



**SANTAMARTA**  
El cambio es **imparable**



INSTITUTO DE  
**TURISMO**  
DE SANTA MARTA



# INFORME ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

INDETUR Santa Marta



@Indetur Santa Marta



@indetursmr

## Contenido

1. Introducción.....	3
2. Agenda del evento.....	4
3. Metodología del Evento.....	5
3.1 Desarrollo estrategia de comunicaciones:.....	8
4. Intervención ciudadana.....	8
5. Evaluación del evento.....	2
Anexo A. Publicaciones y resultados encuesta participación ciudadana en la construcción de evento.....	3
Anexo B. Convocatoria al Facebook Live.....	6
Anexo C. Estadísticas Facebook Live e imágenes del evento.....	7
Anexo D. Resultado encuesta evaluación evento.....	8

## INFORME ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

### 1. Introducción.

El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, en su deber de dar a conocer a la ciudadanía el uso de los recursos, la toma de decisiones y la gestión de cada entidad, realizó el evento de Rendición de Cuentas Sectorial realizó la rendición de cuentas de manera virtual, el 17 de septiembre a las 9:00 a.m. por la plataforma Facebook Live, dada la actual contingencia sanitaria.

Este evento, permitió a los asistentes conocer aquellas acciones, en las cuales se han encaminado los esfuerzos de todos y cada uno de los servidores públicos del sector para propender por el bienestar social y la reactivación económica de la ciudad.

Cabe resaltar que, posterior al desarrollo de este espacio, el INDETUR invitó a la ciudadanía en general, servidores públicos y grupos de valor vinculados, a ser parte de la construcción de este, promoviendo así, la incidencia de nuestros ciudadanos en la toma de decisiones institucional, el dialogo en doble vía, la transparencia y una cultura de rendición de cuentas que propicie la generación de cambios positivos, no sólo para el sector, sino para el Distrito en general. [Ver anexo A.](#)

## 2. Agenda del evento.

Orden del día.

Evento de Rendición de Cuentas 2020

Fecha: 17 de septiembre de 2021 Hora: 9:00 a.m.

Lugar: Facebook Live INDETUR

Fecha/Hora	Ponente
9: 00 - 9:15am	Registro De Asistencia y apertura
9: 15- 9:50 am	Presentación gestión y resultados del sector. Señora Laura Agudelo, Directora General del INDETUR.
9:50 a 10:00 am	Intervención ciudadana y respuestas a las consultas.
10:00- 10:05m	Cierre. Señora Laura Agudelo, Directora General del INDETUR.

### 3. Metodología del Evento.

#### Metodología evento de Rendición de Cuentas 2020

#### Desarrollo de la Metodología:

El evento de Rendición de Cuentas, programado para el día 17 de septiembre del presente año, se llevó a cabo por medio de un espacio virtual (Facebook Live).

En este espacio la Señora Laura Agudelo, Directora General del INDETUR, fue la presentadora del evento. En consecuencia, el protocolo del evento fue el siguiente:

#### A continuación, se relaciona el registro de asistencia:

Marca temporal	Nombre completo	Apellidos	Empresa (Si aplica)
9/17/2021 10:40:46	Paola	Narváz Uribe	ACODRES
9/17/2021 10:42:58	Angélica Liliana	Silva Franco	FENALCO
9/17/2021 10:43:01	Mariana	Romo Arana	Invest in Santa Marta - Convention Bureau
9/17/2021 10:43:11	Marinés	Polo Echeverría	American Traveling Plus
9/17/2021 10:44:38	Javier	Quintero Fragozo	CAMACOL Magdalena
9/17/2021 10:45:17	Marinés	Polo Echeverría	American Traveling Plus
9/17/2021 10:49:01	Javier	Abrillo Rodríguez	N/A
9/17/2021 10:55:20	Eyleen	Sanjuanelo	Brújula Santa Marta
9/17/2021 10:55:59	Laura Victoria	Estrada Wedefor	Taganga Mágica
9/17/2021 10:58:18	Raúl Daniel	Abella Rivera	N/A
9/17/2021 10:58:57	Miguel Antonio	Silva Arrieta	N/A

