

Diagnóstico de Procesos de la Alcaldía de Cartagena de Indias

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP

2024- MARZO

ELABORADO POR:

JAIR MARTINEZ PEDROZO

ALEXANDER GONZALEZ DE LA HOZ

CONTENIDO

1	Introducción	2
2	Estado actual del Modelo de Operación por Proceso - MOP	2
2.1	MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	4
2.1.1	Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico	4
2.1.2	Evaluación y control de la gestión pública	7
2.1.3	Comunicación pública	10
2.1.4	Gestión del pensamiento estratégico institucional y de la comunidad	12
2.2	MACROPROCESOS MISIONALES	15
2.2.1	Gestión en Participación Ciudadana	15
2.2.2	Gestión en Desarrollo Social	17
2.2.3	Gestión en Educación	20
2.2.4	Gestión en Salud	24
2.2.5	Gestión en infraestructura	28
2.2.6	Gestión en Seguridad y Convivencia	30
2.2.7	Gestión en Tránsito y Transporte	34
2.3	MACROPROCESOS DE APOYO	36
2.3.1	Gestión administrativa	36
2.3.2	Gestión Documental	46
2.3.3	Gestión Hacienda	49
2.3.4	Gestión Legal	53
2.3.5	Gestión de Tecnología e Informática	55

1 Introducción

El proceso de Calidad tiene como propósito, garantizar la implementación de un modelo de operación por proceso que permita obtener productos y servicios de calidad, articulados con el desarrollo y la mejora continua, generando satisfacción de nuestros colaboradores y la ciudadanía; por su naturaleza, este proceso tiene asociada la política de gestión y desempeño del MIPG “Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos” dentro de la Dimensión Gestión con Valores para Resultados”.

Actualmente, el proceso cuenta con los siguientes 3 subprocesos: *Control de documento de gestión, Implementación de modelos de gestión, Seguimiento, análisis y mejora*, los cuales se están implementando, teniendo en cuenta el principio de mejora continua y actualizándose a medida que las necesidades de la entidad y los cambios normativos.

El Subproceso de ***Control de documento de gestión***, se ha desarrollado llevando el control de la elaboración, revisión, aprobación y disponibilidad de manera permanente de toda la documentación del Modelo operación por Procesos de la Alcaldía Distrital de Cartagena, a través de la herramienta SOLCADO, para mantener actualizada, a la mano y en tiempo real la información de la operación de la entidad para quien la necesite. Es importante destacar que este subproceso está relacionado con la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos del MIPG

Con la ***Implementación de Modelos de Gestión*** se ha buscado identificar las oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades y garantizar los derechos de toda la ciudadanía, mediante la Implementación de modelos de gestión, con el fin de hacer los procesos de la entidad más sencillos, eficientes de manera permanente y que generen valor público para la ciudadanía.

Por medio del subproceso de ***Seguimiento, análisis y mejora***, estamos incrementando la eficacia de la gestión en la entidad, mediante el seguimiento al desempeño integral de los procesos, analizando las oportunidades de mejora detectadas y aplicando las acciones necesarias para la satisfacción de los ciudadanos, siempre orientados al logro de los objetivos institucionales y la mejora continua del Sistema de Gestión.

2 Estado actual del Modelo de Operación por Proceso - MOP

En el marco de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Alcaldía de Cartagena de indias ha venido desarrollando acciones estratégicas y operativas para dar cumplimiento con el componente *Trabajar por procesos* el cual está fundamentado en la carta iberoamericana de la calidad que adopta la gestión por procesos como pilar fundamental para mejorar las actividades de las administraciones publicas al servicio de la ciudadanía en este sentido una gestión adecuada de la ventanilla hacia adentro dará como resultado una mejor relación de la ventanilla hacia afuera a través de la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor de la entidad. Dándole así aplicabilidad a la *Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG VI*.

Este modelo de operación se representa a través del mapa de procesos de la entidad, mostrando de forma gráfica como se interrelacionan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Actualmente este mapa cuenta con 16 Macroprocesos, 72 Procesos y 223 Subprocesos, desde Calidad, se realiza la asesoría, el acompañamiento, monitoreo y control de gestión y de documentos de todos los macroprocesos que operan.

Es importante aclarar que durante la vigencia 2023, dándole aplicabilidad a la guía antes mencionada, el modelo ha requirió ajustes, toda vez que esta estructura se diseñó desde el año 2008. En este sentido, la operación ha cambiado, en el marco de la legalidad, lo que implica el ajuste de la operación de procesos existentes y el levantamiento e inclusión de nuevos procesos al sistema. En el ítem de recomendaciones del presente informe se detallan los ajustes realizados al mapa encontrado y se informa sobre el ajuste y recomendaciones propuestas para aplicar en este 2024. Es de anotar la importancia de mantener actualizado el MOP, toda vez que se constituye como componente fundamental para la gestión de riesgos de la entidad, así como para el sistema de control interno.



Ilustración 1. Mapa de Procesos Vigente Alcaldía de Cartagena. Fuente: Alcaldía de Cartagena

2.1 MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS

2.1.1 Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico

Este macroproceso es liderado desde la Secretaría de Planeación Distrital, cuenta actualmente con 6 procesos, el proceso de *Direccionamiento Estratégico* se creó para atender todo lo relacionado con la Planeación estratégica enfocada en la Misión, Visión, Objetivos institucionales, la Gestión de políticas públicas y la Administración de Riesgos, que no se tenía contemplado anteriormente. Y además el proceso de *Seguimiento y Evaluación*, para alinearse con el Modelo Integrado de Planeación y poder medir la evaluación de metas de indicadores del gobierno territorial y así mismo la evaluación y gestión de los grupos de valor del Distrito.

Macroproceso	Cód. d.	Proceso	Cód. Sp	Subproceso
PLANEACIÓN TERRITORIAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - PTD	DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	01	PLANEACIÓN ESTRATEGICA (Contexto Estratégico, Misión, Visión, Objetivos)
			02	GESTIÓN DE POLITICAS PÚBLICAS E INSTITUCIONALES
			03	ADMINISTRACIÓN DE RIESGO
			04	EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR
	SE	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	01	EVALUACIÓN DE METAS DE INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO TERRITORIAL
	GI	GESTIÓN DE LA INVERSIÓN PÚBLICA	'01	GESTIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y SUS INSTRUMENTOS DE EJECUCIÓN
			02	GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA
			03	GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA CON RECURSOS DE REGALIAS
			04	GESTIÓN Y CONTROL DE INVERSIONES PÚBLICAS
	SI	GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DISTRITAL	01	SISTEMA DE INFORMACION - SISBEN
			02	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONOMICA
			03	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA
			04	GESTIÓN ESTADÍSTICA
	GT	GESTIÓN TERRITORIAL Y GESTIÓN DE SUS INSTRUMENTOS	01	FORMULACIÓN DE PLANES PARCIALES
			02	FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL POT
			03	PLUSVALIA
			04	EXPEDIENTE URBANO
	CU	GESTIÓN EN LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS NORMAS URBANAS	01	INSPECCIÓN, CONTROL Y LA VIGILANCIA DE LOS ENAJENADORES DE VIVIENDA
02			RECEPCIÓN DE BIENES DESTINADOS AL USO PÚBLICO EN ACTUACIONES URBANÍSTICAS	
03			PROCESOS POLICIVOS URBANÍSTICOS POR INFRACCIÓN URBANÍSTICA	

Este Macroproceso cuenta actualmente con 18 caracterizaciones validadas, 12 procedimientos validados, 6 instructivos validados, 25 Formatos validados y Documento General validado, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

- **Indicadores de Gestión**

El Macroproceso de **Planeación Territorial y Dirección estratégico** es medido a través de 44 Indicadores de Gestión, esta medición se realiza de manera trimestral y se publican en datos abiertos en la página web de la entidad, de acuerdo con la ley de transparencia, constituyéndose como insumo fundamental para las políticas de Planeación Institucional y Gestión de la Información Estadística de la entidad; estos, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE PLANEACION TERRITORIAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
PROCESOS	# DE INDICADORES
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	7
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1
GESTIÓN DE LA INVERSIÓN PUBLICA	8
GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADISTICA DISTRITAL	21
GESTIÓN TERRITORIAL Y GESTIÓN DE SUS INSTRUMENTOS	4
GESTIÓN EN LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS NORMAS URBANAS	4
TOTAL	44

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMGU2MThjNTQ0tMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWEwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDK5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSectionef08f9b08ee8dfcb184d>

- **Recomendaciones:**

- ✓ Revisar la denominación del Proceso Gestión Territorial y Gestión de sus Instrumentos, se recomienda ajustarlo con el nombre: Gestión Territorial y sus Instrumentos. Se recomienda realizar un análisis técnico y/o jurídico de los subprocesos “Expediente Urbano” y el de “Plusvalía”, el cual es un Trámite, y se encuentra inscrito es el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites y Servicios del Departamento Administrativo de la Función Pública), con el objetivo de identificar la operación y determinar los instrumentos que los soportan.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020) el subproceso “Evaluación y Gestión de los Grupos de Valor” se recomienda que quede en un nuevo Macroproceso denominado “*Relación Estado Ciudadano*”.
- ✓ Se recomienda revisar y actualizar la denominación de los subprocesos “Sistema De Información – Sisbén” y el de “Sistema de Información de la Estratificación

Socioeconómica”, estos nombres no son acordes como nombres de subprocesos.

- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020) y luego de un análisis técnico y/o jurídico, los subprocesos del Proceso “Gestión en la Vigilancia y Control de las Normas Urbanas” son considerados tramites, por cual se recomienda eliminar este proceso y sus subprocesos
- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Definición de metas y benchmarking: Evaluar las metas específicas para cada indicador y compararlas con benchmarks o referencias externas cuando sea posible. Esto ayudará a medir el progreso y la comparación con otras entidades similares.
- ✓ Análisis de datos: Realizar un análisis regular de los indicadores para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora. Utilizar técnicas estadísticas y análisis cualitativo cuando sea necesario.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma mas conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.
- ✓ Comunicación y transparencia: Comunicar de manera efectiva los resultados de los indicadores a todas las partes interesadas, incluyendo a la comunidad. Fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.
- ✓ Acciones correctivas: Para aquellos indicadores que mostraron desviaciones significativas en las metas o problemas en la implementación de estrategias, tomar medidas correctivas y ajustar el plan estratégico según sea necesario.
- ✓ Monitoreo continuo: Realizar revisiones periódicas de los indicadores y el plan estratégico para mantenerlo actualizado y relevante.
- ✓ Evaluación y mejora: Evaluar todos los procesos para identificar oportunidades de mejora. Aprender de las experiencias pasadas y adaptar el enfoque según sea necesario.

- ✓ Capacitación del personal: Asegurar que el personal involucrado en el proceso de planeación y monitoreo esté debidamente capacitado en la recopilación y análisis de datos, así como en la interpretación de indicadores.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajustar sus prácticas en consecuencia.

2.1.2 Evaluación y control de la gestión pública

Este macroproceso cuenta con 2 procesos *Control disciplinario* al cual se le agregó el subproceso de Control y custodia de expedientes disciplinarios, atendiendo modificaciones en los principios y normas rectores de la ley disciplinaria y *Evaluación Independiente*, que alineado con lo que pide el MECI, suprimió 5 subprocesos que corresponde a los roles de la Oficina de Control Interno y se integraron en un solo puesto que los roles se desarrollan de manera intrínseca en él. En este sentido se cambió la denominación del proceso, pasó de llamarse Control Interno a Evaluación Independiente.

MAPA MENTAL EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Macroproceso	Cód.	Proceso	Cód. S P	Subproceso
EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTION PUBLICA (ECG)	CD	CONTROL DISCIPLINARIO	01	INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA
			02	CONTROL Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS
	EI	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	01	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Este Macroproceso cuenta actualmente con 3 caracterizaciones Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), 11 procedimientos Validados, 6 instructivos validados, y 25 Formatos Validados, toda esta información se ha documentado por Proceso y por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/evaluacion-control-gestion-publica>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de ***Evaluación y control de la gestión pública*** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **14** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTION PUBLICA		ESTRATEGICO
PROCESOS	# DE INDICADORES	
CONTROL DISCIPLINARIO	7	
EVALUACION INDEPENDIENTE	7	
TOTAL	14	

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMGU2MThjNTQtMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWUwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSection171c6211d74b950cbee6>

Recomendaciones:

- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), en cuanto al Proceso Evaluación Independiente se recomienda crear un nuevo Macroproceso denominado Evaluación Independiente, el cual sería un Macroproceso de Evaluación y tendría un Proceso denominado: Evaluación Independiente y un Subproceso: Gestión Administrativa de la Evaluación Independiente.
- ✓ Se recomienda realizar la documentación del subproceso “Gestión Administrativa de la Evaluación Independiente” con el objetivo de identificar la operación de este subproceso y determinar los instrumentos que lo soportan.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), en cuanto al Proceso Control Disciplinario se recomienda agregarlo como un Subproceso del Proceso Gestión del Talento Humano, se recomienda ajustar el nombre a Gestión Disciplinaria.
- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.

La gestión pública en el ámbito del **control disciplinario** es fundamental para garantizar la transparencia y el buen funcionamiento de una entidad como la Alcaldía de Cartagena de indias. A continuación, relacionamos una serie de recomendaciones generales, considerando los 7 indicadores de gestión construidos:

- ✓ **Análisis de resultados:** Realizar análisis periódicos de los resultados obtenidos a través de los indicadores. Identificar tendencias, problemas y oportunidades de mejora.
- ✓ **Plan de acción:** Diseñar planes de acción específicos para abordar las áreas en las que se identifiquen deficiencias o incumplimientos en los indicadores. Estos planes deben ser realistas, alcanzables y estar respaldados por recursos adecuados.
- ✓ **Evaluación continua:** Realizar evaluaciones periódicas para verificar el progreso en la implementación de los planes de acción y para ajustar los indicadores y objetivos, si es necesario.
- ✓ **Capacitación y desarrollo:** Brindar capacitación y desarrollo a los funcionarios encargados del control disciplinario, para asegurar que estén actualizados en cuanto a las mejores prácticas y las leyes aplicables.
- ✓ **Monitoreo Externo:** Considerar la posibilidad de involucrar a instancias externas, como la Contraloría General o la Procuraduría, en la evaluación de la gestión disciplinaria para garantizar la imparcialidad y la objetividad.
- ✓ **Adaptación a cambios:** Mantener la flexibilidad para adaptar tus indicadores y procesos a medida que cambien las condiciones, las regulaciones o las necesidades de la Alcaldía de Cartagena.
- ✓ **Implementar indicadores de economía,** los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ **Implementar indicadores de efectividad,** los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

Teniendo en cuenta que el **Proceso de Evaluación Independiente** debe ser planificado y ejecutado de manera efectiva para garantizar la transparencia y eficiencia en la administración pública, hemos desarrollado una serie de recomendaciones generales para la gestión idónea de los Indicadores de Gestión del proceso, los cuales se citan a continuación:

- ✓ **Definición de metas y benchmarking:** Evaluar las metas específicas para cada indicador y compararlas con benchmarks o referencias externas cuando sea posible. Esto ayudará a medir el progreso y la comparación con otras entidades similares.
- ✓ **Establecer un sistema de monitoreo constante de los indicadores y realizar revisiones periódicas para detectar desviaciones y tomar medidas correctivas de manera oportuna.**

- ✓ **Análisis de tendencias:** Analizar las tendencias a lo largo del tiempo para identificar patrones y áreas de mejora. Utilizar herramientas estadísticas y técnicas de análisis de datos.
- ✓ **Evaluación de Impacto:** Evaluar el impacto de las acciones correctivas implementadas a partir de los resultados de la evaluación. Asegurar que las mejoras se traduzcan en un mejor desempeño.
- ✓ **Capacitación y Formación:** Proporcionar capacitación y formación continua al personal involucrado en el proceso de evaluación independiente para garantizar su competencia en la utilización de indicadores y herramientas de análisis.
- ✓ **Implementar indicadores de economía,** los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ **Implementar indicadores de efectividad,** los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.1.3 Comunicación pública

Este Macroproceso es liderado desde la Oficina de Prensa del Distrito y contaba con 2 procesos, *Comunicación organizacional* y *Gestión de la comunicación institucional*, adicionalmente se le creó un nuevo Proceso denominado *Comunicación Estratégica*, con el que se busca garantizar el cumplimiento de los lineamientos de Comunicación Pública en la Alcaldía de Cartagena, a través de la implementación una política integral de comunicaciones que permita mejorar las estrategias comunicacionales de tipo informativo, organizacional hacia la ciudadanía.

MAPA MENTAL COMUNICACIÓN PÚBLICA

Macroproceso	Cód	Proceso	Có d. Sp	Subproceso
COMUNICACION PUBLICA (COM)	CE	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	01	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA COMUNICACIONAL
	CO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	01	GESTION DE LA COMUNICACION INTERNA
	CI	GESTION DE LA COMUNICACION INSTITUCIONAL	01	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN MEDIOS
			02	COMUNICACION DIGITAL
			03	MONITOREO DE MEDIOS

Este Macroproceso cuenta actualmente con 5 caracterizaciones Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), 5 procedimientos Validados, y 1 Formato Validado, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/comunicacion-publica>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Comunicación pública** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de 11 Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	ESTRATEGICO
PROCESOS	# DE INDICADORES
COMUNICACIÓN ESTRATEGICA	1
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	1
GESTION DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	9
TOTAL	11

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGU2MThjNTQtdMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWEwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSectionbe40a5c0b433047cb3c9>

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), en el subproceso “Planeación Estratégica Comunicacional” se recomienda que esté contenida la responsabilidad de la operación del mecanismo de audiencia pública participativa y también que cuente con un procedimiento para el mismo, y que se articule con el nuevo Macroproceso denominado Relación Estado Ciudadano.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.

