

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA - INDETUR  
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
2022

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. FUNDAMENTO NORMATIVO.....	4
3. ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	7
4. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN.....	8
5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA.....	8
6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA.....	11
7. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS PARA LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	12
8. MONITOREO Y SEGUIMIENTO.....	15
9. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA 2022.....	15

## 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, promueve de forma activa la Participación Ciudadana, involucrando a sus grupos de interés<sup>1</sup> y a la ciudadanía en general en las diferentes etapas de la gestión pública, asegurando el diálogo de doble vía (Ciudadanos - INDETUR), promocionando la cultura de la información, la transparencia y garantizando espacios de participación para el control social, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, incluyendo en la estrategia de rendición de cuentas, diversos escenarios y actividades donde se presenta a los ciudadanos los resultados de la gestión de la entidad, sin limitar dicha rendición exclusivamente a la audiencia pública. El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta garantizará a los ciudadanos, no solo el ser escuchado, también que todas sus preguntas e inquietudes serán contestadas oportunamente, así como sus propuestas serán consideradas y de ser posible implementadas.

En este contexto y atendiendo lo señalado en la Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo, y lo establecido en la Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"; El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta presenta su Plan de Participación Ciudadana para la Vigencia 2022.

Este Plan, se estructura siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en actividades dirigidas al logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

---

<sup>1</sup> Los grupos de interés en el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta están constituidos por (4) cuatro grandes grupos: Gobierno: Gobernación, Alcaldía, Entes Territoriales, Entes de Control, Otras Entidades Públicas, Sector turismo: Empresas prestadoras de servicios turísticos, Propietarios de agencias, prestadores de servicios turísticos, Ciudadanía: Ciudadanos, Sector Privado, Academia, Medios de Comunicación, Servidores: funcionarios y Contratistas.

## 2. FUNDAMENTO NORMATIVO

El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, contribuye constantemente para que los ciudadanos ejerzan el derecho constitucional y legal que les permite participar activamente en todas las decisiones que los afectan ya sea en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. La garantía del goce efectivo del derecho a participación<sup>2</sup> par y al acceso a la información que tiene todo ciudadano se ampara en el siguiente marco normativo:

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

**Artículo 1.** Colombia es un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

**Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).

**Artículo 13.** (...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).

**Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

**Artículo 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

---

<sup>2</sup> Artículo 2, Constitución política de Colombia 1991.

**Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).

**Artículo 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

**Artículo 87.** Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido.

**Artículo 88.** La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella (...).

**Artículo 95.** (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).

**Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

## LEYES

**Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

**Ley 190 de 1995.** Artículo 58°.- Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.

**Ley 393 de 1997.** Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

**Ley 361 de 1997.** Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

**Ley 472 de 1998.** Por la cual se desarrolla el artículo 88 la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de

prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Decreto ley 19 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Modificado por el Decreto 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

#### DECRETOS

**Decreto 2232 de 1995.** Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

**Decreto 1382 de 2000.** Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.

**Decreto 1538 de 2005.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.

**Decreto 2623 de 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

#### CONPES

**Conpes 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al ciudadano.

**Conpes 3650 de 2010.** Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

**Conpes 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

### 3. ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en lo concerniente a las dimensiones operativas “Gestión con Valores para resultados” (Relación estado- Ciudadano) Dirección Estratégica y Planeación”, así como a la Política de Gestión y Desempeño Institucional Participación Ciudadana”, según la cual “Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública”.

Según MIPG, en los espacios de participación ciudadana “(...) se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública”.

Es por lo anterior que el Indetur para garantizar la participación ciudadana ha definido dentro de sus Lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas unos pasos mínimos que permitan, que los grupos de interés se involucren activamente en las actividades de diálogo programadas y desarrolladas por las diferentes áreas de la entidad, los cuales se describen a continuación de forma breve:

Paso 1. Se identifican los temas de mayor interés para los grupos de interés.

Paso 2. Se define el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, control y evaluación, formulación participativa, participación en la información, ejecución o implementación participativa.

Paso 3. Se divulga la actividad, el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad y publicar con anterioridad al ejercicio de participación o rendición de cuentas la información referente al mismo, para conocimiento del grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad.

Paso 4. Se convoca la actividad a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés objetivo invitando a participar en la actividad a desarrollar.

Paso 5. Se debe llevar a cabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidas.

La Entidad o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que

participan en el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas logísticos o tiempo no es posible responder la totalidad de preguntas en tiempo real, se enviará la respuesta por escrito al interesado a través del correo electrónico o canal de participación definido para la actividad.