9/17/2021 10:59:36	Leonardo José	Saballet Hernández	Instituto Distrital de Turismo
9/17/2021 10:59:51	Freddy Enrique	Moreno Scott	Personal
9/17/2021 11:00:09	Rosa Delia	Rueda Caicedo	UNDECO
9/17/2021 11:05:22	Clementina Cecilia	Arrieta Cardiles	Defensa
9/17/2021 11:15:18	Alejandra Paola	Gómez Bloise	Instituto Distrital de Turismo
9/17/2021 11:21:38	Manuel Alexander	Muñoz Bandera	Representante Guías de Turismo
9/17/2021 11:24:25	Marta	Cuesta Paredes	Camping don Pedro Parque Nacional Tayrona
9/17/2021 11:24:26	Jennifer Julieth	Tache Flórez	Instituto Distrital de Turismo
9/17/2021 11:27:08	Carlos Eduardo	Vergara Díaz Granados	Arquitecto Independiente
9/17/2021 11:35:57	Pablo	Vélez	Alcaldía Distrital
9/17/2021 11:38:17	Daniela	González Granados	Universidad del Magdalena
9/17/2021 12:12:21	Amanda	Saltarén	Asocarpozos
9/17/2021 12:58:41	Karina Paola	Ceballos Granados	N/A

### Apertura:

Se inició con la apertura del evento, allí realizará una pequeña presentación de la metodología a seguir, la intención del evento y por último las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, recordar a los asistentes, relacionar su correo electrónico a la hora de formular alguna pregunta, la idea es que con el diligenciamiento del correo se logre dar respuesta por escrito a las preguntas que realicen los ciudadanos.

La moderadora mencionó la inclusión de los temas de interés ciudadano recolectados en el formato que se dispuso.

Presentación de la gestión y resultados:

Seguido al acto de apertura, inicia la socialización de la gestión para dar a conocer al ciudadano aquellos logros más representativos durante la vigencia 2020 y los retos que como sector debemos enfrentar para el próximo año.

El orden de la presentación fue el siguiente:

**Iniciativas e intervenciones por cada subdirección misional:** Para la socialización de las iniciativas, se realizó una charla integradora partiendo de la lógica de las dos subdirecciones misionales. Para esto, la directora explicó sus intervenciones con respecto a la Subdirección de Promoción y Mercadeo y Subdirección Gestión del Destino.

Para la Subdirección de Promoción y Mercadeo relacionamos:

- Plan de Promoción.

Para la Subdirección Gestión Destino, se relacionan a continuación los siguientes ítems:

- Capacitaciones para los prestadores de servicios turísticos.
- Módulos de bilingüismo.
- Capacitaciones en liderazgo y gobernanza.
- Capacitación de la ESCNNA.
- Estímulos para proyectos de emprendimiento.

**Retos del sector:** Continuando con la charla y en aras de brindar una conclusión al evento, el equipo comentó aquellos retos del sector turismo para la siguiente vigencia, tales como :

- Mostrar la oferta turística y cultural de Santa Marta y Barranquilla por primera vez como un multidestino.
- A través de una alianza entre FENALCO-INDETUR-AVIANCA se busca promocionar productos y servicios con descuentos y tarifas presenciales.

### Intervención ciudadana:

Se dio un espacio de 20 minutos para dar lugar a las preguntas y/o inquietudes ciudadanas, para estose recordó a los ciudadanos relacionar sus datos (correo electrónico) con la finalidad de dar respuesta a aquellas preguntas por escrito.

Una vez finalizado el espacio de preguntas, la directora debe mencionó a los asistentes del

evento el diligenciamiento de la evaluación de la sesión de Rendición de Cuentas realizada. Este formulario se colgó en el chat del evento.

