

GUÍA DE RENDICIÓN DE CUENTAS INDETUR 2024



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**Instituto Distital de Turismo
de Santa Marta**

WWW.INDETUR.GOV.CO
CALLE 15 No 2 - 60 Ed. Bolivar Piso 8
@INDETURSMR



1. INTRODUCCIÓN

El INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA - INDETUR, comprometido con la transparencia y la participación ciudadana en las entidades públicas, elabora esta guía metodológica que presenta los elementos necesarios para realizar la audiencia pública participativa de rendición de cuentas del INDETUR Santa Marta, como escenario que permita a los grupos de valor, usuarios e interesados establecer un diálogo de doble vía, y en el que ellos ejercen su derecho de control social en la gestión pública.

La audiencia pública participativa de rendición de cuentas como propósito brindar información a los usuarios, la ciudadanía en general y demás grupos de valor y de interés sobre cómo la entidad utiliza los recursos asignados a su cargo, y genera los servicios, productos y resultados. Socializar de manera clara y transparente la gestión institucional, y facilitar la relación entre la entidad y los ciudadanos.

La presente guía contiene las pautas generales para la realización de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas del INDETUR Santa Marta.

Lo anterior garantizado el cumplimiento de los diferentes protocolos establecidos por las autoridades de salud del país, e implementando además de las estrategias de comunicación convencionales, estrategias virtuales efectivas que permitan involucrar a los usuarios, la ciudadanía en general y demás grupos de valor e interés a través de un diálogo en doble vía de la gestión misional y administrativa de manera eficiente, propiciando así la participación concentrada en la toma de decisiones que beneficie la entidad y promueva la satisfacción de los grupos de valor y de interés respecto a la presentación de los trámites y servicios.

2. OBJETIVO GENERAL

Definir los criterios y acciones que ejecutará el INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA - INDETUR, para la realización de la audiencia pública Participativa de Rendición de Cuentas, cumpliendo la normatividad vigente en el tema.

3. ALCANCE

La presente guía aplica para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas del INDETUR Santa Marta.

4. RESPONSABLE

El Profesional de Planeación o quien haga sus veces, como Coordinador de la Planeación Estratégica y Mejoramiento Organizacional de la entidad.

5. MARCO NORMATIVO

Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al 59 “Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”. Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC.

Conpes 3654 de 2010: “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”. Ley 489 de 1998: Artículo 33 “Audiencias Públicas”.

6. DEFINICIONES

Audiencia Pública: Mecanismo de participación que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública.

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado el documento “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Función pública, Departamento nacional de planeación et al. 2014).

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Rendición de cuentas: Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Veedurías ciudadanas: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos 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 presentación de un servicio público.

7. GENERALIDADES

La audiencia pública participativa de rendición de cuentas es un acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos que le permite transmitir y dar a conocer a los grupos de valor y grupos de interés desde la Gerencia General, información oportuna, veraz, comprensible y completa, sobre los proyectos, programas, logros institucionales y demás temas de interés público que

desarrolla la Entidad y a su vez, interactuar con la ciudadanía, garantizando los principios de democracia participativa.

Se realiza con enfoque basado en derechos humanos y paz y articula con el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), desde una interpretación integral y novedosa que garantiza un proceso participativo en doble vía, incluyente e innovador con las condiciones necesarias para plantear y desarrollar interacción directa con los grupos de valor de interés del INDETUR Santa Marta.

8. ETAPAS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA PARTICIPATIVA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Para el desarrollo de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas en el INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA - INDETUR, se realizarán las siguientes etapas, garantizando su cumplimiento una vez se formalice y se dé a conocer la fecha de la audiencia por el profesional de Planeación:

1. Antes de la audiencia.
2. Durante la audiencia.
3. Después de la audiencia.

A continuación, se detallan las actividades correspondientes a cada una de las etapas.

9. DESARROLLO ETAPAS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA PARTICIPATIVA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

9.1 Antes de la Audiencia

9.1.1 Planificar Actividades para la realización de la audiencia pública

Una vez el Director (a) formaliza y comunica las fechas en la que se realizará la audiencia, se inician las actividades de planificación correspondientes.