El Macroproceso de Comunicación Pública de la Alcaldía es fundamental para informar a la comunidad, promover la transparencia y lograr una gestión eficiente. A

continuación, relacionamos una serie de recomendaciones generales para gestionar este macroproceso con éxito, considerando los 11 indicadores que han sido construidos:

- ✓ Definición de metas y benchmarking: Evaluar las metas específicas para cada indicador y compararlas con benchmarks o referencias externas cuando sea posible. Esto ayudará a medir el progreso y la comparación con otras entidades similares.
- ✓ Análisis de datos: Realizar un análisis regular de los indicadores para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora. Utilizar técnicas estadísticas y análisis cualitativo cuando sea necesario.
- ✓ Comunicación y transparencia: Comunicar de manera efectiva los resultados de los indicadores a todas las partes interesadas, incluyendo a la comunidad. Fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.
- ✓ Acciones correctivas: Si los indicadores muestran desviaciones significativas de las metas o problemas en la implementación de estrategias, toma medidas correctivas y ajusta el plan estratégico según sea necesario.
- ✓ Monitoreo continuo: Realizar revisiones periódicas de los indicadores y el plan estratégico para mantenerlo actualizado y relevante.
- ✓ Evaluación y mejora: Utilizar los indicadores de gestión como herramientas para evaluar y mejorar tus estrategias de comunicación.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar que el personal involucrado en el proceso de Comunicación Pública esté debidamente capacitado en la recopilación y análisis de datos, así como en la interpretación de indicadores.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.1.4 Gestión del pensamiento estratégico institucional y de la comunidad

Este Macroproceso es liderado desde la Escuela de Gobierno y liderazgo, mantiene el Proceso de Gestión institucional y de la comunidad, que busca impulsar la gestión institucional y comunitaria hacia todos los habitantes del Distrito de Cartagena a través del desarrollo de procesos permanentes de

transformación positiva de comportamientos humanos y el fortalecimiento de los liderazgos en las organizaciones sociales y comunitarias, a nivel de subprocesos sufrió cambios en las denominaciones y contenido de sus 3 subprocesos, quedando finalmente con *Cultura ciudadana*, *Desarrollo de las y los servidores públicos* y *Formación en democracia participativa*, para con esto poder cubrir en totalidad las necesidades de la ciudadanía.

MAPA MENTAL GESTIÓN DE PENSAMIENTO ESTRATEGICO

Macroproceso	Có d.	Proceso	Có d. Sp	Subproceso
GESTIÓN DE PENSAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y DE LA COMUNIDAD	GI	GESTIÓN INSTITUCIONAL Y DE LA COMUNIDAD	01	CULTURA CIUDADANA
			02	DESARROLLO DE LAS Y LOS SERVIDORES PUBLICOS
			03	FORMACION EN DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Este Macroproceso cuenta actualmente con 3 caracterizaciones Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), y 3 procedimientos Validados, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-pensamiento-estrategico-institucional-comunidad>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión del pensamiento estratégico institucional y de la comunidad** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **3** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION DEL PENSAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y DE LA COMUNIDAD.	
PROCESOS	# DE INDICADORES
GESTION INSTITUCIONAL Y DE LA COMUNIDAD	3
TOTAL	3

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGU2MThjNTQtMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWUwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSection73c69f32a12632db1009>

Recomendaciones:

- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, los subprocesos “Cultura Ciudadana” y “Formación en Democracia Participativa”, se recomienda que quede en un nuevo Macroproceso denominado Relación Estado Ciudadano.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, el subproceso “Desarrollo de las y los Servidores Públicos” se encuentra inmerso en el proceso Gestión del Talento Humano, por cual se recomienda eliminar este subproceso y por consiguiente eliminar el proceso: “Gestión Institucional y de la Comunidad”.
- ✓ Se recomienda incluir dentro de este Macroproceso el proceso de “Gestión del Gobierno Local”, en el cual está la operación de las Alcaldías Locales, que estará conformado por los siguientes 4 subprocesos:
 - Planeación del Desarrollo Local
 - Gestión De La Participación Local
 - Gestión De La Oferta De Servicios
 - Gestión Del Control Local
- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.

A continuación, relacionamos una serie de recomendaciones para gestión de manera eficiente los indicadores de gestión del Macroproceso de Gestión del Pensamiento estratégico Institucional y de la comunidad:

- ✓ Monitoreo Continuo: Establecer un sistema de monitoreo continuo de los indicadores. Utilizar herramientas tecnológicas y sistemas de información para recopilar y analizar datos de manera eficiente.
- ✓ Evaluación de resultados: Realizar evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos en función de los indicadores. Esto permitirá identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario.
- ✓ Capacitación y Desarrollo: Asegurar que el personal de la Alcaldía esté capacitado en la gestión del pensamiento estratégico y en la recopilación de datos. La formación adecuada es esencial para garantizar la calidad de la información recopilada.
- ✓ Retroalimentación y mejora continua: Fomentar la retroalimentación tanto interna como externa. Utilizar esta retroalimentación para mejorar constantemente el proceso de gestión del pensamiento estratégico y los indicadores de gestión.

- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.2 MACROPROCESOS MISIONALES

2.2.1 Gestión en Participación Ciudadana

Este macroproceso es liderado desde la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social y cuenta con un Proceso denominado *Fortalecimiento de la participación ciudadana y comunitaria* con el cual se busca garantizar los espacios de participación ciudadana en el distrito de Cartagena, a través la formación ciudadana y rendición de cuentas entre otros, con el fin de generar de manera permanente la incidencia de la ciudadanía en la toma de decisiones, dando cumplimiento a los lineamientos de la Política de participación ciudadana del MIPG se suprimieron 5 subprocesos y se definió la *Planeación y promoción de la participación ciudadanía*, dentro de cuál quedó incluida la Rendición de cuentas como un procedimiento y la *Inspección, vigilancia y control de las organizaciones comunales*.

MAPA MENTAL GESTIÓN EN PARTICIPACION CIUDADANA

Macroproceso	Co d. P	Proceso	Objetivo del Proceso	Có d. Sp	Subproceso
GESTIÓN EN PARTICIPACION CIUDADANA (GPC)	FP	FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA	Garantizar los espacios de participación ciudadana en el distrito de Cartagena, a través la planeación, promoción, formación ciudadana, rendición de cuentas e inspección, vigilancia y control de las organizaciones comunales, con el fin de generar de manera permanente la incidencia de la ciudadanía en la toma de decisiones	01	PLANEACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
				02	INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES

Este Macroproceso cuenta actualmente con 1 caracterización Validada y una Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), y 4 Formatos Validados, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-participacion-ciudadana>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión en participación ciudadana** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **9** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION EN PARTICIPACION CIUDADANA	MISIONAL
PROCESOS	# DE INDICADORES
FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	9
TOTAL	9

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojMGU2MThjNTQtdMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWEwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGU1ZTZmYiJ9&pageName=ReportSection9f419662e6b4c2c3089c>

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), en el subproceso “Planeación y Promoción de la Participación Ciudadana” se recomienda que se articule con el nuevo Macroproceso denominado “Relación Estado Ciudadano”.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.

La administración de indicadores de gestión en el macroproceso de participación ciudadana de la Alcaldía de Cartagena es crucial para medir y mejorar el desempeño de este proceso. Por lo tanto, aquí relacionamos una serie de recomendaciones para una gestión efectiva de sus indicadores:

- ✓ Evaluar si los 9 indicadores actuales son los más relevantes para medir el desempeño del macroproceso. Considerar la posibilidad de simplificar o agregar otros si es necesario, teniendo en cuenta la complejidad de este Macroproceso.
- ✓ Análisis Periódicos: Realizar análisis regulares de los indicadores para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora. Utilizar técnicas de análisis de datos para obtener información valiosa.
- ✓ Retroalimentación y mejora continua: Utilizar los resultados de los indicadores para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas. Fomentar una cultura de mejora continua en el proceso de participación ciudadana.
- ✓ Capacitación del Personal: Capacitar a los responsables de recopilar, analizar y reportar datos para asegurarte de que comprendan la importancia de los indicadores y cómo utilizarlos adecuadamente.
- ✓ Adaptabilidad: Mantenerse abierto a ajustar los indicadores a medida que evoluciona el macroproceso de participación ciudadana y las necesidades cambian.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.2.2 Gestión en Desarrollo Social

Este macroproceso es liderado desde la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social y mantiene los **4** procesos que tenía establecidos, uno de estos surtió una modificación en su denominación, pasó de llamarse Asistencia técnica agropecuaria y pesquera y transferencia de tecnología a *Extensión agropecuaria en el distrito de Cartagena*, esto para dar cumplimiento a la modificación que sufrieron las normas sanitarias y de buenas prácticas agrícolas y ganaderas que no se tenían contempladas anteriormente. Además, se fusionaron los subprocesos de Atención a la población vulnerable, *Formación, acompañamiento y orientación psicológica, Integración e incidencia ciudadana y orientación a la comunidad* y se creó el subproceso de *Atención y entrega de servicios sociales a la población vulnerable*.

