



GRUPO DE VALOR

Proceso: Calidad

CARLOS LA ROTA GARCÍA

Secretario General

Cartagena de Indias, octubre 2022



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
GLOSARIO	6
ANTECEDENTES	8
1. PRIMERA SECCIÓN.....	10
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
1.3. NORMATIVIDAD	10
2. SEGUNDA SECCIÓN:	11
2.1. METODOLOGÍA.....	11
2.1.1. Paso 1. Definición de objetivos de la caracterización y su alcance.....	11
2.1.2. Paso 2. Establecer Roles y Responsabilidades.....	13
2.1.3. Paso 3. Establecer las variables y mecanismos de recolección de información Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización:.....	13
2.1.4. Paso 4. Priorización de Variables.....	14
2.1.5. Paso 5. Identificación Mecanismo de Recolección de Información.....	15
4. TERCERA SECCIÓN:.....	16
4.1. ANALISIS DE VARIABLES DEMOGRÁFICAS	16
4.1.1. Grupo de Valor /Contratista.....	16
4.1.2. Grupo de Valor /Funcionarios.....	19
4.2. ANALISIS DE VARIABLES INTRÍNSECAS	21
4.2.1. Acceso a Canales	21
4.2.2. Uso de Canales.....	22
4.3. GRUPO DE VALOR / ORGANIZACION GUBERNAMENTAL (Departamento Administrativo de la Función Pública).....	24
CONCLUSIONES	27



ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa Mental Macroproceso Evaluación y Control de la Gestión Pública y de la Calidad.....	8
Ilustración 2 Resultados Furag- 2021.....	9
Ilustración 3 Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (OTA, 2015) y se complementa con las orientaciones y los conceptos definidos en el Manual Operativo del MIPG V3 (DAFP,2019).....	11
Ilustración 4 Contratos Orden de Prestación de Servicios	16
Ilustración 5 Variable Edad / Contratistas.....	17
Ilustración 6 Variable Género/ Contratistas.....	17
Ilustración 7 Variable Nivel de Escolaridad / Contratista	18
Ilustración 8 Variable Vulnerabilidad / Contratista	18
Ilustración 9 Grupo de Valor / Funcionarios.....	19
Ilustración 10 Variable Edad / funcionarios Públicos.....	20
Ilustración 11 Variable Género/ Funcionarios Públicos.....	20
Ilustración 12 Acceso a la Plataforma Solcado	21
Ilustración 13 Tráfico General / Uso Solcado.....	22
Ilustración 14 Uso Plataforma SOLCADO/ Por dispositivo.....	23
Ilustración 15 Grupos de Interés- Fuente Función Pública.....	24
Ilustración 16 Cobertura en Temas Institucionales - Reporte de Acciones en Territorio Función Pública.	26



TABLAS

Tabla 1 Clasificación Grupos de Valor	13
Tabla 2 Variables y Mecanismos de Recolección.....	13
Tabla 3 Priorización de Variables	15
Tabla 4 Sistemas de Información- Elaboración Propia	15
Tabla 5 Reporte de Acciones en Territorio.....	25



INTRODUCCIÓN

En el marco de la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión surge la necesidad de identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de quienes interactúa con el Modelo de Operación por Proceso M.O.P. Una vez identificados estos aspectos, servirán de insumo para responder de manera satisfactoria y articulada la generación de Valor Público.

Esta caracterización busca fortalecer las acciones estratégicas utilizadas en la implementación de políticas de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos (Componente Trabajar por Proceso), frente a las cuales, este ejercicio resulta ser uno de los ejes fundamentales.

Este ejercicio de caracterización de los Grupos de Valor del proceso de Calidad se desarrolla a partir del análisis de las bases de datos que administra el distrito de Cartagena. Adicionalmente, para el análisis de los grupos se seleccionó una serie de variables recomendadas de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Gobierno de Colombia y las más relevantes de la revisión de los requerimientos recibidos dentro de las bases de datos seleccionadas.

El documento se encuentra dividido en las siguientes secciones: en primer lugar, se exponen los aspectos generales del ejercicio, dentro de la cual se menciona **los objetivos, normatividad**, Una segunda sección, presenta **la metodología** de la cual surgieron los objetivos y variables del ejercicio. En tercer lugar, se desarrolla el **análisis de las variables por cada grupo de valor**.



GLOSARIO

- **Caracterizar:** identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares (OTA, 2015, p.10-11).
- **Caracterización de grupos de valor:** se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios respondan a éstas. (DAFP,2020, p.10).
- **Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (DAFP,2020, p.15).
- **Valor Público:** cambios sociales (observables y susceptibles de medición) que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar (DAFP,2020, p.27).
- **Variable:** Una variable es la expresión simbólica representativa de un elemento no especificado comprendido en un conjunto. Este conjunto constituido por todos los elementos o variables, que pueden sustituirse unas a otras es el universo de variables. Se llaman así porque varían, y esa variación es observable y medible.
- **Las variables pueden ser cuantitativas,** cuando se expresan en números, como por ejemplo la longitud o el peso. Las variables cualitativas expresan cualidades, por ejemplo, designar con letras las preferencias de los estudiantes por sus materias de estudio.
- **Variable intrínseca:** Una característica intrínseca (o inherente) es una característica que se puede observar mediante un simple examen del objeto y que no requiere más conocimientos sobre el uso o el origen de dicho objeto.



- **Variables biográficas:** Estas se pueden considerar de fácil obtención por parte de los gerentes y en su mayor parte incluyen información contenida en el historial del empleado. A demás permiten que el empleador pueda conocer mejor quien es su empleado y otorgarle responsabilidades y desafíos acordes con su perfil individual.
- **Variables de comportamiento:** Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.



ANTECEDENTES

El proceso de Calidad fue creado mediante el decreto 928 del 04 de diciembre de 2008, por medio de la cual se adoptaron en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T. y C., los productos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Mecí, Aprobados por el comité Coordinador de Control Interno. En este mismo sentido se puede evidenciar mediante la Gaceta Distrital 79 N°246 Tomo 1, el mapa mental (estructura interna de procesos) perteneciente al Macroproceso Evaluación y Control de la Gestión Pública y de la Calidad.

