

**Diseño de modelo de seguimiento
continuo de informes y reportes en la
Delegación de Arauca de la Registraduría
Nacional del Estado Civil.**

Trabajo final presentado por:	Diego Alejandro Vicaria Gallego
Programa:	Especialización en Gerencia Pública
Docente:	Helga Ofelia Dworaczek Conde
Fecha:	28 de julio del 2026

Índice de contenidos

tablas de referencia	3
Resumen	4
Abstract	5
1. Introducción.....	6
1.1. Objetivo General.....	8
1.2. Objetivos Específicos	8
1.3. Metodología.....	10
1.3.1. <i>Identificación y Análisis del Problema</i>	<i>11</i>
1.3.2. <i>Planificación de la Solución</i>	<i>15</i>
2. Identificación y descripción un problema al interior de la organización	17
2.1. Descripción de la empresa a intervenir	20
2.1.1. <i>Misión</i>	<i>20</i>
2.1.2. <i>Visión</i>	<i>21</i>
2.1.3. <i>Mapa de procesos.....</i>	<i>21</i>
2.1.4. <i>Descripción del proceso a intervenir.....</i>	<i>22</i>
2.1.5. <i>Descripción del problema que presenta el proceso</i>	<i>24</i>
3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema.....	25
3.1. Establecimiento de objetivos	28
3.2. Descripción de la solución	29
3.3. Secuencia de actividades para ejecución de la solución	29
3.4. Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución	34
4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos. 34	
4.1. Alcance final de la solución	35
4.2. Identificación de responsables de las actividades para ejecución.....	36

4.3.	Cronograma de ejecución.....	37
4.4.	Presupuesto.....	38
5.	ReferenciaS.....	39

TABLAS DE REFERENCIA

Tabla 1	Matriz DOFA seguimiento informes en la Delegación de Arauca.....	11
Tabla 2	Línea base cantidad de informes y fecha de reporte	14
Tabla 3	Alternativas de solución, recursos, objetivos e indicadores	27
Tabla 4	Indicadores Control Interno.....	32
Tabla 5	Distribución de informes (Acuerdos de Gestión y Plan de Acción Institucional)	35
Tabla 6	Matriz RACI - Proyecto diseño modelo de seguimiento continuo de informes en la Delegación de Arauca- RNEC.....	36
Tabla 7	Cronograma de actividades	38
Tabla 8	Presupuesto	39

RESUMEN

El presente proyecto de investigación aplicada, desarrollado para optar al título de Especialista en Gerencia Pública, aborda la problemática identificada en la Delegación Departamental de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), donde el seguimiento de informes y reportes se realiza mediante una herramienta que consolida la información únicamente al finalizar cada período, lo que limita el monitoreo continuo, la disponibilidad de información actualizada, la detección oportuna de posibles inconsistencias y la toma de decisiones basada en datos. En respuesta a esta necesidad, el objetivo general consiste en diseñar un modelo de seguimiento continuo de informes y reportes para la Delegación de Arauca durante el segundo semestre de 2026. La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto y un diseño de investigación-acción, tomando como unidad de análisis el proceso de seguimiento de informes y reportes de la Delegación, con la participación de los responsables de los procesos, el directivo y del enlace de Control Interno. Para la recolección y análisis de la información se emplean instrumentos como el análisis documental, la observación de procesos, la matriz DOFA y el diagrama de Ishikawa. Como alcance del modelo, se plantea el diseño y la validación funcional del modelo de seguimiento en las actividades relacionados con los reportes de Acuerdos de gestión y Riesgos institucionales. Como principales productos se obtienen el diagnóstico del proceso actual, la definición de indicadores de gestión y seguimiento, el diseño de la herramienta de monitoreo continuo y la validación de su funcionalidad y pertinencia. Se concluye que el modelo propuesto constituye una alternativa para fortalecer el control preventivo, facilitar el seguimiento de la información actualizada, generar alertas tempranas y proporcionar información oportuna para mejorar la eficiencia administrativa y apoyar la toma de decisiones en la Delegación de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Palabras clave: Seguimiento y control, Mejora continua, Investigación - Acción, Indicadores de gestión, Control Interno.

ABSTRACT

This applied research project, developed to fulfill the requirements for the Specialist Degree in Public Management, addresses the problem identified at the Arauca Departmental Delegation of the National Civil Registry of Colombia (RNEC), where the monitoring of reports is carried out through a tool that consolidates information only at the end of each reporting period. This approach limits continuous monitoring, the availability of up-to-date information, the timely detection of potential inconsistencies, and data-driven decision-making. In response to this need, the main objective is to design a continuous monitoring model for reports at the Arauca Departmental Delegation during the second half of 2026. The study is conducted using a mixed-methods approach and an action research design, taking the Delegation's report monitoring process as the unit of analysis, with the participation of process owners, senior management, and the Internal Control liaison officer. Data collection and analysis are carried out using documentary analysis, process observation, the SWOT matrix, and the Ishikawa diagram. The scope of the proposed model includes its design and functional validation for monitoring activities related to Management Agreements reports and Institutional Risk reports. The main outputs include the diagnosis of the current monitoring process, the definition of management and monitoring indicators, the design of a continuous monitoring tool, and the validation of its functionality and relevance. It is concluded that the proposed model provides an effective alternative for strengthening preventive control, enabling real-time monitoring, generating early warning alerts, and providing timely information to improve administrative efficiency and support data-driven decision-making within the Arauca Departmental Delegation of the National Civil Registry of Colombia.

Keywords: monitoring and control, continuous improvement, action research, performance indicators, internal control.

1. INTRODUCCIÓN

La Registraduría Nacional del Estado Civil es la entidad pública en Colombia encargada de identificar a los ciudadanos, llevar su registro civil y organizar los procesos electorales del país. Esta investigación aplicada bajo investigación acción, con enfoque mixto se centró en la identificación de la ausencia de una herramienta que les permita a los directivos la información actualizada sobre el avance de las actividades.

La ausencia de un modelo de registro y consolidación continua de la información en la entidad genera procesos manuales de recopilación y validación, incrementando así el riesgo de inconsistencias como duplicidad de información, retrasos o la ausencia de reporte de evidencias, lo cual reduce la oportunidad del control interno como herramienta preventiva, tornándose reactiva al conocer el estado de avance al final del periodo dependiendo del reporte realizado por las diferentes áreas.

En la entidad, existe el formato SGFT09 Matriz de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cual establece la periodicidad y el lugar donde se cargan las diferentes evidencias, pero estas las realizan los líderes de cada área por lo general al final del periodo, lo que imposibilita realizar seguimiento del cumplimiento de estas. Lo anterior, está enmarcado en la Resolución 3732 de 2026, por la cual se adopta el Sistema de Informes, Reportes y Actas de Seguimiento y Evaluación.

Esta problemática surgió de la necesidad de garantizar un Control Interno de carácter preventivo, con el objetivo de realizar seguimientos y control a que las actividades se desarrollen con calidad y oportunidad, dado que las inconsistencias como informes incompletos o información no relacionada en algunas evidencias como los acuerdos de gestión pueden generar una calificación no sobresaliente para el directivo encargado.

El tiempo promedio empleado en la consolidación, revisión y cargue de evidencias puede oscilar entre 6 a 15 días, todo depende de la cantidad de evidencias, dado que éstas se reportan dependiendo del informe, por ejemplo: en el primer bimestre (reporte en marzo) son 45 evidencias correspondientes únicamente Plan de Acción, mientras que, en el sexto bimestre, (reporte enero) se revisan y se cargan al menos 96 evidencias entre Plan de Acción

Institucional, Riesgos institucionales y Acuerdos de Gestión, de acuerdo con el formato SGFT09.

Por otro lado, la cantidad de responsables es de 11 y la cantidad de inconsistencias encontradas puede oscilar entre un 5% y 10%. Ahora frente al retraso de las fechas internas, desde hace dos años los procesos de Gestión Contractual, Ambiental y Documental siempre los han excedido, teniendo como fecha límite la fecha real del cargue de las evidencias. Estos datos provienen de las estimaciones realizadas por el autor, quien cumple las funciones de Control Interno.

El proyecto de investigación pretende diseñar un modelo de seguimiento continuo de informes y reportes en la Delegación de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil, durante el segundo semestre del 2026, en donde se pueda visualizar el avance de las actividades ejecutadas, las evidencias, los responsables y el tiempo restante para dar cumplimiento a las actividades. Además, este instrumento permitirá realizar el reporte una única vez, evitando así reprocesos y la saturación de la plataforma para este fin.

Este proyecto, permite integrar teoría y práctica en un entorno real. Se desarrolló un diagnóstico, un análisis de causas y se plantearon algunas acciones orientadas a mejorar la eficiencia del proceso de Control Interno en la entidad, en respuesta a la pregunta de investigación ¿Cómo el diseño de un modelo de seguimiento continuo de informes y reportes contribuye al mejoramiento continuo y a la gestión administrativa en la Delegación de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil?

