



Código:	DP-FT-005
Versión:	1.0
Fecha:	2024-09-30

La innovación es un proceso de creación, desarrollo e implementación de nuevas ideas, políticas, servicios o procesos que mejoren el funcionamiento de las instituciones públicas y generen valor para la ciudadanía.

1. Información General

Título del ejercicio de Innovación	Planes de Mejoramiento Efectivos
Fecha de Inicio	1 de abril de 2025
Fecha de Finalización	14 de octubre de 2025
Responsable	Angie Johanna Corredor Estrella
Equipo de Trabajo	<ol style="list-style-type: none">Lizeth Betzaida Martínez PereiraSandra Liliana Calderon CastellanosDaniel Tovar CardozoDaissy Tatiana Santos Yate
Subdirección líder del ejercicio	Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional
Procesos participantes	<ol style="list-style-type: none">Control y EvaluaciónDireccionamiento y Planeación

Fase 1. Pensar en el problema

Definición del problema, necesidad u oportunidad que requirió ser resuelta a través de ejercicios de innovación

Título del problema	Reincidencia en observaciones - hallazgo y oportunidades de mejora
Descripción detallada	<p>Se evidenció la posible recurrencia de observaciones - hallazgos y oportunidades de mejora derivadas de los ejercicios de evaluación independiente y de otras fuentes de identificación; a raíz de la falta de mecanismos para realizar el análisis de causas con el fin de formular acciones que las subsanen de fondo; asimismo, se identificó la necesidad de fortalecer el seguimiento a las acciones de los planes de mejoramiento, con el fin de determinar su efectividad.</p>
Contexto	<p>A partir de los ejercicios de seguimiento, auditorías y otras fuentes, tales como la medición del Índice de Desempeño Institucional, el autocontrol y la revisión de procesos entre otras se formulan acciones en los planes de mejoramiento orientadas a subsanar las debilidades identificadas; no obstante, es posible evidenciar la definición de acciones repetitivas o similares que no abordan las causas de fondo. En este sentido, fue necesario implementar una metodología que permita identificar de manera integral las causas raíz, con el fin de eliminar o reducir significativamente la reincidencia de los problemas y fortalecer el seguimiento a las acciones, garantizando su cierre efectivo.</p>



Código:	DP-FT-005
Versión:	1.0
Fecha:	2024-09-30

Fase 2. Evaluar posibles alternativas

Relación de las alternativas que pasaron el filtro final para su consideración en la siguiente fase

Listado Final de alternativas seleccionadas

1.

Establecer un formato con diferentes metodologías de análisis de causas que fuera diligenciada por los procesos al momento de determinar las acciones para tratar las debilidades identificadas.

2.

Crear un flujo en el SMGI con las diferentes metodologías para la realización del análisis de causas, para dilifenciamiento de los procesos y posterior formulación de acciones.

3.

Crear un flujo en el SMGI con la metodología de Diagrama de Ishikawa: Causa - Efecto / espina de pescado para la realización del análisis de causas, para dilifenciamiento de los procesos y posterior formulación de acciones.

4.

5.

Fase 3. Navegar en la solución

Priorización de la solución con mayor potencial de éxito, considerando su alineación con los objetivos de la Unidad y el impacto en los grupos de valor.

Descripción de la solución elegida

Una vez revisadas las dieferentes alternativas, se optó por realizar el análisis de causas por la metodología Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, como herramienta para asegurar que las acciones suscritas en el Plan de Mejoramiento de la Unidad subsanen de forma efectiva las debilidades identificadas a partir del ejercicio de auditoría y de la revisión de múltiples fuentes de información. En consecuencia, permite reconocer la causa raíz de cada debilidad, posibilitando la formulación de acciones más efectivas y sostenibles a largo plazo. Esta se realizará a través de la parametrización de una flujo en el módulo de mejoras del SMGI con el fin de facilitar y garantizar la trazabilidad del ejercicio abordado cada fase definida.

Criterios de selección

Para esta selección, se revisaron las alternativas que facilitarían a los procesos realizar el análisis de causas adecuado para garantizar la proyección de acciones efectivas y que facilite su documentación. Como criterio central, se estableció la necesidad de contar con una metodología que permitiera identificar, organizar y visualizar de forma integrada las causas que contribuyen a un problema (principales, secundarias y causas raíz), con el fin de definirlo adecuadamente, categorizarlo y, a partir de ello, seleccionar focos de priorización que orienten la formulación de acciones en el Plan de Mejoramiento, además que se documentara de manera facil para gurdar trazabilidad de todas las fases definidas.



Código:	DP-FT-005
Versión:	1.0
Fecha:	2024-09-30

Fase 4. Solucionar el problema

Descripción de los resultados de implementación de la solución

Presentación de resultados

Una vez realizadas varias sesiones de análisis y definición de criterios entre los procesos de Direccionamiento y Planeación y de Control y Evaluación, se estableció el paso a paso que da respuesta a las fases definidas para la formulación de planes de mejoramiento, las cuales se reflejan en el Sistema de Monitoreo a la Gestión Institucional (SMGI), herramienta que consolida cada una de ellas. Posteriormente, se llevó a cabo la parametrización del aplicativo de acuerdo con lo definido y, finalmente, se elaboró el instructivo del Plan de Mejoramiento de la URF, incorporando la metodología de análisis de causas y estableciendo el diagrama de causa y efecto como herramienta para identificar, organizar y visualizar de manera estructurada los problemas o hallazgos derivados de los ejercicios de seguimiento.