#### 4. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

##### OBJETIVO

Realizar espacios de participación ciudadana que garanticen el acercamiento de los ciudadanos a los asuntos públicos del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, incluyendo de forma activa a los grupos de interés en las diferentes etapas de la gestión pública, a través de la promoción efectiva de la participación ciudadana y el control social, haciendo publicaciones periódicas con información sobre la gestión institucional, generando espacios de colaboración, interlocución, e interacción con los ciudadanos y grupos de interés del INDETUR, fundados en los principios de inclusión, transparencia e integridad, garantizando así el cumplimiento de los derechos humanos y aportando al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con enfoque diferencial.

##### ALCANCE

La ejecución de este Plan involucra a los funcionarios y contratistas del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, quienes desarrollan permanentemente actividades de consulta ciudadana con el propósito de fortalecer los mecanismos y canales de comunicación dispuestos para promover una participación ciudadana activa, responsable, inclusiva, constructiva y efectiva.

#### 5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta tiene a disposición de sus Grupos de Interés, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la Entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

##### Acción de Cumplimiento

Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se



encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos.<sup>3</sup>

### **Acción de Tutela**

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley.<sup>4</sup>

### **Consultas verbales o escritas**

Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

### **Audiencias Públicas**

Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos<sup>5</sup>

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía<sup>6</sup>

### **Denuncia**

Según Ley 906 de 2004, toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor<sup>7</sup>.

### **Petición o derechos de petición**

Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las

---

3 Sentencia C-157/98

4. Artículo 86 Constitución Política de Colombia. y Decreto 2591 de 1991.

5. Artículo 33 Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política.

6. DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, P. 10

7. Artículo 66 y 69. Ley 906 de 2004. Por medio del cual se expide el código de Procedimiento Penal.

autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo<sup>8</sup>.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.<sup>9</sup>

### **Queja**

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

### **Reclamo**

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).<sup>10</sup>

### **Sugerencia**

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días hábiles se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

### **Trámite**

---

8. Artículo 13, Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

9. Artículo 14, Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

10. Ibidem

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

### **Rendición de Cuentas**

Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.<sup>11</sup>

### **Veeduría ciudadana**

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.<sup>12</sup>

## **6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA.**

El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta ha dispuesto de tres (3) escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en estos espacios los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, pedir cuentas y mantener un diálogo continuo con las diferentes áreas del Indetur.

A continuación, se describen los escenarios de participación ciudadana dispuestos por la entidad:

### **Descripción de los Medios de Participación Presenciales**

**Punto de Atención al Ciudadano:** Es el escenario presencial dispuesto por el Indetur para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia allegada a la entidad. El medio de participación anterior se encuentra en: La calle 15 No. 3-67 Casa Gauthier oficina 303, Santa Marta- Magdalena, Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 pm a 5:00 p.m.

11. DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, P 9

12 Ley 850 de 20º0. Por el cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Telefónico:

A través de este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta. Por lo tanto, se ha dispuesto la siguiente línea de atención: Línea telefónica: (+57) 4209600 Ext. 1260, Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 pm a 5:00 p.m.

Virtual.

Sitio Web - <http://indetur.gov.co/contactenos/> es el escenario que el Indetur ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad y del sector, normatividad, noticias, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea.

Redes Sociales.

El Indetur hace uso de las redes sociales para informar sobre los avances, noticias y actividades que adelanta.

Facebook: Indetur Santa Marta

Twitter: @INDETURSMR

Instagram: indetursmr

## 7. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS PARA LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para que cada espacio de participación se realice de manera óptima es necesario definir una serie de recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura. Adicionalmente, se deben contemplar factores que puedan afectar su desarrollo, entendidos como contingencias internas o externas que puedan afectar la ejecución de la programación inicial de la estrategia de rendición de cuentas y del Plan institucional de participación ciudadana del 2022.

En cualquier caso, se deben aprovechar en la medida de lo posible los canales no presenciales para el desarrollo de espacios de participación, y adicionalmente, buscar la forma de implementar nuevos instrumentos que permitan caracterizar la información necesaria sobre los grupos de valor a través de pequeñas encuestas y el perfilamiento de visitantes, como lo recomienda el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

Teniendo en cuenta lo anterior, cada área debe surtir los siguientes pasos para planear sus

acciones de participación:

- Definir el tema: identificar un tema, problema o reto y sus variables que sean susceptibles de un espacio de participación, de acuerdo con los intereses de los grupos de interés y de valor de la Entidad.
- Definir el objetivo y el alcance: para qué se está organizando, cuál(es) es el(los) objetivo(s) y cuál es el grado de incidencia o decisión que se espera lograr. Para este punto es útil preguntarse qué se busca que suceda: informar, deliberar, consultar, concertar, retroalimentar, decidir o controlar.

