de mejora.

4.4.3.6. Periodicidad: Trimestral y Mensual

Recomendación de mejora: se hace una recolección tipo descriptivo trimestral, pero con la información del mes anterior al trimestre, lo cual implica que en realidad solo se recopila información de 4 meses en el año. Este tipo de recolección permite obtener información muy limitada y se podría considerar insuficiente para realizar ningún tipo de análisis. Realizar encuestas largas a los prestadores de servicios turísticos genera un desgaste en la fuente, por esta razón se propone hacer una encuesta larga una vez al año que permita la caracterización de los prestadores de servicios turísticos y a partir de esa caracterización, se debe realizar encuestas cortas mensuales tipo monitoreo y

seguimiento. Esta modificación implica eficiencia en la recolección y reducción de costo de la misma.

4.4.3.7. Instrumento

Después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el anexo Caracterización de la oferta.

4.4.5. Caracterización del Empleo

4.4.5.1. Descripción

Esta medición tiene como objetivo la caracterización de la generación de empleo formal de esta industria, esta es aplicada a las mismas categorías de oferta turística mencionadas en la medición correspondiente, como son: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte.

4.4.5.2. Unidad de Análisis

Empresas prestadoras de servicios turísticos formales del Valle del Cauca: Establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte. Recomendación de mejora: Incluir las otras categorías de prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca.

4.4.5.3. Indicador Base

Número de empleados de los prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca.

Recomendación de mejora: ninguna.

4.4.5.4. Recolección de Información

Se selecciona a través de un muestreo aleatorio simple los prestadores de servicios turísticos formales y se realizan visitas de acuerdo a la muestra. Recomendación de mejora: realizar una visita la primera vez que se hace la recolección, pero los meses siguientes, se puede realizar la recolección a través de llamadas telefónicas. Esto mejoraría el tiempo de recolección y el costo de la misma.

4.4.5.5. Muestreo

Modelo probabilístico de muestreo aleatorio simple multietápico. Recomendación de mejora: no estimar el número de empleados, generar un cálculo descriptivo a partir del número de encuestas sumado a través de los registros administrativos, y así hallar un número de empleados reportado directamente del total de empresas del sector turístico.

4.4.5.6. Periodicidad

Trimestral y mensual. Recomendación de mejora: se hace una recolección tipo descriptivo trimestral, pero con la información del mes anterior al trimestre, lo cual implica que en realidad solo se recopila información de 4 meses en el año. Este tipo de recolección permite obtener información muy limitada y se podría considerar insuficiente para realizar ningún tipo de análisis. Realizar encuestas largas a los prestadores de servicios turísticos genera un desgaste en la fuente, por esta razón se propone hacer una encuesta larga una vez al año que permita la caracterización de los prestadores de servicios turísticos y a partir de esa caracterización, se debe realizar encuestas cortas mensuales tipo monitoreo y seguimiento. Esta modificación implica eficiencia en la recolección y reducción de costo de la misma.

4.4.5.7. Instrumento

Después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el Anexo Caracterización del empleo:

4.4.6. Censo o RNT

4.4.6.1. Descripción

Esta medición tiene como objetivo la verificación de la formalidad de los prestadores de servicios turísticos inscritos en el RNT. Además de ello, la verificación de los no inscritos, alrededor de los establecimientos formales, permitirá observar la vulnerabilidad que presentan aquellos frente al nivel de informalidad del sector.

4.4.6.2. Unidad de Análisis

Prestadores de servicios turísticos formales del departamento. Recomendación de mejora: ninguna.

4.4.6.3. Indicador Base

RNT Activo. Recomendación de mejora: ninguna.

4.4.6.4. Recolección de Información

Los profesionales de campo visitan cada prestador de servicios turístico formal del departamento y recorren una cuadra a la redonda para establecer la cantidad de prestadores de servicios turísticos informales alrededor de los formales. Recomendación de mejora: complementar la recolección de prestadores turísticos no formales a través de búsquedas de internet. Incluir en la recolección otras variables diferentes a las propuestas de esta medición.

4.4.6.5. Muestreo

No hay muestreo, ya que es un censo. Recomendación de mejora: ninguna.

4.4.6.6. Periodicidad

Dos veces al año. Temporada alta y temporada baja. Recomendación de mejora: hacerla solo una vez al año.

4.4.6.7. Instrumento

Después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el anexo censo:

4.4.7. Sostenibilidad Turística

4.4.7.1. Turismo Receptivo Sostenible

1. Descripción: la medición de turismo receptivo sostenible tiene como objetivo caracterizar el impacto en los turistas de las medidas de sostenibilidad del destino.

2. Unidad de análisis: turistas que llegan al departamento del Valle del Cauca. Recomendación de mejora: ninguna.

3. Indicador base: nivel de satisfacción turístico. Recomendación de mejora: ninguno.

4. Recolección de información: en puntos turísticos de ciudades con vocación turística del departamento. Recomendación de mejora: al igual que turismo receptivo, ya que la recolección se hace a conveniencia, esta tiene un problema de sesgo de selección, sin embargo, el proceso puede tener procesos

de mejora con respecto a la selección del punto de recolección a través de una metodología que permita estimar el número de encuestas que se realiza por lugar de medición.

5. Muestreo: modelo no probabilístico a conveniencia. Recomendación de mejora: realizar un diseño muestral como si el modelo fuera probabilístico.

6. Periodicidad: dos veces al año. Recomendación de mejora: solo hacerla una vez al año.

7. Instrumento: después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el Anexo Receptivo Sostenible:

4.4.7.2. Caracterización de la Oferta Sostenible

1. Descripción: esta medición tiene como objetivo la caracterización del grado de implementación del sistema de gestión de sostenibilidad turística de los prestadores de servicios turísticos de las siguientes cuatro categorías: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte.

2. Unidad de análisis: empresas prestadoras de servicios turísticos formales del Valle del Cauca: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte. Recomendación de mejora: incluir las otras categorías de prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca.

3. Indicador base: implementación del sistema de gestión de sostenibilidad turística del establecimiento. Recomendación de mejora: ninguna.

4. Recolección de información: se selecciona a través de un muestreo aleatorio simple los prestadores de servicios turísticos formales y se realizan visitas de acuerdo a la muestra. Recomendación de mejora: ninguna.

5. Muestreo: modelo probabilístico de muestreo aleatorio simple multietápico. Recomendación de mejora: ninguna.

6. Periodicidad: dos veces al año. Recomendación de mejora: solo una vez al año.

7. Instrumento: después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el Anexo oferta sostenible.

4.4.7.3. Caracterización Hogares Sostenibilidad

1. **Descripción:** esta medición tiene como objetivo establecer el grado de afectación del turismo en la comunidad residente en los municipios con vocación turística del departamento.

2. **Unidad de análisis:** residentes de los municipios con vocación turística del Valle del Cauca. Recomendación de mejora: ninguna

3. **Indicador base:** Grado de satisfacción con el turismo en su municipio. Recomendación de mejora: Ninguna.

4. **Recolección de información:** se le asigna a cada profesional de campo un hogar a visitar, de acuerdo a un muestreo previo realizado. Recomendación de mejora: la recolección debe ser realizada en puntos de aglomeración de personas y no por predios, ya que esto hace más costosa la recolección además de poner en riesgo la integridad de los profesionales de campo y dificulta la recolección.