El instrumento se perfeccionó mediante tres filtros: en primer lugar, su elaboración desde el proceso de Control y Evaluación; en segundo término, un proceso de revisión y ajuste a cargo del proceso de Direccionamiento y Planeación; y, finalmente, la socialización de la iniciativa durante la Semana del Sistema de Control Interno con los demás procesos de la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, así como ante la alta dirección en sesión del Comité Institucional de Control Interno. Posteriormente, el instructivo fue actualizado y remitido para revisión final por parte de la Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional, con el propósito de formalizarlo en el Sistema de Gestión Institucional.

Fase 5. Actuar en la mejora continua

Identificar oportunidades de mejora, aprendiendo de las lecciones surgidas del proceso.

Aspectos positivos

Definir una metodología integral para la formulación de planes de mejoramiento efectivos aporta, entre otros, los siguientes beneficios:

- *Reducción de la reincidencia de hallazgos, al abordar las causas raíz y no solo los efectos.
- *Fortalecimiento del control interno, al integrar acciones sostenibles en los procesos.
- *Mejora continua de la gestión institucional, promoviendo ajustes oportunos y pertinentes.
- *Mayor eficiencia en el uso de recursos, al evitar acciones repetitivas o de bajo impacto.
- *Claridad en responsabilidades y tiempos, facilitando el seguimiento y la rendición de cuentas.
- *Incremento en la efectividad del seguimiento, permitiendo evaluar el impacto real de las acciones implementadas.
- *Mayor cumplimiento normativo y de objetivos institucionales, reduciendo riesgos de gestión y de control.
- *Generación de aprendizaje organizacional, a partir de la sistematización de lecciones aprendidas.
- *Mediante la aplicación de metodologías como el Análisis de Causa y Efecto, es posible subsanar o mitigar de forma más integral aquellos hallazgos u oportunidades de mejora identificados durante las actividades de seguimiento. La implementación de dicha metodología previene recurrencias y mejora la eficiencia de las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento, evitando la duplicidad de acciones, su prolongación y promoviendo su ejecución oportuna. Su propósito es abordar las causas raíz de un problema, garantizando su subsanación y evitando la generación de nuevas acciones de mejoramiento duplicadas o asociadas al mismo problema.



Código:	DP-FT-005
Versión:	1.0
Fecha:	2024-09-30

Retos y dificultades

Durante la estructuración del flujo se identificó como principal reto la definición de una metodología adecuada para el análisis de causas. Para ello, en varias sesiones de trabajo se evaluaron distintas alternativas, tales como la lluvia de ideas, los cinco porqués y el diagrama de espina de pescado. Mediante ejercicios prácticos se logró determinar la metodología que mejor se ajustaba al quehacer institucional, garantizando que las acciones formuladas atendieran de manera efectiva las debilidades identificadas era el diagrama de espina de pescado.

Adicionalmente, en la fase de documentación del flujo se evidenció como dificultad inicial la elaboración de un instructivo basado en el desarrollo del plan de mejoramiento a través del ciclo PHVA. No obstante, tras su aplicación se concluyó que dicho instructivo resultaba confuso y no reflejaba de manera clara el ciclo real de los planes de mejoramiento. En consecuencia, se realizó su ajuste, redefiniendo y estructurando fases específicas que permiten una comprensión más clara y coherente del proceso: Identificación de debilidades, Análisis de causas, Formulación de Acciones, Ejecución y Seguimiento y Cierre

Recomendaciones para el futuro

Realizar el seguimiento a la aplicación de la metodología, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer el proceso desarrollado.

Fase 6. Retroalimentar y socializar

Asegurar que los resultados y las lecciones aprendidas de la implementación de la solución sean comunicados y compartidos con todos los grupos de interés involucrados.

**Mecanismos utilizados para la
presentación de los resultados**

La metodología fue socializada el 14 de octubre de 2025 en el marco de la Semana del Sistema de Control Interno, mediante una sesión en Teams liderada por la líder del proceso de Control y Evaluación. Durante este espacio, se presentó a los diferentes procesos la metodología a implementar y su flujo de actividades. Finalmente, se dio a conocer el nuevo instructivo del Plan de Mejoramiento, con el fin de avanzar en su actualización y formalización.

En sesión ordinaria del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 17 de diciembre 2025 se presento a los integrantes las fases definidas para la formulación del planes de mejoramiento efectivos.

Anexos

1. Presentación Socialización Análisis de Causas - Plan de Mejoramiento
2. Listado de Asistencia Socialización Análisis de Causas - Plan de Mejoramiento 14 de octubre de 2025
3. Instructivo de Plan de Mejoramiento. (En formalización en el Sistema de Gestión Institucional)
4. Acta 06 de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 17 de diciembre de 2025
- 5.