

Observatorio Turístico de Cali Valle – SITUR Valle del Cauca

Reporte 2024

Observatorio Turístico de Santiago de Cali Valle
Sistema de Información Turística del Valle del Cauca
Situr Valle del Cauca – Cotelco Valle del Cauca

Grupo de Investigación en Economía, Contabilidad,
Administración y Desarrollo – GIECAD - Escuela de Turismo
Universidad Autónoma de Occidente

Gobernación del Valle del Cauca
Secretaría de Turismo del Valle del Cauca

Autores:

María Andrea Dorado Castillo

Alejandra Otero Leyton

María Isabel Tamayo

Harold Humberto Rivas Cano

German Morales Zúñiga

Margot Cajigas Romero

Fanery Andrea Hoyos Giraldo

María Fernanda Díaz Moreno



Escuela de
Turismo



Resumen del contenido

El Reporte Anual de Turismo 2024 presenta una visión integral del comportamiento del sector turístico en Santiago de Cali y del fortalecimiento del Sistema de Información Turística Regional – Situr Valle del Cauca. El informe inicia con una descripción actualizada del destino, su contexto económico, cultural y turístico, así como su posicionamiento dentro del panorama nacional e internacional.

Posteriormente, el documento analiza el desempeño del turismo en 2024 a través de las principales mediciones de flujo de visitantes, ocupación hotelera y gasto, evidenciando tendencias de demanda, estacionalidad y capacidad de generación económica del destino. Estos resultados se complementan con el análisis de la percepción de los residentes sobre los impactos económicos, sociales y ambientales del turismo, así como la medición de sostenibilidad en prestadores de servicios turísticos y hogares.

El informe desarrolla en detalle las operaciones estadísticas realizadas por el observatorio, incluyendo mediciones de turismo receptivo, oferta, empleo, sostenibilidad turística, flujos de visitantes y gasto. Estas mediciones se alinean con las áreas clave de interés de la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO), abarcando las 11 líneas temáticas relacionadas con estacionalidad, beneficios económicos, gobernanza, satisfacción local, manejo ambiental, accesibilidad y acción climática.

Asimismo, el documento describe el estado institucional del observatorio, su modelo de gobernanza, avances tecnológicos, modernización de tableros de información y fortalecimiento de capacidades analíticas. Se destacan logros del año como la actualización de plataformas de consulta pública, la formulación de proyectos estratégicos para sostenibilidad operativa, la participación internacional en INSTO y la consolidación del observatorio como infraestructura técnica para la toma de decisiones.

El informe incluye además los objetivos estratégicos proyectados para el siguiente periodo, orientados a profundizar la analítica turística, integrar nuevas fuentes de datos, fortalecer la articulación académica mediante SiturLab y avanzar hacia estándares internacionales de inteligencia turística.

Finalmente, el documento presenta conclusiones y recomendaciones estratégicas para el desarrollo sostenible del destino, identificando retos, oportunidades y líneas de acción que permitan consolidar a Santiago de Cali como un territorio turístico más competitivo, inclusivo y sostenible.

Santiago de Cali

Descripción del destino

Santiago de Cali, capital del departamento del Valle del Cauca, es una ciudad colombiana de gran importancia histórica y cultural. Fundada en 1536 por Sebastián de Belalcázar y



erigida como municipio en 1863, Cali ha evolucionado hasta convertirse en un distrito especial reconocido por su diversidad y riqueza. La ciudad se distingue internacionalmente como la capital mundial de la salsa y, desde 2024, su Complejo Musical-Dancístico de la Salsa Caleña fue inscrito en la Lista Representativa del Patrimonio Cultural Inmaterial del ámbito nacional por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, consolidándose como símbolo identitario del territorio. Cali continúa posicionándose como un destino cultural emergente en Sudamérica, con reconocimientos de la UNESCO como Ciudad Creativa y distinciones del World Travel Awards.

Económicamente, Cali desempeña un papel crucial como el tercer centro económico de Colombia, junto con el Valle del Cauca. Su ubicación estratégica facilita el intercambio nacional e internacional, especialmente a través del puerto marítimo de Buenaventura. La ciudad alberga importantes sectores industriales y comerciales, con empresas destacadas y una infraestructura moderna que impulsa su competitividad regional.

En cuanto a calidad de vida, Cali ha experimentado avances significativos en educación, salud, transporte, seguridad y medio ambiente. La construcción de infraestructuras públicas como las 21 Megaobras y el Sistema Integrado de Transporte Masivo (MIO) ha contribuido al desarrollo urbano y productivo. Con una población multicultural de más de 2 millones de habitantes, Cali ofrece una combinación única de historia, cultura, economía dinámica y paisajes naturales.

Durante 2024, la ciudad consolidó su posicionamiento internacional al ser sede de la COP16 de Biodiversidad, uno de los eventos ambientales más importantes del mundo. Esta conferencia global reunió delegaciones de cerca de 200 países y proyectó a Cali como un destino comprometido con la sostenibilidad, la biodiversidad y la diplomacia ambiental. La realización de este evento fortaleció la imagen de la ciudad como anfitriona de encuentros internacionales de gran escala, generando impactos positivos en el sector turístico, hotelero y de servicios, con altos niveles de ocupación y una notable llegada de visitantes internacionales.

Rol del turismo en Cali

El turismo en Cali continúa consolidándose como un pilar esencial del desarrollo económico y social del destino, proporcionando una amplia gama de experiencias en diferentes áreas estratégicas.

En primer lugar, su riqueza histórica y cultural se despliega a través de recorridos por el centro histórico, visitas a museos como el de Arte Religioso La Merced y la inmersión en puntos emblemáticos como la Plaza de Caicedo y el Teatro Municipal Enrique Buenaventura. La ciudad, reconocida mundialmente como la capital de la salsa, ofrece una vibrante vida nocturna, recorridos temáticos y experiencias culturales que fortalecen su identidad turística.

En segundo lugar, la naturaleza constituye un atractivo destacado tanto en el entorno urbano como rural. Espacios como el Jardín Botánico, el Zoológico de Cali y el Ecoparque de las Garzas permiten a los visitantes conectarse con la biodiversidad local. A su vez, rutas



ecoturísticas como la vuelta de occidente y la ruta de la montaña amplían la oferta de turismo de naturaleza y aventura.

