



**Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias**

INFORME DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA ALCALDIA DE CARTAGENA DE INDIAS

**II TRIMESTRE
VIGENCIA 2025**



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Secretaría de Planeación Distrital



Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	7
2.	OBJETIVO.....	8
3.	ALCANCE.....	8
4.	MAPA DE PROCESOS DE LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS.....	9
5.	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS	10
5.1	MACROPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	10
	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	10
	➤ CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	11
	➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION.....	13
	➤ RECOMENDACIONES MACROPROCESO DE PLANEACION TERRITORIAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	19
5.2	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA.....	20
	5.2.1 PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE.....	20
	➤ 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
	➤ RECOMENDACIONES DEL PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE.....	23
	5.2.2 PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO	24
	➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	24
	➤ 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
➤	RECOMENDACIONES DEL PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO	26
5.3	MACROPROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	27
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS	27
➤	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
➤	RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA.	32
5.4	MACROPROCESO DE GESTION DEL PENSAMIENTO ESTRATEGICO Y DE LA COMUNIDAD (ESCUELA DE GOBIERNO Y LIDERAZGO)	32
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS	33
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:	33
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	34
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	35
➤	RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION DEL PENSAMIENTO ESTRATEGICO Y DE LA COMUNIDAD.	37
6.	MACROPROCESOS MISIONALES	39
6.1	MACROPROCESO EN GESTION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA	39
➤	RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA	39
6.2	MACROPROCESO EN GESTION DE DESARROLLO SOCIAL	39
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS	39
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:	41
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	41
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	44
➤	RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE DESARROLLO SOCIAL	45



6.3	MACROPROCESO DE GESTION EDUCACION	45
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	45
➤	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	48
➤	RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION EDUCACION	50
6.4	MACROPROCESO DE GESTION SALUD	50
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	50
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	50
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	51
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	52
➤	RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION SALUD	54
6.5	MACROPROCESO GESTION INFRAESTRUCTURA	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	56
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	56
➤	RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION INFRAESTRUCTURA.....	58
6.6	MACROPROCESO GESTION EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA.	58
6.7	MACROPROCESO GESTION EN TRANSITO Y TRANSPORTE	59
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	59
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	59
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	59



➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	60
➤	RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION DE TRANSITO Y TRANSPORTE.....	65
7.	MACROPROCESOS DE APOYO	66
7.1	MACROPROCESO EN GESTION ADMINISTRATIVA	66
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	66
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	78
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	78
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	88
➤	RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA.....	89
7.2	MACROPROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	90
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	90
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	90
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	90
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	90
➤	RECOMENDACIONES MACROPROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	91
7.3	MACROPROCESO DE GESTION HACIENDA.....	92
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	92
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	96
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	98
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	98
➤	RECOMENDACIONES MACROPROCESO DE GESTION HACIENDA	99
7.4	MACROPROCESO DE GESTION LEGAL.....	99
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	99
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	101



➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	101
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	103
➤	RECOMENDACIONES MACROPROCESO DE GESTION LEGAL	104
7.5	MACROPROCESO DE GESTION EN TECNOLOGIA E INFORMATICA	104
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	105
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	105
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	105
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	105
➤	RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION EN TECNOLOGIA E INFORMATICA.	106
8.	PROCESOS POR FUERA DEL MAPA DE PROCESOS DE LA ALCALDIA DE CARTAGENA DE INDIAS	106
8.1.1	ALCALDIA LOCAL 1- HISTORICA Y DEL CARIBE	106
8.1.2	ALCALDIA LOCAL 2- LA VIRGEN Y TURISTICA	107
8.1.3	ALCALDIA LOCAL 3- INDUSTRIAL Y DE LA BAHIA.....	108
8.1.4	OFICINA ASESORA DE GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES.....	110
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	110
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	110
➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	110
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	110
➤	RECOMENDACIONES DEL PROCESO DE GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES	111
8.1.5	ESPACIO PÚBLICO	112
➤	SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS.....	112
➤	CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN:.....	112



➤	OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA	113
➤	ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION	113
➤	RECOMENDACIONES DEL PROCESO DE ESPACIO PÚBLICO.....	113
8.1.6	SECRETARIA DE TURISMO	113
9.	RIESGOS DE GESTION DE LA ALCALDIA DE CARTAGENA DE INDIAS.....	116
9.1	RESULTADOS DEL MONITOREO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA	116
9.1.1	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	116
9.1.2	ANÁLISIS DE EVENTOS DE RIESGO MATERIALIZADOS	121
9.1.3	OBSERVACIONES POR MACROPROCESO.....	121
9.2	CONCLUSIONES.....	129
9.3	RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES MEJORA IDENTIFICADAS	130
9.4	ANEXOS Y EVIDENCIAS.....	132

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 segundo 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 segundo 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 segundo 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 segundo 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 llevó a cabo un Taller utilizando la metodología LEGO SERIOUS PLAY con los líderes de los procesos de la Secretaría de Planeación, el cual permitió identificar de manera clara, participativa y oportuna la necesidad de simplificar los procesos y subprocesos que conforman el Macroproceso de Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico.

Durante esta jornada, se evidenció la importancia de reestructurar las actividades clave asociadas a cada uno de los procesos, con el propósito de optimizar 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 organizativa y funcional 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 actualizó la segunda versión y se publicó el “Instructivo para Planes Institucionales Estratégicos V2”, 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 actualizó la tercera versión y se publicó el “Instructivo diligenciamiento de la matriz de riesgo (Procesos) de la Alcaldía de Cartagena de Indias V3”, en el cual están las instrucciones para el adecuado diligenciamiento del formato PTDDE03-F003 – MATRIZ DE RIESGOS INSTITUCIONALES - CONTEXTO E IDENTIFICACIÓN, mediante el cual se registran los riesgos de la Alcaldía de Cartagena de Indias.
- ✓ En el Subproceso Planeación Estratégica (contexto estratégico, misión, visión, objetivos) se actualizó la segunda versión y se publicó el “Procedimiento Planeación Estratégica V2”, 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 trimestre no se realizaron solicitudes de cambio de documentos en este Proceso.

c. PROCESO GESTIÓN DE LA INVERSIÓN PÚBLICA:

En este trimestre no se realizaron solicitudes de cambio de documentos en este Proceso.

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

En este trimestre no se realizaron solicitudes de cambio de documentos en este Proceso.

e. PROCESO GESTIÓN TERRITORIAL Y GESTIÓN DE SUS INSTRUMENTOS.

- ✓ En el Subproceso de Gestión del Ordenamiento Territorial, se actualizó en su segunda versión la caracterización de Gestión del Ordenamiento Territorial, donde se actualiza el nombre del subproceso y las actividades.
- ✓ En el Subproceso de Gestión del Ordenamiento Territorial, se actualizó en su segunda versión el procedimiento de Gestión del Ordenamiento Territorial, cuyo objeto es coordinar, elaborar, reglamentar, ejecutar y evaluar del Plan de Ordenamiento Territorial, a través de la formulación de un instrumento de planeación urbanística, para promover el ordenamiento del territorio, el uso equitativo y racional del suelo, la preservación y defensa del patrimonio ecológico y cultural localizado en el ámbito territorial del Distrito de Cartagena de Indias
- ✓ En el Subproceso de Expediente Distrital, se elaboró en su primera versión el Procedimiento Expediente Distrital, cuyo propósito es Compilar, organizar, informar y mantener en un sistema toda la información relevante e integral, a través de la consolidación del expediente distrital que debe contener el archivo técnico e histórico, el cual será la herramienta para la planificación, seguimiento y evaluación del POT, para el ordenamiento del Territorio en el Distrito de Cartagena y como un instrumento estratégico para la toma de decisiones en el largo plazo
- ✓ En el Subproceso de Expediente Distrital, se elaboró en su primera versión el Manual de uso del Expediente Distrital, cuyo propósito es establecer de manera clara para todos los funcionarios, usuarios y comunidad en general, los pasos a seguir, procedimientos a cumplir y resultados a obtener en la creación, consolidación y actualización del Expediente Distrital de Cartagena de Indias y emitir lineamientos que faciliten el proceso de planificación territorial a través del mejoramiento, seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos en la construcción del modelo de ocupación del territorio (MOT) propuesto en el Plan de Ordenamiento Territorial (POT), proporcionando la memoria institucional del proceso, registrando y documentando de manera sistematizada toda la información relevante generada en el mismo.

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

En este trimestre no se realizaron 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 (2024), la cual logró un cumplimiento del 95.4%.

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 segundo trimestre del presente año, se superaron las expectativas al 100%, toda vez que, el equipo de Políticas Públicas realizó un total de 21 asistencias técnicas de 4 programadas dentro del indicador lo que da como un resultado real de 100%.

Indicador 3: Evaluar el número de conceptos emitidos en función del número de conceptos solicitados: Con respecto a este indicador, es importante dejar claro que, aunque el avance de resultado para este segundo trimestre fue 0 se hace importante aclarar que para este periodo, el equipo de Políticas Públicas de la Secretaría de Planeación no contó con información toda vez que, primeramente se han realizado mesas técnicas con el fin de asesorar a las diferentes entidades Distritales comprometidas con la elaboración de Políticas Públicas.

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 aclarar que, la matriz de avance tuvo un resultado del 75% 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 y lo cual ha permitido avanzar con la elaboración de los informes de evaluación de las Políticas Públicas de Envejecimiento y Vejez y Habitante de Calle las cuales se encuentran vencidas y por ende se hace necesario conocer el impacto de las mismas dentro de sus respectivas poblaciones objetivo con el fin de reformular dichas políticas.

Indicador 5: Evaluar sí el Equipo de Políticas Públicas está monitoreando al Distrito: Con respecto a este indicador es importante resaltar que, para el segundo trimestre del presente año, se superaron las expectativas, toda vez que, el equipo de Políticas Públicas realizó un total de 2 evaluaciones publicadas de 2 programadas dentro del indicador lo que da como un resultado real de 100% para el segundo trimestre del año.

Indicador 6: Para este trimestre podemos observar que la eficacia en la ejecución de los controles fue del 80%, lo cual nos indica que el resultado positivo permanece

estable de acuerdo con lo reportado en el segundo trimestre. Esta gestión positiva muestra el compromiso de los líderes de los procesos con la gestión, es importante destacar que no se reportaron riesgos materializados para el trimestre. Para el tercer trimestre se espera subsanar observaciones en cuanto a la gestión de los riesgos por procesos y así seguir incrementando la eficacia del indicador.

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, se envió un oficio AMC-MEM-002020-2024 para la entrega del plan de acción a corte de junio 30 del 2025, hasta ahora el indicador de este trimestre va en 0% dado que se encuentran en evaluación todos los planes de acción de las 26 dependencias del distrito de Cartagena.

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 segundo trimestre se desarrollaron 207 capacitaciones de las 375 capacitaciones programadas para realizar en el año 2025, logrando el cumplimiento del 55% 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 276 proyectos con asignación presupuestal en el segundo trimestre de 2024, se viabilizaron la totalidad de los 276 proyectos, logrando un cumplimiento del 100% de los proyectos viabilizados.

Indicador 12: Reporte de seguimiento a proyectos cumplidos: Para este Trimestre, en el reporte de seguimiento de la vigencia 2025, las unidades ejecutoras tienen hasta el 14 de julio 2025 para el reporte de seguimiento de los proyectos en la PIIP. Por lo Pág. 9 de 37 anterior, no es posible realizar un reporte del indicador hasta que no se cumpla la fecha límite de reporte de todos los meses de la vigencia 2025, por lo tanto el indicador queda en 0% este segundo trimestre.

Indicador 13: Ejecución de trámites aprobados: El indicador muestra en el segundo trimestre el cumplimiento del 100% de la meta, se tramitaron los 87 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 29 de Mayo del 2025 publicaron el reporte a corte del 1er trimestre del 2025 con un IGPR de 70,4 puntos para la Alcaldía Mayor de Cartagena.

Indicador 15: Cumplimiento de atención de las solicitudes de disponibilidad presupuestal: El indicador muestra que en el segundo trimestre hubo un cumplimiento del 100% de la meta, de 1400 solicitudes presupuestales recibidas, se atendieron las 1400 solicitudes de disponibilidad presupuestal.

Indicador 16: Cumplimiento de los procesos de revisión de los actos administrativos de aprobación de trámites presupuestales: El segundo trimestre el indicador tuvo un cumplimiento del 100% debido a que se recibieron 20 decretos y se revisaron 20 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 al 100%, en el segundo trimestre se observa un avance del 61% de la meta proyecta y ajustada a 8000 hogares de 15000 proyectados inicialmente debido a la baja demanda de solicitudes de encuestas nuevas de los hogares en los 12 puntos de atención del Distrito de Cartagena de indias.

Indicador 18: Personas incluidas en un hogar atendidas: El indicador presenta un alto cumplimiento en el segundo trimestre, correspondiente al 59% de la meta anual, de 9000 solicitudes de inclusión proyectadas en el 2025, se registraron 5.269 inclusiones, por lo que podemos concluir que en el segundo trimestre existe avance positivo de la meta anual.

Indicador 19: Fichas modificadas: El indicador presenta un cumplimiento en el segundo trimestre, correspondiente al 110% de la meta anual, de 4500 solicitudes de actualización proyectadas en el 2025, se realizaron 4.963 actualizaciones de hogar lo que evidencia un alto cumplimiento de la meta anual en el este segundo trimestre.

Indicador 20: Registro de solicitudes de retiro en el SISBENAPP y aprobación por el DNP: Se cumple al 100% del indicador de la meta con un avance positivo 231 retiros realizados que equivale al 92%, se pretende continuar con el avance positivo de la meta en el tercer y cuarto trimestre.

Indicador 21: Encuestas por inconformidad en categorías atendidas: Para este trimestre se realizaron encuestas por inconformidad de categoría 1685 Recibidas y

realizadas cumpliendo el 100% de recepción versus aplicación.

Indicador 22: Búsquedas Activas Realizadas: El indicador registró un cumplimiento equivalente al 80 % a la meta, de 50 búsquedas proyectadas en el segundo trimestre de 2025, se atendieron 40 búsquedas.

Indicador 23: Tramites al DNP Reportado: En el segundo trimestre de 2025, el Indicador, cumpliendo con un progreso del 44 % de la meta anual, trimestralmente se hace el envío de 62 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 en el trimestre se respondieron 1358 peticiones ingresadas por SIGOB y por correo institucional, logrando para el segundo trimestre un cumplimiento de 54%, ubicando el indicador en 104% evidenciando una buena dinámica de gestión con el objetivo propuesto.

Indicador 25: Numero de Predios actualizados por iniciativa de la SPD: El indicador reportó un cumplimiento del 187,30%, superando ampliamente la meta del 100%. Esto evidencia una gestión proactiva por parte del equipo técnico, que no solo responde a las solicitudes ciudadanas, sino que actúa de forma preventiva y sistemática sobre los predios que presentan cambios físicos o contextuales. El cumplimiento refleja el fortalecimiento de la capacidad instalada, el monitoreo territorial activo y el uso estratégico del sistema de información.

Indicador 26: Numero de estratos asignados a nuevos desarrollos urbanísticos: Durante el segundo trimestre, el indicador alcanzó la meta establecida (100%), aunque el cumplimiento anual ponderado se presenta como 50% por la falta de actividad registrada en los trimestres siguientes. La atención a todos los casos presentados demuestra eficiencia operativa, pero se recomienda establecer mecanismos de proyección y seguimiento conjunto con las curadurías urbanas para prever futuros desarrollos.

Indicador 27: Numero de certificados de estratos emitidos por solicitud de usuarios: El cumplimiento del indicador en el segundo trimestre de 2025 fue del 79%, refleja una atención mayoritaria de las solicitudes en los plazos establecidos, es decir, de las 304 solicitudes recibidas, se emitieron 239 certificados de estrato, el 14% restante aún se encuentra dentro del término legal de 60 días calendario, por lo que no constituye un incumplimiento sino un proceso en curso. Este desempeño revela una gestión adecuada y conforme a la normatividad vigente, alineada con el principio de oportunidad.

Indicador 28: Numero de predios revisados por solicitud de usuarios: Durante el segundo de 2025, el subproceso logró un 100% de cumplimiento, con atención integral a las 304 solicitudes de revisión presentadas. Esto representa un desempeño sobresaliente en términos de respuesta ciudadana y un adecuado funcionamiento del sistema de control técnico sobre los actos administrativos

emitidos.

Indicador 29: Numero de apelaciones recibidas sobre el total de predios actualizados: Durante el segundo trimestre de 2025, el resultado fue del 1,00%, lo que indica que de los 695 predios actualizados, solo 4 generaron apelación. Este valor está muy por debajo del umbral crítico

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 es semestral, a la fecha reporta los resultados obtenidos respecto de los objetivos planteados en el Plan de Ordenamiento Territorial Vigente, dando como resultado un 100% en el segundo trimestre de 2025.

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 presente indicador, en el mes de abril se presentaron 5 solicitudes de las cuáles se encuentran en trámite y una está terminada favorablemente su gestión. En el mes de mayo se recibieron 4 solicitudes de registro de las cuales se han certificado tres (3) quedando una en gestión y en el mes de junio se presentaron 5 solicitudes, se devolvieron dos (2) por falta de documentos y se aprobaron 3. Esto teniendo como resultado en los diferentes meses de: Abril 20%, Mayo 75% y Junio 60%.

Indicador 41: Proyectos de urbanismo visitados: La dirección hace visita a proyectos estén o no con radicación. En este período se hicieron 15 visitas a proyectos de enajenadores y de radicarón 28 proyectos, este indicador se encuentra bajo con un 56% en el segundo trimestre.

Indicador 42: Áreas de cesión inspeccionadas: En el segundo trimestre para este indicador, se recepcionaron las 2 áreas de cesión solicitadas por las comunidades de urbanización, El Country Y Caminos del Cerro. Cumpliendo al 100% con este indicador en el segundo trimestre del año.

Indicador 43: Procesos policivos urbanísticos atendidos: En el presente trimestre, de 32 solicitudes radicadas nueve (9) fueron atendidas, el resto se encuentra en etapa de investigación y visitas técnicas. Esto dando como resultado un 28% en el segundo trimestre del año. 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 segundo 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

Durante el primer semestre de 2025, los indicadores de gestión de la Secretaría de Planeación evidencian un desempeño sólido en algunos procesos clave y a la vez retos importantes en otros. El componente de Direccionamiento Estratégico mantuvo un rendimiento impecable con un 100% en ambos trimestres, lo que refleja una continuidad en la planificación y liderazgo institucional. Asimismo, Gestión de Datos e Información Estadística sostuvo resultados superiores al 88%, demostrando consistencia en el manejo y uso estratégico de la información. Sin embargo, procesos como Gestión de la Inversión Pública y Gestión en la Vigilancia y Control de Normas Urbanas, aunque mejoraron en el segundo trimestre (de 84% a 78% y de 31% a 59%, respectivamente), aún requieren fortalecimiento para alcanzar niveles óptimos de ejecución.

Por otro lado, 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 Junio de 2025. En ese sentido, hasta tanto no se consolide la información correspondiente y se pueda realizar la evaluación formal, los indicadores del segundo trimestre se mantienen en 0% y serán cargados oportunamente en el micrositio de la Alcaldía una vez culmine dicho proceso.

➤ RECOMENDACIONES MACROPROCESO DE PLANEACION TERRITORIAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

- ✓ Formalizar la nueva estructura de procesos resultante de los laboratorios realizados con todos los equipos de la Secretaria de Planeación. Esta formalización debe realizarse con base en una metodología participativa que asegure la validación técnica de los equipos responsables del macroproceso y su articulación con los lineamientos del MIPG.
- ✓ Definir una hoja de ruta clara para la implementación gradual de la nueva estructura, contemplando cronogramas, responsables, recursos, mecanismos de seguimiento, y fases de transición. Esta hoja de ruta debe incluir acciones concretas de socialización y formación para asegurar la apropiación institucional de la nueva estructura.
- ✓ Actualizar el inventario maestro de documentos de gestión del macroproceso, incorporando las versiones recientemente modificadas o creadas.
- ✓ Revisar la estructura de control de versiones, responsables de actualización y ciclos de vida documental, a fin de evitar duplicidades, obsolescencia o vacíos normativos en la operación de los procesos.
- ✓ Redoblar esfuerzos en el proceso de Seguimiento y Evaluación, garantizando que las dependencias cumplan con la entrega oportuna de sus planes de acción. Se recomienda implementar alertas tempranas y/o colocar plazos antes de finalizar el trimestre con el fin de poder recolectar la información necesaria para el reporte.
- ✓ Implementar un tablero de control integral para el macroproceso, que consolide el avance por cada proceso e indicador, con alertas de cumplimiento, estado de documentación y acciones correctivas.
- ✓ Establecer una agenda institucional trimestral de retroalimentación entre procesos, especialmente entre aquellos que han mostrado alto desempeño y aquellos con rezagos, promoviendo un modelo de colaboración interna.
- ✓ Revisar aquellos procesos que no cuentan con documentos que estandaricen la operación y organizar un plan de trabajo con los líderes con el fin de crear procedimientos, instructivos, formatos entre otros, que permitan asegurar el “Know How” del 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 segundo 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/EtjcEdqYSHBNmCDIPwP6oV8Beowx0kajXg11tV7UtZ91jw?e=ZFWw3M

En cuanto a la simplificación, este proceso continua analizando la viabilidad de trasladar el subproceso de Gestión Administrativa a una Política de Operación, dado que la ejecución del proceso se realiza exclusivamente a nivel de este.

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

A partir de la implementación de los principios (Autocontrol, autogestión y autorregulación) del Modelo Estándar de Control Interno - MECI y la mejora continua (PHVA), se ha revisado la documentación asociada a los procedimientos, instructivos y formatos, con el propósito de mejorar la gestión institucional y como resultado se están ajustando los siguientes procedimientos y se creó uno nuevo:

1. Procedimiento en etapa de ajustes:
 - ✓ “Procedimiento formulación y seguimiento PAEI- ECGEI-P001
 - ✓ “Procedimiento “Planes de mejoramiento-ECGEI-P004
2. Procedimiento nuevo

- ✓ Procedimiento acciones de autocontrol bajo el ciclo PHVA

Además de lo anterior, para el presente período se han realizado seguimientos permanentes a la ejecución del Plan Anual de Evaluación Independiente, a través del tablero de control Seguimiento PAEI 2025.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

El objetivo del proceso Evaluación Independiente "...Medir y evaluar la eficacia, eficiencia y economía de los controles establecidos en el Sistema de Control Interno, para asesorar a la Alta Dirección en el mejoramiento continuo de la gestión, y así contribuir en la toma de decisiones que orienten el accionar administrativo hacia la consecución de los objetivos trazados, a través de la evaluación independiente, reportes, asesorías, seguimientos y presentación de informes de Ley, durante la anualidad..." y se encuentra alineado con los objetivos estratégicos conforme a los fundamentos normativos.

No obstante, el proceso "Evaluación Independiente" continúa erróneamente ubicado como macroproceso estratégico, denominado "Evaluación y control de la gestión pública", ya que, en el mapa de procesos de la Alcaldía Mayor de Cartagena no se establece la tipología denominada "Procesos de Evaluación", contrario a lo establecido en el Numeral 3.7., que clasifica cuatro (4) tipologías de procesos, (Estratégico, Misionales, de Apoyo y Evaluación), de la Guía de gestión por procesos en el marco Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) vr1, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

Indicador 1: Número de reportes presentados al Alcalde Mayor de Cartagena, Comité Institucional de Coordinador de Control Interno y a los líderes de procesos: Teniendo en cuenta el acumulado para el primer semestre 2025 y lo ejecutado para el 2do trimestre (50), se han comunicado setenta y cinco (75) informes, es decir, que para el primer semestre se logró un 49% de avance en el cumplimiento para la anualidad. En este sentido, o se requiere establece acciones de mejora, toda vez que el avance del rendimiento de indicador es positivo.

Indicador 2: Grado de avance en el cumplimiento de las decisiones tomadas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno: Para el segundo trimestre el comité no ha sesionado, no obstante, este indicador tiene una periodicidad semestral y teniendo en cuenta el reporte presentado a través del oficio AMC-OFI-0040787-2025, este se cumplió conforme a lo programado.

Indicador 3: Grado de avance en el cumplimiento de actividades realizadas de enfoque hacia la prevención durante la anualidad: Para el período que nos ocupa se realizaron trece (13) actividades de enfoque hacia la prevención, clasificadas

en asesorías y oficios de alertas de enfoque hacia la prevención, en este orden de ideas, se cumplió con el 100% de lo programado, por lo tanto, no se requiere acciones de mejora.

Indicador 4: Aumento del nivel de satisfacción de los líderes y/o equipos de trabajos durante la anualidad, como resultado de las actividades realizadas de enfoque hacia la prevención: para el período que nos ocupa, se realizaron dos encuestas y teniendo en cuenta el reporte presentado en el 1er trimestre, este indicador tiene un cumplimiento cinco (cinco) que corresponden al 100% de lo programado. En este sentido, no se requiere realizar acciones de mejora.

Indicador 5: Porcentaje de cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anual de Evaluación Independiente: El Plan Anual de Evaluación Independiente – PAEI 2025, contempló doscientos veintidós (222) actividades desplegadas a través de doscientos cuarentas y seis (246) tareas y de acuerdo con la programación para el segundo trimestre, es decir, sesenta y seis (66) tareas, se desarrollaron satisfactoriamente.

Indicador 6: Numero de seguimiento a solicitudes realizadas por los entes externos de control: Para el periodo que nos ocupa se atendieron setecientos setenta (770) solicitudes de los entes externos de control, correspondiente al 100% de las solicitudes radicadas, en concordancia con el 1er reporte, este indicador presentó para el 1er semestre un acumulado de 1,383 seguimientos a las solicitudes, el cual corresponden al 100% de las radicadas.

Indicador 7: Grado de avance en el cumplimiento de los seguimientos a los planes de mejoramiento internos y externos: Este indicador tiene una frecuencia semestral, por lo que su acumulado para el primer semestre es del 55% de lo planificado para la anualidad.

A continuación relacionamos el promedio de los resultados de los Indicadores de gestión a corte del segundo trimestre para el proceso de Evaluación Independiente y la comparación con relación a los resultados del primer trimestre del 2025:

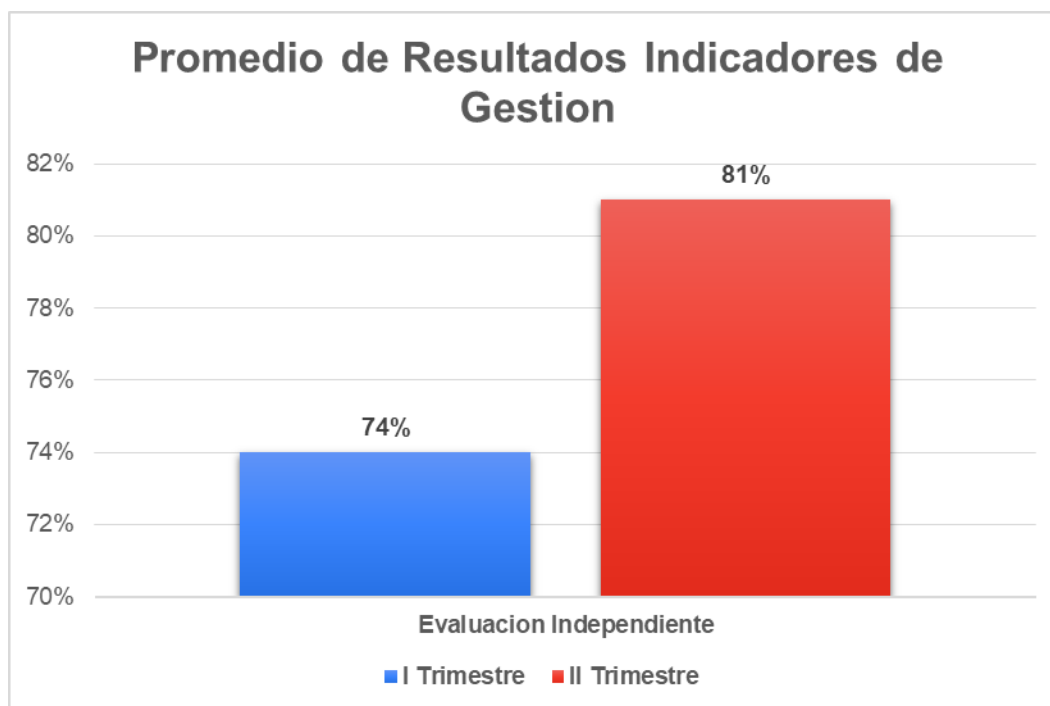


Tabla No2: Elaboración Propia

Durante el segundo trimestre se evidenció una mejora significativa en el promedio de los indicadores de gestión del proceso de Evaluación Independiente, pasando del 74% al 81%, lo que refleja un avance consistente en la capacidad del proceso para generar valor a través del seguimiento, análisis y acompañamiento a la administración. Este resultado no solo sugiere un mayor nivel de cumplimiento en los productos entregables y las metas operativas trazadas, sino que también habla de una posible mejora en la articulación interna, en la oportunidad de los reportes y en la calidad técnica del equipo responsable. Es importante mantener esta tendencia, identificar los factores que permitieron el incremento y afianzarlos como buenas prácticas para consolidar una gestión más eficiente, coherente con el propósito institucional del proceso.

