



**Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias**

INFORME DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA ALCALDIA DE CARTAGENA DE INDIAS- I TRIMESTRE VIGENCIA 2025



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Secretaría de Planeación Distrital



Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	6
2.	OBJETIVO.....	7
3.	ALCANCE.....	7
4.	MAPA DE PROCESOS DE LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS.....	8
5.	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS	9
5.1	MACROPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	9
	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	9
	➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	9
	➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	10
	➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	12
5.2	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA.	19
	5.2.1 PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE	19
	➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	20
	➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	20
	➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	21
	➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	21
	5.2.2 PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO	22
	➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	22
	➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	22
	➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	23
	➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	23



5.3	MACROPROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	23
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	23
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	24
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	24
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	25
5.4	MACROPROCESO DE GESTION DEL PENSAMIENTO ESTRATEGICO Y DE LA COMUNIDAD (ESCUELA DE GOBIERNO Y LIDERAZGO)	26
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	26
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	27
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	27
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	28
6.	MACROPROCESOS MISIONALES	29
6.1	MACROPROCESO EN GESTION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA	29
6.2	MACROPROCESO EN GESTION DE DESARROLLO SOCIAL	29
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	29
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	29
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	30
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	30
6.3	MACROPROCESO DE GESTION EDUCACION	31
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	31
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	31
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	31
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	32
6.4	MACROPROCESO DE GESTION SALUD	32
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	32



➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	33
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	33
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	33
6.5	MACROPROCESO GESTION INFRAESTRUCTURA	34
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	34
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	34
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	35
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	35
6.6	MACROPROCESO GESTION EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA.	36
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	36
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	36
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	37
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	37
6.7	MACROPROCESO GESTION EN TRANSITO Y TRANSPORTE	38
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	38
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	38
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	38
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	39
7.	MACROPROCESOS DE APOYO	41
7.1	MACROPROCESO EN GESTION ADMINISTRATIVA	41
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	41
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	41
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	42



➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	42
7.2	MACROPROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	42
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	42
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	43
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	43
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	43
7.3	MACROPROCESO DE GESTION HACIENDA	44
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	44
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	45
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	46
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	47
7.4	MACROPROCESO DE GESTION LEGAL	47
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	47
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	48
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	48
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	49
7.5	MACROPROCESO DE GESTION EN TECNOLOGIA E INFORMATICA	49
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	49
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	50
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	50
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	51
8.	PROCESOS POR FUERA DEL MAPA DE PROCESOS DE LA ALCALDIA DE CARTAGENA DE INDIAS	52
8.1.1	ALCALDIA LOCAL 1- HISTORICA Y DEL CARIBE	52
8.1.2	ALCALDIA LOCAL 2- LA VIRGEN Y TURISTICA	52



8.1.3	ALCALDIA LOCAL 3- INDUSTRIAL Y DE LA BAHIA.....	53
8.1.4	OFICINA ASESORA DE GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES.....	55
	➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	55
	➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	55
	➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	55
	➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	56
8.1.5	ESPACIO PÚBLICO	56
8.1.6	SECRETARIA DE TURISMO	57
9.	RIESGOS DE GESTION DE LA ALCALDIA DE CARTAGENA DE INDIAS.....	60
9.1	RESULTADOS DEL MONITOREO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA	60
9.1.1	Análisis de Resultados de la Administración de Riesgos.	60
9.1.2	Análisis de Eventos de Riesgo Materializados	63
9.1.3	Análisis Interno.	63
9.2	RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS.	64
9.3	ANEXOS Y EVIDENCIAS.....	65



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe ejecutivo consolida y analiza los avances obtenidos en la operación por procesos en la Alcaldía de Cartagena de Indias durante el primer trimestre del año 2025. Este ejercicio se desarrolla de acuerdo con lo que establecido en la Política de Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos en el marco de del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como marco de referencia para el desarrollo de la gestión de la entidad y el fortalecimiento del desempeño institucional, con el propósito de mejorar la eficiencia operativa, e impulsar una gestión pública transparente, orientada a resultados y a la generación de valor público.

En línea con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y siguiendo los estándares establecidos para el seguimiento y evaluación del desempeño institucional, este documento reúne información clave entregada por los líderes de cada macroproceso, quienes representan la primera línea de defensa dentro del esquema de líneas del MIPG. De esta forma se presenta una visión integral sobre la situación actual, logros alcanzados y desafíos identificados en cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, y otros procesos específicos, resaltando también las áreas en las que se identifican oportunidades de mejora para avanzar hacia el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales definidos en la plataforma estratégica del Distrito.

Finalmente, este informe constituye una herramienta valiosa para la Secretaría de Planeación Distrital, quien ostenta la segunda línea de defensa, facilitando el ejercicio riguroso de seguimiento, análisis, retroalimentación y toma de decisiones, así como para la Oficina Asesora de Control Interno, tercera línea de defensa, cuya responsabilidad fundamental es verificar el adecuado funcionamiento del modelo y garantizar la mejora continua en la gestión pública del Distrito.



2. OBJETIVO

Analizar de manera integral el avance en la implementación de la operación por procesos en la Alcaldía de Cartagena de Indias durante el primer trimestre de 2025, identificando logros significativos, debilidades y oportunidades de mejora, con el fin de impulsar la eficiencia institucional, fortalecer el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y contribuir a una gestión pública efectiva, transparente y orientada a resultados.

3. ALCANCE

Este informe abarca la revisión de la operación por procesos correspondiente al primer trimestre del año 2025, incluyendo todos los macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y otros procesos específicos definidos por la Alcaldía de Cartagena de Indias.



4. MAPA DE PROCESOS DE LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS



5. MACROPROCESOS ESTRATEGICOS

5.1 MACROPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico con relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

En el marco del proceso de mejora continua, se llevaron a cabo mesas de trabajo internas entre los diferentes procesos de la Secretaría de Planeación, las cuales permitieron identificar de manera clara, participativa y oportuna la necesidad de optimizar el Macroproceso de Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico.

Durante estas jornadas colaborativas, se evidenció la importancia de reestructurar las actividades clave asociadas a cada uno de los procesos, con el propósito de fortalecer su ejecución, reducir duplicidades operativas y garantizar una mayor alineación con las necesidades actuales de la entidad y los lineamientos estratégicos del Distrito.

Como resultado de este ejercicio, surgieron propuestas orientadas a mejorar la eficiencia operativa, la trazabilidad de las acciones y la capacidad de respuesta institucional. Sin embargo, aún se encuentra pendiente la definición, validación y formalización de la nueva estructura del mapa mental del Macroproceso, derivada de dicho análisis.

Esta nueva estructura deberá ser construida de manera colaborativa, involucrando a los equipos técnicos de las dependencias responsables, así como a los actores estratégicos del macroproceso. Posteriormente, su implementación deberá contemplar una fase de transición, acompañada de acciones de socialización, capacitación, y ajustes en los sistemas de información y monitoreo, para garantizar su apropiación y sostenibilidad en el tiempo.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

a. PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- ✓ En el Subproceso De Políticas Públicas se elaboró en su primera versión y se publicó el “Instructivo Para Planes Institucionales Estratégicos”, cuyo propósito es el de establecer lineamientos claros y estructurados para la

formulación de los planes institucionales de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Decreto 612 de 2018 y el Decreto 1083 de 2015.

- ✓ En el Subproceso Administración De Riesgo se elaboró en su primera versión y se publicó el “Plan De Ejecución Y Monitoreo Del Programa De Transparencia Y Ética Pública”, el cual se utiliza para hacer seguimiento al reporte del Programa De Transparencia Y Ética Pública (PTEP).
- ✓ En el Subproceso Planeación Estratégica (Contexto Estratégico, Misión, Visión, Objetivos) Se elaboró en su primera versión y se publicó el “Procedimiento Planeación Estratégica”, cuyo propósito es Definir las actividades estratégicas para la formulación, reformulación, seguimiento y control a la planeación institucional y sus elementos constitutivos, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales y los resultados propuestos.

b. PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

En este primer trimestre no se han realizado solicitudes de cambio de documentos en este Proceso.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

En cumplimiento del Decreto 8592 del 6 de diciembre de 2024, "por medio del cual se adopta la Plataforma Estratégica del Distrito de Cartagena de Indias, D.T. y C., y se dictan otras disposiciones", el Macroproceso de Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico realizó la alineación de los objetivos de sus procesos, los cuales actualmente se encuentran en fase de revisión por parte del Secretario de Planeación.

Con el propósito de medir el grado de avance en la gestión desarrollada al interior de este macroproceso, se hace necesaria la validación de los indicadores de gestión, evaluando su pertinencia y suficiencia. Esto implica identificar y priorizar aquellas actividades que requieren ser evaluadas para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en la Plataforma Estratégica. Para el primer trimestre de la vigencia 2025, se tomó la decisión de mantener inicialmente los mismos indicadores utilizados en la vigencia anterior. Esta decisión obedece a la necesidad de evaluar dichos indicadores bajo los siguientes criterios técnicos:

- Relación con los objetivos estratégicos: Determinar el grado de alineación entre el indicador y los objetivos establecidos en la Plataforma Estratégica.

Impacto en el desempeño: Valorar el aporte del indicador al mejoramiento continuo del macroproceso y su incidencia en la toma de decisiones.

- Relevancia y prioridad: Estimar la importancia del indicador en función del contexto territorial y de las metas institucionales.
- Disponibilidad de datos: Verificar la existencia y accesibilidad de la información requerida para su medición.
- Claridad, precisión y factibilidad: Evaluar la formulación del indicador para garantizar su comprensión, aplicabilidad y viabilidad de medición. Una vez concluida esta fase de evaluación y validación, se procederá con el ajuste, redefinición o ratificación de los indicadores, lo cual permitirá fortalecer el seguimiento y la evaluación estratégica del Macroproceso de Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico, en coherencia con las metas del Distrito y en cumplimiento de los lineamientos normativos vigentes.

c. PROCESO GESTIÓN DE LA INVERSIÓN PÚBLICA:

En el Subproceso de Gestión Del Plan De Desarrollo Y Sus Instrumentos De Ejecución se elaboró en su primera versión y se publicó el “Procedimiento Gestión Del Plan De Desarrollo Y Sus Instrumentos De Ejecución”, cuyo propósito es Proporcionar al Distrito de Cartagena en cumplimiento de la Ley 152 de 1994 los instrumentos de planeación validados técnicamente, ejecutables y medibles que faciliten el cumplimiento del programa de gobierno electo y mejorar las condiciones de vida de los y las cartageneras a partir de un plan de inversión, como respuestas a las necesidades identificadas. De igual forma, facilite el seguimiento rutinario de los productos consignados en él, para la toma de decisiones en el cumplimiento de los objetivos y metas.

En el Subproceso Gestión De Proyectos De Inversión Pública:

- En el marco de la implementación de la plataforma PIIP, se elaboró “manual de banco de programas y proyectos”, este manual define las políticas de operación del banco en el marco de los ajustes y describe los procesos de Planeación, gestión de recursos y ejecución de proyectos. Adicionalmente se define el proceso de seguimiento y control de los proyectos en el aplicativo PIIP.
- Se actualizó la caracterización de Gestión De Proyectos De Inversión Pública, esto en el marco de la entrada en vigencia del nuevo aplicativo PIIP (Plataforma Integrada de Inversión Pública) dispuesto por el DNP para la gestión de los bancos de programas y proyectos de los territorios a nivel nacional.

En el Subproceso de Gestión Y Control De Inversiones Públicas, se actualizo la caracterización de Gestión Y Control De Inversiones Públicas, en el marco de la implementación del sistema de información de gestión presupuestal TREASURY, modificando los procesos de gestión de las disponibilidades presupuestales que

ahora se realiza a través del aplicativo.

En el Subproceso de Gestión de Proyectos de Inversión Pública con Recursos de Regalías:

- Se actualizo la caracterización de Gestión De Proyectos De Inversión Pública Con Recursos De Regalías.
- Se elaboró y publicó el Formato Carta De Solicitud De Ajustes Y Razones Técnicas Jurídicas Y Financieras.
- Se elaboró y publicó el Formato De Concepto De Ajustes De Proyectos De Inversión Financiados o Cofinanciados Con Recursos Del Sistema General De Regalías Aprobados.
- Se elaboró y publicó el Formato De Solicitud De Liberación De Recursos De Proyectos De Inversión Financiados o Cofinanciados Con Recursos Del Sistema General De Regalías.
- Se elaboró y publicó el Formato Para La Identificación De Trámites De Ajustes Acuerdo Único De Comisión Rectora Proyectos Aprobados.

d. PROCESO DE GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADISTICA DISTRITAL.

En este primer trimestre no se han realizado solicitudes de cambio de documentos en este Proceso.

e. PROCESO GESTIÓN TERRITORIAL Y GESTIÓN DE SUS INSTRUMENTOS.

En este primer trimestre no se han realizado solicitudes de cambio de documentos en este Proceso.

f. PROCESO GESTIÓN EN LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS NORMAS URBANAS.

En este primer trimestre no se han realizado solicitudes de cambio de documentos en este Proceso.

➤ **ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION**

a. PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

Indicador 1: La medición del Desempeño Institucional: se estructura como una operación estadística y se fundamenta en el análisis de los datos que se recolectan a través del Formulario Único de Reporte a la Gestión- FURAG, el cual tiene una frecuencia anual, por tanto, la vigencia que será medida es la inmediatamente anterior (2023).

Es un ejercicio anual que busca determinar el estado de la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial, bajo los criterios y estructura de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (evaluación de las políticas). Busca también medir el avance del Sistema de Control Interno implementado a través del Modelo Estándar de Control Interno - MECI. El resultado obtenido por la Alcaldía de Cartagena en el FURAG vigencia 2024 fue de 87.7%

Indicador 2: Evaluar el número de asistencias técnicas brindadas en función del número de solicitudes de asistencias técnicas recibidas: Con respecto a este indicador es importante resaltar que, para el primer trimestre del presente año, se superaron las expectativas al 100%, toda vez que, el equipo de Políticas Públicas realizó 15 asistencias técnicas de 4 programadas dentro del indicador lo que da como un resultado real de 375%.