Cali también se posiciona como un destino deportivo de referencia, con infraestructura moderna y la capacidad de albergar eventos de gran escala. Su red de escenarios deportivos y la experiencia acumulada en competencias internacionales refuerzan su perfil como ciudad deportiva.

Adicionalmente, la ciudad destaca en turismo de salud y bienestar, con clínicas de reconocimiento internacional como la Fundación Valle del Lili y la Clínica Imbanaco. Como destino MICE, Cali continúa fortaleciendo su posicionamiento gracias a instalaciones como el Centro de Eventos Valle del Pacífico. La realización de la COP16 durante 2024 reafirmó la capacidad del destino para acoger congresos y reuniones internacionales, consolidándolo como un escenario estratégico para el turismo de negocios y eventos globales.

Rendimiento turístico de Cali

Según SITUR Valle, durante el año 2024 Santiago de Cali registró un total de 2.816.349 visitantes, consolidándose como un destino de alta relevancia a nivel regional, nacional e internacional. De este total, 926.984 correspondieron a visitantes internos, es decir, residentes del departamento del Valle del Cauca, lo que representa aproximadamente el 32,9 % del total. Por su parte, 1.553.181 visitantes nacionales, provenientes de otros departamentos de Colombia, equivalieron al 55,2 %, mientras que 336.184 visitantes extranjeros representaron cerca del 11,9 % del total de visitantes del destino.

Al comparar estas cifras con el año 2023, cuando se registraron 2.957.702 visitantes, se observa una leve disminución del 4,8 % en el total de visitantes durante 2024, equivalente a aproximadamente 141.353 visitantes menos. No obstante, el comportamiento por segmento muestra dinámicas diferenciadas.

El número de visitantes internos se mantuvo relativamente estable, con una ligera disminución frente a 2023 (929.564), lo que evidencia la permanencia del turismo intradepartamental como un componente importante del mercado turístico del destino. En el caso del turismo nacional, se registró una reducción más marcada frente a 2023 (1.761.802), lo que podría estar asociado a cambios en el contexto económico nacional, como la moderación de la inflación, la estabilización de los precios del combustible y una menor presión sobre el costo de los viajes internos en comparación con el año anterior.

En contraste, el turismo internacional presentó un crecimiento significativo, pasando de 266.337 visitantes extranjeros en 2023 a 336.184 en 2024, lo que representa un incremento aproximado del 26,2 %. Este aumento puede asociarse a factores como una mayor visibilidad internacional del destino, el posicionamiento de Cali como sede de eventos de alto impacto durante 2024 —entre ellos la COP16—, así como un tipo de cambio que continuó resultando favorable para los visitantes extranjeros y la vigencia de incentivos como la exención del IVA en servicios de alojamiento para turistas internacionales.



En conjunto, aunque el volumen total de visitantes en 2024 presentó una leve contracción frente a 2023, la composición del mercado turístico mostró una mayor participación del turismo internacional, lo que evidencia una diversificación progresiva de la demanda y un fortalecimiento del posicionamiento de Santiago de Cali en el escenario turístico global.

Rol del observatorio en 2024

Organización y proceso de participación institucional en la medición de indicadores

Para la medición de indicadores del sector turístico, el Observatorio de Turismo de Cali SITUR Valle (Sistema de información Turístico del Valle del Cauca), ha consolidado un modelo de gobernanza basado en la participación de instituciones públicas, privadas y gremios empresariales representativos del sector, así como su integración en un principio con el Centro de Información Turística de Colombia (CITUR) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través del Viceministerio de Turismo.

El proceso es liderado técnicamente por el equipo base de SITUR Valle, responsable de la coordinación metodológica, la recolección, procesamiento y análisis de la información. El observatorio recibe acompañamiento y apoyo institucional de la Secretaría de Turismo del departamento del Valle del Cauca, quien, de acuerdo con su marco de creación y acuerdos de cooperación, es el principal beneficiario de la información generada para la toma de decisiones en política pública turística.

Un gremio privado que coordina y lidera el sector hotelero de la región, COTELCO Valle del Cauca, participa activamente en la administración del sistema de medición, en el comité técnico profesional que define los indicadores a medir, los métodos de recolección y el análisis de resultados, así como en la elaboración de boletines estadísticos del sector turístico publicados en www.siturvalle.com.

Este proceso se desarrolla de manera conjunta con universidades de la región, cuyos grupos de investigación aportan análisis académico y validación técnica. Participan la Universidad Autónoma de Occidente, la Universidad del Valle, la Universidad Santiago de Cali, la Universidad San Buenaventura y la Pontificia Universidad Javeriana Cali.

Asimismo, otros actores de la cadena de valor del turismo —como ACODRES en representación del sector gastronómico, ANATO Suroccidente en representación de agencias de viajes, el Bureau de Convenciones de Cali Valle, PROCOLOMBIA Cali, alcaldías municipales del entorno regional y demás actores del sector— participan en el comité institucional de medición de indicadores.

El modelo de gobernanza y sostenibilidad del observatorio se fundamenta en la articulación público-privada y en el fortalecimiento progresivo de capacidades técnicas, permitiendo ampliar la cobertura de medición y mejorar la calidad de la información turística regional. Cada año se incrementa el interés de nuevas instituciones por integrarse al sistema, reconociendo el valor estratégico de la información generada.



De acuerdo con el Documento Metodológico del Observatorio Turístico de Santiago de Cali, la estructura organizacional permite la dirección técnica del proceso, la sistematización y el uso de la información recolectada para la generación de conocimiento aplicado al desarrollo del sector turístico. La estructura es flexible y se adapta al crecimiento del observatorio en términos de alcance, reconocimiento e influencia institucional.

El observatorio contribuye a fortalecer capacidades del sector turístico mediante generación de conocimiento, formación técnica y producción de investigación aplicada, promoviendo la competitividad del destino bajo principios de sostenibilidad ambiental, social y económica.



Para su funcionamiento, el observatorio articula áreas de apoyo en gestión administrativa, análisis de información, investigación y coordinación académica y social.

El equipo operativo base está conformado por el equipo técnico de SITUR Valle, integrado por dirección técnica, profesionales en economía, estadística y gestión de información turística, quienes garantizan la continuidad metodológica y operativa del sistema.