➤ RECOMENDACIONES DEL PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE

- ✓ Definir una hoja de ruta clara para el traslado del subproceso de Gestión Administrativa hacia una política operativa. Este cambio debe estar sustentado en un análisis funcional que evidencie la baja capacidad de despliegue operativo a nivel transversal, justificando su salida del esquema de procesos del MOP.
- ✓ Finalizar el ajuste y validación de los procedimientos en curso, especialmente:
 - ECGEI-P001 – Procedimiento de Formulación y Seguimiento PAEI
 - ECGEI-P004 – Procedimiento de Planes de Mejoramiento
- ✓ Socializar e institucionalizar el nuevo procedimiento sobre acciones de

autocontrol bajo el ciclo PHVA, promoviendo su uso en todas las dependencias como una herramienta de fortalecimiento de la cultura de control y prevención.

- ✓ Consolidar y replicar las buenas prácticas que permitieron el aumento del promedio de cumplimiento del 74% al 81%. Identificar los factores habilitantes (mayor oportunidad, calidad técnica, uso de tableros, etc.) y documentarlos como lecciones aprendidas.
- ✓ Monitorear el desempeño del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, que no sesionó durante el segundo trimestre. Se recomienda garantizar su funcionamiento regular para evitar rezagos que afecten la gobernanza del control interno.

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 segundo trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Durante el segundo trimestre del 2025 la Oficina no ha presentado actualización en el proceso de Control Disciplinario.

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

Se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de los documentos de gestión para garantizar su alineación con la normatividad vigente y los principios del MIPG. En este sentido, se han realizado las siguientes acciones:

- Hasta la fecha, no se han creado, modificado o eliminado documento como procedimientos, instructivos o formatos. Se continuarán realizando mesas de trabajo con el personal encargado para evaluar cambios en un futuro.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Durante el 2do trimestre del año 2025 se siguió el plan de acción inicial para establecer las estrategias de alineación con los objetivos del proceso de Control Disciplinario para contribuir de una manera efectiva a los objetivos estratégicos y estas son:

- ✓ Monitoreo periódico de los indicadores de gestión de la oficina donde se evalúa constantemente la gestión de los contratistas de la oficina.
- ✓ Mesas de trabajo periódico donde se socializa la gestión realizada por los distintos contratistas de la oficina y se establecen los objetivos a cumplir, buscando la alineación constante con los objetivos estratégicos establecidos por la entidad.
- ✓ Evaluación periódica del desempeño del proceso de Control Disciplinario y ajuste de la estrategia de acuerdo con los resultados.

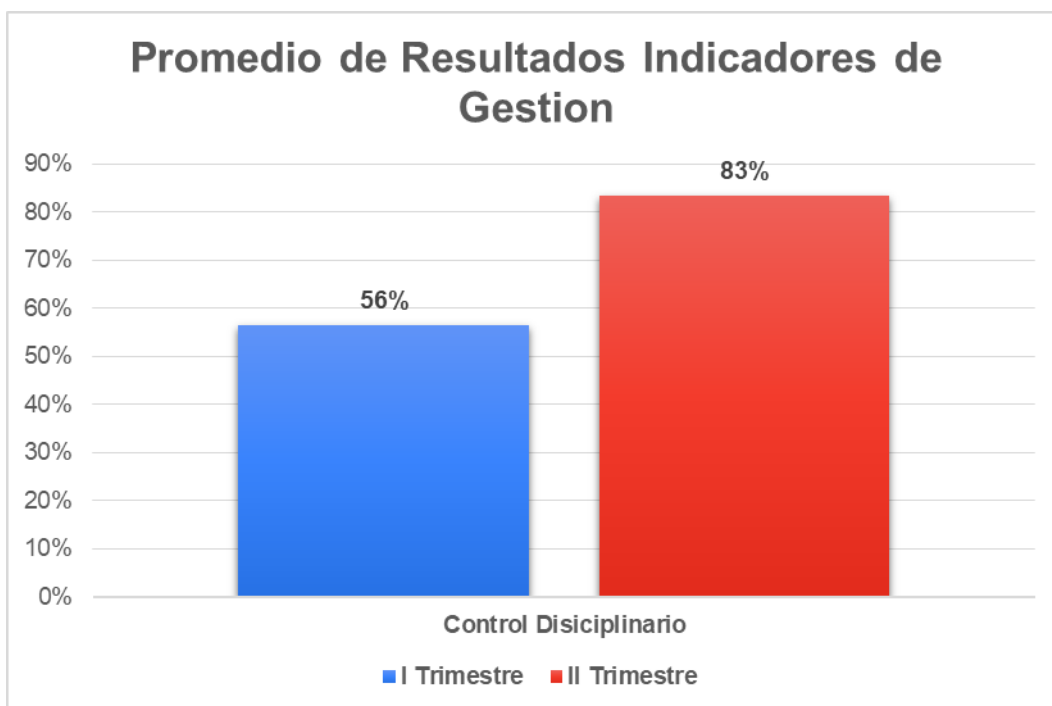
➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

Durante el segundo trimestre del año 2025 se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ 92 quejas recibidas
- ✓ 217 quejas repartidas a los contratistas abogados de la oficina
- ✓ 377 radicados evaluados durante el 2do trimestre

Estos resultados nos ayudan a observar la labor que se cumple dentro de la dependencia de Control Disciplinario y observamos que hay más quejas repartidas y procesos evaluados debido a que la Oficina se encuentra trabajando también en procesos que vienen en rezago de años pasados.

A continuación relacionamos el grafico comparativo de los resultados obtenidos en el primer trimestre del 2025 vs el segundo trimestre:



El comportamiento de los indicadores de gestión del proceso de Control Disciplinario durante el primer semestre de 2025 refleja una mejora sustancial en su desempeño. Mientras que en el primer trimestre el cumplimiento fue de apenas un 56%, en el segundo trimestre se alcanzó un 83%, lo que representa un aumento de 27 puntos porcentuales. Este repunte sugiere la implementación efectiva de medidas correctivas, ajustes en la operatividad del proceso o una mayor capacidad de respuesta ante los compromisos establecidos. La mejora también podría indicar un fortalecimiento en la trazabilidad de los casos, una mayor articulación con otras dependencias o una optimización en la gestión del talento humano vinculado al proceso. Aunque el resultado del segundo trimestre es positivo, es importante garantizar que este comportamiento sea sostenible, consolidando buenas prácticas y evitando retrocesos que puedan comprometer el cumplimiento de metas futuras. Este tipo de variaciones también invitan a revisar con lupa las causas del bajo desempeño inicial, para que no se repitan en ciclos posteriores.

➤ RECOMENDACIONES DEL PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO

- ✓ Fortalecer la articulación con el área de talento humano para garantizar los procesos de prevención e instrucción que dicta la “Caja de Transformación Institucional del Control Disciplinario Interno” del Departamento Administrativo de la Función Pública. Además, contemplar la unión de este proceso con el proceso de Talento Humano tal cual como recomienda el documento citado.
- ✓ Se recomienda alinear los objetivos de los procesos con los objetivos de la Plataforma estratégica del Distrito.

- ✓ Implementar una revisión formal del proceso de forma periódica, con el fin de identificar cuellos de botella, pasos redundantes o tiempos ineficientes en la gestión disciplinaria.
- ✓ Adoptar herramientas de automatización o software especializado para la gestión de quejas y expedientes disciplinarios, lo cual permitiría reducir tiempos de respuesta, mejorar el seguimiento de casos y disminuir la carga operativa de los contratistas.
- ✓ Aunque se han hecho revisiones, se recomienda avanzar hacia la actualización y formalización de los documentos del proceso, especialmente en formatos e instructivos, para incorporar buenas prácticas y requisitos normativos más recientes.
- ✓ Profundizar el análisis causal del bajo desempeño del primer trimestre, elaborando un informe técnico que identifique las causas estructurales, operativas o de gestión que afectaron el cumplimiento.
- ✓ Diseñar nuevos indicadores complementarios, como: Tiempos promedio de respuesta por tipo de queja, Porcentaje de quejas cerradas frente a las recibidas y Nivel de satisfacción del usuario con la atención disciplinaria.

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 segundo trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Durante un Laboratorio de Cocreación de procesos en mesa de trabajo al proceso Comunicación Pública realizado por la secretaría General, el área de Calidad/MIPG se identificó que este proceso se encuentra alineado al quinto objetivo de la plataforma estratégica.

En esta mesa se pudo identificar que el proceso de “Comunicación estratégica” y el subproceso “Planeación estratégica comunicacional” se encuentran dentro de cada uno de los procesos existentes, lo cual los convierte en procesos demasiado generales, por lo que se sugirió suprimirlos.

Además, se recomendó fusionar los procesos “Comunicación organizacional” y “Gestión de la comunicación”, los cuales podrían convertirse en un solo proceso denominado “Gestión de la Comunicación Organizacional e Institucional”.

Asimismo, se propuso que los subprocesos “Gestión de la información de medios” y “Monitoreo de medios” se fusionaran en un solo subproceso llamado “Gestión de la Información y Monitoreo en Medios”.

En conclusión, el proceso de Comunicación Pública quedaría compuesto por un solo proceso y tres subprocesos. Sin embargo, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa después de analizar la propuesta del equipo Calidad/MIPG estuvo de acuerdo en suprimir el proceso de Comunicación estratégica, por cuanto estamos de acuerdo en que estas acciones y metas están contenidas en los otros procesos y en el Plan Estratégico de Comunicaciones.

Además, no se acogió la idea de fusionar los procesos Comunicación organizacional y Gestión de la comunicación en medios por cuanto los grupos de valor a los que están dirigidos son totalmente diferentes y las acciones comunicacionales y los productos para cada proceso difieren en cuanto a modo de comunicarnos y forma.

En cuanto a la propuesta de que los subprocesos “Gestión de la información de medios” y “Monitoreo de medios” se fusionaran en un solo subproceso llamado “Gestión de la Información y Monitoreo en Medios” se estuvo de acuerdo por cuanto están relacionados el uno con el otro, pues en el de Gestión de la Información se produce el producto (comunicados de Prensa) que se monitorea en el proceso de Monitoreo de Medios. Sin embargo, nos encontramos en proceso de unificar esta caracterización para ser enviada a ustedes a través de oficio. Siendo así el mapa de proceso o mapa mental de Comunicación Pública quedaría así:

Macroproceso Cód.P	Proceso	Objetivo del Proceso	Cód. Sp	Subproceso
COMUNICACIÓN PÚBLICA	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Promover el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y la interlocución de los servidores públicos y colaboradores de la Alcaldía de Cartagena, proporcionado información pertinente y permanente, a través de los diferentes productos comunicacionales divulgados en los canales de comunicación interna, con el fin de socializar las gestiones y temas de interés de la entidad.	01	GESTION DE LA COMUNICACION INTERNA
	GESTION DE LA COMUNICACION INSTITUCIONAL	Difundir información que propenda por el posicionamiento del Plan de Desarrollo Distrital, de forma oportuna y veraz, a través de la interrelación con los medios de comunicación masivos y digitales, durante el periodo de gobierno, y monitoreando diariamente la visibilidad en medios.	02	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y MONITOREO DE MEDIOS
			03	COMUNICACION DIGITAL

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

En este punto desde el año 2024 se actualizaron las caracterizaciones del Proceso de Comunicación Pública en cuanto a proveedores, entradas, actividades clave y salidas, las cuales quedaron consignadas en las descripciones de cambio.

En las caracterizaciones también se actualizó el mapeo de la interrelación de procesos y subprocesos de las cuatro caracterizaciones, se actualizaron los riesgos por proceso y los riesgos por corrupción. Todo ello quedo consignado en los formatos de caracterización.

Además, se actualizaron los indicadores en lo concerniente al indicador de comunicación digital y el de comunicación interna, por sugerencia de la persona encargada de recibir y revisar los indicadores ya que estos no representaban el avanza en las metas. En cuanto a los subprocesos se actualizaron los procesos de monitoreo de medios y de gestión de la información en medios, atendiendo planes de mejoramiento de Control Interno.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

La Oficina de Comunicaciones y Prensa realizó la alineación de los objetivos del proceso de Comunicación Pública con los objetivos estratégicos de la entidad. Y quedaron así:

Gestión de la comunicación Interna: Promover el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y la interlocución de los servidores públicos y colaboradores de la Alcaldía de Cartagena, proporcionado información pertinente y permanente, a través de los diferentes productos comunicacionales divulgados en los canales de comunicación interna, con el fin de socializar las gestiones y temas de interés de la entidad, garantizando una gobernanza orientada al servicio de la ciudadanía.

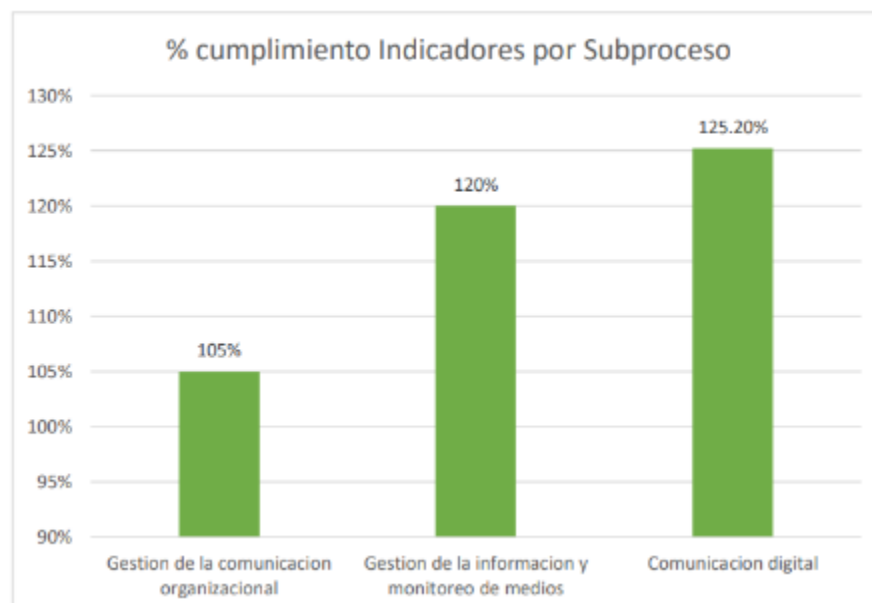
Gestión de la Comunicación Institucional: Establecer los lineamientos para difundir la información tanto de los programas, planes, proyectos y actividades de gobierno del cuatrienio de las dependencias y entidades descentralizadas del Distrito de forma oportuna y veraz midiendo la cantidad de boletines divulgados en medios garantizando una gobernanza transparente.

➤ 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	105%	105%
GESTION DE LA COMUNICACION INSTITUCIONAL	Gestión de la información y monitoreo en medios	Indicador No.3	Comunicados de prensa enviados a medios	142%	120%
		Indicador No. 4	Noticias reportadas en plataforma SIMAT	121%	
		Indicador No. 5	Imagen de la administración reportada en medios de comunicación	96%	
	Comunicación digital	Indicador No. 6	Impresiones alcanzadas en X	67%	125,2%
		Indicador No. 7	Vistas alcanzadas Youtube	211%	
		Indicador No. 8	Cuentas alcanzadas Instagram	149%	
		Indicador No. 9	Vistas alcanzadas Tik Tok	121%	
		Indicador No. 10	Cuentas alcanzadas Facebook	78 %	

- ✓ Comunicación organizacional: Para el primer trimestre se alcanza un cumplimiento promedio del 105%. Hasta el momento se han publicado 10 Boletines informativos (2 al mes), logrando aumentar paulatinamente las visualizaciones, siendo Junio el % de mayor visualización en lo que va del año.
- ✓ Gestión de la información y monitoreo de medios: Para el segundo trimestre se logra un cumplimiento del 120%. En el II Trimestre se publicaron 638 comunicados de prensa, 2731 noticias monitoreadas con un promedio de 96% de favorabilidad de la administración. Para el subproceso en general se alcanzó el promedio del 120%.
- ✓ Comunicación digital: Para el segundo trimestre, se lograron las metas establecidas para redes sociales como Instagram y Youtube. En las demás redes sociales se continúa trabajando y se hizo necesario el ajuste de metas para alcanzar el objetivo. En promedio este subproceso alcanzó un cumplimiento del 125,2%.



➤ **RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA.**

- ✓ Continuar con el ajuste y revisión técnica de los indicadores, tal como se hizo con los de comunicación digital e interna, asegurando que midan realmente el avance frente a los objetivos estratégicos y no solo outputs operativos.
- ✓ Mantener un calendario anual de actualización documental, que permita revisar al menos una vez por año las caracterizaciones, procedimientos e indicadores asociados a cada subproceso, alineado con los planes de mejora interna.
- ✓ Alinear los objetivos de los procesos con los objetivos de la plataforma estratégica del distrito.
- ✓ Definir metas más ambiciosas y segmentadas para el segundo semestre, especialmente en redes sociales donde ya se han superado las proyecciones, con el fin de promover un enfoque de mejora continua.

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 segundo trimestre del año 2025,

tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

La Escuela de Gobierno y Liderazgo ha desarrollado un proceso integral de simplificación y actualización de procesos, orientado a mejorar la eficiencia operativa institucional y elevar los estándares en la prestación de servicios tanto a los servidores públicos como a la ciudadanía en general.

Entre las acciones más relevantes se destaca la revisión y reorganización de los subprocesos, ajustándolos a la misionalidad de la entidad. Este ejercicio fue ejecutado mediante mesas de trabajo técnicas, en las cuales se redefinieron los nombres de los subprocesos y su secuencia lógica, resultando en la actualización del mapa mental de procesos institucionales en el año 2025.

Adicionalmente, se llevó a cabo una labor significativa en cuanto a la actualización normativa y la capacitación del talento humano, como estrategia de respaldo para garantizar una atención más ágil, transparente y eficiente a los ciudadanos. Estas acciones, en su conjunto, apuntan a la modernización institucional y al fortalecimiento de la confianza en la administración pública.

En conclusión, el proceso de validación y probación del mapa mental con los ajustes anteriormente mencionados por parte de la Secretaría de Planeación Distrital, se da exitosamente; lo que facilita una correcta articulación con los demás procesos del Distrito y asegurando la trazabilidad de las acciones realizadas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

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

Han avanzado en la creación, modificación y eliminación de documentos de Gestión de la Escuela de Gobierno y Liderazgo, para garantizar una administración más eficiente y alineada con las normativas vigentes. En este proceso se ha venido trabajando en el diseño y elaboración de formatos, instructivos, entre otros documentos, los cuales permiten mejorar la operación de los procesos de la dependencia, y permiten una transparencia en la gestión pública, facilitando así una prestación de servicios más ágil y efectiva para la ciudadanía.

Los documentos creados y actualizados son:

- Actualización de procedimientos de los subprocesos
- Guías de formación
- Formatos
- Planes de formación
- Actualización del mapa de riesgos de gestión

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Durante este trimestre se hicieron actividades encaminadas al fortalecimiento institucional, la Escuela de Gobierno y Liderazgo adelantó una serie de actividades orientadas a ajustar sus objetivos estratégicos, con el propósito de garantizar su articulación con los lineamientos del Plan de Desarrollo Distrital, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las políticas transversales de la administración distrital.

Como parte de la mejora implementada en los procesos misionales, se llevó a cabo una la actualización del objetivo del proceso Gestión Institucional y de la Comunidad, y los objetivos de los de los subprocesos, adoptando como marco de referencia los lineamientos SMART, y alineando los mismos a la nueva Plataforma Estratégica del Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C., adoptada mediante la Resolución No. 8592 del 06 de diciembre de 2024.

Se hizo el envío de los objetivos mediante el Oficio AMC-OFI-0074319-2025, con los ajustes y actualizaciones de acuerdo a la nueva Plataforma Estratégica del Distrito de Cartagena de Indias, con el propósito de asegurar la coherencia institucional y fortalecer la eficacia administrativa en la consecución de los objetivos estratégicos

Este proceso de ajuste ha permitido garantizar que los objetivos establecidos sean claros, medibles y viables, respondiendo de forma precisa a los requerimientos misionales y operativos de la entidad. Entre los logros más relevantes se destacan

✓ Claridad y precisión en la formulación

Cada objetivo fue formulado con un lenguaje claro y específico, detallando qué se espera lograr, en qué subproceso se enmarca. Esta estructuración detallada facilita la comprensión del alcance de cada objetivo por parte del equipo institucional, promueve la apropiación de las metas y mejora en los resultados obtenidos.

✓ Incorporación de criterios de medición

Se definieron aspectos medibles y verificables para cada objetivo, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten evaluar el avance y el nivel de cumplimiento. Esta inclusión de indicadores no solo permite monitorear el desempeño institucional, sino que también fortalece la toma de decisiones basada en evidencia.

✓ Viabilidad técnica y operativa

Los objetivos se diseñaron considerando las capacidades reales de los subprocesos, incluyendo recursos humanos, tecnológicos y financieros. Este

enfoque asegura que las metas establecidas sean realistas y alcanzables, lo cual es clave para evitar desviaciones, sobrecargas operativas o riesgos en la implementación.

✓ Plazos definidos y seguimiento

Cada objetivo cuenta con plazos específicos de ejecución, lo que permite llevar un control riguroso del progreso y ajustar oportunamente las acciones en caso de desvíos. Esta temporalidad favorece una gestión planificada y el uso eficiente de los recursos disponibles.

El proceso de revisión de los objetivos del proceso de Gestión Institucional y de la Comunidad refleja una apuesta decidida por la mejora continua y la eficiencia administrativa. Al asegurar que los objetivos sean claros, medibles, alcanzables y temporales (en línea con los criterios SMART), se fortalece la capacidad de la Escuela de Gobierno y Liderazgo para contribuir al cumplimiento de los fines estratégicos de la Alcaldía de Cartagena, consolidando una gestión pública más transparente, eficaz y orientada a resultados.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

Durante el segundo 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:

El propósito de este indicador es cuantificar la cantidad de servidores y servidoras públicas del Distrito formados en programas enfocados al fortalecimiento de competencias laborales. De esta forma, mide la cantidad y calidad de las formaciones ofrecidas a los servidores públicos. Un resultado positivo reflejaría una mayor profesionalización del personal, mejorando la eficiencia en la gestión pública.

En el segundo trimestre del año 2025, se dio inicio a la ejecución de los procesos de formación y cualificación dirigidos a servidores públicos y contratistas de las diferentes dependencias del Distrito de Cartagena, para el fortalecimiento de sus competencias laborales, logrando un total de 190 servidores beneficiados. Esto representa un avance del 190% respecto a la meta planteada para el trimestre (100).

Respecto a la meta del año (549), se lleva un avance del 34,6%.

Plan Decenal de Cultura Ciudadana y Cartageneidad implementado:

Con este indicador se busca medir el porcentaje de avance en la implementación del Plan Decenal de Cultura Ciudadana y Cartageneidad, enmarcado en sus tres ejes de acción (derecho a la ciudad, autocuidado y transparencia), el cual fue adoptado por el Distrito de Cartagena mediante el Decreto 1741 de 2023, modificado por el Decreto 0581 de 2024. Debido a que es un plan a 10 años, la meta es implementar el 10% de manera anual, siendo el 2024 el primer año, medido a través del seguimiento a la ejecución de cada uno de los productos que componen el plan.

Dando cumplimiento a la implementación del Plan Decenal de Cultura Ciudadana y Cartageneidad para el año 2025, se reporta en el segundo trimestre un avance global del 4%, correspondiente a la ejecución de los siguientes productos o actividades: Mi barrio es mi escuela, Transcribe para todos, Me pongo la 10 por Cartagena y estrategias de sensibilización para la promoción de la cultura ciudadana basada en el respeto, sana convivencia, civismo, buen comportamiento y cuidado de los bienes de interés público.

Con este resultado se tiene un cumplimiento del 100% respecto a la meta de 4 planteada para el trimestre, y un avance del 50% respecto a la meta de 10% planteada para el año.

Número de ciudadanos fortalecidos mediante formación comunitaria e inclusiva:

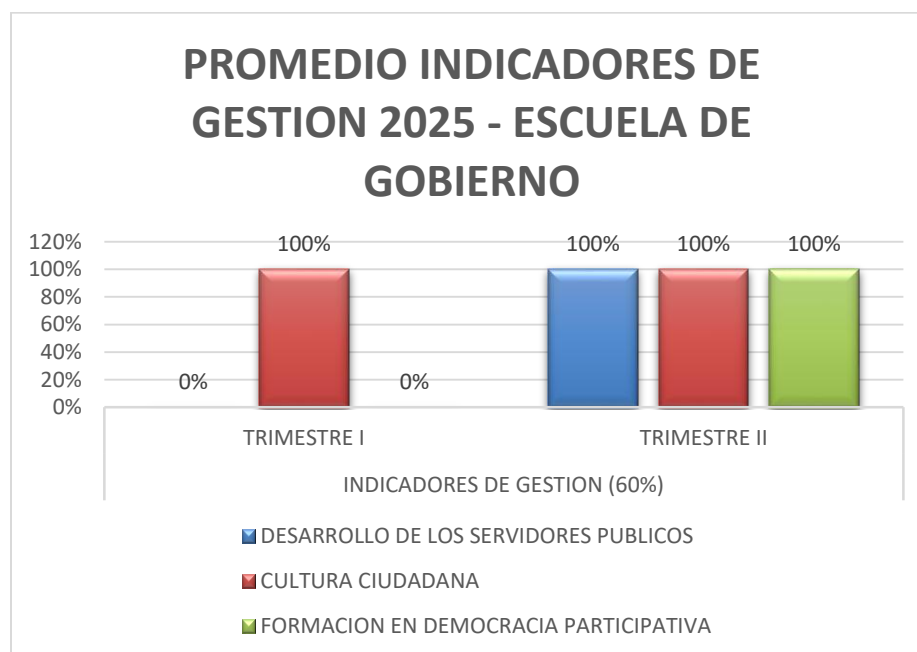
Este indicador mide el número de ciudadanos y ciudadanas que participan en los diferentes procesos de formación llevados a cabo por la Escuela de Gobierno y Liderazgo, con enfoque comunitario, inclusivo y diferencial, en diversas líneas temáticas que les brinden herramientas para fortalecer su liderazgo, participación y autogestión.

En el segundo trimestre del año se dio inicio a la ejecución de los procesos de formación a ciudadanos, tanto con enfoque comunitario, como con enfoque inclusivo, diferencial y territorial, logrando un total de 1.005 personas participantes.

Entre los procesos desarrollados se destacan las siguientes líneas o ejes temáticos: Cultura ciudadana, gestión del conocimiento, motivación y gestión de liderazgo, participación ciudadana y comunitaria, liderazgo e incidencia política, gestión de servicios turísticos, entre otros. Así mismo, se incluye la realización de mesas de planeación y participación para grupos étnicos y la población con enfoque inclusivo, diferencial y territorial.

Con este resultado, se reporta un cumplimiento del 201% con respecto a la meta de 500 planteada para el segundo trimestre y un avance general del 34,7% en relación con la meta de 2.900 trazada para el año.

A continuación relacionamos el gráfico comparativo del primer trimestre vs el segundo trimestre del Macroproceso de Gestión del Pensamiento estratégico y de la comunidad:



El análisis de los indicadores de gestión correspondientes a la Escuela de Gobierno evidencia un cambio sustancial entre el primer y segundo trimestre del año 2025. Durante el primer trimestre, dos de los tres subprocesos evaluados —Desarrollo de los Servidores Públicos y Formación en Democracia Participativa— reportaron un cumplimiento del 0%, lo cual representa una alerta significativa sobre fallas en la ejecución, planeación o reporte de las actividades asociadas. En contraste, el indicador de Cultura Ciudadana sí alcanzó un cumplimiento del 100%, evidenciando que al menos una línea de acción fue ejecutada de forma satisfactoria desde el inicio del año. No obstante, en el segundo trimestre se observa un giro completo y altamente positivo: los tres indicadores alcanzaron un 100% de cumplimiento, reflejando una mejora contundente en la gestión de la Escuela. Este resultado sugiere que se corrigieron los factores que afectaron el desempeño inicial, posiblemente mediante una mejor articulación interinstitucional, ajustes operativos o fortalecimiento del seguimiento interno. Este avance no solo permite recuperar el equilibrio en el cumplimiento institucional, sino que también demuestra la capacidad de respuesta y adaptación de la Escuela de Gobierno frente a sus compromisos de gestión.

➤ **RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION DEL PENSAMIENTO ESTRATEGICO Y DE LA COMUNIDAD.**

- ✓ Mantener la coherencia lograda con la plataforma estratégica distrital, y

difundir internamente los objetivos ajustados a todo el equipo de la Escuela, para fortalecer la apropiación institucional de las metas misionales.

- ✓ Profundizar el análisis del impacto cualitativo de los procesos formativos, mediante encuestas de satisfacción, estudios de aplicación práctica del conocimiento y seguimiento a la participación ciudadana posterior a las capacitaciones.
- ✓ Formalizar una política anual de revisión y ajuste de procesos, que permita mantener la pertinencia de los subprocesos frente a cambios normativos, institucionales o poblacionales, integrando espacios de cocreación con actores ciudadanos.
- ✓ Consolidar el nuevo mapa mental validado institucionalmente, asegurando su implementación al interior del macroproceso, con la intención que todo los miembros del equipo estén alineados a los nuevos cambios propuestos desde el macroproceso.