5. **Muestreo:** muestreo probabilístico multietápico. Recomendación de mejora: no hacer asignación tipo Bar-Man-Pre, por lo expuesto en la medición de turismo interno y emisor. Se propone una recolección en puntos de aglomeración de personas. Para mantener consistente la distribución de probabilidad, se debe cumplir una cuota de encuestas por categorías de los residentes. La categoría que se propone es la de estrato socioeconómico.

6. **Periodicidad:** dos veces al año. Recomendación de mejora: solo una vez al año.

7. **Instrumento:** después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el anexo hogares sostenible.

4.5 Estado actual de SITUR Valle del Cauca.

Actualmente el sistema de información turística regional del Valle del Cauca mantiene las mediciones de turismo receptivo, caracterización de la oferta y el empleo, el censo turístico y evalúa la sostenibilidad turística, además de generar nuevas investigaciones cada año, como la medición de accesibilidad turística, medición de eventos especiales y la estimación de la llegada de turistas internos, nacionales e internacionales.

La organización cuenta con un director economista con maestría en políticas públicas y estudios en estadística, ciencia de datos y guianza turística, un analista económico economista con maestría en turismo y una profesional en estadística para procesar datos. Hay 7 encuestadores en la plantilla para recopilar

información en Cali, más de 110 encuestadores proveídos por diferentes entidades territoriales y principalmente por la gobernación del Valle. Además, gracias a la colaboración con universidades, el SITUR cuenta con analistas asociados con doctorados en turismo, economía, desarrollo sostenible, cultura y patrimonio. Esto se puede ver en el siguiente link: <https://siturvalle.com/nosotros>

El SITUR Valle del Cauca es administrado por la Asociación Hotelera y Turística del Valle del Cauca y está financiado por la Secretaría de Turismo de Cali y la Secretaría de Turismo del Valle. Hay una junta directiva honoraria compuesta por la Secretaría de Turismo del Valle del Cauca; Secretaría de Turismo de Cali; ANATO; ACODRES; COTELVALLE; Oficina Valle Cali; Universidad Autónoma del Occidente; Universidad San Buenaventura Cali; Universidad del Valle, Secretaría de Turismo de Buga y Secretaría de Turismo de Buenaventura.

El SITUR Valle mide anualmente la sostenibilidad del turismo en tres dimensiones: turistas, proveedores de servicios turísticos y residentes de Cali. Para los turistas, se miden su nivel de satisfacción turística y el número de turistas que visitan el destino. Para los proveedores de servicios turísticos, se mide el grado de implementación de actividades basadas en las normas técnicas colombianas de turismo sostenible. Para los hogares residentes, se mide el grado de impacto del turismo y la satisfacción con la existencia del turismo en la ciudad. Estas mediciones tienen los tres componentes esenciales de la sostenibilidad socio-cultural, económica y ambiental. Estas mediciones se integran en el sistema de gestión de la sostenibilidad turística del municipio en la matriz de monitoreo, seguimiento y mejora continua, que se utiliza para tomar decisiones continuas para el destino.

La cobertura geográfica de SITUR Valle es en el Valle del Cauca. El Valle del Cauca está ubicado en la región occidental de Colombia y es uno de los departamentos más importantes del país. Entre sus principales atractivos turísticos se encuentran la ciudad de Cali, conocida por su cultura vibrante, música y danza, y su famoso Festival de Salsa; el Parque Nacional Natural Farallones de Cali, con vistas panorámicas de la ciudad y la costa pacífica; el pueblo de Buga, con su iglesia colonial y el Parque Nacional Natural Puracé, con sus baños termales; el municipio de Palmira, con su patrimonio arquitectónico colonial; y el Pueblo de Pance, con su belleza natural y su río.

Como sistema de información turístico, generamos información estadística valiosa para guiar las decisiones de los distintos actores del sector turístico en el país, con un enfoque especial en el departamento de Valle del Cauca. Para lograr

esto, desarrollamos o adaptamos metodologías específicas de recolección y análisis de datos para satisfacer las necesidades de cada operador turístico o entidad responsable de impulsar un destino turístico. Esto se puede evidenciar en el siguiente link: <https://siturvalle.com/estadisticas>

Nuestro Observatorio Turístico juega un papel crucial en la gestión de la información y análisis científico del turismo en la ciudad de Cali y su región. Después de recopilar datos exhaustivos, procesamos y convertimos las cifras en conocimiento útil. Este conocimiento es entonces utilizado por entidades públicas y privadas del sector turístico para tomar decisiones informadas y actuar con una base sólida y científica. Para ver ejemplos de nuestro trabajo, visite nuestro sitio web en <https://siturvalle.com/observatorioturistico>.

Además, ofrecemos asistencia y colaboración a los actores públicos y privados involucrados en la industria turística en forma de consultorías, con el objetivo de mejorar su desarrollo, competitividad y capacidad de toma de decisiones informadas. Los servicios ofrecidos se pueden consultar el siguiente enlace: <https://siturvalle.com/consultoria>.

Para los próximos años, se pretende fortalecer el uso de técnicas avanzadas de análisis de datos e inteligencia artificial en las mediciones de la sostenibilidad turística en Cali y el Valle del Cauca. Sin embargo, uno de los mayores desafíos es consolidar la medición de la estimación del número de turistas que llegan a la región. La mejora continua y la modernización de este sistema será clave para asegurar una planificación y gestión efectiva del turismo en la región. Por esta razón, para SITUR Valle del Cauca ser parte de INSTO OMT (Organización Mundial de Turismo) es importante porque permite estar conectado con una red global de expertos en turismo y tener acceso a información, recursos y herramientas valiosos para mejorar la toma de decisiones en la planificación y gestión del turismo local. Además, pertenecer a una organización reconocida a nivel mundial brinda una mayor visibilidad y credibilidad a las mediciones y resultados obtenidos por el observatorio. Por lo tanto, ser parte de INSTO OMT puede mejorar la efectividad y la eficiencia del Observatorio Turístico de Cali en su misión de mejorar la sostenibilidad y el éxito del turismo en la región.



CAPÍTULO 5

**RELACIÓN ENTRE
INDICADORES INSTO
Y DEL OBSERVATORIO
DE TURISMO DE CALI
EN TURISMO
SOSTENIBLE**

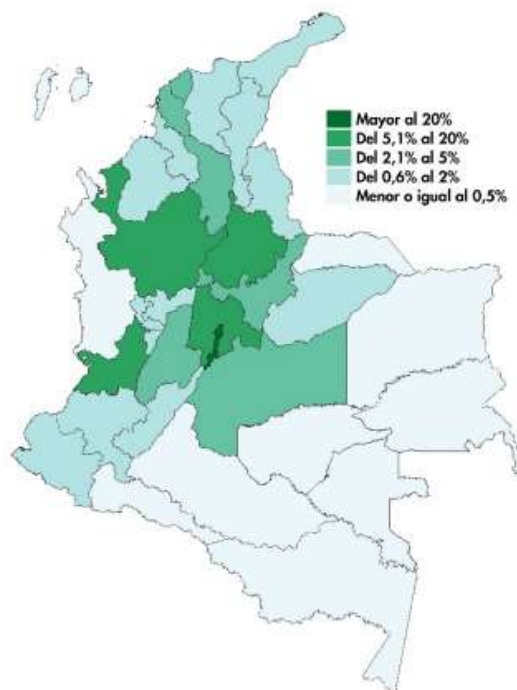
5. RELACIÓN ENTRE INDICADORES INSTO Y DEL OBSERVATORIO DE TURISMO DE CALI EN TURISMO SOSTENIBLE

