



Secretaría
General

ESTRATEGIA DE SISTEMATIZACIÓN



**FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
Y LA INNOVACIÓN EN LA SECRETARIA GENERAL DEL
DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA**

**CARTAGENA D. T. Y C.
DICIEMBRE DE 2024**



Documentos de Trabajo

Número 1. Año 2024

Estrategia de sistematización: Fortalecimiento de la Gestión del conocimiento y la Innovación en la Secretaria General del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena

Autores

María Patricia Porras Mendoza

Elfa Luz Mejía Mercado

Dayana Cantillo Fernández

Heiber Darío Oyola Jiménez

Camilo Andrés Sierra Pacheco

Diagramación

Leslie López Pedroza

Cítese como: Alcaldía mayor de Cartagena (2024). Estrategia de sistematización: Fortalecimiento de la Gestión del conocimiento y la Innovación en la Secretaria General del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena. Disponible en <https://www.cartagena.gov.co/>

ISBN: 978-958-53237-3-5

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
Diciembre de 2024



Secretaría **General**

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

María Mercedes Abondano Escobar

Oficina de Cooperación Internacional

Merys Castro Pereira

Directora de Apoyo Logístico

Gina Patricia Vélez Ortiz

Asesora de Servicios Públicos

José Carlos Puello

Director de Archivo General

Cesar Augusto Fuentes Díaz

Coordinador de Atención y Servicios al Ciudadano

Ernesto José Robles Gómez

Jefe Oficina Asesora de Informática

Lina Pérez Solano

Coordinadora del proceso de Calidad

Equipo de Relacionamento Estratégico

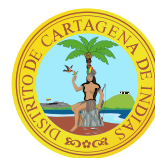
Elfa Luz Mejía Mercado

Heiber Darío Oyola Jiménez

Camilo Andrés Sierra Pacheco

Dayana Andrea Cantillo Fernández

Asesores Externos



Contenido

INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO 1: ARGUMENTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SISTEMATIZACIÓN	
1.1. Relación con el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027	15
CAPÍTULO 2: FORMULACIÓN TEÓRICA, CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA DEL EJERCICIO DE SISTEMATIZACIÓN	20
2.1. Teoría y conceptualización del proceso de sistematización	21
2.1.1. Sistematización de experiencia según Oscar Jara Halliday	24
2.1.2. Sistematización de datos (información)	27
2.2. Metodología para una Sistematización Exitosa	28
2.2.1. Herramientas útiles para la sistematización	29
CAPÍTULO 3: EJERCICIO PILOTO DE SISTEMATIZACIÓN COMO HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	31
3.1. CARTILLA: PROCESO DE CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS EN LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA	32
3.1.1. Objetivo	34
3.1.2. Lineamiento	34
3.1.3. Contexto general de la sistematización	34
3.1.4. Logros y resultados	35
3.1.5. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas	35
3.1.6. Recomendaciones	36
3.1.7. Anexos	37
3.2. CARTILLA: ABC INCENTIVO AL APROVECHAMIENTO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS – IAT	39
3.2.1. Objetivo	39
3.2.2. Lineamiento	39

3.2.3. Contexto general de la sistematización	39
3.2.4. Logros y Resultado	40
3.2.5. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas	40
3.2.6. Recomendaciones	41
3.2.7. Anexos	42
 3.3. BUENAS PRÁCTICAS POLÍTICA DE MEJORA NORMATIVA	 43
3.3.1. Objetivo	43
3.3.2. Lineamiento	43
3.3.3. Contexto general de la propuesta de sistematización	43
3.3.4. Logros y resultados	44
3.3.5. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas	44
3.3.6. Recomendaciones	44
3.3.7. Anexos	45
3.3.8. CURSO EN HABILIDADES Y COMPETENCIAS PARA LA GESTIÓN PÚBLICA: BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN PÚBLICA	46
3.3.10.Contexto general de la propuesta de sistematización	46
3.4.3. Logros y resultados	47
3.3.11. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas	49
3.3.12. Recomendaciones	50
3.3.13. Anexos	51
 3.4. CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN 3R: REDUCE, REUTILIZA Y RECICLA	 55
3.4.1. Objetivo	55
3.4.2. Lineamientos	55
3.4.3. Contexto general de la propuesta de sistematización	55
3.4.4. Logros y resultados	56
3.4.5. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas	57
3.4.6. Recomendaciones	57
3.4.7. Anexos	58
 3.5. LABORATORIO DE COCREACIÓN DE PROCESOS: UN ESPACIO PARA LA CREACIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE RETOS A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN	 60
3.5.1. Objetivo	60
3.5.2. Lineamiento	60
3.5.3. Contexto general de la propuesta de sistematización	60
3.5.4. Logros y resultados esperados	61
3.5.5. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas	61
3.5.6. Recomendaciones	62
3.5.7. Anexos	63



3.6. ESTRATEGIA PEDAGÓGICA CIUDADANA CUADRILLA DEL ALCALDE - EJEMPLO DE LIDERAZGO	65
3.6.1. Objetivo	65
3.6.2. Lineamiento	65
3.6.3. Contexto general de la propuesta de sistematización	65
3.6.4. Logros y resultados esperados de la sistematización	66
3.6.5. Retos y desafíos: Lecciones Aprendidas	67
3.6.6. Recomendaciones	67
3.6.7. Anexos	67
4.1. RESULTADOS, LECCIONES APRENDIDAS Y RECOMENDACIONES DEL EJERCICIO PILOTO DE SISTEMATIZACIÓN	72
4.1.2. Resultados y Logros	72
4.1.2. Retos y desafíos: Lecciones Aprendidas	74
4.1.3. Recomendaciones	75
REFERENCIA	76

Lista de Tablas

Tabla 1. Indicadores de productos Transparencia y Lucha Contra la Corrupción	17
Tabla 2. Indicadores de productos Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	19
Tabla 3. Puntos de convergencia seguir teorías-metodológicas de diferentes autores	24
Tabla 4. Ejes de la sistematización de experiencia	25
Tabla 5. Características de la sistematización de Experiencias	26
Tabla 6. Beneficios claves de la sistematización de datos	28
Tabla 7. Pasos fundamentales para la sistematización	28
Tabla 8. Opción de recolecciones información para la sistematización	30
Tabla 9. Productos de sistematización realizados	32

Lista de Gráficas

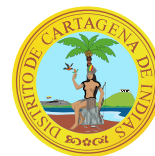
Gráfica 1. Propósitos fundamentales de la sistematización según el PNUD	22
Gráfica 2. Interrogantes a tener en cuenta en un proceso de sistematización	23
Gráfica 3. Herramientas para la sistematización	29

Lista de Anexos

Anexo 1. Reuniones con equipo de proceso de calidad	37
Anexo 2. Mesas de trabajos con líderes de políticas de gestión y desempeño	37
Anexo 3. Ilustración grafica de la cartilla – Proceso de calidad	38
Anexo 4. Ilustración gráfica de la cartilla – ABC para el IAT	42
Anexo 5. Documento informativo de buenas prácticas de la política de mejora normativa	45
Anexo 6. Cronograma de actividades estrategia de comunicación	51
Anexo 7. Diseño de logo practicantes de la Secretaría General	52
Anexo 8. Diseño de plantilla e invitaciones para las jornadas formativas	52
Anexo 9. Difusión y Publicación de contenido e invitación en redes sociales	53
Anexo 10. Formato de calificación del curso y control de asistencia	53
Anexo 11. Diseño de certificados para los participantes y los facilitadores del curso – MPC 2024	54
Anexo 12. Matriz de kilogramos por mes	58
Anexo 13. formato recibido ECOBOTELLA y campaña 3R por piso	58
Anexo 14. Socialización en piso de la campana 3R	59
Anexo 15. Cronograma de intervenciones con los actores lideres de proceso y subproceso – LCP 2024	63
Anexo 16. Laboratorios de Cocreación de procesos	64
Anexo 17. Anexo fotográfico del primer encuentro de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde	67
Anexo 18. Estrategia comunicacional de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde	68
Anexo 19. Logos y señalizaciones de la de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde	68
Anexo 20. Banner web de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde	69
Anexo 21. Modelo Pendones de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde	70
Anexo 22. Modelo post redes e impresiones para la de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde	71

Listado de siglas

3R	Reducir, Reutilizar y Reciclar
CAF	Corporación Andina de Fomento (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe)
DOFA	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas
DNP	Departamento Nacional de Planeación
IAT	Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos
MPC	Mi Primera Chamba
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
LPC	Laboratorio de Cocreación de Proceso
PMN	Política de Mejora Normativa
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PDD	Plan de Desarrollo Distrital
SIPOC	Suppliers, Process, Outputs y Customers



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)

DOFA: Es un análisis estratégico que permite evaluar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una organización, proyecto o situación. Ayuda a identificar los factores internos y externos que pueden influir en el éxito o fracaso de una iniciativa.

Cuadrilla del alcalde: Grupo de ciudadanos que realiza actividades de ornato, mantenimiento y cuidado para el embellecimiento de la ciudad, con amplia interacción ciudadana.

Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos (IAT): Recursos destinados a financiar proyectos de aprovechamiento y tratamiento de residuos sólidos (IAT) se asigna anualmente en función de los montos recaudados, de acuerdo con los criterios de elegibilidad y otros aspectos establecidos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (Decreto 1077 de 2015).

Investigación acción participativa: Busca ganar el equilibrio con formas combinadas de análisis cualitativo y de investigación colectiva e individual y se propone combinar y acumular selectivamente el conocimiento que proviene tanto de la aplicación de la razón instrumental cartesiana como de la racionalidad cotidiana, del corazón y experiencias de la gente común, para colocar ese conocimiento sentipensante al servicio de los intereses de las clases y grupos mayoritarios explotados (Fals Borda, Orlando y Anisur, MD, 1991).

Gestión del conocimiento y de la Innovación: Proceso mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, capturar, valorar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el

conocimiento tácito y explícito de las entidades públicas con el fin de fortalecer la gestión, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a los grupos de valor. (Función Pública, 2020).

Investigación cualitativa: Es inductiva, lo que implica que "utiliza la recolección de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Investigación cuantitativa: La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

KAISEN: Es una filosofía de gestión y mejora continua originaria de Japón, que se basa en realizar pequeños cambios constantes para mejorar la eficiencia y calidad en los procesos. Los eventos Kaisen son talleres donde los equipos trabajan intensamente en identificar y aplicar mejoras a corto plazo en un proceso específico.

Mi Primera Chamba: Programa dirigido a jóvenes entre los 17 y 28 años de edad, estudiantes de programas de formación en los niveles normalista, técnico laboral, técnico profesional, tecnológico, profesional universitario de pregrado, o programas de formación profesional integral titulada del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias; cuyos planes académicos contemplen como requisitos para optar la titulación, el desarrollo una etapa práctica (Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 – Cartagena Ciudad de Derechos, 2024).

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)

Observación no participante: Se trata de una observación realizada por agentes externos que no tienen intervención alguna dentro de los hechos; por lo tanto, no

existe una relación con los sujetos del escenario; tan sólo se es espectador de lo que ocurre, y el investigador se limita a tomar nota de lo que sucede para conseguir sus fines (Guillermo Campos y Covarrubias, Nallely Emma Lule Martínez, 2012).

Observación participante: El investigador se involucra dentro de los procesos de quienes observa, y éste es plenamente aceptado, por lo tanto, se estima que lo observado no se ve afectado por la acción del observador (Padua, 987).

Plan de desarrollo territorial: Instrumento de planificación que orienta las acciones de las administraciones departamentales, distritales y municipales durante un período de gobierno. En él se determina la visión, los programas, proyectos y metas de desarrollo asociados a los recursos públicos que ejecutarán durante los próximos cuatro años (Portal Territorial DNP, 2020).

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS): Instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basándose en la política de gestión integral de residuos sólidos (Decreto 1077 de 2015).

Residuos sólidos: Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. (Decreto 1077 de 2015).

Residuos sólidos aprovechables: Residuo sólido que se considera sin valor de uso por quien es generado, pero susceptible de aprovechamiento para reincorporación a un proceso productivo (Decreto 1077 de 2015).

Residuos sólidos aprovechables orgánicos: Residuos provenientes de la naturaleza, como restos de comida, que pueden ser utilizados para la producción de compost o bioenergía, contribuyendo al reciclaje y aprovechamiento de recursos.

Residuos efectivamente aprovechados: Residuos sólidos que han sido clasificados y pesados en una Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA) por la persona prestadora de la actividad y han sido comercializados para su incorporación a una cadena productiva, contando con el soporte de venta a un comercializador o a la industria (Decreto 596 de 2016).



Sistematización de la experiencia: la sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo (Oscar Jara, 2011).

SIPOC: Es una herramienta de mapeo de procesos que permite identificar de manera estructurada los Proveedores (Suppliers), Entradas (Inputs), el Proceso (Process), las Salidas (Outputs) y los Clientes (Customers). Se utiliza para obtener una visión global de un proceso y es comúnmente empleada en iniciativas de mejora, como los eventos Kaizen.



INTRODUCCIÓN

Actualmente, la sistematización se presenta como una herramienta indispensable para la gestión del conocimiento y la innovación, especialmente en el ámbito de la administración pública. Desde esta perspectiva, la Secretaría General del Distrito Cartagena de Indias ha identificado la necesidad de estructurar y optimizar los procesos internos con herramientas que permitan fortalecer las relaciones de la entidad con la ciudadanía. En este caso, la sistematización de memorias, experiencias y datos se presenta como una herramienta que puede ser utilizada para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Este documento tiene como objetivo presentar una propuesta integral de sistematización, que trascienda la simple organización y el manejo de datos e información y, en tal sentido, promueva el aprendizaje continuo y la innovación dentro de la Secretaría General Distrital.

En el primer capítulo, se ofrecen los argumentos contextuales que justifican la propuesta de sistematización. Aquí se define el propósito, el alcance, los responsables y su relación con el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027.

De la misma manera, en el segundo capítulo se establecen los lineamientos teóricos y conceptuales del proceso de sistematización, identificando los tipos de sistematización existentes, como se conformar cada una y sus diferencias. Se explica además la metodología adecuada para llevar a cabo una sistematización exitosa.

