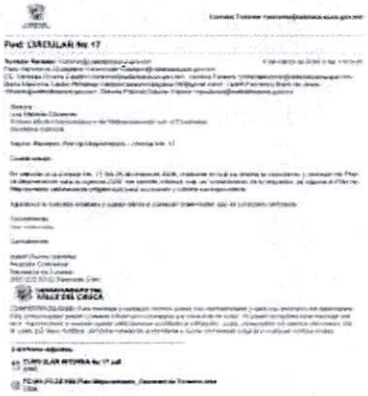
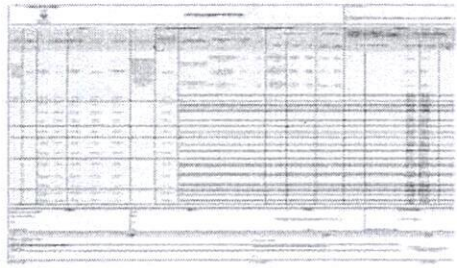
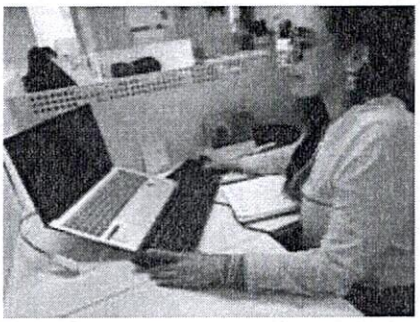
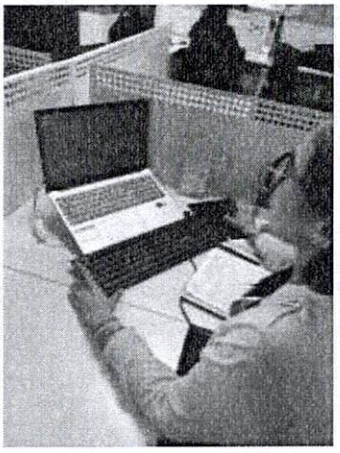
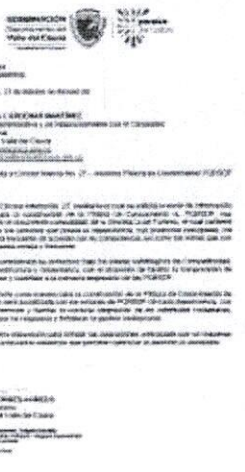
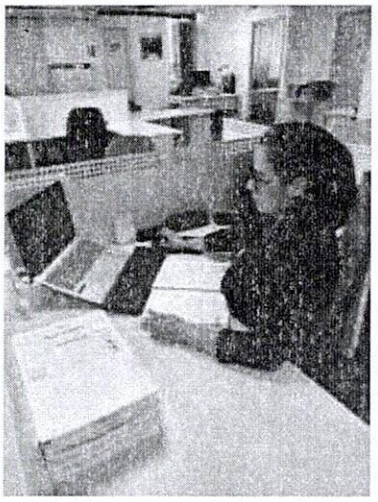
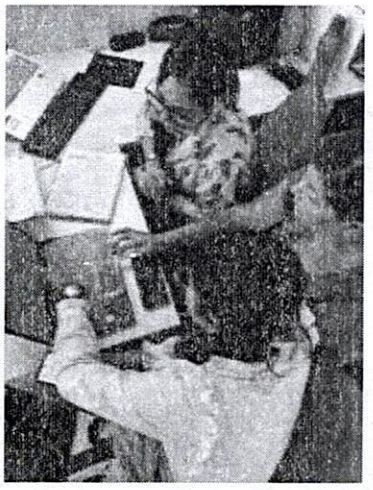
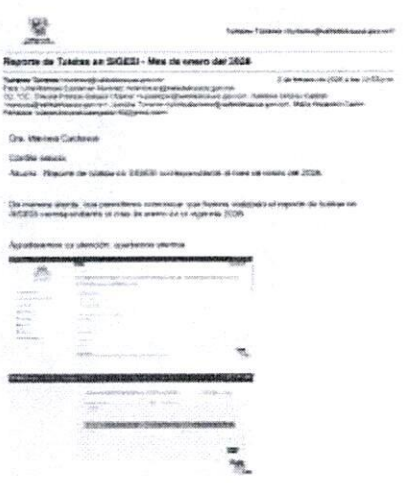
INFORME DE ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN	
DEPENDENCIA	SECRETARÍA DE TURISMO
CONTRATISTA	ISABEL CRISTINA OSORNO SANCHEZ
IDENTIFICACIÓN	38601254
CONTRATO No.	1.370.19.13-1925 del 12/enero/2026
INFORME	CUOTA 3
SUPERVISOR	CLAUDIA PATRICIA SALAZAR OSPINA
VALOR DEL CONTRATO	VEINTICUATRO MILLONES DE PESOS MCTE ($24.000.000)
FECHA DE INICIO	13/enero/2026
FECHA DE FINALIZACIÓN	30/junio/2026
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES AL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA - SECRETARIA DE TURISMO, EN EL MARCO DEL PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS COMPETITIVAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DEL VALLE DEL CAUCA
ACTIVIDAD REALIZADA	1. Elaboré y diligencié el Plan de Mejoramiento correspondiente a la vigencia 2026, en atención a lo establecido en la Circular No. 17 del 28 de enero de 2026, mediante la cual se solicitó la suscripción y remisión de dicho instrumento. En cumplimiento de este requerimiento, se realicé la consolidación y registro de la información pertinente, incorporando las acciones de mejora, responsables, metas y plazos definidos para el fortalecimiento de los procesos institucionales, de conformidad con los lineamientos establecidos.
SOPORTE DE LA ACTIVIDAD	 