5.1. PRODUCTO INTERNO BRUTO EN COLOMBIA

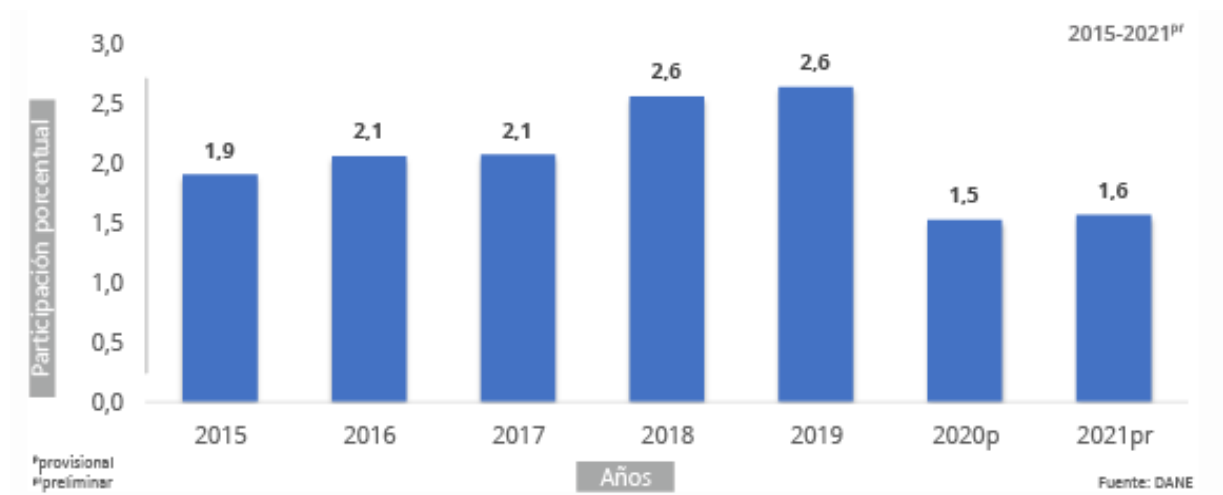
El turismo es uno de los principales sectores económicos de Colombia y de significativa participación del 4.6% del PIB local. Entre tanto, el gasto del turismo receptor pasó de 13,8 billones de pesos en 2020p a 16,2 billones de pesos en 2021 lo que representó un crecimiento de 17,5% en el sector.

Según el DANE, en el cuarto trimestre de 2021, el PIB de alojamiento y comidas llegó a 12,9 billones de pesos: eso significa 37 % más que en el mismo trimestre en 2019.

La participación porcentual del valor agregado turístico pasó de 1,5% en el año 2020 provisional a 1,6% en el año 2021 preliminar.



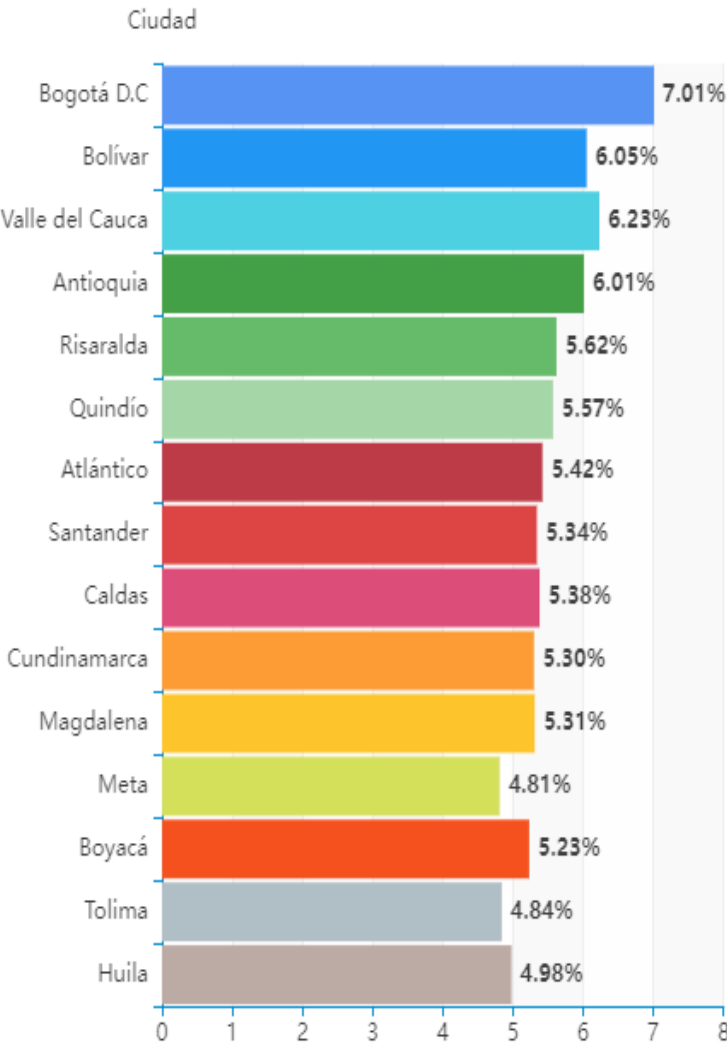
Gráfica 5. Participación porcentual del valor agregado del sector turismo en el valor agregado total de la economía 2015 -2021



Teniendo como base el estudio las cuentas departamentales del PIB, según el DANE se puede apreciar el ranking del sector turismo en Colombia, donde el 7.01% representa la participación más dinámica y creciente del sector ubicado en la ciudad de Bogotá capital del país, seguido del 6.05% del departamento de Bolívar y el 6.23 al departamento del Valle del Cauca.

El posicionamiento del destino turístico de las tres principales regiones del país, se garantiza gracias a la gobernanza del sector público, privado, comunitario y los aportes de las universidades, gremio empresarial, cámaras de comercio y medición estadística a través de los sistemas de información turística SITUR.

Gráfica 6. Ranking del sector turismo en Colombia, clasificado por departamentos 2020



5.2. TURISMO SOSTENIBLE

5.2.1. Política de Turismo Sostenible: "Unidos por la Naturaleza"

“La política de turismo sostenible “Unidos por la Naturaleza” tiene como objetivo posicionar la sostenibilidad como pilar fundamental para el desarrollo del turismo en el país, como factor de competitividad de los negocios turísticos y de desarrollo social y cultural local.

Para tal fin, esta política adopta una visión a largo plazo del sector, que se materializa en un plan estratégico al año 2030, el cual busca armonizar los objetivos de desarrollo económico y socio-cultural del turismo, con la necesidad de proteger el capital natural que hace de nuestro país un destino atractivo para un alto volumen de turistas y que es una de sus principales fuentes de riqueza y de generación de equidad”.

5.2.2. Los objetivos de desarrollo sostenible ODS

Los objetivos de desarrollo sostenible muestran un dinamismo para América Latina y el Caribe¹, De acuerdo con el Índice ODS 2019 la región evidencia un avance modesto hacia el cumplimiento de los ODS, con un puntaje promedio de 63,1 sobre 100, donde los países con mejor desempeño son:

- “Chile, Uruguay y Costa Rica y los que representan los mayores rezagos son Haití, Trinidad y Tobago, Guatemala, Belice, Honduras y Venezuela. Colombia, si bien presenta una puntuación superior al promedio de la región, con 64,78 puntos, aún presenta un progreso lento, ubicándose en la novena posición del ranking (CODS, 2020). El país presenta avances considerables en el cumplimiento del ODS 6 Agua limpia y saneamiento básico, con un puntaje de 94.25; ODS 13 Acción por el clima, con un puntaje de 90.68; ODS 1 Fin de la pobreza, con un puntaje de 87.36; y, ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles con un puntaje de 84.27 sobre 100”²⁸.

