

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA - INDETUR

RESOLUCIÓN 040. DEL 10 DE JUNIO DE 2022

"Adopción del Plan de Participación Ciudadana del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta"

Página 1 de 3

LA SUSCRITA DIRECTORA DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA – INDETUR, en uso de las facultades legales y constitucionales, y en especial las conferidas por el artículo 152 del Decreto 312 de 29 de diciembre de 2016,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 2 señala que *"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; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo..."*

Que el documento CONPES 3649 de 2010 establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al SERVICIO AL CIUDADANO, dice: *"Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio"*.

Que adicionalmente, la 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"* reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015, reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA - INDETUR

RESOLUCIÓN 040. DEL 10 DE JUNIO DE 2022

"Adopción del Plan de Participación Ciudadana del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta"

Página 2 de 3

clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio; en la dimensión 3 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS, establece la relación Estado – Ciudadano donde se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, su participación en la gestión, la racionalización de trámites y el Gobierno Digital.

Que se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonicen los aspectos que definen la Política de Servicio al Ciudadano en el CONPES 3649 de 2010 y demás normas que reglamentan la prestación del servicio al ciudadano.

Que, el comité de Gestión y Desempeño del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, en sesión del día 3 de junio de 2022, estudió y aprobó el Plan de Participación Ciudadana del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: ADOPTAR el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA, orientada a fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia; contenida en el documento anexo, que forma parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: El Comité de Gestión y Desempeño, ejercerá la dirección y coordinación del **PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA**.

ARTÍCULO TERCERO: ASIGNACIÓN DE FUNCIONES AL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO: Serán funciones del Comité

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA - INDETUR

RESOLUCIÓN 040. DEL 10 DE JUNIO DE 2022

"Adopción del Plan de Participación Ciudadana del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta"

Página 3 de 3

Institucional de Gestión y Desempeño, además de las ya asignadas, las siguientes:

- a) Formular recomendaciones para optimizar la prestación del servicio al ciudadano.
- b) Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en la Corporación.
- c) Definir planes de acción para optimizar el servicio al ciudadano.
- d) Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Por lo menos una vez cada seis (6) meses, el Comité se deberá reunir con el fin de articular y orientar la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, y velar por mantener estándares de calidad en los puntos de atención establecidos en las sedes de la Corporación.

ARTICULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Santa Marta, D.T.C.H., a los diez (10) días del mes de junio de 2022.



LAURA CAROLINA AGUDELO GARCIA
Directora General

Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta

Proyectó:	Isaac José Bolívar Osorio Profesional Universitario INDETUR	
-----------	--	---