ACTIVIDAD REALIZADA	2. Revisé de manera integral los oficios elaborados por las distintas áreas responsables, con el fin de garantizar la coherencia, precisión y adecuada sustentación de las respuestas institucionales. De igual forma, redacté comunicaciones formales dirigidas a ciudadanos, actores del sector turístico y entidades públicas cuando fue necesaria la intervención del equipo jurídico, incluyendo la elaboración y remisión de documentos para el traslado de solicitudes a las autoridades competentes, conforme a la naturaleza de cada caso.
SOPORTE DE LA ACTIVIDAD	 
ACTIVIDAD REALIZADA	3. Consolidé y remití la información institucional requerida en atención a la Circular Interna No. 27, como insumo para la construcción de la Píldora de Conocimiento de PQRSDF, mediante la elaboración de un documento que reúne la descripción de los servicios de la Secretaría de Turismo, sus principales productos, los temas de consulta más frecuentes conforme a sus competencias y aquellos que suelen ser asignados de manera errada. La información la organicé bajo los pilares estratégicos de Competitividad, Promoción, Infraestructura y Gobernanza, con el propósito de facilitar la comprensión de las funciones de la dependencia y contribuir a la adecuada asignación de las solicitudes ciudadanas, fortaleciendo la gestión institucional y los tiempos de respuesta.
SOPORTE DE LA ACTIVIDAD	 

ACTIVIDAD REALIZADA	4. Realicé la reiteración formal a las dependencias responsables respecto de las PQRSDF asignadas que se encontraban vencidas o próximas a cumplir el término legal de respuesta, con el propósito de recordar la obligación de atenderlas de manera oportuna y conforme a la normativa vigente. De manera adicional, procedí con la asignación de nuevas solicitudes, tanto internas como externas, a las áreas competentes para su respectivo trámite y gestión.
SOPORTE DE LA ACTIVIDAD	 
ACTIVIDAD REALIZADA	5. Participé en una reunión presencial convocada por el Área de Servicio a la Ciudadanía de la Gobernación del Valle del Cauca, en cumplimiento de las directrices impartidas por la Secretaría General, con el propósito de efectuar seguimiento al estado de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). En el marco de esta jornada, realicé la verificación de los tiempos de radicación y de los plazos legales de respuesta de las solicitudes asignadas a la Secretaría de Turismo, revisando su trámite mediante los canales institucionales oficiales, entre ellos la Sede Electrónica y la Ventanilla Única.
SOPORTE DE LA ACTIVIDAD	 

ACTIVIDAD REALIZADA	6. Elaboré un informe mensual en el que se consolidaron las principales tendencias, recurrencias y temáticas identificadas en las PQRSDF recibidas a través de los diferentes canales institucionales de la Secretaría de Turismo, tales como la Sede Electrónica, la Ventanilla Única y el sistema "Contáctenos". Posteriormente, efectué el cargue del informe en la plataforma SIGESI y preparé el oficio formal de reporte, incorporando la información correspondiente a las acciones de tutela interpuestas por presunta falta de respuesta dentro de los términos legales previstos para los derechos de petición.
SOPORTE DE LA ACTIVIDAD	 

Atentamente

Isabel Cristina Osorno S.
C.C. 38.601.254 de Cali