

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS

CARACTERIZACIÓN DE VISITANTES DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI

Código: POR DEFINIR

Macroproceso Desarrollo Social
Proceso Gestión del Turismo
Diciembre de 2018

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÓN	4
INTRODUCCIÓN.....	5
1. ANTECEDENTES.....	6
2. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA.....	8
2.1. DISEÑO TEMÁTICO/METODOLÓGICO.....	8
2.1.1. Necesidades de información.....	8
2.1.2. Objetivos.....	9
2.1.3. Alcance	10
2.1.4. Marco de referencia	10
2.1.5. Diseño de indicadores y variables	16
2.1.6. Plan de resultados	20
2.1.7. Diseño del formulario o cuestionario.....	21
2.1.8. Normas, especificaciones o reglas de validación, consistencia e imputación...	22
2.1.9. Nomenclaturas y clasificaciones utilizadas	25
2.2. DISEÑO ESTADÍSTICO.....	27
2.2.1. Universo de estudio	28
2.2.2. Población objetivo.....	28
2.2.3. Fuente de datos.....	28
2.2.4. Cobertura geográfica	28
2.2.5. Desagregación geográfica	28
2.2.6. Desagregación temática	28

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

2.2.7.	Unidades estadísticas.....	28
2.2.8.	Periodo de referencia y recolección.....	29
2.3.	DISEÑO DE LA EJECUCIÓN.....	29
2.3.1.	Entrenamiento.....	29
2.3.2.	Actividades preparatorias	29
2.3.3.	Diseño de instrumentos	30
2.3.4.	Acopio o recolección de datos	31
2.3.5.	Crítica – Codificación de datos	32
2.3.6.	Grabación o captura de datos.....	32
2.4.	DISEÑO DE SISTEMAS.....	33
2.5.	DISEÑO DE MÉTODOS Y MECANISMOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD	36
2.6.	DISEÑO DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS	37
2.6.1.	Análisis estadístico	37
2.6.2.	Análisis de contexto	37
2.6.3.	Comités de expertos	37
2.7.	DISEÑO PLAN DE PRUEBAS	38
2.8.	DISEÑO DE LA DIFUSIÓN	38
2.8.1.	Administración del repositorio de datos	38
2.8.2.	Productos e instrumentos de difusión	38
2.9.	DISEÑO DE LA EVALUACIÓN	39
3.	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	39
4.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
5.	GLOSARIO	43
	ANEXOS.....	48

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) DOCUMENTO METODOLÓGICO	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

PRESENTACIÓN

La Secretaría de Turismo del municipio de Santiago de Cali es el organismo delegado a para la promoción, planeación y formulación de estrategias para el desarrollo productivo y comercial del turismo (Alcaldía de Cali, 2016) en la ciudad de Cali. Amparada en el Plan Sectorial de Turismo 2014-2018, el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, la Ley 300 de 1996, la Ley 1558 de 2012 y el Decreto 0516 de 2016. La Secretaría desde un enfoque territorial, poblacional y de sostenibilidad ambiental rige no sólo las políticas, planes y proyectos turísticos locales, sino que también se articula con otros actores y sectores estratégicos para estimular las diferentes actividades y productos turísticos generadores de empleo y crecimiento económico en la ciudad de Cali.

Para el debido cumplimiento de sus funciones, la Secretaría cuenta con un proceso denominado Gestión del Turismo y tres (3) procedimientos: Planificación turística, Diseño e innovación de producto turístico y Promoción y Monitoreo del Sector Turístico. Este último se encarga de promover y articular las diferentes modalidades de turismo que sean estratégicas para el desarrollo económico del municipio; liderar y gestionar las estrategias de promoción de las diferentes modalidades y productos turísticos para el desarrollo socioeconómico del municipio; promover el cumplimiento de las normas técnicas de calidad, las buenas prácticas, formalización de los operadores del servicio turístico y la formación del talento humano del sector con el apoyo de los actores y autoridades inherentes a esta función; apoyar las estrategias de promoción y mercadeo del Municipio desde su competencia; y realizar estudios, analizar, hacer seguimiento y actualización de la información cuantitativa y cualitativa del sector turístico del municipio. Particularmente ésta última función, sumada al análisis permanente de la información estadística de la ciudad en términos de la oferta turística privada y pública, (visitantes – prestadores de servicios) es la que le permiten a la Secretaría contar con las características del sector, los ofertantes y demandantes, las necesidades, fortalezas y oportunidades, para de este modo trabajar por el desarrollo de estrategias para el fortalecimiento y fomento del turismo en el municipio de Santiago de Cali.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

INTRODUCCIÓN

Para realizar el proceso de recolección de información estadística confiable y de calidad en turismo, el procedimiento de Promoción y Monitoreo de la Secretaría de Turismo cuenta con los Puntos de Información Turística (PIT's), una estrategia de promoción turística promulgada por el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) desde el año 2012. Para el caso de Cali, la estrategia se consolidó en el 2015 y en 2016 con el establecimiento de la Secretaría de Turismo a través del Decreto 0516, momento en el cual estos puntos se convirtieron en una fuente de información clave para el sector turístico y la toma de decisiones en la materia. Actualmente contribuyen al cumplimiento de las metas planteadas en el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, más específicamente las del programa “Potencial turístico rural y urbano” del componente “Zonas de vocación económica y marketing de ciudad” del eje “Cali emprendedora y pujante”.

La operación estadística de “Caracterización de visitantes del Punto de Información Turística” del municipio de Santiago de Cali, tiene lugar gracias a la información recolectada en los cuatro PIT's de la ciudad, localizados en la Terminal de Transportes, la Plazoleta Jairo Varela, el Centro Cultural y el Boulevard del río. Los tres primeros, se crearon a través del convenio entre la Secretaría de Turismo y el FONTUR, bajo la estrategia nacional orientada a articular, organizar y construir “un sistema de información confiable, que contribuya a la orientación y satisfacción del visitante y sirva como herramienta para determinar los indicadores propios de esta actividad, [para hacer] de cada región un destino más competitivo” (FONTUR, 2018), y que hoy, se consolida en una Red Nacional de Puntos de Información en 29 de los 32 departamentos del país.

El éxito notable de los PIT's, como estrategia de promoción del turismo y recolección de información del sector los convierte en una estrategia en potencia a desarrollar en otros lugares estratégicos de la ciudad, una fuente de información que puede ser fortalecida para mejorar la oferta de los productos turísticos de la ciudad y el tipo de atención que

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) DOCUMENTO METODOLÓGICO	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

reciben los visitantes. En efecto, bajo el marco del Plan Estadístico Territorial de Cali (2016-2019), se identificó la operación estadística de Caracterización de Visitantes de los Puntos de Información Turística del municipio de Santiago de Cali es una fuente de información a fortalecer y a explotar, puesto que representa un insumo clave para toma de decisiones en materia turística de la ciudad. Por ello, siguiendo los lineamientos de documentación metodológica del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), se ha elaborado este documento que, por un lado, sirve para comprender el funcionamiento y estructura de esta operación estadística y, por otro lado, contribuye a fortalecer la producción de información estadística municipal para así, aportar a la planificación y el desarrollo territorial de Cali.

El documento a continuación presenta en detalle las características de esta operación estadística de la siguiente manera: primero, se presentan los antecedentes de la operación, seguidamente se expone el diseño de la operación estadística, después se introduce el diseño estadístico, posteriormente el diseño de la ejecución, le siguen el diseño de sistemas, el diseño de métodos y mecanismos para el control de calidad, el diseño de análisis de resultados, el diseño de la difusión, el diseño de la evaluación, y cierra con el glosario, la bibliografía y los anexos.

1. ANTECEDENTES

La creciente relevancia del turismo para el desarrollo económico y cultural del país durante las últimas décadas ha puesto de manifiesto la necesidad nacional de establecer estrategias para fortalecer la promoción y la oferta turística del país. En ese sentido, el gobierno nacional desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha aunado esfuerzos a nivel público y privado para promover una imagen positiva y atractiva de los destinos turísticos del país a través de diferentes estrategias lideradas por entidades como el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) y ProColombia. Ahora, para desarrollarlas, el gobierno nacional identificó tres ejes claves: el entendimiento de

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

tendencias clave globales e implicaciones para Colombia, la revisión de mejores prácticas internacionales en materia de turismo y un diagnóstico del sector en Colombia con fortalezas, brechas y potencial de mejoramiento. En ese sentido, el desarrollo integral y diverso de la oferta turística implica un conocimiento amplio y bien documentado de las características del sector para así tener claridad respecto a los productos y servicios a ofrecer.

Así pues, en el año 2008 se institucionalizó la estrategia de promoción del turismo a través de los PIT's en Bogotá y Cartagena, por su éxito en el año anterior en la prestación del servicio y la gran afluencia de turistas en ambas ciudades (Portafolio, 2008). Estos esfuerzos para lograr una promoción integral y diversa de los destinos a nivel nacional, se fueron focalizando en los intereses del resto de las ciudades, quienes notaron la necesidad de incorporar a sus estrategias de turismo dicho servicio.

Ahora, en reconocimiento del potencial turístico de la región y los buenos resultados de las estrategias de turismo de los diferentes municipios del departamento y el país, desde el Plan de Desarrollo Municipal de 2008-2011 de Cali, "Para vivir la vida dignamente", se propuso la creación de los puestos de información y señalización turística bajo el programa "Cali emprendedora e innovadora".