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 segundo 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.

➤ RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA.

- ✓ Presentar de manera inmediata el informe de avance de la gestión del MOP del segundo trimestre, incluyendo las actividades desarrolladas, resultados obtenidos, dificultades encontradas y medidas correctivas implementadas. Este documento es esencial para la trazabilidad del macroproceso y la rendición de cuentas interna y externa.
- ✓ Establecer un cronograma institucional de corte y seguimiento, que garantice la entrega oportuna y sistemática de los informes trimestrales. Este cronograma debe ser articulado con Planeación Distrital.
- ✓ Revisar y ajustar los objetivos de los procesos con el fin de alinearlos con los objetivos de la plataforma estratégica del distrito.
- ✓ Definir indicadores que midan no solo cobertura de actividades, sino también impacto en el fortalecimiento de capacidades ciudadanas, incidencia en decisiones públicas y legitimidad institucional.

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 segundo trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

En cumplimiento del plan de fortalecimiento institucional y en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Secretaría de Participación y Desarrollo Social (SPDS) ha venido desarrollando reuniones periódicas de trabajo con su equipo enlace MIPG. Estos espacios han permitido abordar temas estratégicos para mejorar las competencias funcionales de los servidores públicos, así como avanzar en el cumplimiento de los requerimientos emitidos por la segunda y tercera línea de defensa.

Durante las sesiones realizadas se abordaron las siguientes temáticas relevantes:

- Actualización del mapa de procesos: Se propuso la modificación del mapa mental del Macroproceso de Participación, considerando los cambios institucionales derivados de la creación del Instituto Distrital para la Atención de la Comunidad y la Cultura Ciudadana (IDACCC), así como la incorporación del subproceso de Formación Ciudadana.
- Gestión Documental: Se reiteró la necesidad de revisar los procedimientos de cada unidad, con el fin de identificar cuáles están debidamente documentados, cuáles requieren actualización o si existen versiones homólogas en otras dependencias que puedan ser aprovechadas.
- Seguimiento a indicadores: La SPDS estableció que el seguimiento a los indicadores de gestión será de carácter mensual, con el objetivo de monitorear avances y facilitar la toma de decisiones basada en evidencia.
- Estrategia de Participación Ciudadana: Se realizó seguimiento a la implementación del Menú Participa y a las herramientas para la medición de la participación. Se solicitó a cada unidad compartir el cronograma de actividades para su incorporación en el calendario institucional. Igualmente, se promovió el uso del código QR como instrumento de evaluación de los espacios de participación, destacando su facilidad de acceso y el carácter anónimo del diligenciamiento.
- Gestión de riesgos: Se llevó a cabo un taller para fortalecer la comprensión sobre la coherencia entre riesgos, controles y evidencias asociadas. Se revisaron los controles de riesgos de corrupción y de gestión, solicitando la entrega mensual de los reportes y sus evidencias. Adicionalmente, se promovió un ejercicio de autocontrol orientado a verificar la pertinencia de los controles aplicados, la ocurrencia de riesgos y las medidas preventivas adoptadas.
- Feria del Código de Integridad: Se coordinó la realización de una jornada institucional centrada en la promoción de los valores del Código de Integridad. Para ello, se definió una distribución temática y de responsabilidades por grupos de valor de la SPDS, de la siguiente manera:
 - ✓ Respeto: UMATA – PES (Color amarillo)
 - ✓ Honestidad: Discapacidad y Proyectos Productivos (Color azul)
 - ✓ Compromiso: Habitante de Calle – Juventud (Color rojo)
 - ✓ Diligencia: Adulto Mayor (Color naranja)
 - ✓ Justicia: Infancia (Color verde)
 - ✓ Solidaridad: Mujer – Seguridad en el Trabajo (Color rosado)

Estas acciones demuestran el compromiso institucional de la SPDS con la implementación efectiva del MIPG y la consolidación de una gestión pública transparente, participativa y orientada a resultados.

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

En el marco del proceso de mejora continua y simplificación administrativa, desde el Macroproceso de Desarrollo Social se realiza una evaluación periódica de la funcionalidad de los procedimientos y formatos utilizados, con el fin de aplicar acciones de mejora alineadas con las dinámicas del entorno y los avances tecnológicos.

Como resultado de este ejercicio de revisión, se presentan para su respectiva actualización y/o creación seis (6) documentos, los cuales se encuentran anexos al presente informe a través del siguiente enlace: [insertar link]. A continuación, se relacionan los formatos con su respectivo estado:

- Formato de Asistencia Grupo de Valor: Actualización – Estado: Solcado, Validado por Planeación.
- Formato de Caracterización de Personas Mayores: Creación – Estado: Solcado, Pendiente por Planeación.
- Formato de Actividades de Extensión Rural: Creación – Estado: Solcado, Pendiente por Planeación.
- Formato de Asistencia Atención Equino: Creación – Estado: Solcado, Pendiente por Planeación.
- Formato de Registro de Exámenes Complementarios: Creación – Estado: Solcado, Pendiente por Planeación.
- Formato de Fórmula Médica: Creación – Estado: Solcado, Pendiente por Planeación.

Esta iniciativa busca garantizar la pertinencia y eficiencia de los instrumentos de gestión del Macroproceso de Desarrollo Social, promoviendo una administración pública más ágil, moderna y centrada en el ciudadano.

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

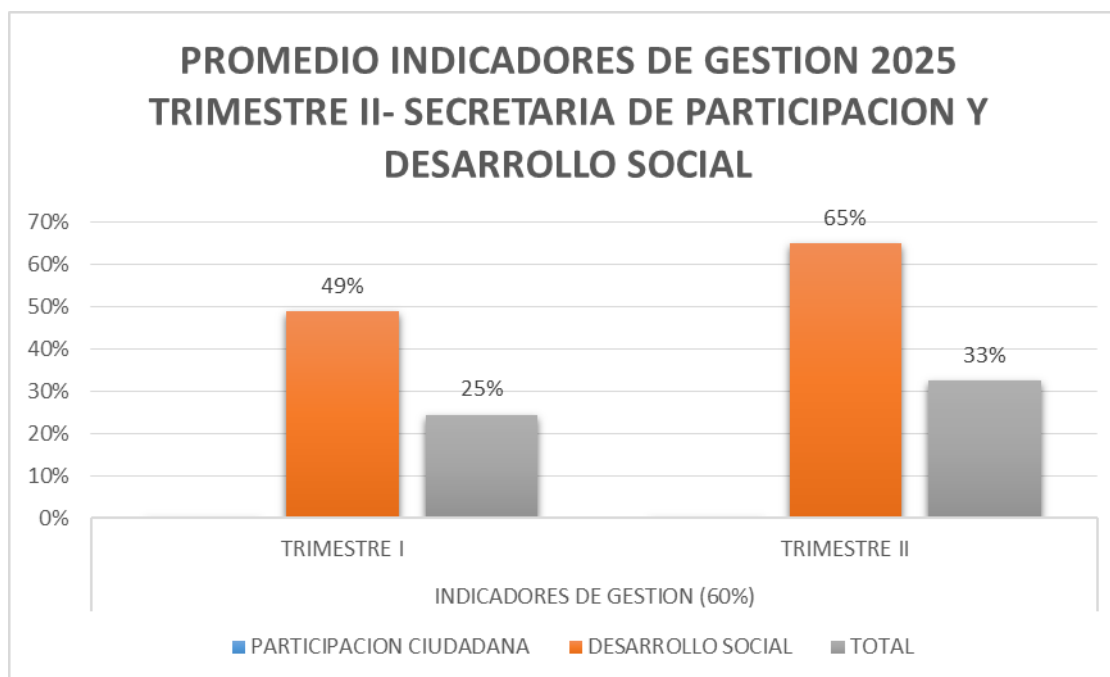
A continuación se relaciona el objetivo de todos los procesos alineado a la Plataforma estratégica:

ITEM	PROCESO	OBJETIVO SMART DEL PROCESO	OBJETIVO DEL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL (PDD) 2024-2027	CONCORDANCIA
1	Asistencia y Acompañamiento Social a la Población Habitante del Distrito de Cartagena	Facilitar el acceso permanente a servicios sociales de la población vulnerable que permitan cumplir las metas establecidas en el Plan de Desarrollo, mediante acciones integrales de fortalecimiento de la corresponsabilidad ciudadana, la autonomía y la capacidad de gestión de su propio desarrollo, en el marco de la promoción, protección, restitución y garantía de sus derechos durante la vigencia del cuatrienio.	Objetivo #2: Garantizar la seguridad humana en sus diferentes aspectos en el Distrito de Cartagena de Indias, reducir la pobreza multidimensional, el déficit habitacional y ampliar la cobertura del saneamiento básico, a través de la implementación de estrategias integrales focalizadas en el fortalecimiento de la infraestructura educativa, en el fomento de las condiciones habitacionales adecuadas y en el acceso de calidad de los servicios públicos, garantizando una vida digna para toda la población.	Existe coherencia institucional

2	Desarrollo de Estrategias de Emprendimiento y Empresarismo para la Inclusión Social, Productiva y la Vinculación Laboral	Promover de manera permanente la formalización, vinculación laboral y el emprendimiento con alto potencial de sostenibilidad y afianzamiento dentro de mercados competitivos, mediante procesos de formación, articulación, acompañamiento, asesorías y gestión comercial para el mejoramiento de la calidad de vida del 100% de la población del Distrito de Cartagena.	Objetivo #3: Promover el desarrollo económico equitativo y sostenible en el Distrito de Cartagena de Indias, para lograr la reducción de la brecha laboral de género, la disminución de las tasas de desempleo juvenil y la reducción de la informalidad laboral, mediante la formulación y ejecución de políticas y estrategias, el fomento al emprendimiento, el fortalecimiento de la economía popular, la diversificación económica y la creación de empleos de calidad.	Existe coherencia institucional
3	Extensión Agropecuaria en el Distrito de Cartagena	Implementar iniciativas que promuevan el desarrollo del sector agropecuario en el Distrito de Cartagena, mediante	Objetivo #3: Promover el desarrollo económico equitativo y sostenible en el Distrito de Cartagena de Indias,	Existe coherencia institucional

		asesoría, asistencia y seguimiento a los pequeños productores, para el fortalecimiento del sector primario de forma sostenible, sustentable y amigable con el medio ambiente, así como el apoyo en la defensa de animales domésticos periódica y permanente.	mediante la formulación y ejecución de políticas y estrategias que fortalezcan la economía popular, diversifiquen la actividad económica y generen empleos de calidad, mejorando las condiciones económicas de la población.	
--	--	--	--	--

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION



Se observa un incremento de 16 puntos porcentuales, reflejando una mejora significativa en la implementación de actividades, cumplimiento de metas y seguimiento a planes operativos. Este resultado sugiere una mayor efectividad en la ejecución de programas sociales y en la capacidad de respuesta institucional.

➤ RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE DESARROLLO SOCIAL

- ✓ Asegurar la implementación operativa del subproceso de Formación Ciudadana, integrando sus actividades en los planes operativos anuales, definiendo responsables claros y articulando sus resultados con las acciones de cultura ciudadana y participación.
- ✓ Documentar y replicar la experiencia del taller de gestión de riesgos, especialmente el ejercicio de autocontrol sobre controles de corrupción y gestión. Esta práctica fortalece la cultura de la prevención y mejora la trazabilidad de los riesgos institucionales.
- ✓ Monitorear el uso y aplicabilidad de los nuevos formatos, asegurando que sean implementados en campo, reciban retroalimentación del personal operativo y sean integrados a los procedimientos formalizados de la entidad.
- ✓ Incorporar indicadores de impacto asociados a los cambios generados en condiciones de vida, inclusión productiva y cohesión social.
- ✓ Fortalecer el sistema de información y seguimiento del macroproceso, integrando herramientas digitales que permitan visualizar indicadores, reportes, planes de acción y alertas tempranas.

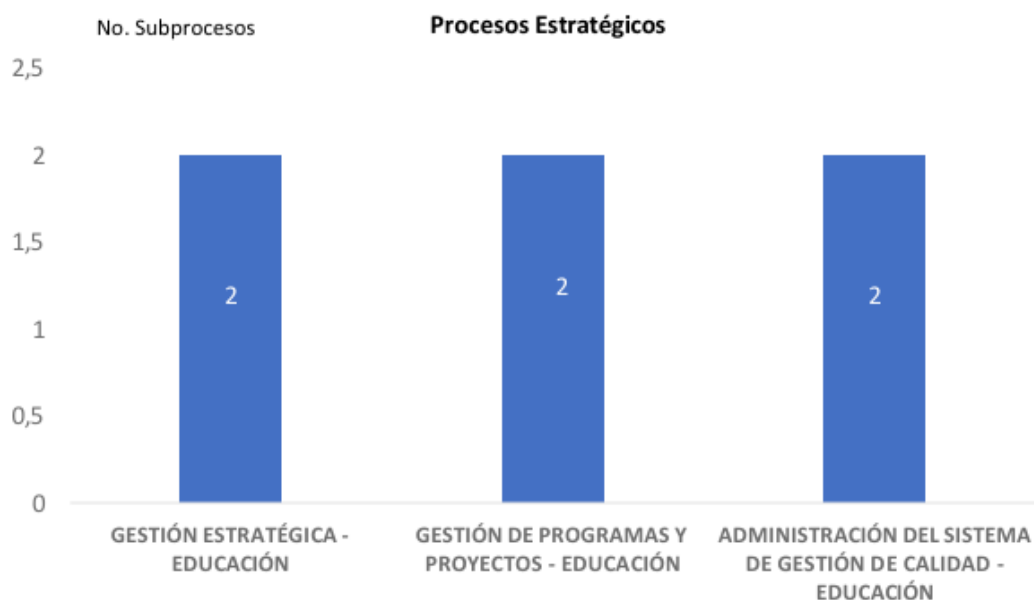
6.3 MACROPROCESO DE GESTION EDUCACION

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

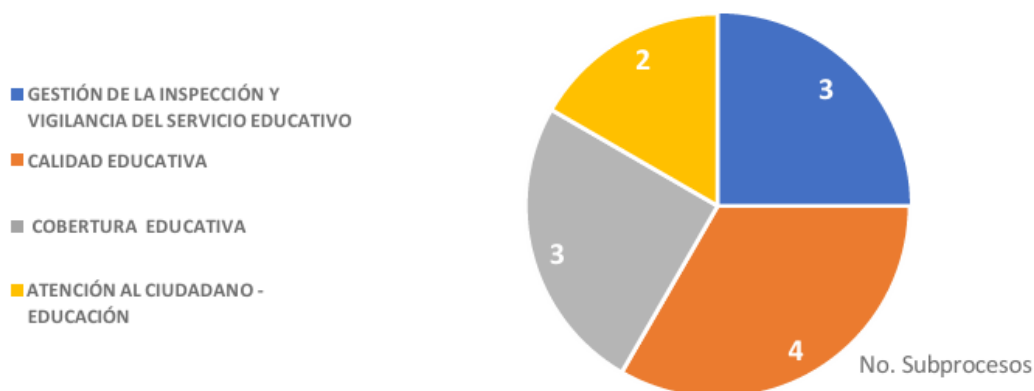
➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

El Macroproceso Gestión en Educación, está integrado por doce (12) procesos, de los cuales tiene identificados en el nivel Estratégico o Dirección (3), en el nivel Misional, (4), y, en nivel de apoyo o soporte (5):

Código	Proceso
AC	ATENCIÓN AL CIUDADANO - EDUCACIÓN
AS	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - EDUCACIÓN
CE	CALIDAD EDUCATIVA
CO	COBERTURA EDUCATIVA
GA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS - EDUCACIÓN
GE	GESTIÓN ESTRATÉGICA - EDUCACIÓN
GF	GESTIÓN FINANCIERA - EDUCACIÓN
GL	GESTIÓN LEGAL EDUCATIVA
GP	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS - EDUCACIÓN
GT	GESTIÓN DE TICS - EDUCACIÓN
IV	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DEL SERVICIO EDUCATIVO
TH	TALENTO HUMANO - EDUCACIÓN



PROCESOS MISIONALES



PROCESOS DE APOYO



Para la vigencia 2025, se estableció como meta plan de desarrollo la articulación y armonización de 8 de las 19 políticas, las cuáles buscarán a través de las respectivas mesas de trabajo con los Macroprocesos de la Alcaldía Mayor de Cartagena, la identificación y aporte de la SED en cada una de las políticas en las cuáles aporta.

Teniendo en cuenta el Objetivo de la Política Institucional y Simplificación de Procesos Fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad estatal”, la Secretaría de Educación, al finalizar el último trimestre de la vigencia 2024, participó de la convocatoria de la Oficina de Calidad de la Secretaría General, donde se generó el compromiso de revisar el diagrama SIPOC propuesto . Por lo anterior

en la vigencia 2025, se continuará trabajando en la implementación de las herramientas establecidas en cada proceso para su gestión: Identificación de Grupos de Valor / Partes Interesadas, Seguimiento de Indicadores, Análisis e identificación de Riesgos.

➤ **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.

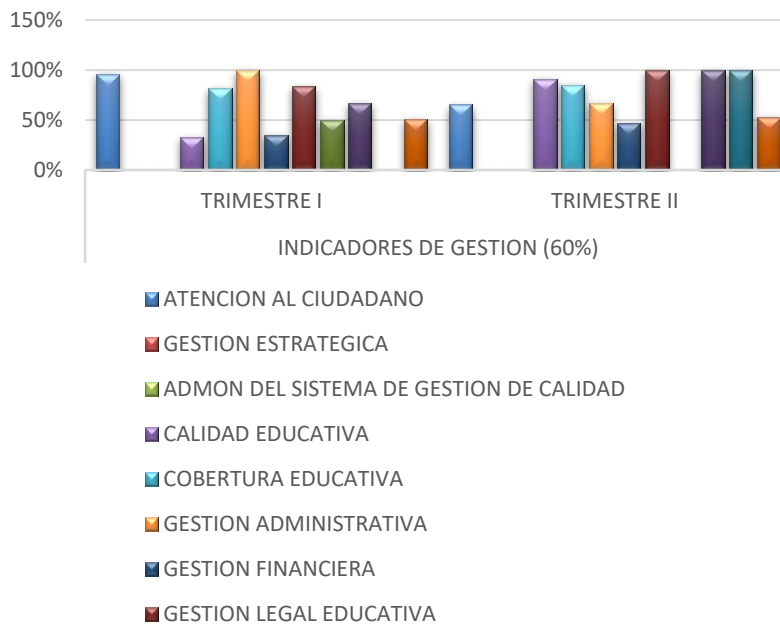
Se identifican avances hacia una mayor integración entre la planeación institucional y la gestión por procesos, orientando los esfuerzos de la Secretaría hacia la generación de valor público en educación.

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**

En el grupo de indicadores de medición MENSUAL, el resultado en los tres meses estuvo por encima de la meta propuesta. Se destaca por su relevancia en la consecución de la meta, porque se logra a través del compromiso y participación de todos los procesos, como lo es el resultado del indicador “Solicitudes respondidas oportunamente”. Se evidencia de igual forma que los resultados para dichos indicadores muestran una tendencia de cumplimiento:

PROMEDIO INDICADORES DE GESTION 2025 TRIMESTRE II- SECRETARIA DE EDUCACION



Durante el segundo trimestre de 2025, el macroproceso de Gestión de la Educación evidenció una mejora generalizada en sus indicadores de gestión frente al primer trimestre, destacándose avances significativos en gestión estratégica, calidad educativa y administración del sistema de gestión de calidad, los cuales alcanzaron niveles cercanos o iguales al 100%, reflejando un fortalecimiento en la planeación institucional, la mejora continua y el enfoque en resultados. Asimismo, la gestión legal educativa mantuvo un desempeño sobresaliente, consolidando el cumplimiento normativo y la seguridad jurídica del sector. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en los indicadores de cobertura educativa y gestión administrativa: el primero mantiene un nivel medio sin variaciones, lo que sugiere dificultades para ampliar el acceso a la educación, y el segundo muestra una caída considerable respecto al trimestre anterior, posiblemente asociada a retrasos operativos o limitaciones en la capacidad de ejecución. Aunque atención al ciudadano y gestión financiera mantienen niveles aceptables, requieren estrategias para sostener e incrementar su impacto. En conjunto, los resultados reflejan un progreso importante en el fortalecimiento de la gestión educativa, pero demandan seguimiento riguroso y correctivos focalizados para garantizar su sostenibilidad.

➤ RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION EDUCACION

- ✓ Actualizar y formalizar los documentos de gestión (procedimientos, formatos y protocolos) asociados a los procesos que integran el macroproceso, asegurando su alineación con el modelo de operación por procesos y con la normatividad vigente.
- ✓ Alinear los objetivos de los procesos a los objetivos de la plataforma estratégica distrital.
- ✓ Establecer acciones preventivas y correctivas sobre procesos con desempeño medio o decreciente, como atención al ciudadano y gestión financiera, para sostener e incrementar su impacto, garantizando una respuesta institucional oportuna y eficiente.
- ✓ Fortalecer la cultura del seguimiento y análisis de indicadores, promoviendo la toma de decisiones basada en evidencia, la retroalimentación constante y el uso de tableros de control con frecuencia mensual y trimestral.

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 segundo trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Durante el segundo trimestre del año 2025, el Macroproceso de Gestión Salud no reportó acciones orientadas a la simplificación ni a la actualización de sus procesos.

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

Durante el segundo trimestre del año 2025, se ha avanzado en la actualización de los documentos de gestión asociados al macroproceso Gestión Salud.

Actualmente se está realizando el proceso de actualización de las Caracterizaciones de Procesos, en cuanto a los objetivos operativos de procesos y subprocesos bajo el enfoque SMART, la inclusión del mapeo de interrelación de procesos, y la eliminación de actividades como: Identificación y caracterización de los grupos de valor, e Identificación y gestión de riesgos; de acuerdo con las recomendaciones de la Oficina Asesora de Control Interno, como parte integral de la mejora.

En este periodo, se han actualizado formalmente las caracterizaciones de los

siguientes procesos:

Prestación de Servicios de Salud

- GESPS01-C001 Planeación de la prestación de servicios de salud V8 2025
- GESPS02-C001 Autorización de servicios de salud V7 2025
- GESPS03-C001 Auditoria medica de la atención en salud V7 2025
- Promoción Social □ GESPA01-C001 Promoción y Control de la Participación Social en Salud V7 2025
- GESPA02-C001 Atención a Usuarios en Salud V7 2025
- GESPA03-C001 Promoción de Atención en salud Grupos Poblacionales Vulnerables V6 2025

Salud Pública

- GESSP01-C001 Control de enfermedades infecciosas desatendidas V4 2025
- GESSP02-C001 Vidas saludables y condiciones no transmisibles V5 2025
- GESSP03-C001 Salud infantil V3 2025
- GESSP04-C001 Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI V5 2025
- GESSP05-C001 Saneamiento básico ambiental V7 2025
- GESSP06-C001 Promoción, prevención, vigilancia y control de enfermedades transmitidas por vectores V5 2025
- GESSP07-C001 Control de zoonosis V5 2025
- GESSP08-C001 Inspección, vigilancia y control medicamentos, alimentos y otros productos de consumo V6 2025
- GESSP09-C001 Vigilancia en salud pública V5 2025
- GESSP10-C001 Gestión de salud pública y del plan de intervenciones colectivas V3 2025

El normograma institucional del DADIS se actualizó para incluir la normatividad vigente, e identificar aquellos documentos que han sido derogados, de acuerdo con ciclo anual de revisión programado para junio del presente año.

Adicionalmente se crearon 2 formatos para el proceso de Salud Pública:

- GESSP01-F001 Ficha Trabajo Social Tuberculosis y Lepra V1
- GESSP01-F002 Formato Búsqueda de Sintomáticos respiratorios V1

Este trabajo contribuye al fortalecimiento de la documentación institucional, garantizando su vigencia, coherencia y utilidad como herramienta para la implementación, seguimiento y mejora continua de los procesos de Gestión Salud

➤ 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.

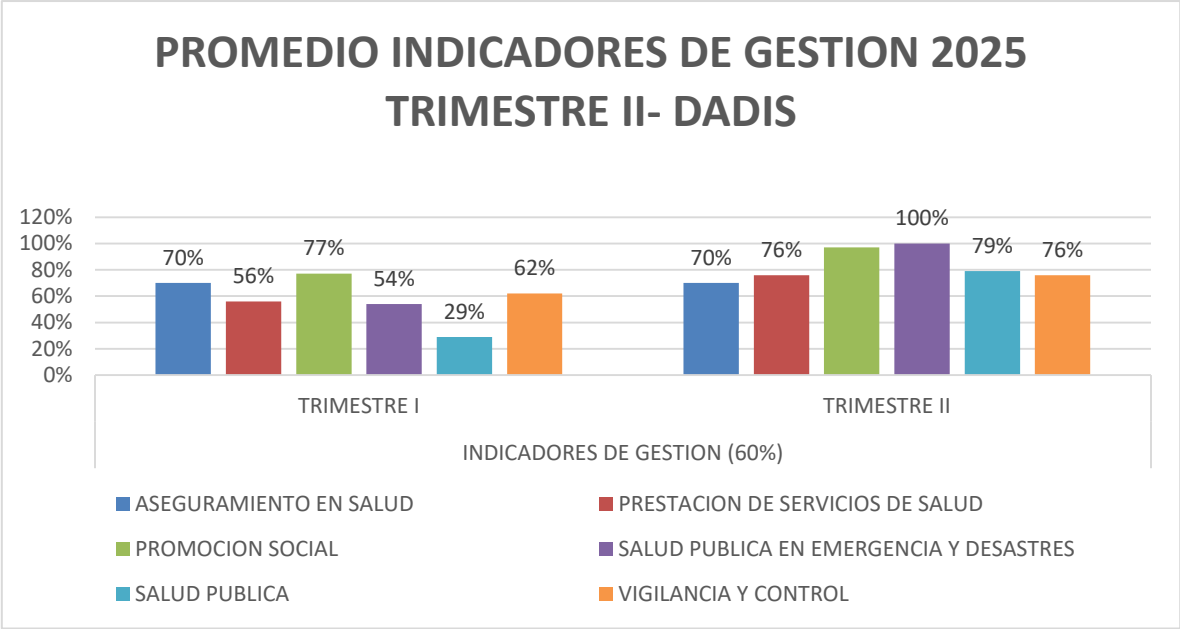
Como resultado, los nuevos objetivos SMART de los procesos reflejan de manera clara su vinculación con las metas del Plan de Desarrollo y contribuyen al cumplimiento de las políticas públicas distritales del sector salud.

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

Durante el segundo trimestre del año 2025, el Macroproceso de Gestión Salud mostró un desempeño mixto en sus indicadores de gestión. Se evidencian avances relevantes en aspectos como el cumplimiento de actividades de educación en salud, jornadas de salud pública y ejecución de los planes de intervención colectiva, donde algunos indicadores alcanzaron niveles superiores al 90%, reflejando un compromiso institucional con el desarrollo de acciones preventivas y de promoción de la salud.

A continuación relacionamos de manera gráfica el rendimiento promedio de los indicadores de gestión de cada proceso:



Aseguramiento en Salud

El proceso de Aseguramiento en Salud mantuvo un resultado del 70% en ambos

trimestres, lo que refleja una estabilidad operativa pero también una posible meseta en su capacidad de mejora. Este comportamiento indica que, si bien se están cumpliendo metas básicas, no se están generando avances sustanciales en cobertura o calidad del aseguramiento. Se hace necesario revisar las estrategias actuales, identificar posibles barreras estructurales y proponer ajustes que permitan dinamizar este proceso para avanzar hacia una mayor eficiencia y cobertura universal.

Prestación de Servicios de Salud

Este proceso evidenció una mejora sustancial, pasando de un 56% en el primer trimestre a un 76% en el segundo. Este incremento de 20 puntos porcentuales sugiere un fortalecimiento en la calidad y oportunidad de los servicios prestados, posiblemente asociado a mejoras en la gestión clínica, reducción de tiempos de atención o implementación de estrategias territoriales. A pesar del avance, aún no se alcanza un nivel óptimo, por lo que se recomienda consolidar las buenas prácticas y continuar con acciones orientadas a mejorar la experiencia del usuario y la cobertura efectiva.

Promoción Social

Promoción Social alcanzó un desempeño sobresaliente al pasar del 77% al 100% en el segundo trimestre. Este resultado refleja una ejecución eficaz de las estrategias implementadas, probablemente relacionadas con programas comunitarios, promoción de estilos de vida saludables o intervenciones con enfoque diferencial. Este nivel de cumplimiento debe mantenerse mediante el monitoreo continuo, la documentación de buenas prácticas y su eventual replicabilidad en otros procesos del DADIS.

Salud Pública en Emergencias y Desastres

Este proceso mostró un salto significativo de desempeño, al pasar de un 54% en el primer trimestre a un 100% en el segundo. Esta mejora puede estar relacionada con una mejor preparación institucional frente a emergencias sanitarias o desastres naturales, así como con una ejecución eficiente de planes de contingencia y respuesta. El reto principal será garantizar la sostenibilidad de este resultado a través del fortalecimiento continuo del talento humano, la articulación con organismos de socorro y la actualización permanente de los protocolos de intervención.

