| SANTA MARTA / TURISMO | PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | Fecha: Abril 21 de 2022 |
|---|---|---|
| | PLAN DE ACCIÓN INDETUR 2023 | Versión: 1.0 |

**PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES**

| Dependencia / Área | Proceso / Proyecto | Objetivo | Actividades | Responsable | Indicador de cumplimiento / producto | Programación | | | | | | | | | | | | Periodo de seguimiento cada área | 4to Trimestre | | Observación de Avance por la OCI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ag | Sep | Oct | Nov | Dic | | % avance | Descripción del avance | |
| Oficina de Planeación y SIG | Gestión de la Planeación y Direccionamiento Estratégico | Seguimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) | Evaluación de la implementación del MIPG. | Director General | Matriz de Control | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 75% | Se encuentra parcialmente implementado el MIPG, en lo referente a las políticas de la entidad. | Se encuentra en proceso de avance y se está construyendo el plan de mejoramiento de las observaciones resultantes del diligenciamiento del cuestionario de la vigencia 2021 por mora de algunos líderes. |
| | | Estructuración del Sistema de Gestión de Calidad | Elaborar, Revisar, Aprobar, Codificar, Publicar, Implementar y Socializar la documentación. | | Cantidad de Documentos planificados / Cantidad de procedimiento implementados y socializados | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 0% | A la fecha no se encuentra implementado en la entidad el SGC por parte del contratista responsable. | Si bien se han realizado algunos documentos por los responsables de las áreas, a pesar de los requerimientos, hasta la fecha no se ha contratado personal para implementar el SGC en la entidad. |
| | | Estructuración del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo | Ejecutar el manual de SG-SST. | | Documento Realizado / Seguimientos periódicos | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 0% | No se encuentra aprobado ni implementado el Manual de SG-SST | Si bien se elaboró el Manual del SG-SST, se han realizado desde la OCI solicitudes de estado de avances desde la vigencia anterior, y si bien se realizó el Manual, no se tiene el contratista delegado para la implementación del mismo. |
| | | | Elaboración y seguimiento del cronograma anual de capacitaciones del SG-SST. | | Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 0% | No se encuentra elaborado el Cronograma de capacitaciones del SGSST | En la construcción del Manual se nota un cronograma que no se ha ejecutado en la vigencia y no se tiene el contratista para su implementación. |
| | | | Seguimiento al plan anual de exámenes médicos ocupacionales. | | Exámenes ejecutados / Exámenes programados en el SG-SST | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | A la presente corte se ejecutaron los respectivos exámenes médicos ocupacionales de la vigencia 2023. | Se encuentra construído el plan anual de exámenes médicos ocupacionales y no se ejecutó en el trimestre evaluado por lo cual se espera que se desarrolle ´para el segundo trimestre. |
| Oficina Jurídica y Gestión Contractual | Gestión Jurídica | Garantizar la medición de forma periódica de la satisfacción del cliente y la defensa jurídica del Instituto | Responder las PQRSD de acuerdo con los términos establecido por la ley. | Director General / Asesor Jurídico | Respuestas oportunas / Total de PQR | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se han atendido la PQRSD necesarias del cuarto trimestre del año, sin ninguna novedad. | Se encuentra en porcentaje de ejecución acorde con el trimestre evaluado en la presente vigencia, según lo reportado. |
| | | | Ejercer la defensa de los intereses del Instituto en los distintos procesos judiciales y administrativos que se presenten, garantizando siempre una afectación económica mínima en los casos en que aplique. | | Números de fallos proferidos a favor / Total de fallos en el año. | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | En el cuarto trimestre no se recibieron fallos de tutela en contra de la entidad. | Se encuentra en porcentaje de ejecución acorde con el trimestre evaluado en la presente vigencia. |
| | | | Elaborar y mantener actualizado el normograma de la entidad. | | Normograma actualizado y publicado en página web | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 0% | No se realizó actualizacion del normagrama del INDETUR en el cuarto trimestre de la actual vigencia. | Se está realizando actualización del normograma para el 4to trimestre según lo reportado. |