Indicador 3: Evaluar el número de conceptos emitidos en función del número de conceptos solicitados: Con respecto a este indicador es importante aclarar que, aunque para el primer trimestre no hubo un avance significativo, en el marco del Ciclo Distrital de Políticas Públicas, reglamentado por medio del decreto 0730 de 2023, el equipo de Políticas Públicas de la Secretaría Distrital de Planeación ha venido asesorando a la Secretaría de Participación, al Plan de Emergencia Social Pedro Romero, y a la Dirección de Organismos Comunes con el fin de dar avance y a su vez emitir concepto de las siguientes Políticas :

- Política Pública de Discapacidad (Estado de agenda Pública).
- Política Pública de Diversidades (Estado de Formulación)
- Política Pública de Organismos Comunes (Estado de Alistamiento)
- Política Pública de Derecho Humano a la Alimentación y Soberanía Alimentaria (Estado de Alistamiento)

Indicador 4: Verificar el número de informes de seguimientos emitidos desde el subproceso de Políticas Públicas e Institucionales: Con respecto a este indicador, es importante dejar claro que, aunque el avance de resultado para este primer trimestre fue 0 se hace importante aclarar que:

- Las Políticas Públicas dentro de su documento técnico incluyen un apartado de seguimiento y monitoreo, el cual señala cuando y como se deben realizar que por consejo del equipo de Políticas Públicas este se debe hacer anualmente.
- El equipo de Políticas Públicas citó tanto a la Secretaría de Participación como a la Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria a la primera asistencia técnica, con el objetivo de asesorar a dichas entidades al proceso de seguimiento de las Políticas Públicas de Mujeres y Equidad de Género y Protección y Bienestar Animal, las cuales fueron aprobadas mediante CONPES el día 25 de noviembre de 2024.

Indicador 5: Evaluar si el Equipo de Políticas Públicas está monitoreando al Distrito: Con respecto a este indicador, es importante aclarar que, aunque en la matriz de avance se tuvo un resultado de 0 para este trimestre; el Equipo de Política Pública de la Secretaría de Planeación Distrital, se ha venido reuniendo con constantemente con delegados de la Secretaría de Participación con el fin de iniciar el proceso de evaluación de las Políticas Públicas de Habitante de Calle y Envejecimiento y vejez, las cuales se vencieron en el año 2024.

Indicador 6: Para este trimestre podemos observar una eficacia en la ejecución de los controles del 80%, lo cual es positivo de acuerdo a la ejecución de los controles en el último trimestre de la vigencia anterior. Esta gestión positiva se ve reflejada en que no se reportaron riesgos materializados para el trimestre.

b. PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Indicador 8: Informe de seguimiento realizado: En el marco del proceso de seguimiento y evaluación con el subproceso evaluación de metas de indicadores y metas de gobierno territorial, los seguimientos planes de acción a corte 30 de marzo de 2025, según MEMORANDO AMC-MEM-002020-2025 donde se solicita el corte de marzo 30 al plan de acción a todas las dependencias; por tal motivo los indicadores de este trimestre se encuentran en 0% hasta recibirlos y poder evaluarlos y montarlos en el micrositio de la alcaldía.

c. PROCESO GESTIÓN DE LA INVERSIÓN PÚBLICA:

Indicador 9: Documentos de planeación formulado: Este indicador se encuentra al 100% porque ese plan de desarrollo fue aprobado según acuerdo 139 del 29 de mayo de 2024 “Por Medio Del Cual Se Adopta El Plan De Desarrollo Del Distrito Turístico Y Cultural De Cartagena De Indias 2024 - 2027 “Cartagena Ciudad De Derechos”

Indicador 10: Solicitudes de capacitación cumplidas: El indicador muestra que en el primer trimestre se desarrollaron 80 capacitaciones de las 375 capacitaciones programadas para realizar en el año 2025, logrando el cumplimiento del 21% de la meta propuesta. Se mantiene un comportamiento positivo del indicador, el cual es evaluado al cierre del año 2025.

Indicador 11: Proyectos con asignación presupuestal viabilizado: De los 264 proyectos con asignación presupuestal en el primer trimestre de 2025, se viabilizaron la totalidad de los 264 proyectos, logrando un cumplimiento del 100% de los proyectos viabilizados.

Indicador 12: Reporte de seguimiento a proyectos cumplidos: El indicador registra en el primer trimestre un cumplimiento del 79%, lo anterior obedece a que de los

266 proyectos con asignación presupuestal, solo se reportó el seguimiento de 211 proyectos a la PIIP, arrojando un reporte del 79%.

Indicador 13: Ejecución de trámites aprobados: El indicador muestra en el primer trimestre el cumplimiento del 100% de la meta, se tramitaron los 39 tramites presupuestales, logrando la ejecución de la totalidad de trámites aprobados.

Indicador 14: Recursos públicos de regalías asignados: Este indicador es calculado y reportado por el Departamento Nacional de Planeación en su plataforma del IGRP, a 04 de abril del 2025 publicaron el reporte a cierre del diciembre del 2024 con un IGPR de 70 puntos para la Alcaldía Mayor de Cartagena.

Indicador 15: Cumplimiento de atención de las solicitudes de disponibilidad presupuestal: El indicador muestra que en el primer trimestre hubo un cumplimiento del 100% de la meta, de 877 solicitudes presupuestales recibidas, se atendieron las 877 solicitudes de disponibilidad presupuestal.

Indicador 16: Cumplimiento de los procesos de revisión de los actos administrativos de aprobación de trámites presupuestales: El primer trimestre el indicador tuvo un cumplimiento del 100% debido a que se recibieron 9 decretos y se revisaron 9 decretos con tramites presupuestales.

d. PROCESO DE GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADISTICA DISTRITAL.

Indicador 17: Encuestas nuevas atendidas: El indicador tiene una periodicidad de medición anual con una meta de cumplimiento del 100%. En el primer trimestre se observa un avance del 1% de la meta proyectada. Este bajo rendimiento es por el proceso contractual para este primer trimestre de 2025, se espera un avance positivo para este segundo trimestre.

Indicador 18: Personas incluidas en un hogar atendidas: El indicador presenta un alto cumplimiento en el primer trimestre, correspondiente al 25% de la meta anual, de 9000 solicitudes de inclusión proyectadas en el 2025, se registraron 2651 inclusiones, por lo que podemos concluir que en el primer trimestre existe avance positivo de la meta anual.

Indicador 19: Fichas modificadas: El indicador presenta un cumplimiento en el primer trimestre, correspondiente al 52% de la meta anual, de 4500 solicitudes de actualización proyectadas en el 2025, se realizaron 2654 actualizaciones de hogar lo que evidencia un alto cumplimiento de la meta anual en el este primer trimestre.

Indicador 20: Registro de solicitudes de retiro en el SISBENAPP y aprobación por el DNP: El indicador tiene una frecuencia de medición anual con una meta proyectada de 2.792 novedades de retiro en el año, de los cuales en el primer trimestre se realizaron 273 retiros efectivos, registrando una baja ejecución de la

meta, equivalente al 10% de la meta estimada.

Indicador 21: Encuestas por inconformidad en categorías atendidas: Para este trimestre no se realizaron encuestas por inconformidad de categoría debido proceso contractual no se contaba con el equipo para llegar al cumplimiento de la meta.

Indicador 22: Búsquedas Activas Realizadas: El indicador registró un cumplimiento bajo equivalente al 100 % a la meta, de 10 gobiernos al barrio invitado, se atendieron 10 búsquedas en el primer trimestre de 2025.

Indicador 23: Tramites al DNP Reportado: En el primer trimestre de 2025, el Indicador cumpliendo con un progreso del 23% de la meta anual, trimestralmente se hace el envío de 22 paquetes al DNP, un envío de lunes a viernes de cada semana para la validación por parte del DNP.

Indicador 24: Peticiones, Quejas y Reclamos, PQR atendidas: El indicador muestra que trimestral se reciben 2500 peticiones ingresadas por Sigob y por correo institucional el cual se puede decir que en el 1 trimestre se respondieron 1248 logrando así que el indicador se ubicara en 50% el cual muestra una buena dinámica de gestión con el objetivo propuesto.

Indicador 25: Numero de Predios actualizados por iniciativa de la SPD: El resultado del primer trimestre es extraordinariamente alto (527.27%), lo cual supera ampliamente la meta institucional del 100%.

Indicador 26: Numero de estratos asignados a nuevos desarrollos urbanísticos: Durante el primer trimestre, el indicador alcanzó la meta establecida (100%), al estratificarse correctamente todos los nuevos desarrollos urbanísticos que lo requerían.

Indicador 27: Numero de certificados de estratos emitidos por solicitud de usuarios: El cumplimiento del indicador en el primer trimestre de 2025 fue del 86%, lo que representa una atención significativa pero no total frente a la meta institucional establecida del 100%. Es decir, de las 485 solicitudes recibidas, se emitieron 417 certificados de estrato.

Indicador 28: Numero de predios revisados por solicitud de usuarios: Durante el primer trimestre de 2025, el subproceso atendió y revisó la totalidad de las solicitudes ciudadanas recibidas (275 de 275), alcanzando un cumplimiento del 100% de la meta establecida. Esto refleja un alto nivel de capacidad operativa y eficiencia técnica en la atención a requerimientos ciudadanos.

Indicador 29: Numero de apelaciones recibidas sobre el total de predios actualizados: Durante el primer trimestre de 2025 se actualizaron 1.450 predios, de los cuales solo 3 fueron objeto de apelación, lo que equivale a un índice de apelación del 0.21%, muy por debajo del umbral máximo permitido del 30%.

Indicador 30: Numero de apelaciones atendidas por el comité permanente de estratificación: Durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron 3 apelaciones relacionadas con decisiones de estratificación en primera instancia, de las cuales 1 fue atendida por el Comité Permanente de Estratificación, representando un cumplimiento del 33% frente a la meta institucional del 100%.

Indicador 31: Numero de respuestas emitidas dentro de los tiempos de ley: Durante el primer trimestre de 2025, se emitieron 417 respuestas dentro del término legal, de un total de 485 requerimientos recibidos, lo que representa un cumplimiento del 86% de la meta. Este resultado, aunque no alcanza el 100% esperado, sí refleja un nivel aceptable de eficiencia en la atención de solicitudes ciudadanas.

Indicador 32: Certificado de nomenclatura emitido: Este indicador busca establecer un control y medición de las actualizaciones que se llevan a cabo en las diferentes bases de datos que se manejan en la dependencia, con el fin de que estas cumplan con los objetivos establecidos. En lo corrido del trimestre se han actualizado las bases en un 100%, que es lo mismo decir que cada una de ellas se revisó, depuraron, actualizaron, los diferentes datos que la componen.

Indicador 33: Numero de planos elaborados: Se puede evidenciar el cumplimiento parcial del indicador. En el primer trimestre del año 2025 (enero y parte de febrero), la unidad del SIG no tenía el personal contratado para llevar a cabo las labores necesarias, de tal manera que hubo un retraso en la atención de las peticiones que llegaron, respondiéndolas extemporáneamente, las peticiones que llegaron en los últimos días del mes se resolvieron en los primeros días del mes siguiente, dependiendo de la complejidad de esta y/o la coordinación con la división de desarrollo urbano.

Indicador 34: Usuarios que hace uso de la plataforma MIDAS: Este indicador mide la cantidad de usuarios que hacen uso del Mapa Interactivo Digital de Asuntos del Suelo MIDAS, en cada uno de los meses, actualmente este indicador está en un 100%.

Indicador 35: Usuarios que hace uso de las bases de datos SIG: Este trimestre se reportaron solicitudes de información, para lo cual se consultan las diferentes bases de datos con el fin de dar respuesta a estas. En total fueron 783 registros de 118 bases disponibles y las 429 solicitudes

Indicador 36: Bases de Datos Actualizados: Este indicador busca establecer un control y medición de las actualizaciones que se llevan a cabo en las diferentes bases de datos que se manejan en la dependencia, con el fin de que estas cumplan con los objetivos establecidos.

Cada una de ellas se maneja en una periodicidad diferente y deben actualizarse acorde a los requerimientos de estas. En lo corrido del trimestre se han actualizado

las bases en un 100%, que es lo mismo decir que cada una de ellas se revisó, depuraron, actualizaron, los diferentes datos que la componen.

e. PROCESO GESTIÓN TERRITORIAL Y GESTIÓN DE SUS INSTRUMENTOS.

Indicador 37: Planes parciales Aprobados: Este indicador es de periodicidad anual, pero ya se encuentra cumplido en un 100%.

Indicador 38: Avance del Plan de Ordenamiento Territorial Formulado: Este indicador a la fecha de reporte no presenta cambios toda vez que el mismo se realiza los primeros días del año de Evaluación y seguimiento de los resultados obtenidos respecto de los objetivos planteados en el Plan de Ordenamiento Territorial Vigente.

Indicador 39: Informe de seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos respecto de los objetivos planteados en el Plan de ordenamiento Territorial Vigente: Este indicador es de periodicidad anual, pero ya se encuentra cumplido en un 100%.

f. PROCESO GESTIÓN EN LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS NORMAS URBANAS.

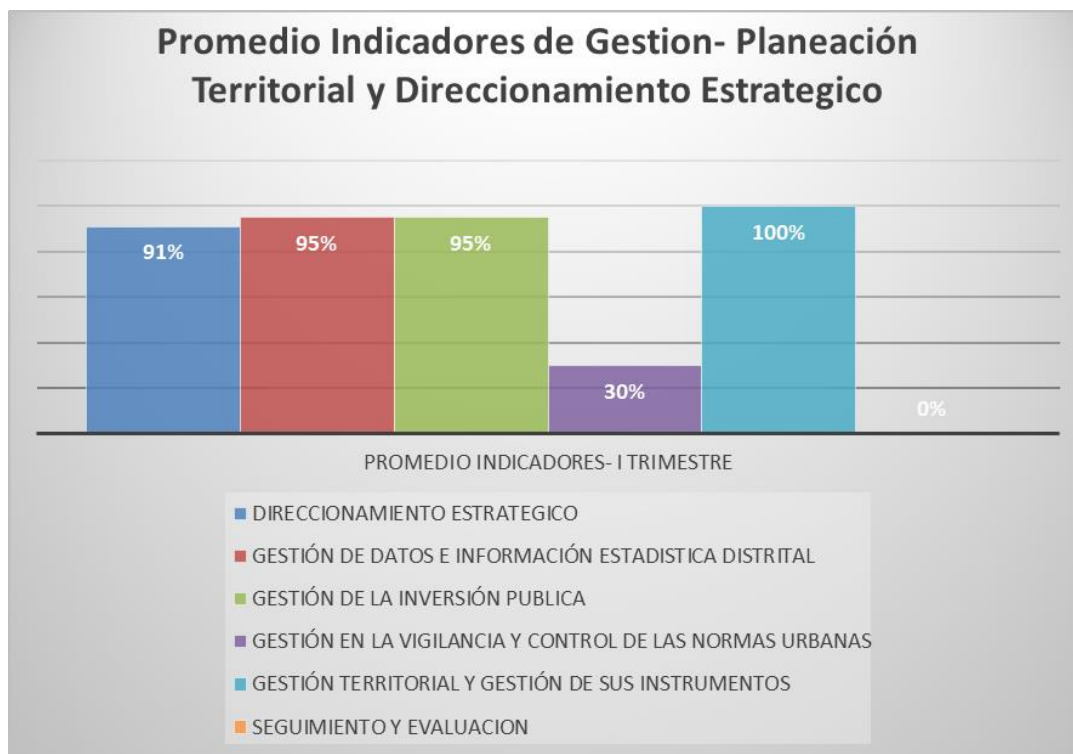
Indicador 40: Certificados solicitados expedidos: En el mes de febrero se resolvieron dos solicitudes de registros (devueltas por falta de documentos) En el mes de marzo se aprobó un registro, las demás solicitudes se encuentra en revisión, este indicador se encuentra bajo en un 31% en el trimestre.