Salud Pública

El proceso de Salud Pública evidenció un avance notable, pasando de un preocupante 29% en el primer trimestre a un 79% en el segundo. Esta mejora de 50 puntos porcentuales refleja una transformación importante en la gestión de

programas de vigilancia epidemiológica, prevención de enfermedades y promoción de salud. No obstante, dado que aún no se supera el umbral del 80%, es clave mantener el seguimiento riguroso y continuar fortaleciendo la capacidad operativa de las unidades responsables, especialmente en acciones territoriales.

Vigilancia y Control

Vigilancia y Control presentó un crecimiento de 62% a 76%, mostrando una mejora progresiva en su capacidad de fiscalización y control sanitario. A pesar del avance, el resultado indica que persisten retos en el cumplimiento normativo, la cobertura de inspecciones y la efectividad de las medidas correctivas. Se recomienda continuar fortaleciendo la articulación interinstitucional, el uso de tecnologías para la trazabilidad de hallazgos y la implementación de estrategias preventivas para reducir reincidencias.

➤ RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION SALUD

- ✓ Reactivar acciones de simplificación y mejora de procesos: Es prioritario que la Dirección del DADIS retome el componente de simplificación y actualización de procesos, ausente en este trimestre, alineándose con los lineamientos del MIPG.
- ✓ Revisar y dinamizar el proceso de Aseguramiento en Salud: Ante la estabilización en un 70% sin avances frente al trimestre anterior, se sugiere realizar un diagnóstico interno que permita identificar oportunidades de mejora en la cobertura, calidad y eficiencia del aseguramiento.
- ✓ Consolidar mejoras en la Prestación de Servicios de Salud: La mejora significativa observada (20 puntos porcentuales) debe consolidarse mediante protocolos estandarizados, formación del personal y mayor supervisión sobre la calidad en la atención. Se sugiere documentar e institucionalizar las buenas prácticas implementadas.
- ✓ Replicar el modelo exitoso de Promoción Social: Dado el cumplimiento del 100% en este proceso, se recomienda documentar su modelo de gestión, identificar factores de éxito e incorporar su enfoque en otros procesos del macroproceso, especialmente aquellos aún por debajo del 80%.
- ✓ Sostener la excelencia en Salud Pública en Emergencias y Desastres: Para evitar retrocesos, se deben institucionalizar las capacidades logradas, fortalecer la preparación ante riesgos y actualizar constantemente los planes de contingencia conforme al entorno local.
- ✓ Aumentar la capacidad operativa en Salud Pública general: Si bien el salto

de 29% a 79% es notable, es necesario cerrar la brecha hasta alcanzar y superar el 80%. Esto implica reforzar acciones en campo, priorizar zonas vulnerables y asegurar recursos logísticos y humanos suficientes.

- ✓ Optimizar el proceso de Vigilancia y Control: Aunque se presentó un avance, aún persisten retos. Se recomienda ampliar la cobertura de inspecciones, fortalecer los mecanismos sancionatorios y utilizar sistemas de información para mejorar la trazabilidad y efectividad de las acciones correctivas.

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 segundo trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Desde la perspectiva de segunda línea de control, se reconoce que durante el segundo trimestre de 2025 el Macroproceso de Gestión de Infraestructura ha evidenciado avances importantes en la alineación de sus procesos con la plataforma estratégica distrital. Se destaca la realización de mesas de trabajo lideradas por la Secretaría de Infraestructura y el Departamento Administrativo de Valorización Distrital, orientadas a la revisión crítica de objetivos y a la socialización de lineamientos clave en materia de gestión por procesos, riesgos e indicadores.

Como resultado de este ejercicio, se actualizaron los objetivos del proceso “Gestión de proyectos de obras públicas” y sus subprocesos asociados: planeación de obras, contratación, ejecución y control de obra, así como el subproceso de valorización. Particularmente, Valorización Distrital avanzó en la revisión y ajuste integral de su caracterización, incluyendo mejoras en los objetivos, alcance, tipo de proveedor, indicadores, y formalización de riesgos de gestión y corrupción. Dichos cambios quedaron documentados en el formato GINOP04-C001, versión 4.0 del 28 de mayo de 2025, lo que evidencia una gestión documental activa y coherente con las recomendaciones de los entes de control y los marcos normativos del MIPG.

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

Se destaca que el macroproceso de Gestión de Infraestructura ha avanzado de manera significativa en la actualización de sus documentos de gestión durante el segundo trimestre de 2025, evidenciando un compromiso con el fortalecimiento del modelo de operación por procesos. Específicamente, se actualizó el mapa mental

del proceso de Gestión en Infraestructura y las caracterizaciones de los subprocesos de Planeación de Obras, Contratación de Obras, y Ejecución y Control de Obras. En todos los casos, se ajustaron los objetivos conforme a los lineamientos estratégicos institucionales y a las directrices de la Guía de Gestión por Procesos, logrando una mayor coherencia entre los instrumentos operativos y la plataforma estratégica. Estos cambios son fundamentales para mejorar la trazabilidad, el enfoque en resultados y la alineación interinstitucional en la ejecución de proyectos de obra pública.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

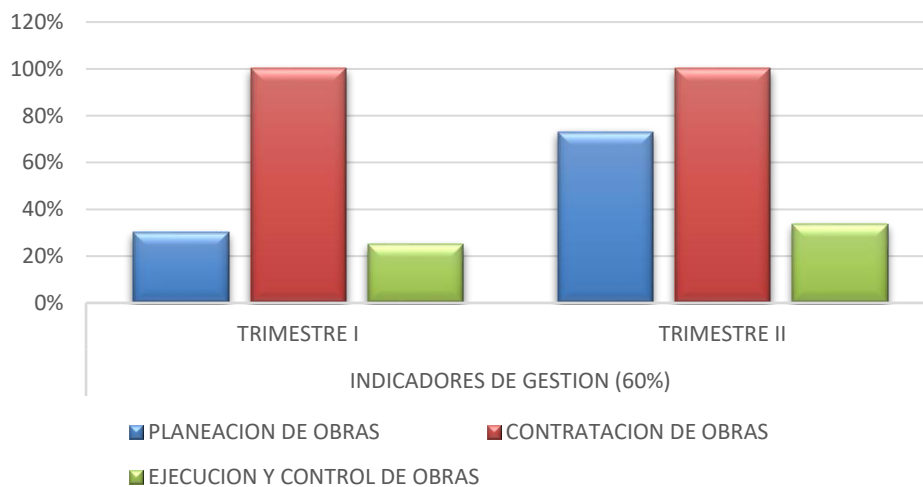
Se reconoce el esfuerzo realizado por el macroproceso de Gestión de Infraestructura para avanzar en la alineación de los objetivos de sus procesos con los objetivos estratégicos del Distrito. Durante el segundo trimestre de 2025, se implementaron estrategias concretas que permiten fortalecer la coherencia entre la gestión operativa y el direccionamiento estratégico institucional. Entre estas acciones se resalta el monitoreo de indicadores de gestión articulados con la línea estratégica, la actualización de los objetivos del proceso de Gestión de Proyectos de Obras Públicas y de sus subprocesos (planeación, contratación, ejecución y control de obras), integrando criterios SMART y los lineamientos de la plataforma estratégica distrital.

Asimismo, el Departamento Administrativo de Valorización Distrital (DAVD) realizó una revisión profunda del objetivo del subproceso de Valorización, formulándolo y alineándolo con los objetivos de la plataforma estratégica distrital. Esta reformulación fue acompañada por el diseño de un nuevo indicador alineado al objetivo del subproceso y la actualización de la matriz de indicadores, ajustando la tipología y mejorando su capacidad de seguimiento. En conjunto, estas acciones fortalecen la trazabilidad, el enfoque estratégico y la rendición de cuentas de la gestión de infraestructura en el Distrito.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

A continuación relacionamos los resultados obtenidos por el Macroproceso de Gestión en Infraestructura en el segundo trimestre del 2025:

PROMEDIO INDICADORES DE GESTION 2025 TRIMESTRE II- SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA



Durante el segundo trimestre de 2025, el macroproceso de Gestión en Infraestructura evidenció una mejora significativa en el comportamiento de sus indicadores de gestión frente al trimestre anterior, reflejando avances importantes en algunos subprocesos clave. En particular, el subproceso de Planeación de Obras incrementó su nivel de cumplimiento de manera notable, pasando de un bajo 30% en el primer trimestre a un 70% en el segundo. Este resultado sugiere que las acciones emprendidas para revisar objetivos, caracterizaciones y seguimiento de indicadores comienzan a traducirse en una mayor eficiencia operativa y en una planificación más eficaz de los proyectos de infraestructura.

Por su parte, el subproceso de Contratación de Obras mantuvo un rendimiento sobresaliente con un 100% de cumplimiento tanto en el primer como en el segundo trimestre, evidenciando estabilidad y solidez en la gestión contractual de los proyectos. Este comportamiento constante representa una buena práctica institucional que podría servir como referente para otros subprocesos.

En contraste, el subproceso de Ejecución y Control de Obras mostró un bajo desempeño sostenido, pasando apenas de un 25% a un 35%, lo que indica dificultades persistentes en la supervisión y seguimiento de la ejecución física de los proyectos. Este resultado demanda una revisión detallada de las causas del rezago, que pueden estar relacionadas con fallas en el control de calidad, retrasos en cronogramas o debilidades en la articulación con interventores y contratistas. Se recomienda implementar medidas correctivas específicas, fortalecer los mecanismos de supervisión y ajustar los planes operativos para mejorar este componente crítico de la gestión de infraestructura.

En conjunto, los resultados muestran un panorama mixto: mientras algunos procesos avanzan de manera significativa, otros requieren un acompañamiento técnico más riguroso para alcanzar niveles adecuados de desempeño.

➤ **RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION INFRAESTRUCTURA.**

- ✓ Fortalecer el subproceso de Ejecución y Control de Obras: Se recomienda realizar un análisis de causa raíz que permita identificar de manera específica los cuellos de botella, deficiencias en supervisión, demoras operativas o fallas en la articulación con contratistas e interventores. A partir de este análisis, se deben diseñar e implementar planes de mejora focalizados que incluyan el fortalecimiento del seguimiento técnico, controles intermedios y ajustes contractuales donde sea pertinente.
- ✓ Consolidar y sistematizar las buenas prácticas del subproceso de Contratación de Obras: El excelente desempeño sostenido del subproceso (100% en ambos trimestres) debe ser documentado y difundido como modelo de referencia para otras áreas. Se recomienda construir una guía interna que recoja estas buenas prácticas, fortaleciendo los procesos de retroalimentación institucional.
- ✓ Implementar seguimiento a los cambios realizados en la documentación de procesos: Si bien se evidencian avances en la actualización de caracterizaciones y mapas de procesos, es importante establecer mecanismos de verificación periódica que garanticen la correcta implementación de dichos ajustes en la práctica operativa.
- ✓ Monitorear con mayor frecuencia los indicadores críticos del macroproceso: Se sugiere establecer cortes mensuales de seguimiento de los indicadores clave, especialmente del subproceso de ejecución, para permitir la toma de decisiones oportuna. Igualmente, se debe reforzar la trazabilidad del cumplimiento de metas a través de tableros de control visuales y reportes periódicos a los niveles directivos.

6.6 MACROPROCESO GESTION EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA.

Desde la Secretaría de Planeación Distrital, en su calidad de segunda línea de defensa y en el marco del seguimiento al Modelo de Operación por Procesos (MOP), se evidencia que la Secretaría del Interior no cumplió con la entrega del informe de avance correspondiente al segundo trimestre del año 2025, cuyo plazo máximo de recepción fue el 7 de julio de 2025. La ausencia de este insumo afecta la consolidación integral del informe distrital, limita la capacidad de evaluación

transversal de los procesos institucionales, y debilita el ejercicio de mejora continua y rendición de cuentas establecido en el marco del MIPG. Se recomienda establecer las acciones correctivas necesarias para garantizar la entrega oportuna de los reportes en los siguientes cortes trimestrales.

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 segundo trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

El informe no detalla explícitamente la creación, modificación o eliminación de procedimientos, caracterizaciones o formatos durante el segundo trimestre del año. No obstante, se resalta la actualización del mapa mental y de los objetivos del proceso, los cuales fueron formulados bajo criterios SMART y alineados con los objetivos estratégicos de la plataforma estratégica distrital.

Se recomienda realizar una revisión rigurosa de los avances alcanzados durante el trimestre, de manera que se puedan incorporar de forma integral en el informe del Modelo de Operación por Procesos (MOP), garantizando así la trazabilidad de las acciones desarrolladas en cada una de las temáticas evaluadas.

➤ 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, durante este segundo trimestre se realizó actualización del mapa mental y de los objetivos del proceso, los cuales cumplen con los criterios SMART y además fueron alineados con los objetivos estratégicos de la Plataforma estratégica distrital.

Se recomienda revisar de manera rigurosa los avances que se tienen durante el trimestre con el fin que puedan incorporar en el informe del MOP los avances relacionados en cada una de las temáticas relacionadas.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Durante el segundo trimestre del año 2025, se destaca que todos los procesos que integran el Macroproceso de Gestión de Tránsito y Transporte fueron objeto de una revisión y ajuste de sus objetivos, con el fin de alinearlos de manera explícita con los objetivos estratégicos establecidos en la plataforma estratégica distrital. Este ejercicio de articulación fortalece la coherencia entre la planeación operativa y el direccionamiento estratégico, y permite una mayor trazabilidad en la contribución de cada proceso al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

GESTION DE REGULACION DE TRANSITO Y TRANSPORTE

Durante el segundo trimestre de 2025, se registraron 29 fallecidos y 494 lesionados por siniestros viales en Cartagena. Este periodo mostró un comportamiento mixto:

En abril, el índice de mortalidad fue del 87,9%, cercano al promedio nacional.

En junio se evidenció un incremento significativo, alcanzando un 114,3%.

En términos de morbilidad, abril y mayo presentaron un descenso en el número de lesionados, mientras que junio mostró un repunte, con un índice de 17,52.

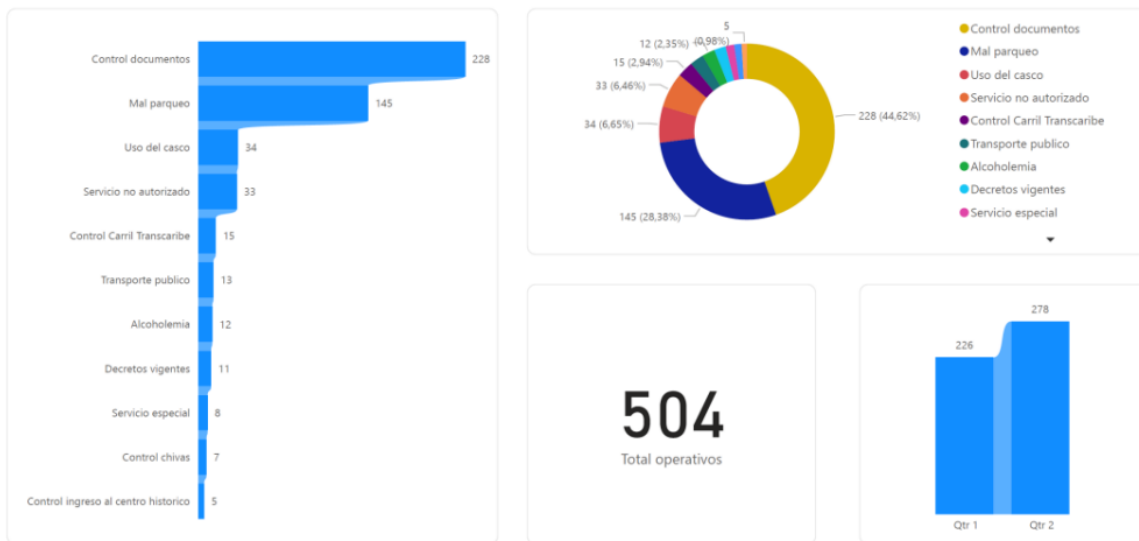
A excepción de junio, los demás meses del trimestre se mantuvieron por debajo del promedio nacional en morbilidad, con valores entre el 80% y el 97%.

En paralelo, se ejecutaron 278 operativos de control y prevención en el trimestre, superando los 226 realizados en el primer trimestre. Entre los más representativos se destacan:

- ✓ Control a documentos (228 acciones – 44,6%)
- ✓ Mal parqueo (145 acciones – 28,4%)
- ✓ Uso del casco, servicio no autorizado y control al carril de Transcribe

Este conjunto de acciones refleja el compromiso institucional con la seguridad vial. Si bien se evidencian avances en la reducción de lesionados respecto al primer trimestre, el comportamiento creciente de los fallecimientos en junio exige reforzar las estrategias de intervención, así como sostener el despliegue operativo en articulación con las campañas de cultura vial lideradas por el DATT.

Consolidado de operativos año 2025



Fecha de actualización
2/07/2025 12:40:12 p. m.

Análisis comparativo de accidentes por gravedad: Año 2024 VS 2025 en un periodo equivalente



EDUCACION Y CULTURA VIAL

Durante el segundo trimestre de 2025, el DATT sensibilizó un total de 20.185 personas a través de diversas estrategias pedagógicas, consolidando su compromiso con la construcción de una movilidad más segura en Cartagena.

Entre las principales líneas de acción se destacan:

- ✓ Cursos sobre Normas de Tránsito dirigidos a infractores, con un total de 505 personas intervenidas.
- ✓ Campañas y Aulas Móviles Salvavidas, que permitieron abordar masivamente a actores viales en espacio público con actividades adaptadas para peatones (4.840), motociclistas (1.263), ciclistas (705), conductores y pasajeros de transporte informal, usuarios de turismo y ciudadanos en general.
- ✓ Estrategias diferenciadas como “Parquéate en el Respeto” (2.040 intervenidos), “Muévete Legal” (1.220), “Turismo Seguro” (2.387) y “Consumo Responsable de Alcohol” (2.160) fueron ejecutadas con enfoque territorial y enfoque diferencial.

En articulación con otras instituciones, se intervinieron:

- ✓ Escuelas e instituciones educativas (18 IE, 1.300+ beneficiarios).
- ✓ Empresas del sector transporte y portuario (635 personas).
- ✓ Universidades e IES (178 estudiantes).
- ✓ Poblaciones vulnerables, incluyendo personas con discapacidad (545), adultos mayores (234) y mujeres gestoras de cultura vial (45).

Se resalta la implementación activa del Plan Local de Seguridad Vial (PLSV), en coordinación con la ANSV y el Ministerio de Transporte, enfocándose en la actualización normativa y el seguimiento a los ocho pilares de acción definidos por el Plan Nacional de Seguridad Vial 2022–2031.

Este despliegue pedagógico masivo no solo fortalece el comportamiento seguro en la vía, sino que complementa las acciones operativas y de señalización adelantadas por el DATT, contribuyendo de forma integral a la reducción del riesgo vial en el Distrito.

GESTION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD

Durante el primer semestre de 2025, el DATT avanzó en la ejecución de intervenciones viales enmarcadas en el plan de acción anual, con resultados significativos en señalización, demarcación y autorizaciones de circulación. Aunque las metas establecidas corresponden al total del año, el comportamiento al corte de junio permite evidenciar un avance importante en varios componentes.

Principales avances en infraestructura física vial del semestre:

- ✓ Señales verticales instaladas: 391 de 493 programadas (79%)
- ✓ Pasos peatonales intervenidos: 85 de 150 (56%)
- ✓ Zonas escolares señalizadas: 60 de 40 programadas (150%)
- ✓ Metros lineales de demarcación: 19.000 de 70.390 m (27%)
- ✓ Intersecciones semaforicas intervenidas: 25 de 90 (27%)
- ✓ Central semaforica: instalación ejecutada en un 100%

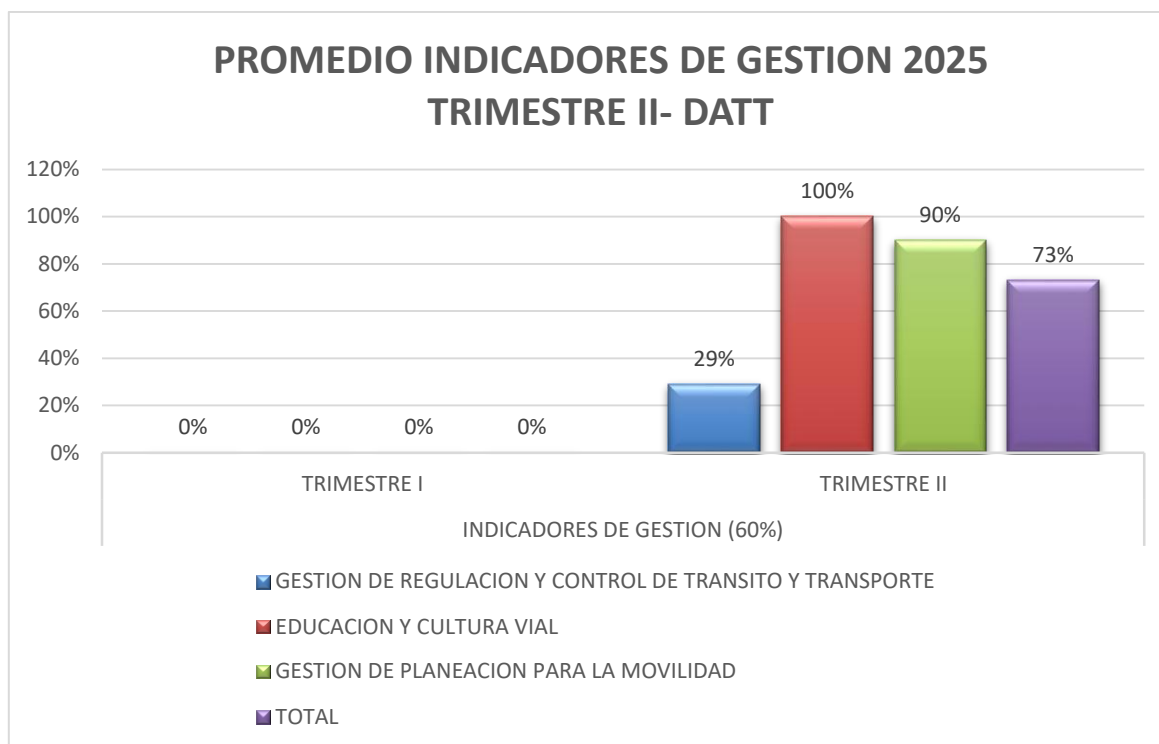
Se destaca el cumplimiento anticipado en zonas escolares, superando la meta anual en un 150%, así como el avance sustancial en señalización vertical. No obstante, la ejecución en demarcación longitudinal y mantenimiento de intersecciones semaforicas deberá acelerarse en el segundo semestre para alcanzar las metas trazadas.

Desarrollo de estudios técnicos: Se realizaron 13 estudios de movilidad con enfoque estratégico, entre los cuales se encuentran:

- ✓ Peatonalización del Centro Histórico (Semana Santa)
- ✓ Estudios de demanda y operación del Transporte Público Colectivo (TPC)
- ✓ Restricciones para motos y vehículos en zonas críticas
- ✓ Análisis de movilidad turística, comercial e institucional

Estos estudios brindan soporte técnico para la toma de decisiones de regulación vial y permiten priorizar intervenciones en sectores de alto impacto.

A continuación relacionamos los resultados promedios obtenidos por los indicadores de gestión por los procesos en el primer y segundo trimestre del 2025:



Durante el segundo trimestre de 2025, el macroproceso de Gestión de Tránsito y Transporte mostró un comportamiento sobresaliente en la mayoría de sus procesos, evidenciando una mejora significativa respecto al trimestre anterior, en el que no se reportaron resultados en ninguno de los indicadores.

Gestión de Regulación y Control de Tránsito y Transporte: Este proceso alcanzó un cumplimiento del 29%, lo cual, aunque representa un avance desde el 0% del trimestre anterior, sigue reflejando un desempeño insuficiente. Esta situación sugiere debilidades en la operatividad del control vial, la vigilancia en vía pública o la aplicación de normativas de tránsito. Se recomienda revisar los instrumentos de planeación operativa y fortalecer la articulación con las unidades de campo para mejorar la efectividad de este componente clave para la seguridad vial.

Educación y Cultura Vial: Este proceso obtuvo un rendimiento óptimo del 100%, convirtiéndose en un referente dentro del macroproceso. Este resultado evidencia una gestión eficiente en la implementación de campañas pedagógicas, actividades comunitarias y programas de sensibilización. Es fundamental que este desempeño se mantenga en el tiempo y que las buenas prácticas asociadas sean sistematizadas y replicadas en otros procesos institucionales.

Gestión de Planeación para la Movilidad: Con un cumplimiento del 90%, este proceso también evidencia un alto nivel de desempeño, reflejando avances sustanciales en términos de planificación estratégica, formulación de planes de movilidad y articulación con otros actores del sistema de transporte. Se sugiere

continuar consolidando estos avances mediante el uso de datos e indicadores para la toma de decisiones, así como promoviendo la participación ciudadana y técnica en la definición de acciones de mejora de la movilidad urbana.

➤ RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION DE TRANSITO Y TRANSPORTE.

- ✓ Simplificación y actualización de procesos: Se recomienda que el equipo técnico del DATT documente y formalice las actividades de simplificación adelantadas durante el trimestre, tales como la actualización del mapa mental y los objetivos del proceso. Es importante dejar evidencia de estos avances mediante el diligenciamiento de los formatos institucionales (caracterización, procedimientos, formatos asociados), de acuerdo con la Guía de Gestión por Procesos, lo que permitirá fortalecer la trazabilidad, transparencia y mejora continua del macroproceso.
- ✓ Aunque se reconoce el esfuerzo en actualizar los objetivos del proceso y su mapa mental, es fundamental avanzar en la actualización o generación formal de documentos clave como caracterizaciones, procedimientos y formatos relacionados. Se recomienda realizar un ejercicio de revisión técnica con los responsables de los procesos para identificar brechas y programar la actualización documental conforme a los cambios implementados en la operación y la plataforma estratégica.
- ✓ Indicadores de gestión – Gestión de Regulación y Control de Tránsito y Transporte: Frente al bajo cumplimiento (29%) de este proceso, se recomienda realizar una revisión integral de los planes operativos, causas de rezagos en los resultados y articulación con las acciones de seguridad vial. Además, se deben fortalecer los mecanismos de supervisión, garantizar la disponibilidad de recursos logísticos y humanos para operativos, y complementar las acciones de control con campañas pedagógicas y correctivas en zonas críticas de la ciudad.
- ✓ Indicadores de gestión – Educación y Cultura Vial: Dado el excelente desempeño (100%), se recomienda documentar las buenas prácticas implementadas, sistematizar los resultados de impacto de las campañas y fortalecer la articulación con instituciones educativas, empresas y sectores comunitarios. Asimismo, se sugiere ampliar la cobertura de las estrategias pedagógicas a nuevos grupos poblacionales y zonas con mayor incidencia de siniestralidad.
- ✓ Indicadores de gestión – Planeación para la Movilidad: A pesar del buen desempeño (90%), se recomienda acelerar la ejecución de metas relacionadas con demarcación vial e intervenciones semafóricas para cumplir con los objetivos anuales. Se deben priorizar acciones según criterios

técnicos de criticidad y riesgos viales, e integrar los estudios de movilidad realizados en la toma de decisiones operativas y estratégicas del segundo semestre.

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 segundo trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Durante el segundo trimestre del 2025 el Macroproceso de Gestión administrativa estuvo revisando la estructura de sus procesos y a continuación relacionamos los cambios propuestos de su estructura:

PROCESO DE SERVICIOS PUBLICOS

Durante el ejercicio de revisión integral del proceso de Servicios Públicos, se identificaron oportunidades de mejora en su estructura interna, con base en criterios normativos, jurisprudenciales y de pertinencia funcional. Esta revisión permitió realizar ajustes orientados a garantizar una mayor claridad conceptual, una mejor alineación con las competencias distritales y el cumplimiento de los lineamientos estratégicos del Distrito de Cartagena.

El análisis contempló tanto el objetivo general del proceso como la naturaleza y alcance de cada uno de sus subprocesos, verificando su validez jurídica, pertinencia técnica y aplicabilidad. Como resultado, se mantuvieron algunos subprocesos con su denominación original, mientras que otros fueron ajustados en su nomenclatura y alcance, para reflejar con mayor precisión su función institucional.

Mapa Mental del Proceso: Estructura Actual

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Servicios Públicos	Garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios (Acueducto, Alcantarillado y Aseo) y no domiciliarios	- Agua potable - Alcantarillado - Aseo

	(Alumbrado Público) a los habitantes del Distrito de Cartagena en un 100%, mediante inversiones en infraestructura, subsidios, estudios, políticas y estrategias pedagógicas, de acuerdo con las competencias distritales para mejorar los estándares de calidad, cobertura, acceso de manera permanente.	- Alumbrado público
--	---	---------------------

Cambios Realizados en los Subprocesos:

- **Agua Potable:** Se mantiene sin modificaciones, con sustento en la Sentencia T-012 de 2019 de la Corte Constitucional, que reconoce este servicio como derecho fundamental.
- **Alcantarillado:** Se conserva como subproceso independiente, teniendo en cuenta la misma Sentencia T-012 de 2019, que respalda su naturaleza jurídica como componente del saneamiento básico.
- **Aseo:** Se transforma en el subproceso **Gestión Integral de Residuos**, incorporando una visión más amplia e integral de la gestión de residuos sólidos, conforme a la Ley 142 de 1994, la Ley 142 de 2001 y la Ley 632 de 2000.
- **Alumbrado Público:** Se mantiene como subproceso con su nombre original, con respaldo en la Ley 142 de 1994, que lo reconoce como servicio esencial. Se enfatiza su contribución a la seguridad urbana, el bienestar comunitario y la eficiencia energética.