Tabla 3. Índice de ODS América Latina y El Caribe 2019

RANKING	PAÍS	PUNTAJE	RANKING	PAÍS	PUNTAJE
1	Chile	73,68	13	República Dominicana	63,93
2	Uruguay	71,50	14	Surinam	62,98
3	Costa Rica	69,98	15	El Salvador	62,72
4	Ecuador	67,88	16	Nicaragua	62,57
5	Argentina	66,94	17	Paraguay	62,54
6	Perú	66,81	18	Trinidad y Tobago	60,34
7	Brasil	66,35	19	Venezuela	60,10
8	México	65,55	20	Honduras	58,09
9	Colombia	64,78	21	Bélice	57,62
10	Bolivia	64,77	22	Guyana	57,42
11	Panamá	64,33	23	Guatemala	55,78
12	Jamaica	64,16	24	Haití	44,58

Fuente: Centro de los objetivos de desarrollo sostenible para América Latina 2019.

²⁸ Centro de los objetivos de desarrollo sostenible para América Latina 2019.

5.2.3. La Sostenibilidad: Procesos de medición vigentes y proyectados en el marco de postulación a INSTO.



El Observatorio de Turismo a través del sistema de información turística del Valle del Cauca SITUR VALLE, realizó los indicadores de sostenibilidad diseñados en 2018 con el objetivo, de dar respuesta al avance en materia de sostenibilidad que tiene la ciudad y región como destino turístico y la implementación de la norma de los diferentes prestadores de servicios turísticos, como hoteles, restaurantes, agencia de viajes, sector transporte.

De igual manera, a través de la investigación de sostenibilidad de empresas del sector turismo del Valle del Cauca, se puede evidenciar que el segundo semestre del año 2017 hubo una fuerte expansión de la actividad turística del departamento del Valle del Cauca, reflejado en el crecimiento de empresas formales dentro de la jurisdicción legal. Esta expansión se evidencia en mayor grado en el ámbito de la renovación del registro Nacional de Turismo (RNT) con el 93% de empresas activas en el sector y el 7% restante de las empresas continúan trabajando en el proceso de actualización de acuerdo a la norma.

También existe la medición estudios de sostenibilidad de percepción del residente, con el objetivo de evaluar el impacto del turismo en la comunidad local:

- Turismo sostenible para turistas
- Sostenibilidad de empresas para el sector RNT formalización
- Sostenibilidad turística para Hogares

El Observatorio de Turismo realizó una exploración cualitativa de los avances de la ciudad de Cali en cuanto a sostenibilidad turística a través de los diferentes ODS y se encuentra detallado en el informe de sostenibilidad 2019 para Cali y el Valle del Cauca.



Acabar con la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo:

Contribución del turismo a la reducción de la pobreza se genera en el desarrollo turístico desde el punto de vista de incremento de llegadas de turistas, gasto turístico, inversiones, generación de empleo y posicionamiento de eventos, ferias y festivales en la ciudad. Además de la implementación de programas sociales y de integridad humana liderado por el sector público, privado, comunitario.



Acabar con el hambre, aumentar la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible

El turismo rural comunitario diversifica la economía rural, crea empleos e ingresos, contribuyendo a la mejora en la calidad de vida en particular de la población rural ubicada en los corregimientos de Pance, La Leonera, El Saladito, La Buitrera. En estos lugares se encuentran diferentes proyectos de turismo rural comunitario y naturaleza a cargo de mujeres campesinas, habitantes de la zona, líderes culturales con la oferta de servicios relacionadas a tour de café, caminatas ecológicas, avistamiento aves y el mercado campesino.



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

La ciudad de Cali cuenta con el clúster de excelencia clínica, con infraestructura de clínicas y centros médicos que garantizan la sana convivencia y salud integral de sus habitantes. Además, tiene certificación internacional de calidad de 5 clínicas como lo es, la clínica Valle del Lili e Imbanaco que aporta investigación científica en diversas ramas como tratamiento cáncer, trasplante de órganos y cirugías estéticas. En el sector turismo hay 25 empresas que ofertan en sus portafolios servicios de bienestar, enmarcadas en tratamientos holísticos, masajes, temascal y spa ancestral. Según la ruta exportadora de Procolombia, en Cali durante el año 2021 llegaron 2.927 turistas con motivo de realizarse tratamientos médicos y de salud.²⁹

²⁹ <https://www.ccc.org.co/landing/plataforma-cluster/>



garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para toda la vida para todos.

Cali cuenta con el mayor número de universidades certificadas en alta calidad por el ministerio de Educación³⁰, tiene la Universidad número uno en sostenibilidad Green Metric del País como lo es la Universidad Autónoma de occidente³¹ que actualmente cuenta 13 años de experiencias en el sector turismo gracias al programa académico de administración turística dual y la Escuela de Turismo.

Desde el sector público y privado la Alcaldía de Cali y las universidades han fortalecido una alianza por la educación, a través de su programa Todos y todas a estudiar, con el objetivo de ampliar la cobertura y acceso a la educación superior a los jóvenes con becas y matrícula cero. Por otro lado, EL SENA también oferta formación y certificación gratuita en programas técnicos y tecnológicos en áreas de gastronomía, ingeniería eléctrica, turismo rural, guianza, cosmética y belleza, finanzas. Por otro lado, el programa colegios Amigos de Turismo del viceministerio han permitido fortalecer conocimientos y semilleros de investigación en materia de sostenibilidad.



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas. Desde el plan de desarrollo gobierno de la ciudad de Cali y el Departamento del Valle del Cauca, se ha priorizado la participación de funcionarios públicos en gabinete del 50% de mujeres. Además, han promovido campañas de protección de vida a las niñas y campañas de prevención al

maltrato de la mujer, campaña contra la explotación sexual en los establecimientos del sector turismo. La región Valle del Cauca para el periodo de gobierno 2020- 2023 han creado la dependencia de secretaria de mujer, equidad y género y cuenta con una casa de apoyo empresarial, formación educativa y cuidado de la salud integral a las mujeres empoderadas de la región. Además de la creación de la política pública para la mujer en la ciudad de Cali³² la cual, permite reconocer los derechos en su entorno laboral, en el hogar, en el medio ambiente, la movilidad, vida digna y libre de violencia sexual, desplazamiento

³⁰ <https://www.cali.gov.co/educacion/publicaciones/162101/universidades-privadas-con-acreditacion-de-alta-calidad-seran-aliadas-de-la-estrategia-todas-y-todos-a-estudiar/>

³¹ <https://greenmetric.ui.ac.id/rankings/ranking-by-country-2021/Colombia>

³² <https://www.cali.gov.co/bienestar/publicaciones/170695/concejo-de-santiago-de-cali-aprueba-politica-publica-para-las-mujeres/>

forzado³³



Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y saneamiento para todos. La ciudad de Cali cuenta con cuatro plantas de tratamiento de aguas residuales y potables. los indicadores de tratamiento, los cuales actualmente remueven 60% de sólidos y 35% de la de los bioquímicos permiten un saneamiento integral a la población urbana y rural.



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos Cali cuenta con sistema de energías renovables, plantas de energía solar y paneles solares en universidades, colegios, empresas y centros médicos. Además, los hogares y las empresas cuentan con la implementación de programas de eficiencia energética: con la instalación de 263 mil medidores inteligentes que ayudan a tener una medición más precisa del consumo de energía y a tomar decisiones frente al uso de los aparatos eléctricos, tanto en hogares como en industrias y locales comerciales. Además, optimizó las operaciones con mantenimientos preventivos en sus redes para evitar pérdidas y adquirió tecnología más amigable con el planeta.