Desde la perspectiva gerencial, este proyecto busca fortalecer la toma de decisiones mediante el acceso a información oportuna sobre el avance de las actividades, lo que facilitará el seguimiento de los procesos, la identificación temprana de posibles inconsistencias y la adopción de acciones de mejora. En el ámbito institucional, la propuesta aportará al fortalecimiento del Sistema de Control Interno al plantear un modelo que permita realizar un seguimiento continuo a los informes y reportes, promoviendo el cumplimiento oportuno de las actividades y una mayor eficiencia en los procesos de la Delegación. En cuanto a la perspectiva tecnológica, el diseño de la herramienta permitirá centralizar la información en un único entorno, facilitando su consulta y análisis, y mejorando la disponibilidad y trazabilidad de la información. Y Finalmente, desde el enfoque académico, el proyecto aplica

los principios de la gerencia pública, especialmente aquellos relacionados con la gestión por resultados, la transformación digital, el mejoramiento continuo y la eficiencia administrativa, demostrando cómo estos pueden convertirse en soluciones prácticas para fortalecer la gestión en la entidad.

La estructura del proyecto incluyó una revisión del contexto institucional de la entidad y el diseño de una propuesta de modelo de seguimiento a informes que responde a las necesidades de la entidad, y garantiza la optimización de recursos y la mejora del desempeño. En un contexto donde la gestión pública prioriza las evidencias y datos, la gestión por resultados y la mejora requieren del diseño de un modelo de seguimiento continuo que permita capturar y visualizar el avance de las actividades institucionales de manera constante, proporcionando información confiable y oportuna para los diferentes niveles de dirección y control.

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar durante el primer trimestre del 2027 un modelo de seguimiento continuo de informes y reportes en la Delegación de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil, mediante una prueba piloto con el reporte de informes del Plan de Acción Institucional y los Acuerdos de Gestión.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para cumplir con el objetivo general, se establecieron tres objetivos específicos:

1. Desarrollar un diagnóstico integral del seguimiento actual en la elaboración, reporte y consolidación de informes en la Delegación Departamental de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil —mediante análisis documental, observación y herramientas como el diagrama de Ishikawa y la matriz DOFA—, que establezca una línea base, identifique las causas raíz de las inconsistencias y determine las oportunidades de mejora para el diseño de un modelo de seguimiento continuo, durante el segundo semestre de 2026.
2. Establecer un conjunto de indicadores de gestión y seguimiento que permitan medir el avance, cumplimiento y oportunidad de los informes y reportes generados por las diferentes áreas de la Delegación Departamental de Arauca de la Registraduría

Nacional del Estado Civil, diseñando la ficha técnica, línea base, metas, periodicidad, fuente de información, responsable y criterios de interpretación, para evaluar su pertinencia y aplicabilidad para el seguimiento continuo de informes, durante el segundo semestre de 2026.

3. Diseñar una herramienta en Power Bi que permita la visualización del avance de las actividades realizadas, las actividades pendientes, las fechas de vencimiento, las alertas, los responsables y las evidencias, con el fin de fortalecer la toma de decisiones y la gestión administrativa en la Delegación de Arauca, garantizando la disponibilidad, trazabilidad y consulta oportuna de la información durante el segundo semestre de 2026.
4. Evaluar la funcionalidad y pertinencia del modelo de seguimiento continuo mediante su validación con los usuarios participantes (líderes de procesos, enlace de Control Interno y el directivo de la Delegación Departamental de Arauca), aplicando un instrumento de validación estructurado bajo criterios de aceptación predefinidos y un porcentaje mínimo de cumplimiento del 80%, estableciendo además un procedimiento sistemático para incorporar los ajustes necesarios antes de su implementación, durante el primer trimestre de 2027.

1.3. METODOLOGÍA

El proyecto de investigación bajo la investigación – acción, con enfoque mixto, aplicado a la Delegación Departamental de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Dentro del análisis cualitativo se realizó revisión documental y caracterización de procedimiento de seguimiento a informes, y se aplicarán entrevistas. Frente al análisis cuantitativo se revisará y analizará la pertinencia de indicadores, tiempos de reporte, frecuencia de entrega, cumplimiento y resultados de encuestas.

El desarrollo del proyecto se estructuró en tres etapas secuenciales, cada una de las cuales abordó un aspecto específico de la intervención. En la primera etapa, se identificó y analizó el problema de la entidad, incluyendo diagnóstico institucional con herramientas como Diagrama de Ishikawa y Matriz DOFA, análisis una descripción de la entidad, su misión, visión y el proceso específico afectado. Se realizó el Diagrama de Ishikawa y se identificaron las causas por las cuales actualmente no existe una herramienta que permita realizar el seguimiento continuo a informes, además se identificaron las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas referente a la actual forma de realizar seguimiento a los informes.

Por otro lado, el objetivo específico relacionado con el establecimiento de indicadores de gestión y seguimiento, se desarrolla bajo el enfoque de investigación-acción, ya que los indicadores no se diseñan de forma aislada, sino como respuesta a las necesidades identificadas durante el diagnóstico del proceso de seguimiento de informes y reportes. En este sentido, se diseñaron tres indicadores al proceso de control interno que le permitan medir la eficacia del método que se espera aplicar.

La segunda etapa se centró en la planificación de la solución, estableciendo objetivos y actividades concretas para abordar dicho problema. Aquí se realizó la construcción de las posibles soluciones enmarcadas dentro de diferentes acciones del ciclo PHVA. Por último, en la tercera fase, se definieron aspectos operativos como el cronograma, el presupuesto y la asignación de roles. La población analizada fue al personal vinculado a la Delegación Departamental de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil involucrado en la generación y reporte de reportes e informes. Para el desarrollo de estas fases se tuvo en cuenta el manejo confidencial y uso exclusivo de la información institucional con fines académicos y de mejora para la gestión pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

1.3.1. Identificación y Análisis del Problema

En la primera etapa, se realizó un análisis de la entidad y del contexto en el que se desarrolla el proceso de Control Interno que es aquel que se pretende mejorar. Se documentó el problema identificando sus causas raíz, efectos y puntos críticos que afectaban el desempeño del proceso. Este diagnóstico inicial fue esencial para estructurar la solución y asegurar que la intervención respondiera de manera correcta a las necesidades de la entidad.

El método usado para dicho diagnóstico fue el analítico, dado que identifica las oportunidades de mejora para la problemática presentada al analizar los factores que afectan su desempeño. En esta investigación, el método analítico se aplicará mediante la revisión documental, la observación directa del proceso de seguimiento de informes y reportes, realización de encuestas y/o entrevistas y la identificación de las causas, efectos y puntos críticos que limitan el seguimiento continuo de la información en la Delegación Departamental de Arauca. A continuación, se presenta la matriz DOFA del seguimiento a los diferentes informes y reportes de la sede, notándose las considerables debilidades sobre las fortalezas.

Tabla 1 Matriz DOFA seguimiento informes en la Delegación de Arauca

Factores internos	
Debilidades	Fortalezas
Control interno tradicional (reactivo)	Creación de un grupo de analítica de datos
Debilidad en algunos indicadores institucionales y ausencia de estos en diferentes áreas importantes.	Existencia de planes de acción e indicadores institucionales.
Consolidación de información únicamente en periodos establecidos	Disponibilidad de herramientas tecnológicas institucionales (Microsoft 365, Sharepoint, Power Apps)
Poca articulación entre la herramienta existente para la consolidación de evidencias, además que esta no visualiza el avance de la información actualizada	Interés por implementar acciones de mejora
Rotación constante de personal lo que genera una redistribución de funciones	
Mayor tiempo dedicado a consolidar información que a analizar resultados.	
Posible resistencia al cambio por parte de algunos servidores.	
Limitaciones presupuestales para desarrollar nuevas soluciones tecnológica	

Factores externos	
Amenazas	Oportunidades
Pérdida de información por robo o daño	Avance de tecnologías de la información y la comunicación
	Posibilidad de replicar el modelo en otras delegaciones de la entidad.

Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades)

- Innovación tecnológica para la aplicabilidad del modelo: Aprovechar la disponibilidad de herramientas tecnológicas institucionales (Microsoft 365, SharePoint, Power Apps) y el avance de las tecnologías de la información para diseñar un modelo de seguimiento continuo que sea fácilmente replicable en otras delegaciones de la entidad.
- Impulso analítico y mejora continua: Potenciar la creación del grupo de analítica de datos y el interés institucional por implementar acciones de mejora, apalancándose en la oportunidad de desarrollar herramientas tecnológicas que aporten al mejoramiento continuo.

Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas)

- Seguridad y respaldo tecnológico: Utilizar las herramientas tecnológicas institucionales disponibles (como SharePoint y OneDrive/Microsoft 365) para centralizar la información y mitigar el riesgo de pérdida de datos por robo o daño físico/local.
- Sostenibilidad del modelo ante la rotación: Respalda la creación del grupo de analítica de datos y los planes de acción existentes con procedimientos documentados, reduciendo el impacto de la rotación de personal y protegiendo la información institucional.

Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades)

- Modernización y analítica frente al retraso operativo: Aprovechar el avance de las tecnologías de la información y la posibilidad de replicar modelos para transformar el control interno tradicional (reactivo) en un esquema automatizado que reduzca el tiempo dedicado a consolidar información y permita enfocar los esfuerzos en el análisis de resultados.

- Estandarización de indicadores mediante herramientas accesibles: Superar la debilidad en los indicadores institucionales y la falta de visualización actualizada utilizando las capacidades tecnológicas existentes (Power Apps, Power Bi y SharePoint) impulsadas por las tendencias tecnológicas actuales.

Estrategias DA (Debilidades + Amenazas)

- Mitigación de riesgos operativos y de pérdida de datos: Reducir la vulnerabilidad ante la pérdida de información por robo o daño mediante la implementación de controles digitales.
- Gestión del cambio frente a limitaciones presupuestales: Optimizar las herramientas tecnológicas ya disponibles en la entidad para enfrentar la resistencia al cambio de algunos servidores y las limitaciones presupuestales, demostrando eficiencia operativa sin requerir nuevos recursos financieros externos.

Línea base

A continuación, se presenta la línea base que indica el tipo de reporte, el medio de entrega, el área responsable del reporte, la cantidad y el macroproceso que realiza el reporte, el tiempo estimado de consolidación, revisión y cargue de los informes, la periodicidad de este, la fecha máxima del reporte y los meses donde se debe reportar.

Frente al cálculo del riesgo de reporte extemporáneo del 25% corresponde a dos de ocho funcionarios quienes cargan evidencias posteriores a la fecha asignada, estas áreas pertenecen a los macroprocesos de Planeación y Gestión Administrativa y Financiera GAF. Cabe destacar que desde diciembre no se ha reportado extemporáneamente, sin embargo, eso es porque el enlace de Control Interno ha tenido que trabajar tiempo extra (2 horas de lunes a viernes), sábado y domingo en horario de oficina.

Estos reportes posteriores generan que la revisión y cargue sea hasta el último día habilitado para el mismo, generando una afectación en la calidad de revisión de la información. Dichos reportes tardíos suelen ser en los meses de enero y julio, dado que son los meses donde se reportan mayor cantidad de informes.

Tabla 2 Línea base cantidad de informes y fecha de reporte

Reporte consolidado por la delegación departamental		Medio de entrega	Área Responsable reporte	Macroproceso realiza informe								Tiempo estimado (consolidación, revisión y cargue)	Periodicidad reporte	Fecha máxima reporte (terminado periodo)	Meses de reporte evidencia (periodo vencido)												
				Planeación	Registro Civil	Electoral	Talento	GAF	Jurídica	Control Interno	Registradurías				Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Mapa de riesgos institucionales	Plataforma de control interno	Control Interno	4	4	5	2	10	4	2		31	4 días	Cuatrimestral	10 días calendario												
2	Reporte de evidencias de cumplimiento de los acuerdos de gestión			4	5	4	1	1	5			20	3 días	Semestral	10 días calendario												
3	Autoevaluación de la Gestión y los resultados de la Entidad Formato SIFT05			1	1	1	1	1	1	1		7	1,5 días	Bimestral	15 días calendario												
4	Evidencias del Plan Operativo de elecciones POE					8	15					38	61	2 días	Bimestral	10 días calendarios											
5	Reporte de ejecución del plan de acción	Power Apps	Planeación	8	11	4	9	8	2	3		45	3,5 días	Bimestral	10 primeros días calendario												

1.3.2. Planificación de la Solución

En la segunda etapa, se desarrolló un plan de acción detallado que incluyó la definición de objetivos específicos y una secuencia de actividades para mejorar problema identificado. Esta fase incluyó el diseño de una estrategia de ejecución organizada y estructurada que facilitará el logro de los objetivos propuestos y maximizará la eficiencia del proceso de Control Interno. La planificación detallada de actividades y recursos es indispensable para asegurar una implementación del modelo de seguimiento de informes, la cual se detalla en

Solución planteada	Ciclo Deming
Diseño de un modelo de seguimiento continuo a informes y reportes en la Delegación de Arauca. Este modelo enviará recordatorios a los líderes de cada proceso cuando la actividad se encuentre a diez días sin haberse reportado como ejecutada ni haber cargado la evidencia correspondiente, y además alertará al directivo siete días antes de su vencimiento para darle cumplimiento a la meta.	Planear Definir la metodología, los instrumentos y el cronograma para realizar el diagnóstico del proceso actual de elaboración, reporte y consolidación de informes.
	Hacer Ejecutar el diagnóstico mediante el análisis documental, la observación de procesos y la aplicación de instrumentos de recolección de información en la Delegación Departamental de Arauca.
	Verificar Analizar y validar la información recopilada para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el proceso de seguimiento de informes.
	Actuar Realizar acciones de mejora que sirvan de base para el diseño de un modelo de seguimiento y control de informes.
Batería de indicadores (KPIs) con los ajustes a los indicadores existentes y la inclusión de los nuevos	Planear Definir criterios para el diseño de los indicadores de gestión y seguimiento.
	Hacer Diseñar indicadores para medir el avance, cumplimiento y oportunidad de los informes y reportes.
	Verificar Validar la pertinencia y consistencia de los indicadores mediante su revisión
	Actuar Ajustar y documentar los indicadores para su incorporación en el modelo de seguimiento y control de informes.
Modelo del diseño con los flujos para realizar la herramienta que permite hacer seguimiento al avance de las actividades programadas en la delegación de Arauca.	Planear Definir los requerimientos funcionales, la estructura y los criterios de visualización de la herramienta de seguimiento a informes.
	Hacer

Solución planteada	Ciclo Deming
	Diseñar y desarrollar la herramienta para visualizar el avance de las actividades, las evidencias, el tiempo faltante y el estado de las actividades en de la Delegación de Arauca
	Verificar Evaluar la capacidad, funcionalidad, practicidad y confiabilidad de la herramienta mediante pruebas.
	Actuar Incorporar los ajustes identificados y documentar la herramienta para facilitar su implementación y uso en la toma de decisiones.
Validar el funcionamiento modelo de seguimiento de informes y tomar los correctivos necesarios	Planear
	Hacer Realizar una mesa de trabajo y recopilar observaciones sobre funcionalidad.
	Verificar Analizar resultados de la validación para verificar la funcionalidad e identificar mejoras.
	Actuar Incorporar ajustes de la validación y documentar la versión final del modelo para su posterior implementación

Tabla 3 Alternativas de solución, recursos, objetivos e indicadores.

En el presente proyecto pueden surgir diferentes riesgos como: resistencia al cambio por parte de los servidores, indisponibilidad del equipo de analítica para la parametrización del modelo de seguimiento de informes, problemas de almacenamiento por contar con espacio limitado en la nube, cultura de reporte de evidencia posterior al periodo, baja calidad de datos, actualización de evidencias, rotación de responsables de los informes y cambios en los formatos institucionales.

A continuación, se relaciona los criterios de selección para los objetivos específicos:

Objetivo 1:

- **Alcance documental y metodológico:** Se cuenta con el 100% de los procesos de elaboración, reporte y consolidación de informes de la Delegación Departamental de Arauca mapeados y documentados.
- **Aplicación de herramientas de calidad:** Se entrega formalmente el diagrama de Ishikawa (con sus respectivas categorías identificadas) y la matriz DOFA completa, reflejando causas raíz validadas.

- **Línea base e identificación de mejoras:** El informe de diagnóstico define línea base cuantitativa/cualitativa de la situación actual de los reportes de la delegación. Ver Tabla 2 Línea base cantidad de informes y fecha de reporte
- **Temporalidad:** El entregable del diagnóstico es aprobado por la instancia directiva dentro del plazo establecido para el segundo semestre de 2026.

Objetivo 2:

- **Cantidad y cobertura de indicadores:** Se establecerá una batería de indicadores para medir avance, cumplimiento y oportunidad de los informes de las diferentes áreas de la Delegación.
- **Estructura de las fichas técnicas:** Cada indicador contará con su respectiva ficha técnica documentada que incluye obligatoriamente: nombre, objetivo, fórmula de cálculo, línea base, meta, periodicidad, fuente de información, responsable y criterios de interpretación.
- **Pertinencia y aplicabilidad:** Los indicadores propuestos están alineados con los hallazgos del diagnóstico (Objetivo 1) y son viables de medir con los recursos y sistemas actuales de la entidad.
- **Temporalidad:** Las fichas técnicas son consolidadas y entregadas a cabalidad dentro del segundo semestre de 2026.

Objetivo 3:

- **Funcionalidades de visualización:** El tablero en Power BI incluirá de forma interactiva y funcional: estado de actividades (realizadas/pendientes), fechas de vencimiento, sistema de alertas tempranas, asignación de responsables y enlace a evidencias.
- **Disponibilidad y trazabilidad:** La herramienta garantizará el acceso seguro para la consulta oportuna de la información por parte de los usuarios autorizados, asegurando la trazabilidad de los datos cargados.
- **Usabilidad y diseño:** El reporte visual cuenta con una interfaz intuitiva, limpia y de fácil lectura para la toma de decisiones gerenciales y administrativas en la Delegación de Arauca.