Con el fin de facilitar la organización para la ejecución de las actividades que se desarrollarán antes, durante y después de la Audiencia Pública Participativa, garantizando así el cumplimiento de las actividades planteadas en la presente guía, los líderes del equipo Coordinador de la Audiencia Pública de rendición de cuentas, registran en el Formato de Planeación de audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas, las actividades y fechas correspondientes teniendo en cuenta las instrucciones de su diligenciamiento.

9.1.2. Conformar Equipo Coordinador:

La Gerencia designará un equipo coordinador para la audiencia conformado:

- Profesional del área de Comunicaciones.
- Profesional del área de Planeación y/o quien haga sus veces.
- Profesional del área Administrativa.

Nota 1: La Gerencia podrá incluir integrantes adicionales según lo considere necesario, es importante resaltar que cuando se realice la conformación del equipo se determinarán las tareas correspondientes que adelantará cada uno de los miembros con el fin de garantizar total cumplimiento y desarrollo de cada una de las etapas de la audiencia pública participativa.

Nota 2: La oficina de control interno realizará seguimiento y acompañamiento para verificar que las actividades se adelanten conforme a la normatividad legal vigente.

9.1.3. Identificar actores y grupos interesados:

Identifique los actores y grupos de interés relevantes en la audiencia pública participativa, entendidos estos como cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos del INDETUR Santa Marta.

Para su identificación, reconozca que los actores y grupos de interés son los protagonistas en la audiencia y su identificación permite establecer estrategias acordes con sus características.

Por lo anterior tenga en cuenta los siguientes pasos:

9.1.3.1. Identificar los actores y grupos de interés.

A través de una lluvia de ideas determine los grupos de valor que serán tenidos en cuenta en la audiencia pública participativa, tome como referencia las siguientes preguntas orientadoras:

- ¿Qué personas, grupos, organizaciones han venido participando en la elaboración de planes, programas o proyectos del INDETUR Santa Marta?
- ¿Qué personas, grupos, organizaciones han enviado propuestas de intervenciones para ser incluidas en planes, programas o proyectos en el INDETUR Santa Marta?
- ¿En el último año, que personas, grupos, organizaciones han solicitado información sobre la ejecución presupuestal en el INDETUR Santa Marta?
- ¿En el último año, que personas, grupos, organizaciones han solicitado información en relación con el procedimiento de servicio a la ciudadanía en el INDETUR Santa Marta?
- ¿En el último año, que personas, grupos, organizaciones han solicitado información en la prestación de un servicio en el INDETUR Santa Marta?
- ¿En el último año, que personas, grupos, organizaciones reclaman por la prestación de un servicio

en el INDETUR Santa Marta?

** Tomado de la "Actividad 6" Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC-*

9.1.4. Definir la modalidad de audiencia pública participativa

Determinar el tipo de audiencia a realizar, se debe identificar el espacio de diálogo idóneo de acuerdo con las particularidades de los grupos de valor e interés, buscando siempre garantizar un diálogo de doble vía. Podrá entre otros espacios desarrollar los siguientes:

Presenciales:

- Conversatorio entre directivos, liderado por el Director del INDETUR Santa Marta.
- Panel ciudadano. Virtuales:
- Conversatorio.
- Transmisión Radial.
- Transmisión mediante plataformas virtuales de interacción.
- Rendición de cuentas en video, se sugiere consultar la actividad 31 del Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC- para su diseño.

Tener en cuenta las siguientes recomendaciones para los casos en que aplique:

- Apóyese en videos testimoniales que muestren el impacto de los programas, proyectos o políticas de la entidad.
- Use lenguaje claro y haga énfasis en la meta que persigue la entidad apoyándose en las estrategias de comunicación.
- Incluya subtítulos y lenguaje de señas en los videos de rendición de cuentas.
- Use datos sencillos.
- Cargue los videos en el canal oficial de la entidad.
- Promueva el uso del hashtag.
- Invite a los ciudadanos a dejar sus comentarios e inquietudes.
- Considere los siguientes canales digitales: sitio Web de la entidad, streaming, videoconferencia, entre otros.