#### **Cierre del evento:**

La directora entregó las conclusiones del evento junto con su equipo directivo y realizará el respectivo cierre del evento, para esto se destinaron 5 minutos.

### **3.1 Desarrollo estrategia de comunicaciones:**

La estrategia de comunicaciones para este evento contó con dos momentos:

1. Convocatoria: Para la convocatoria a la ciudadanía en general y grupos de valor del sector, se realizó la difusión masiva de la pieza publicitaria del evento por medio de los diferentes canales dispuestos por la entidad, entre estos están: página web, redes sociales, entre otros. [Ver anexo B.](#)
2. Desarrollo del evento: La transmisión de la sesión fue transmitida por medio del Facebook Live <https://www.facebook.com/TurismoSMR/videos/404344124603787>  
Esta transmisión contó con la participación de 27 personas, así mismo, dicha transmisión fue compartida 17 veces. [Ver anexo C.](#)

#### **4. Intervención ciudadana.**

Para la intervención ciudadana se dispuso de un cuestionario fijado en los comentarios de la transmisión, esto permitió a la ciudadanía participar activamente del evento y a su vez, permitió a las entidades dar mayor alcance a las respuestas de estas inquietudes. Además de lo anteriormente nombrado, la ciudadanía manifestó sus inquietudes a través del chat virtual del evento. Ver tabla 1.

**Tabla 1.** Preguntas ciudadanas.

Nombre	Pregunta	Fuente	Respuesta en live
Diana Giraldo, representante Corporación Centro Histórico	¿Se va a fortalecer las actividades y promoción en el centro histórico como se hacen en otros puntos netamente turísticos?	Facebook	Si
Diana Giraldo, representante Corporación Centro Histórico	¿Qué medidas se van a implementar con el control de playa de la bahía de Santa Marta?	Facebook	Si
Diana Giraldo, representante Corporación Centro Histórico	¿Cuál es el modelo a implementar en la formalización de los prestadores turísticos y que medidas desde INDETUR van a realizar para frenar el acelerado incremento de la informalidad turística por parte de venezolanos.	Facebook	Si
Javier Quintero, CAMACOL	¿Cómo se piensa avanzar en consolidar a Santa Marta como destino de segunda Vivienda?	Facebook	Si
Javier Quintero, CAMACOL	¿Es posible promover incentivos tributarios en predial para que los pensionados se decidan invertir en la ciudad y generar turismo permanente en este segmento ?	Facebook	Si
Paola Narváez, representante, ACODRES	¿Qué actividades se realizarán para promover el sector gastronómico?	Facebook	Si

Fuente: Oficina TIC y Comunicaciones - INDETUR.

## 5. Evaluación del evento.

Finalmente, el INDETUR, pone a consideración de la ciudadanía la evaluación de satisfacción del desarrollo del evento. Con esta actividad, se pretende identificar aquellos aspectos que permitan mejorar cada vez más en el desarrollo de estos espacios. [Ver anexo D](#)

### Anexos: Rendición de cuentas Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta vigencia 2020.



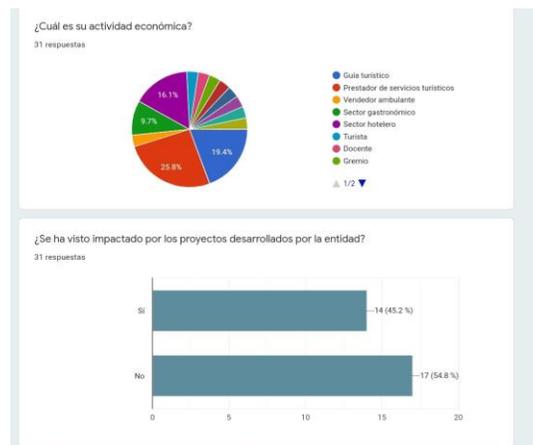
## Anexo A. Publicaciones y resultados encuesta participación ciudadana en la construcción de evento.