Construir infraestructuras sostenibles e innovadoras. Cali cuenta con sistema de movilidad eléctrica en el transporte, gracias a los buses electrónico de la empresa Celsia que evitan la contaminación. También tiene un sistema de monitoreo para construcciones de edificios, casas, el manejo del uso del suelo, zonas francas y la construcción de parques tecnológicos que aportan a la investigación de inteligencia artificial.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio. Cali cuenta con un Plan de Gestión ambiental que permite controlar las islas de calor, disminuye los impactos provocados por el calentamiento global, a través de procesos de armonización de las coberturas vegetales y de producción limpia para disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero. También posibilitará desplazamientos interactivos con más senderos ecológicos, más bosques urbanos, más posibilidades de que la gente camine el territorio y se disminuya la

³³ https://www.cali.gov.co/publico2/documentos/general/CARTILLA_mujer.pdf

huella de carbono”. También cuenta con programa de Siembra de árboles y jardines en los alrededores del río Cali, zonas verdes de los barrios y comunas.

5.2.4. Indicadores de Sostenibilidad Observatorio turismo CALI – SITUR Valle del Cauca

Teniendo en cuenta las 11 áreas temáticas obligatorias para representar un destino turístico inteligente INSTO, a continuación, se relaciona el cumplimiento de los mismos en la ciudad de Cali.



Administración del agua.

Así mismo, el agua es un recurso que los prestadores de servicios turísticos están cuidando, por tal motivo el 60.29% de los mismos están haciendo un consumo controlado y están aplicando medidas para bajar el consumo y desperdicio del agua, es decir instalando sistemas de bajo consumo, revisando periódicamente todos los sistemas y mecanismos para evitar fugas y averías, generando consciencia en clientes y

empleados y haciendo uso de agua reciclable (20.40%) en actividades como aseo de zonas comunes y riego de plantas y jardines



Gestión de la energía.

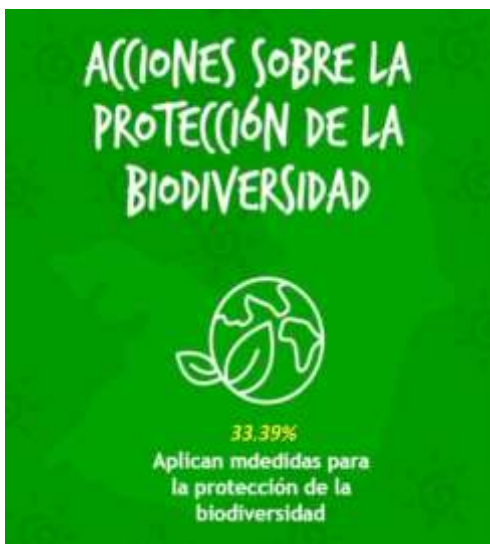
En efecto, el 1.60% de los prestadores de servicios turísticos está haciendo uso de energías renovables en sus instalaciones, de los cuales el 93.51% de los prestadores de servicios turísticos están utilizando energía solar, por otro lado, el 88.09% hacen un consumo controlado de la energía eléctrica, haciendo más eficiente su consumo, a través de cambios de bombillos, revisiones periódicas de instalaciones y concientización de ahorro de

energía a clientes y empleados.



Manejo de residuos sólidos.

Los prestadores de servicios turísticos en el Valle del Cauca, también están haciendo un manejo controlado de los residuos sólidos, el 84.03% de los mismos realizan actividades como separación en fuente y reciclaje (63.07%), además, hacen medición de residuos (46.92%), de esta manera se garantiza un mejor trato y aprovechamiento de los residuos sólidos producidos por clientes y empleados, así como una evaluación permanente de la producción de residuos para hacer más efectiva su manejo



Acción climática

los prestadores de servicios turísticos están siendo consecuentes en la aplicación de las normas técnicas de sostenibilidad, así mismo el 33.39% están realizando actividades en pro de la conservación de la biodiversidad y medio ambiente. con estas acciones, los prestadores de servicios turísticos están contribuyendo a la mitigación del cambio climático, el 87.66% están aplicando medidas y planes para dicho fin.

Así mismo, el 38.24% de los prestadores de servicios turísticos están realizando

informes de gestión ambiental de sus negocios, la siguiente gráfica muestra la temporalidad con la que están haciendo dichos.



y reservas forestales.

Acción climática.

El 16.45% de los turistas consideran que, es importante poder recibir más información no solo de lugares a visitar, sino también de las riquezas naturales que tienen el departamento, pues hay quienes están interesados en poder ir y conocer, por tal motivo piensan que es importante poder recibir más información sobre la fauna y la flora del destino, así como de su trato en las áreas protegidas como parques nacionales naturales



Accesibilidad.

El 97.38% cuenta con la facilidad de interactuar desde las plataformas tecnológicas con el producto / servicio y la llegada al mismo, consideran que es fácil el acceso, porque hay buena información del destino y conectividad de transporte para llegar desde el sistema aéreo, terrestre, fluvial.



Estacionalidad turística

Es importante mencionar que los turistas encuestados manifestaron estar satisfechos no solo con el destino, sino con el trato recibido por parte de los residentes, el 93.64% consideran que recibieron un trato cordial, cálido y siempre con una sonrisa. Vale la pena resaltar que esta medición se realiza en las temporadas vacacionales de fin de año, semana santa, verano, receso escolar, ferias y eventos como la feria de Cali, festival música pacífico Petronio Álvarez, Festival mundial de

salsa y los juegos deportivos como los panamericanos, mundial de atletismo y la cumbre de Alianza del pacífico.

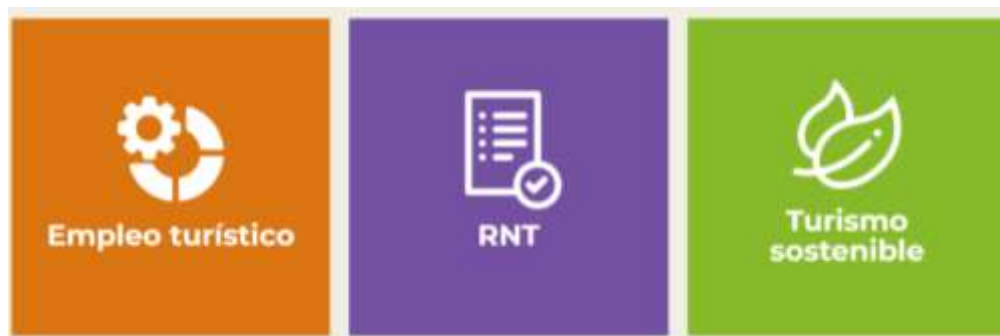


Accesibilidad. El 16.98 % aplican esquemas de información accesible. Los hoteles, manifiesta que tienen habitaciones clasificadas según el tipo de discapacidad de sus clientes, la siguiente gráfica muestra el porcentaje de las mismas a nivel general dependiendo el tipo de discapacidad. Desde el gremio de hoteles cotelco y agencias de viajes Anato han promovido el turismo incluyete en sus portafolios de servicios, con el objetivo de brinda una experiencia cómoda, segura y llena de

satisfacción humana, tal como sucedió en los juegos Panamericanos y el campeonato mundial de atletismo la cual, atendieron a los atletas con movilidad reducida y adecuaron los sistemas de transporte, aeropuertos, hoteles y escenarios deportivos.