Posteriormente, con el nuevo Plan de Desarrollo Municipal 2012-2016 "CaliDA, una ciudad para todos", el Plan de Desarrollo Turístico del Valle 2012 y la voluntad gubernamental de formular una Política Pública de Turismo y un Plan Decenal de Turismo para el Municipio, los puntos de información turística empezaron a implementarse no solo como una estrategia para la promoción de la oferta turística de la ciudad, sino también como un mecanismo para la captura de información estadística respecto al turismo de la misma.

Inicialmente, la Secretaría de Cultura y Turismo, mediante la Oficina de Turismo creó dos PIT's del Centro Cultural del municipio de Santiago de Cali; uno de carácter itinerante y otro permanente, en donde el segundo quedó adscrito a la Red Nacional de PIT's. En el

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) DOCUMENTO METODOLÓGICO	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

año 2016, mediante la reforma administrativa municipal consignada en el Decreto Extraordinario 0516 de 2016, el manejo de los PIT's quedó en manos de la recién creada Secretaría de Turismo, y quien posteriormente dio lugar a nuevos PIT's permanentes en las zonas estratégicas de la Plazoleta Jairo Varela, la Terminal de Transportes y el Boulevard del Río.

Los PIT's cuentan con personal bilingüe capacitado para brindar la información turística de la ciudad e incluso de algunos destinos turísticos a nivel nacional, quien además se encarga de facilitar la caracterización de los visitantes a través de un formato de captura que será explicado en detalle en las secciones siguientes. Gracias a ese formato la operación estadística recopila la información de los visitantes que se acercan a dichos puntos, la cual es analizada posteriormente por el equipo de trabajo del procedimiento de Promoción y Monitoreo del sector turístico, encargado de interpretar esos datos en función del mejoramiento de los puntos, el fortalecimiento de las estrategias de promoción turística y el cumplimiento de sus funciones.

2. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

2.1. DISEÑO TEMÁTICO/METODOLÓGICO

2.1.1. Necesidades de información

Teniendo en cuenta el alto potencial económico que tiene el turismo para la ciudad de Cali, la caracterización de los turistas es un tema crucial para el mejoramiento de la oferta turística de la ciudad. Ahora, dado que resulta extenuante la caracterización de todos los visitantes de la ciudad, una caracterización focalizada también es válida para la toma de decisiones en materia turística. De modo que, dar con el perfil de los visitantes que se acercan a los puntos de información turística de la ciudad ha sido desde el 2014 una de las estrategias nacionales y municipales para la producción de información estadística de calidad a tener en cuenta en el proceso de crecimiento turístico de la ciudad.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

A continuación, se presentan algunos requerimientos de información diferentes actores:

Tabla 1. Necesidades de información

Usuario	Información	Frecuencia
Secretaría de Turismo	Para la emisión de informes sobre las características de visitantes que visitan los puntos de información	Trimestral
Entidades prestadoras de servicios turísticos	Solicita información sobre las características principales de los visitantes que visitan los puntos de información para comprender las necesidades de los visitantes y mejorar sus productos turísticos	No aplica
Fondo Nacional de Turismo	Solicita información sobre los puntos de información del convenio	Trimestral
Alcaldía de Cali	Se suministra la información a la plataforma nacional de datos abiertos.	Anual

FUENTE: Elaboración propia

2.1.2. Objetivos

a) Objetivo general

Identificar las características básicas de los visitantes de los puntos de información turística de Santiago de Cali, con el fin de facilitar la toma de decisiones de los Prestadores y operadores turísticos de los servicios ofrecidos y los entes territoriales.

b) Objetivos específicos

- Recopilar la información de los visitantes a los Puntos de Información Turística (PIT) ubicados en la Plazoleta Jairo Varela, Terminal de Transportes, Centro Cultural de Cali y Museo La Tertulia, a través de los formularios construidos para tal fin.
- Consolidar la información de los visitantes en la base de datos
- Analizar la información consolidada en la base de datos, para identificar las características básicas de los visitantes a los PIT.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

2.1.3. Alcance

La operación estadística de caracterización de los visitantes de puntos de información turística captura, procesa, analiza y difunde la información del perfil de los visitantes a cuatro puntos de información turística distribuidos en el territorio del municipio de Santiago de Cali, localizados en la Terminal de Transportes Intermunicipal, la Plazoleta Jairo Varela, el Centro Cultural de Cali y el Boulevard del Río. Todo esto se enmarca dentro del inventario de operaciones estadísticas en el área temática económica en la sub área temática de servicios de turismo.

2.1.4. Marco de referencia

a) Marco teórico

Actualmente, el sector turístico representa para el país el segundo generador de divisas, que para el 2017 representó un valor aproximado de US\$5.787 millones en la cuenta de viajes y transporte, un aumento de 5,41 puntos porcentuales con respecto al año anterior (Banco de la República, 2017 en Portafolio, 2017). Este nuevo eje de desarrollo a nivel económico, social y cultural está en crecimiento, de modo que la coordinación de esfuerzos y un entendimiento integral de las necesidades y características del sector es clave para potencializar sus fortalezas y subsanar sus debilidades. En ese sentido, contar con un sistema de información confiable es esencial para apostar por una mayor competitividad a nivel local y nacional.

En el 2006 bajo la administración de ProColombia se creó un sistema de información turística integral para todo el territorio nacional, con el fin de “estandarizar la prestación del servicio de información turística a escala regional y nacional, alineando las diferentes iniciativas emprendidas por entidades públicas y privadas, buscando la excelencia en la prestación del servicio” (FONTUR, 2017). Dicha estandarización, también buscaba ampliar las posibilidades de difusión, promoción, posicionamiento y reconocimiento del destino a nivel nacional, fortalecer constantemente la formación de los promotores, convertir a dichos puntos en un nodo de enlace entre los prestadores de servicios

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

turísticos y las entidades públicas que contribuyeran a mejorar la comercialización de los productos turísticos locales e integrarse a un sistema nacional de recopilación de datos estadísticos sobre turismo. (FONTUR, 2017).

b) Marco conceptual

El marco conceptual de la operación estadística se rige bajo las directrices de la Organización Mundial de Turismo (OMT- UMWTO, por sus siglas en inglés) (2018), el Manual de Presentación de Proyectos de FONTUR, los lineamientos de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y la normatividad nacional y local ya mencionada en el marco legal. A continuación, se definen los conceptos clave para comprender el panorama general de la operación, sus variables e indicadores.

Guía de Turismo: Se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducir, instruir y asistir durante la ejecución del servicio contratado. Se conoce como profesional en el área de Guionaje o Guianza turística en cualquiera de sus modalidades, a la persona que esté inscrita en el Registro Nacional de Turismo, previa obtención de la correspondiente tarjeta profesional como guía de turismo, otorgada por la entidad u organismo que el gobierno designe (Ley 1558 de 2012).

Informador turístico: Es el profesional que orienta y proporciona la información adecuada al usuario de un servicio turístico con el objeto de facilitarle el viaje y la estancia, así como de enriquecer su experiencia turística. Además, puede desempeñar labores encaminadas a la promoción y comercialización de algunos servicios turísticos, como la realización de reservas o la venta de algunos productos turísticos (UNWTO, 2007).

Motivo (principal) de un viaje turístico: El motivo principal de un viaje turístico se define como el motivo sin el cual el viaje no habría tenido lugar. La clasificación de los viajes turísticos con arreglo al motivo principal hace referencia a nueve categorías; esta tipología

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

permite identificar diferentes subconjuntos de visitantes (visitantes de negocios, visitantes en tránsito, etc.) Ver también destino principal de un viaje (UNWTO, 2007).

Prestador de Servicios Turístico: Toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo (Ley 300 de 1996).

Producto Turístico: Es la combinación de atractivos y servicios que se ofrecen en el mercado con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos o deseos de los turistas (Ley 300 de 1996).

Turismo: Conjunto de actividades que realizan las personas –turistas– durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines entre otros de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios (Ley 1558 de 2012). De acuerdo al desplazamiento de los viajeros, el turismo puede ser:

- a) Turismo emisor. El realizado por nacionales en el exterior.
- b) Turismo interno. El realizado por los residentes en el territorio económico del país.
- c) Turismo receptivo. El realizado por los no residentes, en el territorio económico del país.

Turismo Temático: se puede definir como la oferta turística vinculada al tema o motivación de viaje, en donde adquiere una importancia primordial la especialización en una actividad. Algunos ejemplos de turismo temático son: el ecoturismo, turismo cultural, el turismo de congresos y convenciones, turismo de salud, turismo de aventura, etnoturismo entre otros. (Adaptado de: Turiciencia 2007, segundo congreso de ciencias aplicadas al turismo. Buenos Aires, Argentina en: Secretaría de Turismo, 2017)

Turista: Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita y cuyo principal motivo de

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

viaje es el ocio, descanso, ocupación del tiempo libre, peregrinaciones, salud, u otra diferente a una actividad en el lugar de destino. También se consideran turistas internacionales los pasajeros de cruceros y los colombianos residentes en el exterior de visita en Colombia (Ley 1558 de 2012).