### Aportes ciudadanos para la Rendición de Cuentas

El INDETUR invitó a la ciudadanía a diligenciar el siguiente cuestionario, con el fin de conocer qué temas le gustaría que fueran tratados en nuestro evento de Rendición de Cuentas. A continuación, se relaciona los resultados del formulario:

### Informe Participación ciudadana Rendición de Cuentas

- En total se obtuvieron 31 respuestas de las cuales:
  - 6 personas (19,4%) indicaron ser guías turísticos.
  - 8 personas (25,8%) se desempeñan como prestadores de servicios turísticos.
  - 3 personas (9,4%) trabajan en el sector gastronómico.
  - 5 personas (16,1%) son del sector hotelero.
  - 1 persona se inscribió como turista, docente, empresario, bartender, arquitecta.
- En cuanto a sí se han visto impactados por los proyectos desarrollados por la entidad.
  - 17 personas indicaron que no se han visto impactados.
  - Por su parte, 14 personas indicaron haberse visto impactadas.

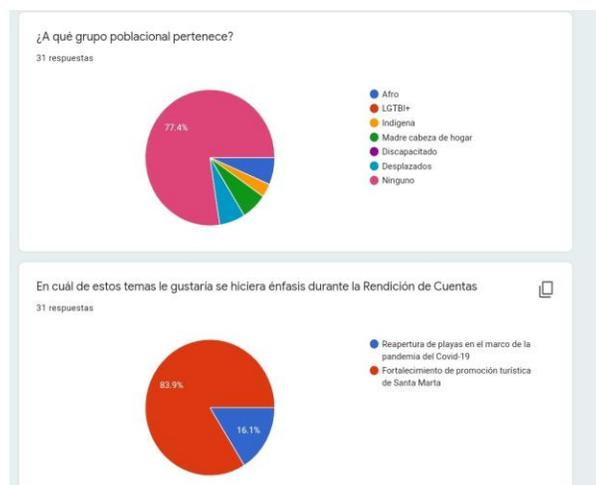


- En total de las 31 respuestas frente a su qué grupo poblacional pertenece se indica de la siguiente forma:

- 2 se reconocen como afro
- 2 desplazados
- 1 indígena
- 2 Madre cabeza de hogar
- El resto no se auto reconoce dentro de las categorías posibles.

En cuanto a los temas que le gustaría tener en cuenta:

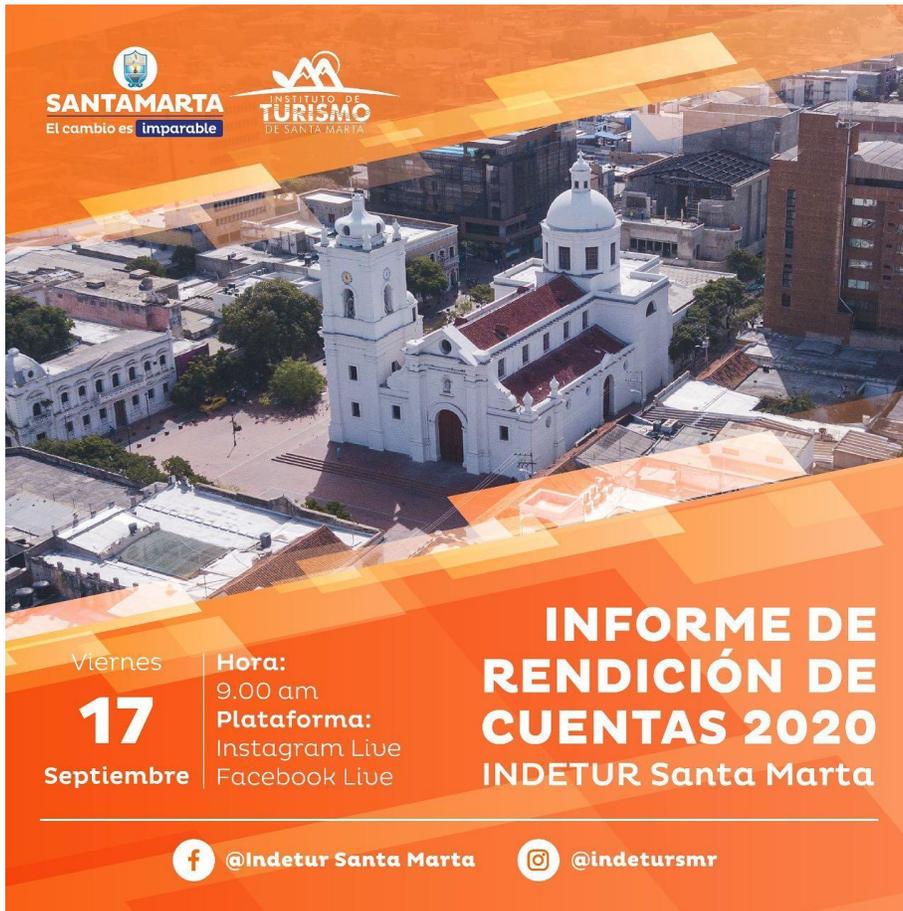
- El 83,6% de las personas indicó interés en el fortalecimiento de promoción turística de Santa Marta.