Indicador 41: Proyectos de urbanismo visitados: La dirección hace visita a proyectos estén o no con radicación. En este período se hicieron 3 visitas a proyectos de enajenadores, este indicador se encuentra bajo en un 12% en el trimestre.

Indicador 42: Áreas de cesión inspeccionadas: Se recibieron las áreas de Cesión de la Urbanización parque Heredia, este indicador se encuentra en un 100% en el trimestre.

Indicador 43: Procesos policivos urbanísticos atendidos: Este Indicador está en 0%, no se atendieron procesos policivos en este trimestre.

La imagen a continuación presenta el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión correspondientes al Macroproceso de Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico durante el primer trimestre del año 2025. Esta información permite evaluar el avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, identificar áreas de mejora y orientar la toma de decisiones para el fortalecimiento de la gestión institucional.



Fuente: Elaboración propia

El resultado del 0% en el proceso de seguimiento y evaluación obedece a que, en el marco del subproceso de evaluación de metas de indicadores y metas de gobierno territorial, no se han recibido aún los reportes de avance por parte de las distintas dependencias. Esto se debe a que, según lo establecido en el MEMORANDO AMC-MEM-002020-2024, se solicitó a todas las áreas realizar el corte de sus planes de acción al 30 de marzo de 2025. En ese sentido, hasta tanto no se consolide la información correspondiente y se pueda realizar la evaluación formal, los indicadores del primer trimestre se mantienen en 0% y serán cargados oportunamente en el micrositio de la Alcaldía una vez culmine dicho proceso.

5.2 MACROPROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

5.2.1 PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Proceso de Evaluación Independiente (Control Interno) en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

El proceso se encuentra estructurado con los siguientes documentos:

1. Mapa Mental: Link

<https://mipg.cartagena.gov.co/sites/default/files/documentos/normativa/2023-06/Mapa%20Mental%20Evaluaci%C3%B3n%20y%20Control%20de%20la%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%BAblica.xlsx>

2. Caracterización: Link

https://alcart-my.sharepoint.com/:f/g/personal/adminshp_cartagena_gov_co/EtjcEdqYSHBNmCDIPwP6oV8Beowx0kajXq11tV7UtZ91jw?e=ZFWw3M

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

Se generaron múltiples documentos nuevos que fortalecen la operación del proceso, entre los que destacan:

Procedimientos: Formulación y seguimiento del Plan Anual de Evaluación Independiente, auditoría interna, elaboración de planes de mejoramiento, fomento de cultura del control, trámite de requerimientos externos, entre otros.

Formatos: Se desarrollaron documentos claves como matrices de planeación y auditoría, formatos de informes ejecutivos, criterios de evaluación, entrevistas a procesos, inspecciones físicas y pruebas de recorrido, entre otros instrumentos esenciales para fortalecer la calidad y precisión del control interno.

A partir de la aplicación de los principios (autocontrol, autogestión y autorregulación) del Modelo Estándar de Control Interno– MECI y la mejora continua (PHVA), esta Oficina Asesora revisará cada uno de los documentos citados, con el propósito de mejorar la gestión institucional.

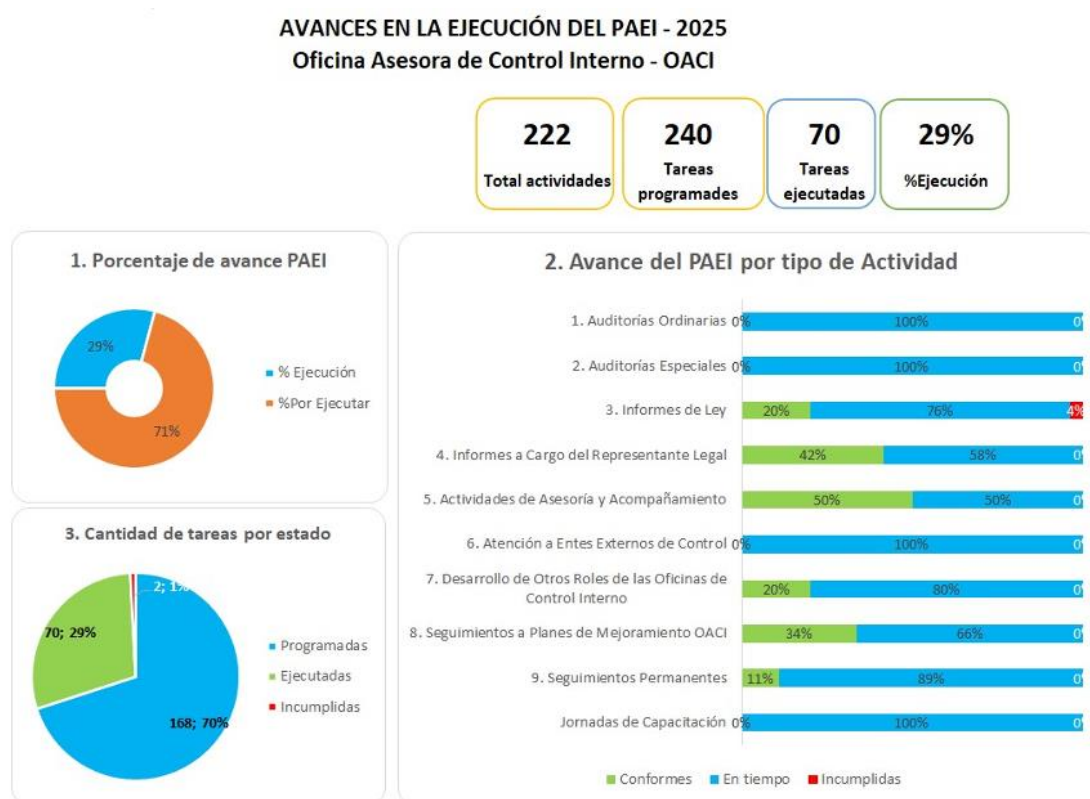
Conforme a todo lo expuesto, el desarrollo de las actividades se enmarca en el Plan Anual de Evaluación Independiente, el cual contempla, además de las auditorías, todos los roles establecidos en el Decreto 648 del 2027, al que se le hace seguimiento a través del tablero de control “Seguimiento PAEI 2025”

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

El objetivo del proceso Evaluación Independiente, que busca medir y evaluar la eficacia, eficiencia y economía de los controles establecidos en el Sistema de Control Interno, se encuentra plenamente alineado con los objetivos estratégicos institucionales y normativos. El fin primordial es asesorar a la Alta Dirección en la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de la gestión institucional y administrativa, facilitando una administración pública efectiva y transparente.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

El Plan Anual de Evaluación Independiente (PAEI 2025), aprobado y ajustado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, definió una agenda de trabajo intensiva:



Fuente: Elaboración propia.

Para el primer trimestre del 2025, la Oficina logró ejecutar el **29% del total de actividades programadas**. Este avance incluye actividades críticas como Informes de Ley, informes a cargo del representante legal, asesorías, atención a entes externos de control, desarrollo de otros roles específicos de control interno, y seguimiento a planes de mejoramiento.

En detalle, destacan:

- **Atención a Entes Externos de Control** con un avance del **100%**.
- **Actividades de Asesoría y Acompañamiento** con avance del **50%**.
- **Seguimientos a Planes de Mejoramiento Internos** con un avance del **34%**.

Se resalta que la totalidad de auditorías ordinarias y especiales previstas para el primer trimestre fueron reprogramadas por decisión del Comité para asegurar la operatividad del proceso durante el resto del año, lo que refleja un enfoque adaptativo en la gestión.

5.2.2 PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Proceso de Control Disciplinario en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

La Oficina Asesora de Control Disciplinario realizó mesas de trabajo con la Secretaría General, destacándose una jornada técnica el 12 de noviembre de 2024 donde se definieron acciones para la simplificación del proceso disciplinario.

Estas acciones están siendo implementadas durante el año 2025 como parte de un enfoque de mejora continua institucional, con seguimiento interno mediante reuniones periódicas de revisión.

Las iniciativas buscan ordenar el ciclo disciplinario y mejorar la eficiencia operativa, fortaleciendo así la trazabilidad, legalidad y transparencia del proceso.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

A pesar del trabajo técnico y las reuniones adelantadas, hasta el primer trimestre de 2025 no se han creado, modificado ni eliminado oficialmente documentos de gestión (procedimientos, instructivos, formatos).

Se contempla continuar con mesas de trabajo internas para evaluar futuros cambios documentales, en línea con el enfoque de estandarización y normatividad del MIPG.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Se han implementado las siguientes estrategias de alineación con la plataforma estratégica institucional:

- ✓ Monitoreo periódico de los indicadores de gestión del proceso y de los contratistas vinculados.
- ✓ Mesas internas de seguimiento donde se establecen y ajustan los objetivos operativos con base en los resultados de gestión.
- ✓ Evaluación constante del desempeño del proceso, ajustando la estrategia para garantizar que las actuaciones disciplinarias contribuyan al logro de los objetivos estratégicos.

Estas acciones evidencian una búsqueda activa de coherencia entre la operación del proceso y los lineamientos de la planeación institucional.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

El informe menciona que se realiza monitoreo constante de los indicadores, pero no incluye valores específicos ni análisis detallado de resultados para el trimestre.

Se recomienda fortalecer esta sección con:

- ✓ Reportes cuantitativos periódicos.
- ✓ Análisis de cumplimiento frente a metas.
- ✓ Identificación de desviaciones y generación de acciones correctivas.

La ausencia de datos limita la posibilidad de evaluar de forma integral la eficiencia y efectividad del proceso desde una perspectiva de control estratégico.

5.3 MACROPROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

Se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Comunicación Pública en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Durante un laboratorio de cocreación facilitado por la Secretaría General y el equipo Calidad/MIPG, se propusieron ajustes para simplificar la estructura del proceso:

- Supresión del proceso de “**Comunicación Estratégica**” por redundancia, ya que sus acciones están incluidas en otros procesos y en el Plan Estratégico de Comunicaciones.
- Fusión de los subprocesos “**Gestión de la Información de Medios**” y “**Monitoreo de Medios**” en uno solo llamado “**Gestión de la Información y Monitoreo en Medios**”.
- Se propuso la fusión de los procesos “**Comunicación Organizacional**” y “**Gestión de la Comunicación en Medios**”; sin embargo, esta no fue aceptada por la Oficina de Comunicaciones, argumentando diferencias en los grupos de valor y acciones comunicativas.

Como resultado, el proceso quedó estructurado en un solo proceso con tres subprocesos: **Comunicación Interna**, **Gestión de la Información y Monitoreo en Medios**, y **Comunicación Digital**.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

- ✓ Se actualizaron las caracterizaciones del proceso, incluyendo proveedores, entradas, salidas, actividades clave, mapeo de interrelación, riesgos operativos y de corrupción.
- ✓ Se realizaron ajustes a indicadores de comunicación digital e interna, con el fin de que representaran con mayor precisión el avance en las metas.
- ✓ Se actualizó la documentación de los subprocesos monitoreo de medios y gestión de la información, en cumplimiento de los planes de mejoramiento de Control Interno.
- ✓ Se elaboró una Guía de Producción Audiovisual como instrumento de apoyo a la gestión operativa del proceso.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

La Oficina Asesora de Comunicaciones realizó la alineación de los objetivos del proceso con los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Distrital, destacando:

- ✓ **Comunicación Interna:** Promueve el sentido de pertenencia y la interlocución entre servidores públicos mediante la información interna oportuna y constante, contribuyendo a una gobernanza orientada al servicio ciudadano.
- ✓ **Comunicación Institucional:** Establece lineamientos para la divulgación transparente y veraz de planes y proyectos del gobierno distrital,

fortaleciendo la reputación institucional.