MAPA MENTAL GESTIÓN EN DESARROLLO SOCIAL

Macroproceso	Cód.	Proceso	Cód. Sp	Subproceso
GESTIÓN EN DESARROLLO SOCIAL (GDS)	AA	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LA POBLACIÓN HABITANTE DEL DISTRITO DE CARTAGENA	01	ATENCIÓN Y ENTREGA DE SERVICIOS SOCIALES A LA POBLACIÓN VULNERABLE
			02	ATENCIÓN A LA POBLACION EN EXTREMA POBREZA
	DE	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE EMPRENDIMIENTO Y EMPRESARISMO PARA LA INCLUSION SOCIAL, PRODUCTIVA Y LA VINCULACION LABORAL	01	EMPRENDIMIENTO, FORMALIZACIÓN, PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL, DESARROLLO PRODUCTIVO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA COMPETITIVIDAD
			02	TRABAJO E INGRESOS DIGNOS PARA LA ACELERACIÓN DE LA INCLUSION SOCIAL.
	AT	EXTENSION AGROPECUARIA EN EL DISTRITO DE CARTAGENA	01	FOMENTO DEL DESARROLLO RURAL AGROPECUARIA
			02	PROTECCION Y DEFENSA DE ANIMALES
	GS	GERENCIA SOCIAL	01	FORTALECIMIENTO CONSEJO DE POLITICA SOCIAL

Este Macroproceso cuenta actualmente con 4 caracterizaciones Validadas, 2 Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-desarrollo-social>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión en Desarrollo Social** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **21** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION EN DESARROLLO SOCIAL	MISIONAL
PROCESOS	# DE INDICADORES
ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LA POBLACION HABITANTE DEL DISTRITO DE CARTAGENA.	14
DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE EMPRENDIMIENTO Y EMPRESARISMO PARA LA INCLUSION SOCIAL, PRODUCTIVA Y LA VINCULACION LABORAL.	4
EXTENSION AGROPECUARIA EN EL DISTRITO DE CARTAGENA	0
GERENCIA SOCIAL	3
TOTAL	21

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGU2MThjNTQtMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWUwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSection677d617c524eb250b501>

Recomendaciones:

- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, se recomienda que los Procesos “Desarrollo de Estrategias de Emprendimiento y Empresarismo Para La Inclusión Social, Productiva y la Vinculación Laboral” y “Extensión Agropecuaria en el Distrito de Cartagena”, junto a sus subprocesos, queden en un nuevo Macroproceso denominado “Desarrollo Económico Y Competitividad”.
- ✓ Se recomienda realizar la documentación del subproceso “Atención a la Población en Extrema Pobreza” con el objetivo de identificar la operación de este subproceso y determinar los instrumentos que lo soportan.
- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Se deben construir indicadores para el proceso de “Extensión agropecuaria en el Distrito de Cartagena” ya que en la actualidad no cuenta con indicadores que permitan medir el nivel de avance con relación a los objetivos.

- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del macroproceso de Desarrollo Social de la alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Retroalimentación y mejora continua: Fomentar un ciclo de mejora continua, en el que los resultados de los indicadores se utilicen para retroalimentar y mejorar los procesos y políticas de desarrollo social.
- ✓ Capacitación y formación: Asegurar de que el personal involucrado en la administración de indicadores esté capacitado en la metodología y las mejores prácticas de gestión de indicadores.
- ✓ Flexibilidad: Mantener cierta flexibilidad en los indicadores para adaptarse a cambios en el entorno o en los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.2.3 Gestión en Educación

Este macroproceso es liderado desde la Secretaría de Educación y mantiene sus **12** procesos teniendo en cuenta que están certificados bajo la Norma Eso y que en estos momentos se encuentran en proceso de transición hacia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y que además se rigen bajo los lineamientos que emite el Ministerio de Educación.

MAPA MENTAL GESTIÓN EN EDUCACIÓN

Macroproceso	Cód.	Proceso	Cód. Sp	Subproceso
	A C	ATENCIÓN AL CIUDADANO - EDUCACIÓN	01	GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS - EDUCACIÓN
			02	EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS - EDUCACIÓN
	A S	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE	01	SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA - EDUCACIÓN
			02	ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS - EDUCACIÓN

GESTIÓN EN EDUCACIÓN - GED		CALIDAD - EDUCACIÓN		
	C E	CALIDAD EDUCATIVA	01	GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN EDUCATIVA
			02	GARANTIZAR EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LOS EE
			03	FOMENTO DE LA EDUCACIÓN INICIAL
			04	ARTICULACIÓN MEDIA TÉCNICA Y EDUCACIÓN SUPERIOR
	C O	COBERTURA EDUCATIVA	01	GESTIÓN DE ESTRATEGIAS DE ACCESO
			02	GESTIÓN DE ESTRATEGIAS DE PERMANENCIA
			03	GESTIÓN DE ATENCIÓN A POBLACIONES
	G A	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS - EDUCACIÓN	01	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - EDUCACIÓN
			02	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS - EDUCACIÓN
	G E	GESTIÓN ESTRATÉGICA - EDUCACIÓN	01	FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO - EDUCACIÓN
			02	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
	G F	GESTIÓN FINANCIERA - EDUCACIÓN	01	PLANEACIÓN FINANCIERA - EDUCACIÓN
			02	CONTROL Y SEGUIMIENTO FINANCIERO - EDUCACIÓN
	G L	GESTIÓN LEGAL EDUCATIVA	01	DERECHOS DE PETICIÓN, SOLICITUDES Y ACCIONES LEGALES - EDUCACIÓN
			02	ASESORÍA JURIDICA - EDUCACIÓN
	G P	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS - EDUCACIÓN	01	FORMULACIÓN E INSCRIPCIÓN DE PROYECTOS - EDUCACIÓN
			02	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS - EDUCACIÓN
	G T	GESTIÓN DE TICS - EDUCACIÓN	01	MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - EDUCACIÓN
			02	ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA - EDUCACIÓN
	IV	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DEL SERVICIO EDUCATIVO	01	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA CON FINES DE CONTROL A LOS E.E.
			02	CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO
			03	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA EDUCACIÓN INICIAL
T H	TALENTO HUMANO - EDUCACIÓN	01	ADMINISTRAR LA PLANTA DE PERSONAL - EDUCACIÓN	
		02	VINCULACIÓN DE PERSONAL - EDUCACIÓN	

			03	DESARROLLO DE PERSONAL - EDUCACIÓN
			04	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA DOCENTE
			05	MANEJO DEL FONDO PRESTACIONAL - EDUCACIÓN
			06	ADMINISTRACIÓN DE LA NÓMINA - EDUCACIÓN
			07	ADMINISTRACIÓN DE HISTORIAS LABORALES - EDUCACIÓN

Este Macroproceso cuenta actualmente con 33 caracterizaciones Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), 58 procedimientos Validados, 18 instructivos Validados, 151 formatos Validados y 1 manual Validado, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-educacion>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión en Educación** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **28** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION EN EDUCACION		MISIONAL
PROCESOS		# DE INDICADORES
ATENCIÓN AL CIUDADANO EDUCACION		6
ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD- EDUCACION		3
CALIDAD EDUCATIVA		1
COBERTURA EDUCATIVA		4
GESTION ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS- EDUCACION		2
GESTION ESTRATEGICA EN EDUCACION		0
GESTION FINANCIERA- EDUCACION		1
GESTION LEGAL- EDUCACION		2
GESTION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS EDUCATIVOS		2
GESTION DE TICS		2
GESTION DE LA INSPECCION Y VIGILANCIA DEL SERVICIO EDUCATIVO		1
TALENTO HUMANO- EDUCACION		4
TOTAL		28

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGU2MThjNTQtdMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWUwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSection409b4cf656de150e190a>

Recomendaciones:

- ✓ Este macroproceso se encuentra en proceso de transición de la norma ISO 9001:2015 al Modelo de Operación por Procesos (MIPG), por lo tanto, aún contiene algunos procesos y subprocesos que son transversales a la operación, los cuales recomendamos eliminar.
- ✓ Se recomienda rediseñar este Macroproceso y alinearlos al Modelo de Operación por procesos de acuerdo con la *Guía de Gestión por Procesos V1*, que se opera actualmente en la Alcaldía de Cartagena.
- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Se deben construir indicadores para el proceso de “Gestión estratégica en educación” ya que en la actualidad no cuenta con indicadores que permitan medir el nivel de avance con relación a los objetivos del proceso.
- ✓ Selección de Indicadores Claves: No es necesario tener una gran cantidad de indicadores. En lugar de ello, se recomienda enfocarse en los indicadores clave que proporcionen información relevante y útil para la toma de decisiones, teniendo en cuenta que hoy en día cuentan con 28 Indicadores de Gestión.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del macroproceso de Gestión Educación de la alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.

- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Flexibilidad: Los indicadores pueden cambiar con el tiempo a medida que evolucionan las necesidades y objetivos. Mantener la flexibilidad para adaptar tus indicadores cuando sea necesario.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.2.4 Gestión en Salud

En este Macroproceso es liderado desde el Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS se mantienen los 6 procesos con los que inició este periodo de gobierno, con los que garantiza la atención en salud, por medio del Fortalecimiento de la Participación Social, promoviendo la transversalización del enfoque diferencial de manera permanente en toda la población del Distrito de Cartagena, a nivel de subprocesos se actualizaron los siguientes: *Auditoría al aseguramiento en salud y Seguimiento a la gestión del riesgo del régimen especial y de excepción en salud*, en relación con las condiciones para la autorización de funcionamiento, habilitación y permanencia de las entidades responsables del aseguramiento en salud, que establece el Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

MAPA MENTAL GESTIÓN SALUD

Macroproceso	Cód.	Proceso	Cód. S p	Subproceso
	PA	PROMOCIÓN SOCIAL EN SALUD	01	PROMOCIÓN Y CONTROL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD
			02	ATENCIÓN A USUARIOS EN SALUD
			03	PROMOCIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD DE GRUPOS POBLACIONALES VULNERABLES
	SP	SALUD PUBLICA	01	CONTROL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS DESATENDIDAS

GESTIÓN EN SALUD (GES)			02	VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES
			03	SALUD INFANTIL
			04	PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES - PAI
			05	SANEAMIENTO BASICO AMBIENTAL
			06	PROMOCIÓN, PREVENCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTORES
			07	CONTROL DE ZONOSIS
			08	INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL EN MEDICAMENTOS, ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS DE CONSUMO OBJETO DE VIGILANCIA
			09	VIGILANCIA EN SALUD PUBLICA
			10	GESTIÓN DE SALUD PÚBLICA Y DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS
	AS	ASEGURAMIENTO EN SALUD		01
			02	SEGUIMIENTO A LA AFILIACION AL REGIMEN SUBSIDIADO DE SALUD
			03	APOYO A EJECUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS EN EL REGIMEN SUBSIDIADO DE SALUD
			04	AUDITORÍA AL ASEGURAMIENTO EN SALUD
			05	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL RIESGO DEL RÉGIMEN ESPECIAL Y DE EXCEPCIÓN EN SALUD
ED	SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES		01	GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES
			02	RESPUESTA EN SALUD ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIAS Y DESASTRES
PS	PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD		01	PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
			02	AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
			03	AUDITORIA MEDICA DE LA ATENCIÓN EN SALUD
VC	VIGILANCIA Y CONTROL DEL SISTEMA OBLIGATORI		01	PROMOCIÓN DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD.
			02	HABILITACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

