

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PST-PL-01-V2
	Proceso Planificación del Sector Turístico	Fecha de Vigencia: 14/07/2023

Tabla de Contenido

1. OBJETIVOS	2
2. ALCANCE.....	2
3. MARCO NORMATIVO.....	2
4. DESARROLLO	2
5. FORMATOS	9
6. CONTROL DE DOCUMENTOS.....	10
7. ANEXOS.....	10

Elaborado por:	Aprobado por:	Registrado SIG:
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Leidy Yineth Parrado Garcia Profesional CPS	Ronal Yamid Lozano Delgado Subdirector Técnico	Mayra Alejandra Barreto Rojas Subdirectora General (e)

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PST-PL-01-V2
	Proceso Planificación del Sector Turístico	Fecha de Vigencia: 14/07/2023

1. OBJETIVOS

Orientar el diseño, implementación y seguimiento de acciones de participación ciudadana del Instituto de Turismo del Meta, que fortalezcan la gestión pública, de acuerdo con la Política de Participación Ciudadana, las normas, y lineamientos vigentes.

2. ALCANCE

Inicia con el establecimiento de los lineamientos y el marco de la participación ciudadana en Instituto de Turismo del Meta para cada vigencia, y las acciones específicas del Plan, incluyendo el monitoreo y seguimiento de estas.

3. MARCO NORMATIVO

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 y se dictan otras disposiciones.

Ley 850 de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

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.

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

4. DESARROLLO

De acuerdo con lo determinado en la ley 1757 de 2015 en su artículo 3: ... “La participación de la sociedad civil se expresa a través de aquellas instancias y mecanismos que permiten su intervención en la conformación, ejercicio y control de los asuntos públicos. Pueden tener su origen en la oferta institucional o en la iniciativa ciudadana”.

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PST-PL-01-V2
	Proceso Planificación del Sector Turístico	Fecha de Vigencia: 14/07/2023

El instituto a través de su oferta institucional determina la participación de la ciudadanía por medio de los canales y prácticas que en este documento se establecerán.

En cumplimiento a lo establecido en la Política de Participación Ciudadana del Instituto, que determina que se debe realizar un diagnóstico para determinar el estado actual de la participación ciudadana, en razón a lo anterior se aplicará el autodiagnóstico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG así:

Basado en estos resultados se establece el siguiente plan en aras de fortalecer la participación ciudadana de los grupos de valor con los que interactúa el Instituto de Turismo del Meta.

4.1 Equipo líder para la gestión de la participación ciudadana

Cargo	Dependencia	Tipo de proceso	Rol
Profesional Universitario	Subdirección técnica	Misional	Líder de política de participación ciudadana
Profesional Universitario	Subdirección administrativa y financiera	Apoyo	Apoyo en implementación de la política de participación ciudadana.

4.2 Identificación de actividades con grupos de valor y su participación en el ciclo de la gestión

Area/Actividad	Grupo de Valor	Diagnóstico	Formulación	Implementación	Evaluación y seguimiento
Aprobación de: planes, proyectos, presupuesto, ajustes, y evaluar la gestión del instituto	Órganos internos (Junta directiva) -CONFIS	x	x		x
Caracterización	Artesanos Hoteles	x			

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PST-PL-01-V2			
	Proceso Planificación del Sector Turístico	Fecha de Vigencia: 14/07/2023			

	Restaurantes – Operadores turísticos				
Consejos municipales de turismo	Alcaldías		x		
Formalización - RNT	Empresas del sector turístico (Hoteles, restaurantes, operadores turísticos)			x	
Capacitación	Guías, operadores turísticos, agremiaciones			x	
Construcción de infraestructura liviana	Alcaldías, operadores, comunidad en general			x	
Subdirección administrativa y financiera/ Recaudo de estampilla pro turismo	Entidades oficiales con obligatoriedad de			x	
Convenios interadministrativos	Academia (Universidades, SENA)			x	
Colegios Amigos del turismo	Colegios (Estudiantes, docentes, comunidad)	x	x	x	
Seguimiento a la gestión	Órganos de control Rendición de cuentas				x
ESCNNA	Instituciones educativas- operadores turísticos			x	