79- GACETA DISTRITAL No. 246 Tomo I					
MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTION PUBLICA Y DE LA CALIDAD				VERSION No. 01	
TIPO DE DOCUMENTO MAPA				FECHA 04/12/2008	
TITULO MAPA MENTAL		CODIGO: ECG		Página 1 de 1	
TIPO DE PROCESO: ESTRATEGICO (x) MISIONAL () APOYO ()					
Macroproceso	Cód. P	Proceso	Cód. Sp	Subproceso	
EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTION PUBLICA Y DE LA CALIDAD	CD	CONTROL DISCIPLINARIO	01	RADICACION Y REPARTO	
			02	INSTRUCCIÓN	
			03	FALLAR EL PROCESO	
	CI	CONTROL INTERNO	01	AUDITORIA INTERNA	
			02	ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO	
			03	EVALUACION Y CONTROL	
	GC	GESTION DE CALIDAD	01	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
	INDICE				
		CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Consultor MECL-GP1000	Oscar E. Zúñiga F.	19/11/2008		
Revisó	Jefe Ofic. Ases. Control Int.	Elisa Luna H.	21/11/2008		
Aprobó	Jefe Ofic. Ases. Control Int.	Elisa Luna H.	04/12/2008		

Ilustración 1 Mapa Mental Macroproceso Evaluación y Control de la Gestión Pública y de la Calidad

Posteriormente este proceso de Calidad fue incluido para el año 2014, en el Macroproceso de Gestión Administrativa y en la actualidad sigue permaneciendo en esta estructura.

Desde este proceso se vienen liderando y desarrollando 3 componente esenciales: Control de Documento de Gestión, Seguimiento, Análisis y Mejora e Implementación de Modelos de Gestión. Este último tiene vinculación con lo establecido en los decretos distritales 1409 de 2018 y 1225 de 2021, los cuales tienen como propósito la adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Este Modelo MIPG es 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 servicio¹

¹ Manual Integrado de Planeación y Gestión / Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Versión 4.0, marzo 2021.



El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), definió una herramienta llamada FURAG que tiene como finalidad reportar en línea el avance de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional.²

El comportamiento de la Alcaldía de Cartagena de Indias durante en el último año ha sido el siguiente:



Ilustración 2 Resultados Furag- 2021

EL puntaje general de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG aumentó **en 11,8** puntos porcentuales pasando de 63,1% a 74,9 %, impactado positivamente en las dimensiones de Direccionamiento Estratégico y Planeación 76,7 %, Gestión con Valores Para Resultados 75 % y Evaluación de Resultados 79%.

² Departamento Administrativo de la Función Pública.



1. PRIMERA SECCIÓN

1.1. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar a los grupos de valor que impacta el Modelo de Operación por Proceso en el distrito de Cartagena.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar y establecer las variables asociadas a los Grupos de Valor que impacta el Modelo de Operación por Proceso.
2. Priorizar las variables para realizar la caracterización de los grupos de valor impactan el Proceso de Calidad
3. Realizar la publicación de la caracterización de usuarios del Proceso de Calidad
4. Definir actividades de mejora de acuerdo con las conclusiones resultantes de la caracterización.

1.3. NORMATIVIDAD

- **Decreto 1499 de 2017.** *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”*
- **Decreto 1409 de 2018.** *“Se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T. y C. y se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño*
- **Decreto 1225 de 2021.** *“Por medio del cual se modifica el decreto 1409 del 11 de diciembre de 2018”*
- **Ley 1712 de 2014.** *Transparencia y Acceso a la Información Pública*
- **Manual Integrado de Planeación y Gestión / Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Versión 4.0, marzo 2021**

2. SEGUNDA SECCIÓN:

2.1. METODOLOGÍA

El contenido metodológico del presente documento toma como marco de referencia los lineamientos establecidos en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (OTA, 2015) y se complementa con las orientaciones y los conceptos definidos en el Manual Operativo del MIPG V3 (DAFP,2019).

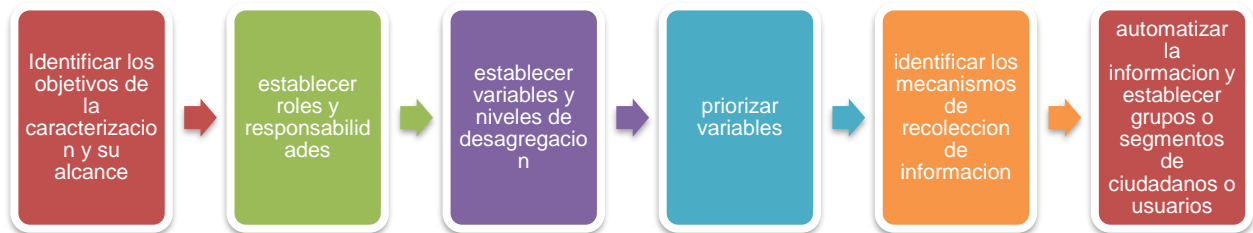


Ilustración 3 Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (OTA, 2015) y se complementa con las orientaciones y los conceptos definidos en el Manual Operativo del MIPG V3 (DAFP,2019)

2.1.1. Paso 1. Definición de objetivos de la caracterización y su alcance

En este paso se debe establecer el propósito de la caracterización y cuál es el uso que se va a dar a los resultados. De acuerdo con esta definición el uso de la información va orientada a:

- Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios conforme a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Diseñar e implementar estrategias de racionalización de trámites y procesos.
- Optimizar los Procesos para la toma de decisiones oportuna.

2.1.1.1. identificación de productos / servicios

Para el análisis de la totalidad de los datos suministrados dentro de los sistemas de información existentes en el catálogo, discriminados así:

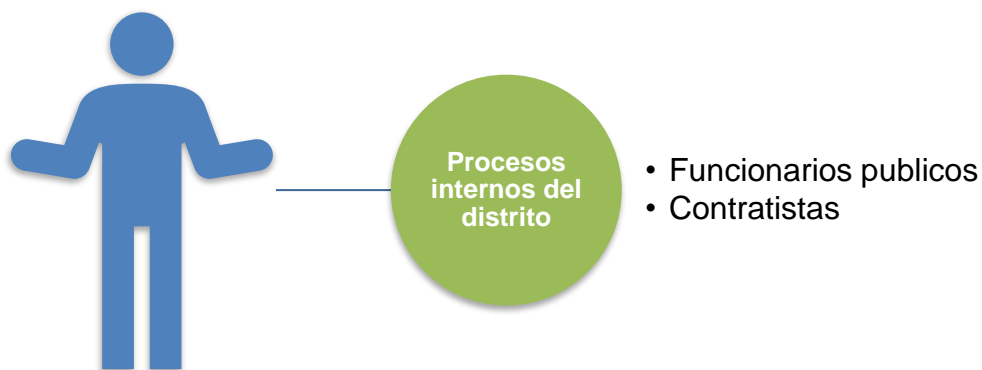
- Control de Documentos del Modelo de Operación por Proceso.
- Medición Análisis y Mejora de Indicadores de Procesos.



- Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Capacitaciones Modelos de Gestión
- Asesoría y acompañamiento para el levantamiento documental del Modelo de Operación por Proceso

Los grupos de valor identificados de acuerdo con el objetivo de la caracterización y el alcance propuesto se clasifican de acuerdo con su naturaleza en personas jurídicas y personas naturales. las cuales se definen como lo muestra la siguiente ilustración:

PERSONAS NATURALES



PERSONAS JURIDICAS





2.1.2. Paso 2. Establecer Roles y Responsabilidades

Tabla 1 Clasificación Grupos de Valor

Clasificación del grupo de interés	Grupo de Valor	Roles y Responsabilidades
Persona natural	Funcionarios y Contratistas	Gestores de Calidad (Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Modelo de Operación por Proceso)
Persona Jurídica	Función Pública	Asesoría para la implementación de lineamiento la operación de la entidad.

2.1.3. Paso 3. Establecer las variables y mecanismos de recolección de información Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización:

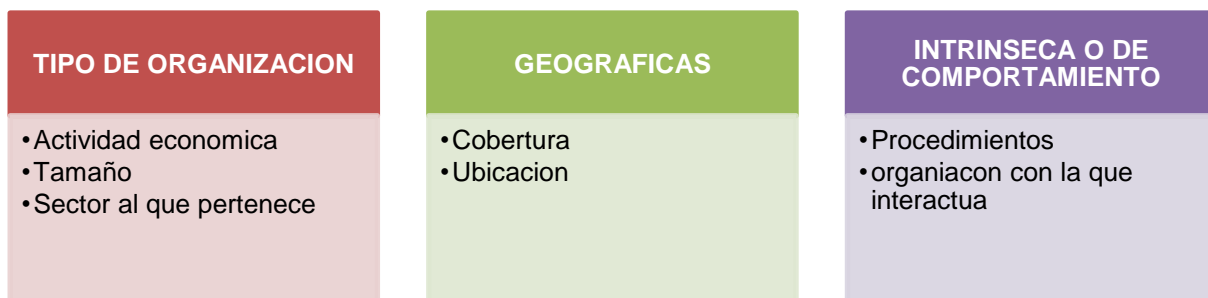
Las variables por considerar para caracterizar a los grupos de valor por personas naturales:

Tabla 2 Variables y Mecanismos de Recolección

DEMOGRAFICAS	INTRINSECAS	DE COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> •Ubicacion •Edad •genero •actividad economica •estrato socio economico •etnia •escolaridad •nucleo familiar •idiomas •vulnerabilidad •discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> •acceso a canales •uso de canales 	<ul style="list-style-type: none"> •niveles de usos •beneficios buscados



Las variables para considerar para caracterizar a los grupos de valor por personas jurídicas:



2.1.4. Paso 4. Priorización de Variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de estas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección. Con este propósito, a continuación, se presentan algunos de los criterios que deben ser considerados a la hora de realizar dicha priorización, con una explicación para cada uno y un ejemplo.

- **Variables relevantes:** aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Variables económicas:** aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.
- **Variables medibles:** variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **Variables asociativas:** deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- **Variables consistentes:** variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo



Tabla 3 Priorización de Variables

Priorización de Variables para la Caracterización de los Grupos de Valor Secretaria General Personas Naturales/ Jurídicas									
Categoría	Variables	Criterios de Priorización de Variables						Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativas	Consistentes	Puntaje Total	Si	No
Demográficas	Edad	1	0	1	1	0	3	X	
	Género	1	0	0	1	1	3	X	
	Escolaridad	1	0	0	1	1	3	X	
	Actividad Económica	1	1	1	1	1	5	X	
	Vulnerabilidad	1	0	0	1	1	3		
Intrínsecas	Acceso a Canales de Atención	1	0	1	1	1	4	X	
	Uso de Canales de Atención	1	0	1	1	1	4	X	
de comportamiento	Nivel de Uso	0	0	0	0	0	0		X
	Beneficios Buscados	0	0	0	0	0	0		X
Tipo de Organización	Tamaño de la Entidad	0	0	0	0	0	0		X
	Origen de Recursos	0	0	0	0	0	0		X
	Organización o sector del cual depende	0	0	0	0	0	0		X
	Tipo de ciudadano/grupo de interés que atiende canales de atención	1	0	1	1	1	4	X	
		0	0	0	0	0	0		X
Geográficas	Cobertura Geográfica	1	0	1	1	1	4	X	
	Ubicación Principal	0	0	0	0	0	0		X

Nota: La selección de la variable se obtiene si supera la media de los criterios de priorización



2.1.5. Paso 5. Identificación Mecanismo de Recolección de Información

La muestra seleccionada para los grupos de valor, se capturo de la siguiente manera:

Sistemas de Información, Número de personas objeto de estudio y cobertura: La recolección de la información tiene como fuente la información de la base de datos que hace para de la entidad.