En el tercer capítulo se presenta un resumen de las primeras iniciativas de sistematización implementadas en la Secretaría General, ilustrando cómo estas prácticas pueden aplicarse y adaptarse para lograr mejoras concretas. Se destacan dos cartillas: *"Cartilla de Proceso de Calidad y Buenas Prácticas en las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Alcaldía Distrital de Cartagena"* y *"Cartilla ABC de Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos (IAT)"*.

Asimismo, se estructuraron dos documentos de trabajo: *"Curso en habilidades y competencias para la gestión pública: Buenas prácticas en la Gestión del Conocimiento y la Innovación Pública."* y *"Campaña de concientización y sensibilización 3R: Reduce, Reutiliza y Recicla"*. Adicionalmente, se elaboran dos documentos informativos titulados *"Buenas prácticas en la Política de Mejora Normativa"* y *"Laboratorio de cocreación de procesos: un espacio para la creación y la resolución de retos a través de la innovación"*.

Finalmente, se describe la *"Estrategia pedagógica ciudadana: Cuadrilla del Alcalde – Ejemplo de Liderazgo"*, actualmente en proceso de estudio para la implementación.

Con esta propuesta de sistematización, se busca no solo optimizar los procesos internos de la entidad, sino también establecer un modelo de gestión del conocimiento que fomente la innovación pública y el aprendizaje organizacional, contribuyendo al desarrollo sostenible y eficiente de la institucionalidad.

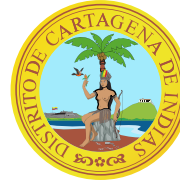


ARGUMENTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SISTEMATIZACIÓN



Secretaría
General

CAPÍTULO 1:



Secretaría
General

ARGUMENTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SISTEMATIZACIÓN

Uno de los pilares fundamentales de la gestión pública radicando en procesos que permitan el desarrollo de la Gestión del Conocimiento y la Innovación dentro de las entidades y dependencias públicas, esto como herramienta esencial para el *"manejo del conocimiento tácito (intangible) y explícito (tangible) dentro de las entidades. Este proceso contribuye a mejorar los productos y servicios ofrecidos, los resultados de gestión, y fortalece la capacidad y el desempeño institucional"* (Función Pública, 2020, p. 11). En este contexto, la Secretaría General de Cartagena ha impulsado una iniciativa de gestión del conocimiento e innovación a través de la sistematización de memorias, experiencias y datos. Esta iniciativa no solo busca generar confianza en la institucionalidad, sino que también fortalece el aprendizaje organizacional, preserva la memoria institucional y promueve una cultura de difusión del conocimiento.

La iniciativa se establece mirando en ella el Plan de Desarrollo Distrital de Cartagena 2024-2027 "Cartagena, Ciudad de Derechos", específicamente en lo relaciona con los componentes impulsores de avance "Transparencia y Gobierno Abierto" y "Fortalecimiento Institucional e Innovación Administrativa". A través de estos componentes, se busca fortalecer las relaciones con los ciudadanos a través de la difusión clara de información y la gestión de productos y servicios en respuesta a las necesidades de la ciudadanía cartagenera.

1.1 Relación con el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027

En el marco del Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 "Cartagena Ciudad de Derechos", se encuentra el componente impulsor de avance "Transparencia y Gobierno Abierto", el cual tiene por objeto promover una relación amena entre el gobierno y los ciudadanos mediante la difusión oportuna de información pública. Este enfoque busca fortalecer la confianza, la legitimidad y la participación ciudadana, facilitando la toma de decisiones conjuntas al abordar las problemáticas reales de la ciudad.

Dentro de este marco, se encuentra el programa "Transparencia y Lucha Contra la Corrupción", cuyo objetivo es implementar estrategias transparentes en todos los procesos administrativos para mitigar los riesgos de corrupción. Este programa promueve la prevención y detección de actos corruptos, garantizando el acceso público a la información como herramienta fundamental para la participación ciudadana activa. Se prevé la implementación de un "Gobierno Abierto" mediante herramientas que faciliten a los ciudadanos interactuar con el gobierno, acceder a información relevante y comprender los procesos institucionales, asegurando un seguimiento transparente de las actividades gubernamentales.

Para este programa se establecen los siguientes indicadores de productos:

Tabla 1. Indicadores de productos Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

Indicadores de productos	Línea Base	Metas del Cuatrienio	Responsable	Clasificación del producto	
				Bien	Servicio
Estrategia para responder a transparencia Activa y Pasiva. Los instrumentos de gestión de la información con criterios de accesibilidad	0 – Fuente Secretaría General 2023	Implementar una (1) estrategia de acceso para respuesta a transparencia activa y pasiva, los instrumentos de gestión de la información con criterios de accesibilidad	Secretaría General/ Transparencia		X
Número de rendiciones de cuentas desarrolladas	8 – rendición pública de cuentas desarrollas en el cuatrienio 2020-20203.	Desarrollar ocho (8) rendiciones públicas de cuenta a la ciudad	Secretaría General/ Transparencia		X
	Fuente: Secretaría General Distrital, 2023		Oficina de Comunicacione s Secretaría de Planeación		

Fuente: Secretaría General Distrital con información obtenida de la Secretaría de Planeación, 2024.

Dentro de las metas de los Indicadores de producto del programa “Transparencia y Lucha Contra la Corrupción” se encuentra la implementación de una estrategia de acceso que responda tanto a la transparencia activa como pasiva. Esta puede incluir la adopción de instrumentos de gestión de la información con criterios de accesibilidad, permitiendo la creación de productos para la difusión de datos e información a través de la sistematización, alineándolo con la estructura de Gobierno Abierto.

En complemento, se relacionan el componente impulsor de avance “Fortalecimiento Institucional e Innovación Administrativa”, con el cual se busca fortalecer a las entidades distritales mediante el desarrollo de las capacidades de sus servidores y la creación de procesos y procedimientos ágiles, claros y eficientes, en articulación con el gobierno nacional. Esto se logra mediante la identificación y disposición de los recursos necesarios para gestionar productos y servicios que respondan a las necesidades de la ciudadanía y satisfagan a los grupos de valor de las entidades en términos de calidad.

En articulación con este componente, se encuentra el programa “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”, cuyo objetivo es fortalecer la gestión de la administración distrital mediante la articulación eficiente de los procesos de las entidades en el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

El MIPG se implementa y fortalece desde el gobierno distrital, permitiendo mejorar anualmente la gestión y el desempeño institucional para responder a las necesidades de los grupos de valor y de la ciudadanía. Este modelo se alinea con las estrategias institucionales, la operación por procesos, y la identificación y disposición de los recursos necesarios para generar productos y prestar servicios de calidad.

El MIPG se rige por siete dimensiones y diecinueve políticas de gestión de las cuales para el desarrollo de esta estrategia se destacan las siguientes políticas: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, Gestión del Conocimiento e Innovación, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, Gestión Documental, Mejora Normativa, Defensa Jurídica y Gestión de Compras y Contratación. Estas políticas son fundamentales para la planeación institucional y la eficiencia del gasto público, así como para la gestión del talento humano, la administración de datos e información y el establecimiento de iniciativas de transparencia y acceso a la información, lo cual facilita la toma de decisiones basadas en datos, experiencias y buenas prácticas.

Con este programa se relacionan los siguientes indicadores de producto:

Tabla 2. Indicadores de productos Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

Indicadores de producto	Línea Base	Metas de Cuatrienio	Responsables	Clasificación del producto	
				Bien	Servicio
Estrategia para la simplificación de procesos en el distrito Implementada	0 Fuente: Secretaría General, 2023	Implementar una (1) estrategia para la simplificación de proceso	Secretaría general		X
Estrategia para la gestión del conocimiento y la innovación creada e implementada	0 Fuente: Secretaría General, 2023	Crear e implementar una (1) estrategia para la gestión del conocimiento y la innovación	Secretaría General Distrito administrativo de Talento Humano		X
Herramienta tecnológica para el uso, apropiación y fortalecimiento institucional implantadas	0 Fuente: establecimiento Público Ambiental, 2023	Implementar tres (3) Herramientas tecnológicas para el uso apropiación y fortalecimiento institucional implementadas	Establecimiento Público Ambiental		X
Documento de diagnóstico e implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión –MIPG Implementado	1 documento implantado Fuente: Establecimiento Público Ambiental, 2023	Implementar cuatro (4) documentos de diagnóstico e implementación del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG	Establecimiento Público Ambiental		X

Fuente: Secretaría General Distrital con información obtenida de la Secretaría de Planeación, 2024.

Dentro de las metas de los indicadores de producto se encuentra la creación e implementación de una estrategia para la gestión del conocimiento y la innovación, un aspecto que concuerda con el enfoque último de la presente iniciativa, a través de la creación de memorias descriptivas, que comprende experiencias significativas, victorias tempranas y otras lecciones relevantes para tener en cuenta derivadas de buenas prácticas identificadas durante la gestión en el cumplimiento de los planes de acción de las políticas de gestión y desempeño.

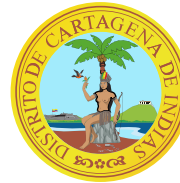
Se promueve, por tanto, un aprendizaje organizacional que optimice la toma de decisiones y responda de manera eficaz a las necesidades de la ciudadanía. Asimismo, la sistematización y el acceso a la información contribuirá al fortalecimiento de la confianza ciudadana y fomentará una cultura de transparencia y participación.



FORMULACIÓN TEÓRICA, CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA DE LA ESTRATEGIA DE SISTEMATIZACIÓN



Secretaría
General



Secretaría
General

CAPÍTULO 2:

FORMULACIÓN TEÓRICA, CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA DEL EJERCICIO DE SISTEMATIZACIÓN

2.1. Teoría y conceptualización del proceso de sistematización

La sistematización tiene como objetivo generar estrategias de aprendizaje y construcción de conocimiento a partir de la apropiación de los procesos, procedimientos, operaciones, proyectos e iniciativas desarrolladas e implementadas por una organización o entidad. Esta herramienta busca facilitar la identificación de buenas prácticas y áreas de mejora institucional, contribuyendo así a la gestión efectiva y a la toma de decisiones informada.

Actualmente, no existe una definición universal que comprenda integralmente lo que es la sistematización. Sin embargo, todas las teorías y enfoques coinciden en que una de las características principales radica en que la sistematizar es un proceso de aprendizaje desde la experiencia denominado "Aprender haciendo a partir de la experiencia". En este contexto, el Centro Regional del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en América Latina y el Caribe (2012) propone un concepto de sistematización centrado en el aprendizaje:

La sistematización centrada en el aprendizaje tiene el propósito de retroalimentar al equipo responsable de un proyecto o iniciativa, con el fin de comprender las

prácticas organizacionales y proveer insumos para la planificación estratégica y la mejora continua. De esta forma la sistematización facilita la reflexión y el aprendizaje institucional, al posibilitar que el conocimiento y el aprendizaje derivados de los proyectos contribuyan a las decisiones y cambios institucionales, al tiempo que fomentan organizaciones más abiertas y reflexivas.

Desde esta definición, el PNUD considera que la sistematización centrada en el aprendizaje tiene dos propósitos fundamentales, tal como se muestra a continuación.

Gráfica 1. Propósitos fundamentales de la sistematización según el PNUD

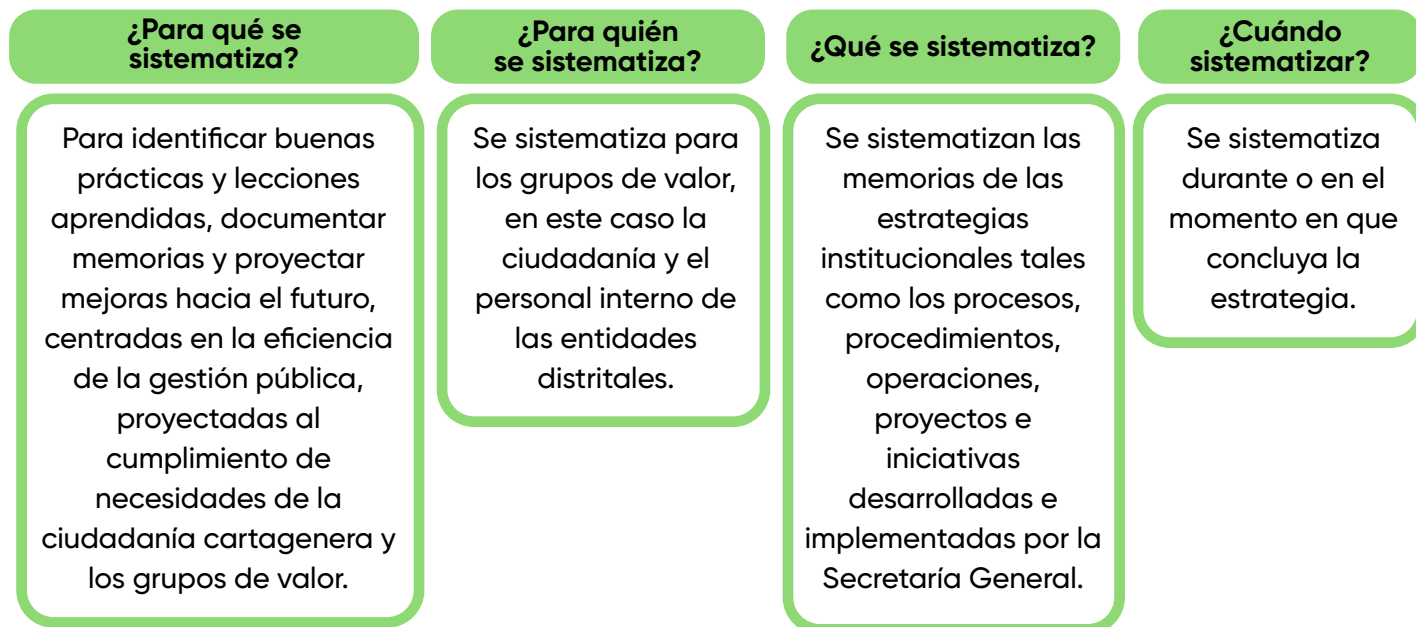
-
- 1 Facilitar el intercambio, transferencia y adaptación de conocimiento para el fortalecimiento de capacidades, la mejora de la eficacia y promover la innovación.
 - 2 Facilitar la visibilidad, comunicación de conocimiento y su incidencia en agendas públicas.