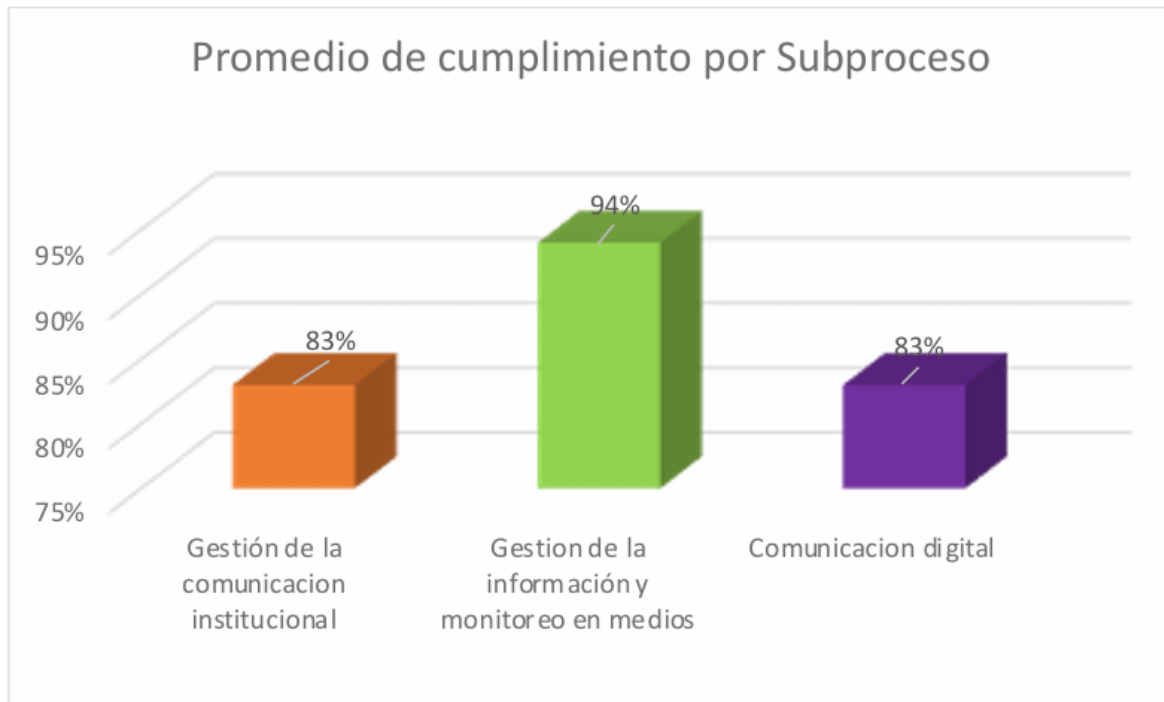
- ✓ **Comunicación Estratégica (anterior):** Enfocada en fortalecer la visibilidad, imagen y reputación institucional, aunque fue suprimida por considerarse incluida en los otros componentes del proceso.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

A continuación se relaciona el resultado de los Indicadores de gestión para el Primer Trimestre del 2025 del Macroproceso de Comunicación Publica:

Proceso	Subproceso	Indicador	Indicador	Resultado Trimestre	Promedio por proceso
COMUNICACION ORGANIZACIONAL	Gestión de la comunicación institucional	Indicador No.2	Visualización boletín interno	83%	83%
GESTION DE LA COMUNICACION INSTITUCIONAL	Gestión de la información y monitoreo en medios	Indicador No.3	Comunicados de prensa enviados a medios	84%	94%
		Indicador No. 4	Noticias reportadas en plataforma SIMAT	107%	
		Indicador No. 5	Imagen de la administración reportada en medios de comunicación	92%	
	Comunicación digital	Indicador No. 6	Impresiones alcanzadas en X	52%	83%
		Indicador No. 7	Vistas alcanzadas Youtube	145%	
		Indicador No. 8	Cuentas alcanzadas Instagram	120%	
		Indicador No. 9	Vistas alcanzadas Tik Tok	30%	
		Indicador No. 10	Cuentas alcanzadas Facebook	69%	

- ✓ **Comunicación Organizacional:** 83% de cumplimiento promedio. Publicación de 4 boletines informativos.
- ✓ **Gestión de la Información y Monitoreo en Medios:** 94% de cumplimiento. Se publicaron 380 comunicados de prensa y se monitorearon 1826 noticias, con una favorabilidad del 92% hacia la administración.
- ✓ **Comunicación Digital:** 83% de cumplimiento. Alto rendimiento en Instagram (120%) y YouTube (145%), pero retos persistentes en TikTok (30%) y Facebook (69%) debido a ajustes contractuales.



5.4 MACROPROCESO DE GESTION DEL PENSAMIENTO ESTRATEGICO Y DE LA COMUNIDAD (ESCUELA DE GOBIERNO Y LIDERAZGO)

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión del Pensamiento Estratégico y de la Comunidad en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

La Escuela de Gobierno y Liderazgo desarrolló un proceso de simplificación y reorganización de subprocesos, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y la atención a la ciudadanía.

Se actualizaron los nombres y el orden de los subprocesos en el mapa mental institucional con base en la misionalidad definida por el Plan de Desarrollo 2024-2027 “Cartagena Ciudad de Derechos”.

Sin embargo, aunque se envió la propuesta a la Secretaría General mediante el oficio AMC-OFI-0092543-2024, la actualización del mapa no fue validada oficialmente, lo cual ha retrasado la implementación plena de los cambios.

➤ **CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:**

Se trabajó activamente en la creación, modificación y eliminación de documentos clave para la operación del proceso, con el propósito de asegurar una gestión más moderna y alineada a la normativa vigente.

Se desarrollaron o ajustaron:

- ✓ Procedimientos de subprocesos.
- ✓ Guías de formación.
- ✓ Formatos.
- ✓ Planes de formación.
- ✓ Políticas internas.

Debido a restricciones técnicas de la plataforma Solcado 2, los documentos no fueron codificados inicialmente. En 2025, el personal recibió capacitación sobre el uso de esta herramienta, lo que permitirá avanzar en la codificación y actualización documental en coherencia con el nuevo mapa mental.

➤ **OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA**

Los objetivos de los subprocesos fueron rediseñados aplicando la metodología SMART y alineados con la nueva Plataforma Estratégica del Distrito (Resolución 8592 del 6 de diciembre de 2024).

Los objetivos actualizados son

- ✓ **Subproceso de Formación de Servidores Públicos y Desarrollo Institucional:** Contribuir al fortalecimiento de competencias y habilidades de servidores públicos para garantizar una gestión efectiva, transparente y centrada en el servicio ciudadano.
- ✓ **Subproceso de Formación Ciudadana y Participación Comunitaria:** Implementar programas con enfoque diferencial que fortalezcan la participación social y promuevan prácticas responsables en gobernanza, seguridad humana y desarrollo.
- ✓ **Subproceso de Cultura Ciudadana:** Desarrollar estrategias de formación y sensibilización para promover valores cívicos, sostenibilidad ambiental, sentido de pertenencia y participación activa.

Cada objetivo contempla claridad en el propósito, responsables definidos, indicadores de medición y tiempos de cumplimiento, promoviendo una gestión orientada a resultados.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

Durante el primer trimestre de 2025, los indicadores aún no muestran resultados cuantitativos, ya que las actividades correspondientes se encuentran en fase de planeación. Se espera su activación a partir del segundo trimestre. Los tres indicadores estratégicos son:

Servidoras y servidores públicos formados y fortalecidos en sus competencias laborales:

Se avanzó en la planeación del proyecto de formación para el año, pero el indicador comenzará a registrar avances en el segundo trimestre.

Plan Decenal de Cultura Ciudadana y Cartageneidad implementado:

Se programaron acciones para ejecutar el 10% anual correspondiente al 2025, en temas como cultura vial, seguridad y autocuidado. Las actividades inician su ejecución en el segundo trimestre.

Número de ciudadanos fortalecidos mediante formación comunitaria e inclusiva:

Se estructuró el plan de formación ciudadana; la ejecución también comenzará en el segundo trimestre.

6. MACROPROCESOS MISIONALES

6.1 MACROPROCESO EN GESTION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

El macroproceso de Participación Ciudadana no presentó el informe requerido de avance operativo durante el primer trimestre de 2025. Esta ausencia de reporte limita la posibilidad de evaluar el impacto de las estrategias de articulación con grupos de valor, así como el cumplimiento de los objetivos institucionales en materia de cultura democrática y gobernanza local. Se exhorta a la dependencia responsable a reactivar la construcción de instrumentos de gestión por procesos que garanticen la trazabilidad, transparencia y rendición de cuentas, en coherencia con las políticas públicas de participación y control social del Distrito.

6.2 MACROPROCESO EN GESTION DE DESARROLLO SOCIAL

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión de Desarrollo Social en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Se realizó una revisión periódica de procedimientos y formatos para aplicar acciones de mejora conforme a las dinámicas del entorno y los avances tecnológicos.

Se presentaron 4 documentos para su actualización y creación:

- ✓ Formato de inscripción Ludoteca, para caracterizar a los niños atendidos.
- ✓ Formato de informe de reuniones, para sistematizar las articulaciones realizadas.
- ✓ Ajuste al procedimiento de acompañamiento psicosocial del PES, alineado a la Plataforma Estratégica y trasladado al Director del Plan de Emergencia Pedro Romero.
- ✓ Actualización del formato de asistencia de grupos de valor, incluyendo el grupo de cuidadores.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

- ✓ Se creó y actualizó una variedad de documentos de gestión, incluyendo procedimientos, formatos, planes y políticas.

- ✓ Se está trabajando en el ajuste del mapa mental y las caracterizaciones del macroproceso, como respuesta al Decreto 0405 de 2024, que crea el Instituto Distrital de Acción Comunal (IDACC), y transfiere funciones claves que antes pertenecían a la Secretaría.
- ✓ Se identificó la necesidad de reformular el alcance, objetivos, caracterizaciones y relaciones de los procesos afectados por esta nueva institucionalidad.
- ✓ Se implementó una matriz de seguimiento a compromisos, para asegurar el cumplimiento de los avances en la operación por procesos.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

- ✓ Se realizó una revisión conjunta entre enlaces MIPG, líderes de procesos y unidades para alinear los indicadores y objetivos de cada proceso con la nueva Plataforma Estratégica.
- ✓ Se verificó la coherencia institucional entre los objetivos SMART de los procesos y los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo 2024–2027:

Asistencia y acompañamiento social: coherente con el objetivo de garantizar la seguridad humana y reducir la pobreza multidimensional.

Estrategias de emprendimiento e inclusión social: alineadas con el desarrollo económico equitativo y sostenible.

Extensión agropecuaria: enfocada en el fortalecimiento del sector primario y la sostenibilidad ambiental.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

Se realizaron acciones de fortalecimiento de competencias con líderes, enlaces MIPG y coordinadores, incluyendo:

- ✓ Formación en generalidades del MIPG, Decreto 1600 de 2024, y Manual MIPG versión 6.
- ✓ Socialización del Plan de Acción de Participación Ciudadana y el informe de evaluación del SCI.
- ✓ Se elaboró y socializó el Plan de Acción de la Estrategia de Participación 2025, con compromisos claros entre SPDS, IDACC y otras entidades.
- ✓ Se promovió el diseño de instrumentos de seguimiento y metodologías colaborativas para dinamizar el Menú Participa y otros medios de articulación institucional.

6.3 MACROPROCESO DE GESTION EDUCACION

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión Educación en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

La Secretaría de Educación participó en la convocatoria liderada por la Oficina de Calidad de la Secretaría General, donde se comprometió a revisar y validar el diagrama SIPOC propuesto para sus procesos.

Se identificó la necesidad de avanzar en la implementación sistemática de herramientas de gestión por procesos, tales como: la identificación de grupos de valor, análisis de riesgos y seguimiento de indicadores.

No se reportaron eliminaciones, fusiones o rediseños estructurales de procesos o subprocesos durante el trimestre, pero sí una voluntad institucional clara de alinear sus herramientas operativas con el modelo MIPG y el nuevo Plan de Desarrollo Distrital.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

El informe de operación por procesos no reporta explícitamente creación o modificación de documentos específicos (procedimientos, formatos, políticas), pero sí se reconoce el uso progresivo de herramientas del modelo por procesos como parte de la estrategia institucional.

Se menciona la implementación de prácticas de seguimiento como parte del fortalecimiento de la gestión de cada proceso, especialmente en relación con indicadores, grupos de valor y riesgos.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

La Secretaría ha priorizado para 2025 la articulación con 8 de las 19 políticas del MIPG, a través de mesas de trabajo interdependencias, lo cual permitirá armonizar su operación con la estrategia distrital.

Se identifican avances hacia una mayor integración entre la planeación institucional y la gestión por procesos, orientando los esfuerzos de la Secretaría hacia la generación de valor público en educación.

A pesar de que no se detalla una reformulación explícita de objetivos SMART en el informe, se reconoce la intención de avanzar hacia una gestión alineada con los compromisos del Plan de Desarrollo 2024-2027.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

- ✓ **Indicadores de medición mensual:** En los tres primeros meses del año, la mayoría de los indicadores superaron las metas. Se destaca especialmente el cumplimiento del indicador “Solicitudes respondidas oportunamente”, con resultados cercanos al 100% incluso en un contexto operativo complejo (vacaciones y cierre fiscal).
- ✓ **Indicadores de medición trimestral:** Todos los indicadores superaron la meta, excepto uno que quedó dos puntos porcentuales por debajo. El resultado del indicador “Proyectos ejecutados” estaba pendiente, sujeto a la validación del Plan de Acción por parte de la Secretaría de Planeación.
- ✓ **Indicadores semestrales y anuales:** Se incluyó el análisis de actividades preparatorias para el logro de estas metas, aunque sus resultados cuantitativos se reportarán en los siguientes trimestres.

6.4 MACROPROCESO DE GESTION SALUD

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión Salud en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

El Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS) lideró un proceso de revisión y reformulación de los objetivos operativos en todos los procesos y subprocesos que integran el macroproceso de Gestión Salud.

Esta actualización se ejecutó con base en un diagnóstico de objetivos anteriores y mediante un proceso de capacitación técnica interna, lo cual permitió estandarizar y mejorar la redacción bajo criterios SMART.

Los nuevos objetivos se están incorporando en las fichas de caracterización de los

procesos, lo cual representa un avance significativo hacia la consolidación de una gestión operativa más eficiente y orientada a resultados.

No se reportaron cambios estructurales (creación/fusión/eliminación de procesos), pero se evidencia una evolución técnica sustancial en la formulación y gestión de los objetivos.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

Se generó una actualización masiva de objetivos operativos bajo formato SMART para todos los procesos y subprocesos. Esto implicó también el ajuste de fichas de caracterización como documentos clave del sistema de gestión.

Aunque no se detalla en el informe la creación de procedimientos o manuales nuevos, la reformulación de objetivos ya representa una intervención significativa en los instrumentos de gestión.

Se reconoce la necesidad de consolidar el uso de herramientas tecnológicas y formatos uniformes para el seguimiento de estas actualizaciones.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

El DADIS realizó una revisión integral de su plataforma estratégica institucional, alineando la misión, visión y objetivos estratégicos del Plan Territorial de Salud 2024–2027 con los objetivos operativos de cada proceso.

Se utilizó una metodología que incluyó el análisis de misión-visión institucional, identificación de objetivos del plan sectorial y evaluación de coherencia estratégica.

Como resultado, los nuevos objetivos SMART de los procesos reflejan de manera clara su vinculación con las metas del Plan de Desarrollo y contribuyen al cumplimiento de las políticas públicas distritales del sector salud.

Este ejercicio de alineación fortalece la integración entre la planeación estratégica y la gestión operativa, y promueve una mayor trazabilidad y rendición de cuentas.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

El informe no detalla los valores específicos de los indicadores, pero se evidencia que los nuevos objetivos formulados están diseñados con criterios medibles y plazos definidos, facilitando el posterior seguimiento.

Algunos objetivos incluyen metas cuantificables como:

- ✓ 100% de auditorías a las EAPB.

- ✓ Coberturas útiles de vacunación superiores al 95%.
- ✓ Reducción del 50% de la mortalidad por tuberculosis.
- ✓ 100% de cumplimiento en asistencias técnicas y seguimiento de riesgos en salud pública.

Se espera que en los próximos trimestres, con los objetivos ya estandarizados y consolidados, se presenten los primeros reportes comparativos que evidencien la gestión efectiva por procesos e impactos en los indicadores.