- **COPIS:** (contratista) Total de contratistas registrados desde el 01 de octubre del 2021 hasta el 31 de octubre del 2022, se aplicó a 1747 de contratistas.
- **SIGEP:** (funcionario) total de personas registradas desde el 01 de octubre del 2021 hasta el 31 de octubre del 2022, Se aplico a 1351 de funcionarios.
- **SOLCADO:** total de Gestores de Calidad con acceso el aplicativo desde 01 de octubre del 2021 hasta el 31 de octubre del 2022, se aplicó a 23 de Gestores de Calidad
- **PORTAFOLIO DE SERVICIOS /** Reporte de Cumplimiento de Acciones del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Tabla 4 Sistemas de Información- Elaboración Propia

Sistema de Información	Número de personas objeto de estudio	Cobertura
COPIS Sistema de Contratación Personal / Orden de Prestación de Servicios.	1747	Distrital
SIGEP Sistema de Información y Gestión del Empleo Público	1351	Nacional
SOLCADO Sistema Solicitud y Cambio Documental del Modelo de Operación por Proceso.	23	Distrital
REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS Informe de Convenios	No Aplica	Nacional



4. TERCERA SECCIÓN:

4.1. ANALISIS DE VARIABLES DEMOGRÁFICAS

4.1.1. Grupo de Valor /Contratista

Para realizar el análisis de este grupo de valor se definió como marco de referencia el sistema de información denominado COPSIS – sistema de contratación de personal por orden de prestación de servicios, la información comprende el periodo entre el 1 de enero del 2022 al 31 de octubre del 2022 con una población de 1747 personas.

Las variables demográficas priorizadas para este grupo de valor son:

- Edad
- Genero
- Actividad económica (dependencia a la que pertenece)
- Escolaridad
- Vulnerabilidad

La muestra seleccionada para este grupo de valor se enmarco en los contratos efectuados en las dependencias de la siguiente manera:

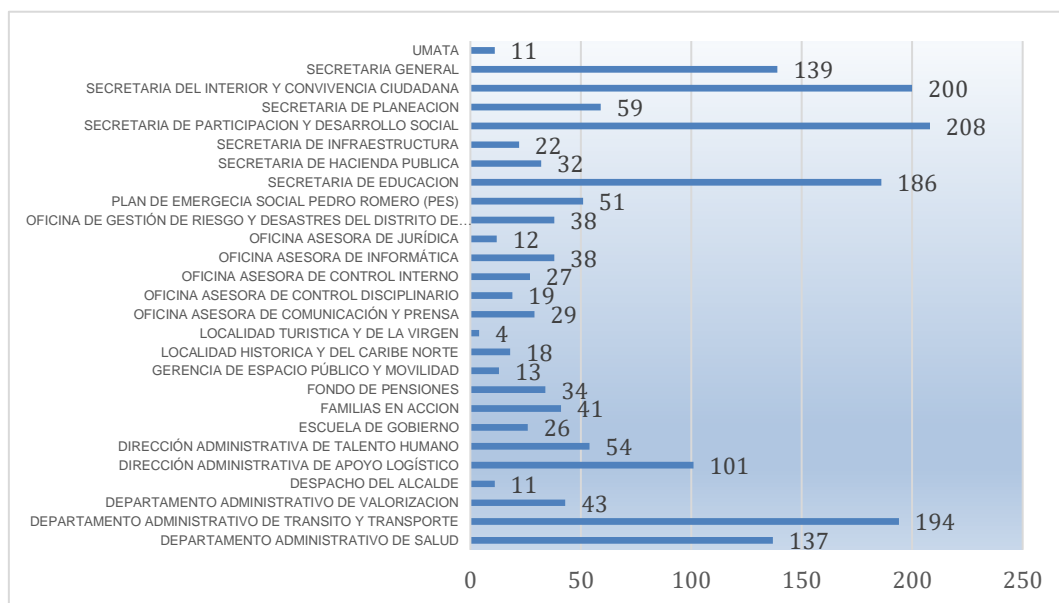


Ilustración 4 Contratos Orden de Prestación de Servicios

El análisis de cada una de las variables da los siguientes resultados

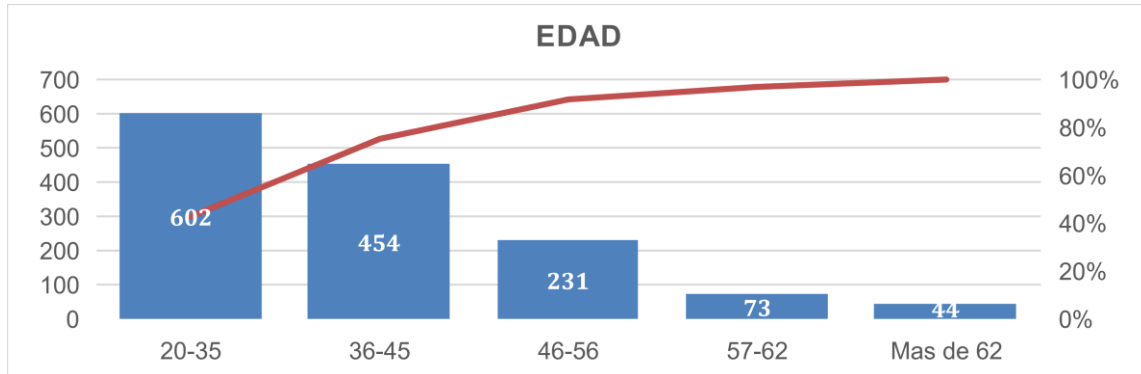


Ilustración 5 Variable Edad / Contratistas

La variable edad para este grupo de valor nos permite conocer que la población de contratista se encuentra entre el rango de los 20 a los 35 años con un 43 % de la muestra seleccionada.

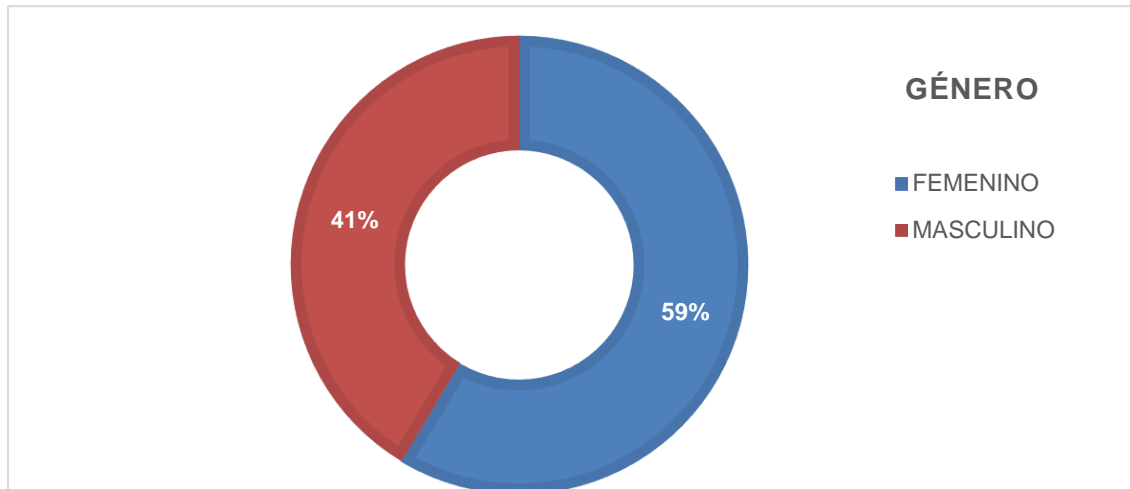


Ilustración 6 Variable Género/ Contratistas

Para la variable género el grupo de valor de contratista concentra su población en el género femenino con un 59%.