5.2.5. Empleo, beneficios económicos del destino, satisfacción local y gobernanza.

Gracias al trabajo articulado entre el sector público, privado, comunitario el observatorio de turismo y el sistema de información turística SITUR, con el apoyo de la académica y los investigadores del sector turismo en el año 2018 se hizo una contribución valiosa de la Metodología del índice de sostenibilidad.



Para el cálculo del Índice de Sostenibilidad Turística propuesto por Morales Germán, ha contemplado entre otras miradas las de los criterios globales del turismo Sostenible, los postulados de la carta mundial del turismo sostenible de Lanzarote (1995)³⁴, así mismo los indicadores propuestos por la norma técnica

³⁴ CARTA DEL TURISMO SOSTENIBLE. CONFERENCIA MUNDIAL DE TURISMO SOSTENIBLE. Realizada en Lanzarote, Islas Canarias, España, en Abril de 1995

de gestión ambiental ISO 14001 la base y columna vertebral de las normas de sostenibilidad. Igualmente se consideran las propuestas de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance (2003) y las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible de Colombia (NTS.TS). Con base lo anterior y del cruce de variables e indicadores esta metodología propone trabajar en un esquema de Sostenibilidad de Cinco Factores básicos y 29 Variables fundamentales para que una empresa o un Destino trabaje bajo preceptos de sostenibilidad.

Factor 1. Institucionalidad

1. La empresa cuenta con un líder para el proceso de sostenibilidad.
2. La empresa cuenta con una política de sostenibilidad turística.
3. La empresa posee un plan de monitoreo y seguimiento para la sostenibilidad.
4. La empresa compra productos e insumos de bajo impacto ambiental.
5. La empresa cuenta con proveedores sostenibles.
6. La empresa cuenta con un programa de capacitación en los temas de sostenibilidad.
7. La empresa posee una base de documentos y soportes de evidencia para la sostenibilidad.
8. La empresa cuenta con un plan de contingencia para atender posibles riesgos y peligros empresariales.
9. La empresa cuenta con alguna de las normas técnicas de calidad para la mejora continua.

Factor 2. Ambiental

1. La empresa reconoce, tiene contacto y apoya algunas áreas naturales de la ciudad de Cali o el Valle del Cauca.
2. La empresa reconoce la fauna o flora presente en sus instalaciones o en sus alrededores.
3. La empresa participa en programas para la conservación de la fauna y flora regional o local.
4. La empresa cuenta con un programa de usos eficiente de la energía y el agua.
5. La empresa implementa el programa de manejo integral de residuos sólidos.
6. La empresa ofrece a sus clientes información sobre la fauna y flora de la ciudad o el departamento.

Factor 3. Cultural

1. La empresa da a sus clientes información sobre los atractivos culturales de la ciudad.
2. La empresa conoce y aplica la legislación sobre tráfico del patrimonio cultural y natural.
3. La empresa da información a sus clientes sobre la gastronomía típica de la ciudad o el departamento.

Factor 4. Socioeconómico

1. La empresa apoya la campaña nacional de no al turismo sexual y la explotación de menores.
2. La empresa se preocupa por la no discriminación de sus empleados y clientes.
3. La empresa apoya procesos de comunidades locales para generar empleo. Por ejemplo: compra de insumos, café, alimentos orgánicos y servicios.
4. La empresa cuenta con señalización clara en sus instalaciones en español e inglés.
5. La empresa genera posibilidades de negocios con otras empresas
6. La empresa trabaja en fomentar y participar en Ruedas de negocios para generar comercio Justo en su entorno o destino.
7. La empresa apoya la capacitación del personal y comunidad Local en temas de Turismo

Factor 5. Otras Actividades Empresariales

1. La empresa trabaja articuladamente con la policía de turismo y cuerpos de seguridad para el bienestar de sus clientes.
2. La empresa posee infraestructura adecuada para personas en condición de discapacidad.
3. La empresa trabaja actualmente en lograr la certificación del sello ambiental colombiano.
4. La empresa cuenta con convenios y alianzas con otras empresas públicas o privadas para lograr sus metas de sostenibilidad.
5. Cada una de las variables se debe ponderar teniendo en cuenta la siguiente.

Tabla 4. Ponderación para las preguntas de las variables

Valor	Significado
0	No se hace nada.
1	Solo se conoce el tema.
2	Se conoce el tema y hay una acción al respecto.
3	Se conoce el tema y se hacen acciones intermitentes.
4	Se conoce el tema y constantemente se desarrollan actividades pero no hay un plan de acción al respecto.
5	Se conoce el tema, se hacen acciones y posee un plan de acción o es un programa de la empresa.

Una vez se ponderan las variables de cada una de las empresas, de un eslabón de la cadena del turismo en un territorio, o se hace participativamente para un Destino, se realiza el respectivo cálculo del Índice de Sostenibilidad Turística para las empresas o para el Destino, para lo cual se debe tener en cuenta el Nivel de Desarrollo Alcanzado por cada Variable (es la sumatoria del total de empresas evaluadas de la ponderación alcanzada por cada variable), Así como el Nivel Total que Alcanza la Variable (Esto es Multiplicar el número de empresas evaluadas o de personas encuestadas Multiplicado por Cinco dado que es el máximo valor de ponderación que puede alcanzar una variable).

Donde:

Variable de Sostenibilidad	Empresa 1	Empresa n	N. Alcanzado	N. Total	IST	Clasificación
Factor 1.						
Variable 1						
Factor 2						
Variable 1						
Factor 3						
Variable 1						
Factor 4						
Variable 1						
Factor 5						
Variable 1						
N. Alcanzado						
N. Total						
IST						

- Variables de Sostenibilidad: Son los cinco factores y las 29 Variables de Sostenibilidad que se deben medir de acuerdo al formulario de variables
- Empresas: Cada Columna debe presentar los resultados de las empresas según la ponderación asignada.

- Nivel Alcanzado: Es la sumatoria de todas las empresas de acuerdo a la ponderación

- Nivel Total: Es el número de empresas que se evaluaron o encuestaron multiplicado por cinco que es el máximo valor de ponderación Índice de Sostenibilidad:

$$IST = (N.A / N.T) * 100$$

Al aplicar la metodología para medir el Índice de Sostenibilidad Turística, se tiene que tanto las variables como su valor numérico se tabulan en una matriz que permite desarrollar el ejercicio de clasificación, así como graficar los factores para su nivel de desarrollo, de esta manera los resultados permiten generar la siguiente clasificación:

1. < 30% Destino Turístico con Sostenibilidad Incipiente (SI):

Este destino se caracteriza por poseer baja capacidad en conocimiento e implementación de acciones en sostenibilidad para el desarrollo del turismo, es decir, un territorio que casi no posee desarrollo en el sector y que posee grandes limitaciones para poder asumir un programa de planificación, ordenamiento u operación Sostenible. En estos Destinos o empresas es necesario fortalecer los procesos ambientales, culturales, sociales, económicos, asociativos, empresariales, de producto, de prestación de servicios, política, gobernanza, superestructura y fomentar modelos de producción sostenibles.

2. 31 - 50% Destino Turístico de Sostenibilidad Intermedio (SM):

Este destino se caracteriza por ser un territorio que está empezando a entender y valorar al sector turístico como elemento importante en la dinámica del Desarrollo Económico Local desde una perspectiva de Sostenibilidad, pero que no posee un programa efectivo de consolidación del mismo. Por lo tanto, es un territorio o una empresa con el que se puede trabajar fácilmente y en el que hay una buena posibilidad de planificar muy bien los procesos a seguir para dinamizar temas de sostenibilidad, pero todavía no es un territorio con grandes capacidades para liderar el proceso, pero en corto plazo lo puede lograr.