6.5 MACROPROCESO GESTION INFRAESTRUCTURA

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión Infraestructura en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

- ✓ Se llevaron a cabo mesas de trabajo entre la Secretaría de Infraestructura y el Departamento Administrativo de Valorización, con el objetivo de identificar lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.
- ✓ Se realizó una reunión con los supervisores de obra (12 de marzo de 2025) para evaluar subprocesos, analizar riesgos y definir acciones de mejora. Esto permite anticipar posibles actualizaciones a los subprocesos en el próximo trimestre.

En paralelo, Valorización ha iniciado el ajuste de su caracterización y procedimientos del subproceso de valorización, como parte del cumplimiento de un plan de mejoramiento derivado de auditoría interna del 2023.

Las acciones incluyeron entrevistas personalizadas con funcionarios y contratistas para optimizar la ejecución de obras.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

A la fecha del informe, no se ha realizado creación ni modificación formal de documentos de gestión, tales como procedimientos, instructivos o formatos.

Sin embargo, se proyectan modificaciones documentales futuras como resultado de las mesas técnicas que continúan en desarrollo.

Acciones claves implementadas:

- ✓ Entrega del diagnóstico de participación ciudadana 2024 a la Oficina de Participación.
- ✓ Suministro a Talento Humano del inventario de conocimiento clave institucional.
- ✓ Exploración con la Oficina de Informática para implementar un sistema que fortalezca la trazabilidad y el conocimiento institucional.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

- ✓ Se verificó la coherencia entre los procesos y subprocesos de infraestructura con los objetivos estratégicos establecidos en la Resolución 8592 de 2024.
- ✓ Los procesos están directamente alineados con el cuarto objetivo estratégico del Plan de Desarrollo 2024–2027: “Cartagena, Ciudad Conectada y Sostenible”.
- ✓ Se destacan acciones que fortalecen esta alineación:
 - Evaluación continua del desempeño de procesos.
 - Monitoreo de indicadores estratégicos a través de enlaces digitales provistos por la Oficina de Planeación Distrital.
 - Revisión de metas orientadas a mejorar la conectividad y la calidad de vida de la ciudadanía, en función de la infraestructura vial, sostenibilidad y eficiencia en la ejecución de obras públicas.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

El monitoreo de los indicadores de gestión del proceso se encuentra en marcha, con trazabilidad a través de enlaces dispuestos por la Secretaria de Planeación.

Aunque el informe no presenta valores cuantitativos específicos de los indicadores, sí se confirma que:

- ✓ Se encuentran alineados al Plan Estratégico Institucional.
- ✓ Se están evaluando periódicamente para ajustar estrategias y mejorar el impacto de los procesos operativos.
- ✓ Las metas de los subprocesos de obras públicas, como planeación, contratación, ejecución y valorización, apuntan a:
 - ✓ Optimización de recursos.
 - ✓ Cumplimiento de cronogramas de obra.
 - ✓ Mayor participación ciudadana en la planificación de proyectos.

- ✓ Aplicación efectiva del nuevo estatuto de valorización (Acuerdo 150 de 2024).

6.6 MACROPROCESO GESTION EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA.

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión en Seguridad y Convivencia Ciudadana en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Se ejecutó un rediseño del mapa mental del macroproceso, ajustándolo a la misionalidad del nuevo gobierno “Cartagena Ciudad de Derechos 2024–2027”. Se pasó de 22 subprocesos a 14, simplificando estructuras sin perder capacidad funcional.

Ejemplos de fusiones relevantes:

- **Subprocesos de espectáculos** integrados en “Gestión Operativa de la Seguridad”.
- Unificación de subprocesos en **Derechos Humanos y Construcción de Paz**.
- Fusión de subprocesos étnicos y policiales bajo estructuras más integradas.

Se definieron las **actividades clave de éxito** de cada subproceso bajo la metodología PHVA.

El nuevo diseño responde a la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, permitiendo trabajar articuladamente y reduciendo la fragmentación institucional.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

- ✓ Para fortalecer la estandarización operativa, se solicitó a los líderes de subproceso la entrega de procedimientos técnicos. A cierre de 2024, se habían recibido 15, pero al primer trimestre de 2025, la mayoría aún no estaban documentados.
- ✓ Procedimientos entregados (algunos con avances parciales): Gestión Operativa de la Seguridad y Convivencia, Trata de Personas, Derechos Humanos, Migrantes, Procesos Policivos, entre otros.

- ✓ La caracterización de usuarios y grupos de valor para cada subproceso se encuentra en un avance del 40%, con preguntas formuladas pero aún sin validación completa del responsable de la política.
- ✓ Se destaca un retraso que ha limitado la implementación efectiva de la Política de Servicio al Ciudadano, aunque ya se ha solicitado reactivar el proceso con base en los insumos disponibles.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Los objetivos de los procesos fueron revisados y alineados a la nueva Plataforma Estratégica Distrital, con la participación activa de líderes de subproceso.

Se evidenció alineación con políticas estratégicas de seguridad, derechos humanos, justicia restaurativa y gestión del riesgo, enmarcados en el cumplimiento del MIPG y el Plan de Desarrollo 2024–2027.

Algunos subprocesos contaron con actualizaciones en sus indicadores para ajustarlos a nuevas metas y enfoques estratégicos (por ejemplo: indicadores en trata de personas, atención a PPL, migrantes, inspecciones de policía, entre otros).

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

El seguimiento a indicadores de gestión de 2024 evidencia **cumplimiento total en los subprocesos del proceso Seguridad y Convivencia**, así como en los de asuntos étnicos.

No obstante, otros procesos como Derechos Humanos, Acceso a la Justicia y Gestión del Riesgo presentan **ausencia de reportes o evidencias** para el primer trimestre, lo que afecta la trazabilidad del cumplimiento.

Indicadores actualizados y formulados durante el trimestre:

- Porcentaje de socializaciones del Código de Convivencia.
- Porcentaje de niños y adolescentes sensibilizados en prevención de trata.
- Avances en procesos policivos y casas de justicia.
- Indicadores técnicos para riesgos contra incendios y materiales peligrosos, formulados tras la reestructuración.

Se espera que estos nuevos indicadores sean aprobados y cargados en la matriz del macroproceso por el responsable de la política, para permitir su seguimiento formal.

6.7 MACROPROCESO GESTION EN TRANSITO Y TRANSPORTE

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión de Tránsito y Transporte en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) implementó la plataforma tecnológica 'Catalina', diseñada para la gestión eficiente de citas para el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT).

Esta herramienta ha permitido:

- ✓ Simplificar trámites administrativos.
- ✓ Reducir significativamente los tiempos de espera de los ciudadanos.
- ✓ Aumentar la transparencia en el proceso de asignación de citas.
- ✓ Mejorar la experiencia del usuario final.

La implementación de 'Catalina' evidencia una apuesta por la transformación digital como estrategia de simplificación y modernización institucional, en línea con el MIPG y la política de servicio al ciudadano.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

El informe no menciona de manera explícita la creación, modificación o eliminación de procedimientos, caracterizaciones o formatos durante el trimestre. Sin embargo, la puesta en marcha de la plataforma 'Catalina' sugiere que se han generado ajustes operativos y administrativos que eventualmente deberán traducirse en actualizaciones documentales formales del proceso de Gestión Técnica y Servicio al Ciudadano.

Se recomienda consolidar estos cambios mediante la actualización de caracterizaciones, procedimientos y manuales asociados al uso de herramientas tecnológicas.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Las acciones adelantadas durante el trimestre muestran una conexión directa con los objetivos estratégicos distritales en materia de seguridad vial, cultura ciudadana y modernización del transporte.

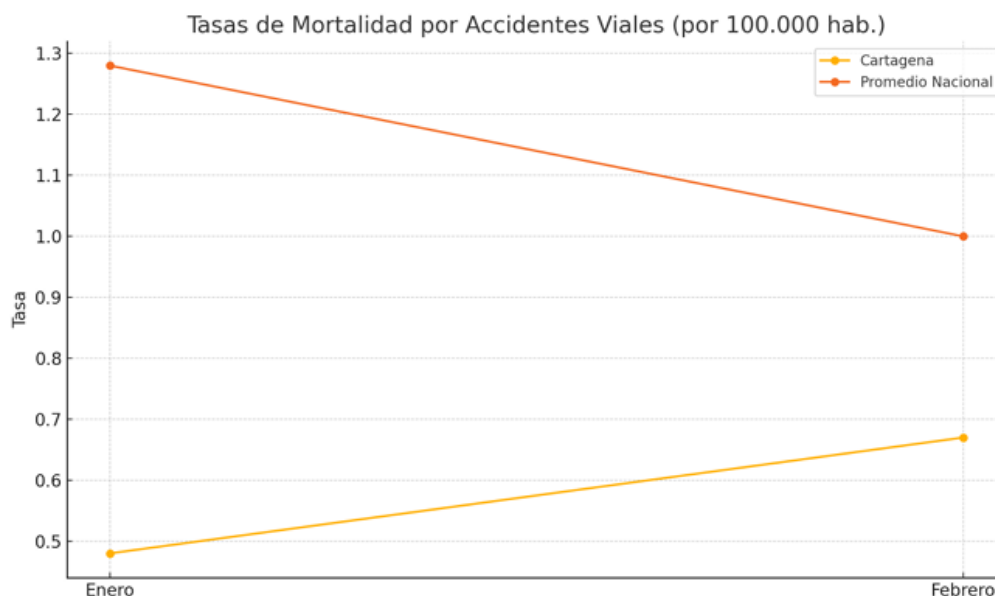
Se observa un enfoque claro hacia la reducción de la siniestralidad vial, el fortalecimiento del control operativo y la formación ciudadana, elementos centrales del Plan de Desarrollo 2024–2027.

Aunque no se hace referencia explícita a objetivos SMART, las actividades realizadas y los resultados obtenidos reflejan una operación misional alineada con la estrategia institucional, con potencial para consolidarse a través de una formulación de objetivos más técnica y medible.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

Gestión Operativa y Control de Tránsito y Transporte:

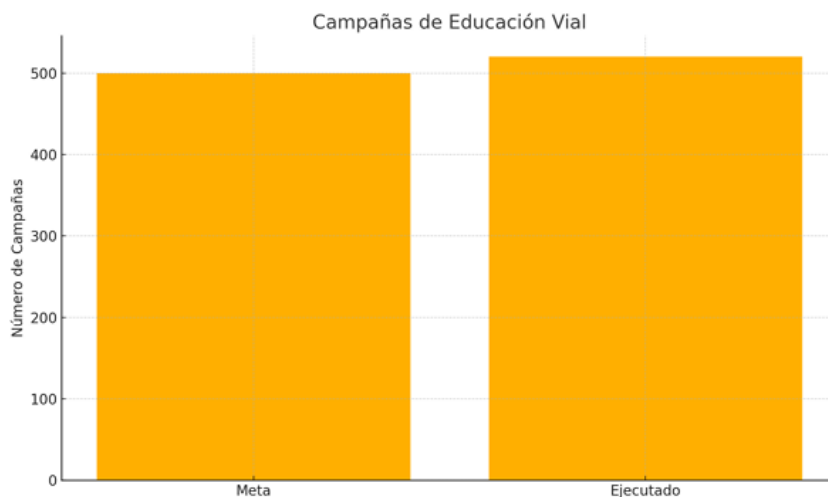
- ✓ Cartagena registró tasas de mortalidad vial (0.48 y 0.67 por cada 100 mil habitantes) inferiores al promedio nacional.



- ✓ Se realizaron **61 operativos de control**, con impacto positivo en prevención de infracciones.

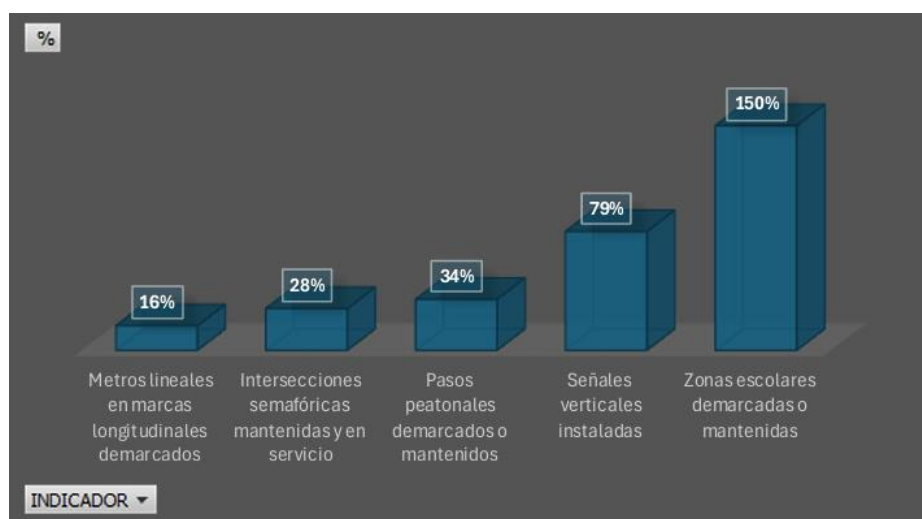
Educación Vial:

Se ejecutaron **520 campañas educativas**, logrando un **104% de cumplimiento** de la meta trimestral (500).



Gestión Técnica:

- ✓ **Señales verticales:** 79% de cumplimiento.
- ✓ **Marcas longitudinales:** 16%.
- ✓ **Pasos peatonales:** 34%.
- ✓ **Zonas escolares:** 150% (superando la meta).
- ✓ **Intersecciones semafóricas:** 27%.



Se destacan fortalezas en campañas educativas y señalización de zonas escolares. Sin embargo, existen desafíos en demarcaciones y semaforización que exigen mejoras en la gestión contractual y técnica.

7. MACROPROCESOS DE APOYO

7.1 MACROPROCESO EN GESTION ADMINISTRATIVA

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión Administrativa en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

La Secretaría General definió una hoja de ruta para optimizar los procesos del macroproceso, con base en cinco aspectos clave:

- ✓ Alineación con la Guía de Gestión por Procesos del DAFP.
- ✓ Recomendaciones derivadas de auditorías de la Oficina de Control Interno (vigencia 2024).
- ✓ Cambios normativos internos (Decreto 1600 de 2024).
- ✓ Adecuación a la Ley 2052 de 2021 sobre servicio al ciudadano.
- ✓ Enfoque de mejora continua.

Se realizó un diagnóstico integral por criterios técnicos (grupos de valor, normograma, estructura, riesgos, indicadores, etc.), arrojando puntajes ponderados por proceso, que oscilan entre 54% y 80%.