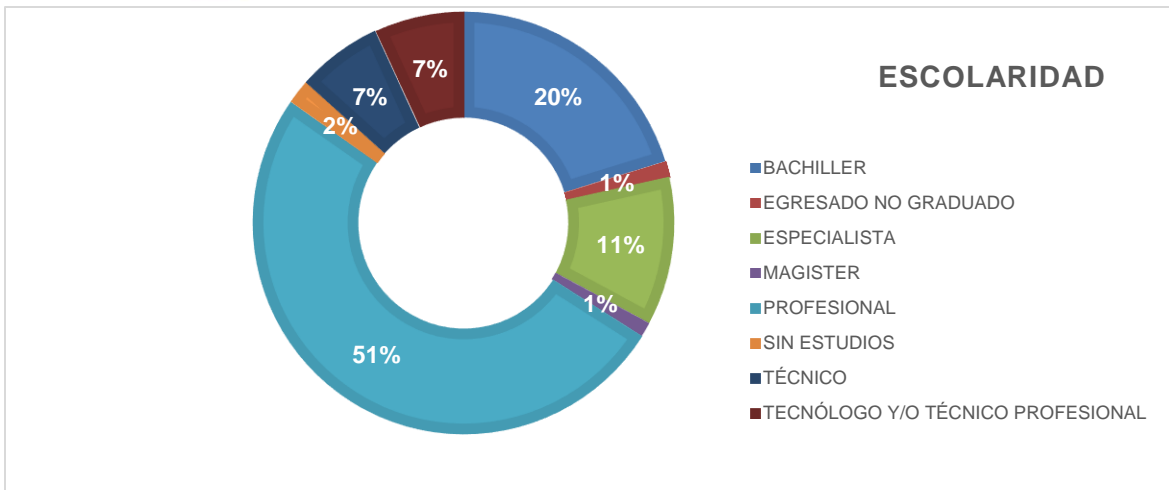


Ilustración 7 Variable Nivel de Escolaridad / Contratista

La variable escolaridad indica que el 51% de la población es profesional, sin embargo, existe un 2% que no registra estudios.

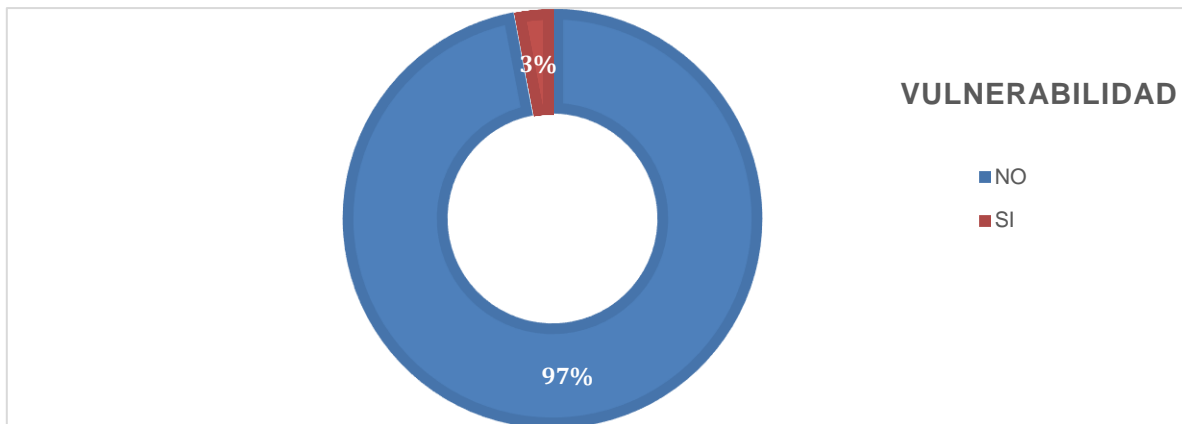


Ilustración 8 Variable Vulnerabilidad / Contratista

Solo un 3% de la población presenta vulnerabilidad bajo la modalidad de contratación por orden de prestación de servicios (algún tipo de discapacidad física).



4.1.2. Grupo de Valor /Funcionarios

Para este grupo de valor el marco de referencia es la base de datos del SIGEP- Sistema de Información y Gestión del Empleo Público actualizada a octubre 31 del 2022. En la cual se tomó como muestra las siguientes dependencias:

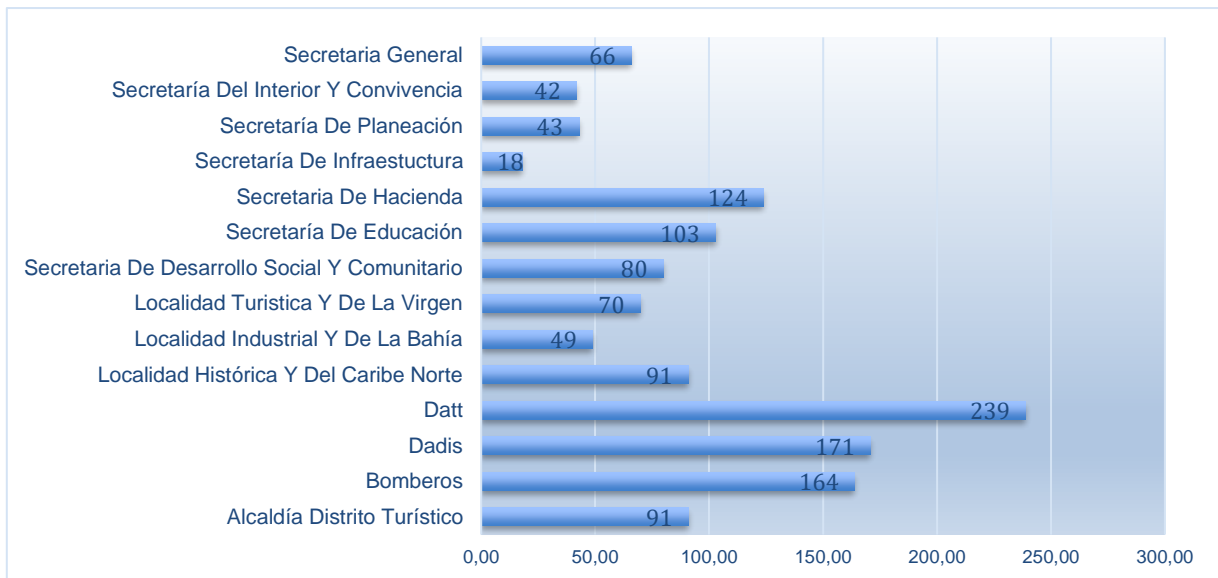


Ilustración 9 Grupo de Valor / Funcionarios

La grafica obtenida con base en la muestra seleccionada muestra que la mayoría de los funcionarios públicos objeto de estudio se encuentran en el departamento administrativo de tránsito y transporte con un 239 personas mientras que el menor porcentaje se encuentra en la secretaria de infraestructura con un 18 personas.

Las variables demográficas definidas para este grupo de interés son:

- Edad
- Genero
- Escolaridad
- Vulnerabilidad
- Edad

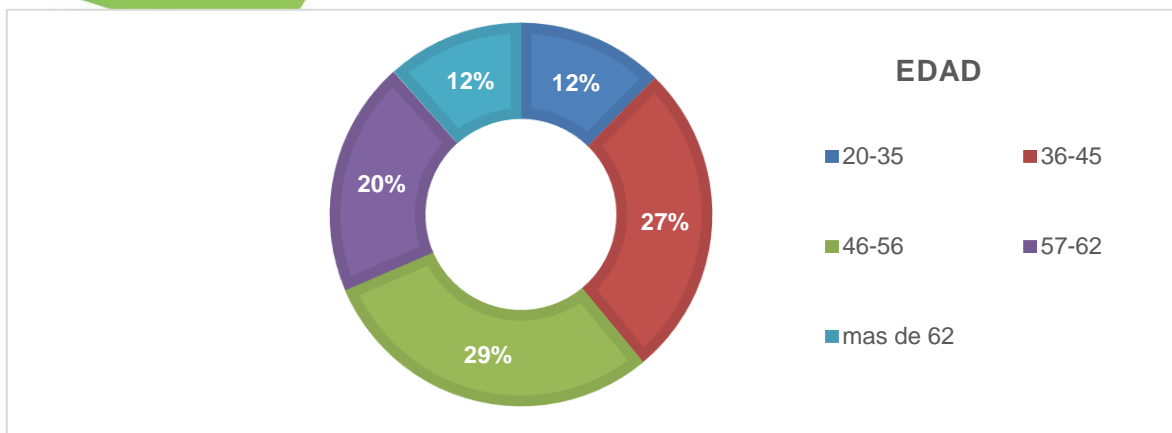


Ilustración 10 Variable Edad / funcionarios Públicos

Para la variable demográfica edad, se identifica que los funcionarios públicos adscritos se encuentran en un porcentaje de 29% en un rango de edad de 46 a 56 años.

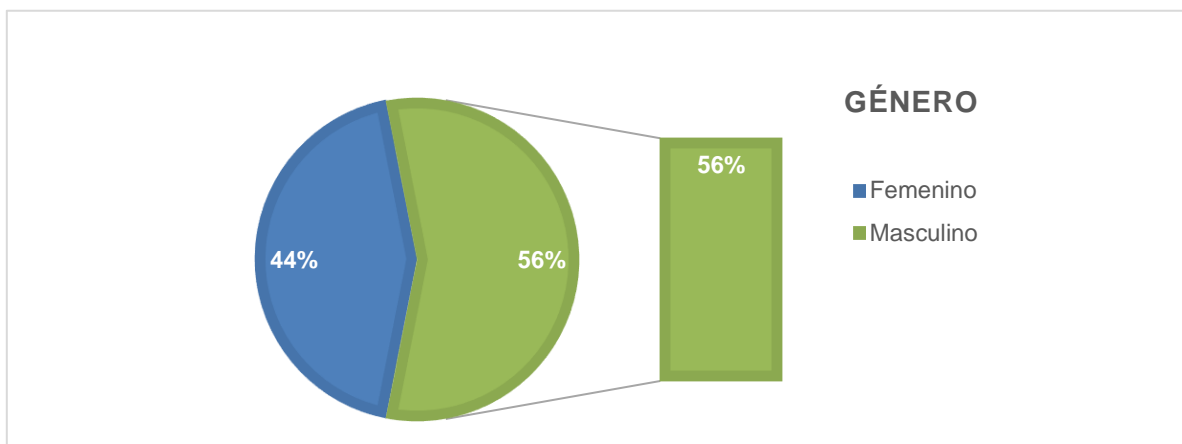


Ilustración 11 Variable Género/ Funcionarios Públicos

El grupo poblacional del distrito de Cartagena tomando una muestra representativa de 1351 empleados públicos reportados y actualizados en la base de datos del SIGEP muestra que está conformada en su mayoría por el género masculino con un 56%



4.2. ANALISIS DE VARIABLES INTRÍNSECAS

4.2.1. Acceso a Canales

Teniendo en cuenta que el sistema de información para el control y trazabilidad documental del modelo de operación por proceso es SOLCADO, se procede a identificar cuantos gestores desempeñan la labor y que tienen acceso a la Plataforma.