Fuente: Secretaría General Distrital con información obtenida del PNUD, 2024

Por un lado, la sistematización facilita el intercambio, transferencia y adaptación de conocimientos, promoviendo el fortalecimiento de capacidades y mejorando la eficacia de las acciones implementadas. Esto no solo fomenta la innovación dentro de las prácticas institucionales, sino que también contribuye a la evolución continua de los métodos y enfoques utilizados. Por otro lado, la sistematización también cumple el rol de facilitar la visibilidad y comunicación del conocimiento generado, permitiendo que las lecciones aprendidas incidan directamente en la agenda pública. Esta difusión transparente no solo enriquece el debate público, sino que también fortalece la rendición de cuentas y la participación ciudadana en los procesos de desarrollo.

Al momento de sistematizar, es crucial tener claridad sobre los objetivos que se desean alcanzar. De acuerdo con la mayoría de los conceptos de sistematización, es esencial responder a cuatro preguntas clave antes de iniciar el proceso: ¿para qué se sistematiza?, ¿para quién se sistematiza?, ¿qué se sistematiza? y ¿cuándo se debe sistematizar? Desde la perspectiva de la Secretaría General, estas preguntas se responden de la siguiente manera:

Gráfica 2. Interrogantes a tener en cuenta en un proceso de sistematización



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024.

Para definir con precisión los enfoques a aplicar en la iniciativa, resulta necesario considerar los tipos específicos de sistematización que guían las acciones. En el contexto de la gestión institucional de la Alcaldía de Cartagena, el proceso de sistematización adelantado por la Secretaría General ha utilizado dos tipos de sistematización:

- **Sistematización de Experiencias:** Este enfoque se centra en la síntesis de actividades e iniciativas desarrolladas directamente por los equipos y unidades de trabajo. Su propósito principal es capturar y documentar lecciones aprendidas y buenas prácticas, con el fin de mejorar continuamente los procesos internos de las dependencias y entidades.
- **Sistematización de Datos/Información:** Esta modalidad de sistematización se enfoca en la recolección, almacenamiento y análisis de información relevante, asegurando su accesibilidad y utilidad. Va más allá de la mera descripción de datos, fomentando una interpretación crítica que impulsa decisiones informadas y estratégicas.

2.1.1. Sistematización de experiencia según Oscar Jara Halliday

Oscar Jara Halliday (2018) define la sistematización de experiencias como una:

Interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora.

En ese sentido, la sistematización de experiencias facilita la identificación de patrones y tendencias que pueden ser replicados o modificados según las necesidades y contextos específicos. Al analizar críticamente las experiencias, las organizaciones pueden fortalecer sus capacidades institucionales, mejorar la efectividad de sus intervenciones y adaptarse de manera ágil a los cambios del entorno. Esta reflexión no solo contribuye al desarrollo de prácticas más informadas y eficientes, sino que también promueve una cultura organizacional orientada hacia la innovación y el aprendizaje continuo.

Se construyen los siguientes puntos de convergencia a partir de propuestas teórico-metodológicas de diferentes autores:

Tabla 3. Puntos de convergencia seguir teorías-metodológicas de diferentes autores

propuestas teórico-metodológicas	Descripción
Procesos de reflexión individual y colectiva	La sistematización implica procesos de reflexión tanto a nivel individual como colectivo en los que se analiza y se extraen aprendizajes de una práctica realizada o vivida.
Centrados en una práctica realizada o vivida	Los procesos de sistematización se enfocan en una práctica específica que ha sido llevada a cabo, proporcionando una oportunidad para ordenar y reconstruir de manera sistemática lo ocurrido.
Reconstrucción ordenada	Consiste en una reconstrucción ordenada de la experiencia, organizando los eventos y actividades de manera estructurada para comprender mejor su desarrollo y resultados.
Mirada crítica sobre la experiencia	Promueve una mirada crítica sobre la experiencia, cuestionando aspectos clave y analizando tanto los éxitos como las dificultades encontradas durante el proceso.
Producción de nuevos conocimientos	A través de la sistematización, se busca la producción de nuevos conocimientos, derivados de la reflexión crítica y la reconstrucción ordenada de la experiencia vivida.

Fuente: Secretaría General Distrital con información obtenida de Oscar Jara Halliday, 2024.

Existen cinco ejes o campos alrededor de los cuales se puede desarrollar la sistematización según su objetivo. Estos campos orientan la sistematización de experiencias, asegurando una clara definición del propósito de su realización, como se detalla a continuación:

Tabla 4. Ejes de la sistematización de experiencia

Ejes/ Campos	Descripción
Compresión y mejora	Para comprender profundamente las experiencias y poder mejorarlas.
Intercambio y compartir aprendizajes	Para intercambiar y compartir los aprendizajes con otras experiencias similares.
Contribución a la reflexión teórica	Para contribuir a la reflexión teórica con conocimientos surgidos directamente de las experiencias.
Retroalimentación de proyectos o instituciones	Para retroalimentar orientaciones y directrices de proyectos o instituciones grandes a partir de los aprendizajes concretos que surgen de diversas experiencias particulares.
Fortalecimiento de la identidad colectiva	Para fortalecer la identidad colectiva de una institución u organización.

Fuente: Secretaría General Distrital con información obtenida de Oscar Jara Halliday, 2024.

Para Jara (2018), la sistematización comprende un conjunto de dimensiones objetivas y subjetivas de la realidad histórico-social, las cuales pueden desglosarse de la siguiente manera:

- **Condición del Contexto:** Toda experiencia se desarrolla dentro de determinadas condiciones económicas, sociales y políticas, ya sea a nivel local, regional, nacional o mundial. El momento histórico, el espacio geográfico y el entorno sociocultural forman parte integral de cada experiencia. Estos factores no son externos a la experiencia, sino que son una de sus dimensiones, ya que la experiencia no existiría sin ellos. El contexto es, por lo tanto, una condición esencial de la experiencia.
- **Situaciones Particulares:** Ninguna experiencia se lleva a cabo sin una combinación específica de situaciones particulares, que pueden ser institucionales, organizacionales, grupales o personales. Estas circunstancias, espacios y lugares en los que se vive la experiencia le otorgan su carácter único e irrepetible.
- **Acciones:** Las experiencias siempre están compuestas por acciones, es decir, por lo que las personas hacemos o dejamos de hacer, ya sea de forma intencionada o no, planificada o imprevista, conscientes o no de su realización.

- **Percepciones y Emociones:** Toda experiencia incluye las percepciones, sensaciones, emociones e interpretaciones de las personas que la viven. Estas percepciones y emociones son elementos cruciales de la experiencia y definen a sus protagonistas.
- **Resultados y Efectos:** Las experiencias generan resultados o efectos que modifican total o parcialmente los elementos o factores preexistentes. Estos procesos generan reacciones en las personas involucradas, entrelazándose de manera objetiva y subjetiva con todos los otros factores presentes en la experiencia.
- **Relaciones Interpersonales:** Este entramado de elementos genera y construye relaciones entre las personas que viven las experiencias. Estas relaciones, mediadas por los factores intervinientes, se convierten en elementos importantes y, en ocasiones, decisivos para los procesos que se desarrollan posteriormente. Se trata de relaciones sociales y personales, que siempre son relaciones de poder, ya sean de subordinación, resistencia, opresión, solidaridad o crecimiento mutuo.

La sistematización de experiencias implica considerar una serie de características fundamentales que son cruciales para su efectividad y aplicación. Entre las características destacadas se encuentran:

Tabla 5. Características de la sistematización de Experiencias

Características	Descripción
Producción de conocimientos desde la experiencia, apuntando a trascenderla	Permite la generación de nuevos conocimientos a partir de experiencias vividas. Estos conocimientos surgen de prácticas sociales e históricas concretas, proporcionando una mejor comprensión de la experiencia y buscando ir más allá de sus condiciones particulares.
Recuperación de lo sucedido	Se realiza una reconstrucción histórica para interpretar y extraer aprendizajes significativos de la experiencia.
Valorización de los saberes de los sujetos de las experiencias	Identifica y valora los cambios principales ocurridos durante el proceso, explicando las razones detrás de estos cambios.
Producción de conocimientos y aprendizajes significativos	Desde la particularidad de cada experiencia, se aprehende su significado y se extraen aprendizajes que enriquecen el conocimiento.
Construcción de una mirada crítica sobre lo vivido	Fomenta una reflexión crítica que permite orientar futuras experiencias con una perspectiva transformadora.
Investigación	Abierta al conocimiento de diversas realidades y aspectos, aportando conocimientos relacionados con experiencias particulares.
Evaluación	No se limita a medir y valorar resultados, sino que también ofrece una interpretación crítica del proceso que condujo a esos resultados.

Fuente: Secretaría General Distrital con información obtenida de Oscar Jara Holliday, 2024.

A partir de estas características, se espera que la sistematización de experiencias fomente el aprendizaje al tiempo que promueve la reflexión, creando espacios para el análisis conjunto, el debate y la creación de soluciones, enriqueciendo así el conocimiento y fortaleciendo las capacidades de innovación.

2.1.2. Sistematización de datos (información)

La sistematización de datos, también conocida como sistematización de información, tal como se explicó anteriormente es un proceso metodológico que organiza, clasifica y analiza datos recolectados de diversas fuentes para convertirlos en información útil y accesible. Este proceso implica la recopilación, almacenamiento, interpretación y presentación de datos de manera estructurada, con el objetivo de facilitar su comprensión y utilidad para la toma de decisiones informadas.

Al estructurar y analizar los datos de forma sistemática, se pueden extraer conclusiones objetivas que contribuyen a mejorar procesos, optimizar recursos y desarrollar estrategias más efectivas. La sistematización de datos transforma la información dispersa y sin procesar en conocimientos valiosos que pueden ser aplicados en múltiples contextos.

Según la UNICEF (2024), los aspectos fundamentales de calidad para la recolección de datos incluyen los siguientes criterios:

- **Validez:** Asegura que los datos midan de manera precisa lo que se pretende evaluar.
- **Fiabilidad:** Garantiza que los datos se recolectan y registran de manera sistemática conforme a definiciones y metodologías estándar, asegurando resultados consistentes al repetir las mediciones.
- **Exhaustividad:** Implica la inclusión de todos los elementos de información relevantes según las definiciones y metodologías especificadas.
- **Precisión:** Se refiere a que los datos sean suficientemente detallados y exactos para su propósito específico.
- **Integridad:** Asegura que los datos estén protegidos contra sesgos o manipulaciones deliberadas, ya sea por motivaciones políticas o personales.
- **Puntualidad:** Indica que los datos estén actualizados y disponibles en el momento necesario para su utilización.

La selección adecuada y la aplicación de herramientas para la recolección y clasificación de datos asegura la integridad y utilidad de los resultados obtenidos en el proceso de sistematización, facilitando así una mejor comprensión y análisis de la información disponible, en esta medida la fuente de datos mixta que utiliza información tanto cualitativa y cuantitativa tiende a ser la herramienta de recolección de información más utilizada durante la sistematización de datos.

Según UNICEF (2014), se destacan los siguientes beneficios clave al trabajar con fuentes de datos mixtos (cuantitativa y cualitativa):

Tabla 6. Beneficios claves de la sistematización de datos

Dimensión	Propósito
Enriquecer	Utilizar datos cualitativos para detectar problemas u obtener información sobre variables que no pueden obtenerse mediante enfoques cuantitativos.
Examinar	Generar hipótesis a partir de los datos cualitativos que deben ponerse a prueba a través de datos cuantitativos (como identificar subgrupos que deben analizarse por separado en los datos cuantitativos, por ejemplo, para investigar el impacto diferencial).
Explicar	Utilizar datos cualitativos para entender los resultados no previstos de los datos cuantitativos.
Triangular (confirmar o rechazar)	Verificar o rechazar los resultados de los datos cuantitativos utilizando datos cualitativos (o viceversa).

Fuente. Secretaría General de Cartagena a partir de datos de la UNICEF, 2014.

2.2. Metodología para una Sistematización Exitosa

Una vez definido lo que se quiere sistematizar, el propósito y el tipo de sistematización que se realizará se procede a definir el proceso metodológico a desarrollar, el cual consta de 5 pasos fundamentales:

Tabla 7. Pasos fundamentales para la sistematización

Proceso Metodológico de Sistematización	Descripción
Definir el equipo de sistematización	El equipo será el encargado de desarrollar la estrategia, se trata de sistematizar una experiencia, o recolectar información útil para la sistematización de datos/información.