Proyectar recursos para el desarrollo de la audiencia:

Determinar los aspectos de logística necesarios para la realización de la audiencia teniendo en cuenta la modalidad seleccionada y de acuerdo con el presupuesto asignado para la vigencia en curso, en término de:

- Personas que apoyan la audiencia (Moderador, toma de asistencia, manejo de auditorio, entre otros)
- Equipos tecnológicos requeridos.
- Lugar de realización.
- Medios de transporte.
- Entre otros.

9.1.5. Diseñar la estrategia de comunicaciones:

Realizar el diseño de la estrategia de comunicaciones en el que se garantice el cumplimiento de las fases del antes, durante y después de la audiencia pública participativa.

Nota: La Oficina de Comunicaciones de la entidad, determinará los lineamientos para tener en cuenta en el diseño de la estrategia de comunicaciones.

Generar encuesta de percepción ciudadana:

Con el fin de garantizar la participación de los ciudadanos en la encuesta de percepción – el equipo coordinador realizará la publicación de una encuesta en el portal web del INDETUR Santa Marta, para identificar temas sobre los cuales los grupos de valor consideran que puedan tratarse en el ejercicio de la audiencia por parte de la Gerencia.

La información recopilada en la encuesta será tomada en cuenta para la consolidación del informe de gestión.

Nota: La encuesta estará disponible por 2 semanas a partir de su publicación, la información que en esta se recopile será analizada por el equipo coordinador.

9.1.6. Publicación del informe de gestión:

Elabore el informe de gestión para la audiencia pública participativa, es importante tener en cuenta que los informes de rendición de cuentas incluyen información sobre la gestión pública y sus resultados, dando razón de contenidos obligatorios inherentes a las responsabilidades asignadas a cada entidad en las normas o planes de gobierno.

De igual forma, el informe incluirá un periodo de tiempo objeto de la rendición de cuentas en el que se relacione el avance o contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), esta información será registrada en el Formato del Informe de Gestión de Rendición de Cuentas.

Una vez realizado el informe será remitido a la Gerencia para su revisión, quien posteriormente procede a revisar la información y en caso de estar correctamente se autoriza la publicación en la página web del INDETUR Santa Marta.

Nota: El informe de Gestión debe ser publicado como mínimo con quince (15) días de anterioridad a la fecha de la audiencia, conforme lo establece el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC-adoptado mediante el artículo 51 de la Ley 1757 de 2015.

9.1.7. Convocar/ Invitar los grupos de valor e interés identificados

Realice el diseño de las invitaciones a los grupos de valor y grupos de interés ya identificados para que se inscriban a la audiencia pública de rendición.

- Gobernación.
- Alcaldía.
- Representantes de gobierno, gremios, empresarios y comunidad en general.
- Entes de control.
- Medios de comunicación.
- Ciudadanía en general.

Lo anterior sin perjuicio de otras autoridades y entidades públicas o privadas que la Gerencia considere pertinentes.

La cantidad de invitados dependerá en el caso de las audiencias presenciales, de la capacidad logística para realizar el evento.

Nota: Tenga en cuenta los lineamientos que la Oficina de Comunicaciones determine para el caso, en los que se tendrá en cuenta los lineamientos de la Actividad 19 del Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC- convocatorias de los actores y grupos de interés para participar en los espacios de rendición de cuentas”.

9.1.8. Inscripción y radicación de propuestas:

Con el fin de garantizar la participación de los grupos de valor para la inscripción de propuestas o necesidades de intervención en el evento de la audiencia pública de rendición de cuentas, la coordinación en conjunto con la Oficina de Comunicaciones realizará la publicación de un formulario en el portal web del INDETUR Santa Marta, para tal fin diez (10) días antes de la Audiencia Pública, estará disponible por tres

(3) días a partir de su publicación, la información que en esta se recopile será remitida a la coordinación después del cierre de la misma.

Con respecto a las preguntas que no sean seleccionadas para desarrollarse en el evento en vivo, el equipo de planeación enviará la respuesta personalizada según los datos aportados en el formulario.

Nota: Incluir la totalidad de preguntas y respuestas resultantes del ejercicio de la audiencia Pública participativa en el informe final de la audiencia.

