



POBLACIONES

1. SITUACIÓN ACTUAL

a. Identificación

El macroproceso Poblaciones estará encargado de la asistencia y asesoría a grupos poblacionales vulnerables presentes en Cartagena

La estructura actual de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias está definida por el acuerdo 0304 de 19 de mayo de 2003. El artículo 4 de esta norma define la organización de la Secretaría de Participación y desarrollo Social y el artículo 11 de este mismo acuerdo define los objetivos y funciones de esta entidad.

La Secretaría de Participación Social tiene dentro de sus procesos, la atención a la población en extrema pobreza, a cargo del Plan de emergencia Social Pedro Romero (PES-PR), el cual se constituye como la gran apuesta de desarrollo de la Alcaldía de Cartagena; esta estrategia es fundamental para la erradicación de la pobreza extrema en la Ciudad. Se concibe como un plan articulador y ejecutor que focalice las inversiones del Distrito, de la nación, de la empresa privada, de las organizaciones no gubernamentales, de la cooperación internacional y de la propia ciudadanía, para la atención de las personas en condición de pobreza extrema o en situación de desplazamiento y en todo caso, como un instrumento de canalización de las políticas públicas de infancia, adolescencia, tercera edad, y demás sujetos de especial protección constitucional.

Adicionalmente, este macroproceso contiene el programa Familias en Acción, programa de la Presidencia de la República en cabeza del Departamento para la Prosperidad Social DPS, orientado a apoyar familias

catalogadas en extrema pobreza con la formación de capital humano, mediante las transferencias condicionadas de recursos monetarios.

La razón de ser de la Secretaría de Participación Social es garantizar la atención integral a poblaciones vulnerables articulando con órganos sociales el cumplimiento de todas las responsabilidades legales, para el pleno ejercicio de sus derechos, libertades y bienestar.

El PES es un plan que se ha desarrollado en la ciudad para abordar el proceso de atención a pobreza extrema contemplado dentro de la estructura de la Secretaría de Participación. Su misión es promover la corporación efectiva de los hogares más pobres a las redes sociales del estado.

Por su parte, Familias en Acción es un programa que tiene como objeto contribuir a la superación y prevención de la pobreza, la formación de capital humano, a la formación de competencias ciudadanas y comunitarias, mediante el apoyo monetario directo y acceso preferencial a programas complementarios a las familias participantes y titulares del Programa Familias en Acción.

b. Rol Institucional

De conformidad con los resultados arrojados por el estudio técnico y las funciones establecidas en el Decreto 304 de 2003, es viable resaltar cuales son las funciones que se encuentran a cargo de la secretaría de Participación y Desarrollo Social y que se cumplen a cabalidad, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

- Apoyar al Alcalde en las políticas y programas adelantados con el objetivo del desarrollo y participación comunitaria.
- Coordinar y presentar proyectos normativos al alcalde, tendientes a la implementación de estrategias de participación ciudadana y de capacitación de Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Micros Empresarios, Artesanos y Organizaciones legalmente constituidas.
- Diseñar y ejecutar campañas cívicas con el fin de buscar el mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores vulnerables.
- Fomentar y fortalecer el empleo en el Distrito mediante la capacitación, otorgamiento de crédito, asesorías y contratación para mejorar el nivel de vida de las comunidades más necesitadas.

- Fortalecer el programa de fomento empresarial, desarrollar proyectos de los recursos financieros de las empresas solidarias y de las microempresas.
- Organizar, rehabilitar, capacitar y asesorar técnicamente a las Juntas de Acción Comunal, Junta de Acción Local, además de comités cívicos.
- Demás funciones que dentro del ordenamiento legal le correspondan.

La única función de la secretaría de Participación y Desarrollo Social que se encuentra detallada en el Decreto 304 de 2003 y que no se cumple es la de fomentar los cambios en el Distrito de Cartagena, obras civiles menores con participación comunitaria y de la empresa privada con el objeto de elevar el sentido de pertenencia a través de la participación de la comunidad.

La Secretaría de Participación Social tiene como visión ser reconocida en 2024 como una entidad fortalecida en la atención social, en la protección de derechos desde una perspectiva incluyente, resiliente, formadora e integral. Sus aportes a la ciudadanía, a través de sus unidades de trabajo, incidirán en la superación de las desigualdades sociales, la participación comunitaria, la discriminación, la violencia, la superación de la pobreza extrema y la falta de oportunidades para el desarrollo humano a nivel local, insular y los corregimientos.