En 2024, el financiamiento del observatorio se sostuvo con recursos económicos provenientes del Gobierno del Valle del Cauca, aportes del gremio turístico regional para asegurar la continuidad del sistema y contribuciones en especie a través de promotores turísticos que apoyan la aplicación de encuestas y levantamiento de información en campo.



Estado de Situr Valle en 2024

Durante 2024, el Sistema de Información Turística Regional del Valle del Cauca – SITUR Valle consolidó su operación técnica manteniendo un esquema permanente de medición estadística del turismo regional. Las mediciones se estructuran en dos niveles: monitoreo mensual y mediciones anuales estratégicas.

A nivel mensual, el sistema realiza mediciones continuas de turismo receptivo, caracterización de la oferta turística y del empleo del sector, así como el flujo de visitantes y la estimación de llegadas de turistas internos, nacionales y extranjeros al destino. Estas mediciones permiten generar información oportuna sobre el comportamiento del mercado turístico y su dinámica económica.

A nivel anual, SITUR Valle desarrolla el censo de prestadores de servicios turísticos, la medición integral de sostenibilidad turística y estudios especiales asociados a eventos de alto impacto. En 2024 se realizó el seguimiento estadístico de eventos culturales y turísticos estratégicos como el Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez, la Feria de Cali, el Festival Mundial de Salsa y el Festival Internacional de Cine, los cuales constituyen hitos clave para la dinámica turística del destino.

La organización cuenta con una directora economista con maestría en gerencia en turismo, una analista estadística con maestría en ciencia de datos y un analista económico. El equipo de recolección de información está conformado por 4 encuestadores generales y una red aproximada de 100 promotores turísticos que apoyan el levantamiento de información en campo a través de alianzas institucionales.

Gracias a la articulación con universidades de la región, el SITUR Valle cuenta adicionalmente con analistas académicos asociados con formación doctoral en turismo, economía, desarrollo sostenible, cultura y patrimonio, quienes contribuyen al fortalecimiento metodológico y científico del sistema.

El SITUR Valle del Cauca es administrado por la Asociación Hotelera y Turística del Valle del Cauca y su sostenibilidad se garantiza mediante recursos del Gobierno del Valle del Cauca y aportes del gremio turístico regional. Existe una junta directiva honoraria integrada por entidades públicas, gremiales y académicas que orientan estratégicamente el sistema.

SITUR Valle mide anualmente la sostenibilidad turística en tres dimensiones: turistas, prestadores de servicios turísticos y residentes del destino. Para los turistas se evalúan niveles de satisfacción y percepción del destino; para los prestadores, el grado de implementación de prácticas alineadas con normas técnicas de sostenibilidad; y para los residentes, la percepción del impacto del turismo en la calidad de vida. Estas mediciones integran los componentes socio-culturales, económicos y ambientales, y se incorporan en una matriz de monitoreo y mejora continua utilizada para la toma de decisiones estratégicas.



Como sistema de información turística, SITUR Valle genera estadísticas oficiales que orientan la planificación del sector a nivel regional y nacional. Para ello, desarrolla y adapta metodologías de recolección y análisis de datos que responden a las necesidades de los actores públicos y privados del turismo. Los resultados y boletines estadísticos pueden consultarse en: <https://siturvalle.com/estadisticas>

El Observatorio Turístico cumple un papel fundamental en la gestión del conocimiento turístico del destino. La información recolectada se transforma en análisis técnico y científico que sirve como insumo para la formulación de políticas públicas, estrategias empresariales y planificación del desarrollo turístico sostenible de la región.

Listado de mediciones e indicadores

INDICADOR	ÁREA DE ANÁLISIS	DESCRIPCIÓN	ESTADO
¿Le agrada la llegada de turistas?	Satisfacción local	Percepción aplicada a residentes para medir la aceptación social del turismo y la actitud de la población frente a la llegada de visitantes.	Disponible página web / Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
En una escala de 1 a 10, donde 1 es Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con la llegada de turistas al (municipio)?	Satisfacción local	Índice de satisfacción de residentes medido a través de encuestas a hogares que evalúan la percepción sobre el turismo en el municipio.	Disponible página web / Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
¿Cree que el turismo contribuirá, a largo plazo, a mejorar la situación económica de los habitantes?	Satisfacción local Beneficios económicos del destino	Percepción en hogares que mide expectativas sobre los beneficios económicos de largo plazo derivados del turismo.	Disponible página web / Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
¿Es el turismo su actividad económica principal?	Beneficios económicos del destino	Identifica la dependencia económica directa de los residentes respecto a	Disponible página web / Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares



		actividades turísticas.	
De los siguientes factores de calidad de vida, ¿Cuáles cree que han mejorado, desmejorado o permanecen igual en, como consecuencia del turismo? Economía	Satisfacción local Beneficios económicos del destino	Percepción de los residentes en términos económicos al evaluar cambios percibidos en la calidad de vida asociados al desarrollo turístico.	Disponible página web / Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
Califique como positivo o negativo el efecto que ha tenido el turismo en el medio ambiente	Acción climática	Percepción ciudadana sobre los impactos ambientales del turismo.	Disponible página web / Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
De los siguientes riesgos o problemáticas ambientales en función del turismo sostenible ¿Cuáles cree que representan un riesgo alto, medio o bajo? Contaminación de agua	Gestión del agua	Percepción de los residentes en cuanto a los riesgos ambientales asociados al turismo.	Disponible página web / Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
De los siguientes riesgos o problemáticas ambientales en función del turismo sostenible ¿Cuáles cree que representan un riesgo alto, medio o bajo? Generación de basuras	Gestión de residuos sólidos	Percepción de los residentes sobre la generación de residuos vinculados al turismo.	Disponible página web/ Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
Califique como positivos o negativos los impactos económicos del turismo	Satisfacción local Beneficios económicos del destino	Percepción en hogares que mide la valoración económica del turismo.	Disponible página web / Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
De los siguientes beneficios económicos que se generan por el turismo, ¿Cuáles cree que han mejorado, desmejorado o permanecen igual? Generación de puestos de trabajo directo	Empleo Beneficios económicos del destino Gobernancia	Percepción de residentes sobre la contribución del turismo a la creación de empleo.	Disponible página web/ Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares



De los siguientes beneficios económicos que se generan por el turismo, ¿Cuáles cree que han mejorado, desmejorado o permanecen igual? Generación de ingresos	Beneficios económicos del destino Estacionalidad del turismo Gobernancia	Percepción en hogares sobre los beneficios económicos generados por el turismo.	Disponible página web/ Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
De los siguientes beneficios económicos que se generan por el turismo, ¿Cuáles cree que han mejorado, desmejorado o permanecen igual? Fomenta la inversión	Beneficios económicos del destino Estacionalidad del turismo Gobernancia	Percepción de los residentes sobre el turismo como motor de inversión local.	Disponible página web/ Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
De los siguientes beneficios económicos que se generan por el turismo, ¿Cuáles cree que han mejorado, desmejorado o permanecen igual? Desarrollo de empresas turísticas	Beneficios económicos del destino Estacionalidad del turismo Gobernancia	Percepción de los residentes que evalúa el crecimiento de empresas turísticas en el territorio.	Disponible página web/ Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
De los siguientes beneficios económicos que se generan por el turismo, ¿Cuáles cree que han mejorado, desmejorado o permanecen igual? Mejor distribución de recursos	Beneficios económicos del destino Estacionalidad del turismo Gobernancia	Percepción de los hogares sobre la distribución económica asociada al turismo.	Disponible página web/ Planificado para 2024/Medición de sostenibilidad en hogares
¿Su establecimiento posee espacios accesibles para personas en condición de discapacidad?	Accesibilidad	Identifica si los establecimientos turísticos tienen adaptaciones por tipo de discapacidad.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos
Por tipo de discapacidad por favor indique el tipo de espacios accesibles con los que cuenta el establecimiento. Seleccionar auditiva,	Accesibilidad	Identifica el tipo de adaptaciones de accesibilidad implementadas por los establecimientos turísticos según	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos



cognitiva, física, mental, visual		categoría de discapacidad.	
¿Su establecimiento ha implementado alguno de los siguientes esquemas de información accesible? Opciones de respuesta: Adaptación de lenguaje braille, Dispositivos multimedia de fácil acceso, Lenguaje de señas, Medios de voz digitalizada, Sistemas auditivos, Visualización de textos, otros.	Accesibilidad	Evalúa la implementación de sistemas de comunicación accesible para visitantes en establecimientos turísticos.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos
¿Su establecimiento tiene informes de gestión ambiental, informes de reciclaje o estadísticas de residuos?	Gobernancia	Mide la existencia de reportes ambientales y sistemas de gestión de residuos en establecimientos turísticos.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos
¿Mide el volumen de residuos producidos por los turistas en su establecimiento?	Gestión de residuos sólidos	Evalúa prácticas de monitoreo del volumen de residuos generados por la actividad turística.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos
De las siguientes actividades relacionadas con el manejo de residuos ¿Cuáles ha implementado su empresa? Opciones de respuesta: Hace uso de las 3R de sostenibilidad, Ninguno, Posee puntos ecológicos que ayuden con la clasificación de residuos, Racionaliza el uso de residuos sólidos, Reutiliza materiales no biodegradables, Separación de basuras entre Desechos orgánicos e inorgánicos /reciclables y no reciclables, Utiliza	Gestión de residuos sólidos	Identifica prácticas empresariales de reciclaje, clasificación y gestión de residuos sólidos.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos



desechos orgánicos como abono, Otro			
¿Hace uso de aguas recicladas como una medida adicional de gestión en la empresa?	Gestión del agua	Mide el uso de agua reciclada como estrategia de gestión ambiental en establecimientos turísticos.	Disponible página web / Planificado para 2024/ Medición de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos
¿Cuáles de las siguientes medidas ha adoptado la empresa para reducir el consumo de agua? Opciones de respuesta: Consumo de agua, Estudio sobre el consumo y uso de agua en su establecimiento, ha instalado sistemas de bajo consumo, Implementa un manual de uso eficiente de agua acorde a normas de calidad, Instalación de dispositivos de ahorro de agua en duchas y grifos, Invertir en la instalación de baños con sistema de bajo consumo, Ninguna, Si su establecimiento hace uso de sistemas de climatización, Otra	Gestión del agua	Evalúa estrategias empresariales de eficiencia hídrica y reducción del consumo de agua.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos
¿La empresa hace uso de fuentes de energías renovables?	Gestión de la energía	Mide la adopción de fuentes de energía renovable en establecimientos turísticos.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos
Por favor indique el tipo de energía renovable que utiliza.	Gestión de la energía	Identifica las tecnologías de energía renovable utilizadas por establecimientos turísticos.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos
¿Cuáles son los tres principales beneficios económicos percibidos en	Beneficios económicos del destino	Evalúa si los establecimientos turísticos perciben	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición



su empresa, por las acciones o actividades en sostenibilidad? Opciones de respuesta: Consumo de agua, Estudio sobre el consumo y uso de agua en su establecimiento, ha instalado sistemas de bajo consumo, Implementa un manual de uso eficiente de agua acorde a normas de calidad, Instalación de dispositivos de ahorro de agua en duchas y grifos, Invertir en la instalación de baños con sistema de bajo consumo, Ninguna		retornos económicos derivados de acciones sostenibles.	de sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos
Total de visitantes; visitantes nacionales; visitantes internacionales; visitantes internos	Estacionalidad del turismo Beneficios económicos del destino	Estimación estadística de flujos turísticos basada en encuestas y fuentes secundarias.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de flujos turísticos
Porcentaje de ocupación hotelera	Estacionalidad del turismo	Monitoreo mensual a establecimientos de alojamiento formal que mide tasas de ocupación. Corresponde al número de habitaciones ocupadas sobre habitaciones disponibles.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de oferta
Gasto turístico	Beneficios económicos del destino	Gasto realizado por turistas medido a través de encuestas aplicadas a visitantes, que estima el consumo promedio en el destino.	Disponible página web/ Planificado para 2024/ Medición de turismo receptivo



Análisis de los indicadores

Percepción de los residentes sobre los impactos económicos del turismo

Los resultados de la medición en hogares de 2024 evidencian una alta aceptación social del turismo por parte de los residentes de Santiago de Cali. El 78,9 % de la población manifiesta agrado frente a la llegada de turistas, lo que confirma un entorno social favorable para el desarrollo de la actividad turística. Este indicador es clave en términos de sostenibilidad social, ya que sugiere que el crecimiento del turismo no genera rechazo mayoritario ni conflictos perceptibles con la comunidad local.

Gráfica 1. ¿Le agrada la llegada de turistas?