Se evidencian acciones concretas para actualizar mapas mentales, fusionar o simplificar procesos (ej. Transparencia y Servicio al Ciudadano), y articular procesos transversales con rediseños institucionales en curso.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

Se actualizaron varios objetivos y estructuras de procesos, sin embargo, la mayoría de los cambios documentales aún se encuentran en formulación o pendientes de formalización.

Avances relevantes incluyentes:

- ✓ Actualización de procedimientos como parte de planes de mejora (ej. Cooperación Internacional).

- ✓ Caracterizaciones de grupos de valor en procesos como Talento Humano, Servicios Públicos, Mercados Públicos y Cooperación Internacional.
- ✓ Rediseño de estructura interna en Talento Humano (6 subprocesos detallados).
- ✓ Se prevé formalizar los cambios una vez se completen los rediseños de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Calidad.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Se identificaron revisiones profundas de objetivos en varios procesos, en especial en Servicios Públicos, Mercados Públicos, Cooperación Internacional y Talento Humano, para garantizar su coherencia con los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo 2024–2027 y la metodología SMART.

Los objetivos fueron reformulados con claridad en alcance, temporalidad, pertinencia y medibilidad, contribuyendo así a una operación por procesos más estratégica, orientada al valor público.

Las reformulaciones están conectadas con los objetivos estratégicos #2, #3 y #5, relacionados con acceso a servicios, desarrollo económico y fortalecimiento institucional.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

El monitoreo de los indicadores de gestión del Macroproceso no fueron analizados en el desarrollo del informe de operación por proceso, se dejaron los links en los cuales fue reportada la información de cada uno de ellos por cada uno de los procesos que componen el Macroproceso.

7.2 MACROPROCESO DE GESTION DOCUMENTAL

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión Documental en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Durante el trimestre se actualizó y aprobó el Plan Institucional de Archivos - PINAR 2025, que establece la hoja de ruta para la gestión documental distrital durante el cuatrienio. Este instrumento fue aprobado formalmente en el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2025.

Se estructuraron y formalizaron seis planes estratégicos de corto y mediano plazo:

1. Programa de Gestión Documental – PGD.
2. Sistema Integrado de Conservación – SIC.
3. Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.
4. Proyecto de Organización de Archivos de Gestión.
5. Proyecto de Tablas de Retención Documental – TRD.
6. Plan de Capacitación en Gestión Documental.

Estos avances demuestran una planificación estructurada y progresiva orientada a fortalecer la función archivística del Distrito.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

- Se reportó un avance significativo en la **formulación, actualización y validación de instrumentos archivísticos**, incluyendo la aprobación de:
 - ✓ TRD con avance del 33%.
 - ✓ Plan de Capacitación en Gestión Documental.
- Se realizaron **12 asistencias técnicas y asesorías** a dependencias centrales y descentralizadas, y se capacitaron **30 funcionarios** en buenas prácticas archivísticas.
- Se avanzó en el diseño del sistema SGDEA y se estructuraron procesos para el inicio del monitoreo ambiental y mantenimiento del Archivo Central, lo cual apunta al fortalecimiento de la gestión documental física y digital.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

- La formulación del PINAR 2025 y los proyectos asociados están **alineados con los objetivos estratégicos distritales** y con las directrices del Archivo General de la Nación.
- El enfoque implementado está directamente vinculado a políticas públicas de transparencia, acceso a la información, eficiencia administrativa y rendición de cuentas, conforme al MIPG.
- Los objetivos operativos de los programas se diseñaron para facilitar la trazabilidad, conservación y disponibilidad de la información pública, elementos centrales de la estrategia institucional.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

Indicadores con cumplimiento destacado:

- ✓ Aprobación y formalización del PINAR 2025: **100% de avance.**
- ✓ Numeración y publicación de actos administrativos: **3.111 actos registrados.**
- ✓ Gestión de comunicaciones oficiales (PQRS): **565 casos gestionados.**

Indicadores en fase inicial (avances entre 8% y 33%):

Capacitación, aplicación de TRD, organización documental.

Indicadores sin avance técnico (0%) pero con justificación estratégica y actividades preparatorias:

- ✓ Auditorías internas en gestión documental.
- ✓ Conservación documental, adecuación de infraestructura, transferencias al Archivo Central.

La ausencia de ejecución directa en algunos indicadores responde a la naturaleza progresiva del modelo de implementación adoptado y a procesos de estructuración contractual y técnica en curso.

7.3 MACROPROCESO DE GESTION HACIENDA

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión Hacienda en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

La Secretaría de Hacienda dio inicio a una transformación tecnológica significativa mediante la implementación de dos nuevos sistemas:

- ✓ **TREASURY** (gestión financiera y presupuestal).
- ✓ **TAXATION SMART** (gestión tributaria integral).

Estas herramientas han permitido:

- ✓ Automatización de la gestión de tesorería, conciliación bancaria y pagos.
- ✓ Liquidación y facturación de impuestos con proyección de recaudos.
- ✓ Eliminación del uso intensivo de papel (hasta un 90% en algunos procesos).
- ✓ Generación masiva de actos administrativos y trazabilidad en tiempo real.

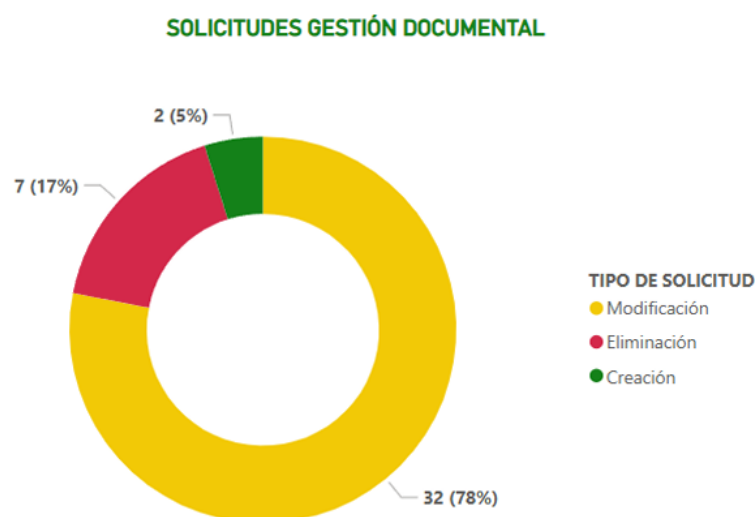
Los cambios tecnológicos están directamente enfocados en simplificar trámites,

reducir errores humanos, optimizar tiempos y aumentar la interoperabilidad entre subprocesos antes desconectados.

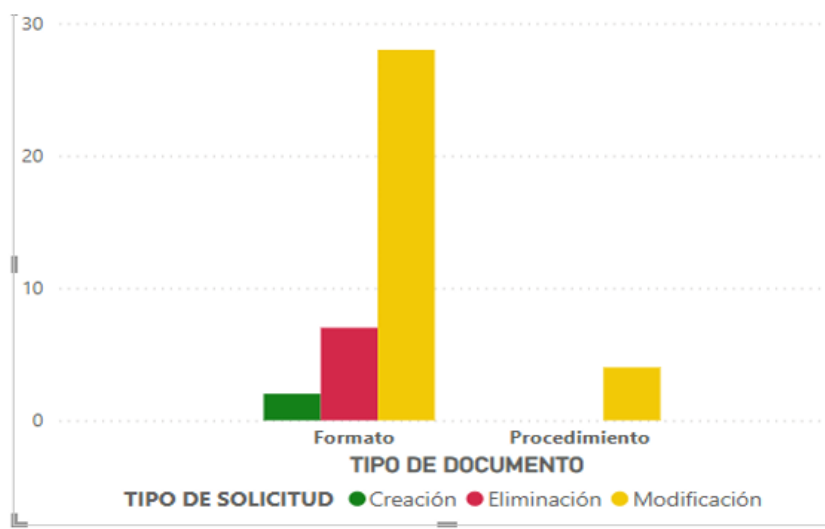
➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

Se registraron 41 solicitudes de modificación documental, distribuidas así:

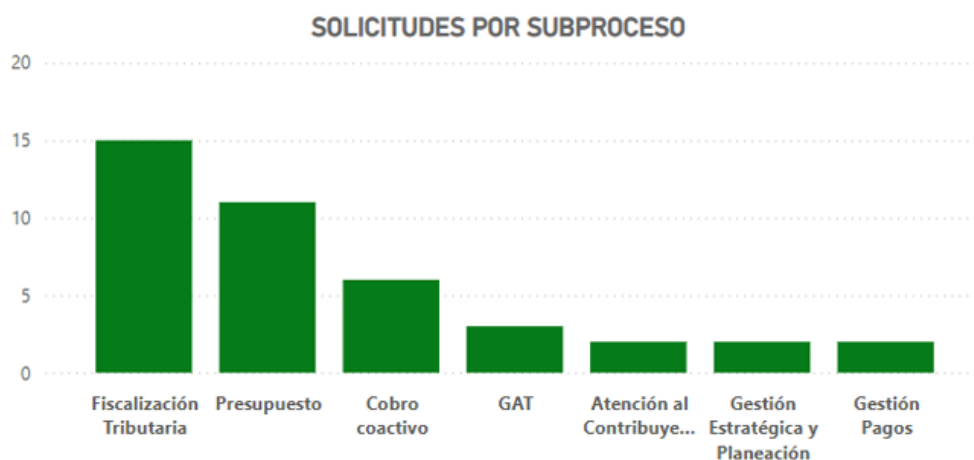
- ✓ 78% modificaciones.
- ✓ 17% eliminaciones.
- ✓ 5% creaciones.



GRÁFICA 1 – Participación por tipo de solicitud Gestión Documental – Elaboración Propia



GRÁFICA 2 –Tipo de solicitud por tipo de documento – Elaboración Propia



GRÁFICA 3 –Solicitud por Sub-proceso – Elaboración Propia

Se modificaron principalmente formatos y procedimientos en los subprocesos de Fiscalización Tributaria, Presupuesto y Asesoría Tributaria.

Las adecuaciones obedecen tanto a cambios normativos como a la implementación de los nuevos sistemas de información.

Se logró la publicación completa de caracterizaciones actualizadas (pendientes desde finales de 2024), y se anticipan más ajustes como resultado del rediseño de procesos.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

El 21 de marzo de 2025 se realizó una jornada de socialización interna para revisar la coherencia entre los objetivos de los procesos y la nueva Plataforma Estratégica Distrital (Resolución 8592 de 2024).

Se orientó a todos los procesos a realizar una revisión y ajuste de sus objetivos, especialmente con relación a los objetivos estratégicos 3 y 5, que involucran seguridad humana, desempeño institucional y sostenibilidad fiscal.

Aunque se reconoce un alineamiento general con la estrategia institucional, se recomendó reforzar el cumplimiento de la metodología SMART para asegurar que los objetivos sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempos definidos.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

El informe no presenta datos cuantitativos consolidados sobre los indicadores de gestión para el trimestre, ya que muchos procesos están aún en fase de migración y adaptación a los nuevos sistemas.

Sin embargo, se resalta que:

- ✓ El proceso de Presupuesto ya muestra una mejora significativa en eficiencia, trazabilidad y reducción de tiempos.
- ✓ Los beneficios potenciales de los nuevos sistemas permitirán contar con indicadores más precisos, en tiempo real y alineados a los productos.
- ✓ Se están construyendo planes de acción por proceso como parte de la gestión del cambio, lo cual incluye seguimiento al uso y efectividad de los documentos actualizados.

7.4 MACROPROCESO DE GESTION LEGAL

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión Legal en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS



- ✓ Se adelantó la simplificación y actualización de la caracterización del proceso

de Contratación Estatal, estableciendo subprocesos clave y adecuando el formato a la lógica del modelo por procesos.

- ✓ Se realizaron mesas de trabajo para el análisis y mejora de los procesos de Gestión Normativa, Defensa Jurídica y Contratación Estatal, con participación del equipo técnico y líderes de proceso.
- ✓ La Oficina Jurídica también trabaja en la alineación con el Modelo de Gestión Jurídica Pública (Decreto 1877 de 2024), lo cual ha implicado ajustes metodológicos y la integración de estándares para fortalecer la gobernanza legal.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

Se actualizó formalmente la caracterización del proceso de Contratación Estatal (Versión 2), integrando las nuevas dinámicas del SECOP II y las delegaciones establecidas por Decreto 1976 de 2024.

Se propusieron ajustes a procedimientos clave en los procesos de Defensa Jurídica y Gestión Normativa, producto de los riesgos identificados y acciones de mejora derivadas de auditorías internas.

A través de comunicaciones oficiales, se han articulado solicitudes de ajustes de indicadores y estructuras documentales hacia la Secretaría de Planeación, con el fin de oficializar los cambios.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Los procesos han sido alineados al Objetivo Estratégico No. 5 del nuevo Plan de Desarrollo (Decreto 8592 de 2024), el cual promueve el fortalecimiento institucional y el cumplimiento del marco normativo.

Todos los procesos (Contratación Estatal, Defensa Jurídica y Gestión Normativa) cuentan con objetivos formulados bajo la metodología SMART, lo que fortalece la conexión entre estrategia, operación y resultados.

Esta alineación refuerza el compromiso de la Oficina Jurídica con una gestión pública moderna, efectiva y orientada al servicio ciudadano.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS

PROCESO	No DE INDICADORES
Gestión Normativa	6
Defensa Jurídica	11
Contratación Estatal	7

Se reportaron 24 indicadores en total distribuidos entre los tres procesos. Los resultados más relevantes incluyen:

- ✓ **Contratación Estatal:** 100% de eficacia en procesos contractuales publicados y suscritos; 100% cumplimiento en modificaciones al PAA; 0% de contratos suspendidos o con sanciones.
- ✓ **Defensa Jurídica:** 98% de demandas contestadas oportunamente; 88% de tutelas respondidas dentro del término legal (afectadas por retrasos en contratación de personal).
- ✓ **Gestión Normativa:** 100% de actos particulares revisados y 84% de actos generales revisados; sin embargo, solo el 24% de los conceptos jurídicos fueron emitidos frente a las solicitudes.

Se evidencia un uso adecuado de indicadores, aunque en algunos casos es necesario fortalecer el análisis causal y generar acciones correctivas efectivas cuando no se cumplen las metas.