9.1.9. Preparar el desarrollo de la audiencia:

Identifique una estructura coherente y reglas del juego que soporten la audiencia pública participativa con los grupos de valor e interés, para el desarrollo tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Clarificar el objeto y resultados esperados del evento.
- Determinar la fecha, sitio, hora y tiempo necesario para el evento.
- Elaborar una guía o agenda para el desarrollo de la metodología de diálogo.
- Establecer unas reglas de juego bajo la cual se regirá el espacio de diálogo, las cuales serán consultadas y validados por los asistentes.
- Organizar la estrategia de comunicación para promover la audiencia pública participativa.

Nota: Tenga en cuenta los lineamientos en cuanto al diseño de la estrategia de comunicación del evento.

9.1.10. Preparar la logística para el desarrollo de la audiencia, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

Evento Presencial:

- Lugar: El sitio será de fácil acceso a la ciudadanía; se aconseja que tenga varias entradas y posibilidades de parqueo y transporte para los asistentes. Tenga en cuenta las normas básicas de seguridad.
- Número de invitados y confirmación de las personas que asistirán a la jornada de diálogo.
- Suministros: Establecer las necesidades para el desarrollo de la jornada, como por ejemplo el refrigerio, teléfono, fax, computador, punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.
- Duración: analizar el tiempo de los asistentes, no pueden ser jornadas muy amplias.
- Diseño y defina cómo va a realizar la presentación de los temas relevantes a desarrollar en la audiencia, por ejemplo, presentación PPT, videos de apoyo.
- Determine cómo se realizará el diálogo en doble vía con los grupos de valor.

- Prepare el formato de evaluación del evento Formato de Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Prepare el formato para la formulación de preguntas Formato para el Registro de Asistencia y Formulación de Preguntas Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Evento Virtual:

- Defina el canal virtual que va a utilizar.
- Número de invitados y confirmación de las personas que asistirán a la jornada de diálogo.
- Suministro. Establecer las necesidades para el desarrollo de la jornada, como por ejemplo el punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, grabadora.
- Diseñe y defina cómo va a realizar la presentación de los temas relevantes a desarrollar en la audiencia, por ejemplo, presentación PPT, videos de apoyo.
- Determine cómo se realizará el diálogo en doble vía con los grupos de valor.
- Duración: Analizar el tiempo de los asistentes, no pueden ser jornadas muy amplias.
- Prepare los formatos virtuales de evaluación del evento Formato de Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Prepare los formatos virtuales para la formulación de preguntas Formato para el Registro de Asistencia y Formulación de Preguntas Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Actividades para la etapa durante la audiencia.

9.2. Durante la Audiencia

9.2.1. Desarrollo de la audiencia:

Busca garantizar el desarrollo de audiencia, en las condiciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

Evento Presencial:

Antes de iniciar:

- Organice la disposición de sillas, mesas, telones, tableros, pendones, sonido, etc. De acuerdo con la metodología de diálogo prevista.
- Verifique la disposición de equipos y las conexiones necesarias para la transmisión por televisión o radio.
- Ubique en el acceso al auditorio un lugar y funcionario canalizar la presentación de quejas o consultas individuales.

- Organice las personas de apoyo para orientar a los asistentes y hacer entrega de materiales. Para recibir a los invitados:
- Realice el registro de participantes y/o invitados y ubíquelos en el auditorio de acuerdo con la metodología de diálogo prevista (foro, feria, mesas temáticas, jornada de diálogo, etc.).
- Entregue a los asistentes plegables, documentos resumen con información institucional y de interés general. (En caso de que el presupuesto le permita el desarrollo de la actividad)
- Entregue formatos para preguntas o sugerencias y encuesta de evaluación. Formato para el Registro de Asistencia y Formulación de Preguntas Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Formato de Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Durante la realización de la jornada:

- Designe un moderador que presente la agenda del día, la metodología de diálogo y las reglas de procedimiento de la jornada.
- El Director (a) dará apertura a la jornada y presentará el informe de gestión.
- Distribuya a los participantes en el lugar de la jornada de acuerdo con la metodología de diálogo definida, por salones alternos, pabellones o tiendas temáticas, mesas de trabajo, paneles, etc.
- Disponga facilitadores y relatores para cada grupo de diálogo que se conformen.
- Abra un espacio para preguntas aclaratorias sobre los temas del informe.
- Permita la intervención de la ciudadanía con sus evaluaciones y opiniones sobre la gestión.
- El Director (a), expondrá los compromisos institucionales.
- Acuerde con la ciudadanía y sus organizaciones un procedimiento para el seguimiento a compromisos.