| | Gestión Contractual | Asegurar un nivel apropiado de rentabilidad con el propósito de que el Instituto sea auto sostenible y brindar a nuestros clientes, confidencialidad, confiabilidad, cumplimiento y transparencia | Elaboración de la totalidad de la contratación para el año 2023, utilizando las disposiciones contenidas en el manual de contratación del Instituto. | Director General / Asesor Jurídico | Contatos elaborados y cargados en SECOP II | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se han cargado en la plataforma Secop II todos los procesos de contratación que la entidad ha realizado en el cuarto trimestre evaluado del año. | Se encuentra en adecuado porcentaje de avance el cargue contractual de la entidad, según lo reportado por el responsable del área. |
| | | | Implementar las acciones de mejora detectadas en el desarrollo de los diferentes procesos. | | Número de acciones de mejora implementadas / Total de acciones de mejora propuestas | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Desde la oficina de contratación se han implementada estrategias de coordinación entre funcionarios y contratistas con el objetivo de poder realizar una revisión exhaustiva de los documentos que son proferidos por esta área. | Se encuentran tomando acciones de mejora atendiendo las observaciones que se han venido desplegando desde la vigencia anterior. |
| | | | Realizar controles y seguimientos a los contratos que se encuentran en ejecución, buscando el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en los contratos. | | Número de contratos cumplidos / Total de contratos | | | | | | | | | | | | | MENSUAL | 85% | Hasta el momento de los contratos celebrados por prestacion de servicios del 4to trimestre de la vigencia se ha dado cumplimiento en la medida de su ejecución, los demas procesos contractuales se encuentran en curso. | Se reporta un adecuado porcentaje de cumplimeito de los contratos, y se aclara que desde la OCI tambien se hacen revisiones y observaciones mensuales a SIA OBSERVA, por lo cual se espera que dicho porcentaje permanezca nivelado en los trimestres posteriores en concordancia con sus tiempos de duración. |
| | | | Mantener actualizados los portales web de contratación con la información que le compete al Instituto, tales como página Web Institucional, SIA Observa y SECOP. | | Publicaciones actualizadas | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Todos las publicaciones se encuentran actualizadas en el 4to rtrimestre del año. | En adecuado porcentaje de avance el cargue contractual de la entidad, según lo reportado por el responsable del área. |
| | | | Elaborar y hacer seguimiento, junto con la Subdirección Corporativa y áreas responsables de cada proyecto, del Plan Anual de Adquisiciones (PAA) del Instituto. | | Publicar PAA | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se publicó en debida forma como lo ordena la ley nuestro PAA vigencia 2023, el cual ha sido modificado en varias ocasiones como consecuencia de las necesidades de la entidad. | En adecuado porcentaje de avance y publicación en la web de la entidad, según lo reportado por el responsable del área. |
| | | | Elaboración, ejecución y cumplimiento del Plan Anual de Auditorias 2023. | | Documento realizado | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se construyó el Plan Anual de Auditoría 2023 el cual se aprobó mediante Acta 001 de enero 20 de 2023 del CCI y se encuentra publicado en la página web institucional. | Se cumplió a cabalidad el porcentaje durante el 1er trimestre con la construcción del documento y su correspondiente aprobación y publicación en la página web institucional. |
| | | | Seguimiento al modelo integrado de planeación y gestión MIPG. | | Reportes de seguimiento | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | De conformidad con comunicado de la FP, se realizó la Medición del Desempeño Institucional 2022 y se envió de manera oportuna. | Se realizó el diligenciamiento del FURAG 2022 y se publicaron los resultados sin embargo falta la matriz de observaciones al finalizar la vigencia 2023 según cronograma para la construcción del plan de acción o mejoramiento. |
| | | | Seguimiento a los planes de mejoramiento de la entidad. | | Documento realizado y reportes de seguimiento | | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | A la fecha se realizaron los seguimientos a los planes de mejoramiento que corresponden al 4to trimestre de la vigencia 2023 y se remitieron para publicación en la página web de la entidad. | Se encuentran al día los planes de mejoramiento de acuerdo con la culminación del 4to trimestre de la vigencia 2023. |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Control Interno** | Control Interno | Garantizar la medición periódica de los procesos del Instituto y el cumplimiento de lineamientos legales de la OCI. | Evaluación al sistema de control interno contable. | Asesor de Control interno | Reportes de seguimiento | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se realizóa inicios de la vigencia 2023, la Evaluación al sistema de control interno contable vigencia 2022 y se publicó de manera oportuna en el aplicativo CHIP. | Por ser anual la Evaluación al sistema de control interno contable de la vigencia 2023, se rinde el en la vigencia 2024. |
| | | | Seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023. | | Reportes de seguimiento | | | | | | | | | | | | CUATRIMESTRAL | 100% | Por ser Cuatrimestral se realizó el 3er seguimiento de la vigencia 2023. | Se realizó el 3er seguimiento cuatrimestral al PAAC y se publicó en el link de transparencia de la página web institucional. |
| | | | Elaborar el Informe de Evaluación Independiente de Control Interno.. | | Reportes de seguimiento | | | | | | | | | | | | SEMESTRAL | 100% | Por ser Semestral su seguimiento, se realizó el 2do seguimiento de la vigencia 2023. | No se evidencia estado de avance con relación al 1er semestre de la vigencia 2023 y se publicó el 2do seguimiento en el link de transparencia de la página web institucional. |
| | | | Elaborar informes de austeridad en el gasto. | | Reportes de seguimiento | | | | | | | | | | | | TRIMESTRAL | 75% | Se realizó dentro de los términos establecidos el respectivo informe de austeridad el cual se remitió a la Dirección y se publicó en la web institucional. | Se realizó el 3er informe de austeridad de la vigencia 2023, se publicó en la página web institucional y no se hace necesaria la construcción de un plan de mejoramiento y el 4to se está a la espera de los cierres contables para su realización. |
| | | | Seguimiento al Comité de Control Interno y demás comités de la entidad. | | Matriz de Control | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se realiza por parte de la OCI el seguimiento al CCI y a los demás Comités de la entidad mensualmente por lo cual se remite dicho consolidado a la Dirección para su conocimiento. | Se realiza por parte de la OCI seguimiento mensual al CCI y se materializa el mismo en una matriz la cual se remite a la Dirección General con la misma periodicidad. |
| | | | Elaborar informes de PQRSD. | | Reportes de seguimiento | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Por ser Semestral su seguimiento, se realizará el 2do seguimiento de la vigencia 2023. | Su estado de avance sólo se podrá evidenciar una vez culminado el 2do semestre de la vigencia 2023. En consecuencia se queda a la espera de su culminación. |
| | | | Demás requerimientos de entes de control. | | Reportes realizados | | | | | | | | | | | | SEMESTRAL | 100% | A la fecha se han atendido los requerimeintos de información de la CDSM frente a las rendiciones periódicas y la correspondiente a la Auditoría de Cumplimiento AC de la vigencia 2022 Sia Observa, por ser lo reportado por la entidad hasta la fecha. | Desde la OCI se han atendido los requerimientos de entes de control a la fecha, lo cual corresponde a los informes de Ley y los requerido para la Auditoría de Cumplimiento de la vigencia 2022, para lo cual no tocó construir Plan de Mejoramiento pues se obtuvo 100% de valoración. |
| **Subdirección Corporativa** | Gestión de Capital Humano | Estructuración de plan y políticas de Talento Humano y Bienestar | Ejecutar Manual de bienestar laboral. | Subdirectora Corporativa / Área de Talento Humano | Actividades ejecutadas / Actividades Planeadas en Plan de Bienestar | | | | | | | | | | | | ANUAL | 60% | Se ha ejecutó en un 60% las actividades del plan de bienestar | A pesar de lo manifestado por el área, desde la OCI se observa que no se está dando cabal cumplimiento a las obligaciones de bienestar en lo que va del 4to trimestre. |
| | | | Ejecutar el plan anual de capacitación. | | Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas | | | | | | | | | | | | ANUAL | 42% | Se ha ejecutó un 42% de las capacitaciones programadas para 2023 | No se desarrolló en debida forma el cronograma de capacitaciones del 4to trimestre el cual se encuentra publicado, pues de las dos que se planificaron para el 4to trimestre se desarrolló sólo 1, por lo cual se espera mayores avances para el siguiente trimestre. |
| | | | Ejecutar la jornada de Inducción y reinducción a colaboradores nuevos y antiguos del INDETUR. | | Realizar jornada de inducción y reinducción 2023 | | | | | | | | | | | | ANUAL | 0% | No se realizó jornada de inducción. | No se ha cumplido con la jornada de inducción y reinducción de acuerdo con lo reportado por el responsable del área. |
| | Gestión Documental | Estructuración del Sistema Integrado de Conservación de Archivo | Digitalización del archivo de gestión e histórico. | Dirección General / Área de Gestión Documental | Porcentaje del archivo de gestión e histórico digitalizado | | | | | | | | | | | | ANUAL | 75% | Se encuentra organizado y digitalizado el archivo de gestion y el historico de acuerdo al programa de gestion documental de la entidad. | A pesar del porcentaje que reporta el área, desde la OCI se expone que no correponde a la realidad, pues se ha presentado pérdidad de la misma y se ha materializado el riesgo por la falta de custodia de la información. |
