



Cartilla

PROCESO DE CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS EN LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA ALCALDÍA DE CARTAGENA



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



modelo integrado
de planeación
y gestión

Documentos de Trabajo

Número 1. Año 2024

Proceso de calidad y Buenas prácticas en las políticas de gestión y desempeño institucional de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

Autores

María Patricia Porras Mendoza

Elfa Luz Mejía Mercado

Heiber Darío Oyola Jiménez

Camilo Andrés Sierra Pacheco

Dayana Andrea Cantillo Fernández

Diagramación

Leslie López Pedroza

Cítese como: Alcaldía mayor de Cartagena (2024). Proceso de calidad y Buenas prácticas en las políticas de gestión y desempeño institucional de la alcaldía mayor de Cartagena. Disponible en <https://www.cartagena.gov.co/>

ISBN: 978-958-53237-2-8

Se autoriza la reproducción y difusión del material contenido en este documento para fines educativos u otros fines no comerciales, siempre que se cite claramente la fuente. Se prohíbe la reproducción de este documento para fines comerciales. El documento se puede descargar en

www.cartagena.gov.co



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

Publicado por Alcaldía Mayor de Cartagena

Cartagena de Indias, Colombia

Noviembre de 2024



Dumek Turbay Paz

Alcalde Mayor de Cartagena de Indias, D.T y C

María Patricia Porras Mendoza

Secretaria General

Oficinas y Unidades

Yira Morales Castro

Directora Administrativa de Talento
Humano

Merys Castro Pereira

Directora de Apoyo Logístico

José Carlos Puello

Director de Archivo General

Ernesto José Robles Gómez

Jefe Oficina Asesora de Informática

María Mercedes Abondano Escobar

Oficina de Cooperación Internacional

Gina Patricia Vélez Ortiz

Asesora de Servicios Públicos

Cesar Augusto Fuentes Díaz

Coordinador de Atención y Servicios al Ciudadano

Lina Pérez Solano

Coordinadora del proceso de Calidad

Equipo de Relacionamiento Estratégico

Elfa Luz Mejía Mercado

Heiber Darío Oyola Jiménez

Camilo Andrés Sierra Pacheco

Dayana Andrea Cantillo Fernández

Asesores Externos



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

Cartilla

PROCESO DE CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS EN LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA ALCALDÍA DE CARTAGENA

SECRETARÍA GENERAL DISTRITAL
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

CARTAGENA D.T. Y C
NOVIEMBRE DE 2024



modelo integrado
de planeación
y gestión



Contenido

Prólogo	6
Glosario	7
Introducción	11
CAPÍTULO 1: PROCESO DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA	12
1. ¿Qué se entiende como proceso de calidad?	13
CAPÍTULO 2: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)	14
2. ¿Qué es el MIPG y cómo funciona?	15
CAPÍTULO 3: MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESO	19
3. Modelo de operación por proceso (MOP)	20
CAPÍTULO 4: BUENAS PRÁCTICAS EN LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	25
4. ¿Qué son las Buenas Prácticas?	26
CAPÍTULO 5: EJERCICIO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	29
5. Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia Del Gasto Público	30
6. Política de Compras y Contratación Pública	31
7. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	34
8. Política de Gobierno Digital	35
9. Política de Seguridad Digital	36
10. Política de Mejora Normativa	37
11. Política de Defensa Jurídica	38
12. Política de servicio al ciudadano	39
13. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	40
14. Política de Gestión Documental	41
Referencias	42



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

mipg

modelo integrado
de planeación
y gestión

Prólogo

En un entorno dinámico y en constante cambio, la búsqueda de la excelencia administrativa se convierte en una necesidad imperativa. Esta cartilla no solo proporciona una guía clara y estructurada de cómo funciona el proceso de calidad e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), sino que también destaca la importancia de las buenas prácticas frente a las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

A través de sus páginas, los lectores encontrarán herramientas y estrategias para mejoras proyectadas a la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos. La documentación y sistematización de las buenas prácticas no solo contribuirán al fortalecimiento institucional, sino que también a través del proceso documental permitirá replicar experiencias significativas, victorias iniciales y experiencias exitosas. Invitamos a la ciudadanía, funcionarios y colaboradores a utilizar esta cartilla con el compromiso intrínseco que tenemos con la ciudad y con los ciudadanos como colectivo que le apunta a una ciudad de derechos .



Glosario

Calidad: La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2008)

Comité institucional de Gestión y Desempeño: Encargado de orientar la integración y operación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el modelo y que no sean obligatorios por mandato legal (Función pública, Decreto 1409 de 2018)

Formulario Único de Registro de Avance a la Gestión (FURAG): Es la herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional (Función Pública, 2019)

Entidades descentralizadas: Son entidades descentralizadas del orden nacional, los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades públicas y las sociedades de economía mixta, las superintendencias y las unidades administrativas especiales con personería jurídica, las empresas sociales del Estado, las empresas oficiales de servicios públicos y las demás entidades creadas por la ley o con su autorización, cuyo objeto principal sea el ejercicio de funciones administrativas, la prestación de servicios públicos o la realización de actividades industriales o comerciales con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Como órganos del Estado aun cuando gozan de autonomía administrativa están sujetas al control político y a la suprema dirección del órgano de la administración al cual están adscritas a la Estructura administrativa (Función Pública, 2017).



Guía de gestión por proceso: Facilita y mejora la implementación del modelo de operación por procesos como herramienta esencial para la generación de valor público, lo que implica el fortalecimiento de la capacidad de gestión y la mejora en el desempeño (Función Pública, 2020).

Índice de desempeño Institucional: Mide la capacidad de las entidades públicas colombianas de orientar sus procesos de gestión institucional hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos con criterios de calidad y en el marco de la integridad, la legalidad y la transparencia (Función Pública, 2022)

Manual de operaciones y de calidad modelo de gestión: Fuente de guía y consulta para todos los usuarios internos y externos de Función Pública con respecto a las generalidades, lineamientos y requisitos para el adecuado desarrollo del modelo integrado de gestión (Función Pública, 2017).

Mapa de procesos: Procesos donde de manera articulada y coordinada se transforma la necesidad de los grupos de valor en productos o servicios de calidad, contribuyendo al mejoramiento de las entidades, el desarrollo de los Servidores Públicos y una labor del ciudadano más participativa en lo público (Función Pública, 2017)

Modelo integral de planeación y gestión (MIPG): Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio (Función pública, Decreto 1499 de 2017)

Modelo Estándar de Control Interno (MECI): Determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5º de la Ley 87 de 1993 (Función Pública, Decreto 1599 de 2005)



Modelo de operación por proceso: Elemento de control que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública, armonizando con enfoque sistémico la misión y visión institucional, orientándola hacia una organización por procesos los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública (Función Pública, Decreto 1599 de 2005)

Políticas de gestión y desempeño institucional: Las políticas de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los demás líderes, se denominan políticas de Gestión y Desempeño Institucional. Se regirán por las normas que las regulan o reglamentan y se implementarán a través de planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias (Función pública, Decreto 1499 de 2017).

Política de fortalecimiento organización y simplificación de procesos: Determina las orientaciones para 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 (MinEducación, 2021).

Plan de Mejoramiento Institucional: Elemento de control, que permite el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales de orden corporativo de la entidad pública. Integra las acciones de mejoramiento que a nivel de sus macroprocesos o componentes corporativos debe operar la entidad pública para fortalecer integralmente su desempeño institucional, cumplir con su función, misión y objetivos en los términos establecidos en la Constitución, la ley, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y con los diferentes grupos de interés (Función Pública, Decreto 1599 de 2005)

Sistema de gestión: El Sistema de Gestión, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad (Función pública, Decreto 1499 de 2017)



Sistema de control interno: Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos (Función pública, 2020)

Sector central: El sector central está conformado por aquellas dependencias y organismos principales, encargados de fijar e implementar las políticas del gobierno respectivo, establecer las metas y prioridades, y dirigir la gestión administrativa en sus diferentes campos de acción (Función pública, 2023).



Introducción

La implementación del MIPG y la adopción de buenas prácticas en la gestión y desempeño institucional son esenciales para avanzar hacia una administración pública más eficiente y orientada al ciudadano. La cartilla ofrece una guía clara y práctica para comprender y aplicar estos conceptos, así como la promoción de una cultura de mejora continua y excelencia en la gestión pública. Al mejorar y adaptar sus prácticas, la Alcaldía de Cartagena estará preparada para enfrentar los desafíos actuales y futuros, asegurando que continúe siendo un modelo ejemplar de gestión pública.

El proceso de calidad en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, opera desde la Secretaría General y es un componente fundamental para garantizar el servicio, fortalecer la organización y ofrecer servicios de alta calidad a los ciudadanos. Esto se logra mediante la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). El MIPG actúa como un marco de referencia que orienta la gestión de las entidades públicas para generar resultados que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. A través de 7 dimensiones y 19 políticas de gestión y desempeño, este Modelo busca fortalecer las capacidades institucionales, simplificar los procesos administrativos e integrar sistemas de desarrollo administrativo y gestión de calidad.

Este documento destaca la importancia de documentar y sistematizar buenas prácticas en relación con las dimensiones y políticas de gestión y desempeño institucional y compartir como se está realizando su implementación en la entidad. Las buenas prácticas se establecen como un instrumento clave para la gestión del conocimiento, la innovación y la gestión documental, permitiendo identificar procesos de mejora en institucionalidad y replicar experiencias exitosas.