Mapa Mental del Proceso: Propuesta Actualizada

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Servicios Públicos	Asegurar el acceso permanente a la prestación de los servicios domiciliarios (Acueducto, Alcantarillado sanitario y Aseo) y Alumbrado Público en el Distrito de Cartagena, mediante inversión social, infraestructura, estudios, políticas y estrategias para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.	- Agua potable - Alcantarillado - Gestión Integral de Residuos - Alumbrado público

PROCESO DE MERCADOS PUBLICOS

El proceso de Mercados Públicos fue objeto de una revisión integral, orientada a identificar oportunidades de mejora en su estructura interna. Esta revisión evidenció la necesidad de simplificar su arquitectura operativa, ya que contaba con múltiples subprocesos que fragmentaban la gestión e impedían un seguimiento eficiente. En respuesta a esto, se propone transformar el proceso bajo un enfoque sistémico que permita consolidar sus funciones en un único proceso estratégico, el cual se denominará Sistema de Abastecimiento de los Mercados Públicos.

Esta nueva denominación refleja un cambio profundo en el modelo de operación, pasando de una gestión disgregada a una operación articulada, centrada en garantizar la seguridad alimentaria, el fortalecimiento económico local y la prestación eficiente de los servicios en las plazas de mercado. Esta simplificación contribuye directamente a la claridad en las responsabilidades, al control de la operación, y a la optimización en el uso de recursos públicos, promoviendo una gestión más eficaz y alineada con las prioridades del Plan de Desarrollo “Cartagena Ciudad de Derechos”.

Estructura del Mapa Mental Actual:

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Mercados Públicos	Proveer las condiciones administrativas, operativas, jurídicas y ambientales para el funcionamiento del 100% de las plazas de mercados públicos del distrito de Cartagena con el fin de garantizar el abastecimiento y la seguridad alimentaria del consumidor final de manera permanente.	- Adjudicación de Locales y Espacios de las Plazas de Mercados Públicos - Gestión de Cartera en Plazas de Mercados Públicos - Gestión Ambiental de los Mercados Públicos - Adecuación, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Plazas de Mercados Públicos

Estructura del Mapa Mental Actualizado:

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
---------	----------------------	------------

Sistema de Abastecimiento de los Mercados Públicos	Garantizar el funcionamiento eficiente del Sistema de abastecimientos de los Mercados Públicos del Distrito de Cartagena mediante la implementación de estrategias administrativas, operativas, jurídicas y ambientales adecuadas para asegurar el abastecimiento continuo y la seguridad alimentaria del consumidor final dinamizando el desarrollo económico de manera permanente.	No aplica (Simplificación de procesos)
---	--	--

PROCESO DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO (ACTUALIZADO COMO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO)

El proceso de Servicio al Ciudadano fue objeto de una revisión integral con el fin de alinear su estructura y objetivos con la plataforma estratégica del Distrito, así como con la normativa nacional vigente, en especial la Ley 2052 de 2020 y 2021. Como resultado de este ejercicio, se actualiza el nombre del proceso a **Relacionamiento con el Ciudadano**, orientado a fortalecer los mecanismos de interacción institucional con los grupos de valor, garantizando una atención más eficiente, accesible y transparente. Se conserva la estructura de subprocesos existente, realizando ajustes en el alcance de cada uno. El subproceso de Planeación del Relacionamiento con el Ciudadano incorpora la articulación del modelo de atención con las 4 políticas de servicios, trámites, participación y gobierno digital. Gestión de PQRS amplía su cobertura para incluir nuevos canales de atención, y Gestión de Trámites / OPAs se mantiene con su enfoque en la simplificación y eficiencia de los trámites.

Estructura del Mapa Mental Actual:

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Servicio al Ciudadano	“Gestionar el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) formuladas por los grupos de valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias de manera permanente, aumentando el nivel de servicio mediante los canales de atención habilitados para garantizar los tiempos de respuestas.”	- Planeación del Relacionamiento con el Ciudadano - Gestión PQRS - Gestión de Trámites / OPA

Estructura del Mapa Mental Actualizado:

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Relacionamiento con el Ciudadano	“Fortalecer de manera permanente los mecanismos de relacionamiento institucional con el ciudadano, mediante la articulación efectiva y la optimización de los canales de interacción con los grupos de valor, con el fin de garantizar la difusión completa de la oferta pública de bienes y servicios de la Administración Distrital, utilizando lenguaje claro y asegurando el acceso oportuno, conciso y accesible a la información pública.”	- Planeación del Relacionamiento con el Ciudadano - Gestión PQRS - Gestión de Trámites / OPA

PROCESO DE TRANSPARENCIA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

Se realizó revisión del proceso y los subprocesos, donde se identificaron oportunidades de mejora y se realizaron cambios alineados con la plataforma estratégica del Distrito, competencias y normatividad vigente.

Estructura del Mapa Mental Actual

En concordancia con la alineación del objetivo y su ajuste, se procede a revisar la estructura interna del proceso la cual se encuentra de la siguiente manera:

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Transparencia y Prevención de la Corrupción	“Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información y prevenir la corrupción a través del 100% del cumplimiento de los requisitos mínimos legales, solicitudes de las dependencias, ciudadanía, plan de desarrollo distrital, proyectos que desarrolla el proceso, seguimiento a contratos de interés estratégico y plan de acción del gobierno nacional, para prevenir la corrupción y garantizar la transparencia de manera permanente en la administración	- Direccionamiento Estratégico de la Transparencia y Prevención de la Corrupción - Acceso a la Información Mínima Obligatoria - Anticipación de Riesgos de Corrupción - Cultura de la Legalidad para la Transparencia

La estructura actual del mapa mental se caracterizaba por una distribución extensa de subprocesos que permitían un abordaje integral de las estrategias de acceso a la información y prevención de la corrupción. Sin embargo, tras un análisis normativo y funcional, se propuso una simplificación de los componentes, pasando de cinco subprocesos a tres, lo cual permite una mayor claridad operativa y administrativa.

La mejora estructural propuesta se basa en integrar transversalmente acciones estratégicas que anteriormente se abordaban por separado. Por ejemplo, el Direccionamiento Estratégico se incluye dentro de los nuevos subprocesos debido a su alcance transversal en los mecanismos de información y denuncia. Asimismo, el enfoque de Gobierno Abierto se absorbe como una dimensión institucional general, sin conformarse como subproceso independiente.

Esta simplificación permitirá una gestión más clara, eficiente y articulada con los principios éticos del servicio público, fortaleciendo a su vez la cultura organizacional.

ESTRUCTURA DEL MAPA MENTAL ACTUALIZADO

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Transparencia y Prevención de la Corrupción	“Fortalecer de forma permanente la transparencia y la integridad institucional mediante acciones específicas, garantizando el acceso ciudadano a la información pública, consolidar canales seguros y confidenciales para la denuncia de irregularidades, fomentar una cultura de legalidad basada en principios éticos y promover el uso responsable de los recursos públicos, con el fin de prevenir actos de corrupción en la gestión institucional”.	- Acceso a la información pública- Cultura de la Legalidad- Administración de Canales Institucionales de Denuncia y Protección del Denunciante

PROCESO DE CALIDAD

Se realizó revisión del proceso y los subprocesos, donde se identificaron oportunidades de mejora y se realizaron cambios alineados con la plataforma estratégica del Distrito, competencias institucionales y normativa vigente. Particularmente, el Decreto 1600 de 2024 establece nuevos lineamientos para el sistema de gestión del Distrito de Cartagena, asignando de manera explícita a la

Secretaría de Planeación Distrital la responsabilidad de coordinar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), desplazando competencias que anteriormente eran asumidas por la Secretaría General.

Estructura del Mapa Mental:

En concordancia con la alineación del objetivo y su ajuste, se procede a revisar la estructura interna del proceso, la cual se encontraba de la siguiente manera:

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Calidad	“Facilitar la aplicabilidad de los parámetros para el trabajo por procesos de la Alcaldía de Cartagena de Indias, de acuerdo con los estándares y referentes normativos definidos en los diferentes sistemas/modelos de gestión, mediante la formulación de estrategias, lineamientos, herramientas metodológicas y la orientación a las partes interesadas, para la optimización y mejora continua de todos los procesos, a través del seguimiento, medición, análisis y toma de decisiones, de acuerdo con los resultados obtenidos trimestralmente de la gestión por procesos de la entidad, articulando los elementos del Modelo de Operación por Procesos y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para lograr procesos eficientes y eficaces que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.”	- Control de Documentos de Gestión - Implementación del Modelo de Gestión - Seguimiento, análisis y mejora

ESTRUCTURA DEL MAPA MENTAL ACTUALIZADO

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Desarrollo Organizacional	“Fortalecer de manera continua y sostenible la capacidad institucional de la Alcaldía de Cartagena de Indias, mediante la implementación progresiva del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que permita cumplir con los criterios de las Políticas de Gestión y Desempeño, a través de la aplicación de	Implementación del Modelo de Gestión

	instrumentos y herramientas metodológicas, y el desarrollo de acciones conformes, con el fin de garantizar eficiencia, efectividad y sostenibilidad institucional y consolidar una cultura de mejora permanente, en el marco de los objetivos estratégicos y el beneficio de los grupos de valor.”	
--	--	--

Nota importante: Conforme al Decreto 1600 de 2024, estas funciones y competencias recaen exclusivamente sobre la **Secretaría de Planeación Distrital**, en su rol como dependencia líder del Modelo de Planeación y Gestión en el Distrito de Cartagena. Esta aclaración reafirma la necesidad de revisar y ajustar la distribución de responsabilidades institucionales para garantizar su legalidad, coherencia funcional y sostenibilidad.

PROCESO DE TALENTO HUMANO

Se realizó revisión del proceso y los subprocesos, donde se identificaron oportunidades de mejora y se realizaron cambios alineados con la plataforma estratégica del Distrito, competencias y normatividad vigente.

En concordancia con la alineación del objetivo y su ajuste, se procede a revisar la estructura interna del proceso la cual se encuentra de la siguiente manera:

ESTRUCTURA DEL MAPA MENTAL ACTUAL

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Gestión del Talento Humano	“Gestionar el 100% del talento humano competente y comprometido de manera permanente, a través de una adecuada planeación, vinculación, remuneración, bienestar, gestión de competencias, conocimientos y seguridad en el trabajo, con el fin de contribuir a garantizar la eficiencia de la administración pública al interior de la entidad”.	- Planeación Estratégica Del Talento Humano - Administración Del Talento Humano - Desarrollo y Crecimiento del Talento Humano - Gestión del Conocimiento - Retiro del Talento Humano

		- Seguridad y Salud en el Trabajo
--	--	-----------------------------------

Se procedió a analizar cada uno de los subprocesos, estableciendo los siguientes ajustes:

- **Planeación Estratégica del Talento Humano:** se mantiene y gestiona actividades relacionadas con la formulación, ejecución y evaluación de la planeación estratégica del talento humano.
- **Administración del Talento Humano:** continúa con operaciones de oferta de empleo público, selección, vinculación, gestión de novedades (permisos, licencias, comisiones, encargos, vacaciones) y situaciones administrativas. Incorpora el componente de **Retiros** y se le separa el componente de **Nómina**, que ahora es un subproceso independiente dada su amplitud operativa.
- **Gestión de Nómina:** nuevo subproceso independiente que gestiona la liquidación de nómina, prestaciones sociales, cesantías y demás acreencias laborales.
- **Desarrollo y Crecimiento del Talento Humano:** mantiene la gestión de planes de bienestar e incentivos (deportes, cultura, salud, clima laboral, formación, diplomados, inducción, reinducción, etc.).
- **Gestión del Conocimiento:** incluye la gestión del conocimiento institucional, innovación pública y administración del Índice de Capacidades para la Innovación Pública.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** se mantiene y gestiona conforme al sistema de SST, su administración y mantenimiento.

ESTRUCTURA DEL MAPA MENTAL ACTUALIZADO

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Gestión del Talento Humano	“Fortalecer el talento humano a lo largo del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), mediante la implementación de programas y proyectos enfocados en el desarrollo de competencias, bienestar y reconocimiento, para asegurar una gestión pública eficiente, transparente y orientada a la satisfacción de la ciudadanía durante el período de gobierno”.	- Planeación Estratégica Del Talento Humano - Administración Del Talento Humano - Desarrollo y Crecimiento del Talento Humano - Gestión del Conocimiento - Gestión de la Nómina - Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCESO DE ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS

Se realizó revisión del proceso y los subprocesos, donde se identificaron oportunidades de mejora y se realizaron cambios alineados con la plataforma estratégica del Distrito, competencias y normatividad vigente.

En concordancia con la alineación del objetivo y su ajuste, se procede a revisar la estructura interna del proceso, la cual se encuentra de la siguiente manera:

Estructura del Mapa Mental

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Administración de Bienes y Servicios	“Abastecer, administrar y mantener el 100% los bienes y servicios (servicios públicos, de aseo, vigilancia, parque automotor, telefonía, etc.) de manera efectiva, permanente y de acuerdo al presupuesto disponible, para satisfacer las necesidades de las partes interesadas y contribuir al cumplimiento de la misión de la entidad prestando un servicio con la calidad y oportunidad que demandan los ciudadanos”.	- Organización y Abastecimiento de Bienes y Servicios - Administración - Patrimonio Inmobiliario - Administración de Servicios

Los cambios realizados en el proceso de Administración de Bienes y Servicios reflejan una mejora en su alineación técnica y estratégica con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). El objetivo del proceso fue reformulado para pasar de un enfoque centrado en el cumplimiento del 100% del abastecimiento, a uno orientado a la eficiencia, sostenibilidad y calidad del servicio público, considerando la disponibilidad presupuestal y la satisfacción de las partes interesadas.

Asimismo, los subprocesos fueron reorganizados para brindar mayor claridad: se desagregó la gestión de bienes en Administración de Bienes Muebles, se fortaleció el alcance del mantenimiento institucional dentro de Administración de Servicios y Mantenimiento, y se incorporó el subproceso de Gestión Ambiental Institucional, evidenciando un compromiso con la sostenibilidad ambiental y la eficiencia operativa. Esta simplificación y ajuste responden al cumplimiento de la Política de fortalecimiento organizacional promovido por el MIPG y el DAFP.

Estructura del Mapa Mental Actualizado

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Administración de Bienes y Servicios	“Garantizar el abastecimiento, administración y mantenimiento eficiente de los bienes y servicios que se requieran para el adecuado funcionamiento de la entidad (servicios públicos, aseo, vigilancia, parque automotor, telefonía, entre otros) conforme a la disponibilidad presupuestal; con el fin de satisfacer oportunamente las necesidades de las partes interesadas y aportar al cumplimiento de la misión institucional, asegurando calidad, oportunidad y sostenibilidad en la prestación del servicio público”.	- Administración de los Bienes Muebles - Administración - Patrimonio Inmobiliario - Administración de Servicios y Mantenimiento - Gestión Ambiental Institucional

PROCESO DE COOPERACION INTERNACIONAL

Se realizó revisión del proceso y los subprocesos, donde se identificaron oportunidades de mejora y se realizaron cambios alineados con la plataforma estratégica del Distrito, competencias y normatividad vigente.

En concordancia con la alineación del objetivo y su ajuste, se procede a revisar la estructura interna del proceso, la cual se encuentra de la siguiente manera:

Estructura del Mapa Mental Actual:

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Cooperación Internacional	“Atraer y gestionar recursos para fortalecer el 100% de los programas del plan de desarrollo vigente y demás necesidades identificadas en el Distrito a través del relacionamiento con el ecosistema de cooperación internacional y la alineación estratégica de la oferta existente cooperación internacional de manera permanente”.	- Relacionamiento con el Ecosistema de Cooperación Local e Internacional. - Gestión de Recursos de Cooperación.

Al realizar el análisis, se identificó que estos subprocesos presentan una alta

interdependencia, ya que el establecimiento de relaciones con actores del ecosistema de cooperación es un paso necesario para la atracción y gestión efectiva de recursos. Estas actividades hacen parte de un único flujo operativo que permite ver con más claridad la cadena de valor del proceso.

Por ello se busca establecer una estructura integrada y coherente, donde los subprocesos sean parte de un flujo continuo y lógico, eliminar redundancias y solapamientos, reduciendo actividades innecesarias, fortaleciendo la interconexión entre los componentes del proceso, garantizando una transición fluida entre cada etapa, facilitando su seguimiento y evaluación. Lo anterior se traduce en una estructura simplificada que unifica las funciones aisladas.

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Alianzas Estratégicas y de Cooperación.	“Gestionar recursos técnicos y financieros que fortalezcan el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital y otras necesidades del territorio, incrementando anualmente las alianzas estratégicas nacionales e internacionales, mediante la consolidación de memorandos de entendimiento, cartas de intención, hermanamientos y convenios en ámbitos clave como ambiental, social (población migrante, retornada y de acogida, trata de personas), cultural, deportivo y educativo, con el fin de contribuir de manera sostenible al desarrollo territorial del Distrito de Cartagena.”	No aplica (Simplificación de Procesos)



PROCESO DE FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

Se realizó revisión del proceso y los subprocesos, donde se identificaron oportunidades de mejora y se realizaron cambios alineados con la plataforma estratégica del Distrito, competencias y normatividad vigente.

En concordancia con la alineación del objetivo y su ajuste, se procede a revisar la estructura interna del proceso la cual se encuentra de la siguiente manera:

Estructura del Mapa Mental Actual:

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Fondo Territorial	“Cumplir con las obligaciones derivadas del pasivo pensional del Distrito de	- Dirección Administrativa-

de Pensiones	Cartagena al 100%, mientras este se mantenga, a través del cumplimiento de las normas legales de orden nacional y distrital de los fondos territoriales de pensiones, para el beneficio de pensionados y sustitutos.”	Nómina- Jurídica Pensional- Bienestar
--------------	---	--

Mapa Mental Actualizado

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	SUBPROCESO
Fondo Territorial de Pensiones	“Cumplir con las obligaciones del pasivo pensional, aplicando la normatividad vigente de manera continua, asegurando bienestar y sostenibilidad mediante la facilidad en pagos y obligaciones pensionales; evaluación de cumplimiento normativo y satisfacción del grupo de valor con la planificación presupuestal, procesos establecidos y talento humano calificado para la estabilidad financiera del Distrito y la protección de los derechos de pensionados y sustitutos en la vigencia actual.”	- Dirección Administrativa - Nómina - Jurídica Pensional - Bienestar

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

En el marco del componente *Creación, Modificación y/o Eliminación de Documentos de Gestión*, durante el segundo trimestre del año 2025 se evidenció un avance significativo por parte del macroproceso de Gestión Administrativa, ya que sus nueve procesos realizaron la actualización de los mapas mentales y caracterizaciones. Estas actualizaciones se centraron principalmente en la alineación de los objetivos de cada proceso con la plataforma estratégica del Distrito, así como en el ajuste de su estructura interna, fortaleciendo la coherencia entre la misión operativa de cada proceso y los propósitos institucionales. Esta labor responde al compromiso de mantener actualizados los instrumentos de gestión conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y a las prioridades de fortalecimiento organizacional definidas por la administración distrital.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Durante el segundo trimestre del 2025 el Macroproceso de Gestión Administrativa estuvo trabajando en la actualización de los objetivos de sus procesos con la plataforma estratégica distrital. Los cambios propuestos por cada uno de sus

procesos fueron los siguientes:

PROCESO DE SERVICIOS PUBLICOS

Durante el segundo trimestre de 2025, el proceso de Servicios Públicos adelantó un ejercicio técnico de revisión y reformulación de su objetivo, logrando una mayor coherencia con la plataforma estratégica del Distrito. El objetivo vigente, centrado en garantizar la prestación de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios mediante inversiones, políticas y estrategias pedagógicas, fue reemplazado por una formulación más precisa y estructurada, que incorpora el concepto de "acceso permanente" y enfatiza la inversión social e infraestructura como mecanismos para mejorar la calidad de vida de los habitantes.

El nuevo objetivo se formula así:

"Asegurar el acceso permanente a la prestación de los servicios domiciliarios (Acueducto, Alcantarillado sanitario y Aseo) y Alumbrado público en el Distrito de Cartagena, mediante inversión social, infraestructura, estudios, políticas y estrategias para mejorar la calidad de vida de sus habitantes."

Este objetivo cumple rigurosamente con los criterios SMART:

- **Específico:** delimita con claridad los servicios incluidos y los mecanismos de acceso.
- **Medible:** establece como criterio de evaluación la continuidad del servicio y el incremento en la cobertura.
- **Alcanzable:** se enmarca dentro de las competencias y recursos institucionales del Distrito.
- **Relevante:** se alinea con la Ley 142 de 1994, enfatizando el derecho al acceso equitativo y eficiente de los servicios públicos domiciliarios.
- **Temporal:** incorpora el enfoque de "permanencia", lo que obliga a una evaluación constante en el tiempo.

El objetivo actualizado guarda una estrecha articulación con el objetivo estratégico del Plan de Desarrollo 2024–2027, particularmente con el propósito de "dignificar la vida de los habitantes del Distrito de Cartagena de Indias", reduciendo la pobreza multidimensional y ampliando la cobertura de saneamiento básico, en línea con el programa impulsor de **Vida Digna**. Se reconoce así la importancia de abordar las vulnerabilidades históricas que afectan el acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad e inclusión social.

Este rediseño no solo fortalece el marco estratégico del proceso, sino que consolida su alineación con el principio de dignidad humana y con los objetivos del Estado

Social de Derecho, ubicando al acceso a servicios públicos como un derecho fundamental y un eje transversal de la gestión distrital.

PROCESO DE MERCADOS PUBLICOS

Durante el segundo trimestre del año 2025, se adelantó una revisión profunda del objetivo vigente del proceso de Mercados Públicos, identificando oportunidades de mejora y procediendo con su actualización para garantizar su alineación con los objetivos estratégicos del distrito de Cartagena de Indias.

El objetivo vigente estaba orientado a garantizar las condiciones administrativas, operativas, jurídicas y ambientales necesarias para el funcionamiento del 100% de las plazas de mercado, con el propósito de asegurar el abastecimiento y la seguridad alimentaria del consumidor final de manera permanente.

Tras el análisis, se definió un objetivo actualizado más específico y alineado con la visión estratégica del Distrito, el cual establece: **"Garantizar el funcionamiento eficiente del sistema de abastecimientos de los Mercados Públicos del Distrito de Cartagena mediante la implementación de estrategias administrativas, operativas, jurídicas y ambientales adecuadas para asegurar el abastecimiento continuo y la seguridad alimentaria del consumidor final, generando desarrollo económico de manera permanente."**

Este nuevo objetivo no solo mantiene el enfoque en garantizar el abastecimiento y la seguridad alimentaria, sino que añade un componente explícito de generación de desarrollo económico, lo cual permite alinearlos directamente con el objetivo estratégico del distrito orientado a:

"Promover el desarrollo económico equitativo y sostenible en el Distrito de Cartagena de Indias, para lograr la reducción de la brecha laboral de género, la disminución de las tasas de desempleo juvenil, la reducción de la informalidad laboral, mediante la formulación y ejecución de políticas y estrategias, el fomento al emprendimiento, el fortalecimiento de la economía popular, la diversificación económica y la creación de empleos de calidad en la ciudad, mejorando las condiciones económicas de la población, durante el período de gobierno 2024-2027."

Además, se evidenció que el objetivo actualizado cumple satisfactoriamente con los criterios SMART, destacándose los siguientes aspectos:

- **Especificidad:** Define claramente el propósito del proceso y los mecanismos de implementación.

- **Medibilidad:** Establece la posibilidad de evaluación mediante acciones concretas como la implementación de estrategias administrativas, operativas y ambientales.
- **Alcanzabilidad:** La meta es realista en función de las competencias y recursos del Distrito.
- **Relevancia:** Se relaciona directamente con la generación de desarrollo económico.
- **Temporalidad:** Se incorpora el criterio “permanente”, garantizando la continuidad y sostenibilidad del objetivo en el tiempo.

Finalmente, la actualización del objetivo permite contribuir de manera directa a la reducción de brechas laborales, la disminución del desempleo juvenil y la informalidad, así como al fortalecimiento de la economía popular y la seguridad alimentaria, todos ellos elementos claves de la Plataforma Estratégica 2024-2027. Esta reformulación refleja un avance sustantivo hacia una gestión más articulada, con enfoque territorial y centrado en el bienestar económico y social de la ciudadanía cartagenera.

PROCESO DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO

Durante la revisión del objetivo del proceso de Servicio al Ciudadano se identificaron oportunidades de mejora sustanciales, dando paso a una actualización que responde con mayor claridad a los principios de gestión pública moderna, abierta y centrada en las necesidades reales de la ciudadanía.

El objetivo anterior se enfocaba en una visión operativa de la gestión del 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) mediante canales habilitados, con énfasis en la oportunidad de respuesta. Aunque este enfoque era funcional, se limitaba a una concepción reactiva del servicio ciudadano.

El objetivo actualizado, por el contrario, adopta una perspectiva mucho más estratégica y alineada con los postulados del gobierno abierto. Ahora el proceso se orienta a fortalecer de manera permanente los mecanismos de relacionamiento institucional con el ciudadano, a través de la articulación efectiva y la optimización de los canales de interacción, no solo para responder, sino para garantizar una comunicación clara, oportuna y accesible sobre los bienes y servicios públicos de la Administración Distrital.

Esta evolución del objetivo no solo mejora la especificidad del propósito, sino que cumple con los cinco criterios SMART:

- **Específico**, al enfocarse claramente en mejorar la relación entre entidad y ciudadanía, articulando y optimizando canales de atención.
- **Medible**, mediante indicadores como cobertura multicanal, reducción de tiempos, publicación de la oferta institucional, calidad del lenguaje y satisfacción ciudadana.
- **Alcanzable**, dada la existencia de infraestructura tecnológica, personal capacitado, lineamientos de lenguaje claro y protocolos institucionales ya vigentes.
- **Relevante**, porque responde directamente a una necesidad estratégica de fortalecer la gobernanza, la participación ciudadana y la transparencia.
- **Temporal**, al establecer la permanencia como principio transversal del objetivo, asegurando sostenibilidad en el tiempo.

La alineación con la plataforma estratégica del Distrito es clara y directa. El objetivo del proceso se articula con el objetivo estratégico de fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía cartagenera, promoviendo una gobernanza eficiente, transparente y orientada al servicio del ciudadano. A través de esta actualización, el proceso deja de ser meramente operativo para posicionarse como un eje fundamental en la construcción de confianza institucional, acceso equitativo a la información pública, y legitimidad del quehacer gubernamental.

En conclusión, el nuevo objetivo potencia la visión de una Administración que no solo responde, sino que comunica, se anticipa, y construye ciudadanía, en coherencia con los principios del Estado Social de Derecho y las demandas de una ciudad moderna y participativa como Cartagena de Indias.

PROCESO DE TRANSPARENCIA Y PREVENCION DE LA CORRUPCION

El objetivo vigente del proceso se centraba en garantizar el derecho fundamental al acceso a la información y prevenir la corrupción a través del cumplimiento del 100% de los requisitos legales y el seguimiento de los proyectos distritales estratégicos. Este enfoque, si bien valioso, resultaba principalmente normativo y operacional, limitado a la ejecución de actividades requeridas por la ley, sin una articulación explícita con una visión estratégica de transformación institucional.

Con la revisión adelantada, el objetivo fue actualizado para fortalecer de manera permanente la transparencia y la integridad institucional, mediante acciones específicas como garantizar el acceso ciudadano a la información pública, consolidar canales seguros y confidenciales para denuncias, fomentar una cultura de legalidad basada en principios éticos y promover el uso responsable de los recursos públicos. Esta nueva formulación introduce un enfoque más proactivo, cultural y estratégico, buscando un cambio institucional sostenido y no solo el cumplimiento de obligaciones.

Bajo el criterio SMART, el objetivo actualizado cumple con las siguientes características:

- **Específico:** Establece acciones concretas como el acceso a la información, funcionamiento de canales de denuncia y promoción de principios éticos.
- **Medible:** Puede evaluarse a través de indicadores como el número de solicitudes atendidas, el uso de canales de denuncia, la frecuencia de capacitaciones y la reducción de actos de corrupción.
- **Alcanzable:** Está dentro del marco institucional y normativo vigente, considerando herramientas existentes como políticas, procesos, rutas y protocolos.
- **Relevante:** Responde directamente al mandato de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción, pilares esenciales del modelo de gestión pública distrital.
- **Temporal:** Se define como un propósito de ejecución permanente, lo cual refleja una intención de sostenibilidad a largo plazo.