- **Temporalidad:** El desarrollo e implementación técnica de la herramienta finalizará dentro del segundo semestre de 2026.

Objetivo 4:

- **Participación de actores:** Se aplica el instrumento de validación al 100% de los roles requeridos: líderes de procesos, enlace de Control Interno y el directivo de la Delegación Departamental de Arauca.
- **Umbral de cumplimiento:** El modelo obtiene una calificación global de satisfacción y pertinencia igual o superior al 80% de cumplimiento en el instrumento estructurado aplicado.
- **Gestión de ajustes:** Se documentará un procedimiento sistemático que detalle la funcionalidad del modelo de seguimiento a informes, además que registre las observaciones de los usuarios y detalla las acciones correctivas o ajustes incorporados al modelo antes de su cierre definitivo.
- **Temporalidad:** La validación y el proceso de ajustes se ejecutan y culminan satisfactoriamente durante el primer trimestre de 2027.

1.3.2.1. Definición de Alcance y Recursos

La tercera etapa se enfocó en delimitar el alcance de la intervención y los recursos necesarios. Se establecieron responsables para cada actividad, y se elaboró un cronograma de ejecución para controlar el avance de la implementación. Asimismo, se desarrolló un presupuesto que permitiera optimizar la asignación de recursos. Esta fase aseguró que todas las variables críticas estuvieran alineadas para una ejecución de los objetivos propuestos.

Para la definición de los recursos financieros, se realizó un cálculo del tiempo aproximado a emplearse para el desarrollo del proyecto y posterior a esto, se calculó el valor teniendo en cuenta el salario de los profesionales que participarán en él.

2. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN UN PROBLEMA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

La Registraduría Nacional del Estado Civil es la entidad pública en Colombia encargada de identificar a los ciudadanos, llevar su registro civil y organizar los procesos electorales del país.

El proceso de Control Interno de la entidad realiza el seguimiento de los informes y reportes mediante la consolidación de información periódica, la cual es elaborada o recopilada por cada área. Esta matriz de seguimiento limita a los directivos a realizar monitoreo al instante sobre el avance de las actividades, dado que no existe un modelo donde se consolide toda la información actualizada, limitando así la identificación oportuna de posibles desviaciones u ausencias de información para implementar acciones correctivas y tomar decisiones basadas en datos.

A continuación, se detalla las principales causas que generan esta problemática a través del diagrama de Ishikawa.

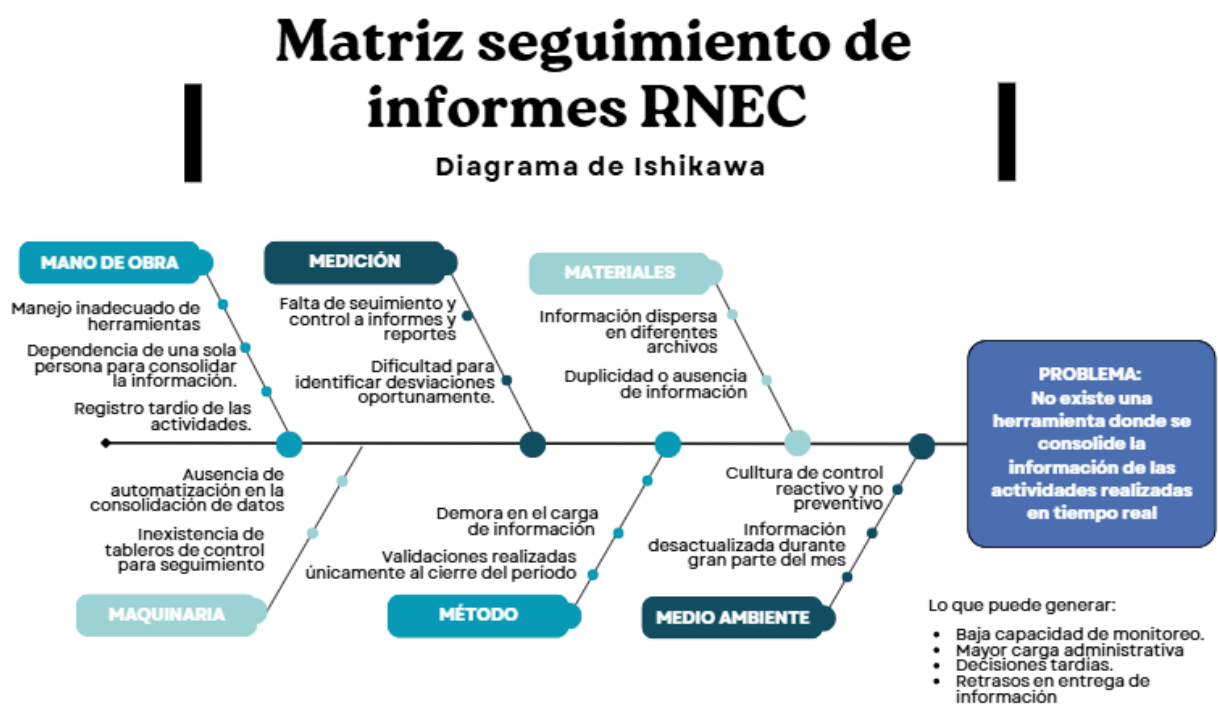


Ilustración 1 Diagrama de Ishikawa de la Matriz actual de seguimientos de informes de la RNEC

A continuación, se analizará cada categoría del diagrama, empezando por la variable factor humano donde se puede notar que existe una alta dependencia del conocimiento y del reporte del servidor lo que puede generar un reporte extemporáneo. Esto incrementa el riesgo de errores y retrasos cuando la persona responsable no está disponible.

Frente a la variable medición, queda en evidencia que no existen indicadores o mecanismos de monitoreo que permitan detectar problemas de forma preventiva. Frente a la variable Materiales se puede indicar que no hay un centro único de cargue de todas las evidencias, existe la duplicidad de cargue de información porque por ejemplo Control interno carga la

evidencia, pero el enlace de sede central de otro proceso requiere validez la información cargada en la delegación, por lo cual solicita que se cargue dicha evidencia en la plataforma o lugar que disponga. En la variable Maquinaria, se puede denotar la falencia de infraestructura tecnológica, dado que la entidad depende de procesos manuales y carece de herramientas tecnológicas que faciliten la visualización y análisis de la información. Por su lado, la variable Método refleja que el proceso de control a informes es reactivo y no permiten un seguimiento continuo, provocando que los errores se detecten demasiado tarde o que la premura del tiempo afecte la calidad de revisión de las evidencias reportadas. Por último, la variable Medio ambiente corrobora que la entidad trabaja con información desactualizada en lugar de información actualizada al instante, lo que puede generar que se tomen decisiones no acertadas.

La ausencia de un instrumento que permita realizar el seguimiento y control continuo de los informes y reportes de la Delegación Departamental de Arauca afecta directamente el desempeño del proceso de Control Interno, al limitar la disponibilidad de información oportuna y confiable para evaluar el cumplimiento de las actividades institucionales asignadas. Al depender de consolidaciones periódicas por otras áreas, el seguimiento se realiza de manera retrospectiva, es decir posterior al periodo ejecutado, lo que dificulta identificar oportunamente oportunidades de mejora, o posibles incumplimientos, reduciendo así la capacidad de este proceso de ejercer un enfoque preventivo.

Esta situación también incrementa el tiempo destinado a la recopilación y validación manual de la información, ocupando demasiado tiempo en esto y no en actividades que logren la mejora continua de la sede, aumentando también el riesgo de inconsistencias en los datos y disminuyendo el tiempo de respuesta ante cualquier posible incumplimiento. Cabe aclarar que se entiende por incumplimiento no solo por el cargue extemporáneo del informe sino también por la calidad del mismo, como por ejemplo documento que no corresponde a lo solicitado, formato en versión desactualizada, informe incompleto, entre otros. Como consecuencia, las acciones correctivas suelen implementarse cuando los periodos de seguimiento ya han finalizado o cuando se ha materializado algún riesgo que afecte el cumplimiento de las metas de la entidad.

Desde la perspectiva gerencial, esta problemática limita la toma de decisiones basada en información actualizada, afecta la eficiencia administrativa y reduce la capacidad de reacción

de la Delegación para realizar un seguimiento oportuno a los compromisos adquiridos y a la verificación de evidencias.

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA A INTERVENIR

La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) cuenta con dos misiones importantes e indispensables para el país; identificar a los colombianos y organizar los procesos electorales. Junto al Consejo Nacional Electoral (CNE) conforman la organización electoral de Colombia. En la pagina de la entidad en la sección de información de la entidad indica:

La Registraduría Nacional del Estado Civil es una entidad con autonomía administrativa, contractual y presupuestal, organizada de manera desconcentrada, que tiene a su cargo el registro de la vida civil e identificación de los colombianos y la realización de los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana, con plenas garantías para los colombianos.