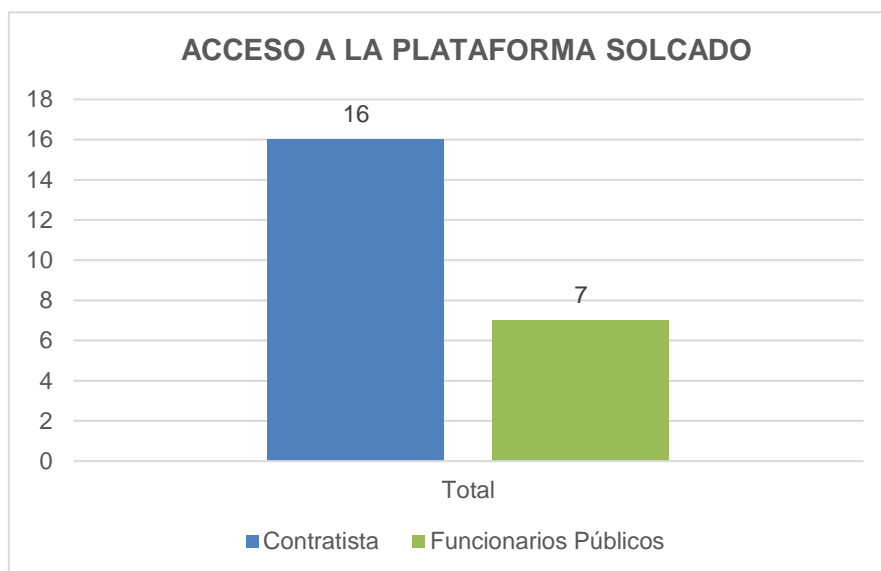


Ilustración 12 Acceso a la Plataforma Solcado

Se puede evidenciar que actualmente del universo de gestores de calidad que son 23 el 69% corresponde a contratistas que tienen acceso a la plataforma Solcado.



4.2.2. Uso de Canales

El uso de los canales está determinado por la frecuencia de consulta, disponibles para los grupos de valor. Para cada canal se establece las estadísticas de las bases de datos disponibles, los requerimientos se reciben a través de la plataforma Solcado.

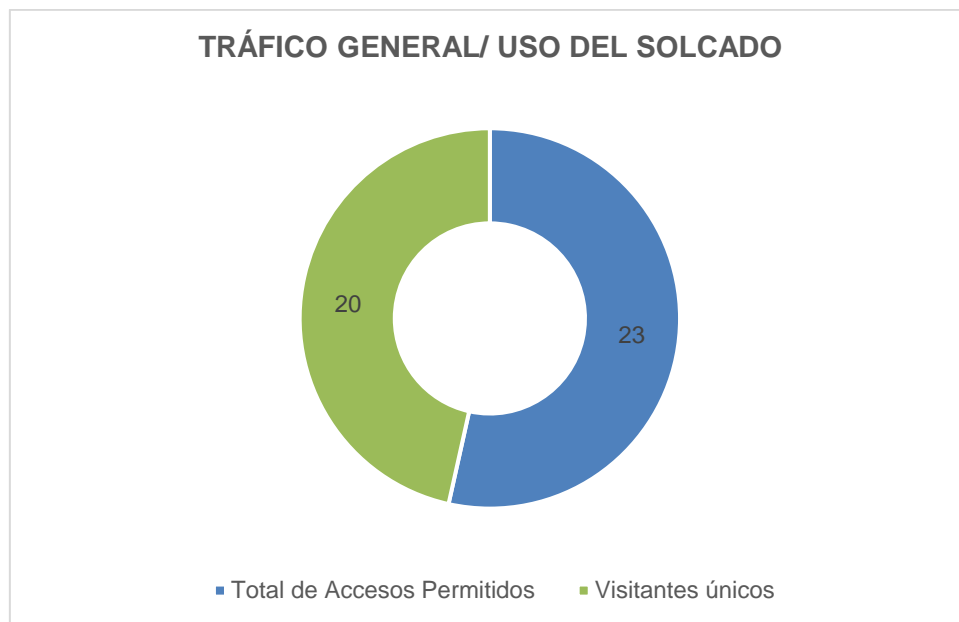
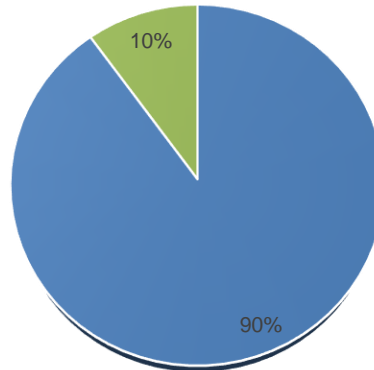


Ilustración 13 Tráfico General / Uso Solcado

En cuanto al tráfico general de uso de la plataforma Solcado, se puede evidenciar que actualmente 86% del total de Gestores de Calidad equivalente a 20 permitidos utilizan la herramienta.



USO PLATAFORMA/ POR DISPOSITIVOS



■ Visitas de Escritorio ■ Visitas web móviles

Ilustración 14 Uso Plataforma SOLCADO/ Por dispositivo

El 90% de los Gestores de Calidad utilizan la plataforma Solcado mediante el uso de dispositivos de escritorio, un 10 % dispositivos móviles mediante la aplicación.