Viaje / turismo: El término viaje designa la actividad de los viajeros. Un viajero es toda persona que se desplaza entre dos lugares geográficos distintos por cualquier motivo y duración. El visitante es un tipo de viajero y, por lo tanto, el turismo es un subconjunto de viaje (UNWTO, 2007).

Viaje turístico: El término viaje turístico designa todo desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, desde el momento de su salida hasta su regreso. Por lo tanto, se refiere a un viaje de ida y vuelta. Los viajes realizados por los visitantes son viajes turísticos (UNWTO, 2007).

Visita: Un viaje se compone de visitas a diferentes lugares. El término “visita turística” hace referencia a una estancia en un lugar visitado durante un viaje turístico (UNWTO, 2007).

Visitante: Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario (UNWTO, 2007).

Visitante de negocios: Un visitante de negocios es un visitante para el que los negocios y motivos profesionales son el motivo principal de un viaje turístico (UNWTO, 2007).

Vivienda de vacaciones: Una vivienda de vacaciones (también conocida como casa u hogar de vacaciones) es una vivienda secundaria visitada por los miembros del hogar,

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

fundamentalmente con fines de ocio, vacaciones o cualquier otra forma de esparcimiento (UNWTO, 2007).

Zona Turística: Corresponde a un espacio físico de extensión variable, con características fisiográficas homogéneas y que cuenta con una unidad paisajística. En su interior se pueden agrupar extensiones territoriales de menor tamaño, denominadas áreas turísticas. La Zona Turística debe contar con infraestructura y servicios de comunicación entre las áreas turísticas que la integran. (Secretaría de Turismo de México, s.f. en FONTUR, 2017)

c) Marco legal

A continuación, se presenta la normatividad que sustenta la operación estadística a nivel nacional:

Constitución Política de la República de Colombia 1991: art 339 establece la obligación de elaborar un plan de Desarrollo Nacional, regional y municipal, una guía de ordenamiento y desarrollo territorial en la que se deben enmarcar actividades económicas como el turismo.

Ley 152 de 1994: establece que, dentro de los principios generales de la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, las entidades territoriales cuentan con la autonomía, pero también el deber de coordinar, concurrir, complementar las funciones de la nación para el desarrollo armónico de las regiones, que más adelante implica la regulación del turismo entendido a partir de la ley 300 de 1996 como una industria esencial para dicho desarrollo.

Ley 300 de 1996: por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones, que incluyen los principios generales de la industria turística (art 2), la conformación del sector turismo (art 3), se determinan los lineamientos para la formulación del Plan Sectorial de Turismo (art 16), las zonas de desarrollo turístico (capítulo II), entre otras. Modificada por la Ley 1558 de 2012.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) DOCUMENTO METODOLÓGICO	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Plan sectorial de turismo de 2014-2018: es la guía para el fomento e implementación del turismo en Colombia.

d) Referentes internacionales

El referente más importante en materia de turismo es la Organización Mundial de Turismo (UNWTO) de la Organización de las Naciones Unidas ONU, quien actualmente promueve una serie de lineamientos sostenibles para la promoción del turismo documentados en las publicaciones “Tourism for Development – Volume I: Key Areas for Action” y “Tourism for Development – Volume II: Good Practices”, en estos documentos se exponen los cambios y recomendaciones que se requieren para lograr explotar al máximo el potencial del turismo en su contribución al desarrollo sostenible en sus tres dimensiones: económico, social y medioambiental. A través de 23 estudios de caso presentan el papel del turismo en la inclusión social, el empleo, la reducción de la pobreza, la eficiencia de los recursos, la protección del medio ambiente, el cambio climático, los valores culturales, la diversidad, la paz y la seguridad, acompañados de recomendaciones en términos de gobernanza, políticas y herramientas que permitirán tener un turismo sostenible.

Otro de los documentos que se ha usado como referente es el “Manual internacional de turismo y paz”. (UNWTO, 2007, 2018^a, 2018^b), el cual presenta una recopilación detallada de varios artículos de importantes especialistas internacionales sobre turismo y paz, desde donde se explora las posibilidades de desarrollo sostenible y resolución de conflictos acompañados del ecoturismo y la conservación del patrimonio. Esta nueva forma de presentar el turismo como un agente de paz, le aporta un nuevo enfoque de sensibilidad para los diversos agentes que intervienen en el desarrollo del turismo a nivel internacional y que buscan contribuir con su esfuerzo a la prevención de conflictos y la reconciliación.

Otro referente muy importante es documento publicado también por la Organización Mundial de Turismo (UNWTO) “International Recommendations for Tourism Statistics 2008 Compilation Guide” la cual proporciona una orientación práctica para el uso de

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

fuentes y métodos para recopilar, procesar y analizar estadística sobre el turismo. Está diseñado para sustentar la producción de un conjunto de datos e indicadores básicos en los países para favorecer la comparabilidad internacional de las estadísticas de turismo.

e) Referentes nacionales

A nivel nacional el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo desarrolló el “Plan Sectorial de Turismo 2014-2018: Turismo para la construcción de la paz” donde presenta las estrategias para generar un turismo responsable y sostenible, las cuales buscan que todas las regiones del país cuenten con las habilidades y competencias para desempeñar sus labores con estándares de calidad y familiarizados con los conceptos de atención al cliente y dominio de la cultura general colombiana, establecidos en cuatro pilares como son: competitividad para el desarrollo turístico regional, conectividad competitiva, promoción y gobernanza y gestión eficiente.

Este documento es el principal lineamiento a nivel nacional para el desarrollo de las estrategias de promoción y aprovechamiento del potencial turístico de las regiones, así como de las recomendaciones para sustentar la producción de datos y estadísticas de turismo.

2.1.5. Diseño de indicadores y variables

2.1.5.1. Diseño de Indicadores En la Tabla 2, se presentan los indicadores que se generan a partir de las variables recopiladas por la operación estadística de caracterización de visitantes de los puntos de información turística:

Tabla 2. Diseño de indicadores

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

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo
Cantidad de visitantes de los puntos de información turística	Indica la cantidad de visitantes recibidos en un tiempo determinado de medición.	$\sum_{PIT=1}^3 visitantes_{PIT}$ <p>PIT: puntos de información Terminal, Centro cultural, Plazoleta Jairo Varela</p>
Porcentaje de visitantes atendidos por punto de información	Indica el porcentaje de visitantes atendidos por punto de información turística, mostrando los puntos de mayor afluencia.	$\frac{visitantes_{PIT}}{\sum_{PIT=1}^3 visitantes_{PIT}} * 100$ <p>PIT: puntos de información Terminal, Centro cultural, Plazoleta Jairo Varela</p>
Días Promedio para atender las solicitudes de Información Turística	Indica el promedio de días en que se atienden las solicitudes de información turística en un mes.	$\frac{\sum_{i=1}^n dias_solicitud_{mi}}{\sum solicitudes_m}$ <p><i>dias_solicitud_{mi}</i>: días en los que se atendió la solicitud <i>i</i> del mes <i>m</i> <i>solicitudes_m</i>: solicitudes atendidas en el mes <i>m</i></p>
Porcentaje de visitantes extranjeros	Indica el porcentaje de visitantes extranjeros recibidos en un periodo de medición	$\frac{\sum_{PIT=1}^3 visitantes_{PITextra}}{\sum_{PIT=1}^3 visitantes_{PIT}} * 100$
Porcentaje de visitantes nacionales:	Indica el porcentaje de visitantes nacionales recibidos en un periodo de medición	$\frac{\sum_{PIT=1}^3 visitantes_{PITnacional}}{\sum_{PIT=1}^3 visitantes_{PIT}} * 100$
Porcentaje de visitantes locales	Indica el porcentaje de visitantes locales recibidos en un periodo de medición	$\frac{\sum_{PIT=1}^3 visitantes_{PITlocal}}{\sum_{PIT=1}^3 visitantes_{PIT}} * 100$
Porcentaje de mujeres	Indica el porcentaje de visitantes mujeres recibidas en un periodo de medición	$\frac{\sum_{PIT=1}^3 visitantes_{PITmujeres}}{\sum_{PIT=1}^3 visitantes_{PIT}} * 100$