La satisfacción general de los residentes frente al turismo presenta niveles elevados. Más del 80 % de las calificaciones se concentran entre 8 y 10 en la escala de satisfacción, destacándose la puntuación 9 como la más frecuente (32,68 %). Esto indica que, además de aceptación, existe una valoración positiva de la forma en que el turismo se integra en la vida cotidiana del municipio.

Sin embargo, cuando se analiza la expectativa económica de largo plazo, los resultados muestran una percepción más dividida. El 36,2 % considera que el turismo sí contribuirá a mejorar la economía local, mientras que un 35,5 % cree que no lo hará, y un 28,3 % no tiene una posición definida. Esta distribución sugiere que, aunque el turismo es socialmente aceptado, su impacto económico estructural aún no es percibido como claro o garantizado por una parte significativa de la población.

Gráfica 2. ¿Cree que el turismo contribuirá, a largo plazo, a mejorar la situación económica de los habitantes?





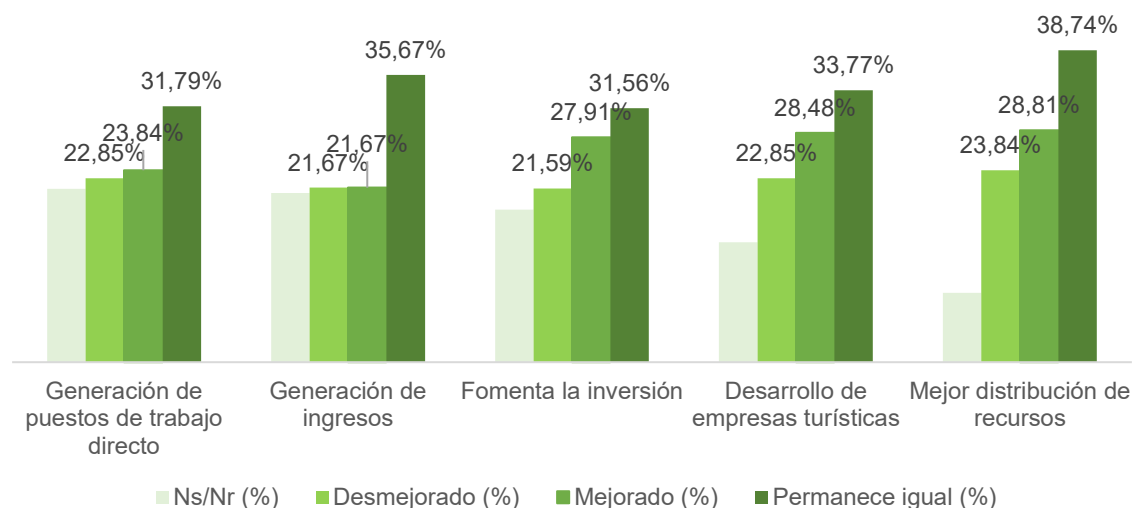
En línea con lo anterior, solo el 29,4 % de los residentes declara que el turismo constituye su actividad económica principal, mientras que el 44,9 % indica que no depende directamente del sector. Esto refleja que, si bien el turismo es relevante, su integración en la estructura económica de los hogares todavía es parcial y no generalizada.

El análisis de calidad de vida muestra una tendencia a la estabilidad más que a la transformación. En variables como economía y vivienda, la mayoría de los residentes considera que la situación “permanece igual”, superando el 30 % en ambas categorías. Las percepciones de mejora existen, pero no son mayoritarias, y una proporción cercana al 20–25 % percibe desmejoras. Este resultado indica que el turismo no es percibido como un factor disruptivo fuerte en la calidad de vida, sino como un fenómeno que coexiste con la dinámica urbana sin alterar significativamente las condiciones estructurales.

Cuando se evalúan los impactos económicos del turismo de manera directa, el 48,7 % de los residentes los califica como positivos, frente a un 25,8 % que los considera negativos y un 25,5 % que no tiene una opinión definida. Este balance muestra una inclinación favorable, aunque con un nivel de incertidumbre relevante que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación pública sobre los beneficios económicos del sector.

El análisis de beneficios económicos específicos confirma una percepción de estabilidad con mejoras moderadas. En indicadores como generación de empleo, ingresos, inversión, desarrollo empresarial y distribución de recursos, la respuesta predominante vuelve a ser “permanece igual”, con porcentajes entre 31 % y 39 %. Las percepciones de mejora oscilan entre el 21 % y el 28 %, mientras que las percepciones de desmejora se mantienen cercanas al 22–24 %.

Gráfica 3. De los siguientes beneficios económicos que se generan por el turismo, ¿Cuáles cree que han mejorado, desmejorado o permanecen igual?





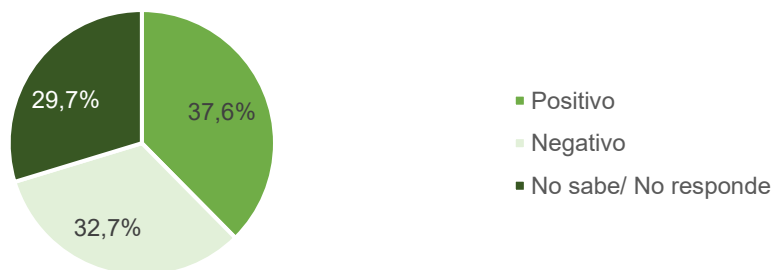
Este patrón revela que los residentes no perciben un deterioro generalizado asociado al turismo, pero tampoco identifican beneficios económicos ampliamente transformadores. El turismo es visto como un sector estable, con aportes positivos moderados, pero aún con espacio para consolidar su impacto en la economía local.

Por lo tanto, los resultados sugieren que Santiago de Cali presenta un entorno social favorable al turismo, con aceptación alta y percepción económica moderadamente positiva. No obstante, persiste una brecha entre la aceptación social del turismo y la percepción de sus beneficios económicos estructurales, lo que representa una oportunidad estratégica para fortalecer políticas de distribución de beneficios, empleo turístico local y comunicación de impactos económicos reales del sector.

Percepción ambiental del turismo por parte de los residentes

Los resultados de la medición en hogares muestran que la percepción ambiental del turismo es mixta y aún en construcción. El 37,6 % de los residentes califica el efecto del turismo en el medio ambiente como positivo, mientras que el 32,7 % lo considera negativo y un 29,7 % no tiene una posición definida. Esta distribución evidencia que no existe un consenso claro sobre el impacto ambiental del turismo, lo que sugiere una percepción todavía difusa respecto a sus efectos ecológicos reales.