Informar o socializar: dar a conocer a los participantes los contenidos de un tema, una propuesta o una norma directamente relacionada con la gestión y misión de la Entidad.

Deliberar: busca que los distintos actores involucrados aborden un tema o asunto con argumentos.

Consultar: los participantes opinan sobre algún tema, propuesta o situación, directamente relacionada con la Entidad, sin que sus opiniones tengan necesariamente carácter vinculante.

Concertar: es el acuerdo mediante el cual la Administración y los actores vinculados al espacio o escenario de participación construyen un acuerdo sobre la posible solución de un problema y determinan los medios para ejecutarla o la estrategia para desarrollarla.

Ejercer control: hace referencia a que la ciudadanía ejerce vigilancia sobre el cumplimiento de procedimientos, normas y acuerdos u otros temas, programas o proyectos específicos.

Retroalimentar: transmite a los actores vinculados al espacio o escenario de participación, cuáles de sus propuestas o aportes han sido tenidos en cuenta y cuáles no y la justificación de ello.

Identificar el ciclo de la gestión pública: determinar en cuál etapa de los ciclos de la gestión pública se enmarca el espacio de participación: diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.

Identificar los actores o grupos de interés: el Plan institucional de participación ciudadana busca orientar y promover la participación de los diferentes grupos de interés que influyen directa o indirectamente en la gestión institucional de la Entidad, entendiendo estos como el conjunto de individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados del Instituto Distrital de Turismo de Santa

Marta.

- Determinar el tipo de espacio de participación: teniendo en cuenta el tema, el objetivo y los grupos de interés, decidir el espacio de participación y la necesidad de innovar en espacios no presenciales.
- Realizar convocatoria: definir los medios más efectivos para fomentar la participación ciudadana, de acuerdo con los grupos de valor y de interés.
- Desarrollar el espacio de participación: es necesario motivar a la ciudadanía a participar positivamente, es decir, planteando alternativas de solución y mejora de la gestión pública. Se recomienda seguir los siguientes pasos:

Aprestamiento: previo al espacio de participación se debe difundir entre los grupos de valor y de interés información pertinente como informes, infografías, datos abiertos, etc. que facilite un diálogo informado.

Apertura: exponer brevemente la misionalidad de la Entidad, informar sobre el objetivo del espacio, explicar la metodología y las reglas de juego, etc.

Exploración: momento para el debate y la articulación de propuestas, posiciones, opiniones y argumentos.

Co-creación: construcción colectiva de propuestas y soluciones, preguntas y respuestas.

Cierre: retomar los acuerdos y compromisos a que se haya llegado, y definir su seguimiento.

- Evaluación y retroalimentación: aplicar encuesta de satisfacción y opinión del espacio de participación (anexo 1).
- Sistematizar la información: debe quedar evidencia de cada acción realizada como número de participantes (listado de asistencia), metodología empleada, temas, agenda, preguntas, respuestas, observaciones y compromisos, etc. Aquí son muy importantes los compromisos que adquiere la Entidad para su posterior seguimiento.
- Evaluación: aplicar una encuesta que permita conocer el nivel de satisfacción de los participantes frente a los ejercicios de participación ciudadana desarrollados como seguimiento y control de la gestión pública del Indetur (anexo 1). Dichas evaluaciones deben realizarse en cada evento y remitirse como evidencia.
- Seguimiento: verificar que los compromisos adquiridos en los espacios de

participación se cumplan e informen a los grupos de interés y participantes.

## 8. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El director del Indetur designará a quien realice el monitoreo al Plan (de acuerdo con el cronograma) de manera semestral, durante la vigencia, consolidando las evidencias remitidas por las dependencias responsables. Además, publicará un informe en la página web de la Entidad, con esta misma periodicidad, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía, los entes de control y demás partes interesadas, los avances y resultados de las acciones de participación, incluidos los compromisos que se hayan pactado.



Por su parte, la oficina de Control Interno realizará un seguimiento anual, a través de una auditoría al Plan Institucional de Participación Ciudadana.