Así las cosas, los resultados del estudio técnico propone que la Secretaría de Participación Social cumpla las siguientes funciones, entre otras:

- Direccionar la atención integral a poblaciones vulnerables articulando con órganos sociales el cumplimiento de todas las garantías legales para el pleno ejercicio de derechos, bienestar y libertades, de los adultos mayores, mujeres, niños, niñas y adolescentes, habitantes de calle, jóvenes, población LGBTIQ+, personas en condición de discapacidad.
- Impulsar espacios de construcción, promoción y cuidado de lo público, a través de la formación ciudadana y comunal.
- Asistencia técnica al campesinado y la protección de los ecosistemas y vida animal, en cada uno de los barrios, corregimientos y zonas insulares que comprenden nuestro territorio, llevando consigo oferta institucional mediante iniciativas productivas para el desarrollo local.

Por su parte, el Plan de Emergencia Social regulado por el acuerdo distrital 014 de 2011 contempla programas que constituyen la estrategia del Plan de Emergencia Social Pedro Romero, dentro de las cuales están: Identificación, Ingresos y trabajo, Educación y capacitación, Salud,

Nutrición y Seguridad Alimentaria, Habitualidad y mejoramiento de vivienda, Dinámica Familiar, bancarización y ahorro, acceso a la justicia. Finalmente, el fortalecimiento institucional que, si bien no es misional, es el sostén funcional del programa.

El PES promueve la incorporación efectiva de los hogares en situación de pobreza extrema a las redes sociales del estado, además se encarga de llevar la oferta institucional a la población en condición de pobreza extrema, realizando trabajo permanente en y desde las comunidades, apuntando al acompañamiento de las familias, mejorando su calidad de vida y de esta manera alcanzar los mínimos vitales para el desarrollo humano integral, facilitando su inclusión social y económica.

c. Estructura Administrativa actual



Ilustración 98. Estructura Administrativa actual de la Secretaría de Participación Social

d. Análisis de capacidades

Capacidad Directiva: la Secretaría de Participación cuenta actualmente con un secretario de participación y desarrollo social, quien encabeza todos los procesos. Además, cada proceso tiene un líder encargado del cumplimiento de los objetivos específicos de su área.

El PES por su parte está liderado por la figura de Director, cargo ejecutado por una persona de libre nombramiento y remoción y por ser parte de la Secretaría de Participación, rinde cuentas al Secretario en función.

El programa Familias en Acción es liderado por un director de libre nombramiento y remoción y rinde cuentas directamente al Alcalde y al Departamento de Prosperidad Social.

Capacidad Competitiva: la Secretaría de Participación se encuentra en capacidad de evaluar y orientar la formulación de planes, programas y proyectos. Así mismo, puede desarrollar modelos de evaluación y

seguimiento de cada una de las dependencias en pro el logro de los objetivos misionales de la entidad.

El PES y Familias en Acción pueden fortalecer sus capacidades competitivas en la medida que se robustezca su planta física y de personal para contar con recursos que les permitan ser competitivos.

Capacidad Técnica: gerenciar proyectos en pos de mejorar las condiciones de vida de los grupos poblacionales vulnerables presentes en Cartagena y garantizar los derechos fundamentales de estos grupos.

El PES y Familias en Acción manejan programas de atención y articulación interinstitucional que les permite responder técnicamente a su misionalidad y las necesidades de los grupos en pobreza extrema.

Capacidad Tecnológica: actualmente cuenta con hardware y software necesarios y suficientes para su funcionamiento y para cubrir las necesidades de los procesos. Algunos equipos requieren reparación y mantenimiento. Cuentan con sistemas de información que generan los recursos necesarios para su gestión.

En el PES no tienen los equipos suficientes para todo el personal y por su parte Familias en Acción no tiene ni el personal ni los recursos tecnológicos necesarios para responder a las necesidades de la población que atiende. Para estos dos últimos casos, se utilizan en muchas ocasiones los equipos personales de los contratistas.