| | | | Elaboración herramientas archivísticas (FUID, CCD, TRD, PINAR, TVD). | | Porcentaje de herramientas elaboradas | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se encuentra elaborado y actualizado el FUID. - Se encuentra elaborado, revisado y aprobado por el comité de gestión y desempeño las herramientas de CCD, TDR, PINAR. Así mismo se encunetran colgados en pagina web. | Se cumplió parcialmente en cuanto a la elaboración de las herramientas archivísticas enunciadas, de acuerdo con lo reportado. |
| | | | Elaboración y seguimiento del cronograma anual de capacitaciones del Sistema Integrado de Gestión de Archivo. | | Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas | | | | | | | | | | | | ANUAL | 0% | No se encuentra relizado el cronograma anual de capacitaciones del sistema integrado de gestión de archivo. | Se recomienda para la siguiente vigencia mayor avance en el cronograma anual de capacitaciones en lo referente al Sistema Integrado de Gestión de Archivo. |
| | Gestión Financiera | Estandarizar las fechas de pago para optimizar el proceso de Tesorería | Ejecutar el cronograma de pagos. | Subdirectora Corporativa / Tesorero | Porcentaje de pagos realizados en la fecha estipulada | | | | | | | | | | | | ANUAL | 75% | Durante el tercer trimestre de la vigencia actual, se han realizado los pagos sin exceder las fechas estipuladas en el cronograma. | Se encuentra al dia el proceso acorde con los tiempos establecidos para el trimestre evaluado de la vigencia 2023. |
| | | Entregar de manera oportuna los requerimientos preestablecidos por ley en cabeza del Instituto | Presentar los informes de rendición de cuentas en las plataformas establecidas dando cumplimento de las obligaciones. | Subdirectora Corporativa / Encargado del Presupuesto y Encargado de contabilidad | Informes de rendición presentados a tiempo / Informes de rendición requeridos | | | | | | | | | | | | MENSUAL | 75% | Durante el tercer trimestre de la vigencia actual, se han presentado todos los informes de rendición de cuentas dentro de los terminos establecidos por las obligaciones. | Se encuentran al día las rendiciones de entes de control durante el periodo evaluado de la vigencia. |
| | | Optimizar la ejecución del presupuesto, reduciendo posibles traslados presupuestales | Ejecutar el presupuesto aprobado vigencia 2022, reduciendo los traslados presupuestales | Subdirectora Corporativa/ Encargado de presupuesto | Reducir en un 60% los traslados presupuestales vs. la vigencia 2022. | | | | | | | | | | | | ANUAL | 75% | Durante el tercer trimestre de la vigencia actual, no se realizaron traslados presupuestales. | Hubo mejora en cuanto a la no realización de traslados presupuestales durante el trimestre evaluado. |
| | Gestión Administrativa | Mantener actualizado el Inventario de Activos fijos | Actualizar el Inventario inicial, de ejecución y final de Activos Fijos (propios, donaciones, prestamos, en desuso) | Subdirectora Corporativa / Encargado de la Gestión Administrativa | Realizar tres actualizaciones de Inventario (inicial, ejecución y final) durante la vigencia 2023 | | | | | | | | | | | | SEMESTRAL | 100% | Se realizaron 3 inventarios de activos fijos en el año | Se nota adecuado porcentaje de ejecucicón de acuerdo a lo reportado por el área responsable. |
| | | Ejecutar la adquisición de los bienes y servicios identificados en el levantamiento de necesidades | Agrupar los bienes y servicios planificados, para ejecutar su adquisición. | | Bienes y Servicios adquiridos /Bienes y servicios planificados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 50% | Solo se adquirió parte de las adquisiciones planeadas | Se notan avances en el proceso de adquisición de acuerdo a lo reportado por el área responsable. |
| | | Estructurar los estudios previos precontractuales | Realizar los análisis del sector de los servicios o bienes que van a ser contratados o adquiridos por la empresa con precios que sean competitivos en el mercado. | | Documentos Elaborados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 50% | Se ha elaboraron los estudios requeridos de las adquisiciones . | Se nota adecuado porcentaje de ejecucicón de acuerdo a lo reportado por el área responsable. |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Gestión para la Atención al Ciudadano | Mejor la Atención al ciudadano del Instituto, en términos de calidad en las respuestas, tiempos y estrategias de cumplimiento | Responder y remitir los PQRSD en los tiempos establecidos de ley y en el procedimiento de PQRSD de la entidad. | Subdirectora Corporativa / Responsable de atención al ciudadano | PQRSD respondidos a tiempo /Total de PQRSD | | | | | | | | | | | | ANUAL | 85% | Durante el cuarto trimestre de la vigencia actual, se respondieron PQRSD a destiempo. | Se reporta cumplimieto parcial en los tiempos de respuesta de los PQRSD recibidos durante el trimestre evaluado de la vigencia, por lo cual se recomiendoa mayor diligencia en las contestaciones. |