		O DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD	03	ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO ESPECIAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD
--	--	---	----	---

Este Macroproceso cuenta actualmente con 26 caracterizaciones Validadas, 82 procedimientos Validados, 1 instructivo validado, 138 Formatos Validados, y 1 Guía Validada, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-salud>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión en Salud** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de 80 Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION SALUD	MISIONAL
PROCESOS	# DE INDICADORES
PROMOCION SOCIAL EN SALUD	12
SALUD PUBLICA	36
ASEGURAMIENTO EN SALUD	6
SALUD PUBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	8
PRESTACION DE SERVICIOS EN SALUD	7
VIGILANCIA Y CONTROL DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD	11
TOTAL	80

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojMGU2MThjNTQtMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWUwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGU1S2ZmYiJ9&pageName=ReportSection983a6d4e47003d80e9e9>

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda rediseñar este Macroproceso con el de simplificar la operación de acuerdo con la *Guía de Gestión por procesos VI* de la Función Pública y alinearlos al Modelo de Operación por procesos que se opera actualmente en la Alcaldía de Cartagena.

- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Selección de Indicadores Claves: No es necesario tener una gran cantidad de indicadores. En lugar de ello, se recomienda enfocarse en los indicadores clave que proporcionen información relevante y útil para la toma de decisiones, teniendo en cuenta que hoy en día cuentan con 80 Indicadores de Gestión distribuidos entre 6 procesos.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del macroproceso de Gestión Salud de la alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Flexibilidad: Los indicadores pueden cambiar con el tiempo a medida que evolucionan las necesidades y objetivos. Mantener la flexibilidad para adaptar tus indicadores cuando sea necesario.
- ✓ Capacitación y formación: Brindar capacitación a los empleados que trabajan con los indicadores para asegurar que tengan las habilidades necesarias.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.

- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.2.5 Gestión en infraestructura

Este Macroproceso es liderado desde la Secretaría de Infraestructura y mantiene su estructura con un (1) Proceso denominado *Gestión de proyectos de obras públicas* que busca planear y ejecutar los procesos de contratación de obras civiles, recaudando las contribuciones por valorización, reflejados en la intervención de la infraestructura de la malla vial en el Distrito de Cartagena, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía cartagenera y mejorar su calidad de vida.

MAPA MENTAL GESTIÓN EN INFRAESTRUCTURA

Macroproceso	Có d.	Proceso	Có d. Sp	Subproceso
GESTIÓN EN INFRAESTRUCTURA	OP	GESTIÓN DE PROYECTOS DE OBRAS PUBLICAS	01	PLANEACIÓN DE OBRAS
			02	CONTRATACIÓN DE OBRAS
			03	EJECUCIÓN Y CONTROL DE OBRAS
			04	VALORIZACIÓN

Este Macroproceso cuenta actualmente con 3 caracterizaciones Validadas, 20 procedimientos Validados, y 13 Formatos Validados, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-infraestructura>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión en Infraestructura** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **5** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION EN INFRAESTRUCTURA	MISIONAL
PROCESOS	# DE INDICADORES
GESTION DE PROYECTOS DE OBRAS PUBLICAS	5
TOTAL	5

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMGU2MThjNTQtdjZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWUwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSection9379d675ca2534074319>

Recomendaciones:

- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, el Proceso “Gestión de Proyectos de Obras Públicas”, quedaría en un nuevo Macroproceso denominado “Hábitat”.
- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Se recomienda asignar un responsable para el reporte de los indicadores del Subproceso de “Valorización”, teniendo en cuenta que el catalizador que estaba asignado a la tarea trabajó hasta el mes de mayo del 2023 en la Alcaldía de Cartagena.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del macroproceso de Gestión Infraestructura de la alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementa acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del macroproceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a

los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.

- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.2.6 Gestión en Seguridad y Convivencia

Este Macroproceso es liderado desde la Secretaría del Interior y de acuerdo con los ajustes en la normatividad que los regula se le crearon 2 Procesos nuevos *Presupuesto participativo*, buscando Promover la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre el gasto público en el Distrito de Cartagena y *Gestión integral del riesgo conrainscendios*, que permita correctamente Invertir recursos para reducir muertes y accidentes por fuego, pirotecnia e inmersión. Y a nivel de subprocesos se crearon los siguientes: *Lucha Contra la Trata*, *Desarrollo Económico Con Enfoque Diferencial Étnico*, *Financiamiento para la Garantía De Los Derechos Étnicos a través de Regalías*, buscando cubrir la inclusión social y necesaria que se requiere para la satisfacción de toda la población.

MAPA MENTAL GESTIÓN EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Macroproceso	Cód.	Proceso	Cód. Sp	Subproceso
GESTION EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	GS	GESTION DE LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	01	VINCULACIÓN A JÓVENES DE ESPECIAL ATENCIÓN A LA JUSTICIA Y ACCIONES RESTAURATIVA
			02	FINANCIAMIENTO PARA LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
			03	GESTION DE LA SEGURIDAD
			04	MECANISMOS DE CONTROL DE ESPECTÁCULOS
	DH	DERECHOS HUMANOS Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ	01	ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DEL DELITO DE TRATA DE PERSONAS
			02	PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS.
			03	GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO
			04	PAZ TERRITORIAL PARA LA RECONCILIACIÓN Y LA CONVIVENCIA EN CARTAGENA
			05	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A POBLACIÓN MIGRANTE, REFUGIADOS Y RETORNADOS
			06	ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PPL EN CONDICIÓN DE SINDICADOS.

	FO	JUSTICIA RACIAL PARA LOS NEGROS, AFROS, PALENQUEROS E INDÍGENAS	01	RECONOCIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE LOS GRUPOS ÉTNICOS DEL DISTRITO DE CARTAGENA
			02	GESTIÓN CULTURAL PARA LOS GRUPOS ÉTNICOS
	JU	ACCESO A LA JUSTICIA	01	ATENCIÓN A PROCESOS POR COMPORTAMIENTOS CONTRARIOS A LA CONVIVENCIA. (INSPECCIONES DE POLICIA)
			02	ATENCIÓN, ORIENTACION Y ACCESO A LAS COMISARIAS DE FAMILIA
			03	ATENCIÓN, ORIENTACION Y ACCESO A LAS CASAS DE JUSTICIA
			04	PROCESOS POLICIVOS
	PP	PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	01	PRIORIZACION DE PROYECTOS
			02	EJECUCION DE PROYECTOS DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO
	BO	GESTION INTEGRAL DEL RIESGO CONTRAINCENDIO	01	CONOCIMIENTO DEL RIESGO DE INCENDIOS, DE INCIDENTES CON MATERIALES PELIGROSOS Y RESCATES EN TODAS SUS MODALIDADES
			02	REDUCCIÓN DEL RIESGO DE INCENDIOS, DE INCIDENTES CON MATERIALES PELIGROSOS Y RESCATES EN TODAS SUS MODALIDADES
			03	MANEJO DEL RIESGO DE INCENDIOS, DE INCIDENTES CON MATERIALES PELIGROSOS Y RESCATES EN TODAS SUS MODALIDADES

Este Macroproceso cuenta actualmente con 16 caracterizaciones Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-seguridad-convivencia>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión en Seguridad y Convivencia** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **22** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

MISIONAL

PROCESOS	# DE INDICADORES
GESTION DE LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4
DERECHOS HUMANOS Y CONSTRUCCION DE PAZ	7
JUSTICIA RACIAL PARA LOS NEGROS, AFROS, PALENQUEROS E INDIGENAS	2
ACCESO A LA JUSTICIA	4
PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	2
GESTION INTEGRAL DEL RIESGO CONTRA INCENDIO Y PROTECCION DE BAÑISTA	3
TOTAL	22

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGU2MThjNTQtMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWUwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGU1ZTJmYiJ9&pageName=ReportSection9cdba24901b844129460>

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda realizar la documentación de los siguientes subprocesos:
 - Priorización de Proyectos.
 - Ejecución De Proyectos De Presupuesto Participativo.
 - Conocimiento Del Riesgo De Incendios, De Incidentes Con Materiales Peligrosos Y Rescates En Todas Sus Modalidades.
 - Reducción Del Riesgo De Incendios, De Incidentes Con Materiales Peligrosos Y Rescates En Todas Sus Modalidades.
 - Manejo Del Riesgo De Incendios, De Incidentes Con Materiales Peligrosos Y Rescates En Todas Sus Modalidades.

lo anterior con el objetivo de identificar la operación de estos subprocesos y determinar los instrumentos que los soportan.