3. 51 - 70% Destino Turístico con Proyección Hacia la Sostenibilidad (DP):

Este destino o empresa se caracteriza por tener claro el tema de la Sostenibilidad turística, y ya hay un nivel de organización pública-privada que permite lograr el tema de operación turística Sostenible local, regional y hasta nacional, pero el destino carece de estándares de gestión de calidad Sostenible que le permitan ser un destino de talla mundial, o llegar incluso a la certificación.

4. >71% Destino Turístico Altamente Sostenible (DAS):

Este destino se caracteriza por una buena capacidad de trabajo colectivo hacia la Sostenibilidad, es decir, una comunidad con conceptos y acciones claros a valor de la Sostenibilidad, muy buenos niveles de asociatividad, trabajo colectivo en la operación y acción en conservación de atractivos bienes naturales y culturales. Igualmente es un destino o empresa donde los actores del sector tienen un buen nivel de capacitación e incluso algunos de los miembros del destino poseen capacitación profesional en temas del turismo Sostenible, por este motivo, entienden e interiorizan con claridad su plan de desarrollo turístico y sus sistemas de gestión, entiende sobre conceptos, legislación, superestructura, ordenamiento, producto, marketing y que ve la necesidad de trabajar en modelos que fomenten un destino turístico sostenible.

La propuesta anterior ha sido utilizada por Morales (2016)³⁵ para determinar los niveles de Sostenibilidad en empresas del sector turismo en la ciudad de Cali para tres subsectores de interés como los Hoteles, Restaurantes y Agencias de Viaje, así mismo por López (2017)³⁶ para determinar el nivel de Sostenibilidad Turística en el Hotel Aqua de la ciudad de Cali, por Cruz y Álvarez (2015)³⁷ para la determinación de la Sostenibilidad del Destino Leonera en la zona rural de Santiago de Cali y por Morales *et al* (2022)³⁸ en el Destino Turístico Pance de Santiago de Cali.

5.2.6. Los Indicadores de Sostenibilidad Relacionados con las Áreas de Monitoreo Clave en el Marco de la INSTO se Presentan a Continuación:

El observatorio turístico de Cali a través del Sistema de Información Turística de Cali Situr Valle, ha venido desarrollando mediciones de los indicadores de sostenibilidad turística desde el año 2017, tanto para la ciudad e Cali como para el departamento del valle del Cauca. En general los indicadores que se han

³⁵ Morales. Germán. 2016. Estado de la Sostenibilidad de los Hoteles, Restaurantes y Agencias de Viajes de la ciudad de Santiago de Cali. Informe Final – Programa de Administración Turística DUAL. Universidad Autónoma de Occidente

³⁶ LÓPEZ R., Andrea. 2017. Propuesta para la implementación del sistema de gestión para la sostenibilidad bajo la norma NTS-TS 002 en el hotel Aqua Granada. Tesis de Grado. Universidad autónoma de Occidente. **En:** <https://red.uao.edu.co/handle/10614/10065>

³⁷ CRUZ M. , Tania y VÁSQUEZ S., Lina María. 2015. Evaluación del estado actual del producto de turismo de naturaleza en el corregimiento La Leonera, municipio de Santiago de Cali-Valle del Cauca. Tesis de Grado. Universidad Autónoma de Occidente. **En:** <https://red.uao.edu.co/handle/10614/8251>

³⁸ MORALES, Germán, DÍAZ, Israel, LENIS, Natalia, HENAO, Stephany y HERRERA, Carmen. 2022. Capítulo 3: Evaluación de la Sostenibilidad en el Destino Turístico Pance, zona rural de Santiago de Cali. **En:** Informe final: Análisis del Potencial de Desarrollo Turístico del Corregimiento de Pance con Enfoque en Planificación Turística y Turismo de Naturaleza. Secretaría Distrital de Turismo de Cali, Escuela de Turismo -Universidad Autónoma de Occidente y Fundación Universidad del Valle.




venido midiendo están directamente relacionados con los indicadores propuestos por la OMT a través de INSTO para el turismo sostenible.

En los siguientes enlaces se presenta la evidencia de los indicadores y mediciones de turismo sostenible que se hacen actualmente tanto el observatorio de turismo como en el Situr:

- ▶ <https://siturvalle.com/turismosostenible>
- ▶ <https://situr.valledelcauca.gov.co/estadisticas/turismo-sostenible>
- ▶ <https://situr.valledelcauca.gov.co/reportes-estadisticos/turismo-sostenible>
- ▶ <https://siturvalle.com/turismosostenible>

SATISFACCIÓN LOCAL				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Experiencia en el destino	Indica el nivel de satisfacción del viajero en su experiencia de viaje en la ciudad a través de la evaluación de 12 diferentes ámbitos que involucran cultura, relación calidad-precio, infraestructura, accesibilidad, seguridad, protocolos de bioseguridad.	Gestión a la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.


















Continuación

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Satisfacción Retorno	Porcentaje de turistas que indicó que volvería a la ciudad	Gestión a la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Satisfacción Residentes	Porcentaje de residentes que están satisfechos con la llegada de turistas a la ciudad.	Gestión a la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Reclamaciones de Residentes	Número de reclamaciones presentadas por los residentes ante autoridades locales por presencia de turistas.	Gestión a la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Servicios e Infraestructura	Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios e infraestructura	Gestión a la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Visitantes Residentes	Porcentaje de residentes de la localidad que visitan los atractivos turísticos de la ciudad	Gestión a la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Conservación	Porcentaje de residentes en la localidad que consideran que el turismo contribuye a la conservación de los atractivos de tipo de patrimonio cultural	Sostenibilidad Cultural		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Impacto Social	Porcentaje de residentes que están satisfechos con el impacto social del turismo en la identidad de destino	Sostenibilidad Socioeconómica		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

Continuación

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Impacto económico	Porcentaje de residentes que están satisfechos con el impacto económico del turismo en la identidad de destino	Sostenibilidad Socioeconómica	 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Servicios Sociales	Número de servicios sociales disponibles para la comunidad	Sostenibilidad Socioeconómica	  	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA Y Observatorio Cali.



BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL DESTINO

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador Enel observatorio de Cali?
Aportación Turística	Valor promedio por acceso a atractivos turísticos según tipo de atractivo	Sostenibilidad Socioeconómica	 	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo SI, SITUR VALLE DEL CAUCA Y Observatorio Cali.
Gasto turístico	Gasto turístico efectuado por el visitante en un determinado subsector	Sostenibilidad Socioeconómica	  	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Noches Pernoctadas	Número de noches que el turista pernocta en la ciudad.	Sostenibilidad Socioeconómica	   	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
PIB Turismo Valle del Cauca.	PIB asociado a actividades de turismo (alojamiento, servicios de comida)	Sostenibilidad Socioeconómica	  	Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE
Compra Local	Proporción de actores dentro de un subsector que realiza compras de productos y servicios a proveedores locales.	Sostenibilidad Socioeconómica	    	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.