| | | | Realizar una reunión de seguimiento mensual durante la vigencia 2023. | | Seguimientos realizados / 12 meses | | | | | | | | | | | | MENSUAL | 25% | No Se han realizado más reuniones de seguimiento a los PQRSD, de la vigencia en curso. | Se ha dejado de avanzar en las reuniones programadas para realizar tales seguimientos, por lo cual se recomienda su nueva programación para la nueva vigencia. |
| **Oficina TIC y Comunicaciones** | Gestión Tic | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos, en un 100% para el 2023, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión | Ejecutar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI. | Coordinador de Tics y Sistemas | Plan estratégico de tecnologías de la información | | | | | | | | | | | | ANUAL | 0% | Para el 4to trimestre de la vigencia la entidad no ha iniciado la implementación del PETI. | Se queda a la espera de la implementación luego de múltiples requerimientos. |
| | | | Ejecutar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI. | | Documentos elaborados / Logros alcanzados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 0% | Para el 4to trimestre de la vigencia la entidad no ha iniciado la implementación del MSPI. | Se queda a la espera de la implementación luego de múltiples requerimientos. |
| | | | Implementar la documentación del SGC del área. | | Documentos elaborados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 0% | Para el 4to trimestre de la vigencia la entidad no ha iniciado la implementación de la documentación del SGC del área. | Se queda a la espera de la implementación luego de múltiples requerimientos. |
| | | | Mantener actualizada la página web de acuerdo a los lineamientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información. | | Página Web actualizada | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se mantiene actualizada la página web en lo correspondiente al 4to trimestre de la vigencia. | Como se trata de cargue permanente de información, a la fecha la página web se encuentra nutrida en proporción al trimestre evaluado de la vigencia. |
| | Gestión de las Comunicaciones Estratégicas | Gestionar y divulgar información y comunicación en los niveles internos y externos de la entidad para fortalecer la imagen del INDETUR | Diseñar, aprobar y ejecutar el Plan y Cronograma de Comunicaciones para la vigencia 2023. | Coordinador de Comunicaciones | Un plan de comunicaciones aprobado. | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se construyó el Plan y Cronograma de Comunicaciones para la vigencia 2023 y se está avanzando en su ejecución. | Se espera continuidad en el avance en cuanto al seguimiento para la siguiente vigencia. |
| | | | Envío de boletines para publicación en la página web del INDETUR. | | Documentos elaborados y publicados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se envían de manera periódica boletines para su publicación en la web. | Se desarrolló acorde con las actividades de la entidad. |
| | | | Implementación y divulgación de videos institucionales. | | Videos elaborados y publicados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se divulgan los videos institucionales de manera permanente. | Se desarrolló acorde con las actividades de la entidad. |
| **Subdirección de Gestión Integral de Destino** | Gestión Destino | Apoyar en la ejecución de los proyectos del PDD a cargo de la Subdirección. | Coadyudar en la formulación y apoyo a la supervisión de los proyectos y contratos resultantes asociados a las metas del PDD Santa Marta Corazón del Cambio asignadas al INDETUR, especificamente aquellas que demanden las competencias técnicas y misionales de la Subdirección. | Coordinador Gestión Integral de Destino | Proyectos formulados / Proyectos o Contratos logrados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | La Subdirección particpó en la construcción de necesidades para los siguientes proyectos: Fortalecimiento Institucional, Señalización de Rutas Turísticas Rurales y Prevención contra la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el Contexto de Viajes y Turismo- ESCNNA. | Se reporta un avance adecuado para el trimestre evaluado de la vigencia por parte del responsable del área. |