Capacidad del Talento Humano: actualmente en todo el macroproceso no se cuenta con el personal necesario para dar cobertura a todos los procesos y las necesidades que contempla la dependencia. El nivel de contratación del personal actual está por debajo de sus competencias y preparación académica.

e. Análisis de procesos

Proceso	Bien / Servicio	Grupo de Interés
PROCESOS ESTRATÉGICOS		
GERENCIA SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento a la gestión social estratégica • Fortalecimiento consejo de política social 	Proceso de planeación y direccionamiento estratégico, Hacienda, Control y Seguimiento, Consejo de Política Social, unidades operativas SPDS y Ciudadanía en general.
PROCESOS MISIO NALES		
ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LA POBLACIÓN HABITANTE DEL DISTRITO DE CARTAGENA	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la población vulnerable • Formación, acompañamiento y orientación psicológica, social y legal individual, familiar o comunitaria • Integración, movilización social e incidencia ciudadana • Orientación a la comunidad • Atención a la población en extrema pobreza (pes) 	Ciudadanos habitantes del distrito, entidades públicas y privadas, organismos de control, zona urbana y rural y población vulnerable.
DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE EMPRENDIMIENTO Y EMPRESARISMO PARA LA INCLUSION SOCIAL, PRODUCTIVA Y LA VINCULACION LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Emprendimiento, formalización, productividad empresarial, desarrollo productivo e innovación tecnológica para la competitividad • Trabajo e ingresos dignos para la aceleración de la inclusión social. 	Emprendedores de la ciudad, ocupados en actividades independientes de tipo productivas, Mypimes, organizaciones solidarias, asociaciones sin ánimo de lucro, juntas de acciones comunales, jóvenes emprendedores, madres cabeza de hogar, personas en condición de discapacidad, adultos mayores, agencias públicas de empleo.
FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Formación ciudadana • Asistencia técnica organizacional y asesoría legal • Inspección control y vigilancia de las organizaciones comunales • Atención al ciudadano • Mapeo social • Encuentros comuneros • Planeación y política pública 	Organizaciones sociales y comunitarias. Proceso Gestión en Participación, Gestión en Desarrollo Social, Gestión Estratégica, Gestión Hacienda, Organizaciones Sociales del Distrito de Cartagena, Academia, Ministerio Público, Entidades públicas y privadas, y Ciudadanía.
PROCESOS DE APOYO		
CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar y apoyar la elaboración de los actos, contratos y procesos de escogencia de contratación que competan a la Secretaría, acompañar los procesos de selección y las etapas de celebración y ejecución de los contratos, de acuerdo con las normas de contratación administrativa vigentes 	Procesos de la secretaría Dependencias de la Alcaldía
PRESUPUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar el costo y gasto de la secretaría, además de controlar y medir los resultados cuantitativos, cualitativos y, fijar responsabilidades en las diferentes dependencias de la secretaría para lograr el cumplimiento de las metas 	procesos de la secretaría
COMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo en la visibilización de actividades de la secretaría. • Mantener y actualizar página web y redes sociales en contenidos digitales. • Establecer contacto con la ciudadanía y dar respuesta a solicitudes en medios digitales 	Ciudadanía Procesos de la secretaría
SERVICIOS INFORMÁTICOS (SISTEMAS)	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar soporte técnico de hardware y software • Mantener y dar soporte técnico a la página web de la secretaría 	Procesos de la secretaría
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo logístico a las actividades de la secretaría 	Procesos de la secretaría
ATENCIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información a solicitudes de información de la ciudadanía • Atender y tramitar quejas y reclamos de la ciudadanía 	Ciudadanía Procesos de la secretaría

Tabla 79. Identificación General de los procesos actuales de Secretaría de Participación

f. Análisis de procesos por opciones prioritarias

DEPENDENCIA	PROCESO	¿SE REQUIERE EL PROCESO?	¿ES NECESARIO QUE SEA EJECUTADO POR LA ENTIDAD?	¿SE LLEVA A CABO EN OTRAS DEPENDENCIAS?	OBSERVACIONES
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	GERENCIA SOCIAL	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LA POBLACIÓN HABITANTE DEL DISTRITO DE CARTAGENA	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE EMPRENDIMIENTO Y EMPRESARISMO PARA LA INCLUSION SOCIAL, PRODUCTIVA Y LA VINCULACION LABORAL	SI	NO	SI	Este proceso ha migrado a Desarrollo Económico
	FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA	SI	NO	SI	Las actividades de este proceso podrían migrarse a la Escuela de Gobierno
	CONTRATACIÓN	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso
	PRESUPUESTO	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso
	COMUNICACIONES	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso
	SERVICIOS INFORMÁTICOS (SISTEMAS)	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso
PES	PLANEACIÓN	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso
	SUBPROGRAMAS	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso
	ATENCIÓN A LAS PQRS	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso
FAMILIAS EN ACCIÓN	BIENESTAR COMUNITARIO Y CICLO OPERATIVO	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	COMUNICACIONES	sí	sí	sí	Se mantiene el proceso
	JURÍDICA	sí	sí	sí	Se mantiene el proceso
	SISTEMAS	sí	sí	sí	Se mantiene el proceso
	ADMINISTRATIVA	sí	sí	sí	Se mantiene el proceso

Tabla 80. Análisis de Procesos por opciones prioritarias de Poblaciones

g. Mapa actual de procesos



Ilustración 99. Mapa actual de Procesos de la Secretaría de Participación

Para el Plan de Emergencia Social y Familias en Acción no hay un mapa de procesos definidos, pero se muestra cómo se concibe en la práctica.