Gráfica 4. Califique como positivo o negativo el efecto que ha tenido el turismo en el medio ambiente



Cuando se analizan riesgos específicos, los residentes identifican preocupaciones ambientales moderadas más que críticas. En el caso de la contaminación del agua, la mayoría la percibe como riesgo bajo o medio, mientras que la proporción que la considera un riesgo alto es relativamente menor. Un patrón similar se observa en la generación de residuos: la percepción dominante se concentra en riesgos medios y bajos, lo que indica que los residentes no perciben una crisis ambiental inmediata asociada al turismo, pero sí reconocen potenciales impactos que requieren monitoreo.

Estos resultados indican que el turismo en Cali no es percibido como ambientalmente dañino de forma generalizada, pero tampoco como plenamente sostenible. Existe un espacio importante para fortalecer estrategias de comunicación y educación ambiental que hagan visibles las acciones de sostenibilidad del sector.



Gestión ambiental en prestadores de servicios turísticos

A nivel empresarial, los resultados muestran avances relevantes, pero también brechas importantes en la adopción de prácticas ambientales.

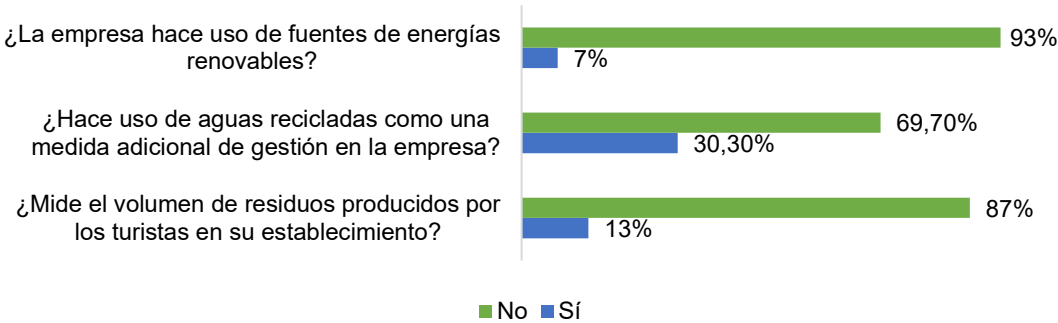
El 67,9 % de los establecimientos declara contar con informes de gestión ambiental o estadísticas de residuos, lo que refleja un grado significativo de formalización ambiental en el sector. Sin embargo, solo el 13 % mide el volumen de residuos producidos por los turistas, lo que indica que el monitoreo cuantitativo todavía es limitado.

En cuanto a manejo de residuos, la práctica más extendida es la separación de basuras (38,1 %), seguida por la implementación de puntos ecológicos (33,3 %) y la reutilización de materiales (28,6 %). Estas cifras muestran que existe conciencia ambiental, pero las acciones todavía se concentran en medidas básicas de gestión.

El uso de agua reciclada continúa siendo bajo: el 69,7 % de los establecimientos no la utiliza. Asimismo, una proporción importante declara no haber adoptado medidas estructurales de reducción de consumo hídrico. Esto evidencia que la eficiencia del recurso hídrico es un área prioritaria de mejora.

En materia energética, solo el 7 % de los establecimientos utiliza fuentes de energía renovable. Aunque existen casos de adopción de tecnologías eólicas e híbridas, la penetración de energías limpias en el sector turístico sigue siendo incipiente.

Gráfica 5. Adopción de prácticas ambientales



A pesar de estas limitaciones, los prestadores reconocen beneficios económicos derivados de la sostenibilidad, lo que indica que existe una base favorable para fortalecer inversiones ambientales si se articulan incentivos adecuados.

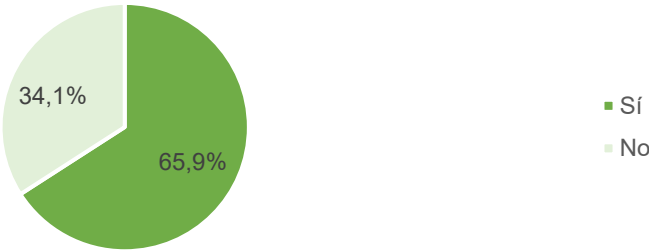
Accesibilidad e inclusión en el sector turístico

En 2024, el 65,9 % de los prestadores de servicios turísticos manifestó contar con espacios accesibles para personas en condición de discapacidad, lo que evidencia avances en infraestructura inclusiva dentro del destino. Sin embargo, el 34,1 % aún no dispone de adaptaciones adecuadas, lo que refleja una brecha significativa en términos de cobertura. Las adecuaciones existentes se concentran principalmente en infraestructura para



discapacidad física (80,95 %), mientras que las adaptaciones para discapacidad visual (14,29 %) y mental (4,76 %) son considerablemente menores, y no se registran implementaciones específicas para discapacidad auditiva o cognitiva. Esto sugiere que la accesibilidad en el destino aún está focalizada en movilidad reducida, sin abarcar de manera integral otras necesidades.

Gráfica 6. El establecimiento posee espacios accesibles para personas en condición de discapacidad



En cuanto a los esquemas de información accesible, el 66,67 % de los establecimientos implementa visualización de textos como principal herramienta de apoyo, mientras que otras soluciones como lenguaje de señas, dispositivos multimedia accesibles o sistemas auditivos presentan niveles bajos de adopción (alrededor del 4,76 % cada uno). Además, el 19,05 % indicó no contar con ningún esquema de información accesible. Estos resultados muestran que la accesibilidad comunicacional continúa siendo un desafío pendiente, especialmente si se busca avanzar hacia estándares de turismo universal e inclusivo.

Desde una perspectiva complementaria de sostenibilidad empresarial —estrechamente vinculada a la inclusión y responsabilidad social— el 67,9 % de los establecimientos reporta contar con informes de gestión ambiental o estadísticas de residuos, aunque solo el 13 % mide el volumen de residuos generados por los turistas. Las prácticas más implementadas corresponden a la separación de basuras (38,1 %) y la instalación de puntos ecológicos (33,33 %), mientras que el uso de agua reciclada (30,3 %) y energías renovables (7 %) sigue siendo limitado. En conjunto, estos resultados evidencian avances iniciales en accesibilidad y gestión ambiental, pero también la necesidad de fortalecer medidas estructurales que consoliden un modelo turístico más inclusivo y sostenible.