La entidad se organiza en dos niveles, el nivel central, con competencia nacional, y el nivel desconcentrado, cuya competencia está circunscrita a una circunscripción territorial específica. Los dos niveles participan en el diseño de los planes, políticas y programas generales de la administración, así como en su ejecución. (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2026)

Su creación y funcionamiento se sustentan principalmente en:

- ✓ La Constitución Política de Colombia de 1991 (artículos 120 y 266).
- ✓ El Decreto Ley 2241 de 1986 (Código Electoral).
- ✓ La Ley 1475 de 2011 y demás normas que regulan la función electoral.

La entidad está dirigida por el Registrador Nacional del Estado Civil, quien es elegido por los presidentes de la Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia y el Consejo de Estado mediante concurso de méritos, quien estará en el cargo por cuatro años.

La entidad cuenta con 10 macroprocesos y 24 procesos. Sin embargo, solo 7 macroprocesos y 13 procesos reportan informes, los demás macroprocesos y procesos los reporta directamente sede central.

2.1.1. Misión

La misión de la RNEC se encuentra establecida en el artículo 4 del Decreto 1010 de 2000, la cual indica:

Es misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiera la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar, en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas. (Presidencia de República de Colombia, 2000)

En este sentido, la misión de la entidad exige que la información generada por sus diferentes dependencias sea oportuna, confiable y transparente, ya que constituye un insumo esencial para el seguimiento de la gestión institucional y la toma de decisiones. Por esta razón, el reporte periódico de informes en la delegación de Arauca permite evaluar el cumplimiento de las actividades, identificar riesgos y oportunidades de mejora, así como garantizar la trazabilidad de la información.

2.1.2. Visión

La visión de la entidad es “Ser reconocidos como la institución líder en garantizar los más altos estándares técnicos, brindando confianza a los colombianos como protectores de sus derechos y facilitadores de sus decisiones, en atención a las dinámicas sociales y territoriales de la nación”. (Registraduría Nacional del Estado Civil, s.f.)

2.1.3. Mapa de procesos

La Registraduría Nacional del Estado Civil cuenta 10 macroprocesos y 24 procesos. Sin embargo, de acuerdo con la Matriz de informes sólo 13 procesos de 7 macroprocesos deben reportar informes a sede central. El proceso de Gestión Institucional tiene interacción con esos procesos, dado que es la encargada de realizar visitas administrativas en donde se realiza

seguimiento a las actividades propias del área, además que es el área encargada de consolidar, revisar, aprobar y cargar todos los informes.

La RNEC mediante la Resolución 8972 de 2025, adoptó el mapa de procesos, en donde se evidencia la interacción de los macro procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación – control, tal como se evidencia en el siguiente esquema:



Ilustración 2 Mapa de procesos Registraduría Nacional del Estado Civil

2.1.4. Descripción del proceso a intervenir

El macroproceso que se pretende mejorar con el diseño del modelo de seguimiento continuo de informes y reportes es el de Gestión del Sistema de Control Interno, perteneciente a los procesos de Evaluación y control. Este macroproceso se compone de dos procesos; Auditoría Interna y Seguimiento a la Gestión Institucional. Este último, es el encargado de recopilar, revisar, y cargar los diferentes informes de todas las áreas.

La función de Control Interno en una entidad pública es garantizar el cumplimiento de metas, objetivos, la gestión de riesgos, fomento de cultura de control y verificación de recursos. El control interno como un instrumento de gestión clave en la mejora continua y en la rendición de cuentas.

Por esta razón, con el modelo de seguimiento continuo de informes, se podrá tener un cambio institucional de un control interno con un enfoque tradicional centrado en la verificación posterior y la detección de errores, hacia un enfoque moderno de carácter preventivo y gerencial que anticipe riesgos y contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.

A continuación, se relaciona el proceso AS IS del del reporte de informes en la delegación de Arauca.

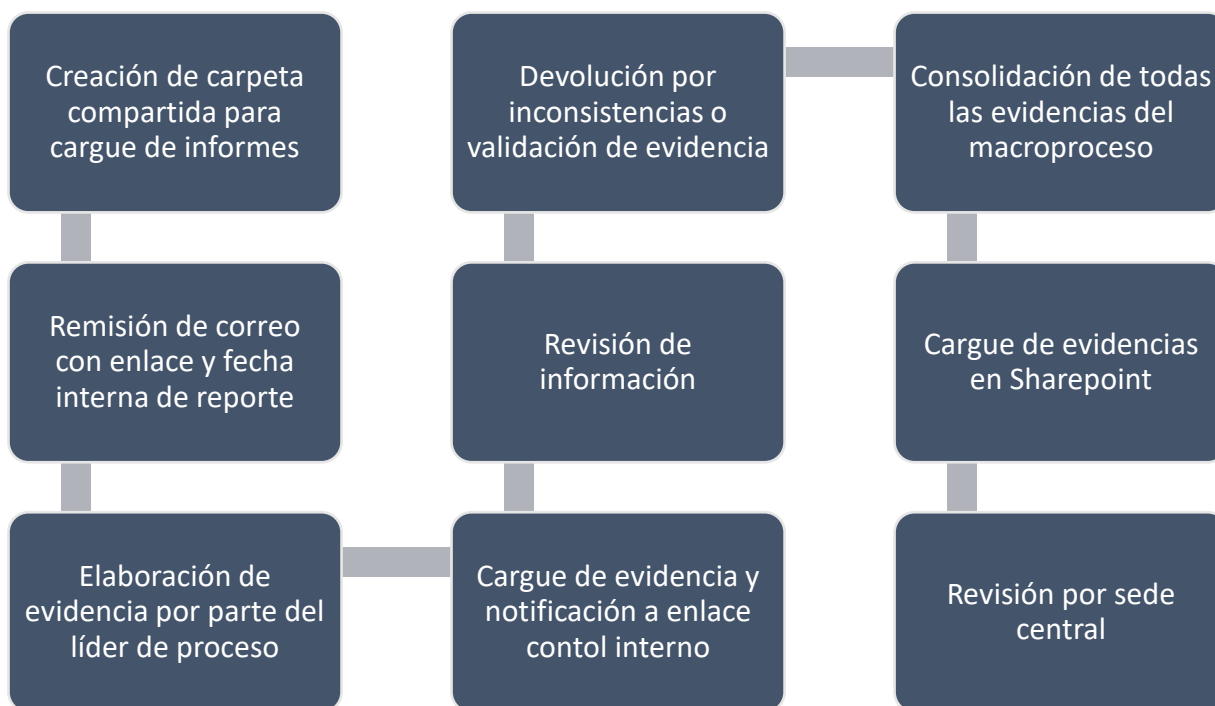


Ilustración 3 Proceso AS IS - Proceso de reporte de informes

2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso

En la Registraduría Nacional del Estado Civil, el seguimiento de los informes y reportes se realiza mediante reportes periódicos elaborados por cada área. Lo anterior limita a los directivos a realizar seguimiento sobre el avance de las actividades, dado que no existe un modelo donde se consolide toda la información actualizada de estas actividades, limitando además la identificación oportuna de posibles desviaciones u ausencias de información para implementar acciones correctivas y tomar decisiones basadas en datos

La ausencia de un modelo de registro y consolidación continua de la información en la entidad genera procesos manuales de recopilación y validación, incrementando así el riesgo de inconsistencias como duplicidad de información, retrasos o la ausencia de reporte de evidencias, lo cual reduce la oportunidad del control interno como herramienta preventiva, tornándose reactiva al conocer el estado de avance al final del periodo dependiendo del reporte realizado por las diferentes áreas. Por esta razón, esta tarea puede tomar mucho tiempo que puede ser utilizado en la mejora de los procesos.

En consecuencia, el seguimiento a la gestión se orienta principalmente a verificar resultados al cierre del período, en lugar de facilitar un monitoreo o seguimiento permanente que permita anticipar su no ejecución, para realizar las actividades que haya lugar para solucionar y reportar todos los informes antes de la finalización del correspondiente período sin contratiempos. Cabe destacar que actualmente se invierte una cantidad considerable de tiempo en consolidar información en vez de analizarla. Frente al tiempo destinado para la consolidación de informes este puede variar dependiendo el periodo, pero se estima alrededor de 5 días mensuales la elaboración, revisión, consolidación y cargue de informes y evidencias. Finalmente, frente a las inconsistencias reflejadas obedece a que no corresponde la evidencia con lo adjuntado, versiones anteriores en documentos y documentos sin firma.

A continuación, se relacionan los informes con la cantidad de evidencias a reportar y su respectiva periodicidad:

- Plan de Acción Institucional PAI, los cuales son 45 evidencias que se deben cargar cada 2 meses.
- Acuerdos de Gestión: son 20 evidencias que se deben cargar cada 6 meses.
- POE Plan Operativo de Elecciones, cada dos meses se reportan evidencias de avances de determinada elección (máximo 38 evidencias por cada Registraduría)
- Autoevaluación de la Gestión, cada dos meses se reporta la consolidación de 7 macro procesos.
- Mapa de Riesgos institucionales, se reportan 31 evidencias cada 4 meses.