Fuente: Elaboración propia

4.3 Canales de acceso a la información, trámite y servicios del Instituto de Turismo del Meta

El Instituto de Turismo del Meta tiene a disposición de la ciudadanía diferentes canales presenciales, virtuales y telefónicos que le permiten acceder a información de interés y servicios, así como realizar el trámite de pago de la estampilla pro-turismo, estos pueden ser consultados en la página web de la Entidad. Estos canales también reciben preguntas, comentarios y observaciones a la gestión pública, que terminan siendo insumos para la mejora de la prestación de servicios y la gestión de la Entidad. Adicionalmente, el Instituto cuenta con canales de atención virtual y telefónica que facilitan el acceso a la información, el control social y los trámites. Estos son:

Página web

www.turismometa.gov.co

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PST-PL-01-V2
	Proceso Planificación del Sector Turístico	Fecha de Vigencia: 14/07/2023

Pago de estampilla de fomento turístico

<http://136.243.45.209/ingreso>

Canal telefónico

PBX: (8) 6830848

Área	Extensión
Dirección	1001
Subdirección de fomento y desarrollo turístico	1007
Subdirección administrativa y financiera	1003
Recepción	1009

Correo Electrónico

admin@turismometa.gov.co

Ventanilla Física

Km. 7 Vía camino Ganadero, Parque las Malocas- Villavicencio

Redes sociales

Instagram: [@turismo_meta](https://www.instagram.com/turismo_meta)

Facebook: @InstitutoDeTurismoMeta

Twitter: @turismo_meta

Youtube: Turismo Meta

4.4. Espacios de participación ciudadana

El Instituto de Turismo del Meta cuenta con tres mecanismos de relacionamiento con la ciudadanía para desarrollar acciones de participación ciudadana, a saber:

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PST-PL-01-V2
	Proceso Planificación del Sector Turístico	Fecha de Vigencia: 14/07/2023

• **Instancias de participación:** “es el punto de encuentro entre la administración pública y la ciudadanía en donde a través de procesos de diálogo, deliberación y concertación, se determinan acciones en procura del bienestar general. Es en este espacio en donde se concretan y se hacen objetivas la política pública de turismo, y las agendas públicas en el contexto de gobernanza y gobernabilidad.

- **Acciones de participación:** son el conjunto de objetivos, alcances y actividades de participación asociadas a los procesos de gestión del Instituto, desarrolladas con y para los grupos de interés, en cada vigencia, con el propósito de democratizar y mejorar la gestión institucional en cumplimiento de la misionalidad de la Entidad.
- **Rendición de cuentas:** El Instituto se acoge a la estrategia de rendición de cuentas de la Gobernación del Meta, y dará cumplimiento a los lineamientos que de allí se generen en cumplimiento de la normatividad vigente.

Para el desarrollo de los anteriores mecanismos, el Instituto reconoce un conjunto de espacios de participación que deben ser definidos por las dependencias. Según el alcance del ejercicio participativo, dichos espacios pueden ser:

Espacios de participación	Descripción
Reunión ciudadana	Son espacios de encuentro que permiten a la ciudadanía dar de viva voz o por escrito sus opiniones, propuestas y aportes sobre un tema o asunto específico. En general, el papel de los actores al interior de las reuniones requiere de roles activos de los participantes, pero no necesariamente exige la participación dinámica de la totalidad o mayoría de los mismos.
Recorridos	Permiten, mediante el tránsito colectivo de los distintos actores involucrados en el proceso participativo, reconocer los territorios que son objeto de un instrumento de planeación o de implementación de la política pública de turismo, con el propósito de identificar hitos, centros de interés, establecer imaginarios del territorio, verificar situaciones y problemáticas identificadas con anterioridad. En la mayoría de casos se emplean como complemento a herramientas de diagnóstico, seguimiento y evaluación de acciones de transformación del territorio para la promoción del ecoturismo, etnoturismo, agroturismo, acuaturismo y turismo metropolitano.
Mesas de trabajo	Es una experiencia de trabajo colectivo con los diferentes grupos de valor del sector turístico, donde hablar y escuchar activamente, dar y