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

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Porcentaje de hombres	Indica el porcentaje de visitantes hombres recibidos en un periodo de medición	$\frac{\sum_{PIT=1}^3 \text{visitantes}_{PIT\text{hombre}}}{\sum_{PIT=1}^3 \text{visitantes}_{PIT}} * 100$
Edad promedio de visitantes:	Indica la edad promedio de los visitantes en un periodo determinado	$\frac{\sum_{i=1}^n \text{edad_visitante}_{im}}{\sum \text{visitantes}_m}$
Porcentaje de visitantes de acuerdo al rango de edades de visitantes por periodo de tiempo	Indica la distribución de las edades de los visitantes de acuerdo a unos rangos de edades establecidos.	$\frac{\sum_{j=1}^n \text{visitante_edad}_{jm}}{\sum \text{visitantes}_m} * 100$ <p>Donde <i>j</i>: 1 a 20 años, 21 a 45 años y mayores de 45 años <i>m</i>: mes, año, trimestre, semestre</p>
Porcentaje de visitantes de acuerdo al principal motivo de viaje por periodo de tiempo	Indica la distribución del principal motivo de viaje del visitante a la ciudad	$\frac{\sum_{y=1}^n \text{visitante_motivo}_{ym}}{\sum \text{visitantes}_m} * 100$ <p><i>y</i>: turismo cultural, recreacional o vacacional, visita a familiares o amigos, turismo de naturaleza, educación y/o formación, negocios, compras, salud y bienestar y otros. <i>m</i>: mes, año, trimestre, semestre</p>
Porcentaje de visitantes de acuerdo al tipo de establecimiento de alojamiento por periodo de tiempo.	Indica la distribución de los visitantes de acuerdo a al tipo de establecimiento de alojamiento que emplean en la ciudad	$\frac{\sum_{x=1}^n \text{visitante_alojamiento}_{xm}}{\sum \text{visitantes}_m} * 100$ <p><i>x</i>: hotel, hostel, vivienda de familiar o amigo y otro <i>m</i>: mes, año, trimestre, semestre</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Porcentaje de visitantes de acuerdo al rango de las noches en que permanece en la ciudad	Indica la distribución de los visitantes de acuerdo a unos rangos de noches de permanencia en la ciudad establecidos.	$\frac{\sum_{z=1}^n \text{visitante_noches}_{zm}}{\sum \text{visitantes}_m} * 100$ <p>z: 1 noche, 2 a 3 noches, 4 a 6 noches, 7 a 10 noches, más de 10 noches. m: mes, año, trimestre, semestre</p>
Promedio de noches de estancia del visitante	Indica el promedio noches de los visitantes en un periodo determinado	$\frac{\sum_{i=1}^n \text{noches_visitante}_{im}}{\sum \text{visitantes}_m}$
Porcentaje de visitantes de acuerdo al tipo de transporte en que llega a la ciudad:	Indica la distribución de los visitantes de acuerdo al tipo de transporte en que llega a la ciudad	$\frac{\sum_{t=1}^n \text{visitante_transporte}_{tm}}{\sum \text{visitantes}_m} * 100$ <p>t: aéreo, terrestre público, terrestre privado m: mes, año, trimestre, semestre</p>
Porcentaje de visitantes de acuerdo al idioma de procedencia	Indica la distribución de los visitantes de acuerdo al idioma de procedencia.	$\frac{\sum_{v=1}^n \text{visitante_idioma}_{vm}}{\sum \text{visitantes}_m} * 100$ <p>v: inglés, francés, portugués, alemán, español, italiano. m: mes, año, trimestre, semestre</p>

FUENTE: Elaboración propia

2.1.5.2. Variables de caracterización de los visitantes de los puntos de información:

- **Ubicación del punto:** punto de información que visitó el visitante (Plazoleta Jairo Varela, Centro Cultural, Terminal de Transportes o Museo La Tertulia)
- **Nombre:** nombres y apellidos del visitante
- **Correo:** dirección de correo electrónico del visitante

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

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

- **Autoriza envío de información:** autorización para el envío de información a través de correo electrónico
- **Nacionalidad:** vínculo jurídico y político entre el visitante y un Estado (País de procedencia del visitante)
- **Ciudad:** ciudad donde vive el visitante
- **Procedencia:** Clasificación del visitante (Extranjero, Nacional, Local).
- **Sexo:** características fisiológicas y biológicas del visitante que puede tomar los valores de hombre o mujer
- **Edad:** edad en años del visitante
- **Grupo (cantidad):** cantidad de personas que acompañan al visitante al PIT
- **Cuántas veces ha visitado la ciudad:** número de veces que el visitante a visitado la ciudad
- **Principal motivo:** principal razón del visitante está en la ciudad
- **Idioma de procedencia:** idioma del país de procedencia del visitante
- **Establecimiento de alojamiento:** tipo de alojamiento que escogió el visitante
- **Tipo de transporte que llega a la ciudad:** tipo de transporte que utilizó el visitante para llegar a la ciudad
- **Tiempo de estancia:** Noches que se queda el visitante en la ciudad.
- **Calificación la atención recibida:** valoración del visitante respecto a la atención recibida en el PIT.

2.1.6. Plan de resultados

Esta operación estadística produce y recopila información de manera diaria, la cual se almacena en una base de datos general y se analiza y difunde en informes de gestión, tablas, gráficos, boletines e infografías, que se difunden a nivel interno y en canales externos como la página web de la Alcaldía, base de datos, redes sociales y el sistema de datos abiertos.

2.1.6.1. Diseño de cuadros de salida o de resultados Para organizar y analizar los datos obtenidos se han diseñado los siguientes cuadros o tablas:

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Cuadro 1. Cantidad de visitantes por mes: registra la cantidad de visitantes de los PITS mensualmente (ver anexo 1)

Cuadro 2. Cantidad de visitantes por lugar de procedencia: registra el número de visitantes de los PITS de acuerdo a su lugar de procedencia (local, nacional o extranjero) (ver anexo 2).

Cuadro 3. Cantidad de visitantes por rango de edad: registra el número de visitantes de los PITS por rango de edad (ver anexo 3)

Cuadro 4. Porcentaje de visitantes por motivo de viaje: registra el número por motivo de viaje (cultural, recreacional o vacacional, salud y bienestar, naturaleza, visita de familiares o amigos, otros) (ver anexo 4)

Cuadro 5. Porcentaje de visitantes por tipo de hospedaje: registra el número de visitantes por tipo de hospedaje (hotel, hostel, alojamiento familiar o de amigos, otros) (ver anexo 5)

Cuadro 6. Porcentaje de visitantes por tipo de transporte: registra el número de visitantes por tipo de transporte que utilizaron para llegar a la ciudad (aéreo, terrestre público, terrestre particular u otro) (ver anexo 6)

Cuadro 7. Cantidad de visitantes por noches de estancia: registra el número de noches que se quedan los visitantes (ver anexo 7)

Cuadro 8. Cantidad de visitantes por Idioma que hablan: distribución de los visitantes de acuerdo al idioma de procedencia (ver anexo 8)

2.1.7. Diseño del formulario o cuestionario

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

El formato de caracterización de visitantes del punto de información turística MMDS01.11.18.P03.F03 se divide en varios módulos. El primero recoge información respecto a la ubicación del punto y la fecha. El segundo recoge información básica personal del visitante (nombre, correo, nacionalidad, ciudad, procedencia, edad, sexo, cantidad de personas que le acompañan y número de veces que ha visitado la ciudad). El tercero recopila información respecto al motivo de viaje, el cuarto respecto al idioma, el quinto sobre el tipo de alojamiento y el sexto sobre tipo de transporte (ver anexo 10)

2.1.8. Normas, especificaciones o reglas de validación, consistencia e imputación

Tabla 3. Reglas de validación

Nombre Variable	Descripción	Campo obligatorio	Dominio o lista de valores	Tipo de datos	Longitud del campo	Regla de validación en lenguaje natural
Fecha	Corresponde a la fecha en la cual se realiza el registro	SI	[0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]	numérico	[10]	“Fecha” es un campo de escritura numérico, que se registra en formato dd/mm/año y tiene una longitud máxima de 10 caracteres.
Ubicación del punto	Especifica el punto de información en el que se realizó la encuesta	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[12-22]	“Ubicación del punto” es un campo alfabético, que puede tomar los valores como: “Jairo Varela, Centro Cultural de Cali, Terminal de Transportes”, “Boulevard del río” Es decir, un mínimo de 12 caracteres y máximo 22.
Nombre	Nombre y apellido del visitante	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[3-70]	“Nombre” es un campo de escritura alfabético, que se diligencia con el primer y segundo nombre del solicitante tal como aparece en su documento de identidad. Tiene una longitud máxima de 70 caracteres.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>		Código POR DEFINIR	
			VERSIÓN	1
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Correo	Dirección de email de contacto	NO	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] [@]	alfanumérico	[10-80]	“Correo” es un campo alfanumérico que debe incluir un dominio de correo valido.
Autorización envío de información	Autorización por parte de la persona que se está registrando, para que le sea enviada información turística de la ciudad su correo electrónico	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[2]	“Autorización envío de información” es un campo alfabético condicional, que se diligencia si el visitante llena la casilla anterior. Este campo tomar los valores de SI o NO.
Nacionalidad	Nacionalidad del visitante	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[7-30]	“Nacionalidad” es un campo alfabético que puede contener cualquier nacionalidad contemplada en la tabla de países.
Ciudad	Ciudad en la que reside el visitante	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[7-40]	“Ciudad” es un campo alfabético que puede llenarse con cualquiera de las ciudades de la tabla de países.
Procedencia	Clasificación del visitante según su procedencia	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[5-10]	“Procedencia” es un campo alfabético que es específica la procedencia del visitante, si es local, nacional o extranjero. Toma el valor mínimo de 5 y máxima de 10 caracteres.
Sexo	Sexo de la persona que se está registrando	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[5-6]	“Sexo” es un campo alfabético que toma los valores de hombre o mujer.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>		Código POR DEFINIR	
			VERSIÓN	1
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Edad	Edad de la persona que se está registrando,	SI	[0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]	numérico	[1-2]	“Edad” es un campo numérico que tiene un valor mínimo de 1 carácter y máximo 2 caracteres
Grupo (cantidad)	Especifica si quien se registra visitó el PIT en grupo y la cantidad de personas que le acompañaron en el registro	SI	[0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]	numérico	[1-2]	“Grupo” es un campo numérico que tiene un valor mínimo de 1 carácter o un valor máximo de 2 caracteres.
Cuántas veces ha visitado la ciudad	Especifica la cantidad de veces que quien se está registrando ha visitado la ciudad	SI	[0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]	alfabético	[1-2]	“Cuántas veces ha visitado la ciudad” es un campo alfabético que toma los valores de mínimo de 1 carácter o un valor máximo de 2 caracteres. No aplica para los visitantes locales.
Principal motivo de viaje	Razón principal por la cual el visitante viajó a Cali. Clasificación por tipos de turismo.	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[5-6]	“Principal motivo de viaje” es un campo alfabético que toma los valores de turismo: Cultural, rural, recreacional o vacacional, visita parientes o amigos, educación y/o Formación, negocios, salud, compras u otros. No aplica para los visitantes locales.
Idioma	Idioma nativo del visitante	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[5-6]	“Idioma” es un campo alfabético que puede ser cualquiera de los 7000 idiomas existentes.
Alojamiento	Lugar donde se aloja el visitante. Se clasifica	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[5-6]	“Alojamiento” es un campo alfabético que puede tomar cualquiera de los siguientes valores hotel, hostel, vivienda familiar o amigos u otro. Para el