Ilustración 100. Mapa actual de Procesos del Plan de Emergencia Social Pedro Romero



Ilustración 101. Mapa actual de Procesos de Familias en Acción

h. Diagnóstico por procesos

ENTIDAD	PROCESO	DIAGNÓSTICO
SECRETARÍA PARTICIPACIÓN SOCIAL	Gerencia social	Se evidencia que el subproceso cuenta con su caracterización y esta se encuentra actualizada. Está conformado por 2 subprocesos: acompañamiento a la gestión social estratégica y fortalecimiento del consejo de política social. Gerencia social es un proceso que apunta estratégicamente a la articulación con la ciudadanía y el sector social a través de planes estratégicos y mesas de trabajo. Todos los trabajadores de este subproceso colaboran en todas las tareas y actividades que se desarrollan indistintamente del nivel o modalidad de contratación. Hay una persona líder de todo el subproceso, quien asigna funciones al resto del equipo.
	Asistencia y acompañamiento social a la población habitante del distrito de Cartagena	El subproceso desarrolla actividades de cara a la ciudadanía y es frecuente que se presente discontinuidad en las tareas y actividades programadas y se vea interrumpida la consecución de logros y el cumplimiento de objetivos, debido a la alta cantidad de personal contratado bajo la modalidad de prestación de servicios a quienes se les gestionan contratos por poco tiempo y no se les renueva con prontitud o en ocasiones, se otorga la plaza a personal nuevo sin la experiencia que el proceso requiere y es necesario capacitar. El proceso no cuenta con un líder responsable de cada subproceso. Todos los funcionarios colaboran en todas las actividades que se deban desarrollar, indistintamente del nivel jerárquico o la modalidad de contratación. No cuentan con herramientas de software para el manejo estadístico de las poblaciones atendidas.

ENTIDAD	PROCESO	DIAGNÓSTICO
	Desarrollo de estrategias de emprendimiento y empresarismo para la inclusión social, productiva y la vinculación laboral	Actualmente se cuenta con la caracterización del subproceso. No cuenta con líderes en los subprocesos. Todos los funcionarios hacen de todo indistintamente del nivel profesional. No cuentan con herramientas de software para el manejo estadístico de las poblaciones atendidas.
	Fortalecimiento de la participación ciudadana y comunitaria	Actualmente se cuenta con caracterizaciones que delimitan los subprocesos vigentes. Así mismo, se tienen procedimientos establecidos para cada subproceso, aunque es importante destacar que estos no detallan todas las actividades que se desarrollan. Se evidencia que no hay suficiente personal de planta, y la mayoría tienen contrato por prestación de servicios (o.p.s.) lo que afecta la continuidad de las tareas, y actividades programadas en función de satisfacer las necesidades de la población, y el logro de los objetivos. No se tienen líderes para cada subproceso. Se observa que hay procesos que se encuentran definidos pero no son implementados por falta de tiempo y/o recursos, como es el caso del subproceso de Mapeo social. Es un subproceso relativamente nuevo, necesario e importante de llevar a cabo para el manejo de la información de todas las organizaciones y no solo de las juntas de acción comunal. Esto, apalancaría establecer alianzas estratégicas para el desarrollo de actividades y el cumplimiento del objetivo de la secretaría. Se evidencia que el manejo de la información es muy manual a través de herramientas ofimáticas y están a la espera de la plataforma "Cívico" para sistematizar la información. En cuanto al subproceso de planeación y política pública, hace falta sensibilización al interior de la Alcaldía para la política de participación ciudadana institucional. Se maneja alto flujo de gestión documental.
	Contratación	Este subproceso se encarga de la contratación de terceros y personal de la secretaría. Maneja alto volumen de información sensible (tratamiento de datos) los cuales tienen riesgo de pérdida por el manejo físico de documentación.
	Presupuesto	Subproceso encargado de la planificación financiera de la secretaría.
	Comunicaciones	Presta apoyo visual (prensa y medios digitales) a todas las actividades que se realizan en la secretaría. Es necesario definir procedimientos a las actividades de este subproceso.
	Servicios informáticos	Se encarga de dar soporte técnico a todos los procesos, el personal con el que cuenta es poco para la cantidad de solicitudes recibidas de apoyo tecnológico. Necesario para este subproceso definir una mesa de ayuda acorde a los distintos requerimientos que reciben. Es necesario definir procedimientos a las actividades de este subproceso.
	Procesos administrativos	Apoya de manera transversal todos los procesos de la secretaría, proporcionando medios para la adecuada gestión de las actividades y procesos con los clientes de esta entidad
	Atención al cliente	Este subproceso se encarga de la atención a los requerimientos de la ciudadanía. Es necesario en este proceso contar con herramientas tecnológicas que permitan el análisis de los PQRS