En total de las 31 respuestas obtenidas frente a comentarios y sugerencias mencionan:

<p>Comentarios o sugerencias 31 respuestas</p> <p>Presentar el Plan de Reactivación Turística con fechas y acciones</p> <p>Cómo va hacer el apoyo del instituto para los operadores Turísticos en general carperos , masajistas, trenseras,y todo lo que hemos sido afectado por el covid.</p>	<p>Comentarios o sugerencias 31 respuestas</p> <p>Dada la situación que vive la ciudad y el retroceso en materia de #turismo debemos hacer un gran video promocional. De Santa Marta donde podamos mostrarlo en todas las ferias a nivel mundial, el turismo es algo que no para y nuestra ciudad debe potenciar y 2do crear cursos para el sector turismo y así convocar a los vendedores informales que debemos incluir para que cambien su actividad y podamos tener mano de obra calificada, donde los empresarios del sector podamos contratar.</p>	<p>Comentarios o sugerencias 31 respuestas</p> <p>Deberían fortalecer el sector de la informalidad. La gente tiene hambre. El duque puso impuestos y ahora no se puede camellar porque la udep defiende otros intereses</p> <p>Todo bien</p> <p>Dada la situación que vive la ciudad y el retroceso en materia de #turismo debemos hacer un gran video promocional. De Santa Marta donde podamos mostrarlo en todas las ferias a nivel mundial. el turismo es alao que no para y nuestra</p>
<p>En caso de verse impactado, explique cómo fue este. 20 respuestas</p> <p>No he podido trabajar por tanto confinamiento</p> <p>La mala implementación y ejecución sin estudio real sobre la aplicación de la reserva para entrar en la playa</p> <p>La abstención de los visitantes, y las diferentes restricciones que an golpeado, más el ejercicio, de la labor.</p> <p>Los cierres de playas y restricciones han alejado el turismo afectando nuestra economía</p>	<p>En caso de verse impactado, explique cómo fue este. 20 respuestas</p> <p>No he podido trabajar por tanto confinamiento</p> <p>La mala implementación y ejecución sin estudio real sobre la aplicación de la reserva para entrar en la playa</p> <p>La abstención de los visitantes, y las diferentes restricciones que an golpeado, más el ejercicio, de la labor.</p> <p>Los cierres de playas y restricciones han alejado el turismo afectando nuestra economía</p>	<p>En caso de verse impactado, explique cómo fue este. 20 respuestas</p> <p>No he podido trabajar por tanto confinamiento</p> <p>La mala implementación y ejecución sin estudio real sobre la aplicación de la reserva para entrar en la playa</p> <p>La abstención de los visitantes, y las diferentes restricciones que an golpeado, más el ejercicio, de la labor.</p> <p>Los cierres de playas y restricciones han alejado el turismo afectando nuestra economía</p>
<p>En caso de verse impactado, explique cómo fue este. 20 respuestas</p> <p>añu zU 19</p> <p>Estoy en quiebra</p> <p>Económicamente</p> <p>no he visto ningún proyecto desarrollado por la entidad</p> <p>Por los confinamiento. No llegan turistas</p> <p>Remodelación del. Camellón rodadero.</p>	<p>En caso de verse impactado, explique cómo fue este. 20 respuestas</p> <p>No tengo comentarios , porque no hemos desarrollados proyectos para el sector gastronómico esperemos este año poderlos hacer , poder trabajar articulados.</p> <p>Proyecto de Promoción Turística</p> <p>No</p> <p>Las ventas cayeron un 80 por ciento e comparación año 2019</p>	<p>Comentarios o sugerencias 31 respuestas</p> <p>Sería bueno , revisar que Plan o ruta de trabajo con relación a temas de informalidad y competencia desleal , temas sobre la competitividad del destino y promoción del mismo . Que alternativas , estrategias o planes podemos trabajar articuladamente para poder recuperar y ayudar a empresas turísticas formales . Conociendo que este año va seguir igual de difícil al año anterior , eso sí articulados con el sector privado , hacer un solo bloque .</p>