El objetivo del proceso quedó claramente alineado con el objetivo estratégico del Distrito, el cual busca fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía mediante la transparencia, la innovación pública y la participación eficiente. La actualización del objetivo conecta con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y está respaldada por una base legal sólida, incluyendo la Constitución Política, la Ley 1712 de 2014 de transparencia, la Ley 2052 de 2020 sobre gestión pública, y normas complementarias en ética pública, habeas data y archivo.

Esta alineación permite transitar desde una gestión administrativa reactiva hacia una institucionalidad fortalecida, transparente y confiable, capaz de prevenir la corrupción no solo mediante controles legales, sino también promoviendo valores éticos, acceso abierto a la información y corresponsabilidad en el manejo de los recursos públicos. La inclusión de mecanismos seguros para la denuncia y el énfasis en cultura ciudadana hacen del nuevo objetivo una apuesta integral por una gestión institucional moderna, coherente con los principios de buen gobierno y con las expectativas de la ciudadanía cartagenera.

PROCESO DE CALIDAD

Tras la revisión del objetivo actual del proceso de Calidad, se identificaron oportunidades de mejora que permitieron redefinir su propósito para alinearlo de forma más precisa con la plataforma estratégica del Distrito. El objetivo anterior se centraba en facilitar la aplicabilidad de los parámetros para el trabajo por procesos mediante lineamientos y metodologías, articulando los elementos del Modelo de Operación por Procesos y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Sin embargo, el nuevo objetivo actualizado amplía su alcance, al proponer el fortalecimiento continuo y sostenible de la capacidad institucional de la Alcaldía de

Cartagena de Indias, a través de la implementación progresiva del MIPG, haciendo énfasis en el cumplimiento de las Políticas de Gestión y Desempeño y en la consolidación de una cultura organizacional de mejora permanente orientada a resultados.

No obstante, a partir del mes de enero del presente año, mediante el Decreto 1600 de 2024, la Política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos pasó a ser competencia directa de la Secretaría de Planeación. En este contexto, se concluye que el proceso de Calidad, en su formulación actual, debe desaparecer como proceso independiente dentro del mapa de procesos institucional, ya que sus funciones y objetivos han sido absorbidos por el nuevo enfoque estratégico que posiciona a la Secretaría de Planeación como líder de la implementación del MIPG, de la arquitectura institucional y del modelo de operación por procesos. La racionalización de la estructura organizacional exige evitar duplicidad de funciones, promoviendo en cambio la integración y concentración de capacidades técnicas en los procesos estratégicos que guían el desarrollo institucional.

A pesar de lo anterior, se realizó el análisis SMART del objetivo actualizado, el cual resultó consistente en términos de especificidad, medición, alcance, relevancia y temporalidad. Sin embargo, su validez operativa se ve limitada por el cambio en la asignación de competencias normativas, lo cual refuerza la necesidad de suprimir este proceso formalmente y trasladar sus funciones al ámbito de acción de la Secretaría de Planeación.

El objetivo actualizado del proceso se encontraba alineado con el objetivo estratégico del Distrito: *“Fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía cartagenera, incrementando los niveles de recaudo tributario y mejorando el índice de desempeño institucional, mediante la innovación pública, optimización y simplificación de procesos, la modernización administrativa y la eficiente participación ciudadana, garantizando una gobernanza eficiente, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía, durante el período de gobierno 2024–2027.”*

Esta alineación seguirá vigente, ahora bajo la responsabilidad directa de Planeación Distrital, en concordancia con la nueva arquitectura institucional y normativa nacional.

PROCESO DE TALENTO HUMANO

El objetivo del proceso fue revisado y actualizado para alinearse con las prioridades institucionales establecidas en la plataforma estratégica del Distrito. El objetivo vigente se centraba en gestionar el 100% del talento humano competente y comprometido mediante acciones permanentes en los componentes de la gestión humana. No obstante, en el ejercicio de mejora, se identificó la necesidad de integrar un enfoque más estratégico y orientado a resultados, que abarque el ciclo completo de vida del servidor público.

El nuevo objetivo plantea:

“Fortalecer el talento humano a lo largo del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), mediante la implementación de programas y proyectos enfocados en el desarrollo de competencias, bienestar y reconocimiento, para asegurar una gestión pública eficiente, transparente y orientada a la satisfacción de la ciudadanía durante el periodo de gobierno.”

Esta actualización permite una visión integral de la gestión del talento humano, enfocada en el desarrollo continuo de capacidades, el reconocimiento al desempeño y la mejora del clima organizacional, elementos clave para la prestación de un servicio público eficiente y de calidad.

El objetivo se alinea directamente con el objetivo estratégico del Distrito, que busca fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía cartagenera, a través de la mejora del desempeño institucional, la innovación pública, la modernización administrativa y la participación ciudadana, tal como lo establece el Plan de Desarrollo 2024-2027.

Adicionalmente, el nuevo objetivo se articula con las apuestas del programa “Cartagena Ciudad de Derechos 2024-2027”, el cual incorpora proyectos relacionados con la innovación administrativa, el fortalecimiento institucional y el desarrollo del talento humano. En este sentido, el proceso se consolida como un pilar esencial para la implementación de acciones que promuevan la mejora continua de la gestión pública y la prestación efectiva de servicios a la ciudadanía.

PROCESO DE ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS

El objetivo del proceso actualizado de Administración de Bienes y Servicios se encuentra alineado con los siguientes objetivos estratégicos:

- Garantizar la seguridad humana en sus diferentes aspectos en el Distrito de Cartagena de Indias, mediante la disminución de las tasas de homicidios, mortalidad materna e infantil, violencia de género, pobreza extrema e inseguridad alimentaria a través de la implementación de estrategias focalizadas y programas de apoyo integral para proteger la vida de todos los ciudadanos, durante el período de gobierno 2024-2027.
- Dignificar la vida de los habitantes del Distrito de Cartagena de Indias, reducir la pobreza multidimensional, el déficit habitacional, y ampliar la cobertura del saneamiento básico, a través de la implementación de estrategias integrales focalizadas en el fortalecimiento de la infraestructura educativa, en el fomento de las condiciones habitacionales adecuadas y en el acceso de calidad a los

servicios públicos, garantizando una vida digna para toda la población, durante el período de gobierno 2024-2027.

- Fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía cartagenera, incrementando los niveles de recaudo tributario y mejorando el índice de desempeño institucional, mediante la innovación pública, optimización y simplificación de procesos, la modernización administrativa y la eficiente participación ciudadana, garantizando una gobernanza eficiente, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía, durante el período de gobierno 2024-2027.

Desde la Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, y en concordancia con su rol y competencias, se han establecido acciones orientadas al cumplimiento de las apuestas estratégicas institucionales. El primer objetivo contribuye directamente al desarrollo del Programa Cementerios, mientras que el segundo objetivo impacta el Programa Patrimonio Público al Servicio de Cartagena. Por su parte, el tercer objetivo se relaciona con el componente de Gestión de Recursos Físicos Internos, definido en la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, frente al cual esta dirección también tiene responsabilidades, en virtud de su misionalidad.

De este modo se demuestra la concordancia y alineación del proceso con la plataforma estratégica del Distrito y su Plan de Desarrollo actual.

PROCESO DE COOPERACION INTERNACIONAL

El objetivo del proceso actualizado de Cooperación Internacional se encuentra alineado con los siguientes objetivos estratégicos:

- **Garantizar la seguridad humana en sus diferentes aspectos en el Distrito de Cartagena de Indias**, mediante la disminución de las tasas de homicidios, mortalidad materna e infantil, violencia de género, pobreza extrema e inseguridad alimentaria, a través de la implementación de estrategias focalizadas y programas de apoyo integral para proteger la vida de todos los ciudadanos, durante el período de gobierno 2024–2027.
- **Dignificar la vida de los habitantes del Distrito de Cartagena de Indias**, reducir la pobreza multidimensional, el déficit habitacional, y ampliar la cobertura del saneamiento básico, a través de la implementación de estrategias integrales focalizadas en el fortalecimiento de la infraestructura educativa, en el fomento de las condiciones habitacionales adecuadas y en

el acceso de calidad de los servicios públicos, garantizando una vida digna para toda la población, durante el período de gobierno 2024–2027.

- **Fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía cartagenera**, incrementando los niveles de recaudo tributario y mejorando el índice de desempeño institucional, mediante la innovación pública, optimización y simplificación de procesos, la modernización administrativa y la eficiente participación ciudadana, garantizando una gobernanza eficiente, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía, durante el período de gobierno 2024–2027.

Durante la formulación del Plan de Desarrollo 2024–2027, se identificaron líneas estratégicas asociadas a los impulsores de avance Desarrollo Económico Equitativo y Seguridad Humana y Justicia con Sentido Social, los cuales enmarcan la gestión de la cooperación internacional en condiciones de igualdad para todos los territorios. En este contexto, se reconoce la necesidad de establecer alianzas estratégicas en materia de recursos técnicos y financieros como prioridad para la administración distrital, con el fin de responder de manera sostenible a las necesidades del territorio a través de programas, proyectos y recursos que contribuyan al desarrollo local.

De este modo se demuestra la concordancia y alineación del proceso con la plataforma estratégica del Distrito y su Plan de Desarrollo actual.

PROCESO DE FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

Durante el segundo trimestre de 2025 se realizó una revisión del objetivo del proceso Fondo Territorial de Pensiones, en la cual se identificaron oportunidades de mejora y se ajustó el objetivo actual a partir del enfoque de alineación estratégica del Distrito.

El objetivo actualizado establece:

“Cumplir con las obligaciones del pasivo pensional, aplicando la normatividad vigente de manera continua, asegurando bienestar y sostenibilidad mediante la facilidad en pagos y obligaciones pensionales; evaluación de cumplimiento normativo y satisfacción del grupo de valor con la planificación presupuestal, procesos establecidos y talento humano calificado para la estabilidad financiera del Distrito y la protección de los derechos de pensionados y sustitutos en la vigencia actual.”

Este objetivo se encuentra alineado con el objetivo estratégico:

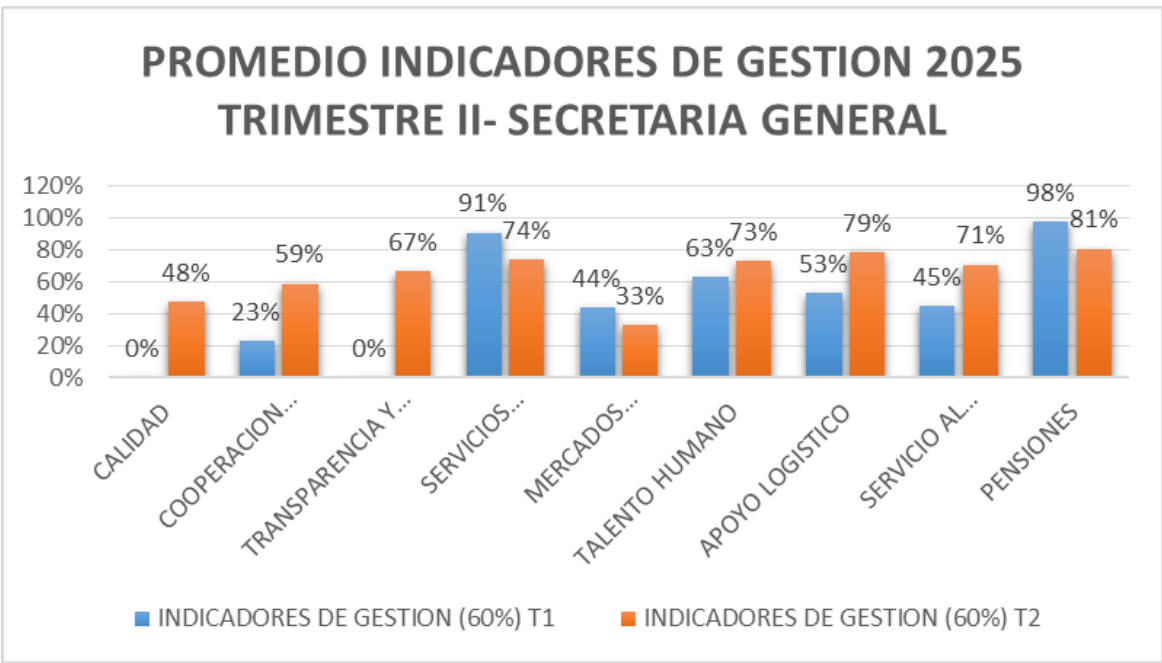
“Fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía cartagenera, incrementando los niveles de recaudo tributario y mejorando el índice de desempeño institucional,

mediante la innovación pública, optimización y simplificación de procesos, la modernización administrativa y la eficiente participación ciudadana, garantizando una gobernanza eficiente, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía, durante el período de gobierno 2024-2027.”

En este sentido, se garantiza que la gestión pensional se ejecute con transparencia, facilite los pagos y obligaciones conforme a la normatividad vigente, y asegure la sostenibilidad financiera del Distrito. Asimismo, este proceso contribuye al incremento del recaudo tributario y a la mejora del desempeño institucional, consolidando una gobernanza eficiente y orientada al servicio de la ciudadanía durante el actual período de gobierno.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

A continuación relacionamos el resultado obtenido por los procesos en el segundo trimestre del 2025 y se comparan con los resultados del primer trimestre para poder comparar el comportamiento de los indicadores de gestión en lo que va del año:



Durante el segundo trimestre de 2025, el macroproceso de Gestión Administrativa mostró un comportamiento mixto en los niveles de cumplimiento de los indicadores de gestión, comparados con el primer trimestre del año. Aunque algunos procesos mantuvieron o mejoraron su desempeño, otros evidenciaron caídas significativas que merecen atención prioritaria.

Se destacan como casos positivos los procesos de Talento Humano (incremento del 63% al 73%) y Apoyo Logístico (de 53% a 79%), los cuales reflejan un fortalecimiento en la gestión. Calidad y Cooperación Internacional, aunque partieron desde un cumplimiento nulo o bajo en el primer trimestre (0% y 23%, respectivamente), mostraron mejoras destacables en el segundo trimestre, alcanzando el 48% y 59% respectivamente.

Por su parte, Servicios Públicos continúa posicionándose como uno de los procesos más sólidos, con niveles altos de cumplimiento en ambos trimestres (91% en T1 y 74% en T2), al igual que Fondo Territorial de Pensiones, que aunque presentó una leve disminución (de 98% a 81%), se mantiene como el proceso con mejor desempeño global.

En contraste, Mercados presentó una caída preocupante del 44% al 33%, y Servicio al Ciudadano retrocedió del 71% al 45%, lo que evidencia posibles dificultades en la gestión operativa y en la entrega de valor al ciudadano. Esta situación sugiere la necesidad de implementar planes de mejora con enfoque PHVA, revisión de indicadores y fortalecimiento institucional.

Finalmente, es importante resaltar que los resultados del segundo trimestre reflejan avances en procesos previamente rezagados, pero también alertan sobre retrocesos en procesos que requerirán un seguimiento más riguroso para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en la plataforma del Distrito.

➤ RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA.

- ✓ Se recomienda documentar los procesos de Apoyo Logístico, Cooperación Internacional, Servicios Públicos, Mercados Públicos, Transparencia y Prevención de la Corrupción, y Servicio al Ciudadano, considerando que estos procesos son fundamentales para garantizar una prestación de servicios eficiente, transparente y de calidad a la ciudadanía.
- ✓ Una vez se actualice el mapa mental del macroproceso, se recomienda ajustar de manera inmediata las interrelaciones entre procesos en las caracterizaciones, a fin de asegurar la coherencia entre la estructura del proceso, los flujos operativos y la dinámica institucional.
- ✓ Se sugiere revisar la pertinencia y alineación de los indicadores de gestión de cada proceso, teniendo en cuenta que los objetivos fueron recientemente reformulados. Los indicadores deben reflejar de manera directa y medible el nivel de cumplimiento de dichos objetivos, contribuyendo efectivamente al

seguimiento y mejora del desempeño institucional.

7.2 MACROPROCESO DE GESTION DOCUMENTAL

Desde la Secretaría de Planeación Distrital, en su calidad de segunda línea de defensa y en el marco del seguimiento al Modelo de Operación por Procesos (MOP), se evidencia que el Macroproceso de Gestión Documental no cumplió con la entrega del informe de avance correspondiente al segundo trimestre del año 2025, cuyo plazo máximo de recepción fue el 7 de julio de 2025. La ausencia de este insumo afecta la consolidación integral del informe distrital, limita la capacidad de evaluación transversal de los procesos institucionales, y debilita el ejercicio de mejora continua y rendición de cuentas establecido en el marco del MIPG. Se recomienda establecer las acciones correctivas necesarias para garantizar la entrega oportuna de los reportes en los siguientes cortes trimestrales.

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

No reporta información para este segundo trimestre.

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

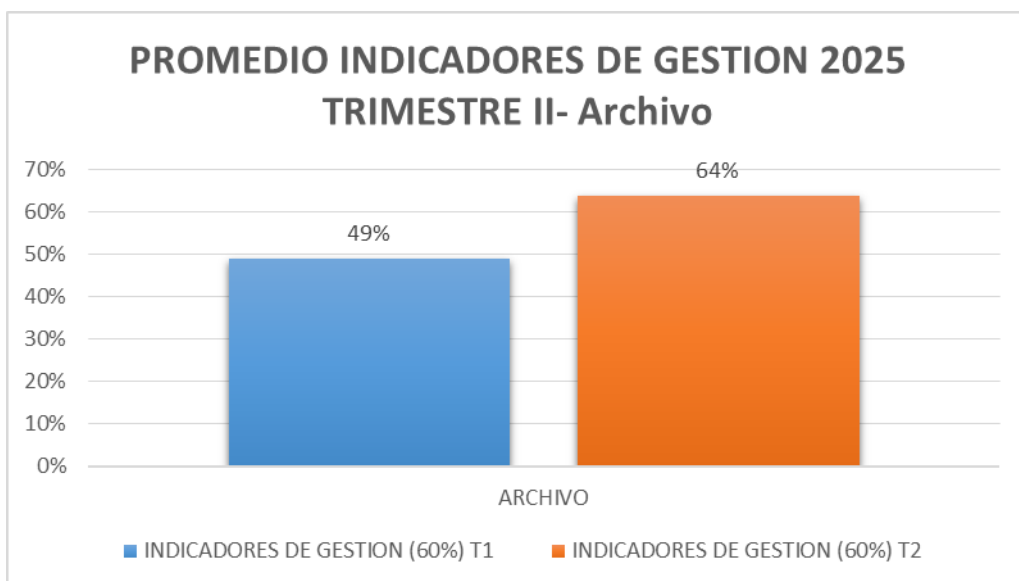
No reporta información para este segundo trimestre.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

No reporta información para este segundo trimestre.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

A continuación relacionamos el resultado promedio obtenido en los indicadores de gestión en el segundo trimestre del año por el Macroproceso de Gestión Documental:



Durante el segundo trimestre del año 2025 el macroproceso de Gestión Documental, evidenció un avance significativo en el cumplimiento de sus indicadores de gestión, al pasar de un 49% en el primer trimestre a un 64% en el segundo. Este aumento de 15 puntos porcentuales representa una mejora destacable en la implementación de acciones de mejora, reflejando una mayor eficiencia en la administración de la documentación institucional y en el cumplimiento de los lineamientos normativos en materia archivística.

La tendencia creciente en los resultados evidencia un compromiso institucional por optimizar la gestión documental, componente esencial para la transparencia, la memoria institucional y la prestación eficiente de los servicios administrativos. Se recomienda mantener el ritmo de mejora mediante la actualización continua de los documentos de gestión archivística, la formación del personal responsable y el fortalecimiento del control sobre el cumplimiento de las Tablas de Retención Documental (TRD).

➤ RECOMENDACIONES MACROPROCESO DE GESTION DOCUMENTAL

- ✓ **Fortalecer el cumplimiento de los compromisos de reporte trimestral:**
Se recomienda establecer acciones correctivas inmediatas que aseguren la entrega oportuna del informe de avance del MOP, dado que su no presentación en el segundo trimestre afecta negativamente la consolidación del informe distrital, limita la evaluación integral de los procesos y debilita los principios de transparencia y mejora continua del MIPG.

- ✓ **Activar un plan de simplificación y actualización de procesos:** Se sugiere priorizar la revisión del proceso de Gestión Documental, con el fin de identificar redundancias, simplificar trámites, y garantizar una estructura funcional alineada al ciclo PHVA. Esta acción permitirá una operación más eficiente, acorde con los retos actuales en materia archivística.
- ✓ **Revisar y actualizar los documentos de gestión archivística:** Se recomienda evaluar la vigencia y pertinencia de los instrumentos técnicos, como el PGD, el PIARD y las TRD, e implementar los ajustes necesarios conforme a la normatividad del Archivo General de la Nación. La ausencia de reporte en este aspecto es una alerta que debe ser atendida con carácter prioritario.
- ✓ **Alinear el objetivo del proceso a la plataforma estratégica distrital:** Se hace necesario ajustar el objetivo del proceso de Gestión Documental bajo el enfoque SMART y en coherencia con los objetivos estratégicos del distrito, garantizando así su contribución al cumplimiento de metas institucionales.

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 segundo trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

A principios del 2025 se creó un espacio dotado tecnológicamente para atender el (ICAT- Impuesto de Industria, comercio avisos y tableros) el cual Tiene como objetivo fortalecer la vigilancia y control tributario en puntos estratégicos del distrito. Esta iniciativa busca garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, promover prácticas comerciales responsables y proteger la economía local, a través de visitas técnicas y/o pedagógicas. En la actual vigencia del software Taxation, ha permitido agilizar y optimizar los procesos de consulta e impresión de documentos pertinentes al pago de los impuestos, así, como también acceso a la información por parte del contribuyente de manera inmediata. Para el segundo trimestre se realizaron las siguientes mejoras en el marco de la simplificación por procesos en la Secretaría de Hacienda:

- ✓ Se eliminó el subproceso análisis de estadísticas de desarrollo económico perteneciente al proceso Desarrollo económico, este cambio busca fortalecer los resultados esperados, garantizando una mayor coherencia en la ejecución de las acciones planificadas y mejorar la alineación estratégica con los objetivos institucionales.

- ✓ Se creó el indicador del subproceso Atención al Contribuyente, puesto que no tenía y así darle cumplimiento a lo establecido en el MIPG.
- ✓ Se coordinó con el Departamento Administrativo de la Función Pública una capacitación para el levantamiento de riesgos fiscales en el Distrito, como parte de nuestro rol de segunda línea de defensa.
- ✓ Se realizaron mesas de trabajo y se solicitaron las evidencias para dar cumplimiento a la política de tratamiento de datos personales liderada por la Oficina Asesora Informática.
- ✓ Se está trabajando en la actualización de los lineamientos de la política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público junto a la Secretaría de Planeación, para trabajar de manera articulada.
- ✓ El 14 de junio de 2025 se tuvo la inauguración de la nueva sede de Impuestos de la Secretaría de Hacienda, con lo que se busca mejorar la prestación del servicio con más ventanillas de atención, espacios de todos los servicios tributarios y con nuevas tecnologías, que incluye el kiosco digital para pagos con tarjeta débito y crédito.
- ✓ Para mayor organización y para dar cumplimiento a la política de servicio al ciudadano estamos a la espera de la entrega del software del Digiturno que está siendo adquirido para el Distrito.

Desde el 01 de enero de 2025 se han venido implementando los sistemas Taxation Smart y Treasury en la Secretaría de Hacienda, impactando positivamente en los procesos de la siguiente manera:

Gestión Tributaria

El mapa de georreferenciación es una opción especial del software tributario que permite ver el mapa de Cartagena y consultar de manera general la cartera de Impuesto Predial. Cada predio se ubica en un punto en el mapa, según las coordenadas de este y muestra su deuda (cartera) y los pagos realizados (recaudo) por este concepto tributario.

El software Taxation Smart tiene implementada la distribución de predios por barrio; lo que permite consultar individualmente una referencia catastral NUPRE y obtener el barrio al que pertenece dicho predio.

Se planea que a través del mismo mapa de georreferenciación se pueda consultar la cartera, el recaudo y estadísticas por barrios (los de mayor cartera, de mayor recaudo, etc.).

Este tipo de información es importante para toma de decisiones tributarias, para implementación de estrategias de recaudos, etc.

Gestión Tributaria-Cobro Persuasivo

- ✓ Se simplificó el manejo documental de las facilidades de pago, ya que actualmente se escanean los documentos y no es necesario archivarlos físicamente.
- ✓ Como consecuencia, se eliminó el trámite de remitir físicamente las resoluciones de facilidad de pago al proceso de Cobro Coactivo.
- ✓ Autonomía en los ajustes de cartera relacionados con los descuentos de intereses.
- ✓ Facultad de expedir, notificar y aplicar las revocatorias de facilidades de pago, sin requerir el apoyo del equipo de Sistematización Tributaria.
- ✓ Generación de reportes de manera automatizada, lo que agiliza y optimiza el seguimiento y control.

Gestión Tributaria-Cultura Tributaria

Desde la oficina de cultura tributaria, actualmente se adelantan procesos asociados a la sociabilización, orientación y atención en las comunidades, localidades y diversos escenarios donde se divulguen las estrategias de los IMPUESTOS QUE SÍ SE VEN.

A continuación, se describen dichos procesos, así:

Atención en puntos deslocalizados en las localidades del distrito: corresponde a la orientación y sensibilización a los contribuyentes, en las localidades como lo son, histórica y caribe norte (1), de la virgen y turística (2) e industrial y de la bahía (3) del distrito de Cartagena, donde a través de charlas o resolución de dudas a los contribuyentes se brinda información pertinente, además de la impresión de estados de cuentas o facturas de impuesto predial o industria y comercio.

Actividades de formación en cultura tributaria en comunidades e instituciones educativas: enfocada a charlas informativas a estudiantes y comunidad en general sobre cultura de pago, impuestos que se manejan en la Secretaría de Hacienda Distrital, diferencias entre cada impuesto a pagar, entre otras.

Activaciones de marca: estrategia, diseñada con el fin de divulgar las acciones que se ejecutan consecuente al pago oportuno de impuestos, esto se lleva a cabo en rehabilitación de vías, escenarios deportivos y/o renovación de espacios asociados al distrito.

Capacitaciones al personal: Se llevan a cabo según la necesidad o requerimiento del personal asociado a la oficina de cultura tributaria, con el objetivo de actualizar o mejorar las estrategias y brindar un mejor servicio al contribuyente.

Stand Móvil: se realizan jornadas de atención y orientación al contribuyente en los diferentes barrios ubicados en las localidades del distrito, centros comerciales donde se brinda información pertinente en el pago de tributos.

Encuestas de satisfacción al contribuyente: consiste en una herramienta que permite recopilar información sobre la atención, percepción y experiencia del contribuyente al momento de acudir a la realización de trámite según sea el caso de este, estas pueden realizarse de manera virtual o presencial en los puntos de atención deslocalizados en las localidades del distrito.

Ruta del impuesto de industria y comercio

Se puede obtener declaraciones de RETEICA, ICAT, liquidaciones, cartera, declaraciones y facilidades pago, entre otras, estas ventajas generan beneficios a corto plazo para el contribuyente, más agilidad a la hora de atender los requerimientos y eficiencia en los procesos por parte de la Secretaria de Hacienda Distrital.

Presupuesto

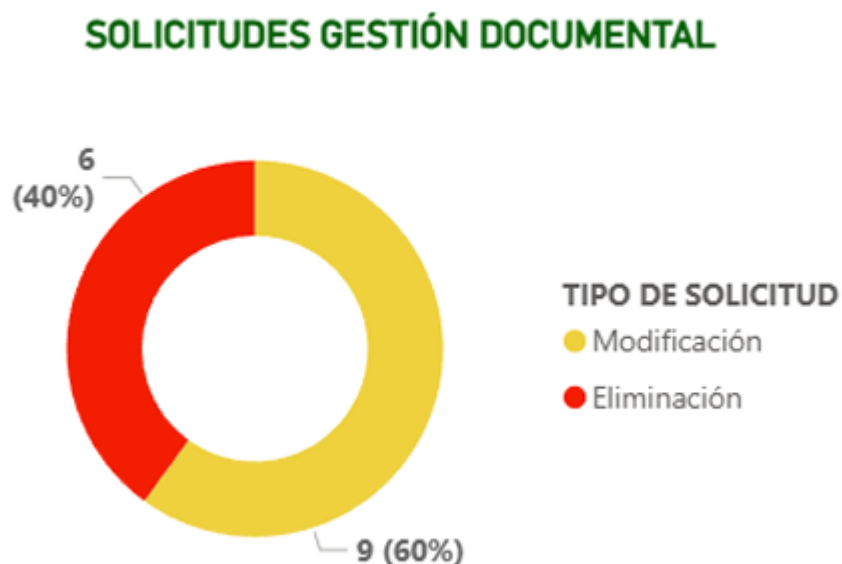
La solicitud, aprobación, expedición y firma de los Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y los Registros Presupuestales (RP) se realiza completamente en línea, cada Unidad Ejecutora Solicitante puede hacer seguimiento en tiempo real a través del software TREASURY, el cual indica el estado de la solicitud durante cada una de las etapas del trámite, desde su radicación hasta la expedición y firma. Una vez aprobados y firmados, los certificados CDP o RP pueden ser descargados directamente desde la plataforma.

