

## INFORME ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

### 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 9 de noviembre de 2022 a las 9:00 a.m. por la plataforma Youtube, teniendo en cuenta que fue el medio más conveniente para el acceso de la ciudadanía, tal como lo manifestaron en las encuestas de planificación para el desarrollo de esta actividad.

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.

### 2. Agenda del evento

Orden del día

Evento de Rendición de Cuentas 2021

Fecha: 09 de noviembre de 2022

Lugar: Plataforma de video Youtube

Fecha /hora	Actividad
9:00 -9:01 am	Conteo regresivo inicio Rendición de Cuentas
9:01 – 9:06 am	Proyección video Rendición de cuentas 2021

### 3. Metodología del evento

Teniendo como base la metodología de Rendición de Cuentas desarrollada para la vigencia 2020, en esta ocasión se optó por desarrollar un formato interactivo y dinámico, que no

implicara la asistencia presencial de los invitados, una mayor difusión y cobertura de la Rendición, al igual que una oportunidad para mostrar los atractivos turísticos de Santa Marta; por ello, en la encuesta de planificación y recepción de opiniones y sugerencias del sector del turismo se colocó opción de desarrollar para la vigencia 2021 con un formato de video pregrabado en el que no solo se contarán las acciones desarrolladas desde el INDETUR, sino también en el marco de la participación ciudadana se diera respuesta a sus interrogantes, previamente recibidos.

Una vez recibidas las opiniones de los actores y grupos de valor interesados en la Rendición de Cuentas se construyó un libreto (*ver anexo no. 1*) que incluye los siguientes datos relevantes:

- Cifras destacadas del turismo durante el año 2021
- Acciones de control y verificación para bienestar y seguridad del turista
- Acciones de cualificación, apoyo y competencias para los prestadores de servicios turísticos
- Acciones de promoción turística
- Fortalecimiento de la estrategia de prevención contra la ESCNNA
- Fortalecimiento institucional
- Participación ciudadana
- Retos del sector para el año 2022

Cabe destacar que en los ítems de Retos del sector para el año 2022 y acciones de promoción turística fueron los ejes temáticos sobre los cuales los interesados en la Rendición de Cuentas más hicieron énfasis de conocer más información, tal como lo evidencia el reporte de respuestas de la encuesta aplicada (*ver anexo no. 2*)

### **3. Desarrollo estrategia de comunicaciones**

La estrategia de comunicaciones para este evento se ejecutó de la siguiente manera:

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 medios de los diferentes canales dispuestos por la entidad, entre estos están: página web, redes sociales, entre otros (*Ver anexo no. 3*)
2. Desarrollo del evento: la transmisión de la sesión fue retransmitida por medio de la plataforma de video Youtube [https://www.youtube.com/watch?v=zBxvk1k6wuk&t=198s&ab\\_channel=SantaMarta](https://www.youtube.com/watch?v=zBxvk1k6wuk&t=198s&ab_channel=SantaMarta) (*Ver anexo no. 4*)

#### 4. Participación ciudadana

Tal como se indicó previamente en este documento la participación ciudadana fue estimulada a través de una pregunta incluida en el formulario de recepción de opiniones durante la etapa de planificación de la Rendición de Cuentas (*ver anexo no. 2*)

#### 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.

## ANEXOS

### ANEXO 1: (LIBRETO INTERVENCIÓN DIRECTORA GENERAL EN VIDEO RENDICIÓN DE CUENTAS)

#### LIBRETO LAURA – VIDEO RENDICIÓN DE CUENTAS

##### TÍTULO EN PANTALLA

Rendición de Cuentas 2021

EXTERIOR –PLANO AMERICANO A PLANO MEDIO (26 segundos)

LAURA AGUDELO: Desde el Instituto distrital de turismo de Santa Marta, INDETUR, por instrucciones de nuestra alcaldesa Virna Johnson desarrollamos en las 2021 acciones institucionales enmarcadas en avanzar en el plan de reactivación turística, para consolidarnos y desarrollar estrategias para ser un destino atractivo para turistas nacionales e internacionales.