Para los anteriores reportes, se consolidan en 7 macro procesos, en donde participan 8 funcionarios. La duplicidad en información sucede entre el PAI y Autoevaluación. A la fecha no se ha reportado ningún informe extemporáneo dado que se solicita la información con al menos dos días antes, y máximo se ha reportado el último día, sin embargo, los retrasos promedios de la fecha establecida por el enlace de control interno es un día y normalmente proviene de los Macro procesos de Planeación y Gestión Administrativa y Financiera, con un riesgo de reporte extemporáneo de 25% (2 de los 8 funcionarios). Teniendo en cuenta que estos dos macroprocesos son los que más procesos cuentan, esto representa un riesgo de reporte extemporáneo de acuerdo al tipo y cantidad de evidencias reportadas.

En un contexto donde la gestión pública promueve la toma de decisiones basada en evidencias y datos, la gestión por resultados y la mejora requieren del diseño de un modelo de seguimiento continuo que permita capturar y visualizar el avance de las actividades institucionales de manera constante, proporcionando información confiable y oportuna para los diferentes niveles de dirección y control.

3. ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

Solución planteada	Ciclo Deming	Recursos	Indicadores
Diseño de un modelo de seguimiento continuo a informes y reportes en la Delegación de Arauca. Este modelo enviará recordatorios a los líderes de cada proceso cuando la actividad se encuentre a diez días sin haberse reportado como ejecutada ni haber cargado la evidencia correspondiente, y además alertará al directivo siete días antes de su vencimiento para darle cumplimiento a la meta.	Planear Definir la metodología, los instrumentos y el cronograma para realizar el diagnóstico del proceso actual de elaboración, reporte y consolidación de informes.	Para la ejecución del presente trabajo de investigación se requieren diferentes recursos como humano, tecnológico y financiero, los cuales se detallan a continuación: Recurso humano: Como este proyecto es una prueba piloto, se requiere en primera instancia del enlace de Control Interno de la Delegación de Arauca, para que junto a los directivos realicen el respectivo seguimiento a las diferentes actividades. Asimismo, se requiere del apoyo de un ingeniero de sistemas para la parametrización de los diferentes informes en la herramienta diseñada	Número de instrumentos aplicados / Número de instrumentos programados) × 100
	Hacer Ejecutar el diagnóstico mediante el análisis documental, la observación de procesos y la aplicación de instrumentos de recolección de información en la Delegación Departamental de Arauca.		
	Verificar Analizar y validar la información recopilada para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el proceso de seguimiento de informes.		
	Actuar Realizar acciones de mejora que sirvan de base para el diseño de un modelo de seguimiento y control de informes.		
Batería de indicadores (KPIs) con los ajustes a los indicadores existentes y la inclusión de los nuevos	Planear Definir criterios para el diseño de los indicadores de gestión y seguimiento.		(Número de indicadores diseñados / Número de indicadores programados) × 100
	Hacer Diseñar indicadores para medir el avance, cumplimiento y oportunidad de los informes y reportes.		
	Verificar Validar la pertinencia y consistencia de los indicadores mediante su revisión		
	Actuar Ajustar y documentar los indicadores para su incorporación en el modelo de seguimiento y control de informes.		

Solución planteada	Ciclo Deming	Recursos	Indicadores
Modelo del diseño con los flujos para realizar la herramienta que permite hacer seguimiento al avance de las actividades programadas en la delegación de Arauca.	Planear Definir los requerimientos funcionales, la estructura y los criterios de visualización de la herramienta de seguimiento a informes.	Recurso tecnológico: Se requiere de herramientas como SharePoint y Power Bi de Microsoft. Asimismo, se requiere de correo electrónico institucional, internet y capacidad de almacenamiento de datos. Recurso financiero: Tabla 8 Presupuesto	(Número de componentes de la herramienta diseñados / Número de componentes programados) × 100
	Hacer Diseñar y desarrollar la herramienta para visualizar el avance de las actividades, las evidencias, el tiempo faltante y el estado de las actividades en de la Delegación de Arauca		
	Verificar Evaluar la capacidad, funcionalidad, practicidad y confiabilidad de la herramienta mediante pruebas.		
	Actuar Incorporar los ajustes identificados y documentar la herramienta para facilitar su implementación y uso en la toma de decisiones.		
Validar el funcionamiento modelo de seguimiento de informes y tomar los correctivos necesarios	Planear		(Número de requerimientos funcionales cumplidos / Total de requerimientos funcionales definidos) × 100
	Hacer Realizar una mesa de trabajo y recopilar observaciones sobre funcionalidad.		
	Verificar Analizar resultados de la validación para verificar la funcionalidad e identificar mejoras.		
	Actuar Incorporar ajustes de la validación y documentar la versión final del modelo para su posterior implementación		

Tabla 3 Alternativas de solución, recursos, objetivos e indicadores

En esta sección, comience estableciendo objetivos claros y específicos que el plan de acción busca alcanzar, asegurándose de que estén alineados con la solución al problema identificado. Luego, incluya una descripción detallada de la solución propuesta, explicando cómo esta abordará las causas raíz del problema y mejorará el desempeño del proceso afectado. A continuación, desarrolle una secuencia de actividades organizada para la ejecución de la solución; cada actividad debe estar claramente definida y ordenada cronológicamente. Para cada actividad, incluya también una descripción de los recursos necesarios (humanos, materiales, tecnológicos, y financieros) que permitan una implementación efectiva y eficiente del plan. Asegúrese de que cada paso sea medible y orientado al logro de los objetivos definidos, promoviendo un proceso de mejora sostenible y alineado con las necesidades organizacionales.

3.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

La presente investigación cuenta con un objetivo general y tres específicos, construimos bajo la metodología SMART. La temporalidad de los mismos, se encuentran hasta el primer trimestre del año 2027. Se espera que en este periodo ya se esté utilizando este modelo de seguimiento de informes. Para continuar con la idea del modelo de seguimiento continuo de informes, se requiere del apoyo de otras áreas como planeación, control interno y analítica de datos.

Objetivo General

Diseñar e implementar durante el primer trimestre del 2027 un modelo de seguimiento continuo de informes y reportes en la Delegación de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil, mediante una prueba piloto con el reporte de informes del Plan de Acción Institucional y los Acuerdos de Gestión.

Este modelo permitirá visualizar el grado de avance y cumplimiento de los siguientes informes y actividades de la delegación, además enviará notificaciones y alarmas que recuerdan a los responsables de la misma para su ejecución. Asimismo, contará con la opción para remitir a revisión la evidencia para el posterior cargue. El modelo contendrá tres flujos de responsables; en primera instancia el líder del proceso, segundo el enlace de Control Interno y por último el del directivo.

Objetivos Específicos

Para cumplir con el objetivo general, se establecieron tres objetivos específicos:

- Realizar diagnóstico al seguimiento actual en la elaboración, reporte y consolidación de informes en la Delegación Departamental de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil, mediante análisis documental, observación de procesos, y la aplicación de instrumentos de recolección de información, durante el segundo semestre de 2026.
- Establecer un conjunto de indicadores de gestión y seguimiento que permitan medir el avance, cumplimiento y oportunidad de los informes y reportes generados por las diferentes áreas de la delegación de Arauca, durante el segundo semestre de 2026.
- Diseñar una herramienta que permita la visualización del avance de las actividades realizadas, con el fin de fortalecer la toma de decisiones y la gestión administrativa en la Delegación de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil, durante el segundo semestre de 2026.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

A continuación, se describe las soluciones para darle cumplimiento y solución a cada objetivo:

- Diseño de una matriz de identificación de posibles causas a través de una matriz Ishikawa y/o DOFA.
- Batería de indicadores (KPIs) con los ajustes a los indicadores existentes y la inclusión de los nuevos
- Modelo de diseño del contenido de la herramienta para el seguimiento al avance de las actividades programadas.

3.3. SECUENCIA DE ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

A continuación, se relaciona la secuencia de las actividades necesarias para la ejecución de la solución:

- 5.3.1 Revisión documental: En esta fase se va a revisar la actualización del formato SGFT09 Matriz de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil, para conocer cuáles son los procesos que deben reportar informes, cuál es su periodicidad, en donde se valida la información y quién es el responsable. Cabe aclarar que para el para

esta fase no hay lugar a levantamiento de información, dado que esta ya está consolidada y aprobada en el formato anteriormente mencionado.