- ✓ Se recomienda rediseñar este Macroproceso con el de simplificar la operación de acuerdo con la *Guía de Gestión por procesos VI* de la Función Pública y alinearlo al Modelo de Operación por procesos que se opera actualmente en la Alcaldía de Cartagena.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, el Macroproceso “Gestión en Seguridad y Convivencia”, se recomienda cambiar de nombre y se denominaría " Convivencia, Seguridad y Riesgo del Territorio", que incluiría un nuevo Proceso denominado “Gestión del Riesgo de Desastres”, el cual tendrá Tres (3) Subprocesos:
 - Conocimiento Del Riesgo
 - Reducción Del Riesgo
 - Manejo De Desastres

- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Se deben construir indicadores para los siguientes subprocesos: “Priorización de Proyectos”, “Ejecución de proyectos de presupuesto participativo”, “Reducción del riesgo de incendios, de incidentes con materiales peligrosos y rescates en todas sus modalidades” y “Manejo de riesgos de incendios, de incidentes con materiales peligrosos y rescate en todas sus modalidades”.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del macroproceso de Gestión en Seguridad y Convivencia Ciudadana de la alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementa acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del macroproceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.

- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.2.7 Gestión en Tránsito y Transporte

Este Macroproceso es liderado desde el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT, tuvo la creación de los siguientes 3 Procesos: *Gestión operativa, control de tránsito y transporte*, que permita velar por el cumplimiento de las normas de Tránsito y Transporte en el Distrito de Cartagena de Indias, por medio de las actividades de operativos, para disminuir la siniestralidad vial y mejorar la movilidad, *Educación vial* que permita ejecutar las capacitaciones en normas de tránsito de manera programada, para empresas, instituciones educativas, ciudadanía general e infractores y *Gestión técnica* que promueve el cumplir con las necesidades de señalización y semaforización en el Distrito de Cartagena, mediante la elaboración de estudios técnicos, con el fin de mejorar la movilidad y seguridad vial.

MAPA MENTAL GESTIÓN TRANSITO Y TRANSPORTE

Macroproceso	Cód.	Proceso	Cód. Sp	Subproceso
GESTIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE	GO	GESTION OPERATIVA, CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	01	Operativos, Regulación y Control de Tránsito
			02	Policía Judicial de Tránsito
			03	Estadística de Siniestralidad Vial
			04	Gestión de Contravención por Normas de Tránsito y Transporte
			05	Gestión de Salida de Vehículos Inmovilizados
			06	Gestión de Contravención por Normas Transporte Público
			07	Gestión de Trámites
	EV	EDUCACION VIAL	01	Educación Vial Preventiva
			02	Curso de Tránsito para Infractores
	GT	GESTION TECNICA	01	Gestión de estudios técnicos viales
			02	Gestión de los Permisos Viales
			03	Señalización y Semaforización

Este Macroproceso cuenta actualmente con 12 caracterizaciones Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-transito-transporte>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión en Tránsito y Transporte** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **14** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	MISIONAL
PROCESOS	# DE INDICADORES
GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6
EDUCACION VÍAL	5
GESTIÓN TÉCNICA	3
TOTAL	14

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGU2MThjNTQtMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWEwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSectionc344ec773477d070d441>

Recomendaciones:

- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, el Macroproceso “Gestión en Tránsito y Transporte”, se recomienda que pase a ser un Proceso de un nuevo Macroproceso denominado “Movilidad y Espacio Público”, en el cual estaría también un nuevo Proceso denominado “Gestión del Espacio Público”.
- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Se recomienda hablar con los líderes de los siguientes subprocesos: “Gestión de Tramites” y “Gestión de los permisos viales” para que trimestralmente realicen el

reporte correspondiente a sus indicadores de Gestión ya que en lo que va de la Vigencia 2023 no han cumplido con este compromiso.

- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del macroproceso de Gestión de Tránsito y Transporte de la alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del macroproceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.3 MACROPROCESOS DE APOYO

2.3.1 Gestión administrativa

Este Macroproceso se actualizó, pasó de tener 4 procesos a 9, se mantiene la *Gestión del Talento Humano, Administración de bienes y servicios, Fondo territorial de pensiones y Calidad*, se incluyeron los siguientes: *Cooperación internacional* que permita atraer y gestionar recursos para fortalecer la financiación del 100% de los programas del Plan de Desarrollo vigente, *Transparencia y prevención de la corrupción* buscando garantizar el derecho fundamental de acceso a la información y

prevención de la corrupción, *Servicios Públicos* que busca garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios a los habitantes del Distrito de Cartagena, *Mercados Públicos* que permite proveer las condiciones administrativas, operativas, jurídicas y ambientales para el funcionamiento de las plazas de mercados públicos en Cartagena con el fin de garantizar el abastecimiento y la seguridad alimentaria del consumidor final de manera permanente y *Servicio al ciudadano* que busca mejorar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) formulados por los grupos de valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias de manera permanente, aumentando el nivel de servicio hacia la ciudadanía mediante los canales de atención habilitados para garantizar los tiempos de respuestas.

MAPA MENTAL GESTION ADMINISTRATIVA

Macroproceso	Cód. d.	Proceso	Cód. Sp	Subproceso
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	AT	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	01	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO
			02	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO
			03	DESARROLLO Y CRECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO
			04	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
			05	RETIRO DEL TALENTO HUMANO
			06	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
	AD	ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	01	ORGANIZACIÓN Y ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS
			02	ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO
			03	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS
	FP	FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	01	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
			02	NOMINA
			03	JURIDICA PENSIONAL
			04	BIENESTAR
	CA	CALIDAD	01	CONTROL DE DOCUMENTO DE GESTIÓN
			02	IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN
			03	SEGUIMIENTO, ANALISIS Y MEJORA

	SC	SERVICIO AL CIUDADANO	01	PLANEACIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
			02	GESTIÓN PQRS
			03	GESTIÓN DE TRÁMITES / OPA
	TR	TRANSPARENCIA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN	01	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA TRANSPARENCIA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
			02	ACCESO A LA INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA
			03	ANTICIPACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
			04	CULTURA DE LA LEGALIDAD PARA LA TRANSPARENCIA
			05	GOBIERNO ABIERTO
	CO	COOPERACION INTERNACIONAL	01	RELACIONAMIENTO CON EL ECOSISTEMA DE COOPERACIÓN LOCAL E INTERNACIONAL
			02	GESTIÓN DE RECURSOS DE COOPERACIÓN
	MP	MERCADOS PÚBLICOS	01	ADJUDICACIÓN DE LOCALES Y ESPACIOS DE LAS PLAZAS DE MERCADOS PÚBLICOS
			02	GESTIÓN DE CARTERA EN PLAZAS DE MERCADOS PÚBLICOS
			03	OPERATIVOS DE INSPECCIÓN Y CONTROL EN PLAZAS DE MERCADOS PÚBLICOS
			04	GESTIÓN AMBIENTAL DE LOS MERCADOS PÚBLICOS
			05	ADECUACION, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS PLAZAS DE MERCADOS PÚBLICOS
SP	SERVICIOS PÚBLICOS	01	AGUA POTABLE	
		02	ALCANTARILLADO	
		03	ASEO	
		04	ALUMBRADO PÚBLICO	

Este Macroproceso cuenta actualmente con 13 caracterizaciones Validadas, 22 Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), 54 Procedimientos Validados, 5 Instructivos Validados, 4 Manuales Validados, 3 Guías Validadas y 93 Formatos Validados, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-administrativa>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión Administrativa** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **78** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	APOYO
PROCESOS	# DE INDICADORES
GESTION DEL TALENTO HUMANO	25
ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	7
FONDO DE PENSIONES	12
CALIDAD	5
SERVICIO AL CIUDADANO	7
TRANSPARENCIA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN	6
COOPERACION INTERNACIONAL	2
MERCADOS PUBLICOS	9
SERVICIOS PUBLICOS	5
TOTAL	78

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGU2MThjNTQtMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWUwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGU5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSection1d8a1c56b090032c1517>

Recomendaciones:

- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, los Procesos “Gestión del Talento Humano” y “Fondo Territorial de Pensiones”, Se recomienda que pasen a ser Procesos de un nuevo Macroproceso denominado "Talento Humano", en el cual cambia el nombre del proceso “Fondo Territorial de Pensiones” y se denomina “Gestión de Pensiones”.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, el Proceso Control Disciplinario que se encuentra en el

Macroproceso “Evaluación y Control de la Gestión Pública” se recomienda agregar como un Subproceso del Proceso Gestión del Talento Humano, y ajustar el nombre a Gestión Disciplinaria.

- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, para el Proceso “Mercados Públicos”, Se recomienda que pase a ser un Proceso de un nuevo Macroproceso denominado "Desarrollo Económico y Competitividad" y que se ajuste el nombre a “Gestión de Plazas de Mercados”.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, para el Proceso “Servicios Públicos”, Se recomienda que pase a ser un Proceso de un nuevo Macroproceso denominado "Hábitat”.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, para el Proceso “Transparencia y Prevención de la Corrupción”, Se recomienda que pase a ser un Proceso de un nuevo Macroproceso denominado "Relación Estado Ciudadano”, y que se ajuste el nombre a “Transparencia, acceso a la Información y Prevención de la Corrupción”.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, para el Proceso “Cooperación Internacional”, Se recomienda que pase a ser un Macroproceso de denominado "Alianzas Estratégicas y de Cooperación”, y que contenga el Proceso “Gestión de Alianzas”.
- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, para el Proceso “Servicio al Ciudadano”, Se recomienda que pase a ser un Proceso de un nuevo Macroproceso denominado "Relación Estado Ciudadano” y que se ajuste el nombre a “Relacionamiento del Estado con la Ciudadanía”.
- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.