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

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

						caso de esta última opción, se debe especificar cuál tipo de alojamiento. Y cuando el visitante es local, no es necesario que marque esta casilla. Finalmente, este campo puede tomar los valores de mínimo 5 caracteres y máximo de 20.
Tipo de transporte	Tipo de transporte que utilizó el visitante para llegar a la ciudad	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[5-6]	“Tipo de transporte” es un campo alfabético que toma los valores de terrestre público, terrestre particular o aéreo. También puede no ser llenada si el visitante ha marcado que es residente de la ciudad. Es decir, toma los valores mínimos de 5 caracteres y máximo de 20.
Tiempo de estancia	Cantidad de noches que el visitante planea quedarse en la ciudad	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético	[1-]	“Tiempo de estancia” es un campo alfabético que tiene un valor fijo de al menos 1 carácter para los visitantes nacionales y extranjeros.
Califique la atención	Valoración de la atención recibida	SI	[1, 2, 3, 4, 5,]	numérico	[1]	“Califique la atención” es un campo numérico que toma los valores de 1 a 5. Donde 1 es la calificación más baja y 5 la calificación más alta. En ese sentido, hay valor fijo de un carácter.

Fuente: Elaboración propia.

2.1.9. Nomenclaturas y clasificaciones utilizadas

2.1.9.1. Clasificaciones El registro administrativo caracterización de visitantes, utiliza las siguientes clasificaciones derivadas de las definiciones presentes en el marco referencial que rige la operación estadística:

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

a) Clasificación por lugar de procedencia: La ley 1558 de 2012 en Colombia clasifica el turismo en tres tipos, el turismo emisor, realizado por nacionales en el exterior, el turismo interno, realizado por los residentes en el territorio económico del país, y el turismo receptivo el cual es realizado por los no residentes en el territorio económico del país. A través de esta clasificación, el formato de caracterización de visitantes en los puntos de información turística recoge los datos por medio de tres entradas en la variable Procedencia:

- Nacional: Si la persona que ingresa la información es un turista o visitante interno, es decir que reside en el país (exceptuando los caleños). El ingreso de estos datos se apoya con el mapa de Colombia dividido por zonas.
- Extranjero: Si la persona que ingresa la información es un turista o visitante receptor que no reside en el país. Este ingreso de estos datos se apoya en la lista de países que ha sido construida como insumo para la digitación de la zona de procedencia de los visitantes extranjeros.
- Local: Si la persona que ingresa la información y que hace uso del servicio turístico reside en la ciudad.

b) Clasificación por motivo de viaje: El motivo principal de un viaje turístico se define como el motivo sin el cual el viaje no habría tenido lugar. La clasificación de los viajes turísticos con arreglo al motivo principal hace referencia a nueve categorías según la Organización Mundial de Turismo (UNWTO), siendo esta una tipología que permite identificar diferentes subconjuntos de visitantes

- Cultural
- Turismo Rural
- Recreacional o Vacacional
- Visita Parientes o Amigos
- Educación y/o Formación
- Negocios
- Salud
- Compras
- Otros

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

c) Clasificación por alojamiento: Según las definiciones dadas por FONTUR, y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, el lugar de alojamiento es un conjunto de bienes destinados por una persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje, el cual es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, los cuales pueden ser:

- Hotel
- Hostal
- Vivienda Familiar o Amigos
- Otra

d) Clasificación de tipo de transporte utilizado para llegar a la ciudad: La clasificación se realiza por la Organización Mundial de Turismo (UNTWO) para analizar la relación que existe entre los operadores de turismo, los servicios de turismo que se prestan y la frecuencia con que se utilizan los mismos. A partir de las definiciones dadas los tipos de transportes se agrupan en las siguientes entradas:

- Terrestre Público
- Terrestre Particular
- Aéreo

2.1.9.2. Nomenclaturas El registro administrativo no hace uso actualmente de nomenclaturas. En el momento no se recopilan datos sobre direcciones o códigos estandarizados a nivel nacional. Sin embargo, es posible codificar en el formato la ubicación del punto turístico donde se recolecta la información, siendo estos, puntos importantes de la ciudad.

2.2. DISEÑO ESTADÍSTICO

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

2.2.1. Universo de estudio

Visitantes locales, nacionales y extranjeros que se acercan a los PIT's de la Terminal de Transportes, Museo la Tertulia, la Plazoleta Jairo Varela y el Centro Cultural de Cali.

2.2.2. Población objetivo

Visitantes locales, nacionales y extranjeros que se acercan a los PIT's localizados en la Terminal de Transportes, Museo la Tertulia, la Plazoleta Jairo Varela y el Centro Cultural de Cali.

2.2.3. Fuente de datos

Formato de "Caracterización de visitantes de los Puntos de Información" identificado en el inventario de procesos de la Alcaldía de Santiago de Cali con el código MMDS01.11.18.P03.F03.

2.2.4. Cobertura geográfica

cobertura a nivel local exclusivamente en cuatro puntos de la ciudad que corresponden al Museo La Tertulia, Terminal de Transportes, la Plazoleta Jairo Varela y el Centro Cultural de Cali. Actualmente, el PIT del Museo La Tertulia no se encuentra en funcionamiento.

2.2.5. Desagregación geográfica

A nivel general, la desagregación se hace por países de origen y ciudad, así mismo, es por regiones para el caso de los nacionales y por continentes para internacionales.

2.2.6. Desagregación temática

La información recopilada por el registro puede ser desagregada de acuerdo a las clasificaciones de turismo utilizadas mencionadas como: tipo de alojamiento, lugar de procedencia y motivo de viaje.

2.2.7. Unidades estadísticas

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

a) Unidad de observación: Extranjeros, nacionales y locales en Santiago de Cali.

b) Unidad de análisis: Extranjeros, nacionales y locales visitantes de los Puntos de Información Turística de Santiago de Cali.

2.2.8. Periodo de referencia y recolección

a) Período de referencia: primer semestre de 2018

b) Período de recolección: diaria

2.3. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN

2.3.1. Entrenamiento

Los puntos de información turística cuentan con informadores turísticos (uno por cada punto), quienes están encargados de brindar información de interés turístico a la ciudad a los visitantes que arriban a los puntos de información. Estos informadores se capacitan en unas jornadas llamadas “Clínica de Ventas” diseñadas para instruirlos en el propósito e importancia de la encuesta, su diligenciamiento, técnicas para que los visitantes suministren la información y la forma en que se debe digitar la información en base de datos. Dicha capacitación se hace de manera semestral, principalmente cuando se contratan nuevos informadores.

2.3.2. Actividades preparatorias

a) Sensibilización: a través de los puntos de información itinerantes que se instalan en los diferentes eventos de interés cultural turístico constantemente se está divulgando y sensibilizando a los ciudadanos y turistas sobre los objetivos y la utilidad de los puntos de información para la ciudad, así como su ubicación y los servicios que presta. De este modo, se invita a que los usuarios visiten los puntos, hagan uso de sus servicios e incluso compartan esa información con otros visitantes potenciales.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

b) Selección del personal: el perfil del informador turístico corresponde a un técnico bilingüe (español e inglés) en gestión turística o áreas relacionadas, con conocimientos básicos en turismo. El personal que lleva a cabo la recolección de la información del proceso estadístico se define de acuerdo a los perfiles establecidos anteriormente, quienes adicionalmente reciben capacitaciones para para que desarrollen sus tareas teniendo en cuenta las especificaciones indicadas. Respecto al personal que hace el procesamiento de la información, se requiere de un analista con habilidades en estadística, manejo avanzado de todo el paquete de office especialmente de Excel y conocimiento de las actividades turísticas del municipio.