CAPÍTULO 1





CAPÍTULO 1:

PROCESO DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA

1. ¿Qué se entiende como proceso de calidad?

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, bajo la dirección de la Secretaría General, ha desarrollado el Proceso de Calidad con el fin de establecer lineamientos para la implementación de las políticas de gestión relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). El proceso de calidad inició en el año 2008 con la formación de un equipo interdisciplinario, que se encargó de definir los productos relacionados con el sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Distrital.

1.1. Objetivo General del proceso de 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 Proceso y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para lograr procesos eficientes y eficaces que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

1.2. Lineamientos normativos

Desde una perspectiva normativa, el proceso de calidad se refuerza mediante el Decreto 1499 de 2017, el cual introduce modificaciones a nivel nacional en lo concerniente al sistema de Gestión, y el Decreto 1409 de 2018, mediante el cual se adopta el Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG) en la Alcaldía Mayor de Cartagena y se establece la creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

CAPÍTULO 2



CAPÍTULO 2:

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

2. ¿Qué es el MIPG y cómo funciona?

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) fortalece las capacidades institucionales y aumenta el valor público en las entidades del Distrito de Cartagena. Su propósito es proporcionar a la ciudadanía servicios que satisfagan sus demandas y necesidades, simplificando los procesos institucionales.

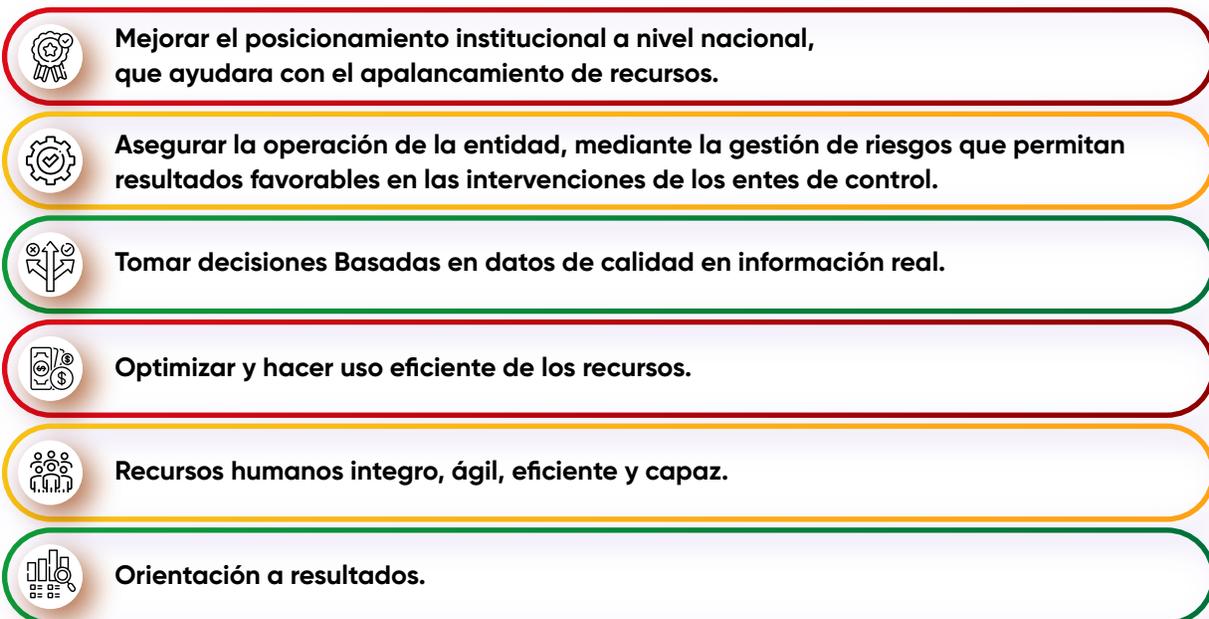
Para lograrlo, el MIPG ofrece herramientas que integran sistemas de desarrollo administrativo y gestión de calidad, así como la articulación del sistema de control interno, todo ello operando dentro del proceso de calidad. El modelo facilita

una comprensión profunda de la operación y el comportamiento institucional desde una perspectiva general e integral de las dependencias.

Al establecer directrices claras, el MIPG facilita la identificación de buenas prácticas y de los procesos que requieren optimización. Esto contribuye a la mejora continua y a la efectividad de los procesos de manera ordenada y eficiente.

2.1. Características principales del MIPG:

Gráfica 1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024.

2.2. Plan de Trabajo de MIPG – Alcaldía de Cartagena

Articular la implementación del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG, mediante la formulación de planes, metodologías, herramientas y mecanismos que permitan implementar dicho modelo en la entidad, garantizando de manera continua la aplicabilidad por parte de cada

responsable de política de gestión y desempeño frente al cumplimiento de los criterios y lineamientos de las mismas, con el fin de satisfacer las necesidades de los grupos de valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

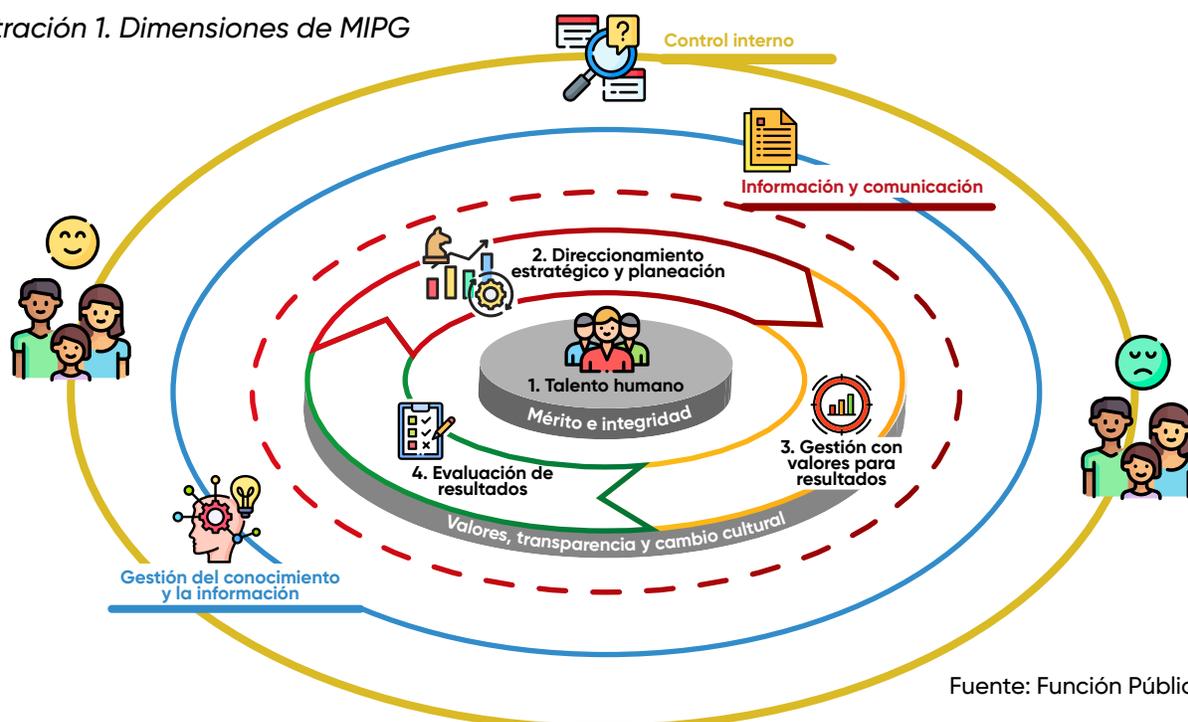
2.3. Alcance del Plan

Tendrá alcance en las Secretarías, Direcciones Administrativas, Oficinas Asesoras, Alcaldías Locales y demás dependencias que son parte del sector central de la Alcaldía Mayor de Cartagena y los procesos que en ella operan.

Estructura del MIPG

A través del modelo se aplican siete (7) dimensiones las cuales se subdividen en (19) políticas de gestión y Desempeño, los responsables del cumplimiento de las políticas recaen en los líderes de procesos en este caso las entidades distritales responsables. Este modelo funciona como un engranaje en el que las dimensiones apuntan a un único resultado es simplificar e integrar los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de calidad articulando con el sistema de control interno.

Ilustración 1. Dimensiones de MIPG



Fuente: Función Pública, 2017.