Anexo B. Convocatoria al Facebook Live



 **SANTAMARTA**  
El cambio es **imparable**

 **INSTITUTO DE  
TURISMO**  
DE SANTA MARTA

Viernes  
**17**  
Septiembre

Hora:  
9.00 am  
Plataforma:  
Instagram Live  
Facebook Live

**INFORME DE  
RENDICIÓN DE  
CUENTAS 2020**  
INDETUR Santa Marta

 @Indetur Santa Marta  @indetursmr

**Publicaciones en redes:**

En Twitter

<https://twitter.com/INDETURSMR/status/1435041356850806785>

En Instagram en historias

En FaceBook: post e historias

<https://www.facebook.com/TurismoSMR/photos/a.142746300755457/387114256318659/>

Publicación en grupos de whatsapp y estados de whatsapp.

Anexo C. Estadísticas Facebook Live e imágenes del evento.



facebook.com/TurismoSMR/videos/404344124603787

Indetur Santa Marta transmitió en vivo.  
Publicado por Inarado Alvarez Polo · 17 de septiembre a las 09:37 ·

**Rendición de cuentas 2020**  
#EnVivo Rendición de cuentas Indetur 2020

38 · 43 comentarios · 452 reproducciones

2,7 mil Personas alcanzadas · 270 Reacciones, comentarios y veces que se compartió

452 Reproducciones de video de 3 segundos · Curva de retención

Ver más detalles del video

Me encanta · Comentar · Compartir

Ocultar

Comentarios

Más relevantes

Amanda Lucia Saltaren · 39:05  
Gracias por su explicación, por la valiosa Gestión del Indetur para nuestra Asociación es muy valiosa 🙏🙏