Recomendaciones Indicadores Gestión del Talento Humano

- ✓ Selección de Indicadores Claves: No es necesario tener una gran cantidad de indicadores. En lugar de ello, se recomienda enfocarse en los indicadores clave que proporcionen información relevante y útil para la toma de decisiones, teniendo en cuenta que hoy en día cuentan con 25 Indicadores de Gestión distribuidos entre 7 subprocesos.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del proceso de Gestión del Talento Humano de la alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.

- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del proceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

Recomendaciones Indicadores Administración de Bienes y Servicios

- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del proceso de Administración de Bienes y Servicios de la alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del proceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos

financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.

- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

Recomendaciones Indicadores Fondo de Pensiones

- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del proceso de Fondo de Pensiones de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del proceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

Recomendaciones Indicadores Calidad

- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del proceso de Calidad de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real, teniendo en cuenta que en la actualidad se encuentra en desarrollo un aplicativo que permita el reporte de los indicadores de gestión de todos los macroprocesos de la Alcaldía Distrital de Cartagena con el fin de seguir en el proceso de mejora continua y adaptación a los cambios tecnológicos.

- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del proceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

Recomendaciones Indicadores Servicio al Ciudadano

- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del proceso de Servicio al ciudadano de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del proceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.

- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

Recomendaciones Indicadores Transparencia y prevención de la corrupción

- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del proceso de Transparencia y Prevención de la Corrupción de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del proceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

Recomendaciones Indicadores Cooperación Internacional

- ✓ Seleccionar Indicadores Adecuados: Se recomienda evaluar si los indicadores con los que cuenta hoy en día el Proceso de Cooperación Internacional están alineados con el cumplimiento de los Objetivos del proceso.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del proceso de Cooperación Internacional de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.

- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del proceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

Recomendaciones Indicadores Mercados Públicos

- ✓ Identificar el responsable del reporte de los indicadores de gestión del Proceso de Mercados Públicos, teniendo en cuenta que no se ha hecho bien la tarea en este 2023 con respecto a los entregables que se deben hacer trimestralmente. Se recomienda asignar una persona con conocimientos en procesos e indicadores con el fin que lidere este Proceso Critico de la Alcaldía de Cartagena de Indias.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del proceso de Mercados Públicos de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del proceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a

los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.

- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

Recomendaciones Indicadores Servicios Públicos

- ✓ Identificar el responsable del reporte de los indicadores de gestión del Proceso de Servicios Públicos, teniendo en cuenta que no se ha hecho bien la tarea en este 2023 con respecto a los entregables que se deben hacer trimestralmente. Se recomienda asignar una persona con conocimientos en procesos e indicadores con el fin que lidere este Proceso de la Alcaldía de Cartagena de Indias.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del proceso de Servicios Públicos de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del proceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.3.2 Gestión Documental

Este Macroproceso es liderado desde la Dirección Administrativo de Archivo General y de acuerdo con cambios en las normas archivísticas, eliminó los Procesos de *Direccionamiento Estratégico* y *Administración del Sistema de Gestión de Archivo*.

Y para estar alineado con los lineamientos del MIPG por medio de la Política de Gestión Documental estructuró los nuevos Procesos de la siguiente manera: *Planeación de la*

gestión documental, que permite planear las actividades de tipo documental a través del diseño, elaboración, aprobación y evaluación de los lineamientos de la función archivística del Distrito de Cartagena, *Gestión del archivo general*, que busca garantizar la prestación de servicio de transferencias, custodia, consulta y préstamos mediante la consolidación de los inventarios documentales tanto a usuarios internos como externos, *Gestión de las comunicaciones oficiales* que permite definir y establecer los formatos para las comunicaciones institucionales del nivel central en el Distrito de Cartagena, *Gestión de procesos archivísticos* que busca asesorar técnicamente, capacitar y monitorear sobre los procedimientos archivísticos y de gestión documental a las dependencias del nivel central y entes descentralizados del Distrito, y *Gestión de la conservación documental* que busca implementar los programas del Sistema Integrado de Conservación, a través de la ejecución de los planes y programas que permitan asegurar la conservación y preservación documental, para mantener las características físicas y funcionales de los documentos de archivo de la Entidad.

MAPA MENTAL GESTIÓN DOCUMENTAL

Macroproceso	Cód. P	Proceso	Cód. Sp	Subproceso
GESTION DOCUMENTAL (GDO)	PD	PLANEACIÓN DE LA GESTION DOCUMENTAL	01	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA GESTION DOCUMENTAL
			02	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA DE LA GESTION DOCUMENTAL
	GA	GESTIÓN DEL ARCHIVO GENERAL	02	ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
			03	TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
	GC	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	01	CREACIÓN Y DISEÑO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES
			02	GESTIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS
	GP	GESTIÓN DE PROCESOS ARCHIVÍSTICOS	01	ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN DE PROCESOS ARCHIVÍSTICOS
			02	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROCESOS ARCHIVÍSTICOS
	IA	GESTION DE LA CONSERVACION DOCUMENTAL	02	CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DOCUMENTAL

Este Macroproceso cuenta actualmente con 9 Caracterizaciones Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), 1 Procedimiento Validado, y 8 Formatos Validados, toda esta información

se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-documental>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión Documental** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **14** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	APOYO
PROCESOS	# DE INDICADORES
PLANEACION DE LA GESTION DOCUMENTAL	4
GESTION DEL ARCHIVO GENERAL	3
GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	2
GESTION DE PROCESOS ARCHIVISTICOS	3
GESTION DE LA CONSERVACION DOCUMENTAL	2
TOTAL	14

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGU2MThjNTQtdMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWEwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSectionca546f6349c7213b235a>

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Se recomienda ajustar la Matriz de Indicadores con los nombres establecidos de los Subprocesos en la última versión del Mapa Mental de Gestión Documental.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del Macroproceso de Gestión Documental de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a

nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.

- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del Macroproceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.3.3 Gestión Hacienda

Este Macroproceso es liderado desde la Secretaría de Hacienda y se le realizaron cambios significativos sin afectar la certificación que tienen bajo la Norma Eso y que además se rigen bajo los lineamientos que emite el Ministerio de Hacienda, eliminaron los Procesos transversales, *Gestión administrativa*, *Administración del sistema de gestión de calidad* y *Direccionamiento estratégico*.

Y conforme a su alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, los Procesos se estructuraron de la siguiente manera: *Planificación gestión hacienda* que establece los lineamientos y estrategias para el fortalecimiento de las finanzas y de la política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público del Distrito de Cartagena, *Desarrollo económico* que ejecuta la política pública de desarrollo económico a través de programas y proyectos que impulsen la inclusión productiva y la competitividad en el Distrito de Cartagena, *Presupuesto* que garantiza anualmente la Programación,

ejecución y control de los recursos del Distrito de Cartagena a través de las unidades ejecutoras, con el fin de realizar la inversión pública del presupuesto según la normatividad vigente, *Gestión tributaria* que permite garantizar el recaudo de los diferentes tributos administrados por la Secretaria de Hacienda Distrital, conforme al calendario tributario y lo presupuestado para cada vigencia, fortaleciendo los recursos propios del Distrito de Cartagena, *Tesorería* que permite garantizar el pago de las obligaciones y la deuda pública del distrito, realizando controles y seguimientos periódicamente, dando cumplimiento a las metas financieras por líneas estratégicas del plan de desarrollo, *Contabilidad* que generar información financiera útil, oportuna y acorde con la realidad del Distrito de Cartagena.

MAPA MENTAL GESTIÓN DE HACIENDA

Macroproceso	Cód. d.	Proceso	Cód. Sp	Subproceso
Gestión de Hacienda - GHA	DI	Planificación Gestión Hacienda	01	Gestión Estratégica y Planeación
			02	Implementación de Sistemas de Gestión
	DE	Desarrollo Económico	01	Análisis de Estadísticas de Desarrollo Económico
			02	Inclusión Productiva y Desarrollo Empresarial
	PR	Presupuesto	01	Programación Presupuestal
			02	Ejecución Presupuestal
			03	Control y Seguimiento Presupuestal
	GT	Gestión Tributaria	01	Impuesto de Industria y Comercio
			02	Fiscalización Tributaria
			03	Sistematización Tributaria
			04	Atención al Contribuyente
			05	Liquidación Impuesto Predial
			06	Cultura Tributaria
			07	Gestión Jurídico Tributario
			08	Cobro Persuasivo
			09	Determinación de Impuesto Predial
			10	Dirección de Impuestos
	TE	Tesorería	01	Gestión Pagos
			02	Administración de Recursos Distritales
			03	Devoluciones y Compensaciones
			04	Deuda y Crédito Público
			06	Cobro Coactivo
	CO	Contabilidad	01	Gestión de Activos
02			Gestión de Pasivos	

			03	Informes Contables y Financieros
--	--	--	----	----------------------------------

Este Macroproceso cuenta actualmente con 25 Caracterizaciones Sin Validar (Se está a la espera de la aprobación de Riesgos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación), 40 Procedimientos Validados, 9 Instructivos Validados, y 138 Formatos Validados, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-hacienda>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión Hacienda** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **27** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION HACIENDA	APOYO
PROCESOS	# DE INDICADORES
PLANIFICACION GESTION HACIENDA	5
DESARROLLO ECONOMICO	2
PRESUPUESTO	3
GESTION TRIIBUTARIA	10
TESORERIA	5
CONTABILIDAD	2
TOTAL	27

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMGU2MThjNTQ0MDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWUwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGU1S2ZmYiJ9&pageName=ReportSection780801d9e326dc0c08d6>

Recomendaciones:

- ✓ Este macroproceso se encuentra en proceso de transición de la norma ISO 9001:2015 al Modelo de Operación por Procesos (MIPG).
- ✓ Se recomienda rediseñar este Macroproceso y alinearlos al Modelo de Operación por procesos de acuerdo con la *Guía de Gestión por Procesos V1*, que se opera actualmente en la Alcaldía de Cartagena.