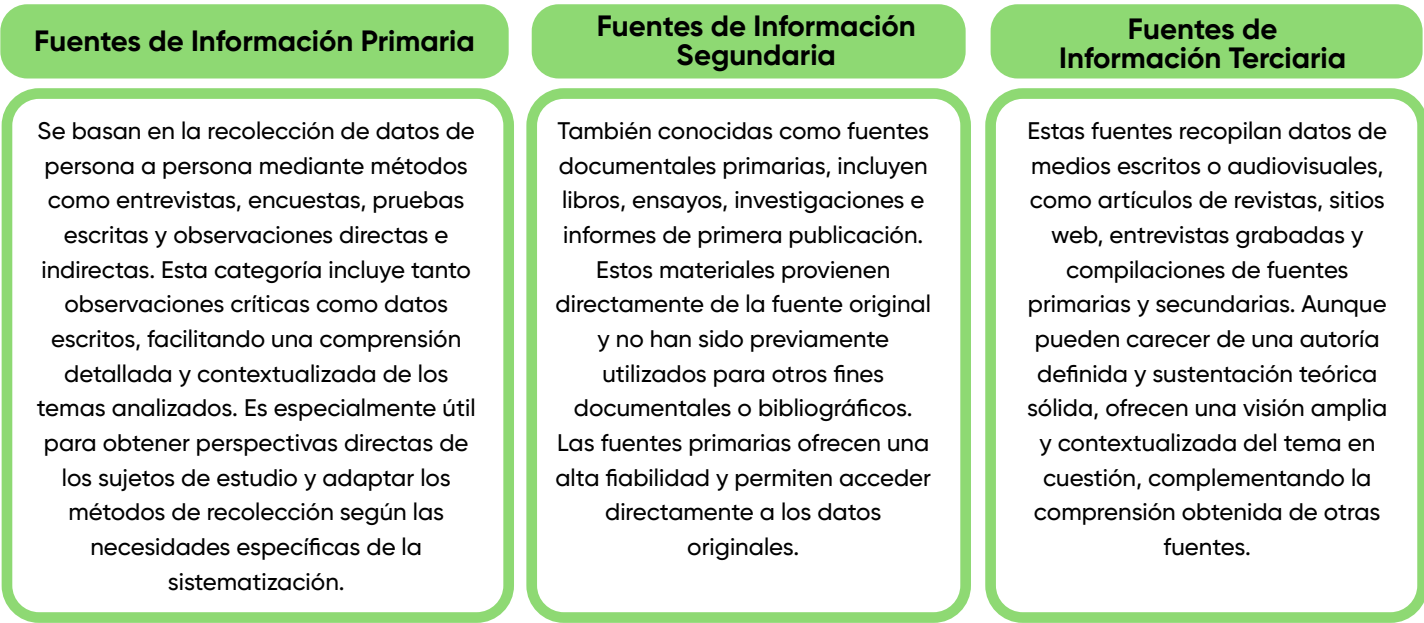
Formular un plan de sistematización	Se definen las herramientas a utilizar para el desarrollo de la sistematización, se definen y delimitan los objetivos, se establecen los ejes de la sistematización, el propósitos y alcances de la sistematización, se establecen los parámetros, se identifican las fuentes de información, se detalla el procedimiento a seguir y cronograma, así como los recursos necesarios para la sistematización.
Implementación del plan de sistematización	Se aplican las herramientas y apoyos, se reconstruye la historia de la experiencia o en efecto se recopilan, ordena y clasifica la información. En este proceso es preciso identificar tanto los antecedentes como la situación actual, estableciendo los avances recientes en materia de la sistematización y la situación a la que se quiere llegar al concluir la sistematización. Se ordena y clasifica la información completa recopilada.
Establecer las reflexiones de fondo	se crean los procesos de análisis, síntesis e interrelaciones, se establece una interpretación crítica y se identifican los aprendizajes, buenas prácticas, lecciones aprendidas y reflexiones finales después de la acción.
Definición de los puntos de llegada	Formular conclusiones, recomendaciones y propuestas. Se realiza la entrega del producto final y se establecen estrategias para comunicar los aprendizajes, las proyecciones y la estrategia de seguimiento.

Fuente: Secretaría General Distrital, 2024.

2.2.1. Herramientas útiles para la sistematización

Para llevar a cabo la sistematización de manera efectiva se requiere definir con claridad el tipo de información requerida y el método de recolección a emplear. En este proceso, se identifican tres tipos principales de fuentes de información, cada una con características y usos específicos:

Gráfica 3. Herramientas para la sistematización



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024.

Estas fuentes de información se utilizan comúnmente en investigaciones mixtas, una vez clarificados los tipos de información y definido el fin último de la sistematización, se procede a buscar, analizar y clasificar la información. El objetivo de este proceso es identificar y seleccionar la información pertinente para la sistematización, asegurando una gestión eficaz de la información. Además, se establecen opciones para la recolección de datos primarios y secundarios, como se detalla a continuación:

Tabla 8. Opción de recolecciones información para la sistematización

Opción de Recopilación	Productos
Recuperación de documentos y datos existentes	Documentos de políticas formales, planes e informes de ejecución.
	Estadísticas oficiales.
	Datos de supervisión del programa.
	Registro del programa.
Recolección de datos de personas o grupos	Entrevistas a informantes clave, personas, grupos, grupos dirigidos de discusión, técnicas de proyección.
	Cuestionarios o encuestas a través de correo electrónico, sitios web, cara a cara, datos móviles.
	Métodos especializados (por ejemplo, votación por puntos, clasificación de tarjetas, calendarios estacionales, técnicas de proyección, vivencias).
Observación	Estructurada o no estructurada.
	Participativa o no participativa.
	Registrada a través de notas, fotos o vídeos.
Medición Física	Mediciones biofísicas.
	Información geográfica.

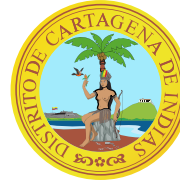
Fuente. Secretaría General de Cartagena a partir de datos de la UNICEF, 2014.



EJERCICIO PILOTO DE SISTEMATIZACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN



Secretaría
General



Secretaría
General

CAPÍTULO 3:

EJERCICIO PILOTO DE SISTEMATIZACIÓN COMO HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Como primer avance en la estrategia de gestión del conocimiento y la innovación en la Secretaría General, se llevó a cabo un proceso de sistematización y documentación de memorias, experiencias y datos en colaboración con distintos equipos de trabajo. Este esfuerzo generó seis productos documentales, cada uno diseñado para apoyar y mejorar procesos específicos dentro de la administración distrital. A continuación, se detallan los productos realizados y entregados, indicando el tipo de entrega, el nombre del documento, el equipo de trabajo apoyado y el estado actual de cada uno:

Tabla 9. Productos de sistematización realizados

Tipo De Entrega	Nombre	Área a quien se apoyo	Estado
Cartilla	Proceso de calidad y buenas prácticas en las políticas de gestión y desempeño institucional de la Alcaldía Mayor de Cartagena	Equipo de Calidad	Entregado
Cartilla	ABC incentivo al aprovechamiento y tratamiento de residuos sólidos – IAT	Equipo de Servicios Públicos	Entregado

Documento informativo	Buenas prácticas Política de Mejora Normativa	Oficina asesora Jurídica	Entregado
Documento de trabajo	Curso en habilidades y competencias para la gestión pública: Buenas prácticas en la Gestión del Conocimiento y la Innovación Pública.	Dirección Administrativa de Talento Humano	Entregado
Documento Informativo	Laboratorio de cocreación de Procesos: un espacio para la creación y la resolución de retos a través de la innovación	Equipo de Calidad	Entregado
Documento de trabajo	Campaña de concientización y sensibilización 3R: Reduce, reutiliza y recicla	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	Entregado

Fuente: Secretaría General Distrital, 2024.

Cada uno de estos productos documentales tiene una finalidad específica y representa un avance hacia una administración más eficiente y orientada a resultados en sus respectivos campos. Las cartillas elaboradas buscan promover el conocimiento y la adopción de buenas prácticas en áreas clave como la calidad institucional y la gestión de residuos sólidos aprovechables. Los documentos de trabajo e informativos, por su parte, consolidan las mejores prácticas y aprendizajes derivados de la experiencia en áreas normativas, de capacitación y sostenibilidad ambiental.

Adicionalmente, se desarrolló una propuesta innovadora orientada a fortalecer el aprendizaje ciudadano, la cual se prevé implementar en los próximos años. Esta propuesta, denominada “Estrategia Pedagógica Ciudadana Cuadrilla del Alcalde - Ejemplo de Liderazgo”, fue presentada a la Dirección Administrativa de Apoyo Logístico. Esta estrategia está en proceso de implementación y tiene como objetivo fomentar el liderazgo y la participación ciudadana, brindando formación en valores cívicos y conciencia social.

A continuación, se expone cómo se desarrollaron cada una de estas sistematizaciones desde los equipos de la Secretaría General y de qué manera estas herramientas están contribuyendo a la mejora continua en la gestión pública del Distrito.

3.1. CARTILLA: PROCESO DE CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS EN LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA

3.1.1. Objetivo

Sistematización de datos e información en forma de cartilla, la cual comprenda los conceptos básicos del proceso de calidad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo de Operación por Procesos, que permita recopilar las buenas prácticas de las políticas de gestión y desempeño correspondientes a la ejecución del primer semestre del año 2024 en el Distrito de Cartagena de indias.

3.1.2. Lineamiento

Se desarrolló una Sistematización de datos/información centrada en la investigación descriptiva y recopilación documental, integrando la recolección de información primaria y secundaria con un enfoque metodológico mixto (cualitativo y cuantitativo).

Este enfoque no solo permite analizar la efectividad de las diferentes políticas de gestión y desempeño institucional, facilitando que tanto la ciudadanía como el sector público conozcan el trabajo de los equipos involucrados, sino que también posibilita, en el futuro, la identificación de prácticas replicables en otros sectores institucionales. Además, este ejercicio permite identificar aquellos procesos que requieren apoyo adicional para consolidarse como herramientas efectivas a largo plazo.

3.1.3. Contexto general de la sistematización

Para la conceptualización y recopilación de datos relacionados con el MIPG, se llevaron a cabo reuniones con el equipo encargado del Proceso de Calidad y se recopiló información de documentos institucionales, como planes de acción, informes de gestión y documentos emitidos a nivel nacional por la Función Pública. Asimismo, se utilizó como insumo el micrositio web del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

En relación con las buenas prácticas, se llevaron a cabo reuniones con los líderes de las políticas de gestión y desempeño institucional. Estos líderes suministraron evidencia y documentos que respaldan la gestión durante los primeros seis meses del año 2024.

No obstante, no se logró obtener la información completa de todas las políticas debido principalmente a incompatibilidad de agendas entre los funcionarios y el equipo responsable de la sistematización. A pesar de estas dificultades, se consiguió la información de 10 de las 19 políticas de gestión y desempeño:

- Política de gestión presupuestal eficiencia del gasto público
- Política de compras y contratación pública
- Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Política de gobierno digital
- Política de seguridad digital
- Política de mejora normativa
- Política de defensa jurídica
- Política de servicio al ciudadano
- Política de participación ciudadana en la gestión pública
- Política de gestión documental

3.1.4. Logros y resultados

Como resultado de la sistematización de datos, se creó la "Cartilla: Proceso de Calidad y Buenas Prácticas en las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Alcaldía de Cartagena". Este documento promueve activamente el reconocimiento de las buenas prácticas como un instrumento fundamental para la gestión del conocimiento y la innovación, aspecto que requiere ser explorado con mayor énfasis por parte de la administración de Cartagena.

3.1.5. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas

La principal dificultad identificada está relacionada con la obtención de información completa para avanzar en el proceso de sistematización, como se explicó en la sección anterior, lo cual genera la necesidad de coordinar adecuadamente los tiempos y recursos de los participantes claves en futuras iniciativas.

Es fundamental establecer un cronograma que permita disponer de tiempo suficiente para llevar a cabo mesas de trabajo y, además, contemplar reuniones adicionales conforme a las necesidades establecidas con los líderes de política pertinentes. Esta estrategia permitiría ampliar el alcance del proceso y mejorar el manejo de las situaciones imprevistas que puedan surgir durante el proceso de recopilación de datos e información.

3.1.6. Recomendaciones

- **Mejora de la Coordinación y Comunicación entre Líderes y Equipos:** Implementar estrategias para mejorar la coordinación y comunicación con los líderes y equipos responsables de las políticas de gestión y desempeño. Esto podría incluir la planificación anticipada de reuniones y la flexibilidad en los horarios para garantizar la participación completa.
- **Establecimiento de Formatos y Herramientas para la Recopilación Eficiente de Datos:** Implementar una estructura clara mediante la creación y uso de formatos y herramientas adecuadas para la recopilación de datos. Esto asegura consistencia y facilita la captura efectiva de información.
- **Mesas de Diálogo para el Intercambio de Experiencias y Aprendizaje Conjunto:** Organizar mesas de diálogo entre los líderes de políticas de gestión y desempeño. Estas reuniones permitirán compartir experiencias directas sobre la gestión realizada, las herramientas utilizadas que resultaron efectivas, así como los desafíos encontrados y las soluciones implementadas como procesos de aprendizaje conjunto.
- **Fortalecimiento de Capacidades para la Sistematización de Información:** Continuar fortaleciendo las capacidades de los equipos de trabajo de las políticas de gestión y desempeño, asegurando que estén equipados con herramientas para futuras sistematizaciones.

3.1.7. Anexos

Anexo 1. Reuniones con equipo de proceso de calidad



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024

Anexo 2. Mesas de trabajos con líderes de políticas de gestión y desempeño



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024.

Anexo 3. Ilustración grafica de la cartilla – Proceso de calidad



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024.

3.2. CARTILLA: ABC INCENTIVO AL APROVECHAMIENTO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS – IAT

3.2.1. Objetivo

Realizar una sistematización de información mediante la elaboración de una cartilla ABC para la convocatoria del Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos (IAT) en la ciudad de Cartagena, de conformidad con la normativa vigente: Decreto 1077 de 2015, Decreto 802 de 2022 y Resolución 0547 de 2022.

3.2.2. Lineamiento

La cartilla ABC de Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos (IAT) se establece a través de una sistematización de datos/información basada en un sistema organizado de información normativa. Su objetivo principal es recopilar y presentar de manera clara la información relevante para los interesados en participar en la convocatoria. Esta herramienta está diseñada para facilitar la comprensión y aplicación de la normativa vigente, asegurando que los usuarios puedan comprender de manera clara y efectiva los lineamientos esenciales del IAT y presentar sus proyectos con el fin de acceder al incentivo.

3.2.3. Contexto general de la sistematización

Se ha elaborado una cartilla integral que incluye los requisitos mínimos para la presentación de proyectos de aprovechamiento y tratamiento de residuos sólidos en la ciudad de Cartagena, así como los procedimientos detallados para su evaluación, la asignación de recursos y la supervisión de los proyectos de IAT seleccionados.