Finalmente, se elaborará y publicará un informe anual del Plan que analice su nivel de cumplimiento, las lecciones aprendidas y las buenas prácticas para tener en cuenta en el diseño del Plan de la siguiente vigencia.

## 9. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA 2022

El Indetur Informa sobre las diferentes actividades programadas, que permiten interactuar con sus grupos de interés para la vigencia 2022. Consulte el Anexo 2 Estrategia de Plan de Participación Ciudadana.

**ANEXO 1.**

 			
ENCUESTA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - INDETUR			
Fecha:	Tema:		
Nombre:	Cédula:		
Teléfono:	Correo:		
Entidad u Organización que representa:			
<p>Estimado ciudadano: agradecemos su asistencia participación en este espacio. Con esta encuesta se pretende conocer su nivel de satisfacción frente al ejercicio de participación ciudadana desarrollando y así continuar mejorando para usted. Por favor, marque con una X la respuesta que más se ajuste a las siguientes preguntas y a su opinión:</p>			
<b>1. ¿Tuvo acceso a información sobre el tema tratado antes del evento?</b>			
SI		NO	
<b>2. ¿Cómo se enteró del evento?</b>			
Página web:	Correo electrónico:	Invitación:	Otro ¿Cual?
<b>3. La información brindada fue:</b>			
Clara:	Confusa:	Otro: ¿Cual?	
<b>4. Considera que estas actividades permiten el diálogo con la ciudadanía?</b>			
SI		NO	
<b>5. Después de este ejercicio, su percepción de la gestión de la Entidad:</b>			
Mejóro:	Empeoró:	Se mantuvo igual (buena)	Se mantuvo igual (Mala)
<b>6. Volvería a participar en otro espacio de participación ciudadana?</b>			
SI		NO	
<b>7. ¿Qué temas sobre la gestión del INDETUR le gustaría que se trataran?</b>			
Observaciones			
<p>Aviso de privacidad- Protección de Datos Personales: Acepto el tratamiento de mis datos personales. Apruebo que el INDETUR recolecte, almacene, trate y use mi información conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y de su decreto reglamentario 1377 de 2013. Como titular, manifiesto que conozco la Política de Tratamiento de Datos Personas que se encuentra en <a href="https://setpsantamarta.gov.co/">https://setpsantamarta.gov.co/</a>. Reconozco mis derechos como titular, el procedimiento para el ejercicio de ellos, entre otros aspectos.</p>			



ANEXO 2.

PROGRAMACION ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022					
PROGRAMA	OBJETIVO	RESPONSABLE	GRUPO DE VALOR	PERIODO	ACTIVIDAD
Rendición de Cuentas	Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos ejecutados por el INDETUR.	Director General	Comunidad Empresas Entes de Control	Jul-Ago	Socialización de la gestión realizada para la vigencia anterior.
Construcción y concertación del Plan Decenal de Turismo	Realizar un diagnóstico del estado actual y antecedentes de la actividad turística en el Distrito de Santa Marta, haciendo énfasis en factores como el posicionamiento, competitividad, oferta de servicios, infraestructura turística, calidad en la prestación del servicio, cualificación del capital humano, gestión institucional y empleabilidad del sector; contando con la participación de las comunidades receptoras del turismo y demás partes interesadas.	Director General	Prestadores de servicios turísticos Comunidad Empresas Entidades de la administración distrital Autoridades locales	May - Dic	Elaboración de mesas de trabajo para levantamiento de diagnósticos y construcción participativa de la hoja de ruta para el desarrollo turístico.
Rutas turísticas	Para reconocer, involucrar y empoderar al sector en torno al uso de la marca ciudad como herramienta para el posicionamiento de Santa Marta como destino turístico reconocido en materia de turismo, eventos, inversión y negocios.	Promoción y Mercadeo	Comunidad Empresas	Sept- Oct	Firma del pacto de la marca ciudad
Rutas turísticas	Concertar plan de acción promoción de Santa Marta como destino turístico	Promoción y Mercadeo	Comunidad Empresas	Sep-Dic	Plan de acción de promoción turística
Rutas turísticas	Desarrollar 2 Estrategias para promover el Turismo de Bienestar y Turismo Científico	Promoción y Mercadeo	Comunidad Empresas	Sep-Dic	Concertación de estrategias de turismo de bienestar y científico
Rutas turísticas	Avanzar en la implementación del producto turístico de la ruta Teyuna en el sector de la vereda el Mamey	Director General	Comunidad Empresas	Sep- Dic	Concertación y Diseñar una Ruta Teyuna, sector vereda el Mamey