Evento Virtual

Antes de Iniciar

- Organice la actividad de conexión y verificación del funcionamiento del canal virtual que va a utilizar.
- Organice las personas de apoyo para orientar a los asistentes en el espacio virtual.
- Genere un mensaje durante el evento en el que se le indique a los asistentes porque mediopodrá realizar la presentación de quejas o consultas individuales.

Para recibir a los invitados:

- Realice el registro de participantes y/o invitados.
- Genere un mensaje para cada uno de los formularios realizados en línea, en el que invite a los asistentes a ingresar el link para realizar registro de asistencia, formulación de preguntas o sugerencia y encuesta de evaluación, recuerde que los formatos electrónicos creados debengarantizar que contengan como mínimo la información contenida en los siguientes formatos: Formato para el Registro de Asistencia y Formulación de Preguntas Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Formato de Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Nota 1: Tenga en cuenta que, para el caso del evento virtual, la Oficina de Comunicaciones y Gerencia diseñará los formularios con una herramienta virtual que garantice que contengan la misma información de los formatos físicos.

Nota 2: Durante el evento se recomienda enviar mensajes promocionando e invitando a los asistentes al diligenciamiento de este.

Durante la realización de la jornada

- Designe un moderador que presente la agenda del día, la metodología de diálogo y las reglas del procedimiento de la jornada.

El Director (a) dará apertura a la jornada y presentará el informe de gestión.

- Disponga facilitadores para que en el caso que se habilite el chat esté atento a las preguntas que en este puedan surgir.
- Habrá un espacio para preguntas aclaratorias sobre los temas del informe.
- Permita la intervención de la ciudadanía con sus evaluaciones y opiniones sobre la gestión.
- El Director (a) expondrá los compromisos institucionales.
- Acuerde con la ciudadanía y sus organizaciones un procedimiento para el seguimiento a compromisos.

9.3. Después de la Audiencia

9.3.1. Elaborar y publicar el informe de rendición de cuentas en la página web del INDETUR.

Elaborar el informe de rendición de cuenta a partir del Formato Informe Final de Rendición de Cuentas.

Nota: El informe deberá estar publicado en la Página del INDETUR dentro de los diez (10) días hábiles a la finalización de la audiencia.

9.3.2. Seguimiento a compromisos:

En el caso de existir compromisos a partir del ejercicio de la audiencia pública de rendición de cuentas, diligenciar el Formato de Seguimiento a Compromisos - Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas, que le permita al INDETUR realizar seguimiento a los compromisos establecidos en los procesos de rendición de cuentas.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Glosario MIPG, disponible en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>

- Manual único de rendición de cuentas, disponible en:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc>

- Participación ciudadana en la gestión pública en el marco del COVID -19 disponible en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Participaci%C3%B3n+ciudadana+en+la+gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica+en+el+marco+del+COVID%E2%80%9319+Mayo+de+2020.pdf/815cfd12-7e56-ffee-cd02-6ff34f43158a?t=1590538931074>

11. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

INFORMACIÓN DEL PROCESO					
Nombre del Proceso:		Guía de Rendición de Cuentas			
Número	Descripción del cambio	Fecha de aprobación	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
01	Primera elaboración del documento para implementación.	Abril 23 de 2021	Luis Tovar Vizcaíno - Contratista Subd. Corporativa	Ricardo Estrada - Contratista Asesor Jurídico	Laura Agudelo García - Directora General
02	Segunda elaboración del documento ajustada y/o actualizada para implementación.	Octubre 21 de 2024	Carmen Estrella Navarro - Asesora Dirección General	Carlos Andrés Páez - Subdirector Corporativo	José Domingo Dávila - Director General