Continuación

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador En el observatorio de Cali?
Formación	Proporción de actores dentro de un subsector que ofrece o brinda procesos de formación y capacitación a empleados y/o comunidad local para mejorar sus oportunidades de empleo y crecimiento.	Sostenibilidad Socioeconómica		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Emprendimiento	Proporción de actores dentro de un subsector que apoya y/o tiene negocios con emprendimientos locales para el desarrollo de productos y servicios sostenibles	Sostenibilidad Socioeconómica		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

Continuación

EMPLEO				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Empleo por subsector	Número de empleos generados en los subsectores asociados al sector turismo	Sostenibilidad Socioeconómica		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Igualdad	Porcentaje de empleos generado por grupo poblacional: Jóvenes, adulto mayor, grupos étnicos, LGBTI, Víctimas Conflicto, reinsertado, extranjero, discapacidad, mujeres.	Sostenibilidad Socioeconómica		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

Continuación

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Empleo por tipo de vinculación	Proporción de empleos generados en los subsectores asociados al sector turismo, según tipo de vinculación.	Sostenibilidad Socioeconómica		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Empleo local indirecto industria s MICE	Número de empleos indirectos generados por eventos sector eventos MICE	Sostenibilidad Socioeconómica		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Precio por persona día evento MICE	Tarifa promedio de ingreso a eventos industria MICE por persona	Sostenibilidad Socioeconómica		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Ocupación hotelera	Porcentaje de ocupación hotelera	Sostenibilidad Socioeconómica		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Camas según subprestador	Número de camas por tipo de subprestador	Sostenibilidad Socioeconómica		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ESTACIONALIDAD TURÍSTIC

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Temporada Económica	Número de huéspedes alojados en establecimientos de alojamiento por periodo de tiempo	Gestión de la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.







Continuación

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Estacionalidad	Proporción de turistas que ingresan a la ciudad según motivo de viaje y festividades.	Gestión de la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GESTIÓN ENERGÉTICA

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Gestión energética	Porcentaje de actores que realizan monitoreo y gestión a la energía total utilizada en las operaciones sobre las cuales tiene control e influencia.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Energía Renovable	Porcentaje de establecimientos que emplean fuentes de energía renovable	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Conservación de energía	Porcentaje de establecimientos que participan en programas de conservación de la energía.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Uso de energía	Porcentaje de establecimientos que tienen equipos y prácticas para minimizar el consumo de energía	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Consumo de energía	Consumo per cápita de energía	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GESTIÓN ENERGÉTICA

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo de Cali?
Tratamiento de agua	Porcentaje de agua de la red del destino que recibe tratamiento	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Monitoreo del agua	Proporción de actores que realizan monitoreo y control de las fuentes y consumo de agua utilizada	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Uso del agua	Proporción de actores que cuentan con equipos y prácticas para minimizar el consumo general.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Calidad del agua	Proporción de actores que realizan monitoreo a la calidad del agua.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Conservación del agua	Porcentaje de establecimientos que participan en programas de conservación del agua	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Consumo de agua	Consumo per cápita de agua	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.




GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo de Cali?
Aguas Residuales	Proporción de actores que cuentan con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.










Continuación

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo de Cali?
Reciclaje de aguas residuales	Proporción de actores que reutiliza aguas residuales tratadas.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de turismo Cali?
Volumen de residuos sólidos	Cantidad de residuos sólidos producidos en el destino.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Manejo de residuos sólidos	Porcentaje de actores que tienen un plan de manejo de residuos sólidos	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Reciclaje de residuos sólidos	Porcentaje de actores que realizan reciclaje de residuos sólidos.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.


Continuación

GOBERNANZA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo Cali?
PIT	Número de puntos de información turística	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Atención en PIT	Porcentaje de atenciones que se realizan en los PIT	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Edad turistas	Edad promedio de turistas que asisten a los PIT	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Publicaciones	Número de publicaciones anuales realizadas por el Observatorio de Turismo y situr Valle	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Intervención pública	Número de atractivos turísticos que han tenido intervención del distrito Cali.	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Campañas de sensibilización	Número de campañas de sensibilización del destino por parte de la entidad distrital Cali.	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Puntos Wifi	Número de puntos de acceso de internet wifi a disposición del turista	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Investigación	Número de proyectos de investigación en turismo en los que la localidad hace parte.	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Sistema de información	Porcentaje de PIT que cuentan con sistema de información	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

Continuación

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo Cali?
Tasa de variación fans totales	Tasa de variación de seguidores en redes sociales	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Alcance de la red social	Alcance de usuarios de la red social	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Engagement	Número de interacciones y acciones que una publicación recibe en redes sociales	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Talleres / Capacitaciones realizadas	Número anual de talleres y capacitaciones realizadas	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Personas capacitadas	Número de personas que participaron en los talleres y capacitaciones	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Rubros participantes	Número de rubros que participan en los procesos de capacitación organizados secretaría turismo Cali	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Número de eventos captados Alcaldía y	Número total de eventos captados	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Flujo económico esperado	Valor monetario esperado por eventos y convenciones captados por Cali Valle BUREUA	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.




Continuación

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo Cali?
Flujo económico generado	Valor monetario generado por eventos y convenciones captados Cali Valle BUREU, secretaria turismo	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Turistas asistentes a eventos	Número de turistas que asisten a los eventos captados por el Secretaría turismo, deporte y Alcaldía	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Eventos en la ciudad	Número de eventos profesionales desarrollados en la ciudad	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Eventos por tipo	Proporción de eventos realizados por tipo	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.



ACCESIBILIDAD

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de turismo en Cali?
Servicios con enfoque diferencial	Porcentaje de agencias de viajes que incluyen dentro de su portafolio productos con enfoque diferencial según tipo de población	Gestión a la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Accesibilidad Establecimientos de alojamiento	Proporción de actores que cuentan con sitios, edificios y actividades que garantizan el acceso a personas con necesidades especiales.	Gestión a la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.









Continuación

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de turismo en Cali?
Accesibilidad Atractivos turísticos	Proporción de atractivos turísticos que cuentan con acceso a personas con necesidades especiales	Gestión a la sostenibilidad		Viceministerio MINCIT SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Personal necesidades especiales	Porcentaje de actores que cuentan con personal calificado para trabajar con personas con necesidades especiales	Gestión a la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Habitaciones Necesidades Especiales	Número de habitaciones para personas con discapacidad, movilidad reducida y/o necesidades especiales	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ACCIÓN CLIMÁTICA

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Uso de la bicicleta	Número de turistas que emplean bicicleta para visitar escenarios turísticos	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Demanda de turismo sostenible	Número de turistas nacionales/internacionales que realizan actividades de turismo de naturaleza.	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Atractivos turísticos	Número de atractivos turísticos de naturaleza	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Compra de bienes RRR	Porcentaje de establecimientos que realizan compras de bienes reutilizables, retornables y reciclados.	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

Continuación

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Distancia Alojamiento Aeropuerto	Distancia promedio del establecimiento de alojamiento al aeropuerto	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Distancia Alojamiento Centro de Convenciones	Distancia promedio del establecimiento de alojamiento al centro de convenciones.	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Distancia PST Transporte	Distancia promedio prestador de servicio turístico al servicio de transporte público más cercano,	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Camas 30 minutos	Número de camas en el destino a 30 minutos del principal centro de convenciones.	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Interpretación	Proporción de actores que ofrecen interpretación sobre la práctica de turismo sostenible	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Guianza	Proporción de actores que cuentan con guías formados en la práctica de turismo sostenible.	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Monitoreo Gases Efecto Invernadero	Porcentaje de actores que realizan monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero.	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Transporte Alternativo	Proporción de actores que proveen de transporte alternativo para visitantes, personal y para su operación	Sostenibilidad ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.