ENTIDAD	PROCESO	DIAGNÓSTICO
	Proyectos	Apoya la secretaría en la formulación de proyectos y seguimiento a los mismos. Se hace necesario definir un procedimiento detallados para las actividades de este subproceso.
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	Planeación	El proceso no cuenta con documentación. Se evidencia que el funcionario se encuentra contratado bajo la modalidad de prestación de servicios, lo cual no permite la continuidad del proceso. Se evidencian actividades muy manuales al momento de analizar y consolidar la información.
	Subprogramas (Acceso a la justicia, Salud, Habitabilidad, Ingreso y trabajo, Bancarización y ahorro, Dinámica familiar, Nutrición y seguridad alimentaria, Educación, Identificación, Fortalecimiento institucional)	El proceso no cuenta con documentación. Se evidencia que todo el personal se encuentra contratado bajo la modalidad de prestación de servicios, lo cual no permite la continuidad de las actividades, y por ende el cumplimiento de los objetivos. Se evidencia que se tienen líderes para cada subprograma, lo que facilita el despliegue de la información y cumplimiento de metas propuestas.
	Gestión jurídica y contractual	El proceso no cuenta con documentación. Se evidencia que el funcionario se encuentra contratado bajo la modalidad de prestación de servicios, lo cual no permite la continuidad de las actividades. Al ser la persona encargada de los contratos, se generan muchos reprocesos y sobrecarga laboral debido a que la duración de los mismos es en promedio de 3 a 4 meses, lo que indica que debe hacer el mismo proceso con una persona varias veces al año. Se detecta una falta de planeación y coordinación presupuestal para la ejecución de los contratos.
	Atención a las PQRS	El proceso no cuenta con documentación. Se evidencia que el funcionario encargado se encuentra contratado bajo la modalidad de prestación de servicios, lo cual no permite la continuidad de las actividades. Se evidencian actividades muy manuales, y falta de gestión documental
Familias en Acción	Comunicaciones	Proceso estratégico no documentado. La persona que funge como líder, es la encargada de todas las actividades de captura, procesamiento y publicación de la información. Su razón de ser es informar continuamente a la ciudadanía, beneficiarios y grupos de interés, sobre las actualizaciones que surjan o noticias que se tengan directamente del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS). El hecho de contar con personal de prestación de servicios muchas veces interrumpe la continuidad de los procesos y afecta la consecución de objetivos. En términos generales el proceso entrega los resultados esperados.
	Bienestar Comunitario y Ciclo Operativo	Proceso misional. Sus actividades están regidas por el manual operativo emitido por el Departamento Administrativo de Prosperidad Social y están normalizadas para el programa en todo el país. A pesar de ser un proceso misional, no cuenta con el personal de planta suficiente para cubrir todas sus actividades y deben apoyarse con personal contratado por prestación de servicios, lo que muchas veces genera discontinuidad en las funciones o reprocesos.

ENTIDAD	PROCESO	DIAGNÓSTICO
	Jurídica	Proceso de apoyo no documentado. Encargado de las actividades de contratación de bienes y servicios y de la defensa jurídica del programa. Todo el personal es contratado por prestación de servicios y muchas veces se ve interrumpida la continuidad de las actividades, el cumplimiento de objetivos y el cumplimiento de plazos legales para dar respuestas a requerimientos.
	Sistemas	Proceso de apoyo no documentado. Encargado de dar soporte técnico a todo el personal del programa, beneficiarios y ser enlace tecnológico entre el programa y los grupos de interés en el cruce de bases de datos, minería de datos y depuración de la información, así mismo, es el encargado de la publicación en página web de la infografía generada por Comunicaciones. El proceso está a cargo de una sola persona para todas las sedes del programa, quien debe apoyar, sistematizar y visitar todas las sedes de la ciudad para dar el soporte requerido de manera oportuna.
	Administrativa	Proceso de apoyo no documentado. Encargado de ser enlace entre el programa y otros procesos de la Alcaldía para compras, mantenimiento de planta física, pago de proveedores y otros. El proceso cuenta con 1 persona de planta y el resto del personal está contratado por prestación de servicios, razón por la cual muchas veces se interrumpe la continuidad de las actividades y se posterga la consecución de los objetivos.