El Decreto 1077 de 2015, en su Capítulo 7, regula el IAT de acuerdo con el artículo 88 de la Ley 1753 de 2015, dentro del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. Posteriormente, el Decreto 802 de 2022 sustituye y actualiza este capítulo, incorporando nuevas disposiciones para el aprovechamiento de residuos sólidos. Por otra parte, la Resolución N° 0547 de 2022 emitida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, detalla los criterios de elegibilidad y otros aspectos esenciales para los proyectos que buscan acceder a los recursos del IAT.

La cartilla recopila esta información clave y facilita su acceso a la ciudadanía, proporcionando a los interesados una guía completa sobre los requisitos mínimos para la presentación de proyectos. Asimismo, detalla los procedimientos específicos para la evaluación, asignación de recursos y supervisión de los proyectos seleccionados, asegurando el cumplimiento riguroso de la normativa y promoviendo una gestión eficiente y sostenible de los residuos sólidos a través de los proyectos de aprovechamiento de residuos sólidos en la ciudad de Cartagena.

3.2.4. Logros y Resultado

El resultado de esta iniciativa es la creación y disponibilidad de una cartilla que sistematice la normativa vigente relacionada con la convocatoria del Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos (IAT) en Cartagena. Esta herramienta está diseñada para facilitar el acceso y comprensión de los requisitos establecidos en el Decreto 1077 de 2015, el Decreto 802 de 2022 y la Resolución N° 0547 de 2022.

Además, la iniciativa tiene como objetivo promover una gestión más eficiente y sostenible de los residuos sólidos en la ciudad a través de los proyectos que reciben el incentivo. Esto se alinea con las directrices mencionadas, asegurando que los proyectos de aprovechamiento o tratamiento de residuos sólidos cumplan con las regulaciones vigentes. En última instancia, esta cartilla representa una herramienta práctica para los actores involucrados, promoviendo el derecho al ambiente y mejorando la calidad de vida en Cartagena.

3.2.5. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas

- **Sistematización Completa y Precisa de la Información Normativa:** Lograr que toda la normativa relevante esté organizada de manera accesible y comprensible para los ciudadanos, sin omitir detalles importantes.
- **Comprensión y Aplicación por Parte de los Interesados:** Simplificar los conceptos técnicos y legales para facilitar su entendimiento sin perder precisión, ayudando a que los interesados presenten proyectos adecuados que cumplan con los requisitos normativos.
- **Alcance y Accesibilidad de la Cartilla a la Ciudadanía:** Diseñar una estrategia de comunicación y distribución efectivas para maximizar el alcance de la cartilla, especialmente en sectores que puedan beneficiarse de estos incentivos.

3.2.6. Recomendaciones

- **Actualización y Difusión Continua de Normativas y Herramientas:** Es recomendable mantenerse al día con las actualizaciones normativas para asegurar que la cartilla y otras herramientas permanezcan vigentes a lo largo del tiempo y, en ese sentido, garantizar su efectividad. De igual modo, es importante que se realicen permanentemente procesos de difusión, no solo a través de los canales oficiales tradicionales, sino entre los actores de apoyo clave del Distrito, como entidades prestadoras de servicios públicos de aseo, Juntas de Acción Comunal, asociaciones de recicladores, entre otros.
- **Capacitación y Asistencia Técnica para el Cumplimiento Normativo:** Proporcionar capacitación y asistencia técnica a los interesados con el fin de mejorar su capacidad para cumplir con los requisitos normativos y optimizar la ejecución de proyectos.
- **Implementación de Mecanismos de Seguimiento y Evaluación de Proyectos:** Establecer mecanismos efectivos de seguimiento, monitoreo y evaluación que ayuden a garantizar que los proyectos financiados cumplan con los objetivos establecidos y generen el impacto deseado en términos de sostenibilidad y gestión de residuos sólidos.
- **Fomento de la Participación Activa de los Actores Involucrados:** Incentivar la participación activa de todos los actores involucrados, incluyendo la sociedad civil y el sector privado, para el enriquecimiento de los procesos y mejorar la implementación de las iniciativas.

3.2.7. Anexos

Anexo 4. Ilustración gráfica de la cartilla – ABC para el IAT



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024.

3.3. BUENAS PRÁCTICAS POLÍTICA DE MEJORA NORMATIVA

3.3.1. Objetivo

Realizar una sistematización de datos con la información de buenas prácticas desarrolladas durante el año 2023 y 2024 por la política de Mejora Normativa encabezada por la Oficina asesora Jurídica del Distrito de Cartagena de Indias.

3.3.2. Lineamiento

El documento informativo de buenas prácticas de la política de gestión normativa se desarrollará a través de una sistematización de datos/información. Siguiendo el modelo implementado en la cartilla de proceso de calidad, se llevó a cabo una sistematización de datos e información con un enfoque metodológico cualitativo, basado en una recopilación documental. Este proceso integrará la recolección de información primaria y secundaria, con el objetivo de ofrecer una visión integral sobre el desarrollo institucional en el marco de la Política de Mejora Normativa.

En este contexto, la identificación y análisis de buenas prácticas desempeñan un papel fundamental. Estas experiencias exitosas se convierten en insumos clave para fortalecer la gestión del conocimiento. Las buenas prácticas documentadas evidencian casos de éxito que pueden ser replicados y adaptados en otras áreas.

El enfoque cualitativo adoptado permitirá generar indicadores precisos sobre el impacto y los avances de la Política de Mejora Normativa, contribuyendo al monitoreo y evaluación continua. Este ejercicio no solo refuerza el compromiso institucional con la mejora continua, sino que también posiciona al Distrito como un referente en la implementación de políticas orientadas a la calidad y la eficiencia regulatoria.

3.3.3. Contexto general de la propuesta de sistematización

En el marco del MIPG, la Política de Mejora Normativa (PMN) busca promover herramientas y buenas prácticas regulatorias que garanticen normas eficaces, transparentes, y coherentes, fortaleciendo la seguridad jurídica y favoreciendo el emprendimiento, la productividad y el bienestar social (DNP, 2022).

Con el objetivo de sistematizar y compartir estas experiencias, se desarrolló un documento informativo que reúne las buenas prácticas implementadas en el Distrito. Este recurso organiza y clasifica dichas prácticas según las etapas del ciclo regulatorio, evidenciando su contribución al fortalecimiento institucional y a la gestión pública eficiente.

3.3.4. Logros y resultados

- **Participación en el 4.º Concurso de Buenas Prácticas Regulatorias:** Insumos para la participación en el 4.º Concurso de Buenas Prácticas Regulatorias organizado por la CAF y el DNP, en la categoría de adopción institucional de la Política de Mejora Normativa.
- **Reconocimiento como Finalista en Buenas Prácticas Regulatorias:** Finalista en el 4.º Concurso de Buenas Prácticas Regulatorias en la categoría de adopción institucional de la Política de Mejora Normativa.
- **Distinción Nacional como Experiencia Exitosa en Gestión Normativa:** Reconocimiento como experiencia exitosa en gestión normativa del Distrito de Cartagena a nivel nacional.
- **Contribución a la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación:** Aporte a la política de Gestión del Conocimiento e Innovación en la Alcaldía Distrital de Cartagena, documentando buenas prácticas, experiencias exitosas y modelos replicables para fortalecer la institucionalidad y la eficiencia regulatoria.

3.3.5. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas

El principal reto fue sistematizar y presentar la información de manera clara y concisa para el concurso de buenas prácticas regulatorias, destacando la importancia de la recopilación de información efectiva y la falta de formatos para una presentación clara y accesible.

3.3.6. Recomendaciones

- **Establecimiento de un Cronograma de Actualización de Buenas Prácticas:** Implementar un cronograma de actualización periódica de buenas prácticas para registrar nuevos logros y adaptaciones en la política de mejora normativa. Esto asegurará la creación de documentos que se mantengan actualizados.

- Fortalecimiento de la Capacitación y Gestión del Conocimiento Interno: Fortalecer la capacitación interna y la gestión del conocimiento creando sesiones de capacitaciones para el personal en temas de sistematización de buenas prácticas como insumos de resultados durante la implementación de la política.
- Creación de Alianzas Interinstitucionales para el Intercambio de Buenas Prácticas: Crear alianzas con otras entidades territoriales o nacionales para compartir conocimientos y experiencias, fomentando el aprendizaje de buenas prácticas en mejora normativa y gestión pública.

3.3.7. Anexos

Anexo 5. Documento informativo de buenas prácticas de la política de mejora normativa

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	SECRETARÍA GENERAL DISTRITAL	Página 1 de 7
	Buenas Prácticas Política de Mejora Normativa	



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

BUENAS PRÁCTICAS POLÍTICA DE MEJORA NORMATIVA

SECRETARÍA GENERAL DISTRITAL

CARTAGENA D.T. Y C
AGOSTO DE 2024

Fuente: Secretaría General Distrital a partir de datos suministrados por la Oficina asesora Jurídica, 2024.

3.3.8. Cursó en habilidades y competencias para la gestión pública: buenas prácticas en la gestión del conocimiento y la innovación pública

Sistematizar la experiencia del curso en habilidades y competencias para la gestión pública, realizado por la Secretaría General del distrito de Cartagena, impartido a los practicantes asignados a la entidad, participes del programa Mi Primera Chamba en la vigencia del año 2024.

3.3.9. Lineamiento

Se realizó una sistematización de experiencias empleando una metodología expositiva y participativa. En este proceso, se desarrollaron sesiones formativas donde los responsables de dirigir los espacios compartieron sus conocimientos y habilidades en sus áreas de especialización. El fin último fue fomentar la participación activa de los practicantes a través de mesas de trabajo, discusiones y la resolución de problemas prácticos relacionados con las temáticas abordadas.

Esta metodología fue complementada con el enfoque de “aprender haciendo”, lo que permitió que los participantes no solo asistieran a los espacios formativos, sino que también aplicaran lo aprendido durante sus horas laborales.

El contenido temático del curso fue diseñado para proporcionar herramientas prácticas a los jóvenes. No solo se abarcó el contexto normativo de la Alcaldía Mayor de Cartagena, sino también otras áreas clave que fortalecieran su desempeño profesional, como la redacción de textos, la sistematización de información y la gestión presupuestal.

Además de lo anterior, se aplicaron formularios de percepción que permitieron evaluar el nivel de aprehensión de las capacitaciones y el nivel de utilidad práctica del contenido abordado. Estos formularios se aplicaron al finalizar cada sesión.

3.3.10. Contexto general de la propuesta de sistematización

La Secretaría General de Cartagena, en el marco de la implementación de la fase inicial del programa “Mi Primera Chamba” (MPC) de la Alcaldía de Cartagena, ha liderado un ciclo integral de capacitaciones destinado a 53 jóvenes asignados a esta entidad. A lo largo de este proceso formativo, los participantes han adquirido

conocimientos fundamentales sobre el funcionamiento interno de la Secretaría General, abarcando su misión, visión, estructura organizativa, procesos y objetivos estratégicos. Los temas abordados incluyeron la estructura administrativa del Distrito, el régimen especial de los Distritos, así como herramientas esenciales para la elaboración de informes y la gestión de bases de datos, entre otros.

Las capacitaciones se visualizan como un mecanismo de transferencia de conocimiento por medio de las cuales se proporciona a los jóvenes una comprensión detallada de la actuación y lo relacionado a la Secretaría General, con el fin de que puedan ejecutar sus funciones de manera eficiente. Este enfoque integral busca fortalecer sus competencias profesionales y prepararlos óptimamente para futuras oportunidades laborales en el sector público.

El programa MPC fue establecido con el objetivo de ofrecer una primera experiencia laboral a jóvenes cartageneros que se encuentren en los últimos semestres de sus estudios universitarios o que hayan egresado recientemente. A través de una convocatoria pública, se seleccionaron 250 jóvenes, quienes fueron asignados a prácticas formativas en distintas dependencias del nivel central y descentralizado del Distrito de Cartagena. Esta iniciativa tiene como finalidad no solo mitigar el desempleo juvenil, sino también potenciar las competencias profesionales de los participantes, dotándolos de una base para su futuro desarrollo profesional.

3.4.3. Logros y resultados

- **Implementación de un programa estructurado:** Se llevó a cabo un ciclo completo de jornadas formativas que incluyeron diversas temáticas relevantes para los practicantes, proporcionando una formación integral en áreas como la contratación estatal, Estructura administrativa del Distrito de Cartagena y herramientas para la elaboración de informes y la sistematización.
- **Alta participación y compromiso:** Se registró una asistencia notable a las jornadas formativas, con un promedio de 43 a 49 practicantes por sesión. Además, se evidenció un compromiso significativo, ya que el 93% de los participantes calificaron el proceso como eficiente.
- **Adquisición de habilidades clave:** Los participantes desarrollaron habilidades fundamentales en áreas específicas relacionadas con el programa, tanto técnicas como blandas. Este aprendizaje fortaleció algunas competencias necesarias para su buen desarrollo profesional y personal, incrementando la confianza y la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos.