2.3.3. Diseño de instrumentos

Adicional al cuestionario, se han diseñado instrumentos que contribuyen a disminuir los tiempos, errores de digitación y búsqueda, a continuación, se listan los instrumentos:

a) Mapa de Colombia: Este mapa está distribuido por zonas (Norte, Sur, Occidente; Oriente) e indica las zonas de procedencia de los visitantes nacional de acuerdo al departamento y ciudad de procedencia.

b) Listado de países de acuerdo a continente al que pertenecen: Este listado incluye todos los países organizados alfabéticamente y muestra el continente al que pertenece, siendo insumo para la digitación de la zona de procedencia del visitantes extranjero que se refiere a continente: América Latina, Norteamérica, Asia, Europa, África, Oceanía, dado que el formulario solo incluye país de procedencia; por lo cual, el digitador debe conocer el continente al que pertenece para incluirlo en la base de datos y definir la zona de procedencia del visitante extranjero.

c) Diccionario de datos: describe en detalle las variables que contiene la base de datos y ayuda a los informadores a tener presente qué información va en cada casilla (ver numeral 2.4, tabla 5)

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) DOCUMENTO METODOLÓGICO	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

2.3.4. Acopio o recolección de datos

a) Métodos y mecanismos para la recolección:

La información primaria se recolecta en los puntos de información turística a través de la encuesta (física) “Caracterización de visitantes punto de información turística” a los visitantes que arriban. El procesamiento de la información es el siguiente:

1. Recolección de la información en los puntos de información turística en formato físico.
2. Digitación de información en base de datos en Google drive.
3. Depuración de base de datos.
4. Construcción de tablas dinámicas y tablas resumen de la información.
5. Construcción de indicadores.
6. Análisis de la información.
7. Divulgación de la información.

b) Transmisión de datos: Una vez depositados los datos en la base, se procede a depurar la misma, con el objetivo de corroborar que la información suministrada esté acorde a los lineamientos, además se completan las casillas de edad y noches de estancia en rangos con el objetivo de volverlas cualitativas y analizar los rangos de interés. Para el tema de la plataforma de FONTUR, se realiza la digitación directamente de acuerdo a los lineamientos que ellos establecen.

c) Control de cobertura: El control de calidad se realiza en la depuración, teniendo en cuenta que la base en que se suministran los datos está condicionada con la información que se incluye; cuenta con listados para seleccionar las opciones, tiene campos de error y advertencia, lo que limita a los digitadores para que ingresen campos que no corresponden.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Próximamente se implementará la digitación de la información por medio digital (tabletas), lo que contribuirá a minimizar los errores de digitación y agiliza el proceso de recolección de la información. Actualmente cada punto de información es atendido por una persona que se capacita para la recolección de la información y su suministro en la base de datos, la encuesta cuenta con un espacio en que los usuarios pueden calificar la atención recibida por cada una de estas personas.

d) Consolidación de archivos: Una vez depurada la base de datos, se crea un subconjunto con las variables donde se eliminan los datos personales de cada visitante, con el objetivo de ingresar los datos a la plataforma nacional de datos abiertos. Luego procede a realizar tablas dinámicas para tener resumen de los indicadores de investigación, se construye una tabla por cada variable y luego se realizan cruces entre ellas.

2.3.5. Crítica – Codificación de datos

La depuración se realiza, teniendo en cuenta que la base en que se suministran los datos esté condicionada con la información que se incluye; cuenta con listados para seleccionar las opciones, tiene campos de error y advertencia, lo que limita a los digitadores para que ingresen campos que no corresponden. Cuando se tienen datos faltantes, se verifica el registro en el documento físico y si es posible completar el campo se diligencia de lo contrario queda como “No responde”. Ejemplo: si la casilla “Sexo” se encuentra vacía, se revisa el nombre y se completa la casilla de ser posible, en caso de tener el país se indaga en internet el continente al que pertenece, y el idioma que hablan en ese país y se completa. También se verifica que los datos estén acordes al registro, es decir si un visitante proviene de USA, este debe estar clasificado como extranjero y la zona de procedencia es Norteamérica.

2.3.6. Grabación o captura de datos

Con el objetivo de resguardar la información de la base de datos se procede a guardar en el archivo de la Secretaría de Turismo en formato digital (CD).

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

2.4. DISEÑO DE SISTEMAS

La base de datos empleada en el proceso estadístico se desarrolló en un documento de Excel en línea, el cual se encuentra compartido en Google drive para facilitar el diligenciamiento de la información, el documento está compuesto por cinco (5) hojas que se describen a continuación:

1. Base de datos: Espacio en que se deposita la información recolectada en los cuestionarios (ver tabla 4).
2. Diccionario de datos: Tabla en la que se describen las variables de la base de datos y sus abreviaturas (ver tabla 5).
3. Mapa de Colombia: es un mapa guía que describe las zonas en las que está dividida Colombia para clasificar la zona de procedencia de los visitantes nacionales. (ver anexo 9)
4. Países - continente: Es un listado guía que describe el continente al que pertenece cada país
5. Formato de caracterización: muestra el formulario base de donde se recolecta la información (ver anexo 10).

Tabla 4. Base de datos caracterización puntos de información

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Encuesta	Fecha	Mes	Nombre	Correo	Autoriza envío de información	Nacionalidad	Ciudad	Procedencia	Zona de procedencia		Sexo	Edad	Edad rangos	Grupo (Cantidad)	Cuántas veces ha visitado la ciudad	Motivo Viaje	Cual	Idioma	Cual	Alojamiento	Cual	Tipo de transporte	Tiempo de estancia	Rango de Tiempo de estancia	Califique la atención	Ubicación PIT
									Nacional	Extranjero																
1	2/06/2018	febre	Miguel		-	Colombia	Medelli	Nacion	Centro		Mascul	68	Más de 45 años	Individual		Cultural		Español		Viviend		Terrestre	8	7 a 10 noches	Personali	Canchas
2	2/06/2018	febre	Oswaldo		-	Colombia	Cali	Local	Occiden		Mascul	63	Más de 45 años	Individual		Otro	Inform	Español		Reside		Reside	Reside	Reside	Personali	Canchas
3	2/06/2018	febre	Juan Carlos		-	Colombia	Cali	Local	Occiden		Mascul	51	Más de 45 años	Individual		Otro	Inform	Español		Reside		Reside	Reside	Reside	Personali	Canchas
4	2/07/2018	febre	Jose		-	Colombia	Cali	Local	Occiden		Mascul	44	21 a 45 años	Individual		Otro	Inform	Español		Reside		Reside	Reside	Reside	Personali	Canchas
5	2/07/2018	febre	Andres Felipe Rojas		-	Colombia	Cali	Local	Occiden		Mascul	23	21 a 45 años	Individual		Otro	Inform	Español		Reside		Reside	Reside	Reside	Personali	Canchas

FUENTE: Secretaría de Turismo, 2017

A continuación, se muestra el diccionario de datos construido para el proceso:

Tabla 5. Diccionario de datos de la base de datos

Variable	Descripción
Encuesta	Número correspondiente a la encuesta a digitar
Fecha	Formato de fecha corto (mes/día/año) ej.: Mayo 4 de 2018 equivale a 5/4/2018
Mes	Mes del registro ej.: Mayo 4 de 2018 equivale a Mayo
Nombre	Nombre del visitante
Correo	Correo electrónico del visitante
Autoriza envío de información	Seleccione Sí o No autoriza envío de información de ciudad al correo suministrado.
Nacionalidad	País de procedencia del visitante - Por favor escriba el nombre del país con buena ortografía en caso de no conocer cómo se escribe búsquelo en internet y siempre

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

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Variable	Descripción
	empiece con letra mayúscula
Ciudad	Ciudad de procedencia del visitante
Procedencia	Seleccione las opciones dadas (Extranjero, Nacional o Local)
Zona de procedencia nacional	Seleccione la zona de procedencia de Colombia (norte, sur, oriente, occidente, centro, se puede guiar con el mapa adjunto)
Zona de procedencia extranjero	Seleccione el continente de procedencia (Norteamérica, América latina, Europa, África, Asia, Oceanía.)
Sexo	Seleccione Masculino o femenino (en caso tal de que la persona no suministre esta información por favor deduzca del nombre suministrado.
Edad	Introduzca la edad del visitante en años.
Edad rangos	Deje este espacio en blanco, es para el proceso de análisis de la información
Grupo (Cantidad)	Esta opción solo aplica cuando atienden más de 1 visitante en el mismo grupo, en la cual se debe digitar la cantidad de personas que estaban sin incluir el que está diligenciando el cuestionario.
Cuántas veces ha visitado la ciudad	Digite en número la cantidad de veces que el visitante ha estado en la ciudad.
Motivo Viaje	Seleccione el principal motivo de viaje
Cual	En caso de que el motivo de viaje sea otro, ingrese el valor en esta columna.
Idioma	Seleccione el idioma de procedencia del visitante
Cual	En caso de que el idioma sea "Otro", ingréselo en esta esta columna.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Variable	Descripción
Alojamiento	Selección el alojamiento del visitante
Cual	En caso de que el alojamiento sea "Otro", ingréselo en esta esta columna.
Tipo de transporte	Seleccione el tipo de transporte en el que llegó a la ciudad.
Tiempo de estancia	de Escriba el número de noches de estancia en la ciudad en días ej.: 4 noches equivale a 4. (Sin la palabra días)
Rango de Tiempo de estancia	Deje este espacio en blanco, es para el proceso de análisis de la información
Califique la atención	la Escriba de una escala de 1 a 5 la calificación que el visitante da a la atención recibida en el punto de información, donde 1 es malo y 5 es excelente
Ubicación PIT	Escriba la ubicación del PIT

FUENTE: Secretaría de Turismo, 2018

Para resguardar la información de los visitantes en cuanto a la confidencialidad, se asigna el acceso a la base solo a los informadores turísticos que recolectan y digitan la información, a la persona que se encarga de procesar y analizar la información y a la persona que lidera el grupo de trabajo, en caso de compartir la información para fines de estudios de entrega la información sin incluir la casilla del nombre y el correo electrónico, es decir que cada persona solo queda identificada con un número consecutivo.