7.5 MACROPROCESO DE GESTION EN TECNOLOGIA E INFORMATICA

A continuación se resumen los aspectos más importantes del Macroproceso de Gestión Tecnología e Informática en relación con el modelo de operación por procesos, correspondiente al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Se realizaron ajustes a las caracterizaciones de los subprocesos que componen el macroproceso (Infraestructura y Telecomunicaciones, Proyectos TI, Seguridad y Privacidad de la Información, Software). Estos ajustes incluyeron:

- Actualización de actividades clave, entradas, salidas y normatividad aplicable.
- Revisión y actualización de riesgos y controles con base en las matrices vigentes.

Se implementó un tablero de control en Power BI para facilitar el seguimiento sistemático al cumplimiento del ciclo PHVA en cada subproceso. Esta herramienta permite visualizar el avance de actividades clave de éxito, identificar desviaciones y fortalecer la toma de decisiones basada en datos.

Estas acciones evidencian un avance significativo en la madurez de la gestión por procesos, con una clara orientación hacia la eficiencia operativa y la mejora continua.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

Se realizaron las siguientes acciones documentales relevantes:

- Actualización y remisión de caracterizaciones de subprocesos a Secretaría General para revisión y aprobación (Oficio AMC-OFI-0124314-202).
- Revisión del normograma, excluyendo normas derogadas y alineándolo con la normatividad vigente (remitido mediante Oficio AMC-OFI-0042994-2025).
- Envío de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor del macroproceso (Oficio AMC-OFI-0109929-2024).

Estas acciones fortalecen la trazabilidad normativa, técnica y operativa del macroproceso y consolidan la gestión documental bajo los principios del MIPG.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Se fortaleció la comprensión de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) mediante capacitaciones realizadas por la Secretaría General, enfocadas en:

- La gestión por procesos.
- El análisis y formulación de indicadores.
- La revisión del mapa mental y caracterizaciones del macroproceso.

Como resultado, se ajustaron los objetivos de los procesos para garantizar su alineación con los objetivos institucionales definidos en la nueva Plataforma Estratégica del Distrito. Cada proceso cuenta ahora con objetivos orientados a resultados, medibles y alineados con el cumplimiento misional de la Alcaldía.

Se destaca también el interés en reforzar la apropiación interna de la estrategia institucional, especialmente en temas de seguridad y gobierno digital.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

Mediante el Oficio AMC-OFI-0046605-2025, se realizó el reporte del avance de indicadores de gestión del primer trimestre de 2025. El informe incluyó:

- Resultados cuantitativos y cualitativos.
- Identificación de brechas y áreas de mejora.
- Acciones correctivas y preventivas implementadas.

Se destaca el uso del enfoque PHVA y del tablero Power BI como herramientas de control y seguimiento.

La estrategia “**OAI Avanza**” se presentó como parte del componente de gestión del cambio, con tres frentes principales:

1. Capacitación y apropiación de políticas de Gobierno y Seguridad Digital.
2. Monitoreo técnico de cumplimiento y riesgos.
3. Garantía de operación funcional y soporte de primer y segundo nivel a nivel distrital.

8. PROCESOS POR FUERA DEL MAPA DE PROCESOS DE LA ALCALDIA DE CARTAGENA DE INDIAS

8.1.1 ALCALDIA LOCAL 1- HISTORICA Y DEL CARIBE

Durante el primer trimestre de 2025, la Alcaldía Local 1 no remitió el informe correspondiente al seguimiento de la operación por procesos. Desde la Secretaría de Planeación Distrital se ha solicitado de manera reiterada la entrega de los insumos mínimos requeridos para dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). A la fecha, no se cuenta con evidencia del avance en la caracterización de procesos, formulación de objetivos de procesos ni consolidación de riesgos institucionales, lo que limita el ejercicio de seguimiento y acompañamiento por parte de la segunda línea de defensa. No obstante, se destaca que el equipo de la Alcaldía Local 1 participará en una mesa de trabajo programada para el 13 de mayo de 2025, espacio que busca orientar y apoyar la generación de los insumos técnicos requeridos para la estructuración del proceso, promoviendo la formalización y el fortalecimiento institucional conforme a los criterios establecidos por el MIPG.

8.1.2 ALCALDIA LOCAL 2- LA VIRGEN Y TURISTICA

Desde la Alcaldía de la Localidad 2 no se desarrollaron un informe de operación por procesos, sin embargo, enviaron un oficio en donde indican que han desarrollado avances en lo siguiente:

a. Construcción de la Matriz de Caracterización de Procesos:

- ✓ Identificación y clasificación preliminar de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, en concordancia con las directrices del MIPG.
- ✓ Asignación de responsables por proceso.
- ✓ Elaboración de fichas técnicas.
- ✓ Articulación de los procesos con las políticas de gestión y desempeño institucional.

b. Matriz de Gestión de Riesgos (Corrupción y Gestión):

- ✓ Identificación inicial de:
8 riesgos críticos de corrupción.
6 riesgos operacionales.
- ✓ Construcción de las matrices en el formato institucional definido por la Secretaría de Planeación Distrital.
- ✓ Revisión y ajuste de controles existentes.
- ✓ Definición de responsables de seguimiento.
Avances cuantificados:

Riesgos de Corrupción: 70%.
Riesgos de Gestión: 65%.

c. Compromiso institucional con el MIPG:

Se evidencia un enfoque progresivo de implementación del modelo de operación por procesos.

No obstante, se destaca que el equipo de la Alcaldía Local 2 participará en una mesa de trabajo programada para el 13 de mayo de 2025, espacio que busca orientar y apoyar la generación de los insumos técnicos requeridos para la estructuración del proceso, promoviendo la formalización y el fortalecimiento institucional conforme a los criterios establecidos por el MIPG.

8.1.3 ALCALDIA LOCAL 3- INDUSTRIAL Y DE LA BAHIA

Desde la Alcaldía de la Localidad 2 no se desarrollaron un informe de operación por procesos, sin embargo, enviaron un oficio en donde indican que han desarrollado avances en lo siguiente:

a. Matriz de Caracterización de Procesos:

- ✓ Identificación y clasificación de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, conforme a lineamientos del MIPG.
- ✓ Caracterización técnica de los procesos Gestión Jurídica, Plan de Desarrollo y Banco de Proyectos, con la participación activa de los líderes de proceso.
- ✓ Elaboración de fichas técnicas, indicadores e identificación de riesgos asociados.
- ✓ Revisión de avances por parte de la Oficina de Control Interno.
- ✓ El proceso se encuentra en fase de validación y normalización de las caracterizaciones para su posterior formalización.

b. Matriz de Gestión de Riesgos (Corrupción y Gestión):

- ✓ Levantamiento y análisis de riesgos con asesoría de la Secretaría de Planeación.
- ✓ Identificación de:
 - 6 riesgos extremos de corrupción y 1 moderado.**
 - 7 riesgos operacionales de proceso.**
- ✓ Construcción de matrices bajo el formato institucional.
- ✓ Los controles han sido definidos e implementados, y no se han materializado riesgos identificados al cierre del trimestre.

a. Compromiso Institucional:

- ✓ Se reitera el compromiso de la Alcaldía Local con la implementación progresiva del modelo MIPG, en coherencia con la gestión basada en resultados y el fortalecimiento de la cultura de mejora continua.
- ✓ Se gestionó el acceso a las carpetas oficiales de cargue para reportes institucionales, a la espera de confirmación.

No obstante, se destaca que el equipo de la Alcaldía Local 3 participará en una mesa de trabajo programada para el 13 de mayo de 2025, espacio que busca orientar y apoyar la generación de los insumos técnicos requeridos para la estructuración del proceso, promoviendo la formalización y el fortalecimiento institucional conforme a los criterios establecidos por el MIPG.

8.1.4 OFICINA ASESORA DE GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES.

A continuación, se resumen los aspectos más importantes del proceso de Gestión del Riesgo y Desastres en relación con el modelo de operación por procesos, correspondientes al primer trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Durante el trimestre, la OAGRD ha enfocado sus esfuerzos en fortalecer la estructura funcional de su operación a partir de la identificación de tres grandes áreas de gestión por procesos:

- ✓ Área de Conocimiento del Riesgo.
- ✓ Área de Reducción del Riesgo.
- ✓ Área de Manejo del Desastre.

Aunque no se reportan cambios formales en procedimientos o caracterizaciones, se evidencia un avance en la organización por subprocesos y en la consolidación del enfoque por procesos, que permite una mejor articulación interinstitucional y una atención más integral al ciudadano.

Se destaca la gestión operativa eficaz frente a eventos como el deslizamiento en Paseo Bolívar, que dio lugar a intervenciones técnicas y sociales con enfoque de mitigación.

➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

El informe no evidencia formalmente la creación o modificación de documentos técnicos (procedimientos, caracterizaciones, formatos), aunque se anexan informes técnicos, registros fotográficos y reportes operativos.

Las actividades de capacitación, visitas de campo y entrega de dotaciones reflejan una ejecución táctica consolidada que requerirá, en lo sucesivo, ser documentada bajo los lineamientos del modelo por procesos.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Los objetivos del proceso están orientados a la reducción del riesgo, la atención de emergencias y la recuperación posdesastre, alineados al marco normativo nacional de gestión del riesgo y a los compromisos del Plan de Desarrollo Distrital.

Las acciones realizadas muestran una clara orientación a resultados, coherente con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):

- ✓ Educación comunitaria.
- ✓ Coordinación con organismos de socorro.
- ✓ Evaluación y mitigación en entornos críticos (colegios, viviendas, infraestructura).

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

Área de Conocimiento del Riesgo:

- ✓ 25% de infraestructuras críticas evaluadas en el trimestre (colegios, puentes, obras, viviendas).
- ✓ Se realizaron visitas a 110 asentamientos, generando informes técnicos con reporte en el sistema SIGOB.

Área de Reducción del Riesgo:

- ✓ Capacitación a 17 organizaciones sociales en prevención.
- ✓ Entrega de kits de prevención (extintores, certificados) a comunidades organizadas (COMBAS/COMBITAS).
- ✓ Avances en formación en gestión del riesgo tecnológico.

Área de Manejo del Desastre:

- ✓ 76.5% de avance en la estrategia de respuesta ante emergencias.
- ✓ 25% de cumplimiento en ayudas humanitarias y subsidios temporales de arriendo a damnificados.

Los indicadores evidencian una gestión articulada, técnica y con resultados tangibles, especialmente en educación comunitaria, planificación de emergencias y atención postdesastre.

8.1.5 ESPACIO PÚBLICO

El proceso de Espacio Público, aunque actualmente no se encuentra formalmente incorporado en el mapa de procesos institucional, tiene funciones sustantivas que inciden de manera directa en la planeación territorial y la gestión urbana. A pesar de su obligación de reportar avances como parte del sistema de control institucional, no se recibió informe de operación por procesos correspondiente al primer trimestre de 2025. Desde la Secretaría de Planeación se recomienda priorizar su inclusión formal en el sistema de gestión, y avanzar en la caracterización, identificación de riesgos y formulación de objetivos operativos para este proceso.

En ese sentido, la dependencia ha sido convocada a participar en unas mesas de trabajo programadas para el jueves 22 de mayo de 2025, con el fin de generar los insumos base para la estructuración técnica del proceso de Espacio Público. Este espacio ha sido concebido para identificar oportunidades de mejora, reconocer las fortalezas actuales del proceso, y definir elementos esenciales como los productos clave, las actividades prioritarias y las acciones operativas que se desarrollan actualmente, con miras a sentar las bases de un proceso que aún no se encuentra formalizado en el mapa institucional.

Es importante resaltar que a partir del presente año, todos los procesos de la Alcaldía de Cartagena serán evaluados de forma trimestral con base en tres variables fundamentales: cumplimiento de indicadores de gestión, Riesgos de gestión y corrupción y la alineación de los objetivos de procesos con la plataforma estratégica institucional. Este criterio de evaluación hace parte de los ítems definidos para medir el nivel de avance de cada macroproceso en el marco de la implementación del Modelo de Operación por Procesos.

8.1.6 SECRETARIA DE TURISMO

Durante el primer trimestre de 2025, la Secretaría de Turismo inició el proceso de estructuración del macroproceso “Gestión del Turismo” bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), avanzando en la identificación de tres procesos funcionales: Planeación y Desarrollo Turístico, Inspección y Vigilancia del Sector Turístico, y Turismo Sostenible. Para cada uno de estos se dio inicio a la elaboración de sus respectivas caracterizaciones técnicas, incluyendo elementos como SIPOC, flujogramas, entradas y salidas, responsables, grupos de valor y riesgos asociados.

MACROPROCESO: GESTIÓN DEL TURISMO



De manera complementaria, la dependencia elaboró un análisis DOFA institucional, consolidó el marco normativo aplicable y realizó un primer mapeo de riesgos de gestión y corrupción conforme a la Guía de Administración de Riesgos del DAFP.

En cuanto a gestión documental, se encuentra en proceso la formulación de caracterizaciones por subprocesos, normograma, documentación de procedimientos y demás herramientas de control, las cuales se formalizarán en el segundo trimestre.