Tesorería

- ✓ Se reactivó la consulta virtual del seguimiento de cuentas desde el sitio web <https://micuenta.cartagena.gov.co/>. Esto fue notificado a todo el personal de la Alcaldía mediante memorando AMC-MEM-000597-2025.
- ✓ Mediante memorando AMC-MEM-000600-2025 se notificó a todo el personal de la Alcaldía el nuevo canal para consulta y seguimiento de cuentas mediante el whatsapp oficial Catalina por medio del número 3233190810.
- ✓ Mediante memorando AMC-MEM-000723-2025 se dio a conocer el correo electrónico por medio del cual se debe realizar la pre - notificación de las cuentas bancarias de los Contratistas que se pagan por cuentas maestras, siendo el prenotificacionescuentasbancarias@cartagena.gov.co.

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

Durante este periodo se hizo un total de 15 actualizaciones de documentos, a continuación, se observa la participación de cada tipo de solicitud, donde el 60% corresponde a modificación y el 40% a eliminación. Para este trimestre no se tuvieron solicitudes de creación:



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

Los tipos de documento que tuvieron modificaciones corresponden a formatos, procedimientos y caracterizaciones, en la gráfica 2 se puede observar el tipo de solicitud que se recibió frente a cada tipo de documento.



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

En la gráfica 3, se puede observar la cantidad de solicitudes para eliminación y modificación por cada subproceso, de los cuales la mayoría corresponden a Tesorería, seguido por Contabilidad, debido a la implementación del nuevo software Treasury, los subprocesos de Gestión Tributaria: Atención al Contribuyente, Determinación de Impuestos y Dirección de Impuestos realizaron ajustes en las caracterizaciones, teniendo en cuenta el ciclo PHVA para las actividades clave de éxito y objetivos conforme a la metodología SMART y el subproceso de Implementación de Sistemas de Gestión ajustó la encuesta de satisfacción de Gestión de Pagos, teniendo en cuenta la realidad del proceso con la implementación de Treasury.



GRÁFICA 3 –Solicitud por Sub-proceso – Elaboración Propia

Debido a la implementación de los nuevos sistemas, se están presentando varios ajustes en caracterizaciones, procedimientos, formatos, manuales e instructivos, de hecho, como algunos subprocesos están en la etapa de la implementación inicial y

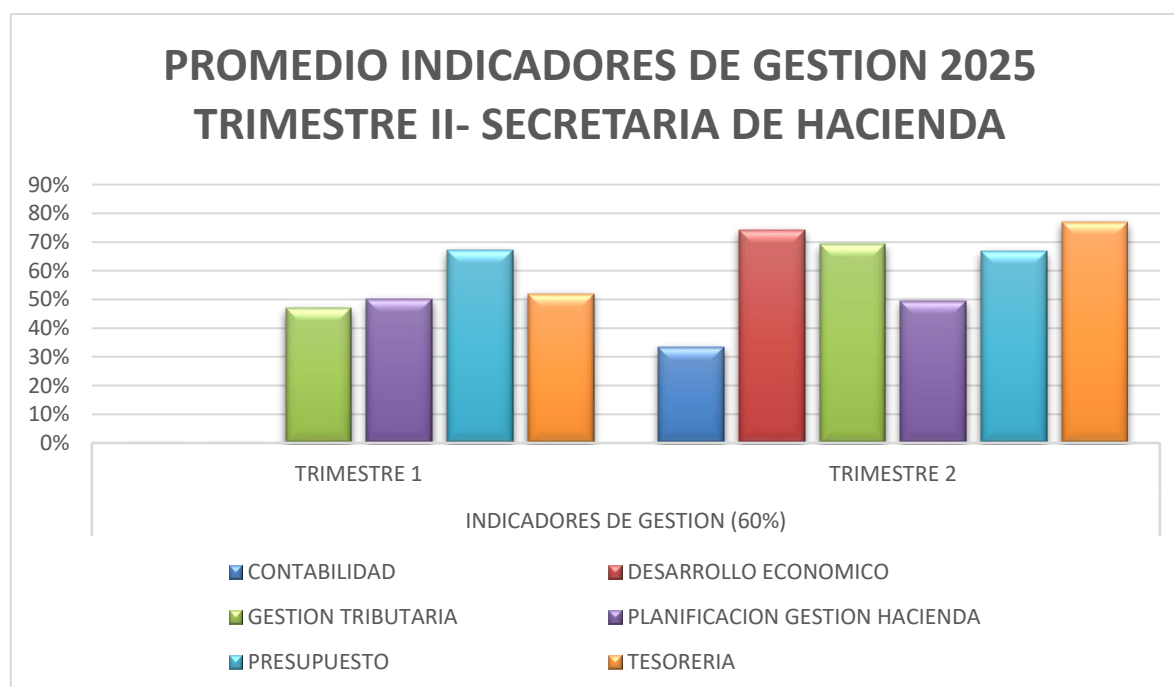
pruebas, se esperará a verificar el funcionamiento del software para realizar la actualización de la documentación, conforme a la realidad del proceso, esto impactará también en los controles establecidos para algunas actividades tanto en procedimientos como en mapa de riesgos.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Durante este periodo fueron actualizados todos los objetivos de los procesos con la plataforma estratégica distrital, dando cumplimiento al requerimiento de alineación con los objetivos estratégicos.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

A continuación relacionamos el resultado de los indicadores de gestión del segundo trimestre y se realiza una tabla comparativa con el primer trimestre del año:



Durante el segundo trimestre del año 2025, los resultados de los indicadores de gestión del macroproceso de Gestión Hacienda evidencian un comportamiento general positivo, destacándose mejoras significativas frente al trimestre anterior. Procesos como **Tesorería** y **Desarrollo Económico** alcanzaron los promedios más altos, con un desempeño del 78% y 74% respectivamente.

El proceso de **Gestión Tributaria** también mostró una evolución favorable, alcanzando un 69% de cumplimiento, en contraste con el 47% del primer trimestre,

lo que sugiere avances en las estrategias de recaudo y fiscalización. De igual forma, los procesos de **Presupuesto y Contabilidad** presentaron una mejora sustancial: Presupuesto pasó de 66% a 67%, y Contabilidad aunque disminuyó, sigue mostrando oportunidades de mejora para el cierre del tercer trimestre.

Por su parte, el proceso de **Planificación y Gestión Hacienda**, aunque mantuvo el mismo porcentaje del trimestre anterior (50%), requiere una revisión de sus indicadores y estrategias, dado su rol articulador en la proyección financiera del Distrito.

En conjunto, los resultados del segundo trimestre reflejan una tendencia de mejora en la mayoría de los procesos del macroproceso de Gestión Hacienda, destacándose el compromiso institucional con el cumplimiento de metas y con el fortalecimiento de la planeación financiera, la sostenibilidad fiscal y el uso eficiente de los recursos públicos. Se recomienda continuar con los ajustes técnicos y operativos que han permitido esta evolución, e implementar acciones correctivas específicas en los procesos con menor desempeño.

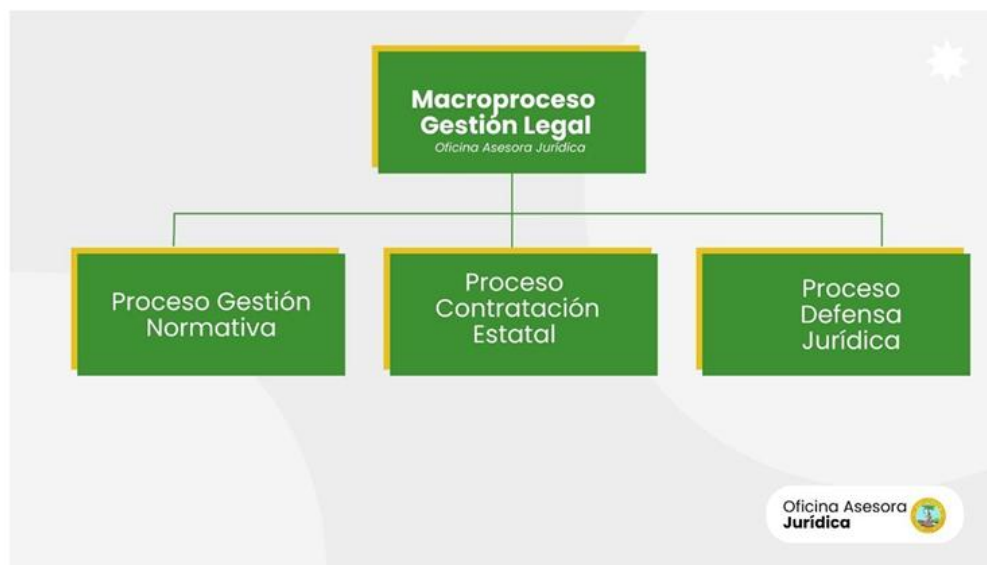
➤ RECOMENDACIONES MACROPROCESO DE GESTION HACIENDA

- ✓ Se recomienda verificar la pertinencia de los indicadores de gestión teniendo en cuenta que recientemente hicieron actualización de los objetivos de los procesos.
- ✓ Actualizar el mapa de interrelación de procesos del macroproceso teniendo en cuenta que recientemente eliminaron el sub proceso de desarrollo económico, lo que claramente tendrá un impacto en el flujo del proceso.
- ✓ Se recomienda documentar y estandarizar los procesos nuevos que están surgiendo de la implementación de los nuevos softwares.

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 segundo trimestre del año 2025, tomando en consideración las áreas específicas indicadas:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS



Mapa mental Vigente- Macroproceso de gestión Legal

La Oficina Asesora Jurídica, viene adelantando avances en la simplificación y optimización de los procesos a su cargo, es por ello por lo que en mesas de trabajo llevadas a cabo con los líderes y delegados, se han revisado los subprocesos de los procesos a cargo de acuerdo con lo establecido en la Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), en procura de la implementación de la Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos – (Trabajar por procesos).

De acuerdo con esta guía, en sus numerales:

3.5.4. Describir el proceso. “Tiene como punto de partida establecer el objetivo de este, una vez hecho esto, se deben identificar las actividades fundamentales para llevar a cabo el proceso, es decir, las actividades clave de éxito a través de las cuales se lleva a cabo la transformación que aporta valor dentro del proceso...”.

4. Documentación de procedimientos “Al abordar la documentación de los procesos debemos tener en cuenta que esta debe ser ágil y dinámica para que contribuya con el aprendizaje organizacional. Cada entidad debe definir el tamaño o la estructura de su documentación, la cual depende de factores como: la estructura organizacional, la planta de personal y la complejidad de la entidad en general. Los documentos deben ser adecuados a la naturaleza del proceso...”.

Se mencionan aspectos a tener en cuenta, para la construcción o actualización de los procesos, por lo cual se hicieron las actualizaciones pertinentes luego de un análisis de los documentos de control existentes para los procesos y observaciones detectadas en auditorías realizadas por la Oficina Asesora de control Interno.

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

En el marco de lo anterior, se actualizan los procesos Gestión normativa, Gestión Defensa Jurídica y Contratación Estatal del Macroproceso Gestión Legal, generando una única caracterización para los procesos, eliminando los subprocesos antes existentes.

Las caracterizaciones de los procesos fueron enviadas a través de oficio AMC-OFI-0096286- 2025, como anexos para que fuesen codificadas y versionadas de acuerdo con los lineamientos definidos por la secretaria de Planeación.

➤ **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”, alinea los objetivos de los procesos de acuerdo con el objetivo No 5 del artículo No 4. Objetivos Estratégicos, en su inciso “5. Fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía cartagenera, incrementando los niveles de recaudo tributario y mejorando el índice de desempeño institucional, mediante la innovación pública, optimización y simplificación de procesos, la modernización administrativa y la eficiente participación ciudadana, garantizando una gobernanza eficiente, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía, durante el periodo de gobierno 2024-2027”

En el marco de lo anterior, se relaciona la actualización de cada uno de los objetivos de los procesos a nuestro cargo:

PROCESO: CONTRATACIÓN ESTATAL

Objetivo SMART

“Garantizar la adquisición eficiente de bienes, obras y servicios requeridos para el cumplimiento de las necesidades misionales, planes, programas y proyectos de la entidad, asegurando que el 100% de los procesos contractuales cumplan con la normatividad vigente y contribuyan al fortalecimiento del Índice de Desempeño Institucional. A través de una gestión contractual eficiente, transparente y oportuna, que optimice los procesos de compra pública, modernice la administración y promueva la innovación en la gestión de adquisiciones, en el marco de una gobernanza orientada al servicio de la ciudadanía durante la vigencia fiscal.”

Específico: Garantizar la adquisición eficiente de bienes, obras y servicios, cumpliendo con la normatividad y fortaleciendo el desempeño institucional.

Medible: Cumplimiento del 100% de los procesos contractuales según la normatividad, lo que permite medir su efectividad.

Alcanzable: Adecuada estrategia de gestión contractual, optimización de procesos y promoción de la innovación.

Relevante: Está alineado con las necesidades misionales de la entidad y su compromiso con la ciudadanía, lo que lo hace clave para el fortalecimiento institucional.

Limitado en el tiempo: Se logrará dentro de la vigencia fiscal, delimitando un período específico para su cumplimiento.

PROCESO: GESTIÓN NORMATIVA

Objetivo SMART

Garantizar la protección, coherencia, efectividad y eficiencia del ordenamiento jurídico distrital y posiciones jurídicas, requeridos para el cumplimiento de las necesidades misionales, planes, programas y proyectos de la entidad, asegurando que el 100% de las actuaciones sean conformes a esta, contribuyendo así, al fortalecimiento del Índice de Desempeño Institucional. A través de una gestión normativa que brinde seguridad jurídica, mejore la confianza pública, asegurando la calidad de los documentos y actos administrativos que se expidan, racionalizando y depurando la normatividad distrital existente y fortaleciendo la participación de terceros interesados, en el marco de una gobernanza orientada al servicio de la ciudadanía durante la vigencia fiscal.

Específico: Garantizar la protección y coherencia del ordenamiento jurídico distrital, optimizando la gestión normativa y fortaleciendo la confianza pública.

Medible: Cumplimiento del 100% de las actuaciones conformes y la contribución al Índice de Desempeño Institucional, lo que permite evaluar el progreso.

Alcanzable: los recursos y estrategias adecuadas, como la racionalización normativa y la mejora en la calidad de los documentos.

Relevante: Alineación con los objetivos misionales y el servicio a la ciudadanía

Limitado en el tiempo: Se llevará a cabo dentro de la vigencia fiscal, estableciendo un marco temporal claro.

PROCESO: GESTIÓN DEFENSA JUDICIAL

Objetivo SMART

Garantizar la defensa judicial, prejudicial y administrativa del 100% de los derechos e intereses del Distrito de Cartagena en los procesos judiciales y administrativos debidamente notificados, mediante la optimización de recursos y estrategias legales que minimicen los riesgos de perjuicio al Distrito, asegurando una gestión eficiente,

transparente y orientada al servicio de la ciudadanía durante la vigencia fiscal. Específico Garantizar la defensa judicial, prejudicial y administrativa de los derechos e intereses del Distrito de Cartagena.

Medible: Establece una meta cuantificable el 100% de los procesos judiciales y administrativos debidamente notificados.

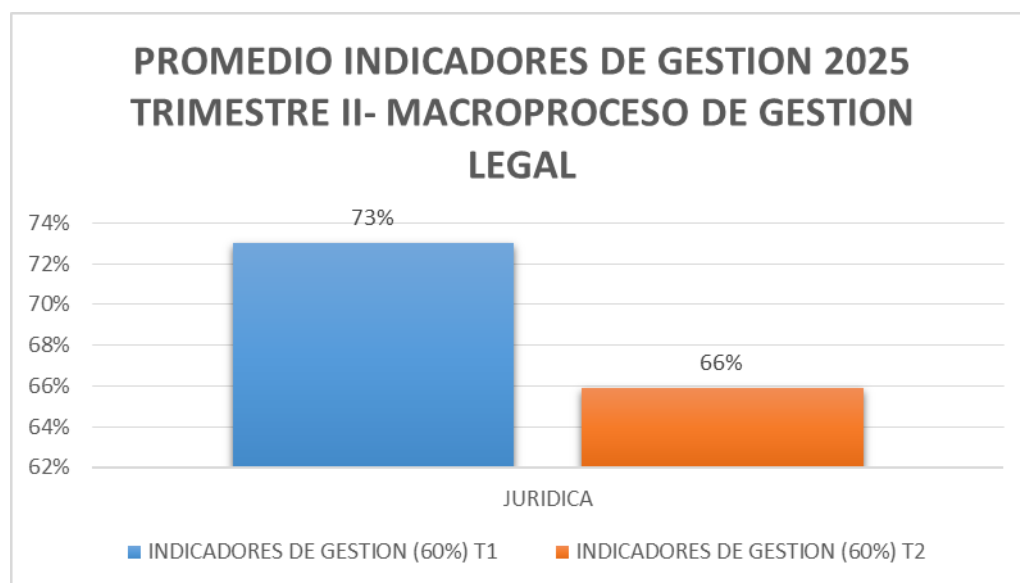
Alcanzable: Adecuada planeación, talento humano capacitado y herramientas jurídicas y tecnológicas.

Relevante: Alineación con los objetivos misionales y el servicio a la ciudadanía

Limitado en el tiempo: Se llevará a cabo dentro de la vigencia fiscal, estableciendo un marco temporal claro

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

A continuación relacionamos el resultado promedio de los indicadores de gestión del macroproceso de Gestión Legal para el segundo trimestre del 2025.



Durante el segundo trimestre del año 2025, el Macroproceso de Gestión Legal reportó un cumplimiento del 66% en sus indicadores de gestión, lo cual representa una disminución de 7 puntos porcentuales en comparación con el primer trimestre, cuyo resultado fue del 73%. Este descenso evidencia una disminución en el

desempeño del proceso jurídico, que podría estar asociado a factores como el aumento en la carga operativa, falta de articulación con otros procesos del macroproceso administrativo o ausencia de ajustes en los instrumentos de planeación y medición.

Si bien el resultado del 66% sigue ubicándose dentro de un rango aceptable de cumplimiento, la tendencia descendente sugiere la necesidad de realizar una revisión integral de los objetivos del proceso, la pertinencia de sus indicadores y las acciones de mejora implementadas. Es importante asegurar que los indicadores estén alineados con la plataforma estratégica distrital y reflejen de forma clara el impacto del acompañamiento legal en la toma de decisiones, la prevención de riesgos jurídicos y la defensa de los intereses institucionales.

➤ RECOMENDACIONES MACROPROCESO DE GESTION LEGAL

- ✓ Se recomienda revisar la pertinencia de los indicadores de gestión teniendo en cuenta los recientes ajustes hechos a los objetivos de los procesos con el fin de alienarlos a la plataforma estratégica del distrito.
- ✓ Se recomienda empezara a documentar aquellas actividades criticas ya sea con procedimientos, instructivos, formatos, etc, con el fin de poder estandarizar la operación y de esta manera asegurar la manera como se opera en cada proceso.
- ✓ Se recomienda estructurar un plan de mejora que ayude a mejorar los resultados de los indicadores de gestión

7.5 MACROPROCESO DE GESTION EN TECNOLOGIA E INFORMATICA

Desde la Secretaría de Planeación Distrital, en su calidad de segunda línea de defensa y en el marco del seguimiento al Modelo de Operación por Procesos (MOP), se evidencia que el Macroproceso de Gestión en Tecnología e Informática no cumplió con la entrega del informe de avance correspondiente al segundo trimestre del año 2025, cuyo plazo máximo de recepción fue el 7 de julio de 2025. La ausencia de este insumo afecta la consolidación integral del informe distrital, limita la capacidad de evaluación transversal de los procesos institucionales, y debilita el ejercicio de mejora continua y rendición de cuentas establecido en el marco del MIPG. Se recomienda establecer las acciones correctivas necesarias para garantizar la entrega oportuna de los reportes en los siguientes cortes trimestrales.

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

No reporta información para este segundo trimestre.

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

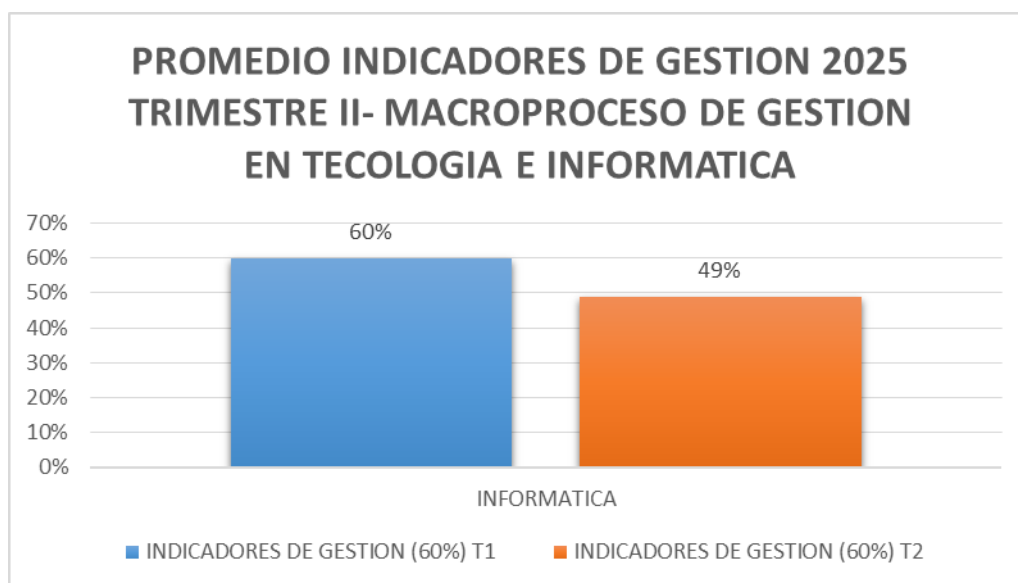
No reporta información para este segundo trimestre.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

No reporta información para este segundo trimestre.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

A continuación relacionamos los resultados del segundo trimestre de los indicadores de gestión del Macroproceso de Gestión en Tecnología e Informática:



Durante el segundo trimestre del año 2025, el Macroproceso de Gestión en Tecnología e Informática evidenció una disminución en el promedio de cumplimiento de sus indicadores de gestión, pasando de un 60% en el primer trimestre a un 49% en el segundo. Esta caída de 11 puntos porcentuales refleja una tendencia negativa que debe ser analizada en detalle, especialmente considerando que este macroproceso es estratégico para el soporte operativo, la modernización institucional y la transformación digital del Distrito.

En este contexto, resulta fundamental realizar un diagnóstico técnico y organizacional que permita identificar las causas estructurales de este descenso y diseñar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del macroproceso, actualización de la infraestructura tecnológica, cumplimiento de los planes estratégicos de tecnología (PETI) y el seguimiento a indicadores alineados con la Plataforma Estratégica Distrital.

➤ **RECOMENDACIONES DEL MACROPROCESO DE GESTION EN TECNOLOGIA E INFORMATICA.**

- ✓ **Fortalecer el cumplimiento de los compromisos de reporte trimestral:** Se recomienda establecer acciones correctivas inmediatas que aseguren la entrega oportuna del informe de avance del MOP, dado que su no presentación en el segundo trimestre afecta negativamente la consolidación del informe distrital, limita la evaluación integral de los procesos y debilita los principios de transparencia y mejora continua del MIPG.
- ✓ **Activar un plan de simplificación y actualización de procesos:** Se sugiere priorizar la revisión del proceso de Gestión Tocológica e Informática, con el fin de identificar redundancias, simplificar trámites, y garantizar una estructura funcional alineada al ciclo PHVA. Esta acción permitirá una operación más eficiente, acorde con los retos actuales en materia archivística.
- ✓ **Revisar y actualizar los documentos de gestión:** Se recomienda evaluar la vigencia y pertinencia de los instrumentos técnicos, e implementar los ajustes necesarios conforme a la normatividad del vigente. La ausencia de reporte en este aspecto es una alerta que debe ser atendida con carácter prioritario.
- ✓ **Alinear el objetivo del proceso a la plataforma estratégica distrital:** Se hace necesario ajustar el objetivo los procesos de gestión en Tecnología e Informática bajo el enfoque SMART y en coherencia con los objetivos estratégicos del distrito, garantizando así su contribución al cumplimiento de metas institucionales.

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 segundo 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 participo en una mesa de trabajo programada el 13 de mayo de 2025, espacio que orientó y apoyó 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 3 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 participó en una mesa de trabajo programada el 13 de mayo de 2025, espacio que buscó 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.

Desde la Secretaría de Planeación Distrital, en su calidad de segunda línea de defensa y en el marco del seguimiento al Modelo de Operación por Procesos (MOP), se evidencia que el Proceso de Gestión de Riesgos y Desastres no cumplió con la entrega del informe de avance correspondiente al segundo trimestre del año 2025, cuyo plazo máximo de recepción fue el 7 de julio de 2025. La ausencia de este insumo afecta la consolidación integral del informe distrital, limita la capacidad de evaluación transversal de los procesos institucionales, y debilita el ejercicio de mejora continua y rendición de cuentas establecido en el marco del MIPG. Se recomienda establecer las acciones correctivas necesarias para garantizar la entrega oportuna de los reportes en los siguientes cortes trimestrales.

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

No reporta información para este segundo trimestre.

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

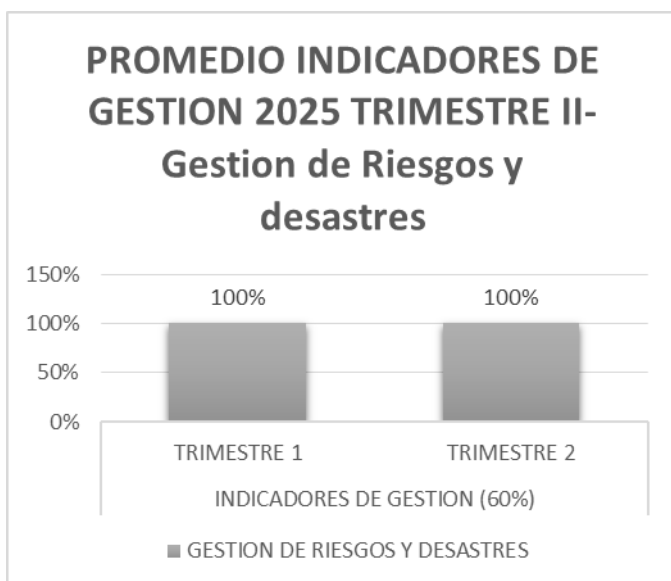
No reporta información para este segundo trimestre.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

No reporta información para este segundo trimestre.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

A continuación relacionamos el resultado de los indicadores de gestión en promedio para el segundo trimestre del 2025 del Proceso de Gestión de Riesgos y Desastres:



Durante el segundo trimestre del año 2025, el proceso de Gestión de Riesgos y Desastres reportó un cumplimiento del 100% en sus indicadores de gestión, manteniendo el excelente desempeño alcanzado también en el primer trimestre.

Sin embargo, a pesar de los resultados sobresalientes en sus indicadores, se evidencia que el proceso no cumplió con la entrega del informe del Modelo de Operación por Procesos (MOP) correspondiente al segundo trimestre de 2025, cuyo plazo máximo era el 7 de julio del presente año. Este incumplimiento limita la posibilidad de validar técnicamente la gestión reportada, ya que el informe MOP es el insumo clave para justificar los resultados alcanzados, evidenciar la implementación de acciones de mejora, y documentar avances en la simplificación y optimización del proceso.

La ausencia del informe no solo afecta la trazabilidad de la gestión del proceso, sino que también impacta negativamente en la consolidación del informe distrital y en el ejercicio de evaluación integral institucional. Se recomienda adoptar medidas correctivas para garantizar la entrega oportuna de este reporte en los próximos cortes trimestrales, alineando la evidencia documental con los resultados operativos para fortalecer la transparencia y la mejora continua.

➤ RECOMENDACIONES DEL PROCESO DE GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES

- ✓ Garantizar la entrega oportuna del informe del Modelo de Operación por Procesos (MOP): Se recomienda implementar un cronograma interno con fechas de corte y responsables claramente definidos, que permita asegurar la recolección, análisis y envío oportuno del informe trimestral. Este informe

es esencial para justificar los avances reportados en indicadores y para consolidar el seguimiento distrital.

- ✓ Fortalecer la trazabilidad documental del proceso: A pesar del cumplimiento del 100% en indicadores de gestión, se sugiere fortalecer la evidencia documental que respalda estos resultados mediante la actualización de los documentos de gestión, incluyendo caracterizaciones, procedimientos y formatos, asegurando su alineación con los lineamientos vigentes del MIPG.
- ✓ Alinear los objetivos del proceso a la plataforma estratégica distrital: Es clave revisar y, si es necesario, ajustar el objetivo del proceso para que esté en coherencia con los objetivos estratégicos establecidos en el Decreto 0852 de 2024, particularmente con el enfoque de innovación pública, modernización administrativa y servicio a la ciudadanía.