Una manera en que se protege la información es descargando la base depositada en el Google drive en por lo menos 1 vez cada dos meses y guardarla en un archivo digital que repose en el archivo de la Secretaría de Turismo.

2.5. DISEÑO DE MÉTODOS Y MECANISMOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD

Para garantizar la calidad de los resultados, se verifica la depuración de la base de datos teniendo en cuenta que la base consta de listas de opciones de respuesta con

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

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

restricciones de texto y mensajes de error en caso de no digitar la información requerida en el campo, también contiene condiciones en las que se da la guía de qué casilla se debe diligenciar si se contestó una pregunta anterior, una vez depurada la base de datos, se construyen las tablas dinámicas, se realiza el cruce de variables siempre vigilando que la información concuerde y se procede con la construcción de los indicadores correspondientes.

2.6. DISEÑO DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.6.1. Análisis estadístico

El tipo de análisis empleado para desarrollar el proceso estadístico es descriptivo, lo que aporta a formarse una idea lo más exacta posible a las características de los visitantes de los puntos de información y de alguna manera de los que llegan a la ciudad y a determinar las características más importantes. El análisis se centra en construcción de cantidades, porcentajes, promedios, variaciones y rangos que ayudan a identificar la importancia de las características de los visitantes.

2.6.2. Análisis de contexto

Con el objetivo de conocer la participación de la ciudad en la atención de los puntos de información turística a nivel nacional, se realizan comparaciones con los PIT's de las ciudades principales, esto permite identificar estrategias que otras ciudades están implementado y evaluar su aplicabilidad en nuestra ciudad en caso de ser posible. También se analizan la información con los datos históricos del registro para analizar los cambios en la afluencia de visitantes a los puntos e identificar estrategias para atraer más visitantes.

2.6.3. Comités de expertos

Se realizan reuniones mensuales de seguimiento a las actividades realizadas desde los PIT's, donde se discuten los problemas e inconvenientes con el responsable de los mismos. Además, se discute y evalúa a cantidad de visitantes por cada punto, en orden de analizar si los puntos están funcionando, si es necesario idear estrategias para mejorar

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

las visitas, revisar la afluencia de los puntos, hacer comparaciones con datos históricos de las visitas. También, la persona encargada de orientar a los informadores se reúne con ellos cada quince días para organizar actividades, solicitar informes, recolectar sus necesidades e inconvenientes y comunicarlos para tomar acciones al respecto.

2.7. DISEÑO PLAN DE PRUEBAS

Se realizan principalmente pruebas de escritorio con el equipo de trabajo para comprobar la funcionalidad del instrumento, es decir, probando la claridad de los campos en el cuestionario y la facilidad para diligenciar el formato. Se debería entregar un informe en el que se presenten las fortalezas y debilidades del instrumento que sustenten las modificaciones.

Por otro lado, se hacen pruebas al instrumento en un grupo de expertos, el cual a través de sesiones moderadas buscan asegurar que el cuestionario permita recolectar los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la operación estadística. Este tipo de pruebas tienen la ventaja de tener bajo coste a diferencia de pruebas como las piloto u otras (DANE, 2014d).

2.8. DISEÑO DE LA DIFUSIÓN

2.8.1. Administración del repositorio de datos

El almacenamiento y mantenimiento de los datos reposa en la nube de Google y el computador del profesional a cargo del monitoreo del sector turístico ubicado en la Secretaría de Turismo.

2.8.2. Productos e instrumentos de difusión

La Secretaría cuenta con diferentes medios de difusión de los análisis que realiza respecto a los PIT's. El primer producto es el análisis trimestral de la información recolectada en los PIT's, el cual se envía a FONTUR. El segundo producto corresponde a la base de datos anonimizada y depurada de la caracterización de los PIT's que se

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) DOCUMENTO METODOLÓGICO	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

carga en la plataforma local del Sistema de Datos Abiertos en concordancia con la Ley de Transparencia 1702 de 2014. El tercero, es el boletín turístico trimestral, que presenta el panorama general de turismo a nivel nacional y local del turismo y el análisis de las visitas de los PITS. Por último, se difunden infografías respecto a diversos temas relacionados con los PIT's en las redes sociales de la Secretaría de Turismo (Facebook y Twitter), como lo son la cantidad de visitantes, el principal motivo de viaje, los porcentajes de visitantes locales y extranjeros, etc.

2.9. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN

La evaluación del proceso estadístico se realiza en las reuniones de equipo de trabajo, en la cual se retroalimenta el proceso, se presentan los avances e inconvenientes que del proceso con el objetivo de buscar una solución en conjunto. Igualmente, se realiza un informe de gestión semestral en el cual se indican las actividades realizadas en los puntos de información, entre estas las que competen al proceso estadístico, que incluye los aciertos y desaciertos en el periodo evaluado. Todos estos insumos permiten identificar las debilidades, vacíos y estrategias para realizar los ajustes pertinentes que conlleven a una recolección de información estadística de calidad.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

DOCUMENTO	CÓDIGO
Formato de caracterización de los visitantes a los Puntos de Información Turística (PITS)	MMDS01.11.18.P03.F03

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) DOCUMENTO METODOLÓGICO	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaldía de Santiago de Cali (2016). Plan de desarrollo Municipal 2016-2019 “Cali progresa contigo”. Recuperado el 29 de junio de 2018 de:
http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/114694/plan_de_desarrollo_municipal_2016_2019/

Alcaldía de Santiago de Cali. (2016). Plan de Fortalecimiento de Registros Administrativos de la Alcaldía de Cali. Recuperado el 20 de junio de 2018 de
<http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/134656/documentos-del-plan-de-fortalecimiento-de-registros-administrativos/>

Concejo Municipal de Santiago de Cali (septiembre 28 de 2016). Por el cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias [Decreto 0516 de 2016].

Congreso de la República de Colombia (1991). Constitución Política de Colombia.

Congreso de la República de Colombia (julio 15 de 1994). Ley Orgánica de Plan de Desarrollo [Ley 152 de 1994]

Congreso de la República de Colombia (julio 26 de 1996). Ley General de Turismo. [Ley 300 de 1996]

Congreso de la República de Colombia (julio 10 de 2012). Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 [Ley 1558 de 2012].

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2014a). Guía para la elaboración de la ficha metodológica de las operaciones estadísticas. Recuperado el

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

5 de julio de 2018 de

http://www.dane.gov.co/files/sen/lineamientos/DSO_020_LIN_04.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2014b).
Lineamientos para documentar la metodología de operaciones estadísticas basadas en registros administrativos. Recuperado el 5 de julio de 2018 de
http://www.dane.gov.co/files/sen/lineamientos/DSO_020_LIN_04.pdf

Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2014c). Plan sectorial de turismo de 2014-2018: “Turismo para la construcción de la paz”. Recuperado el 1 de julio de 2018 de:
http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?!Servicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=71496&name=Plan_sectorial_de_turismo_2014-2018_agosto_22_de_2014_ultima_version.pdf&prefijo=file

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2014d).
Lineamientos para la definición y aplicación de pruebas en las operaciones estadísticas. Recuperado el 1 de julio de 2018 de:
https://www.dane.gov.co/files/sen/lineamientos/DSO_030_LIN_10.pdf

Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) (2017) Glosario. Recuperado el 20 de julio de 2018, de <http://fontur.com.co/interactue/glosario/63>

Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) (2018). ¿Qué son los PITS o Puntos de Información Turística de Colombia? Recuperado el 4 de julio de 2018 de:
<http://www.pitscolombia.com.co/con%C3%B3cenos/informaci%C3%B3n-relevante/>

Gobernación del Valle del Cauca (2012) Plan de Desarrollo Turístico del Valle del Cauca. Recuperado el 19 de julio de 2018 de
http://citur.linktic.com/upload/publications/documentos/186.Plan_de_desarrollo_turistico_del_Valle_del_Cauca.pdf

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014). Plan Sectorial de Turismo 2014-2018: Turismo para la construcción de la paz”. Recuperado el 5 de agosto de 2018 de

http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=71713&name=PLAN_SECTORIAL_DE_TURISMO_2014-2018_16_DE_SEPTIEMBRE_DE_2014.pdf&prefijo=file

Secretaría de Turismo (2017) Glosario (sin publicar)

Organización Mundial de Turismo (UNWTO) (2007). Entender el turismo: Glosario Básico. *Recuperado el 28 de julio de 2018, de*

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial de Turismo (UNWTO) (2018a). Tourism for Development – Volume I: Key Areas for Action. Recuperado el 3 de agosto de 2018 de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419722>

Organización Mundial de Turismo (UNWTO) (2018b). Tourism for Development – Volume II: Good Practices. Recuperado el 3 de agosto de 2018 de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419746>

Organización Mundial de Turismo (UNWTO) (2014). International Recommendations for Tourism Statistics 2008 Compilation Guide – Unedited Draft Version. Recuperado el 6 de noviembre de 2018 de http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/224.International_Recommendations_for_Tourism_Statistics_2008_Act_mar_2014.pdf

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

5. GLOSARIO

AGENCIA DE VIAJES. Son las empresas comercializadoras, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender planes turísticos. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, MinComercio, s.f. en FONTUR, 2017).