• **Planeación, gestión estratégica y desarrollo turístico**

Factores		Fortalezas	Debilidades
<u>Inspección, vigilancia y control</u>			
Factores Externos Factores Internos		Fortalezas : 1. Articulación interinstitucional que garantiza una respuesta rápida y eficiente 2. Eficiencia en la supervisión a los prestadores de servicio turísticos 3. Fomento a la transparencia de la gestión turística	Debilidades: 1. Limitación de personal Operativo 2. No se cuentan con protocolos documentados de inspección vigilancia y control 3. Limitación de la formación tanto de personal operativo como de prestadores y actores del sector turístico
	Oportunidades: 1. Fortalecimiento reputacional del destino 2. Integración de nuevas tecnologías de monitoreo y control	INICIATIVAS FO 1. Ampliar la red de cobertura de brigadistas e inspectores en zonas de alta afluencia turística. 2. Implementar plataformas de inspección y vigilancia con la cámara de comercio	INICIATIVAS DO 1. Creación de protocolos de inspección, vigilancia y control 2. Fortalecimiento del marco normativo de los guardianes y PST
	Amenazas: 1. Falta en la implementación de marco normativo 2. Resistencia por parte de algunos prestadores y/o actores 3. Impacto en los costos operativos de los prestadores de servicios turísticos y/o actores	INICIATIVAS FA 1. Sensibilización del marco normativo regulado 2. Beneficios por ser parte de la red de un destino seguro y ordenado	INICIATIVAS DA 1. Ampliar organica de la estructura de inspección, vigilancia y control

• **Turismo Sostenible**

Factores		Fortalezas	Debilidades
<u>Turismo Sostenible</u>			
Factores Externos Factores Internos		- Planificación Clara y Metas definidas para el Cuatrienio. - Articulación con sectores estratégicos como universidades, prestadores de servicios, comunicados y gremios y emprendedores. - Vision de Sostenibilidad. - Metas alineadas a practicas respnsables y sostenibles. - Enfoque territorial y diferencial.	- Cuellos de botella en tramite internos sujetos. - Resistencia de algunos prestadores turisticos para acciones de sostenibilidad turística. - No se cuenta con mapeo o caracterización del sector turístico - No se cuenta con desarrollos o aplicativos tecnologicos para mejorar la experiencia delturistica. - Se cuenta con poco personal para la gestión y cumplimiento de metas desde el proceso de Turismo Sostenible
	Oportunidades: - Demanda creciente del turismo comunitario y sostenible nacional e internacional. - Visibilidad y posicionamiento de cartagena como destino turístico y sostenible. - Promoción del destino como turismo sostenible	INICIATIVA (FO) Creación de rutas turísticas. -Formación a prestadores tuísticos - Desarrollar iniciativas enfocadas en el destino turístico inteligente	INICIATIVA (DO) Formación de actores turisticos Creación de bases internas para la gestión turística
	Amenazas: 1.No existe un esquema de análisis de datos turístico y fiable a nivel distrital. 2. A pesa de contar con regulación en materia de cuidado ambiental en la ciudad, falta fortalecer cultura y toma de conciencia. 3. Informalidad de los actores turístico, promoviendo a la desorganización de la ciudad	Iniciativas (FA) Formación de actores turisticos Creación de bases internas para la gestión turística	Iniciativas DA Acompañamiento para el desarrollo de tecnología de destino turístico

En el componente de verificación, la Oficina de Control Interno formuló cinco observaciones relacionadas con la gestión por procesos, lo que motivó el diseño de un plan de fortalecimiento institucional que incluye formación de líderes, alineación de objetivos SMART, definición de indicadores y mejora de la trazabilidad. Si bien en este periodo no se crearon documentos formales ni se definieron indicadores de

manera oficial, se trazaron acciones específicas que permitirán consolidar la operación por procesos en los siguientes trimestres.

Además, en el marco del fortalecimiento institucional y con el fin de continuar avanzando en la estructuración técnica de procesos que aún no se encuentran formalizados, se extendió una invitación a la Secretaría de Turismo para que participe de la mesa de trabajo programada para el jueves 21 de mayo de 2025. Este espacio interinstitucional será clave para compartir metodologías, identificar buenas prácticas, y generar insumos que contribuyan a la caracterización integral de procesos. Asimismo, representa una oportunidad valiosa para que la Secretaría de Turismo consolide los avances que ha venido desarrollando en materia de gestión por procesos y se articule con los criterios establecidos para la evaluación trimestral del Modelo de Operación por Procesos, los cuales incluyen: cumplimiento de indicadores de gestión, Riesgos de gestión y corrupción y alineación de los objetivos de los procesos con la plataforma estratégica.

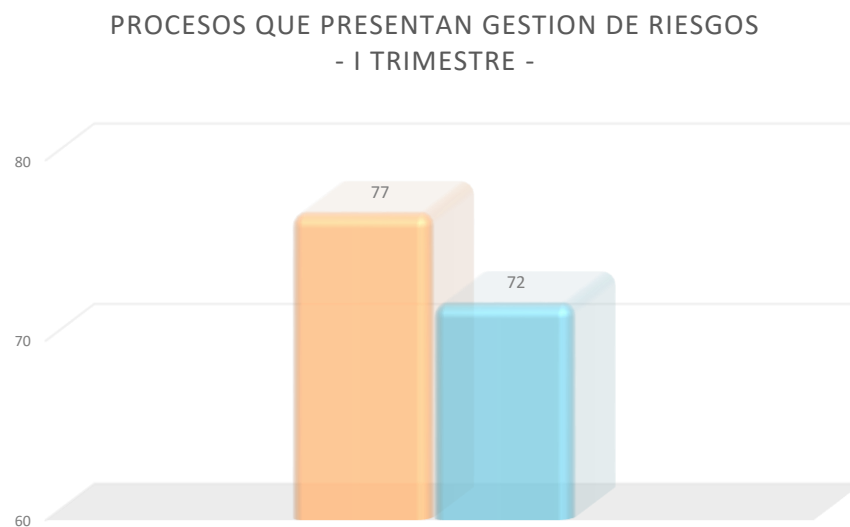
9. RIESGOS DE GESTION DE LA ALCALDIA DE CARTAGENA DE INDIAS.

9.1 RESULTADOS DEL MONITOREO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

9.1.1 Análisis de Resultados de la Administración de Riesgos.

- CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE RIESGOS Y METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y REPORTE

Dentro del seguimiento se evaluó el cumplimiento a la metodología establecida en la Política de Riesgos para la implementación de la Administración de riesgos de gestión, encontrando que el 91% de los procesos existentes en el Distrito han gestionado sus riesgos y aplicado los lineamientos de la metodología establecida en la Política de Riesgos vigente, esto es, identificaron riesgos para su proceso, los evaluaron y establecieron actividades de control para los riesgos identificados y valorados, finalmente identificaron riesgos inherentes y establecieron planes de acción en los casos en que aplica, de acuerdo con la metodología establecida.



De manera detallada, con relación a la Identificación de controles, de 77 procesos vigentes, se tiene que 72 procesos (91,14%) identificaron riesgos de gestión, de los cuales el 100% realizó la respectiva evaluación de riesgos e identificaron los controles a aplicar para evitar la materialización del riesgo inherente. En una gráfica de torta se aprecia de la siguiente manera:



Los procesos faltantes son:

- Presupuesto Participativo,
- Gestión Estratégica en Educación,
- Gestión del Talento Humano,
- Fondo de Pensiones
- Localidad de la Virgen y Turística.

Para estos procesos, en el marco de la estrategia MAARI, se sugiere programar mesas de trabajo participativo, para identificar las causas específicas del incumplimiento y establecer acciones de mejora.

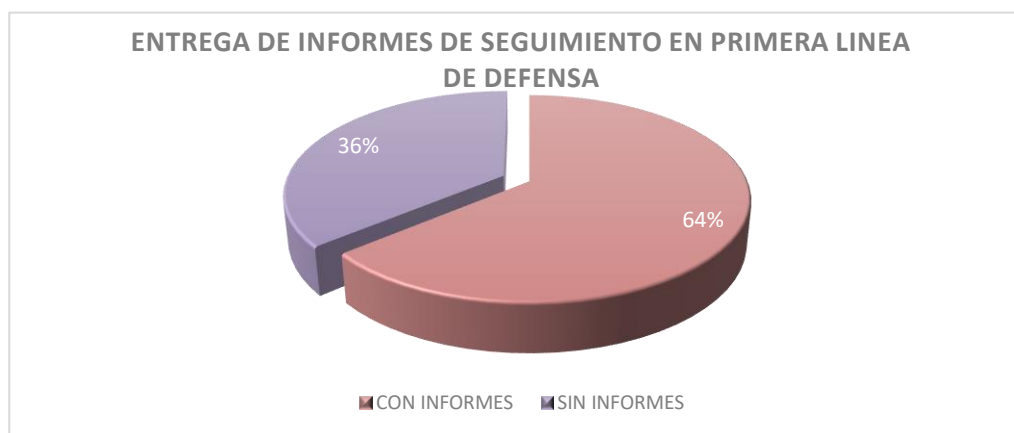
Con relación a la implementación de Planes de acción o mitigación de riesgos residuales, se requiere desde la segunda línea de defensa, precisar de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, el tratamiento y reporte que se deben realizar cuando estos apliquen. Esto, toda vez que se logró identificar que, del total de procesos, el 80,6% tiene establecidos planes de acción para los riesgos residuales, sin embargo, solo el 14% presenta análisis y/o evidencias del seguimiento dichos planes.

Por otro lado y de acuerdo con la metodología de reporte (REI), socializada a la primera línea de defensa, que consiste en suministrar: *Reportes* (a través del diligenciamiento de los Formatos estandarizados), *Evidencias* (como soporte de las acciones implementadas) e *Informe* (que se basa en reporte del análisis de resultados, logros, metas, dificultades e impactos y acciones de mejora), en el seguimiento que se obliga desde la Secretaría de Planeación Distrital se logra identificar que el 76% allega o carga las evidencias de las acciones de control de riesgos inherentes y de mitigación de riesgos residuales implementadas.



Sin embargo, a diferencia de lo señalado en el aparte anterior, para el caso del suministro de evidencias, esta es una acción que se retoma de la metodología anteriormente aplicada para el reporte a la gestión de riesgos, por lo tanto, la ausencia de dichas evidencias se considera un incumplimiento no atribuible a la apropiación de los nuevos requisitos de establecidos para el actual informe.

Finalmente, del total de procesos que cumplen con lo establecido en la política de riesgos (72 procesos que gestionan riesgos), el 64% presentó el informe de seguimiento requerido dentro del reporte de la gestión de riesgos. No obstante, de los informes recibidos se logra evidenciar que se requiere reforzar el entendimiento de la finalidad del mismo y orientar acerca del contenido mínimo con base en los criterios de seguimiento y evaluación que aplica la segunda línea de defensa.



- OPORTUNIDAD Y CUMPLIMIENTO EN EL REPORTE DE GESTIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS

Con relación la oportunidad y cumplimiento en la entrega de los reportes de gestión de riesgos, se identifica como oportunidad de mejora el ajuste en los

períodos de reporte establecidos tanto en la política como en el cronograma, para evitar discrepancias o situaciones que no den claridad al cumplimiento de las fechas establecidas. Esto obliga a que este ítem no haya sido objeto de verificación en este período.

9.1.2 Análisis de Eventos de Riesgo Materializados

Para el actual período de seguimiento, no se tiene reporte de materialización de riesgos de gestión desde la primera línea de defensa.

Sin embargo, se requiere la revisión del tema de manera específica con cada uno de los procesos, para identificar si hubo o no ausencia de identificación y reporte de la materialización de riesgos en algunos procesos. Esto se concluye, toda vez que, al considerar la dinámica de la contratación del personal de apoyo y profesional para atender las necesidades de cada proceso, se identifica ésta como una de las razones para el no cumplimiento de acciones de mejora o implementación, sin embargo, no se identifica como riesgo materializado.

9.1.3 Análisis Interno.

- **Fortalezas:** Dentro de las principales fortalezas encontradas en la administración de riesgos de gestión en los diferentes procesos del Distrito se puede identificar:
 - Gestión de riesgos en el 91% de los procesos en el Distrito de Cartagena.
 - Registro actualizado en el sistema de gestión de riesgos, con evidencias claras del tratamiento aplicado en el 76% de los procesos.
 - Designación de responsables específicos para los controles, con roles y funciones bien definidos.
 - Cumplimiento en más del 80% del seguimiento e implementación de riesgos de gestión en primera línea de defensa, incluyendo acciones de mejora cuando corresponde.
 - Apropiación de los lineamientos establecidos en la Política de Riesgos de Gestión y la metodología de reporte REI, en un 64% de los procesos en el primer período de implementación de la misma.
 - Monitoreo sistemático y documentado del estado de implementación de la gestión de riesgos en los procesos.
 - Lineamientos y metodologías actualizadas, brindadas oportunamente a la primera línea para facilitar la gestión de riesgos.

- Acompañamiento y asesoría técnica cuando es requerido, generando valor sin interferir con la autogestión.
 - Informes de seguimiento bien estructurados, con identificación de fortalezas y oportunidades de mejora evidenciadas.
 - Promoción de buenas prácticas institucionales, basadas en los resultados del seguimiento.
 - Comunicación fluida y respetuosa con la primera línea, que facilita la mejora continua.
- Debilidades: Algunas de las debilidades que constituyen oportunidades de mejora son:
 - Ausencia o desactualización del mapa de riesgos en más del 100% de los riesgos toda vez que a la fecha no se tiene reporte de la actualización y la simplificación de los procesos que motivan la gestión de riesgos.
 - El 9% de los procesos no presenta evidencia de la gestión de riesgos y su revisión periódica.
 - No se realiza seguimiento o no se implementan las acciones de tratamiento propuestas para los riesgos residuales en el 24% de los procesos que identifican planes de acción para la mitigación de estos riesgos
 - Desconocimiento del personal operativo sobre el enfoque y objetivos de la gestión de riesgos.
 - Limitaciones conceptuales y de criterios de evaluación para la elaboración de informes de gestión de riesgos en la primera línea de defensa.
 - Poca o nula articulación con la planeación institucional.
 - Debilidad en los mecanismos de retroalimentación y comunicación, que impide el cierre efectivo de brechas.

9.2 RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS.

- *Acciones Requeridas por la Primera Línea de Defensa:*
 - Apropiar el objetivo, lineamientos y metodología para la administración de riesgos de gestión.

- Actualizar y simplificar los procesos como base para la actualización de los riesgos institucionales.
- Alinear los procesos a la planeación institucional.
- *Acciones para Fortalecer el Acompañamiento de la Segunda Línea de Defensa:*
 - A través de la estrategia MAARI, realizar acompañamiento proceso a proceso para la actualización de las matrices de riesgo de gestión.
 - Establecer recomendaciones acerca del contenido mínimo a considerar en el informe de gestión de riesgos de la primera línea de defensa.
 - En el marco de las Mesas de acompañamiento para la Simplificación de Procesos asesorar para la alineación de la gestión de riesgos a la planeación institucional.
 - Propuestas para Mejorar la Gestión de Riesgos: Capacitaciones, sensibilización, mejoras en metodologías, cuando apliquen.

9.3 ANEXOS Y EVIDENCIAS.

- Matrices de riesgos revisadas y Evidencias documentales del seguimiento en segunda línea (oficios de solicitud, actas, informes, reportes), pueden ser consultadas a través del siguiente Link:

<https://alcart.sharepoint.com/:f:/r/sites/MIPGPLANEACION/Documentos%20compartidos/2025/SEGUIMIENTO%20Y%20MONITOREO%20DE%20RIESGOS?csf=1&web=1&e=w5FsbI>

1. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	DESCRIPCION DE CAMBIOS	VERSION
23-Abril-2025	Elaboración del Documento	1.0

2. VALIDACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Jair Eliecer Martínez Cargo: Asesor Externo SPD Nombre: Claudia Puerta Cargo: Asesor Externo SPD Fecha: 23-04-2025	Nombre: Ángel Díaz Rhenals Cargo: Asesor Externo SPD Fecha: 23-04-2025	Nombre: Camilo Rey Sabogal Cargo: Secretario de Planeación Fecha: 23-04-2025