| | | Apoyar en la gestión de recursos para financiar metas del INDETUR en lo referente a la Subdirección. | Gestionar la obtención de recursos de los PDET como posible fuente de financiacion para la ejecucion de metas del Plan de Desarrollo Distrtal Santa Marta Corazón del Cambio 2020-2023 a cargo de Gestión del Destino del INDETUR. | | Recursos obtenidos / Metas financiadas | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | "Avanzamos en la Gestión ante la ART, con el propósito de obtener en corto plazo recursos para la ejecución de proyectos en territorios proprizados PDET.<br>Hemos presentado ante la ART informe identificando las iniciativas con las que articulan nuestras Metas del PDD Y formulado de proyectos que conlleven a la ejecución y cumplimiento de las mismas.<br>Observación: No se obtiene a la fecha recursos de esta fuente de financiación.<br>" | Se reporte un avance ostencible con relación al trimestre anterior por parte del área responsable. |
| | | Garantizar la satisfacción del cliente y la defensa jurídica del Instituto en lo referente a la Subdirección. | Atender los PQRSD que correpondan al área en los términos legales. | | PQRSD respondidos a tiempo /Total de PQRSD | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Desde esta subdirección hemos dado respuesta técnica por competencias en los tiempos establecidos, a los diferentes PQRSD allegados a la Entidad. | Se aprecia una gran mejoría en la respuesta oportuna a la PQRSD, para el trimestre evaluado en las solicitudes asignadas a esta área, por lo cual se recomienda dar continuidad a las contestaciones oportunas para evitar repercuciones legales. |
| | | Apoyar en la gestión de acuerdos para el fortalecimiento institucional en lo referente a la Subdirección. | Popiciar la firma de acuerdos de entendimiento y/o alianzas publico - privadas para el fortalecimiento institucional´y ejecución de metas del Plan de Desarrollo Distrtal Santa Marta Corazón del Cambio 2020-2023 a cargo del INDETUR. | | Acuerdos concertados / Logros alcanzados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 0% | No ha resultado pertinente para la Dirección los resultados positivos de la Gestión articuladora con la Fundación Social Travels S.A. y la Escuela Internacional del Turismo-EIT, para la firma de acuerdos de entendimiento público-privados a 0 costo para el INDETUR, en aras del fortalecimiento institucional y cumplimiento del PDD "Santa Marta, Corazón del Cambio 2022-2023". Estos documentos acuerdo se encuentran proyectados desde el primer mes de la presente anualidad, listos para la firma de la Directora de la entidad, y los representantes de cada una de las organizaciones respectivamente mencionadas. Se suma para este tercer trimestre los positivos resultados de Gestión ante Estructurando & Unique Tayrona para los mismos fines mencionados, especialmente a lo concerniente en Turismo Rural y Sosteniblidad. | No se reporta un avance para el trimestre evaluado de la vigencia por parte del responsable del área. |
| | | Ejecutar los proyectos a cargo de la dirección del INDETUR | Formulación y supervisión de los proyectos y contratos resultantes asociados a las metas del plan de Desarrollo Distrital Santa Marta Corazón del Cambio 2020-2023, asignadas al INDETUR. | | Proyectos formulados / Proyectos o Contratos logrados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se contrató ANATO y el proyecto de promoción | Se resporta un cumplimieto total con relación a las actividades descritas y sus objetivos. |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Subdirección de Promoción y Mercadeo** | Promoción y Mercadeo | Gestionar la suscripción de alianzas turísticas | Establecer alianza entre el INDETUR y diversos destinos turísticos. | Coordinador de Promoción y Mercadeo | Reportes de seguimiento | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se realizó reunión de seguimiento y de siguientes acciones con Paipa y con IDT de Bogotá, importante reactivar relación con Bureau de Medellín. | Se reporta un gran avance con relación a las actividades descritas y sus objetivos. Se queda a la espera de la reactivación de la relación con Bureau de Medellín. |
| | | Realizar boletines estadísticos | Realizar cinco (5) boletines con estadísticas secundarias de flujos turísticos en el destino | | Boletines publicados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Se realizaron 11 boletines de enero, los puentes festivos, de semana Santa, de mitad de año y de semana de receso. | Se reporta un gran avancel con relación a las actividades descritas y sus objetivos. |
| | | Gestionar acuerdos de cooperación para la promoción turística del destino | Articular la suscripción de acuerdos entre la Alcaldía Distrital de Santa Marta y las empresas de la cadena de valor del turismo, para fortalecer la promoción turística y la consolidación de la marca ciudad | | Cantidad de empresarios que se adhieran al Pacto de uso de marca ciudad / Total de empresarios convocados | | | | | | | | | | | | ANUAL | 100% | Más de 27 empresarios se han sumado a las estrategias de promoción de marca ciudad, se participó por primera vez en expotravel en Medellín con el gremio cotelco y 10 empresarios | Se reporta un cumplimieto amplio con relación a las actividades descritas y sus objetivos. |