- 5.3.2 Caracterización del proceso actual: El proceso de recolección de la información se realiza de la siguiente forma. Primero, una semana antes de la culminación el reporte, el enlace de control interno crea una carpeta y ésta es compartida a los líderes de proceso por medio de correo, estableciendo un tiempo máximo para el cargue de la información, que por lo general son 2 días antes de la fecha máxima del reporte. Una vez cumplido este plazo o si el líder le indica al enlace de control interno, el cargue completo de la información, él procede a revisar cada evidencia para garantizar la calidad del documento; como validación del formato, fechas, firmas, y total de evidencias. En caso de presentarse alguna inconsistencia, el enlace de control interno le pide aclaración o corrección inmediata al líder del proceso. Una vez corregida, completada o aclarada la posible inconsistencia el enlace de control interno procede a pasar la información de su carpeta compartida a la plataforma SharePoint, para que posteriormente, el área de control interno de sede central valide la información. Estas carpetas cargadas se nombran de conformidad a las directrices establecidas por esta área; lugar específico de la plataforma, nombramiento de carpetas y evidencias. Por último, el enlace con la información ya cargada, copia los hipervínculos y los relaciona en los reportes de Autoevaluación de cada área y en los Mapas de Riesgos Institucionales, los cuales se realizan de forma bimestral y cuatrimestral, respectivamente.

Cabe destacar que esta actividad de consolidación de información por lo general se realiza al final del periodo, lo que limita el seguimiento a estos. Lo anterior obedece a que, al tener una fecha fija de informes, los funcionarios se organizan de forma tal que durante este periodo se reportan las actividades, no antes de la fecha para revisar y aprobarla.

- 5.3.3 Aplicación de entrevistas y encuestas: Se procede a realizar encuesta a la Delegada del Registrador en Arauca, la abogada Maritza Casallas Delgado, quién de acuerdo a el formato de reporte de informes es la directiva encargada de validar la calidad y cargue oportuno de la información. Manifiesta que todo el procedimiento de la caracterización del proceso actual de seguimiento, consolidación y reporte de informes demanda de tiempo considerable, de alrededor de al menos 6 días. Cabe

aclarar que esta función pese a que haya un responsable, esta función normalmente es trasladada al servidor con funciones de control interno. Manifiesta la necesidad de poder realizar seguimiento a los informes, en especial a los Acuerdos de Gestión, que es por el cual miden y califican su desempeño en la delegación durante un periodo de seis meses

5.3.4 Análisis de causas y línea base: A continuación, se detalla las principales causas que generan esta problemática a través del diagrama de Ishikawa. Ver Ilustración 1 Diagrama de Ishikawa de la Matriz actual de seguimientos de informes de la RNEC

5.3.5 Definición de requerimientos funcionales: El modelo de seguimiento continuo de informes tendrá las siguientes funciones:

- Cargue y consolidación de información: Los funcionarios encargados de cada informe subirá directamente los informes a la plataforma SharePoint y luego el enlace de control interno revisará y aprobará. La idea es que sea cargada las evidencias una vez se finalice la actividad, evitando así cargar y revisar la información al final del periodo.
- Seguimiento al avance y cumplimiento de informes: El modelo mostrará el porcentaje de avance de los informes programados para realizar seguimiento continuo a la información reportada. De esta forma, el directivo podrá tomar decisiones asertivas como por ejemplo asignar funciones temporales por disfrute de vacaciones de servidores, y establecer fechas para reporte parcial de evidencias, entre otros. Estos avances se presentarán mediante gráficos o tableros.
- Alertas y notificaciones: El modelo enviará notificaciones al servidor y al directivo cuando la actividad se encuentre a diez días de vencerse con el objetivo de recordar sobre la ejecución de esta actividad y tomar las medidas que haya lugar para cumplir con la misma.
- Generación de reportes: El modelo generará reportes que incluyan número de tareas, actividades o informes realizados y reportados vs total de tareas, actividades o informes por hacer en el periodo.
- Estado actual de informes: Esto indicará si el informe está pendiente, parcial o en proceso, finalizado y revisado o cargado.

5.3.6 Diseño de indicadores: En esta fase se espera reestructurar algunos indicadores y crear otros para las áreas que no cuentan con alguno como el área de Control Interno. El propósito de estos es medir el cumplimiento de las diferentes actividades que se reportan en los informes. Para el diseño de los indicadores se contemplará los siguientes criterios: Pertinencia del indicador, alineación con los objetivos del modelo de seguimiento y utilidad para la toma de decisiones y mejora continua en la entidad. Los indicadores creados son nuevos creados para el proceso de control interno

Tabla 4 Indicadores Control Interno

Área	Indicador	Objetivo	Fórmula	Meta
Control Interno	Cumplimiento en la entrega de informes	Medir el porcentaje de informes entregados con calidad dentro del plazo establecido.	$\frac{(\text{Informes entregados oportunamente} / \text{Informes programados}) \times 100}{}$	100 %
Control Interno	Identificar calidad de información reportada.	Identificar la calidad de la información reportada.	$\frac{(\text{Informes con inconsistencias} / \text{Informes recibidos}) \times 100}{}$	$\leq 5 \%$
Control Interno	Seguimientos realizados a avances	Validar el cargue de información de las actividades ya ejecutadas	$\frac{\text{Actividades realizadas} / \text{Actividades con información cargada}}{}$	$\geq 80 \%$

5.3.7 Sección de la arquitectura tecnológica. Para garantizar el almacenamiento, aprobación, análisis y visualización de avance de la información generada por las diferentes áreas, se requiere de una plataforma como Power Bi. Pese a que ya existe en la entidad, esta sólo se usa para describir el cargue de un solo informe; Plan de Acción Institucional, más no de los demás. Además, este solo se utiliza periodo vencido. La función de esta herramienta es transformar la información en gráficos y paneles interactivos para la toma de decisiones.

5.3.8 Construcción del prototipo: Esta construcción se realizará en un archivo Excel, en donde se especificarán los diferentes flujos que se requieren para el diseño del modelo de seguimiento de informes. Este documento será elaborado por el estudiante, y será elaborado el modelo con ayuda del área de Analítica de datos de

sede central. El modelo tendrá los mismos flujos establecidos en el formato SGFT09 Matriz de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

- 5.3.9 Configuración del tablero y alertas. El modelo estará configurado para enviar notificaciones al servidor cuando la actividad se encuentre a diez días de vencerse, para recordarle la ejecución de la actividad y el cargue del respectivo informe, y enviará alertas al directivo a una semana de vencerse esta actividad, con el objetivo que pueda tomar las medidas que haya lugar para cumplir con las metas planteadas.
- 5.3.10 Cargue de datos de prueba: Esta actividad está sujeta a la disponibilidad del área de Analítica de Datos de la entidad. Se proyecta esta actividad para el mes de agosto del 2026. De esta forma, el modelo empezará a funcionar en cuarto bimestre.
- 5.3.11 Validación con usuarios: Esta actividad está sujeta a la disponibilidad del área de Analítica de Datos de la entidad. Se proyecta esta actividad para el mes de agosto del 2026.
- 5.3.12 Ajustes del modelo: Los ajustes al modelo se esperan hacer a inicios del mes de septiembre, empezando el quinto bimestre.
- 5.3.13 Documentación y socialización: El proceso de socialización para los funcionarios de la delegación de Arauca, se espera que sea finales del mes de agosto, ahora para las áreas de Control Interno, Planeación y Analítica de Datos, se espera se realice a finales del mes de octubre del presente año. En caso que esta propuesta sea acogida por toda la entidad, se espera crear un procedimiento para posteriormente socializar a todos los servidores sobre esta herramienta para el reporte y seguimiento de actividades.
- 5.3.14 Lecciones aprendidas y recomendaciones para escalabilidad: se espera identificar aspectos relevantes que contribuyan al fortalecimiento del proceso de elaboración, seguimiento y consolidación de informes y reportes en la Delegación Departamental de Arauca. Asimismo, se espera que, con el cambio en el seguimiento de informes, la consolidación de la información y el uso de indicadores, faciliten la identificación de posibles inconsistencias, ausencia de información y oportunidades para mejorar este modelo.

Ahora, frente a la escalabilidad, se espera que una vez diseñado y validado el modelo, este se implemente en la delegación y sirva como prueba piloto para realizar los ajustes necesarios para analizar si implementación también en otras delegaciones. Se recomendará realizar una mesa de trabajo para validar la actualización de indicadores, la inclusión o exclusión en el modelo de seguimiento de determinado informe.

Finalmente, se espera que la propuesta planteada constituya una base metodológica para futuras iniciativas orientadas al fortalecimiento del seguimiento y control de la gestión institucional, promoviendo una cultura organizacional basada en la mejora continua y la toma de decisiones fundamentada en información oportuna, confiable y pertinente.

3.4. DESCRIPCIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se requieren diferentes recursos como humano, tecnológico y financiero, los cuales se detallan a continuación:

Recurso humano: Como este proyecto es una prueba piloto, se requiere en primera instancia del enlace de Control Interno de la Delegación de Arauca, para que junto a los directivos realicen el respectivo seguimiento a las diferentes actividades. Asimismo, se requiere del apoyo de un ingeniero de sistemas para la parametrización de los diferentes informes en la herramienta diseñada.

Recurso tecnológico: Se requiere de herramientas como SharePoint y Power Bi de Microsoft. Asimismo, se requiere de correo electrónico institucional, internet y capacidad de almacenamiento de datos.

Recurso financiero: Detallado en Tabla 8 Presupuesto

4. DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA SOLUCIÓN, PARTES INTERESADAS, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTOS.