Comportamiento de la demanda turística

Durante 2024, Santiago de Cali registró un total de 2.816.349 visitantes, lo que confirma la permanencia del destino como uno de los principales polos turísticos urbanos del suroccidente colombiano. La estructura del mercado mantiene un predominio del turismo nacional, que representa el 55,15 % del total de visitantes, seguido por el turismo interno departamental (32,91 %) y el turismo internacional (11,94 %).

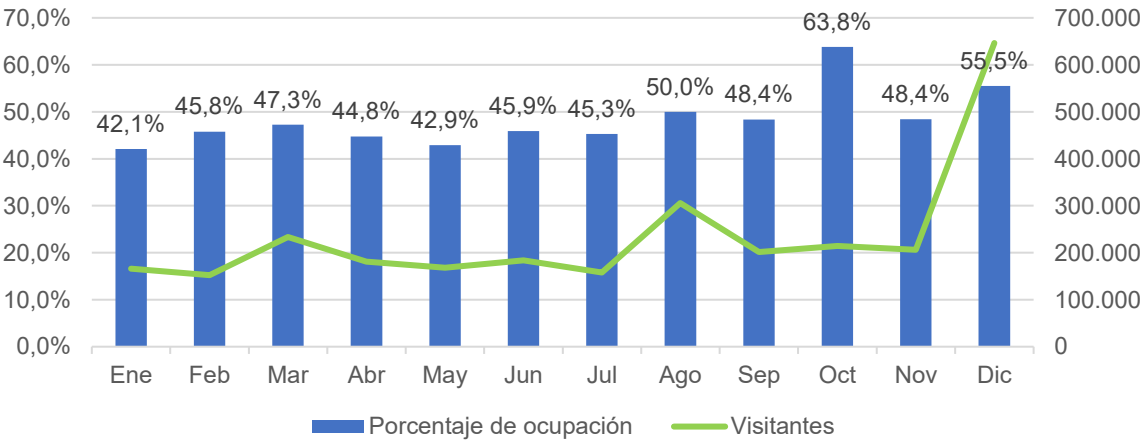
La distribución mensual del flujo turístico evidencia una estacionalidad marcada, con picos claros en agosto, octubre y diciembre. Octubre presenta el mayor nivel de ocupación



hotelera del año (63,83 %), asociado a la concentración de eventos culturales y recreativos de alto impacto. Diciembre muestra el mayor volumen de visitantes, superando los 640 mil registros, lo que confirma la relevancia de la temporada de fin de año como motor de la actividad turística.

El promedio anual de ocupación hotelera se sitúa en 48,36 %, un indicador que refleja estabilidad en la demanda, aunque con amplias variaciones estacionales. Los meses de menor ocupación se concentran en el primer semestre, mientras que el segundo semestre muestra una recuperación sostenida, impulsada por eventos y temporadas vacacionales.

Gráfica 7. Ocupación hotelera y número de visitantes



El gasto turístico presenta una dinámica creciente hacia el cierre del año. El valor promedio anual se estima en \$943.194 por visitante, con un pico en diciembre que supera los dos millones de pesos en gasto total mensual. Este comportamiento confirma que la última parte del año no solo concentra más visitantes, sino también mayor capacidad de consumo.

Por lo tanto, los indicadores de flujo, ocupación y gasto muestran un destino con demanda sólida, estacionalidad predecible y capacidad de generación económica, aunque altamente dependiente de temporadas específicas. Esto sugiere la necesidad de estrategias orientadas a distribuir el flujo turístico de manera más equilibrada a lo largo del año.

Conclusiones

El año 2024 confirma que Santiago de Cali mantiene una posición sólida como destino turístico urbano, con un volumen de visitantes estable, alta aceptación social del turismo y una percepción general positiva de sus impactos económicos. Los resultados evidencian que el turismo se ha integrado de manera relativamente armónica en la vida de la ciudad, sin generar rechazo mayoritario por parte de los residentes, lo cual constituye un pilar fundamental para la sostenibilidad del destino.

Sin embargo, el análisis también revela que los beneficios económicos del turismo son percibidos como moderados y no transformadores. La mayoría de los residentes identifica



estabilidad más que mejora sustancial en indicadores económicos y de calidad de vida, lo que sugiere que el turismo todavía no se traduce en impactos estructurales ampliamente visibles para la población. Existe una brecha entre la aceptación social del turismo y la percepción de su contribución económica de largo plazo.

En materia ambiental, la percepción ciudadana muestra una postura intermedia: el turismo no es considerado mayoritariamente dañino, pero tampoco plenamente sostenible. A nivel empresarial, si bien existen avances en prácticas básicas de gestión ambiental, la adopción de medidas estructurales —especialmente en eficiencia hídrica, medición de residuos y energías renovables— continúa siendo limitada.

El sector turístico presenta avances importantes en accesibilidad física, pero enfrenta retos en inclusión integral, particularmente en accesibilidad comunicacional y servicios especializados para diferentes tipos de discapacidad.

En términos de demanda, el destino mantiene un flujo turístico estable con estacionalidad marcada y alta dependencia de temporadas específicas. La generación de gasto turístico muestra crecimiento hacia el cierre del año, lo que confirma la capacidad económica del sector, pero también evidencia la necesidad de diversificar la actividad a lo largo del calendario.

Finalmente, la sostenibilidad operativa del sistema de información turística continúa siendo un desafío estructural. A pesar de limitaciones financieras, el SITUR Valle mantiene la continuidad técnica del observatorio, consolidándose como infraestructura clave para la toma de decisiones públicas y privadas.