2.4. Roles y Responsabilidades de MIPG - Alcaldía de Cartagena

Tabla 1. Estructura de MIPG

Dimensiones	Políticas	Líderes de la política
Talento Humano	Política de Talento Humano	Dirección Administrativa de Talento Humano
	Política de Integridad	
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Política de Planeación Institucional	Secretaría de Planeación Distrital
	Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	Secretaría de Hacienda con el apoyo de la Secretaría de Planeación
	Política de Compras y Contratación Pública	Unidad Asesora de Contratación
Gestión con Valores para Resultados	Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Secretaría General
	Política de Gobierno Digital	Oficina Asesora de Informática
	Política de Seguridad Digital	
	Política de Defensa Jurídica	Oficina asesora jurídica
	Política de Mejora Normativa	Secretaria General
	Política de Servicio al Ciudadano	Secretaria General
	Política de Racionalización de Tratamiento	Secretaria General
Evaluación de Resultados	Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
	Seguimiento y Evaluación del Desempeño institucional	Secretaria de Planeación
Información y Comunicación	Transparencia Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	Secretaría General articulado con la Secretaría de Planeación Distrital
	Gestión Documental	Archivo Central
	Gestión de la Información Estadística	Secretaría de Planeación
Gestión del Conocimiento y La Innovación	Gestión del Conocimiento e Innovación	Dirección Administrativa de Talento Humano
Control Interno	Política de Control Interno	Todas las Dependencias

Fuente: Secretaría General Distrital, 2024

2.5. Medición: Formulario Único de Registro de Avance a la Gestión (FURAG).

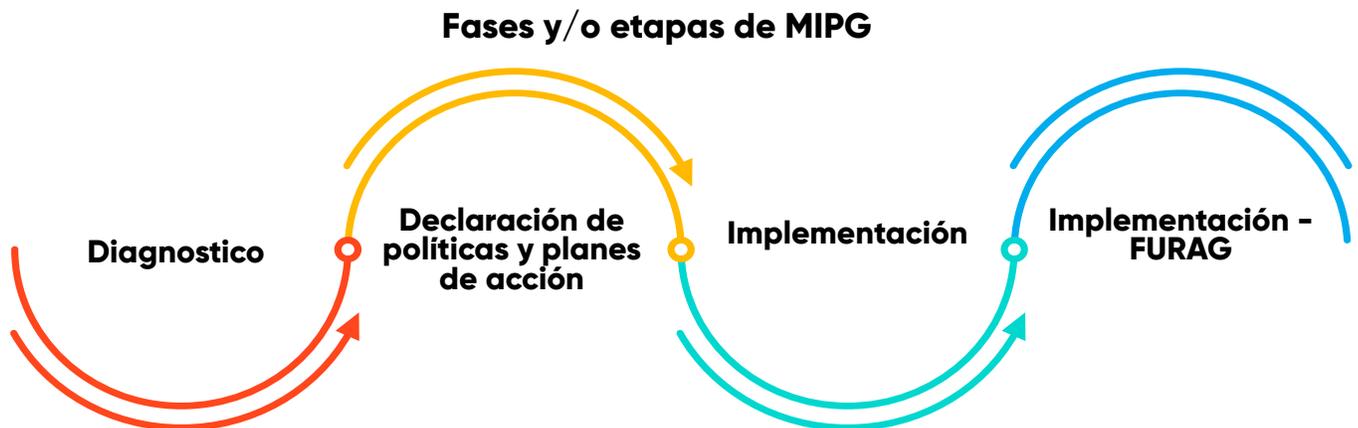
La Función Pública a través del Decreto 2482 de 2012, ha establecido un instrumento que evalúa anualmente las dimensiones del modelo con el propósito de medir el desempeño institucional de las entidades encargadas.

Este instrumento, conocido como Índice de Desempeño Institucional (IDI), es evaluado año vencido por el Departamento Administrativo de la

Función Pública mediante la herramienta denominada Metodologías de Cargue Formulario Único de Registro de Avance a la Gestión (FURAG).

Al concluir la evaluación se realiza la entrega de un informe a nivel nacional sectorial e institucional, que permite que la instituciones puedan establecer un diagnóstico en materia de buenas prácticas y la oportunidad de mejora en la gestión.

Ilustración 2. Fases y/o etapas de MIPG



Fuente: Secretaría general de Cartagena, 2021.

2.6. Micrositio MIPG

En los últimos años, se han realizado ajustes orientados al aprovechamiento de los medios digitales con el propósito de facilitar el acceso del personal interno de los diferentes dependencias de la alcaldía y de la ciudadanía en general a la información de manera rápida y sencilla. Se ha creado el micrositio MIPG, en el cual se ha definido una estructura general que permite establecer los planes de acción implementados desde 2021 y proyectados hacia el futuro



Visualización del micrositio MIPG en la secretaría general.



En este micrositio se puede encontrar además un video explicativo sobre qué es el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y como el Distrito de Cartagena lo ha implementado:



Video explicativo MIPG e implantación desde el Distrito de Cartagena.



CAPÍTULO 3



CAPÍTULO 3:

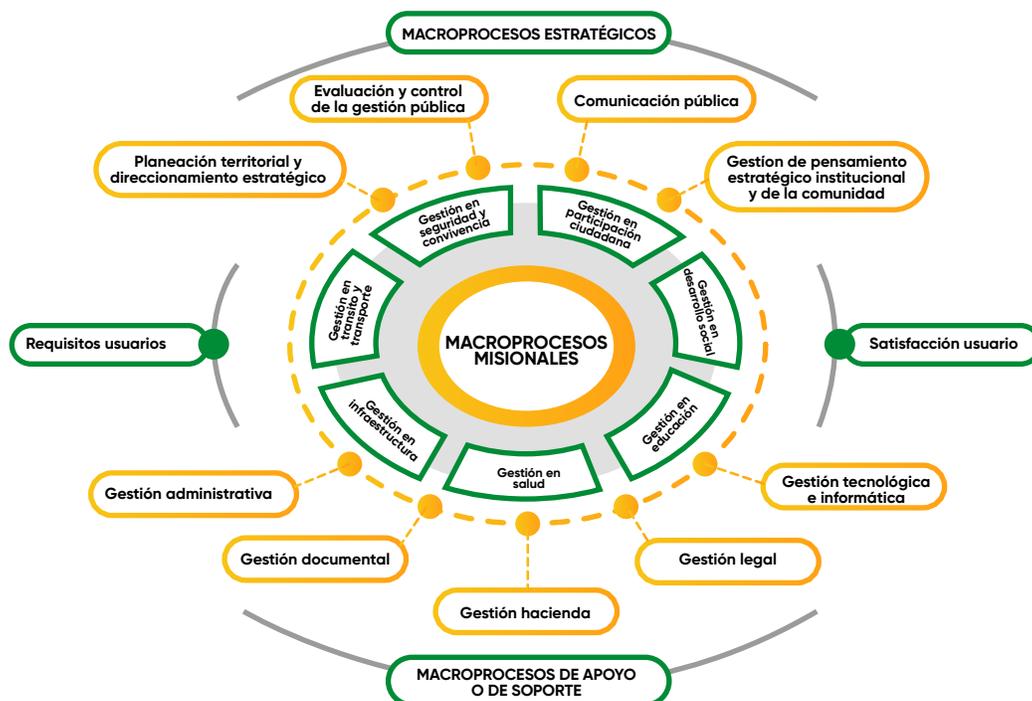
MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

3. Modelo de operación por proceso (MOP)

Desde 2008, el modelo de operación por procesos de la Alcaldía Mayor de Cartagena ha funcionado con el objetivo de organizar los macroprocesos estratégicos mediante su mapa de procesos. Este modelo abarca actividades como la formulación de políticas y estrategias, el establecimiento de objetivos e indicadores, la asignación de recursos necesarios y la revisión por parte de la alta dirección de las entidades.

Este enfoque forma parte del componente "Trabajar por Procesos" de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos. En total, se distinguen 16 macroprocesos clasificados en 4 dimensiones, desglosados en 72 procesos y 223 subprocesos.

Ilustración 3. Mapa de procesos Alcaldía de Cartagena de Indias



Fuente: función pública, 2017.

3.1. Macroproceso de MOP

- **Macroprocesos estratégicos:** Estos establecen las directrices a seguir para los demás procesos. Se organizan en 4 macroprocesos, que se dividen en 12 procesos y 29 subprocesos.
- **Macroprocesos misionales:** Abarcan las actividades orientadas a cumplir el objeto social y la razón de ser de la entidad. Actualmente, constan de 7 macroprocesos, divididos en 32 procesos y 106 subprocesos.
- **Macroprocesos de apoyo:** Proveen los recursos necesarios para los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. En total, comprenden 5 macroprocesos, 30 procesos y 96 subprocesos.

- **Macroproceso de evaluación:** Este grupo se identificó tras ajustar el modelo de operación por procesos de acuerdo con la guía establecida. Comprende un proceso y un subproceso, los cuales son fundamentales para medir y recopilar datos, analizar el desempeño y mejorar la eficiencia y eficacia de la entidad.

De esta manera, la Alcaldía Mayor de Cartagena opera bajo un enfoque de mejora continua, alineando su modelo de operación con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el fin de proporcionar el valor público que la ciudadanía cartagenera merece.