Tabla 81. Diagnóstico de los procesos de la Secretaría de Participación Social

i. Diagnóstico de personas

El macroproceso Poblaciones cuenta con un total de 53 profesionales de planta, los cuales acreditan conocimientos y experiencia para ejercer sus obligaciones contractuales y conformar equipos multidisciplinarios que se complementan, sin embargo, es necesario fortalecer esta planta, debido a que el personal no es suficiente ni los equipos de trabajo están bien estructurados para atender las necesidades de los usuarios.

Con respecto a la cantidad de personal, actualmente, la Secretaría de Participación social cuenta con 48 funcionarios de planta y 332 contratados por prestación de servicios. Por su parte, el Plan de Emergencia Social, cuenta con personal muy capacitado y con amplia experiencia para la realización de sus funciones. Sin embargo, es oportuno destacar que solo la directora está adscrita a la planta de personal, con contrato de asesora de libre nombramiento y remoción; todos los demás funcionarios, 112 en total, tienen contratos por prestación de servicios. (O.P.S.). En cuanto a Familias en Acción cuenta actualmente con 63 personas en total para cubrir todas las actividades. El programa cuenta con una (1) sede central, 6 puntos de atención en toda la ciudad y un punto

móvil; se proyecta que a finales de 2021 haya 2 puntos más de atención a la comunidad. En este momento el programa tiene 1 profesional (código 219 grado 35) y 2 técnicos (código 314 grado 15) contratados dentro de la planta de personal y 1 asesor código 105 grado 45, de libre nombramiento y remoción. El 93,65% del personal está contratado por prestación de servicios.

El hecho de que más del 90% del personal esté contratado por prestación de servicios, afecta la continuidad de las tareas, y actividades programadas en función de satisfacer las necesidades de la población en pobreza extrema, debido a que los contratos por lo general son de corta duración y repetitivos generando reprocesos y desgastes por temas presupuestales.

En términos generales la estructura organizacional del macroproceso requiere ser actualizada y direccionada por una estrategia clara, que oriente al cumplimiento de la propuesta de valor, con una base sólida de personal de planta, puesto que actualmente, no se cuenta con el personal de carrera necesario para ejecutar actividades claves dentro de los procesos.

En este mismo sentido, es necesario que el personal garantice la planeación, seguimiento y continuidad de las actividades, permitiendo que siempre haya un encargado de la toma de decisiones, del direccionamiento estratégico y mejora de los procesos. Este hecho se evidencia como un alto riesgo y debilita la continuidad de las actividades y la prestación de servicios oportunamente a la ciudadanía y grupos de interés.

Desde la gestión del conocimiento, no se detectan contingencias y personal capacitado para cubrir actividades en caso de ausentismos. Los funcionarios tienen clara la cadena de mando, sin embargo, se requiere robustecer la estructura organizacional y designar líderes a los subprocesos, documentar los procedimientos y actividades que se deben realizar y gestionar estratégicamente el conocimiento con el fin de extender las buenas prácticas, generar sentido de pertenencia y mantener la imagen favorable del proceso ante la ciudadanía.

La actitud del personal en términos general fue receptiva, y mantuvieron disposición de brindar apoyo en el levantamiento de la información.

j. Diagnóstico de tecnologías

En la Secretaría de Participación, en cuanto a tecnologías, se detectó que no cuentan con softwares especializados, se evidencia que el manejo de la información es muy manual y se da a través de herramientas ofimáticas. En algunos subprocesos se está a la espera de la implementación de plataformas que se tienen planificada para lograr dinamizar los procesos y se haga mejor uso del tiempo.

Para el Plan de Emergencia Social (PES), en algunos procesos (específicamente la ejecución de actividades diarias de los programas), se detectan actividades muy manuales, en las que se utiliza tecnología o herramientas insuficientes para la ejecución de actividades, lo cual puede generar reprocesos, riesgos y errores. Por ejemplo, no existe software que permita recopilar la información en línea.

Por su parte Familias en Acción no cuenta con un software especializado, manejan bases de datos recibidas directamente del Departamento administrativo de prosperidad social y las suministradas por las EPS, IPS, instituciones educativas, colegios, universidades y entidades bancarias.

En términos generales estas bases de datos son procesadas en una hoja de cálculo de Excel y guardadas en los equipos de cómputo de la oficina central y los puntos de atención.