- **Satisfacción general:** La mayoría de los practicantes (90%) consideró que los contenidos abordados son aplicables en su vida profesional, lo que indica que el curso ha cumplido su objetivo de ser útil y relevante.
- **Recepción positiva de los contenidos temáticos:** Las evaluaciones realizadas durante las sesiones revelaron una alta satisfacción entre los participantes, con un 85% de calificaciones positivas sobre el contenido y la metodología. La aceptación de los temas tratados sugiere que el programa está alineado con las necesidades de los participantes.
- **Capacidad instalada:** Se establecieron lineamientos metodológicos para implementar el curso en los próximos años, considerando la incorporación de nuevos practicantes en la Secretaría General y en diversas entidades del Distrito de Cartagena que desean adoptar esta estrategia.
- **Compromiso de los tutores o jefes de división:** Se destacó el compromiso de los tutores y jefes de cada división con los practicantes a su cargo, quienes asumieron la importante responsabilidad de guiarlos en su desarrollo profesional y facilitar los permisos necesarios para su participación en el curso.
- **Compromiso de los instructores:** El 95% de los instructores estuvieron vinculados a la Secretaría General y el 100% a la entidad Distrital, lo que permitió resaltar la alta calidad del personal vinculado y el elevado nivel de compromiso de estos profesionales en el proceso formativo.
- **Logro de metas iniciales:** Se alcanzaron las metas de aprendizaje establecidas para cada sesión, evidenciando una clara comprensión y aplicación efectiva de los conceptos. Esto valida la efectividad del diseño y la ejecución de las sesiones para cumplir los objetivos previstos.
- **Curso pionero dentro del Distrito:** El curso se consolidó como una iniciativa innovadora, que tiene el potencial de ser replicado en diversas entidades y dependencias públicas del Distrito de Cartagena. La Secretaría General, al ser la primera entidad en implementar un proceso estructurado de este tipo para los practicantes asignados a su área, puede considerarlo una experiencia exitosa, sirviendo como modelo para futuras iniciativas similares.
- **Buenas prácticas y cumplimiento de objetivos:** El curso se consolidó como una buena práctica institucional al fortalecer las competencias de sus practicantes, fomentar la colaboración entre las personas vinculadas a la Secretaría y cumplir con los objetivos de desarrollo planteados. Al integrar metodologías

- participativas y contenidos esenciales, el programa aseguró un aprendizaje práctico y significativo, alineado con las políticas de gestión del conocimiento e innovación. Esta iniciativa pionera no solo contribuyó al crecimiento profesional de los participantes, sino que también dejó valiosos insumos para mejorar futuros procesos de formación en el sector público.
- **Reconocimiento formal:** Se entregaron certificados de participación que acreditan las 40 horas del curso, proporcionando un valor tangible a la formación recibida.
- **Costos en la implementación del programa:** Se destaca que la implementación del curso descrito no implicó ninguna erogación económica para la entidad ni para los beneficiarios, ya que las instalaciones y los materiales utilizados fueron los propios de la entidad para su funcionamiento ordinario, y el personal que dictó las charlas se encontraba vinculado a la planta de personal y/o por contrato de prestación de servicios a la Secretaría General.

3.3.11. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas

- **Profundización de los contenidos:** Un 7% de los practicantes consideró que el curso fue regular, sugiriendo que en algunos temas se debía profundizar más. Esto resalta la necesidad de mejorar la planificación de las jornadas para abordar adecuadamente cada tópico y/o de realizar más de una jornada para temas complejos.
- **Metodología de enseñanza:** Algunos participantes expresaron que las sesiones podrían beneficiarse de una mayor interactividad y de la inclusión de dinámicas de aprendizaje, como simulaciones, ejercicios prácticos y uso de herramientas informáticas/ofimáticas, para mantener el interés y mejorar la retención del conocimiento.
- **Limitaciones de tiempo:** Se identificó que el tiempo asignado a cada sesión fue escaso para abordar en profundidad algunos temas, lo que impidió que algunos practicantes adquirieran información más detallada de los contenidos.
- **Inclusión de todos los practicantes:** Se planteó la necesidad de extender el curso a todas las dependencias del Distrito, lo que requeriría una mayor coordinación, logística y recursos adicionales.

- **Adaptación a diferentes niveles de formación:** Dada la diversidad de formación de los practicantes, fue un desafío asegurar que todos pudieran beneficiarse del curso y lograran aprehender y aplicar en su totalidad los temas desarrollados, los cuales fueron abordados con lenguaje claro y didáctica en la enseñanza.
- **Coordinación de horarios:** La coincidencia de los horarios del curso con las clases universitarias dificultó la asistencia regular de los practicantes con el horario de 3:00PM a 5:00Pm. Para abordar este desafío, se decidió ajustar el horario a un nuevo intervalo de 10:00AM a 12:00PM los jueves, facilitando así una mayor participación.
- **Inclemencias climáticas:** Las condiciones climáticas adversas, como lluvias intensas, afectaron la asistencia de los participantes en algunas sesiones. La dificultad para desplazarse en estas circunstancias resultó en una disminución de asistencia.
- **Grabación de las sesiones:** Se proyectó que el curso fuera grabado para posteriormente subirlo al canal de YouTube de la Secretaría General, con el fin de que los practicantes pudieran revisar la información cuando lo desearan. Sin embargo, hubo dificultades en la gestión del canal y en la disponibilidad de tiempos del equipo de comunicación, lo que impidió llevar a cabo esta acción.

3.3.12. Recomendaciones

- **Ampliar las Metodologías Interactivas y Prácticas:** Incorporar aún más actividades prácticas, como simulaciones de casos reales, talleres en sitio, y proyectos colaborativos. Estas experiencias pueden mejorar la comprensión de los temas y facilitar la transferencia de conocimientos al contexto laboral.
- **Promover el Uso de Herramientas Tecnológicas:** Integrar herramientas tecnológicas en el curso, como plataformas en línea de aprendizaje, que puedan optimizar el seguimiento de los practicantes y facilitar el acceso a contenidos formativos.
- **Facilitar la Retroalimentación Continua:** Implementar mecanismos de retroalimentación continua, tanto de los capacitadores hacia los practicantes como de los practicantes hacia el programa. Esto permitirá identificar áreas de mejora, ajustar las temáticas abordadas y perfeccionar las técnicas de enseñanza de manera dinámica.

- Grabaciones para Repasar el Contenido: Habilitar grabaciones de las capacitaciones permitiendo a los participantes repasar los contenidos de manera flexible, adaptándose a sus horarios y necesidades. Esto facilita el aprendizaje autónomo y asegura que los conceptos sean comprendidos a fondo.
- Extensión a Todas las Dependencias: Es fundamental extender las capacitaciones a todas las entidades y dependencias del Distrito de Cartagena, promoviendo una cultura de aprendizaje constante en los practicantes asignados a cada área.
- Nuevas Temáticas para el Desarrollo: Incluir nuevas temáticas en las capacitaciones, adaptadas a las necesidades de la entidad y el desarrollo de los practicantes.

3.3.13. Anexos

Estrategia de comunicación y plan de medios

Anexo 6. Cronograma de actividades estrategia de comunicación

Actividad	Fecha	Responsable
Diseño de logo y plantillas	Julio de 2024	Equipo de Diseño de la Secretaría general
Envío de invitaciones semanales	Semanal (desde Julio a octubre de 2024)	Equipo coordinador del curso de la Secretaría General
Publicación de contenido en Instagram	Semanal (desde Julio a octubre de 2024)	Equipo de comunicaciones de la Secretaría General
Diseño y entrega de certificados	1 - 17 de octubre de 2024	Equipo de Diseño de la Escuela de Gobierno y Liderazgo y Equipo coordinador del curso de la Secretaría General
Ceremonia de cierre y entrega de certificados	17 de octubre de 2024	Dirección Administrativa de Talento Humano y Secretaría General
Encuestas de satisfacción	Al finalizar cada jornada	Equipo coordinador del curso de la Secretaría General

Fuente: Secretaría General, 2024

Productos

Anexo 7. Diseño de logo practicantes de la Secretaría General



Fuente: Secretaría General, 2024

Anexo 8. Diseño de plantilla e invitaciones para las jornadas formativas



APERTURA

CICLO DE
**CAPACITACIONES INTERNAS
CON APRENDICES**
SECRETARÍA GENERAL

11 DE JULIO
3:00 p.m.
Edificio Portus, Piso 19



CICLO DE
**CAPACITACIONES INTERNAS
CON APRENDICES**

Agédate:

TALLER 1

★ **11 DE JULIO**

TEMA Estructura administrativa del
Distrito de Cartagena

👤 Elfa Luz Mejía Mercado

🕒 3:00 p.m. 📍 Edificio Portus, Piso 19



Fuente: Secretaría General, 2024.

Anexo 9. Difusión y Publicación de contenido e invitación en redes sociales



Fuente: Secretaría General, 2024

Anexo 10. Formato de calificación del curso y control de asistencia

 **Secretaría General**

CONTROL DE ASISTENCIA Y PERCEPCIÓN

Bienvenido/a al formulario de asistencia y percepción de capacitaciones internas de la Secretaría General. Este formulario tiene el objetivo de llevar el control de su asistencia y obtener opiniones de su experiencia en esta sesión, por lo que usted tendrá 2 horas para diligenciarlo. (RECUERDE QUE NO SE VALIDAN ASISTENCIAS DESPUÉS DE 2 PM).

dcantillof@gmail.com [Cambiar cuenta](#)
No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. NOMBRES Y APELLIDOS *

Tu respuesta

2. DEPENDENCIA A LA QUE PERTENECE *

Tu respuesta

3. ¿TENÍA USTED CONOCIMIENTOS PREVIOS SOBRE LOS TEMAS ABORDADOS EN ESTA CAPACITACION? *

☐ SI
☐ NO
☐ NO SÉ

4. ¿CÓMO CALIFICA EL NIVEL DE APREHENSION DEL CONTENIDO? *

☐ ALTO
☐ MEDIO
☐ BAJO

5. CONSIDERA QUE LO APRENDIDO PUEDE SER APLICADO EN SU VIDA PROFESIONAL *

☐ SI
☐ NO

6. ¿DE QUÉ MANERA PODRIA APLICAR EN SUS PRACTICAS LABORALES LO APRENDIDO? *

Tu respuesta

7. ESCRIBA 3 PUNTOS CLAVES DE LA PRESENTACIÓN (CONOCIMIENTOS MÁS DESCATADOS). *

Tu respuesta

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Fuente: Secretaría General, 2024

Anexo 11. Diseño de certificados para los participantes y los facilitadores del curso - MPC 2024



Fuente: Escuela de Gobierno y Liderazgo - Secretaría General, 2024.

3.4. CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN 3R: REDUCE, REUTILIZA Y RECICLA

3.4.1. Objetivo

Sistematizar la experiencia de la Secretaría General durante la implementación de la campaña de concientización y sensibilización "3R" (reducir, reutilizar y reciclar), enfocada en promover la correcta separación de residuos sólidos aprovechables generados por funcionarios y contratistas. Este proceso busca fomentar prácticas sostenibles en el entorno laboral y fortalecer la gestión responsable de residuos dentro de la entidad.

3.4.2. Lineamientos

Se llevó a cabo una sistematización de experiencia con una metodología de observación no participativa, centrada en analizar el desarrollo de la campaña y el nivel de involucramiento de los funcionarios y contratistas. Para fortalecer su impacto, se realizaron acercamientos periódicos destinados a recordar la existencia de la iniciativa, complementado con un seguimiento constante de su progreso.

La estrategia implementada se desarrolló en cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental para el uso Responsable de Bienes y Servicios, alineándose específicamente con el Programa para la Separación y Recolección de Residuos Sólidos Aprovechables. Este programa tiene como objetivo principal *"Asegurar el aprovechamiento de los residuos sólidos generados por los funcionarios de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, a fin de reducir el volumen de residuos sólidos entregados a las empresas de aseo para su disposición final"*.

3.4.3. Contexto general de la propuesta de sistematización

la Secretaría General Distrital de Cartagena, ha lanzado una campaña de concientización y sensibilización ambiental dirigida a sus funcionarios y contratistas que desarrollan actividades en la sede de Manga, específicamente en el Edificio Portus (Cra. 27 #20-39), en los pisos 18 al 23. Se tuvo como objetivo principal fomentar prácticas sostenibles en el lugar de trabajo, aplicando los principios de las 3-R: Reducir, Reutilizar y Reciclar.

Se promovió la correcta separación de las botellas plásticas generadas durante la jornada laboral, contribuyendo así a la gestión responsable de los desechos dentro de la institución. Para ello, se estableció un punto de acopio temporal denominado "*Botellón de Veolia*", proporcionado por la empresa Veolia Environnement S.A., en el cual los funcionarios y contratistas debían depositar los envases plásticos que utilicen.

La estrategia se desarrolló en dos fases claramente definidas. En la primera etapa, el botellón se instaló de manera fija en el piso 23, facilitando que los empleados se familiarizaran con el punto de recolección y comprendieran su propósito y funcionamiento básico. Posteriormente, en la segunda fase, se implementó la rotación semanal del botellón entre los distintos pisos de la Secretaría General, lo que permitió ampliar su alcance y fomentar la participación activa de todos los colaboradores en la gestión adecuada de los residuos.

Previo al inicio de la estrategia, se llevó a cabo un proceso de sensibilización utilizando un enfoque de comunicación directa. A través de recorridos por cada piso, se informó a los empleados sobre el lanzamiento de la campaña, destacando su relevancia e invitándolos a colaborar activamente para garantizar su éxito.

3.4.4. Logros y resultados

- **Incremento en la Conciencia Ambiental:** Se logró generar participación entre los funcionarios y contratistas. La recolección de envases plásticos aumentó especialmente en los primeros meses, lo que evidenció un interés en adoptar prácticas más sostenibles.
- **Recolección de Residuos:** Durante la fase inicial, se logró una recolección significativa de residuos aprovechables. En el mes de julio, se recolectaron 21 kilogramos, lo que refleja un alto nivel de colaboración en las primeras etapas de la campaña.
- **Expansión de la Estrategia:** El cambio de ubicación del botellón entre los diferentes pisos de la Secretaría General permitió aumentar el alcance de la iniciativa. Esta rotación mejoró la visibilidad de la estrategia y promovió el compromiso entre los colaboradores de diversas áreas de la entidad.
- **Socialización Exitosamente Ejecutada:** La fase de socialización, llevada a cabo mediante visitas a los diferentes pisos, permitió a los empleados comprender la relevancia de la campaña y su impacto en la sostenibilidad. La participación activa de los colaboradores se convirtió en un elemento fundamental para garantizar el éxito de la iniciativa.

3.4.5. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas

- **Disminución de la Recolección Posterior al Pico Inicial:** A pesar del entusiasmo inicial y un buen comienzo con 21 kilogramos recolectados en julio, hubo una disminución en la cantidad de residuos recolectados en los meses siguientes con un promedio de 1 a 3 kilogramos recolectados durante varias semanas.
- **Factores externos:** Mantener el interés de los funcionarios y contratistas en la campaña a lo largo del tiempo representó un desafío. La disminución progresiva en la recolección de residuos entre agosto y octubre reveló la existencia de factores externos que impidieron que se mantuviera el volumen de botellas recolectadas. Es necesario realizar un estudio más detallado para identificar los factores que afectaron el desarrollo y la continuidad de la iniciativa.
- **Dificultades en el Cambio de Comportamientos:** La transición hacia prácticas más sostenibles, como la correcta separación y disposición de residuos, no fue completamente efectiva, lo que requirió un esfuerzo adicional para reforzar la estrategia mediante nuevas rondas de socialización.