Aquí les contaremos la gestión que desarrollamos desde el INDETUR en el 2021:

IMÁGENES DE APOYO – VOZ EN OFF (34 segundos)

LAURA AGUDELO: Los atractivos naturales, infraestructura, y diversidad de oferta que compone nuestro destino atrajo en el 2021 a 2'305 mil personas quienes llegaron por vía terrestre, marítima y aérea a nuestra ciudad, cifras que generaron una ocupación hotelera promedio anual del 54,10%. Estrategias como Guardianes del Turismo, acciones de prevención, control y vigilancia en las playas en coordinación con entidades como Dimar, Policía de Turismo, Secretaría de Gobierno, Guardacostas han sido la clave para alcanzar exitosos resultados en materia de reactivación del turismo.

EXTERIOR –PLANO MEDIO – VOZ EN OFF (35 segundos)

LAURA AGUDELO: Apoyamos 308 intervenciones de inspección, 100 operativos de control y verificación a establecimientos que ofrecen servicios turísticos en la ciudad, realizados por la Secretaría de Desarrollo Económico y la Policía de Turismo, con el acompañamiento del equipo de la Subdirección de gestión del destino.

Pero no solo se trata de realizar controles, sino también apostarle a la cualificación y capacitación de los actores del turismo a través de talleres de marketing, servicio al cliente y bioseguridad.

EXTERIOR –PLANO MEDIO – CIFRAS EN PANTALLA (40 segundos)

LAURA AGUDELO: 120 - capacitados en marketing y promoción turística

175 capacitados en fundamentos de ordenamiento turístico

70 certificados en servicio al cliente

Pero además, también los apoyamos, por eso lanzamos el fondo de Fomento al Emprendimiento Turístico Turismo Emprende, en el que en su primera edición se apoyó a emprendedores de la localidad tres.

Tuvimos 7 proyectos apoyados

5 liderados por mujeres

Con impacto en GAIRA, La Tagua, Puerto Mosquito, Cristo Rey.

TÍTULO EN PANTALLA

Santa Marta ciudad Naturalmente Mágica

IMÁGENES DE APOYO – VOZ EN OFF (56 segundos)

LAURA AGUDELO: Santa Marta es la ciudad Naturalmente Mágica y así nos ven en Colombia y el Mundo, en el 2021 hicimos presencia en la Vitrina Turística de Anato con más de 3.500 contactos logrados, además nos visitaron 25 periodistas de medios especializados en turismo para conocer nuestra oferta y contarla en sus reportajes.

Conscientes de la importancia de la presencia en redes lanzamos el portal web: [www.discoversantamarta.travel](http://www.discoversantamarta.travel) una plataforma para que los turistas de habla inglesa conozcan nuestro destino. Igualmente lanzamos la guía Santa Marta Travel Guide 100%virtual y gratuita al alcance de todos.

En el 2021 también le apostamos a la hermandad turística con la firma de dos memorandos de entendimiento con Bogotá y Medellín, los principales núcleos de turismo de negocios del país para compartir experiencias y aprender mutuamente de cada destino y fortalecer esos renglones económicos.

---

EXTERIOR – PLANO MEDIO (25 segundos)

LAURA AGUDELO: Nuestros niños son importantes por eso continuamos con la estrategia “Santa Marta, Bahía protectora de la Niñez en la que certificamos a 20 prestadores de servicios turísticos en “The Code”, además sensibilizamos a 500 personas en estrategias de prevención contra la Escnna.

---

TÍTULO EN PANTALLA

Santa Marta más conectada

---

IMÁGENES DE APOYO – VOZ EN OFF (15 segundos)

LAURA AGUDELO: Recibimos nuevamente a cruceristas con la reactivación de la llegada de navíos con turistas de Canadá, Francia, Alemania, Reino Unido, Trinidad y Tobago y Estados Unidos.