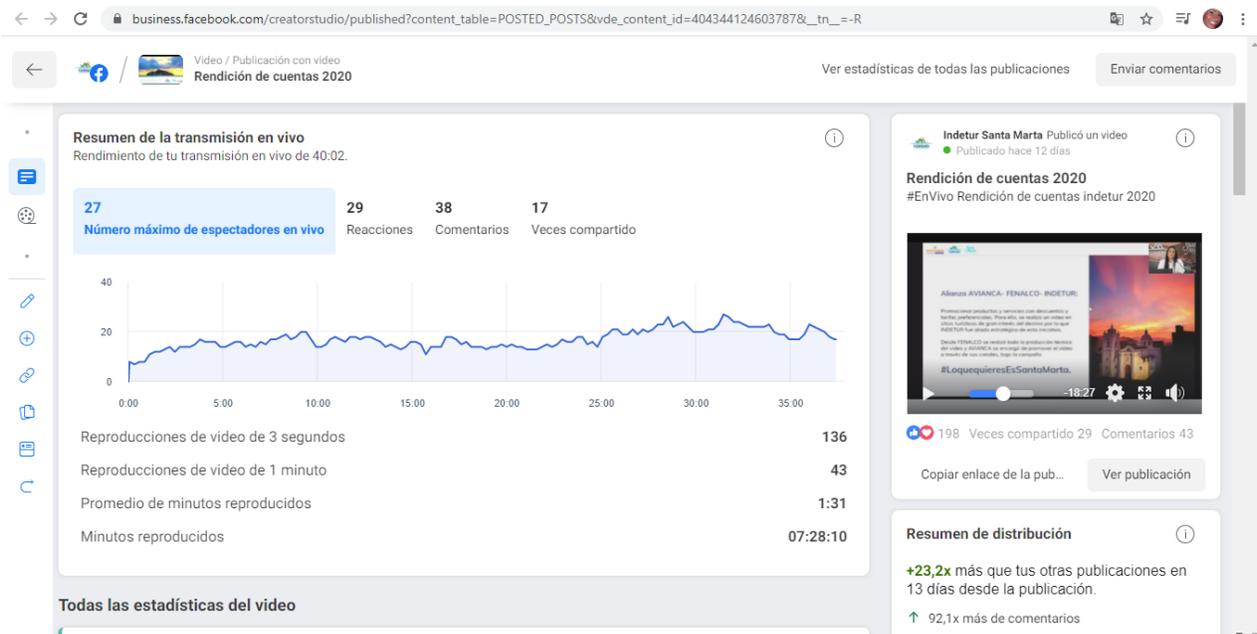
Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem

Marta Isabel Cuesta · 0:41  
Camping don Pedro Parque Nacional Tayrona 🇨🇴

Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem

Ver 39 comentarios más

Comentar como Indetur S...



business.facebook.com/creatorstudio/published?content\_table=POSTED\_POSTS&vde\_content\_id=404344124603787&\_\_tn\_\_=-R

Video / Publicación con video  
Rendición de cuentas 2020

Ver estadísticas de todas las publicaciones · Enviar comentarios

**Resumen de la transmisión en vivo**  
Rendimiento de tu transmisión en vivo de 40:02.

27 **Número máximo de espectadores en vivo** · 29 Reacciones · 38 Comentarios · 17 Veces compartido

Reproducciones de video de 3 segundos: 136  
Reproducciones de video de 1 minuto: 43  
Promedio de minutos reproducidos: 1:31  
Minutos reproducidos: 07:28:10

Todas las estadísticas del video

Indetur Santa Marta · Publicó un video · Publicado hace 12 días

**Rendición de cuentas 2020**  
#EnVivo Rendición de cuentas Indetur 2020

198 Veces compartido · 29 Reacciones · 43 Comentarios

Copiar enlace de la publicación · Ver publicación

**Resumen de distribución**

+23,2x más que tus otras publicaciones en 13 días desde la publicación.

↑ 92,1x más de comentarios

#### Anexo D. Resultado encuesta evaluación evento.

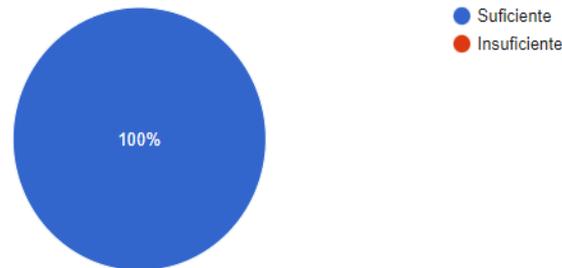
Encuesta para la evaluación del espacio de Rendición de Cuentas.

El INDETUR, invita a los asistentes del Evento de Rendición de Cuentas realizado el día 17 de septiembre del presente año a participar en la evaluación de dicho espacio.

Por lo anterior se ha dispuesto el presente formulario para conocer las opiniones ciudadanas y, así permitir a las entidades del sector conocer aquellos aspectos de mejora en el desarrollo de estos eventos.