AGENCIA DE VIAJES OPERADORA. Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, MinComercio, s.f. en FONTUR, 2017).

AGENCIAS DE VIAJES MAYORISTAS. Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, MinComercio, s.f. en FONTUR, 2017).

ATRACTIVO TURÍSTICO. Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Es el componente fundamental del producto turístico. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur, s.f. en FONTUR, 2017).

DESTINO (DESTINO PRINCIPAL) DE UN VIAJE. El destino principal de un viaje turístico es el lugar visitado que es fundamental para la decisión de realizar el viaje. Ver también motivo principal de un viaje turístico (FONTUR, 2017).

DESTINO TURÍSTICO. Espacio físico en el que una visitante pernocta por lo menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo, atracciones y recursos turísticos. Tiene límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes, y percepciones que definen su competitividad en el mercado. Los destinos locales lo incorporan a varias partes interesadas que a menudo incluyen una comunidad local, y

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

pueden albergar o formar una red para conformar destinos amplios (Organización Mundial del Turismo, 2002 en FONTUR, 2017).

DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE. Unidad de planificación y gestión del territorio que cumple con los requisitos ambientales, socioculturales y económicos establecidos en presente norma NT-TS 001 (Icontec, 2006 en FONTUR, 2017).

DESARROLLO SOSTENIBLE. El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones. La determinación de la capacidad de carga constituye un elemento fundamental de la aplicación de este principio. El desarrollo sostenible se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía. (Ley 1558 de 2012 en FONTUR, 2017)

DESARROLLO TERRITORIAL. Proceso de cambio progresivo, que propicia la armonía entre el bienestar de la población, el uso del territorio, la conservación y protección de los recursos naturales y de las actividades productivas; para el mejoramiento de la calidad de vida de la población, bajo un enfoque de sostenibilidad. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación, s.f. en FONTUR, 2017)

ENTIDADES TERRITORIALES: Son entidades territoriales los departamentos, los distritos, los municipios, los territorios indígenas, las regiones y las provincias (Manual de Presentación de Proyectos, s.f. en FONTUR, 2017).

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO. El conjunto de bienes destinados por una persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje, el cual es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a ésta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 días. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, MinComercio, s.f. en FONTUR, 2017).

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

EXCURSIONISTA. No residentes que sin pernoctar ingresan al país con un fin diferente al tránsito. (Ley 1558 de 2012 en FONTUR, 2017).

GASTO TURÍSTICO. Total de gastos de consumo efectuados por un visitante o por cuenta de un visitante durante su desplazamiento y su estancia turística en el lugar de destino. (Secretaria de Turismo de México, s.f. en FONTUR, 2017).

GREMIO. Entidad sin ánimo de lucro que agrupa a sectores aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo. Se entiende también por gremio, la organización regional que, formando parte del gremio nacional del sector aportante, tiene entidad y personería jurídica propias; es decir, diferentes a las de la nacional. (Manual de Presentación de Proyectos, s.f. en FONTUR, 2017))

OFICINAS DE REPRESENTACIÓN TURÍSTICA. Las constituidas por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que actúan por virtud del contrato de agencia comercial u otra forma de mandato de acuerdo a con lo previsto en el título XIII del Libro IV del Código de Comercio, como intermediarios para la venta, promoción o explotación de servicios turísticos ofrecidos por otras personas, en el territorio nacional o en el extranjero. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, MinComercio, s.f. en FONTUR, 2017).

OPERADOR PROFESIONAL DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES. Son las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, MinComercio, s.f., en FONTUR, 2017)

OPERACIÓN ESTADÍSTICA A PARTIR DEL APROVECHAMIENTO DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS. Aplicación de un proceso estadístico que utiliza como metodología

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) DOCUMENTO METODOLÓGICO	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

estadística la generación de datos agregados a partir de un conjunto de variables que caracterizan un tema de interés y que están contenidas en uno o más registros administrativos.

PAÍS DE RESIDENCIA. El país de residencia de un hogar se determina de conformidad con el centro de interés económico predominante de sus miembros. Si una persona reside (o pretende residir) durante más de un año en un país determinado en el que tiene su centro de interés económico (p.ej., en el que pasa la mayor parte del tiempo), se considera que esta persona es residente en este país. (FONTUR, 2017).

PAÍS DE REFERENCIA. El país de referencia es el país para el que se realiza la medición. Como observación general, debería señalarse que, en las Recomendaciones internacionales, 2008: (a) el término “país” puede transponerse a un nivel geográfico diferente, utilizando, en vez de aquél, el término “lugar” (ya sea una región, un municipio u otra ubicación geográfica subnacional), y (b) el término “largo plazo” se utiliza como equivalente a un año o más, y el término “corto plazo” como equivalente a menos de un año. (FONTUR, 2017)

PROCESO ESTADÍSTICO. Conjunto sistemático de actividades encaminadas a la producción de estadísticas que comprende, entre otras, la detección de necesidades, el diseño, la recolección, el procesamiento, el análisis y la difusión.

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO. Inscripción a la que se encuentran obligados los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia partir de la Ley 300 de 1996, Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente (FONTUR, 2017).

SECTOR. Es el conjunto de empresas que desarrollan una misma actividad económica y venden un producto (bien o servicio) definido o una línea de productos afines (Glosario. Cámara de Comercio de Medellín s.f. en FONTUR, 2017).

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

SEGURIDAD TURÍSTICA. La seguridad turística comprende la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras, aspectos que pueden englobarse en: seguridad pública; seguridad social; seguridad médica; seguridad informativa; seguridad económica; seguridad de los servicios turísticos; seguridad en eventos; seguridad vial y del transporte (Manual de Presentación de Proyectos, s.f. en FONTUR, 2017).

SOSTENIBILIDAD EN EL TURISMO. Atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respaldando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (Organización Mundial de Turismo, 2004 en FONTUR, 2017).

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

ANEXOS

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Anexo 1

Cuadro 1. Cantidad de visitantes por mes (2016 - 2018)

Mes	Cantidad 2018	Cantidad 2017	Cantidad 2016
Enero	-	139	41
Febrero	213	160	105
Marzo	204	140	115
Abril	206	156	101
Mayo	216	77	101
Junio	382	358	162
Julio	303	663	198
Agosto	270	592	233
Septiembre	1.007	826	148
Octubre	789	303	143
Noviembre	429	499	134
Diciembre	1.148	1.178	186
Total	5.167	5.091	1.667

Anexo 2

Cuadro 2. Cantidad de visitantes por lugar de procedencia (Enero-Marzo 2018)

Procedencia	Cuenta de Encuesta
Extranjero	193
Local	139
Nacional	85
Suma total	417

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Anexo 3

Cuadro 3. Cantidad de visitantes por rango de edad

<i>Edad rangos</i>	Extranjero	Nacional
No responde	10	
1 - 20 años	5	4
21 a 45 años	121	55
Más de 45 años	57	26
Suma total	193	85

Anexo 4

Cuadro 4. Cantidad de visitantes por motivo de viaje

<i>Cuenta de Encuesta</i>	<i>Procedencia</i>	
<i>Motivo Viaje</i>	Extranjero	Nacional
Cultural	78	31
Recreacional o vacacional	57	18
Turismo rural	51	15
Negocios	2	11
Educación y/o Formación	3	3
Visita parientes o amigos	1	3
Salud	1	3
Otros		1
Suma total	193	85

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Anexo 5

Cuadro 5. Porcentaje de visitantes por tipo de hospedaje

<i>Alojamiento</i>	Cuenta de Encuesta
Hostal	39,0%
Vivienda familiar o amigos	29,8%
Hotel	18,8%
Otros	7,0%
Vivienda turística	2,6%
Alojamiento rural	0,4%
Suma total	100,00%

Anexo 6

Cuadro 6. Porcentaje de visitantes por tipo de transporte

<i>Tipo de transporte</i>	Cuenta de Encuesta
No responde	0,4%
Aéreo	27,0%
Terrestre particular	4,7%
Terrestre público	68,0%
Suma total	100,00%

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Anexo 7

Cuadro 7. Porcentaje de visitantes por noches de estancia

<i>Cuenta de Encuesta</i> <i>Rango de Tiempo de estancia</i>	<i>Procedencia</i>	
	Extranjero	Nacional
No responde	2,59%	11,76%
1 noche	9,84%	14,12%
2 a 3 noches	44,56%	30,59%
4 a 6 noches	19,69%	20,00%
7 a 10 noches	8,29%	12,94%
Más de 10 noches	12,95%	5,88%
Paso	2,07%	4,71%
Suma total	100,00%	100,00%

Anexo 8

Cuadro 8. Cantidad de visitantes por Idioma que hablan

<i>Idioma</i>	<i>Cuenta de Encuesta</i>
Alemán	4,7%
Español	60,4%
Francés	13,3%
Inglés	15,1%
Italiano	2,5%
Otro	2,9%
Portugués	1,1%
Suma total	100,00%

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL PROMOCIÓN Y MONITOREO DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO</p>	Código POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

Anexo 9. Mapa de Colombia