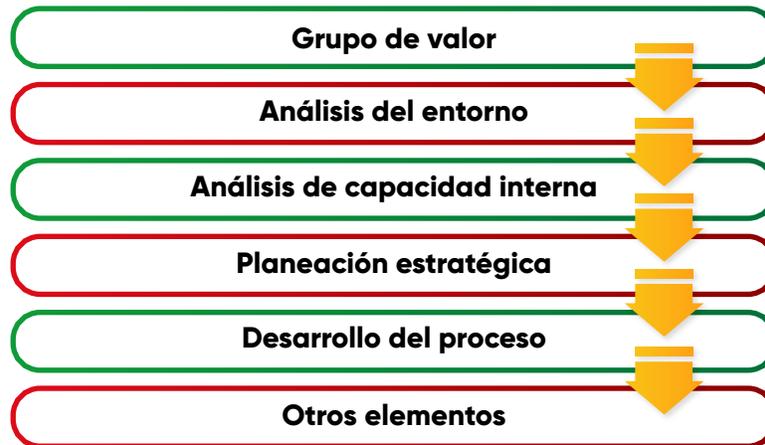
 [Link Modelo de Operación Por Proceso](#) 

3.2. Insumos para la Gestión por Procesos

Como Insumos para la gestión por Proceso, se puede identificar los siguientes elementos:

- **Grupo de valor:** Se define como una clasificación y asociación de grupos de personas con características similares. Esto permite comprender sus necesidades y tomar medidas para satisfacerlas, así como identificar los requisitos mínimos de calidad.
- **Análisis del entorno:** Se refiere a los aspectos que determinan el entorno en el que opera la entidad.
- **Análisis de Capacidades Internas:** Se centra en los recursos con los que cuenta la entidad para proporcionar bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios y grupos de valor.
- **Planeación Estratégica:** Es una herramienta de gestión que permite definir las acciones y el camino que deben seguir las organizaciones para alcanzar sus metas establecidas.
- **Desarrollo del Proceso:** Se refiere al conjunto de actividades relacionadas que transforman los elementos de entrada en resultados (productos/servicios). Caracterizar un proceso implica definir los parámetros que lo diferencian, paso a paso.
- **Otros elementos:** Incluyen la identificación de los riesgos del proceso (controles), el uso de indicadores para medir el rendimiento de los procesos, la gestión del conocimiento e innovación para administrar tanto el conocimiento tácito como explícito, y la racionalización de trámites para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los procedimientos.

Gráfica 2. Insumos para la gestión por procesos de la alcaldía de Cartagena



Fuente: Secretaría general de Cartagena, 2024.

3.3. Insumos para la Gestión por Procesos

Para asegurar una gestión por procesos efectiva en la Alcaldía de Cartagena, es crucial cumplir con los siguientes aspectos fundamentales:

- **Identificación de Procesos:** Determinar los procesos necesarios para la prestación de servicios y una gestión adecuada, basándose en las necesidades y expectativas de los grupos de interés o valor, los cuales han sido identificados y gestionados en el marco del direccionamiento estratégico de la planeación.
- **Definición de Objetivos:** Establecer objetivos claros para los procesos identificados.
- **Listado de Procesos y Subprocesos:** Enumerar los procesos y subprocesos existentes a partir de los mapas mentales, que constituyen la estructura interna del Modelo de Operación por Procesos (MOP) de las entidades.
- **Secuencia Lógica de Actividades:** Establecer una secuencia lógica para las actividades correspondientes, desarrollando procedimientos o tareas específicas.
- **Asignación de Responsabilidades:** Asignar responsables y funciones a quienes estarán encargados de ejecutar las actividades.
- **Implementación de Gestión de Riesgos:** Identificar y gestionar los riesgos asociados a los procesos.
- **Establecimiento de Controles Pertinentes:** Implementar controles adecuados para mitigar los riesgos identificados.
- **Mecanismos de Medición del Desempeño:** Identificar y establecer mecanismos para medir el desempeño de los procesos.
- **Estrategias de Evaluación:** Definir estrategias para evaluar y asegurar que la operación se realice conforme a la documentación y formalización de los procesos.

Al seguir estos aspectos clave, las entidades territoriales pueden asegurar una gestión por procesos efectiva que contribuya a la mejora continua y a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

3.4. Herramienta tecnológica SOLCADO- SHAREPOINT

La documentación de los procesos, según la guía de procesos y procedimientos, es fundamental para garantizar la eficiencia operativa de las entidades. Todos los aspectos de la operación deben estar adecuadamente documentados, lo que implica el uso de procedimientos estandarizados y formatos uniformes. En respuesta a esta necesidad, en el 2020 el equipo de calidad desarrolló la herramienta Solcado-App.

Ilustración 4. Herramienta tecnológica Solcado App



Fuente: Secretaría general de Cartagena, 2020.

La Solcado-App permite la modificación, eliminación, actualización y validación de la documentación relacionada con cada uno de los procesos. Todo el contenido, como procedimientos, caracterizaciones y formatos, debe ser validado a través de esta plataforma. Una vez aprobado por el equipo de calidad, la información se publica en la página web, accesible tanto para el personal interno como para la ciudadanía. Esta herramienta

ha permitido la racionalización de los procesos y procedimientos que anteriormente se gestionaban manualmente. Actualmente, todo el proceso se realiza en línea, lo que facilita el control, seguimiento y trazabilidad documental.

 [Link Diagnóstico de los Procesos Dic 2023 Informe Política FOR 2023. Anexo 10.2](#) 

3.5. Herramienta POWER BI: Procesos racionalizados o modificados

El monitoreo de los indicadores se realiza de manera trimestral. Es importante destacar que, aunque los informes se generan trimestralmente, los indicadores pueden incluir mediciones mensuales, trimestrales, semestrales, entre otros periodos.

consultar los datos según sus áreas de interés específicas. Además, se realizan ajustes periódicos en el contenido de los informes, priorizando los aspectos más relevantes de los procesos.

Para facilitar el control y el acceso a la información, se implementó una solución dinámica utilizando Power BI. Esta herramienta permite a los usuarios

 [Link acceso Power BI](#) 

Tabla 2. Estrategias del plan de acción para la alineación del MOP - 2023.

Estrategias		Descripción
Caracterización de usuarios y grupos de valor		<p>La caracterización de usuarios y grupos de interés es fundamental dentro de la estrategia de planeación y estructura de procesos en las entidades territoriales. Este proceso permite identificar sus necesidades, cómo satisfacerlas y los requisitos mínimos de calidad. En este contexto, la Alcaldía de Cartagena, a través de la Secretaría de Planeación, lideró este ejercicio como parte de la Política de Planeación Institucional. Este esfuerzo constituye el primer paso en la cadena de valor y representa el primer ejercicio conjunto realizado en la entidad.</p> <p>Q Enlaces de consultas.</p>
Análisis del Entorno y Capacidades Internas		<p>Desde la Secretaría de Planeación, como líder de la Política de Planeación Institucional, se realizó un análisis exhaustivo de las capacidades internas de la entidad. Este análisis permitió identificar tanto las fortalezas como las debilidades, proporcionando una comprensión clara de la capacidad real para alcanzar las metas y objetivos institucionales.</p> <p>Q Enlace de consulta</p>
Plataforma Estratégica Alineada y Validada		<p>La Alcaldía Distrital de Cartagena actualmente opera con una plataforma estratégica alineada al Plan de Desarrollo Distrital. Esta plataforma incluye componentes como la Misión, Visión, valores fundamentales, estrategias y objetivos. Su función es identificar, estructurar y vincular los procesos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos y promover una cultura organizacional fundamentada en valores.</p> <p>Q Enlace de consulta</p>
Ajuste Mapas Mentales		<p>Los mapas mentales son una herramienta que permite clasificar la estructura del Modelo de Operación en Macroproceso, Proceso y Subproceso. Recientemente, se llevó a cabo una actualización basada en la Guía de Procesos y Procedimientos de la Función Pública. Como resultado, se definieron 16 Macroprocesos, 72 Procesos y 223 Subprocesos.</p> <p>Q Enlace de consulta</p>
Mapeo e Interrelación de procesos		<p>La Alcaldía desarrolló un primer ejercicio de identificación e interrelación de los procesos para conocer la precedencia entre estos y posteriormente conocer las entradas, salidas y otros componentes fundamentales en la gestión de la entidad.</p> <p>Q Enlace de consulta</p>
Caracterización de procesos		<p>Para la implementación de este instrumento, se consideró el ciclo del proceso. Cada caracterización elaborada y validada por los líderes dentro del Modelo incluyó los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del usuario del proceso. • Expectativas del usuario y del proceso. • Identificación de entradas, proveedores y salidas. • Componentes adicionales como riesgos, indicadores, trámites y gestión del conocimiento. <p>Estos elementos fueron fundamentales para asegurar una implementación efectiva y alineada con los objetivos del Modelo</p> <p>Q Enlace de consulta</p>
Aseguramiento y Control de Riesgos		<p>La Secretaría de Planeación, como líder en la implementación de la Política de Administración de Riesgos, actualizó esta política e inició el proceso de identificación de riesgos por proceso y la implementación de sus controles, conforme a lo estipulado por la Guía de Administración de Riesgos de la Función Pública.</p> <p>Q Enlace de consulta</p>
Indicadores de Gestión		<p>Durante el segundo semestre de 2023, la Alcaldía de Cartagena implementó medidas para monitorear el desempeño de sus procesos en la prestación de servicios a la ciudadanía, alineándose con su planeación estratégica. Desde la Secretaría de Planeación, se establecieron herramientas según la Guía de la Función Pública para la recopilación y análisis de datos, permitiendo el seguimiento en tiempo real mediante la plataforma POWER BI integrada con el microsistema MIPG.</p> <p>Q Enlace de consulta</p> <p>Además, se diseñó un formato de autoevaluación para evaluar el estado de los procesos conforme al Modelo Integrado de Gestión y Planeación. Este formato se implementó inicialmente en procesos transversales, tras un análisis técnico que identificó oportunidades de mejora y ajustes necesarios para optimizar su rendimiento.</p>
Ajuste mapa de procesos		<p>La Alcaldía de Cartagena, luego de cumplir con los 8 hitos antes mencionados, ha procedido a realizar el ajuste al mapa de procesos institucionales.</p>

Fuente: Secretaría general de Cartagena, 2023.