3.4.6. Recomendaciones

- **Reforzar la Campaña de Sensibilización:** Es recomendable continuar con la rotación de la botella y llevar a cabo más visitas periódicas para recordar a los empleados la importancia de su colaboración y la necesidad de mantener una actitud responsable frente a la gestión de residuos.
- **Implementar Incentivos:** Para aumentar la motivación, se podrían establecer sistemas de incentivos para aquellos equipos o áreas que logren mayores volúmenes de recolección de residuos, lo que fomentaría la competitividad positiva entre los colaboradores.
- **Mejorar la Visibilidad de la Campaña:** Aumentar la visibilidad de la campaña en otros espacios de trabajo, como en las zonas comunes como el comedor o pasillos, para recordar de manera constante la importancia de la separación de residuos y promover la cultura del reciclaje.
- **Evaluación y Ajuste Continuo:** Realizar evaluaciones periódicas del impacto de la campaña y ajustar las estrategias según sea necesario. Esto permitirá identificar rápidamente los aspectos que necesitan ser reforzados o mejorados.
- **Punto de Recolección de Residuos Aprovechables por Piso:** Establecer un punto de recolección de residuos sólidos aprovechables en cada piso garantizando una gestión eficiente de los residuos sólidos aprovechables. Esto facilita la separación y promueve el reciclaje, contribuyendo a la sostenibilidad.

3.4.7. Anexos

Anexo 12. Matriz de kilogramos por mes

Mes	Fecha Especifica	Kilogramos Recolectados
Julio	10/07/2024	4 kg
	16/07/2024	8 kg
	29/07/2024	21 kg
Agosto	5/08/2024	15 kg
	12/08/2024	2 kg
	26/08/2024	2 kg
Septiembre	10/09/2024	8 kg
	18/09/2024	2 kg
	27/09/2024	3 kg
Octubre	2/10/2024	1 kg
	9/10/2024	5 kg
	16/10/2024	7 kg
	31/10/2024	5 kg
Noviembre	12/11/2024	8 kg
	20/11/2024	1 kg
	27/11/2024	1 kg

Fuente: Secretaría General, 2024.

Anexo 13. formato recibido ECOBOTELLA y campaña 3R por piso



Secretaría
General



CAMPAÑA REDUCE, RECICLA Y REUTILIZA

Comprobante de entrega y recibido de la Ecobotella

Por el cual se hace efectivo el préstamo de la Ecobotella, la cual hace parte de la campaña "CAMPAÑA REDUCE, RECICLA Y REUTILIZA" de la Secretaría General del distrito de Cartagena, durante la semana correspondiente descrita en la siguiente matriz:

PISO CORRESPONDIENTE	FECHA	QUIEN ENTREGA	QUIEN RECIBE	FECHA DE DEVOLUCIÓN	QUIEN DEVUELVE	QUIEN RECIBE
Piso 18 – Talento Humano						
Piso 19 – Apoyo Logístico						
Piso 20 – Apoyo Logístico						
Piso 21 – OAI						
Piso 22 – Servicios Públicos						
Piso 23 – Secretaría General						

Fuente: Secretaría General, 2024

Anexo 14. Socialización en piso de la campana 3R



Fuente: Secretaría General, 2024

3.5. LABORATORIO DE COCREACIÓN DE PROCESOS: UN ESPACIO PARA LA CREACIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE RETOS A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN

3.5.1. Objetivo

Sistematizar la experiencia del Laboratorio de Cocreación de Procesos (LCP) de la Alcaldía de Cartagena, documentando las metodologías, herramientas utilizadas y resultados obtenidos, con el propósito de consolidar aprendizajes, mejorar la gestión de procesos y promover la replicabilidad de las buenas prácticas para la optimización administrativa y operativa.

3.5.2. Lineamiento

El Laboratorio de Cocreación de Procesos (LCP) es una iniciativa de la Alcaldía de Cartagena diseñada para optimizar la gestión de macroprocesos, procesos y subprocesos mediante el trabajo colaborativo entre equipos. Su objetivo principal es implementar una estrategia para fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), simplificando procedimientos, articulando procesos, mejorando el Índice de Desempeño Institucional (IDI) y fortaleciendo la gestión administrativa.

Esta alineado con el Plan de Desarrollo 2024-2027 Cartagena Ciudad de Derechos, específicamente en el eje de Innovación Pública y Participación Ciudadana, el LCP busca fomentar la innovación, el aprendizaje organizacional y la mejora de la calidad del servicio prestado, promoviendo la eficiencia operativa y optimizando la experiencia de los grupos de valor.

3.5.3. Contexto general de la propuesta de sistematización

El Laboratorio de Cocreación de Procesos (LCP) inició el 3 de septiembre y finalizó el 06 de diciembre de 2024. Durante las sesiones, se promovió la participación mediante reglas mínimas y una metodología participativa centrada en la experiencia de los equipos líderes de procesos. Se proyectaron 31 mesas de trabajo, ampliables según las necesidades, utilizando técnicas como la Matriz DOFA y la Herramienta SIPOC para recolectar información. Estas herramientas permiten analizar la gestión, herramientas y resultados de los procesos, asegurando el cumplimiento de los objetivos del laboratorio, definido como un espacio colaborativo y creativo para resolver retos específicos.

3.5.4. Logros y resultados esperados

- **Optimización de Procesos:** El Laboratorio de Cocreación de Procesos (LCP) ha logrado establecer una estrategia orientada a la simplificación y mejora de los procesos en la Alcaldía Distrital de Cartagena, alineada con los objetivos del Plan de Desarrollo 2024-2027. Esta simplificación facilita una gestión más ágil y eficiente dentro de la administración distrital.
- **Innovación y Fortalecimiento Institucional:** El LCP ha favorecido el fortalecimiento institucional a través de la innovación en los procesos y la implementación de herramientas como la matriz DOFA y SIPOC, que permiten un análisis exhaustivo de los procesos, identificando áreas de mejora y oportunidades de optimización.
- **Metodología Participativa:** Las mesas de trabajo han sido efectivas en la recopilación de información clave para la mejora continua, involucrando a los equipos responsables de cada proceso y subproceso, lo que fomenta la colaboración y la participación activa de todos los actores involucrados.
- **Desarrollo de Herramientas Eficaces:** La implementación de las herramientas DOFA y SIPOC ha permitido identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los procesos administrativos, así como mapear claramente el flujo de los mismos. Esto ha facilitado el diagnóstico y la implementación de estrategias de mejora.
- **Mesas de Trabajo Exitosas:** Se ha proyectado a desarrollarlo un total de 30 espacios de intervención. Estas mesas han sido fundamentales para recolectar información precisa desde los equipos encargados de los procesos y subprocesos.
- **Fortalecimiento de la Confianza en los Equipos:** A través de ejercicios específicos como "Romper el hielo", "Romper paradigmas" y "Mover el observador", se ha logrado mejorar la confianza y la colaboración entre los miembros de los equipos, creando un ambiente propicio para el intercambio de ideas y soluciones.

3.5.5. Retos y desafíos: Lecciones aprendidas

- **Participación en las mesas de Trabajo:** Se ha podido identificar que a un bajo porcentaje de equipos de trabajo líderes de procesos se les dificulta organizarse para asistir a los espacios asignados, por lo que se ha visto involucrado el cronograma inicial de trabajo, ya que se han corrido fechas acomodándolas a los tiempos de los participantes y del equipo de calidad.

- **Resistencia al Cambio:** Algunos miembros de los equipos pueden mostrar resistencia a la adopción de nuevas estructuras para los procesos y subprocesos, lo que podría ralentizar el avance de la iniciativa. Es necesario implementar estrategias de cambio organizacional para facilitar la transición hacia los nuevos procesos.
- **Coordinación entre Actores:** Dado el número de actores involucrados, uno de los retos es garantizar una coordinación efectiva entre los distintos departamentos y equipos responsables de los macroprocesos, procesos y subprocesos, para asegurar que las soluciones implementadas sean integradas de manera coherente.

3.5.6. Recomendaciones

- **Refuerzo en mesas de trabajo:** Es crucial seguir realizando mesas de trabajo con los equipos encargados de los procesos y subprocesos teniendo en cuenta la importancia de la simplificación de procesos y el esfuerzo mayúsculo que se necesita para concluir las estrategias e ideas que salgan de cada espacio con el fin de los cumplimiento de los objetivos trasados.
- **Fomentar la Cultura de Innovación:** Continuar impulsando la cultura de innovación dentro de la Alcaldía mediante la integración de nuevas tecnologías y metodologías ágiles para la gestión de los procesos. Se recomienda una mayor inversión en herramientas tecnológicas para el fortalecimiento de los espacios desarrollados y a desarrollar.
- **Evaluación Continua de los Progresos:** Se debe establecer un sistema de seguimiento y evaluación continuo para medir el impacto de las estrategias implementadas, asegurando que las metas del Plan de Desarrollo 2024-2027 sean alcanzadas de manera efectiva.

3.5.7. Anexos

Anexo 15. Cronograma de intervenciones con los actores lideres de proceso y ubproceso – LCP 2024

MACROPROCESO / PROCESO	ORDEN DE INTERVENCIÓN	FECHA DE INTERVENCIÓN
Alcaldías Locales	1	3/09/2024
Gestión Administrativa - Gestión Del Talento Humano	2	10/09/2024
Planeación Territorial Y Direccionamiento Estratégico	3	13/09/2024
Gestión Legal	4	1/10/2024
Gestión De Las Tecnologías De La Información	5	4/10/2024
Gestión Administrativa - Gestión Del Talento Humano	6	9/10/2024
Gestión En Seguridad Y Convivencia	7	11/10/2024
Gestión Administrativa - Servicios Públicos	8	23/10/2024
Gestión De Las Tecnologías De La Información	9	24/10/2024
Gestión Administrativa - Mercados Públicos	10	25/10/2024
Gestión Administrativa - Administración De Bienes Y Servicios	11	31/10/2024
Evaluación Y Control De La Gestión Pública - Control Disciplinario	12	12/11/2024
Gestión Legal	13	13/11/2024
Gestión De Pensamiento Estratégico Institucional Y De La Comunidad	14	14/11/2024
Gestión En Seguridad Y Convivencia	15	15/11/2024
Gestión Administrativa - Mercados Públicos	16	18/11/2024
Gestión Administrativa - Servicios Públicos	17	19/11/2024
Gestión Administrativa - Administración De Bienes Y Servicios	18	19/11/2024
Gestión En Educación	19	20/11/2024
Gestión Salud	20	
Gestión En Infraestructura	21	20/11/2024
Gestión Administrativa - Cooperación Internacional	22	21/11/2024
Comunicación Publica	23	21/11/2024
Gestión En Participación Ciudadana	24	21/11/2024
Gestión En Desarrollo Social	25	21/11/2024
Gestión De Hacienda	26	26/11/2024
Gestión Administrativa - Fondo Territorial De Pensiones	27	27/11/2024
Gestión En Transito Y Transporte	28	3/12/2024
Gestión Legal	29	4/12/2024
Gestión Administrativa - Servicio Al Ciudadano	30	5/12/2024
Gestión Administrativa - Servicios Públicos	31	6/12/2024

Fuente: Secretaría general de Cartagena, 2024.

Anexo 16. Laboratorios de Cocreación de procesos



Fuente: Secretaría general de Cartagena, 2024.

3.6. ESTRATEGIA PEDAGÓGICA CIUDADANA CUADRILLA DEL ALCALDE - EJEMPLO DE LIDERAZGO

3.6.1. Objetivo

Sistematizar la experiencia de la estrategia pedagógica ciudadana "Ejemplo de Liderazgo" con el colectivo Cuadrilla del Alcalde, bajo la Dirección de Apoyo Logístico de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

3.6.2. Lineamiento

Se establece una sistematización de experiencia mediante la recopilación de información primaria. La implementación de la metodología de Investigación Acción Participativa (IAP) es esencial, ya que este enfoque permitirá una participación activa de los miembros de la Cuadrilla del Alcalde, promoviendo un entendimiento profundo del rol que pueden tener como ciudadanos. La IAP facilita la construcción colectiva del conocimiento, asegurando la relevancia y aplicabilidad de los resultados obtenidos en la práctica.

Es crucial desarrollar procesos que permitan al grupo "Cuadrilla del Alcalde" replicar lo aprendido. Para ello, se aplicará el método constructivista experimental (aprender haciendo), el cual implica la realización de una serie de actividades que posibiliten poner en práctica los conocimientos adquiridos en relación con los procesos ciudadanos. Este enfoque busca que los miembros de la cuadrilla se reconozcan a sí mismos como parte de un sistema más amplio, comprendiendo su conexión con los demás y el entorno que los rodea. De esta manera, los sujetos se visualizan y perciben como actores clave desde su propia vivencia, con fundamento en los postulados teóricos de la Educación Popular.

3.6.3. Contexto general de la propuesta de sistematización

Se propone la implementación de una estrategia pedagógica experimental que comprende tres etapas:

- **Hacia adentro:** En esta etapa se llevará a cabo un espacio de formación ciudadana semanal con el grupo de la Cuadrilla del Alcalde. Se aplicarán instrumentos para medir sus prácticas y actitudes ciudadanas antes de iniciar la estrategia de formación. Posteriormente, se realizará un seguimiento de las mejoras en las prácticas individuales y ciudadanas de los participantes.

- **Hacia fuera:** En esta fase se hará seguimiento a las labores realizadas por los miembros de la cuadrilla en el territorio, con el objetivo de evaluar el impacto generado. Se busca promover el reconocimiento y la apropiación de los espacios públicos como lugares de disfrute y cuidado colectivo.
- **Entre todos:** En el último momento, el colectivo tomara el papel de formadores replicará lo aprendido con los nuevos integrantes que se sumen al equipo. Se evaluará la experiencia de la cuadrilla pionera como líderes de formación y la de los miembros nuevos que tendrán el rol de aprendices.