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PST-PL-01-V2
	Proceso Planificación del Sector Turístico	Fecha de Vigencia: 14/07/2023

	recibir, argumentar y contra-argumentar, defender posiciones y buscar consensos tiene el propósito de establecer criterios, parámetros, hojas de ruta, cronogramas y agendas de trabajos, entre otras. En este escenario, el resultado debe ser un compromiso de los actores involucrados para poner en marcha las acciones acordadas.
Espacio o escenario virtual - TIC	Son todos aquellos espacios de participación que se realizan a través de una plataforma tecnológica. Como espacios de participación virtual se han catalogado los que se realizan a través de redes sociales del Instituto, como: Instagram, twitter, YouTube y Facebook. Es importante determinar que la interacción con los ciudadanos puede establecer compromisos, o escenarios para responder preguntas e inquietudes a las cuales se les deberá dar respuesta.
Consejo departamental y municipales de turismo	Espacios de participación para la coordinación institucional y transectorial que permita promover convenios de cooperación técnica, educativa, financiera y de capacitación, relacionadas con el tema del ecoturismo, etnoturismo y agroturismo

4.5 Lineamiento para abordar los espacios de participación ciudadana

Para la ejecución de las actividades de participación ciudadana, es importante identificar previamente los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad: Recurso económico, recursos humanos, recursos tecnológicos o técnicos y la infraestructura para su ejecución.

Como parte de la planeación de la actividad se sugiere tener en cuenta los siguientes pasos

- a. **Definir el tema:** identificar el tema, de acuerdo con la oferta institucional o servicios 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.
- b. **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 busco 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 política, norma o lineamiento 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

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PST-PL-01-V2
	Proceso Planificación del Sector Turístico	Fecha de Vigencia: 14/07/2023

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.

c. 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.

d. Determinar el tipo de espacio de participación: teniendo en cuenta el tema, el objetivo y los grupos de interés, decidir el espacio de participación a partir de los tipos planteados en la tabla de espacios de participación citada en el punto 4.5 y la necesidad de innovar en espacios no presenciales.

e. Realizar convocatoria: definir los medios más efectivos para fomentar la participación ciudadana, de acuerdo con los grupos de valor y de interés.

f. Desarrollar el espacio de participación: es necesario innovar, con el fin de 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.
- **Cocreación:** construcción colectiva de propuestas y soluciones, preguntas y respuestas.

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PST-PL-01-V2
	Proceso Planificación del Sector Turístico	Fecha de Vigencia: 14/07/2023

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

g. Registro de 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.

h. Seguimiento: verificar que los compromisos adquiridos en los espacios de participación se cumplan e informen a los grupos de interés y participantes

4.6 Actividades que se programan de participación ciudadana

Actividad	Ciclo de la gestión	Responsable
Caracterización de grupos de valor	Diagnostico-Formulación	Subdirección técnica
Aprobación de situaciones por la Junta Directiva	Formulación	Dirección
Consejos municipales de turismo	Diagnostico-Formulación	Dirección- Subdirección Técnica
Formalización - RNT	Implementación	Subdirección Técnica
Capacitación	Implementación	Subdirección Técnica
Construcción de infraestructura	Implementación	Subdirección Técnica
Subdirección administrativa y financiera/ Recaudo de estampilla pro turismo	Implementación	Subdirección administrativa y financiera
Convenios interadministrativos	Implementación	Subdirección Técnica
Colegios Amigos del turismo	Implementación	Subdirección Técnica
Escnna	Implementación	Subdirección Técnica
Consejo departamental de turismo	Implementación	Subdirección Técnica
Comité departamental de seguridad turística	Implementación	Subdirección Técnica

4.7 Seguimiento a las actividades: Los supervisores realizarán seguimiento al cumplimiento de las actividades de participación.

5. FORMATOS

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PST-PL-01-V2
	Proceso Planificación del Sector Turístico	Fecha de Vigencia: 14/07/2023

CÓDIGO	NOMBRE DE FORMATO
N.A.	N.A.

6. CONTROL DE DOCUMENTOS

VERSIÓN No.	FECHA	DESCRIPCION MODIFICACIONES
02	14/07/2023	Se eliminan lineamientos para actividades de participación ciudadana referente a protocolos de bioseguridad por COVID-19, se actualiza el numeral 4.6 y se declara obsoleto el formato asociado PST-F-18-V1.
01	30/08/2022	Primera versión del documento.

7. ANEXOS

N.A.

COPIA NO CONTROLADA