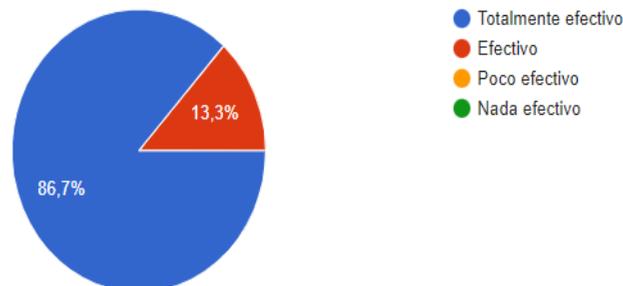
1. ¿Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas del INDETUR fue?

15 respuestas



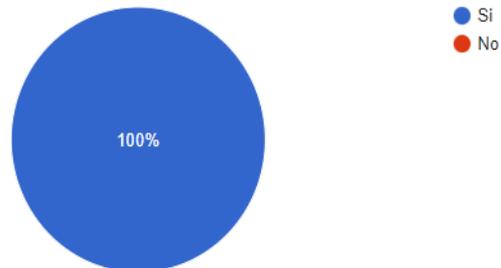
2. ¿Considera usted que la información presentada en la Rendición de Cuentas, permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad?

15 respuestas



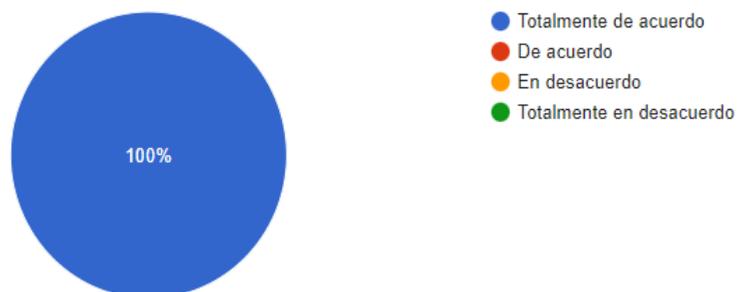
3. En la Jornada de Rendición de Cuentas del INDETUR, ¿Se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad?

15 respuestas



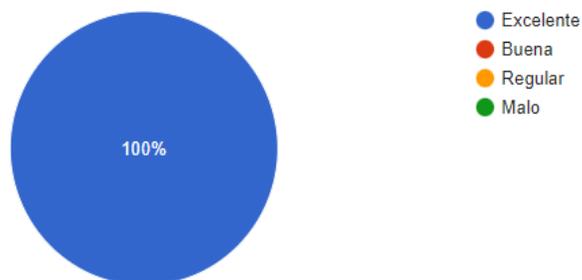
4. El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de INDETUR ¿Fue claro?:

15 respuestas



5. En general, ¿Cómo clasifica el ejercicio de Rendición de Cuentas del INDETUR?

15 respuestas



6. ¿Qué tema sugiere usted, sea incluido en nuestra próxima Jornada de Rendición de Cuentas?

Le gustaría dejar alguna sugerencia y/o comentario

Respuestas	
Estrategias de seguridad para la tranquilidad del turista	Como se elaborarán procesos de turismo sostenible
Turismo a futuro	Proyecto de turismo accesible, apoyo a emprendimientos Turismo
Promoción	Las política pública sobre las informalidad
Promoción de Turismo MICE	Ecoturismo

12 respuestas:

- No.
- No.
- Excelente gestión.
- ¡Sigamos trabajando por mejorar cada día, felicidades!!!
- Felicitar al equipo de Indetur por su gestión (pese a la pandemia) y aplaudir que siempre están abiertos a trabajar en equipo con otras entidades y gremios, lo cual se ha evidenciado en los excelentes resultados de su gestión.
- Ningún.
- Todo perfecto y transparente.
- Excelente Jornada de Rendición de cuentas.
- Que por lo menos la próxima rendición de cuenta sea presencial e invitando al representante de gremio organizado.
- Que sigan mirando por el turismo.