CAPÍTULO 4



CAPÍTULO 4:

BUENAS PRÁCTICAS EN LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

4. ¿Qué son las Buenas Prácticas?

Las buenas prácticas se establecen como el instrumento mediante el cual se identifican y aprovechan las experiencias adquiridas por parte de las entidades, funcionarios o colaboradores. Este proceso fortalece el aprendizaje organizacional, la memoria institucional y fomenta una cultura de compartir y difundir conocimientos. Esto se logra a través de la documentación y sistematización de dichas experiencias, permitiendo su identificación, preservación, socialización y transmisión.

De acuerdo con Función Pública (2021), las buenas prácticas se entienden como: aquellas actuaciones concretas, prácticas o soluciones basadas en ciertos conocimientos, investigaciones o experimentos y que, gracias a su utilidad y sencillez, brindan herramientas, métodos y técnicas, que pueden aumentar las posibilidades de éxito de la gestión y servir de ejemplo para otras entidades (p. 3).¹

4.1. Lineamiento de Buenas Prácticas

Teniendo en cuenta el enfoque de las políticas de gestión y desempeño institucional, resulta crucial desarrollar un proceso estructurado para documentar sus buenas prácticas. El objetivo es establecer una memoria descriptiva que abarque experiencias significativas, victorias iniciales, lecciones aprendidas u otras lecciones relevantes.

Este procedimiento no solo fortalece la gestión del conocimiento y fomenta la innovación, sino que también facilita la difusión efectiva de las experiencias exitosas dentro de las entidades públicas mediante una gestión documental adecuada.

4.2. Relación de Buenas Prácticas con las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional

El concepto de buenas prácticas está estrechamente ligado a la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, así como a la gestión documental. Estas iniciativas tienen como objetivo

garantizar que el conocimiento y los archivos que lo respaldan sean recuperados, preservados y difundidos mediante el uso de tecnologías y el desarrollo de proyectos innovadores. Esto busca

¹Recuperado de. <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Metodologia-buenas-practicas>

promover la transparencia en la gestión pública y asegurar el acceso a los archivos como un derecho fundamental para los ciudadanos, los servidores públicos y las entidades del Estado (Función Pública, 2019, p. 83).

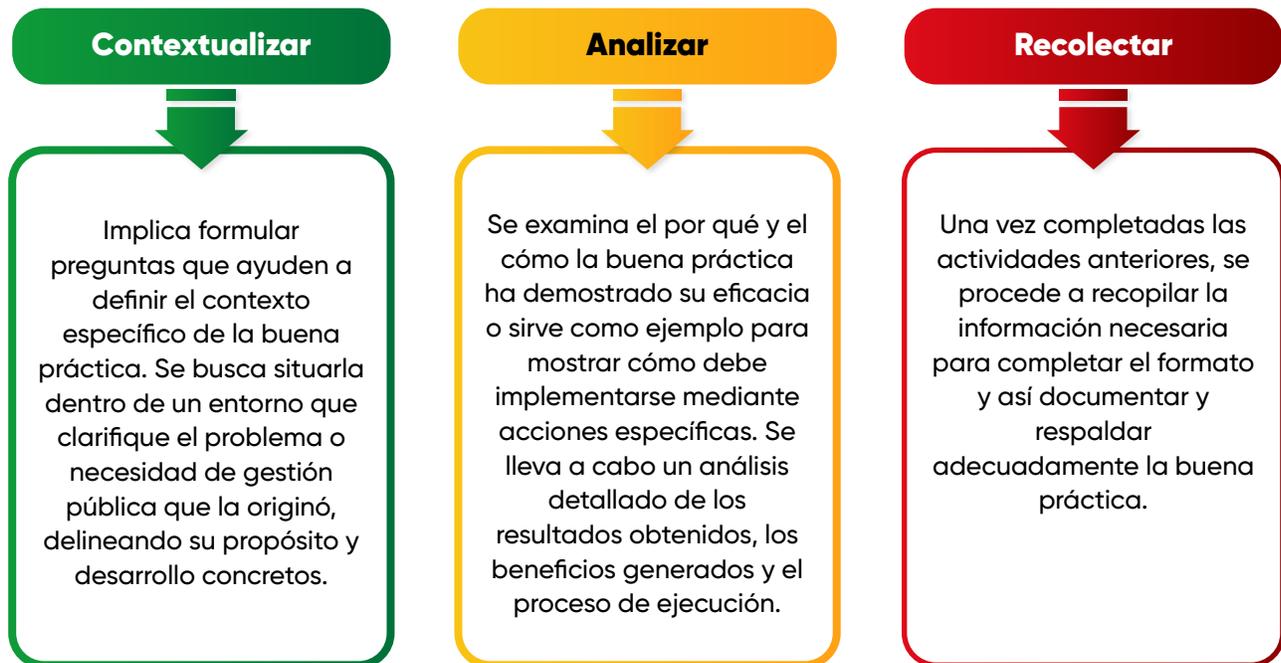
La estrategia más efectiva para recopilar información incluye el proceso documental (proyectos, programas, informes de gestión, y

herramientas institucionales como Power BI o mapas mentales), así como la recolección directa de información de persona a persona (mesas de trabajo y formatos estructurados diseñados específicamente para este fin). Además, se consideran herramientas de apoyo las publicaciones en prensa y redes sociales, entre otros procesos de buenas prácticas y medios legítimos de información.

4.3. Estrategia CAR - Contextualizar, Analizar y Recolectar

La Función Pública establece una estructura específica para la organización de la información recolectada para la sistematización y documentación de Buenas Prácticas, conocida como el proceso CAR (Contextualizar, Analizar y Recolectar).

Gráfica 2. Estrategia CAR – Función Pública.



Fuente: Secretaría General, con Información de Función Pública, 2024

4.4. Clasificación de las buenas prácticas según Función Pública

La Función Pública clasifica el proceso de identificación de buenas prácticas en dos niveles, con el fin de expandir el alcance de su categorización

Tabla 3. Clasificación de Buenas Prácticas – Función Pública

Nivel	Descripción	Criterios de Descripción	Observaciones	Criterios de Selección
Primer nivel	Reflejan aprendizajes y ejemplifican acciones desarrolladas por las entidades u organismos de la gestión pública.	Sencillas y simples.	Tienen un lenguaje claro y comprensible, y son accesibles a diferentes públicos interesados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creativas 2. Potencial de aprendizaje 3. Eficacia. 4. Capacidad de réplica.
		Pertinentes y adecuadas al contexto organizacional en el que se implementan.	Responden efectivamente a las características particulares del contexto organizacional en el que se desarrollan. Son implementadas conforme a los recursos, capacidades y habilidades propias de la entidad.	
		Replicables en situaciones similares.	Pueden ser implementadas en otras entidades o situaciones a través de ejercicios de adaptación y adopción del conocimiento. Sirven de modelo, ejemplo o guía	
Segundo nivel	Resuelven necesidades o problemas puntuales de la gestión pública demostrando que funcionan bien y cuenta con buenos resultados	Dar respuesta a una situación que se quería modificar o mejorar.	Están precedidas por una situación problema o necesidad, y dan solución o respuesta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los asociados al primer nivel 2. Buenos resultados 3. Sustentabilidad 4. Creación de alianzas
		Contar con resultados medibles de forma cuantitativa y cualitativa.	Tienen datos cualitativos y cuantitativos que demuestran un resultado medible.	
		Orientar a mejorar la eficiencia o la efectividad de la gestión pública.	Aumentan los niveles de satisfacción de sus grupos de valor, mejoran los resultados de la gestión y consiguen los resultados esperados con un buen uso de los recursos dispuestos para ello.	
		Sustentables en el tiempo.	Tienen la posibilidad de mantenerse y producir efectos duraderos.	

Fuente: Secretaría General, con Información de Función Pública, 2024.

CAPÍTULO 5



CAPÍTULO 5:

EJERCICIO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

5. Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia Del Gasto Público



Dimensión: Direccionamiento estratégico y Planeación.



Responsable Directo: Secretaría de Hacienda con el apoyo de la Secretaría de Planeación.



Alcance/propósito de la Política: El propósito es asegurar una óptima planeación y preparación del presupuesto distrital, estableciendo estrategias financieras que garanticen la obtención y asignación eficiente de recursos entre las diferentes dependencias de la Alcaldía, facilitando así una ejecución presupuestal adecuada.