8.1.5 ESPACIO PÚBLICO

A continuación relacionamos los avances del Proceso de Espacio Público correspondiente al segundo trimestre del 2025:

➤ SIMPLIFICACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS

Construcción del Mapa Mental y Objetivos Estratégicos

En sesión realizada el 12 de junio de 2025, el equipo de la GEPM llevó a cabo la construcción del mapa mental y los objetivos estratégicos de la dependencia. En dicha jornada se revisó la normatividad misional (Acuerdo 019 de 2003), se identificaron los procesos y subprocesos, y se definieron los siguientes ejes:

- Proceso principal: Espacio Público
- Subprocesos:
 - Sostenibilidad del espacio público
 - Movilidad sostenible

Este ejercicio permitió establecer objetivos estratégicos alineados a la misión institucional, centrados en la planificación, recuperación, control y aprovechamiento del espacio público y la promoción de una movilidad urbana segura y sostenible

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

Ya construyeron el mapa mental del proceso y están en proceso de construcción de las caracterizaciones de los dos subprocesos que fueron creados.

➤ OBJETIVOS DE PROCESOS ALINEADOS A LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Fueron creados los objetivos de cada uno de los subprocesos alineados con los objetivos de la plataforma estratégica y con la metodología SMART.

➤ ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION

Construcción de indicadores de Gestión

El 13 de junio de 2025, se realizó la sesión de trabajo para definir los indicadores de gestión de los procesos y subprocesos. A través de un enfoque técnico, se definieron indicadores de eficacia alineados con los objetivos estratégicos construidos, destacando:

- Indicador para Sostenibilidad del Espacio Público:
 - Nombre: Actividades para el cuidado, goce y disfrute del espacio público
 - Propósito: Aumentar el espacio público efectivo per cápita.
 - Fórmula: $(\# \text{ actividades desarrolladas} / \# \text{ programadas}) * 100$.
- Indicador para Movilidad Sostenible:
 - Nombre: Plan de Movilidad Sostenible y Segura implementado.
 - Propósito: Medir el avance en diseño y formulación del PMSS.
 - Fórmula: $(\# \text{ actividades desarrolladas} / \# \text{ programadas}) * 100$
- RECOMENDACIONES DEL PROCESO DE ESPACIO PÚBLICO
 - ✓ Se recomienda a partir del próximo trimestre hacer un seguimiento y análisis de los resultados de los indicadores de gestión con el fin de alcanzar los objetivos trazados en cada uno de los subprocesos.
 - ✓ Se recomienda documentar y estandarizar las actividades claves y de mayor impacto del proceso.
 - ✓ Se recomienda comenzar a identificar todos los riesgos asociados a la operación del proceso.

8.1.6 SECRETARIA DE TURISMO

Durante el segundo 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 Externos		Fortalezas	Debilidades
Factores Internos		Inspección, vigilancia y control	
		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 orgánica de la estructura de inspección, vigilancia y control

- **Turismo Sostenible**

Factores Externos Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
	- 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 respinsables y sostenibles. - Enfoque territorial y diferencial.	- Cuellos de botella en tramite internos sujetos. - Resistencia de algunos prestadores turisticos para acciones de sostenibilidad turistica. - No se cuenta con mapeo o caracterización del sector turistico - 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:	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:	Iniciativas (FA) Formación de actores turisticos Creación de bases internas para la gestión turística	Iniciativas DA Acompañamiento para el desarrollo de tecnologia 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 la invitación a la Secretaría de Turismo para que participara de la mesa de trabajo que se programó para el jueves 21 de mayo de 2025. Este espacio interinstitucional fue 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

MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAL

- Decreto 1499 de 2017 – Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- MECI (Decreto 943 de 2014 y actualización 2021) – Establece la administración del riesgo como componente transversal del control interno.
- Guía para la Administración de Riesgos (DAFP, Versión 6).
- Política de Administración de Riesgos del Distrito.
- Modelo de las Tres Líneas (IIA, 2020).

ROL DE LA SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

- Define y socializa la metodología institucional de administración de riesgos.
- Efectúa seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la política de riesgos.
- Asegura la coherencia metodológica y la calidad de la información reportada.
- Identifica brechas, inconsistencias y debilidades en la gestión realizada por la primera línea.
- Recomendando acciones de mejora, capacitaciones y ajustes metodológicos.
- Consolida y reporta a los órganos directivos el estado de la gestión de riesgos institucional.

El presente informe responde a rol de reporte del estado de la gestión de riesgos en el Distrito de Cartagena

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 87% 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 79 procesos vigentes, se tiene que 69 procesos (87%) 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:

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 por identificar riesgos son:

- **DEL MACROPROCESO DE GESTIÓN EN SALUD**
 - Salud Pública
 - Aseguramiento en Salud
- **DEL MACROPROCESO GESTIÓN EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**
 - Presupuesto Participativo
- **DEL MACROPROCESO GESTIÓN EN EDUCACIÓN**
 - Gestión Estratégica en Educación
- **DEL MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
 - Gestión del Talento Humano
 - Fondo de Pensiones

▪ **OTROS (PROCESOS EN CONSTRUCCIÓN)**

- Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
- Gestión de Espacio Público y Movilidad
- Localidad Histórica y del Caribe Norte
- Localidad de la Virgen y Turística

Para estos procesos, en el marco de la estrategia MAARI, se sugiere programar mesas de trabajo de acompañamiento, 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 que establecieron planes de acción para los riesgos residuales, solo el 47,61% presenta análisis y/o evidencias del seguimiento dichos planes.

Por otro lado y de acuerdo con el método 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 80% allega o carga las evidencias de las acciones de control de riesgos inherentes y de mitigación de riesgos residuales implementadas.



El 20% de los procesos que no reportaron evidencias se ve representado a continuación:

▪ **DEL MACROPROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA**

- Comunicación Estratégica

- **DEL MACROPROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA**
 - Control Disciplinario
- **DEL MACROPROCESO DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**
 - Gestión de la Seguridad y Convivencia
 - Derechos Humanos y Construcción de Paz
 - Justicia Racial para los Negros, Afros, Palenqueros e Indígenas
 - Acceso a la Justicia
 - Gestión Integral del Riesgo Contra incendios y Protección de Bañistas
- **DEL MACROPROCESO GESTIÓN EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
 - Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y Comunitaria
- **DEL MACROPROCESO GESTIÓN EN EDUCACIÓN**
 - Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (Educación)
 - Gestión Legal Educativa
 - Gestión de Programas y Proyectos Educativos
 - Gestión de la Inspección y Vigilancia del Servicio Educativo
- **OTROS (PROCESOS EN CONSTRUCCIÓN)**
 - Localidad Industrial y de la Bahía

Sin embargo, a diferencia de lo señalado en el apartado 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 establecidos para el actual informe. De igual forma, es importante señalar que de los 13 procesos que no soportaron su ejecución con evidencias, 5 son del macroproceso de Gestión en Seguridad y convivencia y 4 del macroproceso de Gestión en Educación, lo que indica que ese 20% está concentrado, en su mayoría, en estos dos macroprocesos.

Finalmente, del total de procesos que cumplen con lo establecido en la política de riesgos (69 procesos que gestionan riesgos), el 72% presentó el informe de seguimiento requerido dentro del reporte de la gestión de riesgos. Para el caso de reporte de informes, pasa similar que en el punto anterior. El incumplimiento en la entrega de informes se encuentra concentrado mayormente en dos macroprocesos: Gestión en Seguridad y Convivencia y Gestión documental, los cuales tienen un peso importante en la medición por la cantidad de procesos que tiene cada uno. 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. Sin embargo, se considera positivo el reporte de informes con respecto al primer trimestre de la vigencia, pues se evidencia mayor apropiación de los lineamientos de la Política de Administración del Riesgo por parte de la primera línea de defensa.



El 28% que no presentó informe se ve representado en los siguientes procesos:

- **COMUNICACIÓN PÚBLICA**
 - Comunicación Estratégica
- **EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA**
 - Control Disciplinario
- **GESTIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE**
 - Gestión Operativa, Control de Tránsito y Transporte
 - Gestión Técnica
- **GESTIÓN EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**
 - Gestión de la Seguridad y Convivencia
 - Derechos Humanos y Construcción de Paz
 - Justicia Racial para los Negros, Afros, Palenqueros e Indígenas
 - Acceso a la Justicia
 - Gestión Integral del Riesgo Contra incendios y Protección de Bañistas
- **DEL MACROPROCESO GESTIÓN EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
 - Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y Comunitaria
- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
 - Transparencia y Prevención de la Corrupción
 - Servicios Públicos
- **GESTIÓN DOCUMENTAL**
 - Planeación de la Gestión Documental
 - Gestión del Archivo General

- Gestión de las Comunicaciones Oficiales
 - Gestión de Procesos Archivísticos
 - Gestión de la Conservación Documental
- **OTROS (PROCESOS EN CONSTRUCCIÓN)**
 - Secretaría de Turismo
 - Localidad Industrial y de la Bahía

Los procesos faltantes son:

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

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 a través del informe trimestral por parte de la primera línea de defensa. Por lo tanto, no se hace necesario tomar acciones para mitigar los riesgos ni realizar ajustes a las matrices de riesgos por parte de la primera línea de defensa.

9.1.3 OBSERVACIONES POR MACROPROCESO

GESTION DE PENSAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y DE LA COMUNIDAD

Este macroproceso cuenta con un solo proceso denominado Gestión Institucional y de la comunidad, el cual identificó riesgos, realizó la evaluación de los mismos e implementó controles para prevenir su materialización.

En este periodo el proceso dio cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo del Distrito a través del reporte de su matriz de riesgos actualizada, evidencias de la ejecución de los controles diseñados y la presentación de un informe técnico de la gestión de los riesgos en el periodo. Sin embargo, encontramos oportunidades de mejora dentro del mapa de riesgos del proceso. La metodología para la administración adecuada de los riesgos de gestión establece que siempre que se opte por la opción de tratamiento “reducir/mitigar” para el riesgo residual, se debe establecer un plan de acción que apoye el seguimiento y fortalezca los controles diseñados.

COMUNICACIÓN PÚBLICA

Después del seguimiento realizado por la Secretaría de Planeación a los procesos

de este macroproceso, se pudo evidenciar que todos identificaron y evaluaron riesgos, e implementaron controles para la mitigación de los mismos.

De los procesos de comunicación organizacional y gestión de la comunicación Institucional se tuvo reporte de evidencias e informe. Por otro lado, no se encontraron evidencias a la ejecución de los controles para la mitigación del riesgo identificado para el proceso de Comunicación Estratégica. Se recibió informe de riesgos, pero en este no se incluyó información de la gestión del riesgo correspondiente a este proceso.

Finalmente, se recomienda que se separen los riesgos identificados en mapas de riesgo independientes por proceso, así como lo establece la metodología.

EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTION PÚBLICA

Control Disciplinario

Este proceso cuenta con riesgos identificados y evaluados, también cuenta con controles diseñados, aunque estos presentan debilidad en su estructura. No obstante, no se encontró coherencia entre lo reportado en el mapa de riesgo y las evidencias presentadas para el seguimiento del periodo. Adicional a esto, los enlaces compartidos en el oficio de reporte presentaron problemas de acceso, por lo que no fue posible validar esa información.

Con respecto al mapa de riesgo, este presenta algunas cosas que se recomienda deben ser ajustadas. De acuerdo con la metodología para la administración de riesgos de gestión, se debe establecer plan de acción siempre que se escoja la opción de tratamiento "reducir/mitigar".

También, se recomienda revisar si los tratamientos a los riesgos 3 y 4 donde se seleccionó evitar la realización de la actividad están correctos, debido a que este tratamiento implica anular esa actividad del proceso.

Evaluación independiente

El proceso identificó y evaluó sus riesgos a través del mapa de riesgos, sin embargo para los riesgos 3, 4 y 5 no se asignó criterio de afectación económica, teniendo en cuenta el impacto en la descripción de los riesgos.

Se diseñaron controles adecuados para mitigar los riesgos, pero no se pudo evidenciar la ejecución de los controles del riesgo 4.

Por último, se recomienda escoger opción de tratamiento para los riesgos residuales 2 y 3, y así mismo establecer un plan de acción para el riesgo residual 9, teniendo en cuenta que la opción de tratamiento es "reducir/mitigar".

GESTION EN SALUD

De este macroproceso cuatro de los seis procesos identificaron riesgos e implementaron controles, los procesos de Salud Pública y Aseguramiento en Salud no identificaron riesgos en el periodo. Los cuatro procesos que identificaron sus riesgos hicieron entrega de su informe y evidencias pertinentes para soportar la ejecución de los controles.

Sin embargo el proceso de Salud Publica en Emergencia y Desastres no evidencio el seguimiento a los planes de acción establecidos en el mapa de riesgos.

Por otro lado, se sugiere al proceso de Prestación de Servicios en Salud ajustar los criterios de afectación reputacional de los riesgos 1 y 2 pues el impacto en la descripción de riesgos es solo económico.

GESTIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE

Los procesos de este macroproceso identificaron y evaluaron sus riesgos a través del mapa de riesgos, y también diseñaron controles para mitigar la posible materialización de los mismos. Así mismo soportaron la ejecución de los controles con evidencias pertinentes.

Cabe resaltar que el informe de gestión de riesgos presentado solo abarcó los riesgos del proceso de Educación Vial.

GESTION EN SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Este macroproceso cuenta con riesgos identificados, evaluados y con controles implementados, sin embargo, mostró una gestión de riesgos negativa, ya que no cumplió con los reportes solicitados por la Secretaría de Planeación en su rol como segunda línea de defensa. En el proceso de seguimiento no se logró evidenciar el reporte, las evidencias a la ejecución de los controles ni el informe de la gestión. Por otro lado se recomienda ajustar los mapas de riesgo teniendo en cuenta que se debe establecer planes de acción para los riesgos residuales con opción de tratamiento "reducir/mitigar".

GESTION EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Este macroproceso cuenta con riesgos identificados, evaluados y con controles implementados, sin embargo, mostró una gestión de riesgos negativa, ya que no cumplió con los reportes solicitados por la Secretaría de Planeación en su rol como segunda línea de defensa. En el proceso de seguimiento no se logró evidenciar el reporte, las evidencias a la ejecución de los controles ni el informe de la gestión.

Este proceso muestra incumplimiento en el periodo evaluado con respecto a la gestión de los riesgos.

GESTIÓN EN DESARROLLO SOCIAL

Este macroproceso identificó riesgos por proceso, realizó la evaluación de los mismos a través de la matriz de riesgos e implementó controles con un adecuado diseño. Así mismo, hizo reporte oportuno de la ejecución de los controles y su informe de gestión de riesgos. Sin embargo, no fue posible encontrar las evidencias de los controles del riesgo 1 y 7 del proceso de Asistencia y Acompañamiento Social a la Población Habitante del Distrito de Cartagena. Tampoco se logró evidenciar el soporte de la ejecución del control 1 del riesgo 1 del proceso de Desarrollo de Estrategias de Emprendimiento y Empresarismo para la Inclusión Social, Productiva y la Vinculación Laboral.

GESTIÓN EN INFRAESTRUCTURA

Gestión de Proyectos de Obras Públicas

Este proceso realizó un reporte adecuado a la gestión de sus riesgos dando cumplimiento a los lineamientos de la Política de Administración del Riesgo.

Valorización

Este proceso realizó un reporte adecuado a la gestión de sus riesgos dando cumplimiento a los lineamientos de la Política de Administración del Riesgo.

De igual manera se recomienda ajustar en el mapa de riesgos y establecer planes de acción para los riesgos residuales con opción de tratamiento "reducir/mitigar".

GESTION EN EDUCACIÓN

A excepción del proceso de Gestión Estratégica en Educación, todos los procesos de este macroproceso identificaron y evaluaron sus riesgos e implementaron controles para mitigar la posibilidad de su materialización.

Se logró evidenciar informe de gestión de riesgos para validar su gestión en el periodo.

Además, en el proceso de seguimiento se pudo notar que los procesos Administración del Sistema de Gestión de Calidad, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Gestión Legal Educativa, Gestión de Programas y Proyectos Educativos y Gestión de la Inspección y Vigilancia del Servicio Educativo no presentaron evidencias para soportar la ejecución de los controles diseñados. Cabe resaltar que los procesos Gestión Legal Educativa, Gestión de Programas y Proyectos Educativos y Gestión de la Inspección y Vigilancia del Servicio Educativo reportaron que ejecutaron los controles, pero sin los soportes para la respectiva verificación. A pesar que algunos procesos si soportaron la ejecución de los controles, se

recomienda fortalecer el diseño de los controles siguiendo la estructura que propone la Política de Administración del Riesgo.

También se recomienda manejar una matriz de riesgos por proceso, de modo que se dé cumplimiento a los lineamientos y la metodología establecida en la Política de Administración de Riesgos.

Se recomienda organizar de mejor manera el repositorio de evidencias para facilitar el seguimiento por parte de la segunda línea de defensa.

GESTION ADMINISTRATIVA

De acuerdo al seguimiento trimestral de la gestión de los riesgos se pudo evidenciar que los procesos de Gestión del Talento Humano y Fondo de Pensiones no tienen riesgos identificados. Por otro lado, los otros procesos del macroproceso si han identificado y evaluado sus riesgos a través del mapa de riesgos. Sin embargo, los procesos de Transparencia y Prevención de la corrupción, Cooperación Internacional, Mercados Públicos y Servicios Públicos deben actualizar la información de los riesgos en el formato de matriz vigente.

También se diseñaron controles para mitigar los riesgos identificados por procesos, los cuales soportaron su ejecución en el periodo con el reporte de sus evidencias. El proceso de Mercados Públicos estableció planes de acción en la matriz de riesgos, sin embargo no se encontró reporte de los seguimientos soportados con evidencias.

Adicional a lo anterior, se recomienda al proceso de Cooperación Internacional diligenciar la columna correspondiente al tratamiento de los riesgos residuales que se encuentra sin diligenciar en el mapa de riesgos.

Finalmente, de acuerdo con la metodología REI establecida en los lineamientos del reporte por parte de la primera línea de defensa en la Política de Administración del Riesgo, los procesos deben entregar un informe técnico de la gestión de los riesgos, sin embargo los procesos de Transparencia y Prevención de la Corrupción y Servicios Públicos incumplieron a este requerimiento al no presentar el informe.

GESTION TECNOLOGIA E INFORMATICA

Los procesos pertenecientes a este macroproceso identificaron y evaluaron riesgos en el periodo, e implementaron controles para la mitigación de la posible materialización de los riesgos, sin embargo, es importante que se actualice la información de los riesgos identificados en la matriz de riesgos vigente.

Adicionalmente, el proceso de Gestión de Seguridad y la Privacidad de la Información debe establecer plan de acción a los riesgos residuales con opción de tratamiento "reducir/mitigar".

Finalmente, se pudo evidenciar la ejecución de los controles con el reporte de evidencias y la presentación de informes de gestión de los riesgos, lo que refleja una gestión positiva para el periodo.

GESTION DOCUMENTAL

Los procesos de este macroproceso han identificado y evaluado riesgos en la matriz de riesgos, sin embargo deben actualizar la información haciendo uso del formato de la matriz de riesgos vigente.

Por otro lado, se reportó la ejecución de los controles establecidos en el mapa de riesgos a través del cargue de las evidencias en el repositorio dispuesto para tal fin. Cabe resaltar que se establecieron planes de acción para los riesgos residuales de los cinco procesos, sin embargo no se pudo evidenciar el seguimiento.

Adicional a esto, se recomienda organizar de manera más adecuada el repositorio de evidencias con el propósito de hacer una gestión más eficiente y un seguimiento más eficaz por parte de la segunda línea de defensa.

Finalmente, de acuerdo con la metodología REI establecida en los lineamientos del reporte por parte de la primera línea de defensa en la Política de Administración del Riesgo, los procesos deben entregar un informe técnico de la gestión de los riesgos, sin embargo los procesos incumplieron a este requerimiento al no presentar el informe.

GESTION DE HACIENDA

Los procesos de este Macroproceso identificaron y evaluaron los riesgos a través del mapa de riesgos vigente. Así mismo, se diseñaron e implementaron controles para la mitigación de la posible materialización de los riesgos en este segundo trimestre del año. No obstante, los procesos de Gestión Tributaria y Contabilidad establecieron plan de acción para los riesgos residuales en los mapas de riesgos, pero no se evidenció el seguimiento de dichos planes.

Finalmente, el macroproceso presentó informes de su gestión en el periodo de seguimiento, el cual soporta lo reportado en la matriz de riesgos y la ejecución de los controles diseñados.

GESTIÓN LEGAL

El macroproceso de gestión legal ha dado cumplimiento integral a la metodología REI para el seguimiento y gestión adecuada de los riesgos de gestión institucionales.

Se verificó que los procesos identificaron y evaluaron sus riesgos a través del formato actualizado de matriz de riesgos de gestión, e implementó y ejecutó los

controles diseñados para la mitigación de los riesgos.

Del mismo modo, se hizo entrega oportuna de los seguimientos a los planes de acción establecidos para los riesgos residuales y del informe de gestión para el periodo.

PLANEACIÓN TERRITORIAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El macroproceso de gestión legal ha dado cumplimiento integral a la metodología REI para el seguimiento y gestión adecuada de los riesgos de gestión institucionales.

Se verificó que los procesos identificaron y evaluaron sus riesgos a través de matriz de riesgos de gestión, e implementó y ejecutó los controles diseñados para la mitigación de los riesgos.

Del mismo modo, se hizo entrega oportuna de los seguimientos a través del informe de gestión para el periodo.

OTROS (PROCESOS EN CONSTRUCCIÓN)

Es importante señalar que los siguientes procesos se encuentran en etapa de construcción, es decir, todavía están actualizando su documentación. Sin embargo, se tuvieron en cuenta para el seguimiento, teniendo en cuenta que a pesar no tener totalmente documentado y publicado su proceso, estos operan y realizan gestión. Teniendo en cuenta lo anterior, los resultados del seguimiento son los siguientes:

Oficina asesora para la gestión del riesgo de desastres

Este proceso aún no ha identificado riesgos a través del formato estandarizado matriz de riesgos institucionales para gestionar los riesgos y mitigar la posibilidad de materialización de los mismos.

Por tal motivo, se recomienda continuar con lo correspondiente a la documentación del proceso y su respectiva identificación de riesgos, entendiendo que el no gestionar riesgos se constituye en un obstáculo en la operación y consecución de los objetivos del proceso y de la Entidad.

Secretaría de turismo

El proceso de la Secretaría de Turismo ha identificado y evaluado riesgos, e implementó y reportó evidencias de la ejecución de los controles diseñados para la mitigación de la posible materialización de los riesgos identificados.

Sin embargo, no se realizó el reporte de seguimiento al plan de acción establecido a partir del tratamiento de los riesgos residuales, ni se presentó un informe de

gestión de riesgos que soporte el seguimiento en el trimestre.

Gestión del espacio público y movilidad

Este proceso aún no ha identificado riesgos a través del formato estandarizado matriz de riesgos institucionales para gestionar los riesgos y mitigar la posibilidad de materialización de los mismos.

Por tal motivo, se recomienda continuar con lo correspondiente a la documentación del proceso y su respectiva identificación de riesgos, entendiendo que el no gestionar riesgos se constituye en un obstáculo en la operación y consecución de los objetivos del proceso y de la Entidad.

Localidad histórica y del caribe norte

Este proceso aún no ha identificado riesgos a través del formato estandarizado matriz de riesgos institucionales para gestionar los riesgos y mitigar la posibilidad de materialización de los mismos.

Por tal motivo, se recomienda continuar con lo correspondiente a la documentación del proceso y su respectiva identificación de riesgos, entendiendo que el no gestionar riesgos se constituye en un obstáculo en la operación y consecución de los objetivos del proceso y de la Entidad.

Localidad de la virgen y turística

Este proceso aún no ha identificado riesgos a través del formato estandarizado matriz de riesgos institucionales para gestionar los riesgos y mitigar la posibilidad de materialización de los mismos.

Por tal motivo, se recomienda continuar con lo correspondiente a la documentación del proceso y su respectiva identificación de riesgos, entendiendo que el no gestionar riesgos se constituye en un obstáculo en la operación y consecución de los objetivos del proceso y de la Entidad.

Localidad industrial y de la bahía

El proceso de la Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía identificó y evaluó los riesgos a través de la matriz de riesgos vigente. También diseñó controles para mitigar la posibilidad de materialización de los riesgos, sin embargo no se pudo evidenciar la ejecución de los controles en el periodo, debido a la incoherencia entre los soportes cargados en el repositorio dispuesto por la Secretaría de Planeación y lo reportado en el diseño de controles del formato de matriz de riesgos.

Además, no se entregó un informe técnico que muestre la gestión frente a los riesgos identificados.

De tal manera, que se recomienda fortalecer el diseño de los controles y realizar cargue cuidadoso de los soportes de su ejecución en carpetas organizadas que permitan un reporte eficiente y un seguimiento efectivo por parte de la segunda línea de defensa.

9.2 CONCLUSIONES

El seguimiento de la segunda línea de defensa evidencia avances en la adopción de la gestión de riesgos como práctica institucional, pero persisten brechas críticas en el seguimiento a planes de acción, la calidad de los controles y la presentación de evidencias.

La segunda línea deberá intensificar el acompañamiento técnico y promover la apropiación de la primera línea, garantizando que la administración de riesgos se convierta en un verdadero mecanismo de anticipación, mitigación y fortalecimiento institucional.

- **Fortalezas:** Dentro de las principales fortalezas encontradas en la administración de riesgos de gestión en los diferentes procesos del Distrito se puede identificar:
 - ✓ El 87% de los procesos del distrito han identificado riesgos de gestión de acuerdo con los lineamientos de la política de Administración de riesgos.
 - ✓ El 80% de los procesos soportaron la ejecución de los controles diseñados con evidencias coherentes y pertinentes.
 - ✓ 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:

- ✓ - Debilidad en el diseño adecuado de los controles que garanticen una gestión de riesgos más eficaz.
- ✓ Apropiación de los lineamientos establecidos en la Política de Administración de Riesgos y la metodología de reporte REI en los procesos para este periodo.
- ✓ Desactualización de los mapas de riesgos por parte de la primera línea de defensa toda vez que a la fecha no se tiene reporte de la actualización al formato vigente y la simplificación de los procesos que motivan la gestión de riesgos.
- ✓ El 20% de los procesos no presenta evidencia de la gestión de riesgos y su revisión periódica, lo que es preocupante ya que se incrementa la probabilidad de materialización de los riesgos.
- ✓ No se realiza seguimiento o no se implementan las acciones propuestas para los riesgos residuales en más del 50% 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.
- ✓ Debilidad en los mecanismos de retroalimentación y comunicación, que impide el cierre efectivo de brechas.
- ✓ Debilidad en la organización y reporte de las evidencias que faciliten el seguimiento efectivo de la gestión del riesgo en el Distrito.

9.3 RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES 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 realizar la alineación de los objetivos de los procesos con los objetivos estratégicos de la Entidad. De igual manera, asegurar que los objetivos que sean alineados cumplan con las características SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y delimitados en el tiempo).
 - ✓ Actualizar y simplificar los procesos como base para la actualización de los riesgos institucionales. - Alinear los procesos a la planeación institucional.
 - ✓ Actualizar los mapas de riesgos al formato vigente dispuesto por la Secretaría de Planeación.
 - ✓ Los procesos que aún no han identificado riesgos de gestión, deberán identificarlos, evaluarlos y gestionarlos.
 - ✓ Fortalecer el diseño de los controles para una adecuada gestión.
 - ✓ Apropiación de los lineamientos de la metodología REI para el reporte de gestión de riesgos trimestral.
 - ✓ Organizar repositorios para cargue de entregables solicitados, con el propósito de facilitar su gestión y a su vez el seguimiento por parte de la segunda línea de defensa.
 - ✓ Realizar seguimiento a los riesgos aceptados, para verificar que no hayan cambiado su condición y que no se hayan materializado.
 - ✓ Evidenciar el cumplimiento íntegro de las acciones de intervención (acciones de mejora propuestas en los planes de mejoramiento) frente a los riesgos materializados (observaciones) detectados en la evaluación independiente.
- **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.
- ✓ Brindar asesoría para organizar de manera adecuada los repositorios de reporte trimestral en la gestión de los riesgos institucionales.
- ✓ Realizar consolidación integra de los riesgos de gestión institucional.

9.4 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 de los siguientes enlaces:

- <https://mipg.cartagena.gov.co/control/control-interno?categoria=47>
- https://alcart-my.sharepoint.com/shared?id=%2Fsites%2FMIPGPLANEACION%2FDocumentos%20compartidos%2F2025%2FREPORTE%20TRIMESTRAL%2FII%20TRIMESTRE&listurl=https%3A%2F%2Falcart%2Esharepoint%2Ecom%2Fsites%2FMIPGPLANEACION%2FDocumentos%20compartidos&login_hint=mipgplaneacion%40cartagena%2Egov%2Eco
- https://alcart-my.sharepoint.com/shared?id=%2Fsites%2FMIPGPLANEACION%2FDocumentos%20compartidos%2F2025%2FSEGUIMIENTO%20Y%20MONITOREO%20DE%20RIESGOS&listurl=https%3A%2F%2Falcart%2Esharepoint%2Ecom%2Fsites%2FMIPGPLANEACION%2FDocumentos%20compartidos&login_hint=mipgplaneacion%40cartagena%2Egov%2Eco

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: Ángel Díaz Rhenals Cargo: Asesor Externo SPD Fecha: 23-04-2025	Nombre: Camilo Rey Sabogal Cargo: Secretario de Planeación Fecha: 23-04-2025
Nombre: Claudia Puerta Cargo: Asesor Externo SPD Fecha: 23-04-2025		