4.3. GRUPO DE VALOR / ORGANIZACION GUBERNAMENTAL (Departamento Administrativo de la Función Pública)

4.3.1. Grupos de Interés que atienden

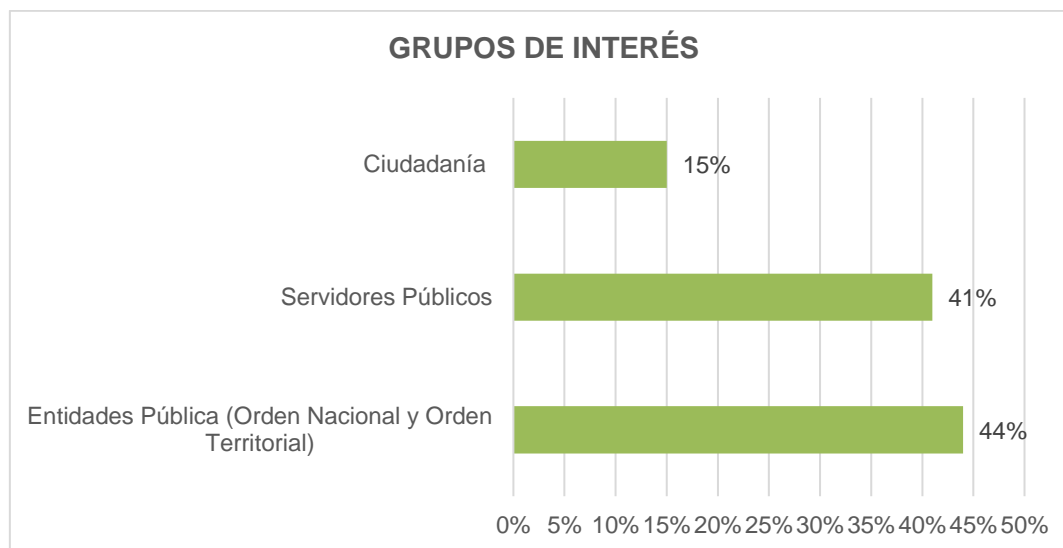


Ilustración 15 Grupos de Interés- Fuente Función Pública

El Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP es nuestro grupo de valor externo que impacta directamente en la operación de la entidad y del modelo de gestión vigente. En este mismo sentido es la entidad que se encarga que los servicios del nivel público, la gestión y la administración se dé de manera eficiente y transparente.³

Sus grupos de valor se focaliza principalmente en las entidades Públicas (Orden Nacional y Orden Territorial) con un nivel de 44% en representación.

³ Departamento Administrativo de la Función Pública.



4.3.2. Cobertura de temas para el fortalecimiento Institucional de la Alcaldía de Cartagena de Indias

Tabla 5 Reporte de Acciones en Territorio

SERVICIOS	TEMA	PROCESOS VINCULADOS COMO RESPONSABLE	# DE PROCESOS ASOCIADOS
Formación y capacitación para la aplicación de lineamientos emitidos por Función Pública	Gestión del Conocimiento/ Avanzado	Proceso Talento Humano	1
	Racionalización de Trámites	Macroproceso Participación Ciudadana Macroproceso Desarrollo Social Macroproceso G. Educación Macroproceso G. Salud Macroproceso G. Infraestructura Macroproceso Tránsito y Transporte Macroproceso G. Seguridad y Convivencia	7
	Rediseño Institucional	Proceso Talento Humano	1
	MIPG	Proceso Talento Humano Macroproceso Planeación Territorial Macroproceso Hacienda Macroproceso Gestión Legal Proceso Administración Bienes y Servicios Proceso Calidad Macroproceso G. Termología e informática Proceso Servicio al Ciudadano Macroproceso Participación Ciudadana Macroproceso G. Documental Proceso Transparencia Control Interno	12

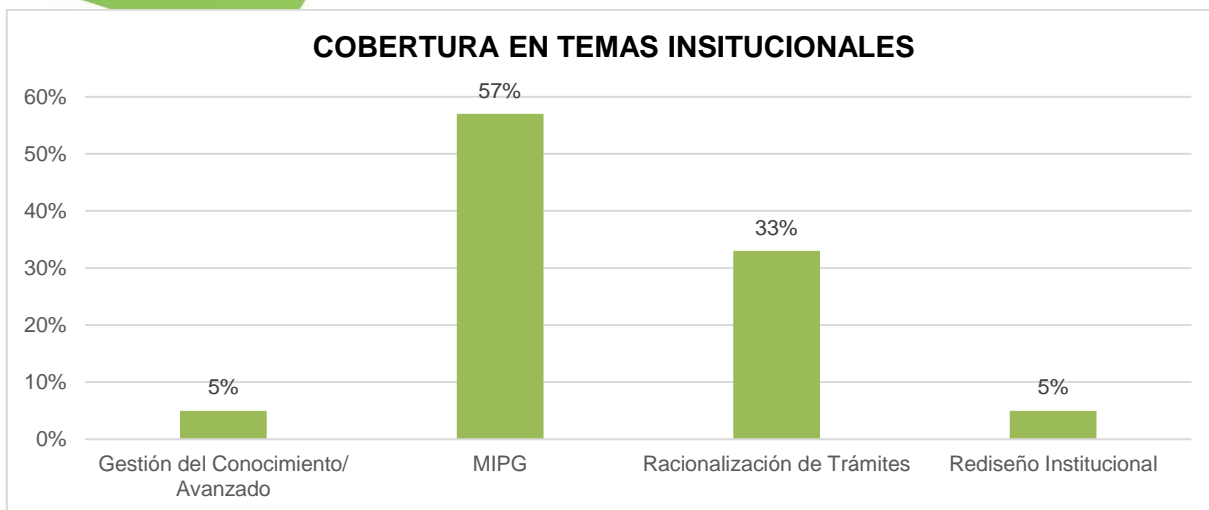


Ilustración 16 Cobertura en Temas Institucionales - Reporte de Acciones en Territorio Función Pública.

Actualmente la Alcaldía de Cartagena de Indias tiene alianzas estratégicas con el Departamento Administrativo de la Función – DAFP, para mejora mayor confianza con la ciudadanía brindando seguridad en lo que hace la entidad, cambio cultural y eficiencia para cumplir adecuadamente la funciones que correspondan, en este mismo sentido se evidencia mediante el reporte suministrado que el comportamiento de los 4 hitos principales de estas alianza, el 57% corresponde actividades enfocadas en la adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y solo un 5% corresponde a la Gestión del Conocimiento Avanzado.



CONCLUSIONES

En conclusión, teniendo en cuenta los resultados de la caracterización de los grupos de valor que impacta el proceso de Calidad podemos concluir lo siguiente:

- Se identificaron las características de los grupos de valor del proceso de Calidad.
- Es importante destacar que se cuenta con una herramienta para realizar el control y la trazabilidad de los documentos denominada SOLCADO, la cual hace parte del Modelo de Operación por Proceso, pero que la misma requiere mejorar las condiciones para obtener más información la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.
- Por otro lado, es necesario seguir fortaleciendo los sistemas de información con que cuenta la Alcaldía de Cartagena de Indias para tomar mejores decisiones estratégicas que le permitan generar valor público.
- Se hace necesario actualizar la página web donde queda consignado la biblioteca final de los documentos del Modelo de Operación Proceso conforme a los requerimientos del MINTIC.