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
Plan de Acción Presentación y Seguimiento:	El plan de acción se mantiene y se presenta trimestralmente. Se ha incluido un ítem de autoevaluación como mejora.
Monitoreo de los riesgos asociados a la Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, como segunda línea de defensa:	Se realizó un ajuste en la matriz de riesgo de la gestión presupuestal. Además, se solicitó a las unidades ejecutoras que informen si han detectado riesgos asociados a la gestión presupuestal y la eficiencia del gasto público. Se pidió que especificaran el riesgo, el control establecido y la evidencia del control, para ofrecer acompañamiento en temas de riesgo presupuestal.
Control del PAC:	Mensualmente, se lleva el Plan Anual de Caja (PAC) en tesorería, el cual controla los ingresos generados por el distrito y los compromisos de pago que pueden hacer las unidades de acuerdo con los ingresos del mes, evitando así caer en déficit.
Capacitación y mejoramiento de los procesos para expedición de CDP y RP:	Socialización Procedimientos para la Expedición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y Certificados de Registro Presupuestal (RP).
Capacitaciones:	Se han realizado capacitaciones para mejorar la solicitud de certificados de disponibilidad.
Estrategia de Comunicación:	Se ha implementado una estrategia de comunicación en redes sociales y en la página web oficial. A través de estas plataformas, se informa sobre la ejecución presupuestaria, la recaudación y las metas alcanzadas, entre otros temas de interés de cara a la ciudadanía



6. Política de Compras y Contratación Pública



Dimensión: Direccionamiento estratégico y Planeación.



Responsables Directo: Unidad Asesora de Contratación.



Alcance/propósito de la Política: permite a las entidades públicas tener mejores prácticas en abastecimiento y contratación, fortaleciendo la eficacia en la satisfacción de las necesidades públicas, la eficiencia en el uso de recursos y el aseguramiento de altos estándares de calidad.



Categoría o componente en cuanto a la estructuración del Plan Anual de Adquisiciones (PAA)

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
Conformación del equipo multidisciplinario:	Mediante el Decreto 1173 del 30 de agosto de 2023, se conforma el equipo multidisciplinario encargado de la elaboración y estructuración del Plan Anual de Adquisiciones.
Elaboración y divulgación del cronograma de actividades:	El 2 de enero de 2024, se emite el Memorando No. AMC-CIR-000001-2024, dirigido a todos los Secretarios de Despacho, jefes de Oficina, Directores de Departamento Administrativo, Alcaldes Locales y Jefes de Oficina. Este memorando incluye el cronograma de actividades para la estructuración y actualización del PAA.
Revisión y actualización de la declaración estratégica del PAA:	Para cumplir con esta actividad, el 26 de enero de 2024, se realizó una reunión con el Comité de Gestión y Desempeño Institucional. El objetivo fue presentar y aprobar los Planes Institucionales y Estratégicos (Decreto 612 de 2018), incluyendo el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2024.
Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones:	Siguiendo la metodología para detallar los bienes, obras o servicios del PAA, el 2 de enero de 2024 se emitió el Memorando No. AMC-CIR-000001-2024. Este documento, dirigido a los Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina, Directores de Departamento Administrativo, Alcaldes Locales y Jefes de Oficina, incluye el cronograma del PAA y una guía detallada para el diligenciamiento del PAA 2024.
Seguimiento periódico a la ejecución y actualización del PAA:	Esta actividad se desarrolla convocando a los miembros del equipo multidisciplinario a una reunión virtual mediante oficio AMC-OFI-0048645-2024 del 29 de abril de 2024. La reunión se llevó a cabo el 2 de mayo de 2024 con la participación del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, el Director de Apoyo Logístico, el Jefe de Inversión Pública de la Secretaría de Planeación, el Director de Presupuesto Distrital, la Secretaría General y el Asesor Código 105 Grado 47 – UAC, con el fin de realizar el seguimiento y actualización del Plan Anual de Adquisiciones.



Categoría o componente en cuanto a la incorporación de prácticas de análisis de datos y de abastecimiento estratégico

Buenas Prácticas primer semestre año 2024	
Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
Análisis de demanda y oferta en los procesos de contratación:	Se elaboró el Memorando AMC-MEN-000198-2024 en febrero de 2024, en el cual se detalla el procedimiento para la remisión de documentos precontractuales para revisión y otros aspectos relacionados con la gestión contractual. Además, se realizaron estudios sectoriales de los procesos de contratación, los cuales se encuentran publicados en la plataforma SECOP II.
Socialización de instrucciones para la elaboración de análisis del sector:	La Dirección de Apoyo Logístico emitió el Memorando AMC-MEM-001589-2023 el 22 de septiembre de 2023, donde se dictan los lineamientos para la elaboración de estudios sectoriales, describiendo la necesidad, los aspectos generales, la demanda y oferta, el estudio de mercado y la determinación del presupuesto.
Elaboración y divulgación de estrategias de compra:	La Dirección de Apoyo Logístico, mediante el Memorando AMC-MEM-001574-2023 del 21 de septiembre de 2023, estableció lineamientos para incrementar la competencia en las compras públicas del Distrito de Cartagena. En este documento se destaca la importancia de la competencia en las compras públicas, la identificación del nivel de competencia en el mercado, entre otros aspectos. La Unidad Asesora de Contratación, el 30 de mayo de 2024, emitió el Memorando AMC-MEM-001021-2024, que establece la obligatoriedad de aplicar los Acuerdos Marco de Precios.
Gestión y seguimiento a la ejecución de contratos de compras:	Se diseñó una matriz con la siguiente información: ID del proceso de selección, modalidad de selección, número del contrato, objeto contractual, tipo de contrato, valor y enlace a SECOP.
	Revisión y socialización de lineamientos para incrementar la competencia en las compras públicas.
Implementación de estrategias para incrementar la competencia en las compras públicas:	a) Orden de compra No. 124980 para la contratación del servicio de aseo en las Instituciones Educativas Oficiales, y) Reporte de Sia Observa: carga de documentación de los contratos: CD-OAJ-4041-2024, CD-OAJ-3669-2024, y CD-OAJ-2939-2024.



Categoría o componente en cuanto a lineamientos de buenas prácticas (Guías, Manuales) y documentos estándar desarrollados por Colombia Compra Eficiente

Buenas Prácticas primer semestre año 2024	
Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
	Revisión y socialización de los lineamientos sobre la utilización de las guías, manuales, y documentos estándar desarrollados por Colombia Compra Eficiente.
	Se implementaron formatos que permiten evidenciar el uso de las guías de CCE para la elaboración de estudios sectoriales, la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y la liquidación de contratos estatales. Los formatos implementados incluyen la Plantilla del PAA, el Formato de modificación del PAA y el Formato de liquidación de contratos, los cuales se encuentran en revisión por parte de la Oficina de Calidad de la alcaldía distrital



Categoría o componente en cuanto a emplear la plataforma transaccional SECOP II para facilitar la celeridad, economía y simplicidad en las actuaciones administrativas

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
Se emitieron las instrucciones sobre el uso obligatorio del SECOP II en los procesos de compra de la entidad.	
Seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas sobre el uso obligatorio de SECOP en los procesos de contratación.	
Seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas sobre el uso obligatorio de SECOP en los procesos de contratación.	

7. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos



Dimensión: Gestión con Valores para resultados.



Responsable Directo: Secretaría General.



Alcance/propósito de la Política: Se busca fortalecer las capacidades organizacionales de las entidades territoriales, logrando alinear la estrategia institucional, el modelo de operación por procesos y la estructura de la planta de personal. Este enfoque busca contribuir a la generación de un mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando así la productividad institucional.

Un aspecto fundamental para desarrollar esta política es el trabajo centrado en procesos, el cual se puede encontrar las generalidades en el capítulo 2 del presente documento **“Modelo de Operación por Proceso y Mapa de Operación por Procesos”**. Los procesos se comprenden como secuencias ordenadas de actividades relacionadas entre sí, con el propósito de generar valor público y fortalecer la legitimidad institucional, anteponiendo al ciudadano como eje fundamental de la gestión pública

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
Diagnóstico de Procesos Vigencia 2023 y Primer Trimestre 2024: El diagnóstico revela el estado actual de los procesos, identificando aquellos que requieren ajustes en cuanto a documentación. También evalúa los indicadores de gestión, señalando cuáles necesitan mejorarse.	
Implementación de un Segundo Aplicativo Gestión: Se está trabajando en la implementación de un segundo aplicativo de indicadores, adicional al ya existente, SOLCADO.	
Mesas de Trabajo para el Desarrollo del Aplicativo: Se han llevado a cabo 16 mesas de trabajo, una con cada macroproceso, con el apoyo técnico de la oficina asesora de informática. En estas reuniones se identifican posibles inconvenientes y mejoras a desarrollar.	
Trazabilidad Documental y Mejoras en el Seguimiento de Indicadores: La trazabilidad documental de los indicadores de gestión se está optimizando para eliminar el uso de Excel y facilitar el reporte y control. En junio del año en curso (2024), se ha realizado un cargue de información para parametrizar todos los procesos, facilitando a los catalizadores la incorporación de datos durante el reporte que tiene que realizar.	
Socializaciones y Capacitaciones de la Políticas de Gestión y Desempeño Institucional (MIPG): Se han estado realizando socializaciones en cada macroproceso para explicar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la dinámica administrativa. A primer semestre de 2024, se han realizado cuatro socializaciones. Se aplican encuestas de satisfacción y otros métodos de evaluación, incluyendo una caja de sugerencias con respecto al desarrollo de los encuentros.	
Mesas de Trabajo con Líderes de Procesos: Se organizan mesas de trabajo para revisar la documentación según los criterios definidos en las políticas. Participan catalizadores, secretarios, directivos y líderes de proceso.	
Socialización del Levantamiento y Recuperación de Información con la Secretaría General: La información documentada se socializa con la Secretaría General, en cumplimiento del Decreto 1125 de 2021. La Secretaría General, como articuladora del MIPG, presenta la información al comité de gestión y desempeño, para que los líderes de política y proceso implementen las acciones en sus respectivas dependencias.	
Solicitud de Reiteración del Levantamiento de Riesgos de Gestión ante la Secretaría de Planeación: Se ha solicitado a la Secretaría de Planeación el levantamiento de riesgos de gestión, ya que son insumos necesarios para las políticas.	