Recomendaciones para el destino

1. Fortalecer la distribución económica del turismo: Implementar estrategias que permitan que los beneficios del turismo lleguen a un mayor número de hogares, especialmente a través de empleo local, encadenamientos productivos y formalización empresarial.
2. Desarrollar una agenda ambiental sectorial: Promover incentivos para la adopción de eficiencia hídrica, medición de residuos y energías renovables en establecimientos turísticos.
3. Ampliar el enfoque de accesibilidad universal: Pasar de accesibilidad física básica a inclusión integral, incorporando soluciones tecnológicas y comunicacionales.
4. Reducir la estacionalidad turística: Diseñar eventos y productos turísticos fuera de temporada alta para estabilizar la demanda anual.
5. Fortalecer la comunicación pública del impacto económico del turismo: Visibilizar datos y resultados que conecten el turismo con bienestar ciudadano.
6. Garantizar sostenibilidad financiera del sistema de información turística: Establecer mecanismos permanentes de financiamiento institucional para asegurar continuidad de mediciones.



7. Integrar el turismo en la planificación urbana y social: Vincular políticas turísticas con desarrollo territorial sostenible.

Éxitos en 2024

Durante 2024, el Observatorio Turístico de Cali – Situr Valle del Cauca consolidó avances significativos en modernización tecnológica, fortalecimiento institucional y posicionamiento internacional, reafirmando su papel como infraestructura estratégica para la inteligencia turística del territorio.

Uno de los principales logros del año fue la actualización integral de los tableros de medición, optimizando su arquitectura tecnológica para facilitar la consulta pública, mejorar la trazabilidad de la información y fortalecer la estabilidad del sistema. Esta actualización permitió transformar la visualización de datos en una herramienta más accesible, dinámica y orientada a la toma de decisiones, beneficiando a actores públicos, privados y académicos.

En materia de sostenibilidad operativa, se formuló un proyecto estratégico con FONTUR orientado a garantizar la continuidad del Observatorio durante el siguiente periodo. Este proyecto no solo busca asegurar la permanencia de las mediciones estadísticas, sino también incorporar inteligencia turística especializada mediante la adquisición de herramientas analíticas avanzadas como Mabrian, ampliando la capacidad del territorio para analizar comportamiento del visitante, tendencias globales y competitividad del destino.

A nivel internacional, Situr Valle mantuvo su participación activa en la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO) de ONU Turismo, donde se presentaron los resultados del año y los avances metodológicos del sistema. Esta participación reafirma el compromiso del observatorio con estándares globales de medición y posiciona a Cali como un actor relevante dentro de la red internacional de destinos que monitorean sostenibilidad turística.

En conjunto, estos logros reflejan una transición del observatorio hacia un modelo de analítica turística avanzada, con mayor integración tecnológica, sostenibilidad institucional y proyección internacional, sentando las bases para una nueva etapa de consolidación del sistema en 2025.

Retos sostenibilidad Observatorio Turístico de Cali - Situr Valle

El origen, evolución y marco institucional del Sistema de Información Turística Regional – SITUR Valle del Cauca se encuentran ampliamente desarrollados en el informe correspondiente al año 2023. En dicho documento se describen los antecedentes del programa CITUR–SITUR, su implementación a nivel nacional y los ajustes realizados por los territorios tras la suspensión de la financiación por parte del Gobierno Nacional.

Para el año 2024, el principal reto del SITUR Valle se mantiene y se profundiza: la sostenibilidad financiera y operativa del sistema, necesaria para garantizar la continuidad



de las mediciones de turismo con estándares técnicos y comparables a nivel nacional e internacional.

Tras la suspensión del financiamiento de FONTUR a los Sistemas de Información Turística Regional, el SITUR Valle ha dependido históricamente de los aportes de las entidades territoriales y del sector privado. En este contexto, el Gobierno del Valle del Cauca ha sido el principal soporte financiero y operativo del sistema. Sin embargo, durante 2024 no se contó con aportes económicos por parte de la Alcaldía de Santiago de Cali, lo que representó una limitación significativa para el sostenimiento de algunas operaciones estadísticas, particularmente aquellas alineadas con los esquemas de medición previamente financiados por FONTUR.

Esta situación implicó retos adicionales para mantener la periodicidad, cobertura y profundidad de ciertas mediciones, obligando al sistema a priorizar indicadores estratégicos, optimizar recursos disponibles y fortalecer los aportes en especie, así como la articulación con gremios y actores del sector turístico para asegurar la continuidad del observatorio.

A pesar de estas limitaciones, el SITUR Valle se ha sostenido de manera ininterrumpida desde agosto de 2020 como la fuente oficial de información turística del departamento, respaldado por su priorización en la política pública turística del Valle del Cauca. Este posicionamiento institucional refuerza la necesidad de garantizar recursos estables que permitan mantener un sistema de información robusto, permanente y alineado con las necesidades de planificación del destino. Por lo tanto, el SITUR Valle continúa siendo un actor clave para la generación de datos que soportan la toma de decisiones en política pública y el desarrollo turístico sostenible del territorio.

Objetivos para el 2025

- Consolidar a Situr Valle como plataforma integral de inteligencia turística regional, fortaleciendo la analítica avanzada mediante la integración de nuevas fuentes de datos estratégicas como Mabrian, indicadores de viviendas turísticas y sistemas de monitoreo hotelero, garantizando información oportuna, interoperable y de alta calidad para la toma de decisiones públicas y privadas.
- Profundizar la transformación tecnológica del Observatorio, ampliando el desarrollo de tableros dinámicos, automatización de procesos y sistemas de visualización interactiva que permitan la consulta abierta de indicadores turísticos, fortaleciendo la transparencia, trazabilidad y acceso a la información.
- Fortalecer el uso de datos para la generación de conocimiento aplicado, a través del laboratorio de innovación SiturLab, promoviendo investigación universitaria, análisis interdisciplinario y proyectos colaborativos que conviertan la información turística en soluciones concretas para el territorio.
- Integrar inteligencia turística especializada al sistema de monitoreo, utilizando herramientas de análisis de comportamiento del visitante, conectividad aérea, viviendas



turísticas y desempeño del sector hotelero, con el fin de anticipar tendencias y mejorar la planificación estratégica del destino.

- Ampliar la articulación institucional del ecosistema turístico, consolidando alianzas con universidades, centros de investigación, gremios empresariales y organismos nacionales e internacionales para fortalecer la gobernanza del sistema de información turística.
- Garantizar sostenibilidad financiera y operativa del observatorio, asegurando mecanismos de financiación que permitan continuidad técnica, innovación y expansión de capacidades analíticas.
- Posicionar a Situr Valle como referente nacional en inteligencia turística, promoviendo la transferencia de conocimiento, buenas prácticas y modelos de innovación hacia otros territorios.