Se estableció un primer encuentro para conocer y reconocer las dinámicas de los miembros de la Cuadrilla del Alcalde. En este encuentro se compartió la iniciativa, se explicó el objetivo final de la estrategia pedagógica y se destacó la importancia tanto para el desarrollo colectivo de la cuadrilla como para el crecimiento individual de los participantes en su condición de ciudadanos.

Además, se diseñó una estrategia comunicacional que acompañará la estrategia pedagógica consistente en mensajes alusivos al adecuado/inadecuado comportamiento ciudadano, así como una serie de estímulos simbólicos al buen comportamiento ciudadano. La recopilación de información para la sistematización de la experiencia se realizará simultáneamente con el desarrollo de la iniciativa. Por ende, esta sistematización se llevará a cabo a medida que la iniciativa avance.

3.6.4. Logros y resultados esperados de la sistematización

Se espera que como resultado de la sistematización de la experiencia se entreguen los siguientes productos:

- **LibroWeb:** Libro recopilatorio documental de la experiencia de trabajo con la cuadrilla en la implementación de la estrategia pedagógica.
- **FotoLibro:** Con toda la evidencia fotográfica recolectada en las dinámicas semanales, estas fotografías se acompañarán de frases diseñadas por los miembros de la cuadrilla.
- **Pendón/valla informativa:** Producto final visual con foto de los miembros de la cuadrilla con frases creadas por ellos, promoviendo el cuidado de la ciudad, principalmente en las zonas intervenidas por la cuadrilla, con el fin de crear conciencia ciudadana. Las lecciones aprendidas y recomendaciones se establecerán en el momento en el que se desarrolle la estrategia y se realice la sistematización de experiencia.

3.6.5. Retos y desafíos: Lecciones Aprendidas

El mayor reto consiste en lograr que la estrategia sea funcional para todos los miembros de la cuadrilla del alcalde, asegurando que cada uno pueda participar activamente en la iniciativa con el máximo nivel de disposición posible. Para ello, es crucial implementar correctamente la metodología y las estrategias previamente proyectadas, de manera que se favorezca el desarrollo exitoso de la iniciativa.

3.6.6. Recomendaciones

- **Fortalecer la capacitación continua:** A medida que nuevos integrantes se suman a la Cuadrilla, es crucial que se ofrezca una capacitación continua, que incluya tanto aspectos teóricos como prácticos, para garantizar la cohesión y la efectividad del grupo.
- **Implementar seguimiento post-actividad:** Para asegurar la sostenibilidad de los resultados, es recomendable establecer un sistema de seguimiento después de la intervención. Esto podría incluir reuniones periódicas o actividades adicionales para evaluar el impacto a largo plazo.
- **Adaptar los métodos a las características del grupo:** Ajustar los métodos pedagógicos y las actividades a las particularidades del grupo, tomando en cuenta sus habilidades, intereses y dinámicas particulares, para hacer el proceso más relevante y efectivo.

3.6.7. Anexos

Anexos fotográficos del primer encuentro

Anexo 17. Anexo fotográfico del primer encuentro de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde



Fuente: Secretaría general de Cartagena, 2024.

Anexo estrategia comunicacional

Anexo 18. Estrategia comunicacional de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde

Publicación una vez a la semana donde se mostrará en medios audiovisuales la historia de vida de uno de los integrantes de la cuadrilla del Alcalde

Piezas/videos cortos como primera campaña de expectativa y lanzamiento en medios sobre la iniciativa a desarrollar con los integrantes de la cuadrilla del Alcalde.

Piezas/videos invitando a la ciudadanía a evaluar el comportamiento de los integrantes de la cuadrilla y la estrategia en proceso para conocer sobre los niveles de aceptación de los cartageneros sobre el desarrollo de la campaña.

Piezas/videos educativos para generar una mejor comprensión de la cultura ciudadana, la cual es responsabilidad de todos los cartageneros y no solo de la cuadrilla

Fuente: Secretaría General Distrital, 2024

Anexo 19. Logos y señalizaciones de la de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde

Logos de la iniciativa



Paletas/señalizaciones e imagen de sticker



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024

Anexo 20. Banner web de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde
Banner Web



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024

Anexo 21. Modelo Pendones de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde Pendones



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024

Anexo 22. Modelo post redes e impresiones para la de la iniciativa pedagógica con la Cuadrilla del Alcalde

Post redes e impresiones



Fuente: Secretaría General Distrital, 2024

4.1. RESULTADOS, LECCIONES APRENDIDAS Y RECOMENDACIONES DEL EJERCICIO PILOTO DE SISTEMATIZACIÓN

4.1.1. Resultados y Logros

- **Sistematización de Memorias y Experiencias:** Se documentaron memorias, experiencias y datos en un ejercicio piloto que dio como resultado 6 productos, 5 entregados y uno en estudio para realizar en próximos años.
- **Cartilla para el Proceso de Calidad:** Se desarrolló la Cartilla de proceso de calidad y buenas prácticas en las políticas de gestión y desempeño institucional de la alcaldía de Cartagena. La primera parte se aborda conceptos básicos sobre el proceso de calidad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo de Operación por Procesos. Mientras que, en la segunda parte se centra en la recopilación de buenas prácticas relacionadas con las políticas de gestión y desempeño del primer semestre de 2024.
- **Cartilla ABC de Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos (IAT):** Se elaboró una cartilla que incluye información básica sobre el incentivo, la presentación de proyectos, el proceso de selección y el seguimiento de estos, conforme a la normatividad vigente.
- **Documento de Trabajo sobre Buenas Prácticas de la Política de Mejora Normativa:** Se elaboró un documento informativo que sistematizó las buenas prácticas de la Política de Mejora Normativa implementada durante los años 2023 y 2024. Este documento sirvió como insumo para la participación en el 4.º Concurso de Buenas Prácticas Regulatorias, organizado por la CAF y el DNP.
- **Documento de trabajo sobre el curso en habilidades y competencias para la gestión pública:** Buenas prácticas en la Gestión del Conocimiento y la Innovación Pública: Se elaboró un documento de trabajo que sistematizó la experiencia de la Secretaría General en el desarrollo del curso dirigido a los practicantes asignados a la entidad durante el año 2024. Este documento detalla de manera integral todo el proceso de las capacitaciones, incluyendo la metodología implementada y los resultados obtenidos.

- **Documento de Trabajo sobre la Campaña de Concientización y Sensibilización 3R:** Se estructuró un documento de trabajo para sistematizar la campaña de concientización y sensibilización 3R, llevada a cabo por la Secretaría General con la participación de sus funcionarios y contratistas. Este documento recoge las acciones implementadas y los resultados obtenidos en la promoción de las prácticas sostenibles.
- **Documento Informativo sobre el laboratorio de cocreación de Procesos:** un espacio para la creación y la resolución de retos a través de la innovación: Se elaboró un documento informativo por el medio de cual se describió como se desarrolló el laboratorio de cocreación de procesos, mismo que sirvió para que a través de herramientas y actividades fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través de la simplificación de procesos y procedimientos.
- **Estrategia en Formación Ciudadana para la Cuadrilla del Alcalde:** Se diseñó la propuesta para la estrategia pedagógica ciudadana con la Cuadrilla del Alcalde, en formación en cultura ciudadana y ejercicios prácticos en su labor como veedores de la ciudad.
- **Fortalecimiento de la Gestión del Conocimiento y la Innovación:** La sistematización y documentación de experiencias y datos han permitido estructurar una estrategia de gestión del conocimiento en la Secretaría General. Esto refuerza la innovación y la eficiencia en la administración pública del Distrito de Cartagena.

4.1.2. Retos y desafíos: Lecciones Aprendidas

- **Asignación de Tiempo para la Creatividad:** Se necesita un equilibrio entre las tareas rutinarias y el espacio para la creatividad. Para esto se deberían establecer períodos regulares dedicados exclusivamente a la generación de ideas y la experimentación, promoviendo un ambiente propicio para la innovación, la creación de ideas y su posterior sistematización y documentación.
- **Gestión del Tiempo Colaborativo:** En proyectos que requieren la colaboración intersectorial e interinstitucional, deberán coordinar y gestionar el tiempo de manera eficiente entre los equipos. Asimismo, es importante que el equipo encargado de sistematizar pueda utilizar herramientas para la gestión de la información y mantener una comunicación clara y constante que asegure que todos los miembros estén alineados y trabajen de manera armónica.

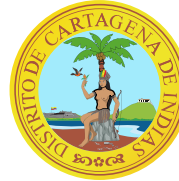
- **Difusión y Aplicación de Documentos:** Aunque se han creado varios productos documentales, un reto significativo será garantizar que estos documentos sean utilizados efectivamente por los equipos de trabajo y aplicados en los procesos correctos para lograr un impacto real.
- **Actualización y Adaptación a Cambios Normativos:** Dado que algunos documentos están basados en normativas específicas, será un desafío mantenerlos actualizados conforme a cambios legales, normativos y contextuales, especialmente en áreas de gestión de residuos y políticas de mejora normativa.

4.1.3. Recomendaciones

- **Revisar y Actualizar Periódicamente los productos:** Establecer un proceso de revisión y actualización regular de los productos resultantes en la gestión del conocimiento y la innovación para asegurar que la información proporcionada esté siempre alineada con las normativas vigentes y las políticas institucionales.
- **Implementar el Gobierno Abierto:** Se recomienda adoptar principios de gobierno abierto para mejorar la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana en todas las fases del proceso de sistematización y gestión del conocimiento. Esto puede incluir la publicación abierta de datos y el desarrollo de nuevas iniciativas a través de herramientas que faciliten la gestión y transición de la información dentro de las entidades.
- **Crear un Portal de Gestión del Conocimiento:** Desarrollar una plataforma digital centralizada que actúe como un repositorio de documentos, experiencias y buenas prácticas. Esta plataforma debe ser accesible a todos los funcionarios y permitir la colaboración y el intercambio de información en tiempo real.
- **Difusión de Buenas Prácticas y Experiencias Exitosas:** Utilizar las redes sociales oficiales para compartir historias de éxito, buenas prácticas y avances en la gestión del conocimiento y la innovación. Esto no solo aumentará la visibilidad de las iniciativas, sino que también fomentará una cultura de transparencia y colaboración.
- **Fortalecer la Capacitación:** Realizar talleres y capacitaciones periódicas para los equipos de trabajo sobre la importancia de la documentación/sistematización y el uso de herramientas de gestión del conocimiento.

- **Videos Educativos y Talleres virtuales:** Publicar videos educativos y organizar Talleres virtuales como insumo para los equipos de trabajo sobre la importancia de la gestión del conocimiento y la innovación y los métodos de sistematización y documentación de la información existentes. Estos recursos pueden ser reutilizados para alcanzar una audiencia más amplia.
- **Publicación de Boletines:** Implementar boletines electrónicos periódicos que expongan sintéticamente los avances, desafíos y logros en la gestión del conocimiento y la innovación. Estos boletines pueden incluir artículos, entrevistas y estudios de caso que ilustren los beneficios de una documentación y sistematización efectivas.
- **Creación de Foros de Discusión:** Establecer foros donde los funcionarios puedan discutir desafíos, compartir soluciones y colaborar en proyectos de sistematización y documentación. Estas comunidades de práctica pueden acelerar la difusión de conocimientos y experiencias.

REFERENCIA



Secretaría
General

Decreto 1077 de 2015. Recuperado de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77216>

Decreto 592 de 2016- Recuperado de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=69038>

Decreto 802 de 2022. Recuperado de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186866>

Resolución N° 0547 del 26 julio de 2022. Recuperado de
https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/normativa/resolucion-0547_2022.pdf

Fals Borda, Orlando y Anisur, MD. (1991) Acción y conocimiento: Rompiendo el monopolio con la IAP. Rahman, Md Anisur.

Función Pública (2020) Lineamiento Técnica de gestión del conocimiento y la innovación. Recuperado de
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Lineamiento+t%C3%A9cnico+de+gesti%C3%B3n+del+conocimiento+y+la+innovaci%C3%B3n+-+Versi%C3%B3n+1+-+Octubre+2020.pdf/442a3a7d-b792-b022-9d9c-e96b71066a1f?version=1.1&t=1602253037662&download=true>

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+-+Agosto+de+2022.pdf/3e2a44f6-4d2a-b9bc-3f78-8fde5d73a17e?version=1.2&t=1661559055112>

Función Pública (2020). Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), versión 1. Recuperado de:
https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/37827592

Creswell, J. (2012). Investigación educativa. Planeación, conducción y evaluación en investigación cuantitativa y cualitativa]. (4ª ed). USA: Pearson. Recuperado de:
<https://goo.gl/tNzcbu>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2015). Metodología de la investigación. Recuperado de
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Oscar Jara Halliday (2018). La Sistematización de experiencia: Práctica y teoría para otros mundos posibles. Recuperado de
<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%C3%91n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oscar Jara Halliday (2011). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Recuperado de
https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf

Secretaría 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>

Secretaría General (2023). Plan de acción MIPG 2023. Recuperado de <https://mipg.cartagena.gov.co/sites/default/files/documentos/normativa/2023-05/Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20MIPG%202023.pdf>

Secretaría General (2024). Plan de acción MIPG 024. Recuperado de <https://mipg.cartagena.gov.co/sites/default/files/documentos/normativa/2024-05/Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20MIPG%202024.pdf>

Secretaría de Planeación (2024). Plan de desarrollo 2024.2027: Cartagena Ciudad de derecho. Recuerdo de <https://planeacion.cartagena.gov.co/sites/default/files/2024-05/ACUERDO-139-DE-2024-PLAN-DE-DESARROLLO-2024-2027-CARTAGENA-CIUDAD-DE-DERECHO.pdf>

UNICEF (2014). Métodos de Recolección y Análisis de Datos en la Evaluación de Impacto. Recuperado de https://www.betterevaluation.org/sites/default/files/Metodos_de_recoleccion_y_analisis_de_datos_SP.pdf