Rediseño y Articulación del Proceso de Armonización: Se está realizando una articulación con el proceso de armonización, asegurando que todo esté alineado tanto en el rediseño como en el desarrollo del proceso de calidad, siguiendo las guías de procesos.

Prácticas Adicionales de Gestión - Registro de Cambios: Todos los cambios en cualquier proceso deben ser socializados ante el comité de gestión y desempeño, y registrados en SOLCADO. Los líderes de proceso deben informar al comité sobre cualquier modificación realizada.

8. Política de Gobierno Digital



Dimensión: Gestión con valores para resultados.



Responsable Directo: Oficina Asesora de Informática.



Alcance/propósito de la Política: la Política de Gobierno Digital es una política del Gobierno Nacional que promueve la transformación digital del sector público.

Esta política busca fortalecer la relación entre los ciudadanos y el Estado, mejorando la prestación de servicios por parte de las entidades públicas y generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública y el Estado en general, a través del uso y aprovechamiento de las TIC. Esta política forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica

Primer Nivel

Capacitación de Herramienta de Caracterización de Grupos de Valor: Se están llevando a cabo capacitaciones con los replicadores en cada una de las dependencias, quienes serán los encargados de la caracterización en sus respectivas áreas.

Convocatoria SENA TEST: En colaboración con la Escuela de Gobierno y Liderazgo, Secretaria de Educación Distrital y el SENA, se han seleccionado siete instituciones educativas para formar a estudiantes de octavo, noveno, décimo y undécimo grado, en temas relacionados con la cuarta revolución industrial.

Capacitación en Zonas WiFi: Se espera realizar capacitaciones sobre la cuarta revolución industrial en las zonas WiFi. Se inició un piloto en Bocachica, en la biblioteca pública de la comunidad, donde ya se ha realizado un diagnóstico del estado de los equipos para repararlos y comenzar las capacitaciones.

Herramienta de Caracterización de Grupos de Valor e Interés: Se implementa un sistema de información para caracterizar los grupos de valor internos y externos. La ventaja de este sistema centralizado es que evita la duplicidad de información, proporcionando datos verídicos sobre los grupos de valor (ciudadanos y contratistas). Actualmente, está en fase piloto.

Chat Bot EVA: Se implementó un chat bot para mejorar el servicio interno a través de la mesa de servicio de la oficina asesora de informática. Este chatbot recibe solicitudes, quejas, reclamos PRST, mejorando la eficiencia y la capacidad de respuesta.

Zonas WiFi: Actualmente, hay 20 zonas WiFi operando en las bibliotecas públicas y comunitarias, así como en espacios estratégicos de las alcaldías menores. Se encuentra una zona WIFI en proceso de instalación, sumando un total de 21.

Decisiones Basadas en Datos: Se busca identificar y utilizar los activos de información para tomar decisiones informadas que impacten positivamente a la ciudadanía. La primera fase consiste en localizar la información disponible y, posteriormente, comenzar con la explotación de datos.

9. Política de Seguridad Digital



Dimensión: Gestión con valores para resultados.



Responsable Directo: Oficina Asesora de Informática.



Alcance/propósito de la Política: La Política de Seguridad Digital de la Alcaldía Distrital de Cartagena establece la protección de los activos de información, incluyendo terceros, datos, procesos y tecnologías de información (hardware y software). Esta política apoya la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información mediante la creación y publicación de políticas, procedimientos e instructivos, así como la asignación de responsabilidades.

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica

Primer Nivel

Modelo de Seguridad y Privacidad: Se ha continuado trabajando en el modelo de seguridad y privacidad, asegurando que se cumplan todos los dominios. Se planea realizar un diagnóstico inicial del modelo y comenzar a implementar las actividades pendientes del periodo anterior, así como revisar aquellas que ya tienen un cumplimiento del 100%. El Modelo de Seguridad y Privacidad (MSP) está dando continuidad en este aspecto.

Plan de Acción de la Política de Seguridad Digital 2024: Se ha definido el Plan Institucional de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información para el año 2024, el cual aborda de manera integral los riesgos asociados con la seguridad y privacidad de la información en la organización.

Ejecución del Plan Institucional de Seguridad y Privacidad de la Información: Actualmente, se está ejecutando el plan institucional de seguridad y privacidad de la información, junto con su plan operativo.

Capacitaciones sobre la Política de Seguridad Digital: Se han llevado a cabo tres capacitaciones a las entidades distritales sobre la política de seguridad digital, enfocadas en la seguridad de la información y la política de levantamiento de datos y activos de información. Se han solicitado más capacitaciones atendiendo a las necesidades expresadas por las distintas dependencias sobre la temática.

Acompañamiento en el Levantamiento de Activos de Información: Se brinda acompañamiento a las entidades en el levantamiento de activos de información para identificar los riesgos de seguridad y privacidad. En promedio, se han programado dos encuentros por semana desde abril, según las solicitudes de las entidades.

Atención a Solicitudes y Auditorías de Seguridad: Se ha atendido las solicitudes relacionadas con los procesos de seguridad de los planes de seguridad, auditorías de seguridad, respuestas al FURAG y la entrega de informes correspondientes a las diferentes solicitudes.

10. Política de Mejora Normativa



Dimensión: Gestión con valores para resultados.



Responsable Directo: Oficina Asesora Jurídica.



Alcance/propósito de la Política: Promueve el uso de herramientas y buenas prácticas regulatorias. Esto busca asegurar que las normas emitidas por la Rama Ejecutiva del Poder Público, a nivel nacional y territorial, cumplan con altos estándares de calidad técnica y jurídica.

El propósito se centra en que las normas sean eficaces, eficientes, transparentes, coherentes y simples, fortaleciendo así la seguridad jurídica y creando un marco regulatorio que facilite el emprendimiento, la competencia, la productividad, el desarrollo económico y el bienestar social

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
Diseñar, actualizar e implementar una Agenda Regulatoria anual:	Se publicó el documento de agenda regulatoria preliminar y de agenda regulatoria definitiva para la vigencia 2024 en el micrositio web de mejora normativa.
Realización de seguimiento a la Agenda Regulatoria anual:	Mediante el memorando AMC-MEM-000848-2024, se solicitó a las diferentes dependencias el diligenciamiento del formato de Agenda Regulatoria para su actualización y seguimiento.
Conformación y actualización del grupo de Mejora Normativa:	A través del memorando AMC-MEM-000851-2024, se solicitó a las dependencias actualizar sus designaciones en el Grupo de Mejora Normativa.
Consulta Pública:	Se utiliza el micrositio https://mejoranormativa.cartagena.gov.co para la consulta pública de proyectos de regulación, memorias justificativas, análisis de impacto y otros documentos normativos relacionados.
Implementación de la herramienta "Memoria Justificativa de los proyectos normativos":	Se socializó el Formato de Memoria Justificativa de Proyectos Normativos – Código: GLEGN02-F002, mediante el Memorando AMC-MEM-000098-2024.
Socialización de la herramienta "Análisis de Impacto Normativo" (AIN):	Se socializó la Guía de Análisis de Impacto Normativo – AIN – Código GLEGN02-G001, también a través del Memorando AMC-MEM-000098-2024.
Implementación de la estrategia de lenguaje claro en la redacción de actos administrativos:	Se ha aplicado una encuesta interna con personal de diferente dependencias sobre lenguaje claro en las regulaciones a expedir.
Socialización del procedimiento de actos administrativos y proyectos de regulación:	Se socializa el Procedimiento - Actos Administrativos de Carácter General y Abstracto o Proyectos Específicos de Regulación, Código: GLEGN02-P001, Versión 4.0, a través del Memorando AMC-MEM-000098-2024.
Desarrollo de la herramienta de evaluación denominada "depuración normativa":	Se llevó a cabo una mesa de trabajo sobre Depuración Normativa con la Dirección del Desarrollo del Derecho y Ordenamiento Jurídico, y la Coordinación del Grupo de Calidad Normativa del Ministerio de Justicia y del Derecho, evidenciado en los oficios MJD-OFI24-0007431 del 6 de marzo de 2024 y AMC-OFI-0027116-2024.
Utilización de la Gaceta Digital Distrital para la publicación de actos administrativos de carácter general:	Se está utilizando la Gaceta Digital Distrital disponible en https://app.cartagena.gov.co/ActosAdministrativos para la publicación de los actos administrativos.



11. Política de Defensa Jurídica



Dimensión: Gestión con valores para resultados



Responsable Directo: Oficina Asesora Jurídica.



Alcance/propósito de la Política: La política persigue que las entidades orienten sus actividades dentro de un modelo de Gerencia Jurídica Pública eficiente y eficaz. Esto tiene como objetivo reducir de manera sostenible el número de demandas en su contra y el monto de las condenas que deben pagar. Además, busca mejorar su desempeño en la etapa judicial y en la recuperación de recursos a través de acciones como la acción de repetición o el llamamiento en garantía, destinados a recuperar las sumas pagadas por sentencias, conciliaciones y laudos arbitrales cuando corresponda.