- ✓ De acuerdo con la nueva normatividad (Ley 2052 de 2020), y luego de un análisis técnico/jurídico, para el Proceso “Desarrollo Económico”, Se recomienda que pase a ser un Proceso de un nuevo Macroproceso denominado "Desarrollo Económico y Competitividad”.
- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Selección de Indicadores Claves: No es necesario tener una gran cantidad de indicadores. En lugar de ello, se recomienda enfocarse en los indicadores clave que proporcionen información relevante y útil para la toma de decisiones, teniendo en cuenta que hoy en día cuentan con 27 Indicadores de Gestión distribuidos entre 6 procesos.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del Macroproceso de Gestión Hacienda de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del Macroproceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a

los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.

- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.3.4 Gestión Legal

Este Macroproceso es liderado desde la Oficina Asesora Jurídica y mantuvo sus 3 Procesos, *Gestión defensa jurídica* que permite ejercer la defensa judicial, prejudicial y administrativa de los derechos e intereses del Distrito de Cartagena, *Gestión normativa* que establece lineamientos y posiciones jurídicas para la expedición de actos administrativos y conceptos a fin de garantizar que las actuaciones de la entidad sean conforme al ordenamiento legal vigente y *Contratación estatal* que facilitará la adquisición de bienes, obras o servicios para atender las necesidades de la entidad, a través de la realización de procesos contractuales de conformidad con la normatividad vigente, estos Procesos alineados con las Políticas de Mejora Normativa y Defensa Jurídica del MIPG. A nivel de subprocesos se destaca que PQRS, pasó al Proceso de Servicio al ciudadano atendiendo lineamiento del MIPG y se cambió la dominación del subproceso postcontractual por *Etapa postcontractual*.

MAPA MENTAL GESTION LEGAL

Macroproceso	Cód.	Proceso	Cód. Sp	Subproceso
GESTIÓN LEGAL (GLE)	DJ	GESTIÓN DEFENSA JURIDICA	01	GESTIÓN EXTRAJUDICIAL
			02	DEFENSA JUDICIAL
			03	DEFENSA ADMINISTRATIVA
			04	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PROVIDENCIAS JUDICIALES Y CONCILIACIONES
	GN	GESTIÓN NORMATIVA	01	CONCEPTOS JURIDICOS
			02	ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER GENERAL
			03	ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER PARTICULAR
	CE	CONTRATACION ESTATAL	01	PLANEACION CONTRACTUAL
			02	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN
			03	EJECUCIÓN CONTRACTUAL
			04	ETAPA POSCONTRACTUAL

Este Macroproceso cuenta actualmente con 11 caracterizaciones Validadas, 16 Procedimientos Validados, 1 Instructivo Validado, 1 Guía Validada y 7 Formatos Validados, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-legal>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión Legal** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **26** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION LEGAL		APOYO
PROCESOS	# DE INDICADORES	
GESTION DEFENSA JURIDICA	11	
GESTION NORMATIVA	6	
CONTRATACION ESTATAL	9	
TOTAL	26	

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojMGU2MThjNTQtdmZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQlIiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWEwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSection50dea697d6c6e3614c8a>

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Selección de Indicadores Claves: No es necesario tener una gran cantidad de indicadores. En lugar de ello, se recomienda enfocarse en los indicadores clave que proporcionen información relevante y útil para la toma de decisiones, teniendo en cuenta que hoy en día cuentan con 26 Indicadores de Gestión distribuidos entre 3 procesos.

- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del Macroproceso de Gestión Legal de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.
- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del Macroproceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.

2.3.5 Gestión de Tecnología e Informática

Este Macroproceso es liderado desde la Oficina Asesora de Informática y mantiene su estructura los siguientes 4 Procesos, *Gestión de infraestructura y telecomunicaciones*, que permite Planificar, Diseñar, Desarrollar, Gestionar y mantener disponible la plataforma tecnológica que se encuentra en la Alcaldía de Cartagena, *Gestión de proyectos de tecnologías de la información*, que busca gerenciar los proyectos de Tecnología de la Información que conlleven a la consolidación de la visión estratégica de futuro de la transformación digital del distrito de Cartagena, *Gestión de seguridad y la privacidad de la información*, que busca implementar, administrar y monitorear constantemente los sistemas de información y los recursos informáticos para lograr la confidencialidad, disponibilidad e integridad y así proteger la información tratada en la Alcaldía de Cartagena de Indias y por ultimo *Gestión de software* que permite desarrollar , implementar y mantener los productos de los software para garantizar el normal funcionamiento de los procesos del distrito de Cartagena, mediante la

seguridad, eficiencia, estabilidad y fiabilidad de uso de los programas de manera permanente.

Todos los procesos y subprocesos alineados con los lineamientos emitidos por el MIPG en sus Políticas de Gobierno Digital y Seguridad digital, y cumpliendo lo ordenado además por el MintiÓ.

MAPA MENTAL GESTIÓN TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA

Macroproceso	Cód.	Proceso	Cód. Sp	Subproceso
GESTIÓN TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	GI	GESTIÓN DE INFRAESTR UCTURA Y TELECOMU NICACIONE S	01	GESTION DE REDES
			02	GESTION DE SERVIDORES
			03	GESTION DE BASE DE DATOS (DBA)
			04	MESA DE SERVICIOS
	GP	GESTION DE PROYECTO S DE TECNOLOG IAS DE LA INFORMAC ION	01	GERENCIA DE PROYECTO TI
	GPS	GESTION DE SEGURIDA D Y LA PRIVACIDA D DE LA INFORMAC IÓN	01	SEGURIDAD TACTICA Y ESTRATEGICA
			02	SEGURIDAD OPERATIVA
	GS	GESTIÓN DE SOFTWARE	01	DESARROLLO DE APLICACIONES

Este Macroproceso cuenta actualmente con 8 caracterizaciones Validadas, 21 Procedimientos Validados, 20 Instructivos Validados, 32 Manuales Validados y 42 Formatos Validados, toda esta información se ha documentado por Subproceso, y podrá ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://mipg.cartagena.gov.co/gestion-tecnologia-informatica>

Indicadores de Gestión

El Macroproceso de **Gestión de Tecnología e Informática** se encuentra compuesto en la actualidad por un total de **23** Indicadores de Gestión, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO DE GESTION DE LAS TECNOLOGIAS E INFORMATICA		APOYO
PROCESOS	# DE INDICADORES	
GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	11	
GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5	
GESTION DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	6	
GESTION DE SOFTWARE	1	
TOTAL	23	

Por medio del siguiente enlace, se podrán consultar los resultados obtenidos por los indicadores de gestión de este Macroproceso con su respectivo análisis de los resultados correspondiente a la vigencia 2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMGU2MThjNTQtdMDZkNC00ODZILWE2NTctY2U3YWU2NDc5MzQ1IiwidCI6IjU5NmZhMDE0LWUwYmYtNGQ3YS1hYTk2LTA2ZDk5MGI5ZTZmYiJ9&pageName=ReportSectiondf2144510d0b037dd7d4>

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda incrementar la documentación de este Macroproceso, con el objetivo de tener más controles que permitan minimizar los riesgos de procesos que se presenten.
- ✓ Dando cumplimiento a la *política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos*, se recomienda como líderes de proceso realizar el análisis técnico y de operación para identificar posibles oportunidades de mejora, además de dinamizar, simplificar y automatizar.
- ✓ Se recomienda ajustar la Matriz de Indicadores con los nombres establecidos de los Subprocesos en la última versión del Mapa Mental de Gestión de la Tecnología e información.
- ✓ Benchmarking: Comparar el desempeño del Macroproceso de Gestión de la Tecnología e Información de la Alcaldía de Cartagena con otras organizaciones similares a nivel nacional o internacional para identificar áreas de mejora y buenas prácticas.
- ✓ Monitoreo Constante: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los indicadores. Se recomienda utilizar herramientas de software que faciliten la recopilación y visualización de datos en tiempo real.
- ✓ Comunicación y divulgación: Asegurar que la información sobre los indicadores de gestión esté disponible para todos los interesados, tanto dentro de la alcaldía como fuera de ella. Esto fomenta la transparencia y la rendición de cuenta.

- ✓ Acciones correctivas y de mejora: Si un indicador muestra un desempeño por debajo de lo esperado, implementar acciones correctivas y de mejora de manera oportuna. Estas acciones deben estar respaldadas por un plan de acción sólido.
- ✓ Evaluar el impacto: Analizar cómo el desempeño en los indicadores afecta a los resultados finales del Macroproceso y, en última instancia, a los objetivos estratégicos de la alcaldía.
- ✓ Capacitación del personal: Asegurar de que el personal esté capacitado para comprender y utilizar los indicadores de manera efectiva.
- ✓ Monitoreo de cambios legislativos: Mantenerse al tanto de cualquier cambio en las regulaciones o políticas gubernamentales que puedan afectar los indicadores y ajusta tus prácticas en consecuencia.
- ✓ Implementar indicadores de economía, los cuales permiten medir la capacidad de las entidades, para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Implementar indicadores de efectividad, los cuales buscan identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados los programas, proyectos o haber recibido bienes o servicios.