Con respecto a los equipos de cómputo, el programa no tiene los suficientes para la atención a toda la comunidad. En cada punto de atención cuentan con 1 solo equipo para la atención de 800 familias en promedio. Ante la pandemia por CoVid19, han implementado la estrategia de atención virtual y vía Whatsapp, y algunos contratistas han debido usar sus equipos personales para cubrir los requerimientos de la ciudadanía.

2. PROPUESTA

a. Canvas del Macroproceso

		ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		
MACROPROCESO: POBLACIONES		PROCESO/SUBPROCESO: N/A		
MODELO DE OPERACIÓN CANVAS				
<p>Aliados Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> Entidades públicas y privadas Cámara de comercio de Cartagena Fundaciones Ministerio público Policía Cooperación internacional ONGs ONU Instituciones educativas públicas y privadas e instituciones de educación superior Organizaciones sociales dentro del territorio Iglesias JAC Alcaldías locales Organizaciones de mujeres 	<p>Procesos y Actividades Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> Asuntos de las mujeres Grupos de especial protección Juventudes Superación de la pobreza extrema 	<p>Propuesta de Valor</p> <p>Formular, articular e implementar políticas sociales para garantizar y restablecer los derechos de las mujeres, jóvenes y de los grupos poblacionales presentes en Cartagena, promoviendo la superación de la pobreza extrema para alcanzar igualdad de oportunidades.</p>	<p>Relación del Beneficiario</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantía de sus derechos fundamentales 	<p>Beneficiarios</p> <ul style="list-style-type: none"> Población en pobreza extrema Mujeres Adultos Mayores Población en discapacidad Población de cero (0) a cinco (5) años. Niños y niñas Jóvenes y adolescentes Migrantes Grupos étnicos (Afrodescendientes, indígenas, palenqueros) Diversidad sexual Integrantes de las organizaciones sociales y comunitarias
		<p>Recursos y Apoyo Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> Unidad móvil de atención Oficinas satélites Estadísticas y caracterización de poblaciones Políticas públicas alimentarias Programas de nutrición y salud alimentaria Plan de desarrollo Articulación interinstitucional Personal capacitado metodologías de presentación de proyectos Plan de desarrollo 		
		<p>Canales de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> Rutas de atención a la población Consejos consultivos Juntas de acción comunal Juntas de administrativas locales 		

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS
	MACROPROCESO: POBLACIONES
	PROCESO/SUBPROCESO: N/A
	MODELO DE OPERACIÓN CANVAS

Presupuestos /Costos		Salidas e Impactos	
<ul style="list-style-type: none"> ● Recursos y transferencias de la nación ● Recursos del distrito ● Recursos de cooperación ● Donaciones ● Regalías 	Jornadas de atención integral para documentación	Grupos poblacionales con documentos de identidad que le permita el acceso a los servicios que garantizan sus derechos fundamentales	Disminución de la discriminación y xenofobia
	Campañas de prevención y promoción en salud sexual y reproductiva	Talleres de educación sexual	Minimizar los embarazos planeados Minimizar embarazos en jóvenes y adolescentes Minimizar la violencia de género
	Campañas de formación y capacitación para el empleo	Formación de población para generación de ingresos	Eradicación de la explotación laboral
	Generar estrategias interinstitucionales	Desarrollo de cursos de habilidades para generación de ingresos Campañas de inspección y vigilancia permanentes por parte de las autoridades Campañas de educación en colegios y barrios Encarecimiento de negocios de explotación sexual	Eradicación de la explotación sexual
	Jornadas de participación y promoción de tradiciones	Participación de los grupos poblacionales	Rescate de medicina ancestral

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS
	MACROPROCESO: POBLACIONES
	PROCESO/SUBPROCESO: N/A
	MODELO DE OPERACIÓN CANVAS

Producto	Resultado	Impacto
ancestrales de grupos étnicos		Rescate de tradiciones de grupos étnicos
Estrategias de producción de alimentos	Creación de cadenas productivas colaborativas	Garantizar el abastecimiento de productos de consumo básico en la población de extrema pobreza
Comedores comunitarios	Brindar alimentos a población en extrema pobreza	Disminuir la desnutrición en niños de 0 a 5 años, gestantes y ancianos.
Campañas de salud integral a madres gestantes	Brindar los servicios médicos básicos requeridos a las madres gestantes en condiciones de extrema pobreza	Minimizar los partos prematuros que ponen en riesgo la vida de la madre y del PRN
	Sensibilizar sobre la importancia de la LME hasta los 6m.	Reducir riesgo de enfermedades crónicas en madre y niño
Mesas de trabajo con diferentes entidades del Distrito y participación de los grupos sociales.	Estrategias de acción de inclusión social a grupos poblacionales	Acceso igualitario a los bienes y servicios básicos que garanticen sus derechos fundamentales
	Estrategias de acción para la apropiación de las PP como garantía del mejoramiento de la calidad de vida con dignidad para los diferentes grupos poblacionales	
Capacitaciones y formaciones a líderes comunitarios, indígenas, afrodescendientes para inclusión al campo laboral	Líderes comunitarios capacitados en programas de formación para el trabajo	Desarrollo integral de los grupos sociales