TÍTULO EN PANTALLA

Fortalecimiento institucional

EXTERIOR – PLANO ENTERO A PLANO AMERICANO – VOZ EN OFF – IMÁGENES DE APOYO (54 segundos)

LAURA AGUDELO: Iniciamos la construcción de nuestro Plan Decenal de Turismo, la hoja de ruta de nuestro sector por los próximos 10 años.

A la fecha más de 130 prestadores de servicios turísticos de zonas como Minca, Taganga, Quebrada Valencia, Mendihuaca, Playa Blanca, Neguanje y el centro Histórico han aportado.

Igualmente, desde la Subdirección Corporativa en el INDETUR logramos la construcción del Plan Estratégico de Talento Humano, Plan de Capacitación, Manual Internacional de Bienestar.

Además, desarrollamos 14 capacitaciones para el fortalecimiento del personal del instituto.

TÍTULO EN PANTALLA

¡En el 2022 continuamos imparables por el turismo!

EXTERIOR – PLANO MEDIO – TEXTO EN PANTALLA (29 segundos)

LAURA AGUDELO: Para el 2022 continúan las acciones para consolidarnos como un destino turístico de talla internacional con nuevas conexiones aéreas con Panamá, Miami.

Además, tendremos nuestra primera cohorte de prestadores de servicios turísticos capacitados y certificados en idioma inglés para avanzar en consolidarnos como destino turístico bilingüe.

EXTERIOR- PLANO ENTERO A PLANO MEDIO –CIERRE (28 segundos)

LAURA AGUDELO: Desde el Instituto Distrital de turismo de Santa Marta, INDETUR continuaremos en este 2022 con las acciones dispuestas en el Plan de Desarrollo distrital “Santa Marta, corazón del cambio 2020-2023” de nuestra alcaldesa Virna Johnson para la proyección nacional e internacional de nuestra ciudad.

## ANEXO 2: (FORMULARIO RECEPCIÓN OPINIONES)

### ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA – INDETUR VIGENCIA 2021

Con el propósito de fortalecer y mejorar la estrategia de audiencia pública de Rendición de Cuentas 2021, y garantizar la participación de la ciudadanía, el INDETUR quiere contar con su opinión para así lograr una jornada participativa.

#### DATOS PERSONALES

Nombre y apellido \*

Nombre  Apellido

Tipo de identificación \*

Número de identificación \*

Email \*

#### ENCUESTA

¿Sabe usted que es la Rendición Pública de Cuentas? \*

Sí

No

¿Está interesado en participar de la audiencia pública de Rendición de Cuentas del INDETUR? \*

Sí

No

¿Cree usted que la audiencia pública de Rendición de Cuentas es un espacio de participación y vigilancia a la gestión del INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA? \*

Sí

No

De los siguientes temas cuáles son de su interés para ser tratados en la Rendición de Cuentas 2021 del INDETUR? \*

Espedición presupuestal

Reactivación turística

Programas y proyectos para el sector

Todos

¿Qué medios le gustaría que se utilizaran para la audiencia pública de Rendición de Cuentas? \*

Video

Conferencia

Preguntas

Programas Radiales

Other

¡Agradecemos su participación!

Aviso de privacidad:

Protección de Datos Personales: Al enviar esta encuesta acepto el tratamiento de mis datos personales. Aprobado que el INDETUR recolecte, almacene, use y use en información conforme a sus disposiciones establecidas en la Ley 2562 de 2012 y de su decreto reglamentario 1377 de 2013. Reconozco mis derechos como titular, el procedimiento para el ejercicio de ellos, entre otros aspectos.

Nota: En caso de requerir información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales, podrá comunicarse al correo electrónico [atencionciudadano@indetur.gov.co](mailto:atencionciudadano@indetur.gov.co)

Enviar

## ANEXO 3: (PANTALLAZOS CONVOCATORIA EN REDES SOCIALES)



## ANEXO 4: (PANTALLAZO RETRANSMISIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS)