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
<p>Etapa de prevención del daño antijurídico</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización de la matriz de causas generadoras del daño antijurídico. Actualizar, formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico, respectivamente: Mediante el Oficio AMC-OFI-0063524-2024 de fecha 27 de mayo de 2024, se solicitó a la Unidad de Defensa Judicial el listado de sentencias condenatorias de esta entidad territorial durante el año 2023. Esta información es crucial para llevar a cabo los trámites correspondientes en materia de prevención del daño antijurídico. 	
<p>Etapa prejudicial</p> <ul style="list-style-type: none"> Socialización y ejecución del procedimiento del Comité de Conciliaciones, socializado a través de MEMORANDO AMC-MEM-000993-2024. Se contó con la información necesaria para una adecuada gestión de la etapa prejudicial y realizar seguimiento a la atención frente a las solicitudes de conciliación, en los términos previstos por la entidad a través de EKOGUI. 	
<p>Etapa de cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Socialización y ejecución del procedimiento de pago de sentencias y conciliaciones: El procedimiento fue socializado mediante el Memorando AMC-MEM-000324-2024. En el mismo documento se incluye la socialización del acto administrativo que adopta la metodología de provisión contable para el rubro de sentencias y conciliaciones. 	
<p>Etapa de acción de repetición y recuperación de recursos públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Socialización y ejecución del procedimiento de acción de repetición: El procedimiento fue socializado a través de MEMORANDO AMC-MEM- 000992-2024. 	

12. Política de servicio al ciudadano



Dimensión: Gestión con valores para resultados



Responsable Directo: Secretaria General.



Alcance/propósito de la Política

La política de servicio al ciudadano busca garantizar un acceso efectivo, oportuno y de calidad a los derechos de los ciudadanos en todos los vínculos con el Estado. Su propósito fundamental es servir a la comunidad, extendiendo más allá de la atención oportuna y de calidad de los requerimientos ciudadanos, abarcando la protección de derechos y deberes mediante escenarios dialogantes, inclusivos y confiables.

El cumplimiento de esta política exige que las entidades orienten su gestión hacia la creación de valor público y un Estado abierto, diseñando e implementando soluciones adaptadas a las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía, asegurando así los derechos y el cumplimiento de las obligaciones.

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
	Se generan informes mensuales de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), una práctica continuada desde años anteriores.
	Se imparten capacitaciones mensuales sobre diversas temáticas relevantes para fortalecer las competencias de los servidores en temas de radicado por la Ventanilla Única.
	Se Realizan seguimiento quincenal de las PQRS a través de informes específicos.
	Actualización y Publicación de la Carta de Trato Digno
	Creación e implementamos del formato para el paz y salvo al momento del retiro de personas de la alcaldía, asegurando que las bandejas de entradas estén al día.
	Se está trabajando en colaboración para promover la transparencia en la construcción del procedimiento de PQRSDC (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas) en todas las entidades.
	Se conformo un comité interdisciplinario para la caracterización del ciudadano y grupos de interés, actualmente en proceso de implementar la herramienta de caracterización y designar los equipos de trabajo.



13. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública



Dimensión: Gestión con valores para resultados.



Responsable Directo: Secretaria General.



Alcance/propósito de la Política: La política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública tiene como objetivo asegurar la incidencia y contribución efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación de la gestión pública, incluyendo la rendición de cuentas. Esto se logra mediante diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación, contribuyendo así al logro de los resultados institucionales y a la satisfacción de las necesidades y derechos de la ciudadanía.

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
Formulación de la Estrategia de Participación y Rendición de Cuentas 2024:	Con la colaboración de 12 dependencias de la Alcaldía Distrital y un enfoque en la relación con los ciudadanos, se han programado y publicado más de 80 acciones de participación a través del botón "Participa".
Mesa de Priorización de Proyectos Financiados por el Sistema General de Regalías:	En febrero de 2024, se realizó una mesa para priorizar proyectos conforme al artículo 30 de la Ley 2056 de 2020, que requiere que las entidades territoriales identifiquen y prioricen iniciativas o proyectos de inversión financiados con recursos del Sistema General de Regalías para los próximos cuatro años. Este proceso siguió los principios de desarrollo competitivo y productivo del territorio, y de planeación con enfoque participativo, democrático y de concertación.
Mesas de Participación para la Construcción del Plan de Desarrollo 2024-2027:	Se instalaron 60 mesas de participación, con la asistencia superior a 4200 ciudadanos y la recepción de más de 2000 propuestas de diversos actores y sectores de las tres localidades, para construir el Plan de Desarrollo 2024-2027.
Instrumento Diagnóstico de Participación Ciudadana:	Se diseñó un nuevo formato llamado "Instrumento Diagnóstico de Participación Ciudadana" para recopilar información de las diferentes dependencias. Este instrumento se aplicará en 2024 como base para crear un nuevo diagnóstico sobre la implementación de la política.
Designación de responsables para la Implementación de la Política de Participación:	Se nombraron responsables en todas las dependencias misionales y de apoyo para seguir e implementar la política de participación, asegurando su desarrollo integral. Se recibieron respuestas formales de 18 dependencias de la Alcaldía, con un total de 21 enlaces asignados.
Encuesta de Caracterización:	Se incluyeron preguntas sobre las preferencias de participación ciudadana en la encuesta de caracterización de grupos de valor que aplicará la Alcaldía Distrital durante 2024.

14. Política de Gestión Documental



Dimensión: Información y Comunicación.



Responsable Directo: Archivo Central.



Alcance/propósito de la Política: La Política de Gestión Documental se integra dentro de la Dimensión de "Información y Comunicación". Esta política tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia en la gestión documental y administración de archivos, promoviendo así la transparencia en la gestión pública y facilitando el acceso a los archivos.

Buenas Prácticas primer semestre año 2024

Tipo de Buena Práctica	Primer Nivel
Actualización del Diagnóstico Integral de Archivo: Se actualizó a principios de 2024 el primer de acuerdo con la planeación estratégica del nuevo gobierno, con trabajos realizados entre noviembre de 2023 y enero de 2024.	
	Se actualizó el Sistema Integrado de Conservación
Asistencia Técnica y Capacitación: Se proporcionaron asistencia técnica, supervisión y capacitaciones para la conservación de los archivos de las entidades, como apoyo para el instrumento archivista de Formato Único de Inventario Documental (FUID).	
Dinamización del Concejo Distrital de Archivo: El Concejo Distrital de Archivo, regulado por el Decreto 1260 de 2009 y modificado por el Decreto 0598 de 2013, ha sido activamente dinamizado, logrando implementar sus funciones de manera activa desde el año 2020. En 2024, se continuó con esta gestión, incluyendo la elección de un representante del Colegio Colombiano de Archivística.	
Proyección y Planeación Estratégica: Proyección, continuidad y planeación estratégica se incluyeron en el plan de desarrollo, con una visión a cuatro años que incluye la innovación tecnológica en el modelo archivístico.	
Colaboración con Entidades Externas: Se aprovecha el conocimiento de entidades como SENA, Cámara de Comercio y el Colegio Colombiano de Archivística para mejorar la gestión documental.	
Nuevo Instrumento Archivístico - Sistema de Reprografía: Aprobado por el comité de archivo, este sistema es una nueva adición para mejorar la gestión documental.	
Índice de Información Clasificada y Reservada: Este índice está en proceso de actualización durante 2024.	



Referencias

Función Pública (2020) Lineamiento Técnico de gestión del conocimiento y la innovación.

Recuperado de

<file:///C:/Users/dayan/Downloads/Lineamiento%20t%C3%A9cnico%20de%20gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento%20y%20la%20innovaci%C3%B3n%20-%20Versi%C3%B3n%201%20-%20Octubre%202020.pdf>

Función Pública (2021). Metodología para la clasificación de y documentación de buenas prácticas y de Gestión Pública. Recuperado de.

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Metodologia-buenas-practicas>

Función Pública (2022). El aprendizaje organizacional a través de las buenas prácticas y lecciones aprendidas. Recuperado de

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/El+aprendizaje+organizacional+a+trav%C3%A9s+de+las+buenas+pr%C3%A1cticas+y+lecciones+aprendidas+-+Versi%C3%B3n+1+-+A+gosto+de+2022.pdf/3e2a44f6-4d2a-b9bc-3f78-8fde5d73a17e?version=1.2&t=1661559055112>

Secretaria General (2023). Informe de Gestión MIPG 2023. Recuperado de

<https://mipg.cartagena.gov.co/sites/default/files/documentos/normativa/2024-03/Informe%20de%20MIPG%202023.pdf>

Secretaria General (2023). Plan de acción MIPG 2023. Recuperado de

<https://mipg.cartagena.gov.co/sites/default/files/documentos/normativa/2023-05/Plan%20de%20O+acci%C3%B3n%20MIPG%202023.pdf>

Secretaria General (2024). Plan de acción MIPG 024. Recuperado de

<https://mipg.cartagena.gov.co/sites/default/files/documentos/normativa/2024-05/Plan%20de%20O+acci%C3%B3n%20MIPG%202024.pdf>