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS					
	MACROPROCESO: POBLACIONES					
	PROCESO/SUBPROCESO: N/A					
	MODELO DE OPERACIÓN CANVAS					
				Producto	Resultado	Impacto
				Proyectos de inclusión social	Inversiones que garanticen la inclusión social y el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos sociales	Implementación de políticas públicas Garantías de derechos de la ciudadanía y de los grupos poblacionales en condiciones vulnerables

b. Oportunidades de mejora

El macroproceso de Poblaciones atiende actualmente población vulnerable, trabajando por la garantía y restitución de sus derechos fundamentales. Para ello, cuenta con diferentes procesos que apuntan a la atención directa al ciudadano.

Siendo que las actividades que se realizan no logran abarcar eficientemente todos los grupos poblacionales presentes en Cartagena, debido a la falta de personal idóneo con vinculación de planta, y que la población con condiciones vulnerables se ha multiplicado en la ciudad en los últimos años, se hace necesario robustecer la estructura administrativa y el personal de planta de las instituciones para brindar servicios efectivos en pro de los derechos de la ciudadanía.

Para esto, luego del diagnóstico hecho en cada entidad y de la medición de cargas laborales, se propone que este macroproceso cuente con 4 procesos misionales a saber:

Equidad de género: proceso liderado por la dirección de asuntos de la mujer, el cual tendrá 4 subprocesos. Esta es una propuesta que busca que la administración atienda eficientemente los asuntos de la mujer en cuanto a sus derechos fundamentales. Este proceso ejecutaría actividades de atención psicosocial, medidas de protección y transformación socio cultural. De igual manera, contaría con un subproceso de participación política que estaría al frente de la gestión política pública de la mujer y promueve su participación directa en asuntos políticos.

Además, un subproceso de autonomía económica que promueve la gestión laboral de la mujer como empresaria, emprendedora y empleada. El proceso Grupos de especial atención estará encargado de apoyar a población vulnerable por condiciones diferentes a pobreza extrema; este último, sería un proceso aparte encargado de la articulación interinstitucional y el acompañamiento personal y familiar para garantizar superar las condiciones de extrema pobreza.

Por último, el nuevo proceso propuesto es Juventudes. Este proceso estaría encargado del desarrollo integral de la juventud ejecutando actividades de formación y participación entendiendo la dinámica de participación de las juventudes brindarles herramientas que potencien sus habilidades y les permitan convertirse en agentes de cambio.

A continuación, se muestra el mapa de procesos propuesto para este macroproceso:



Ilustración 102. Mapa de procesos To Be de Poblaciones

c. Conclusiones

Actualmente la secretaría de participación social asume el papel de garante de los derechos fundamentales de la ciudadanía y su restitución, especialmente de la población más vulnerable.

Siendo que los grupos poblacionales presentes en la ciudad tienen diversos intereses, por sus condiciones particulares, se hace necesario pensar una estructura que los atienda a todos de manera efectiva, máxime teniendo en cuenta que situaciones como la migración de ciudadanos de otros países que se han asentado en Cartagena, la pandemia Covid-19 y el desempleo entre otros, han incrementado las estadísticas de poblaciones en condiciones vulnerables en la ciudad, razón por la cual se hace necesario una estructura administrativa robusta y eficiente que logre atender de manera oportuna y eficaz los requerimientos de la población en términos de garantía y restitución de derechos.

En ese sentido, este proyecto propone la creación de la secretaría de Integración social que formule, articule e implemente políticas sociales para garantizar y restablecer los derechos de los grupos poblacionales presentes en la ciudad y promover la superación de la pobreza extrema en pro de igualdad de oportunidades.

Atendiendo estas propuestas, esta secretaría tendría 4 procesos, que, con el personal sugerido, atenderían de manera efectiva las necesidades de las poblaciones vulnerables y los grupos poblacionales de la ciudad.