En esta sección, se muestra el alcance de la solución propuesta, especificando los límites, objetivos específicos y resultados esperados de la intervención. Asimismo, se mostrará las

responsables de cada actividad dentro del plan de acción, asegurando que los roles y las responsabilidades estén claramente asignados para una ejecución coordinada. Además, se muestra el cronograma detallado, indicando fechas de inicio y fin, así como los hitos clave que permitirán evaluar el progreso de la implementación. Finalmente, encontrará un presupuesto que desglosa los recursos financieros necesarios para cada fase del proyecto.

4.1. ALCANCE FINAL DE LA SOLUCIÓN

El alcance de la solución planteada del modelo de seguimiento continuo de informes es inicialmente se realizará para los informes Acuerdos de Gestión y Mapa de Riesgos por procesos, en la Delegación de Arauca de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Cabe destacar que la entidad cuenta con 23 procesos, sin embargo, no todos tienen que reportar evidencia alguna. A continuación, se limitan los procesos por cada uno de los informes:

Tabla 5 Distribución de informes (Acuerdos de Gestión y Plan de Acción Institucional)

Macroproceso	Proceso	Responsable	Acuerdos de Gestión	Plan de Acción
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Planeación de la Gestión Institucional	Tania Torres	1	
	Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional	Tania Torres	1	1
	Servicio al colombiano	Tania Torres		1
	Gestión Ambiental	Rahul Hernadez	2	6
	Analítica de Datos e Inteligencia Artificial	N/A*		
Gestión de la Comunicación Pública y Estratégica	Comunicación Organizacional	Jennifer Speranza		
Registro Civil e Identificación	Registro y Actualización del Sistema	Daniel Romero y Omar López	2	9
	Certificación, Documentación y Servicios		3	2
Electoral	Debates Electorales	Gladys Perez y Jopman Ruiz	4	4
	Mecanismos de Participación			
Gestión del Talento Humano	Vinculación del Talento Humano	Augusto Manosalva		
	Permanencia del Talento Humano	Claudia Marín y Diego Vicaría	1	9
	Retiro del Talento Humano	Claudia Marín		
Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones	Gestión de Infraestructura Tecnológica	N/A*		
	Gestión de Software			
	Soporte Técnico			
Gestión Administrativa y Financiera (GAF)	Gestión de Recursos Financieros	Adriana Rodríguez y Diego Vicaría		2
	Gestión Contractual	Ingrid Osorio		2
	Gestión de Recursos Físicos	Federico Florez	1	2
	Gestión Documental	Federico Florez		2

Macroproceso	Proceso	Responsable	Acuerdos de Gestión	Plan de Acción
Gestión Jurídica	Representación Jurídica	Ingrid Osorio	5	2
Gestión y Control Disciplinario	Actuaciones Disciplinarias	Ingrid Osorio		
Gestión del Sistema de Control Interno	Auditoría Interna	Diego Vicaría		
	Seguimiento a la Gestión Institucional	Diego Vicaría		3
Total de informes reportados			20	45

Como se puede evidenciar en la anterior tabla, para el informe de Acuerdos de Gestión son 20 informes provenientes de 9 procesos con 10 responsables. Por otro lado, las evidencias del Plan de Acción Institucional cuentan con 45 evidencias de 13 procesos con 11 responsables. Referente a las periodicidades de los informes, los acuerdos de gestión se reportan semestral y los mapas de riesgos institucionales se realiza cada cuatrimestral. Para ambos informes, el proceso de Seguimiento a la Gestión Institucional es el encargado de compilar, revisar y cargar los respectivos informes.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN

A partir de la Matriz RACI, desarrollada a inicios de 1970 por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos, sirve para identificar las acciones y los responsables dentro del proyecto de investigación del Diseño del modelo de seguimiento continuo de informes. Esta matriz se divide en R – Responsable, A- Aprobador, C – Consultores e I- Informados

En total de roles involucrados fue de 5 para las 16 acciones, estos roles pertenecen a:

- Estudiante – Enlace de Control Interno Delegación de Arauca
- Directivo de la delegación
- Grupo de control Interno (Sede central)
- Personal apoyo – Grupo analítica de datos
- Líderes de cada área de la Delegación Departamental de Arauca

Tabla 6 Matriz RACI - Proyecto diseño modelo de seguimiento continuo de informes en la Delegación de Arauca- RNEC

Actividad del proyecto (PHVA)	Roles				
	Estudiante- Enlace Control Interno	Directivo de la Delegación	Grupo de Control Interno - Sede central	Personal apoyo analítica de datos	Líderes de Área
Objetivo 1					

Actividad del proyecto (PHVA)	Estudiante- Enlace Control Interno	Directivo de la Delegación	Roles		
			Grupo de Control Interno - Sede central	Personal apoyo analítica de datos	Líderes de Área
Definir metodología e instrumentos del diagnóstico	R/A	C	C	I	I
Recolectar información documental y de procesos	R	I	C	C	C
Elaborar Diagrama de Ishikawa y matriz DOFA	R/A	I	C	I	C
Realizar acciones de mejora para el diseño del modelo de seguimiento y control de informes	R	A	I	I	I
Objetivo 2					
Diseñar indicadores de gestión y seguimiento	R/A	C	C	I	I
Definir fichas técnicas de indicadores	R	I	A	I	I
Validar la pertinencia y consistencia de los indicadores mediante su revisión	R	C	C	I	C
Documentar los indicadores para su implementación	R	I	A	I	I
Objetivo 3					
Validar funcionalmente la herramienta	R	C	C	A	I
Diseñar y desarrollar la herramienta para visualizar el avance de evidencias, su respectivo cargue, el tiempo faltante y el estado actual de la actividad	R	I	I	R/A	I
Evaluar el cumplimiento de requerimientos funcionales	R	C	A	C	I
Configurar la visualización de actividades, alertas y evidencias	R	I	C	A	I
Objetivo 4					
Establecer criterios para la validación funcional del modelo	R/A	C	C	C	A
Analizar y adoptar observaciones de la funcionalidad del modelo para realizar acciones de mejora.	R/A	C	C	A	I
Incorporar ajustes derivados de la validación	R	C	A	C	I
Documentar el modelo final de seguimiento	R	I	A	I	I

4.3. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

A continuación, se presenta un cronograma de las actividades del proyecto desde el mes de julio del 2026 hasta marzo del 2027. La herramienta utilizada es el Diagrama de Gantt el cual permite planificar, coordinar y realizar el seguimiento de las diferentes actividades del proyecto. El cronograma fue diseñado de forma cronológica integrando las diferentes acciones de los objetivos propuestos.

Tabla 7 Cronograma de actividades

Actividades	PHVA	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Definir metodología e instrumentos del diagnóstico	P	■								
Recolectar información documental y observar procesos	P	■	■							
Observación del proceso de consolidación de información e informes	P	■								
Elaborar el diagrama de Ishikawa y la matriz DOFA	P	■								
Analizar resultados e identificar oportunidades de mejora	H		■							
Definir criterios y diseñar indicadores de gestión	H			■	■					
Elaborar fichas técnicas de los indicadores	H				■	■				
Diseñar la herramienta de seguimiento de informes	H					■	■			
Integrar indicadores y funcionalidades del modelo	H					■	■			
Planificar la estrategia e instrumentos de validación	V							■		
Validación del modelo	V							■		
Analizar resultados de la validación y hacer mejoras al modelo	A								■	
Documentar la versión final del modelo	A								■	
Puesta en marcha del modelo	A									■

4.4. PRESUPUESTO

Teniendo en cuenta la política de austeridad del gasto, y la limitación de recursos financieros para los proyectos de las entidades públicas, se realiza un cálculo de los costos asociados al proyecto, partiendo del tiempo que este requiere y de la proporción en dinero respecto al salario del personal que se requiere. Para el año 2026, el salario diario de un profesional universitario en la entidad es de \$380.233 pesos. Partiendo de la idea de que se realice seguimiento y validación de actividades durante media jornada, durante las tres primeras semanas del mes, y para la última semana sería el día completo, el valor al mes de este profesional costaría \$950.582 pesos, lo que equivale a \$11'406.984 pesos.

Ahora, frente al profesional del área de sistemas, se requeriría de media jornada al año para asignar las actividades en la herramienta a cada funcionario, y media jornada adicional para realizar los cambios que haya lugar. En este sentido, el costo de este profesional al año sería de \$380.233 pesos. Además, se requiere del apoyo del ingeniero del área de analítica de datos

para que cree los respectivos flujos y se pueda visualizar la herramienta, esto se puede tardar 2 días, que equivale a \$760.566 pesos. En este orden de ideas, al año el proyecto costaría alrededor de \$12'547.783 pesos.

Para tener un punto de comparación, al año el enlace de Control Interno destina alrededor de 60 días al año (5 días mensuales) para la elaboración, revisión, consolidación y cargue de informes y evidencias, lo que equivale en dinero aproximadamente a \$22'813.980.

Tabla 8 Presupuesto

Rubro	Valor
Gastos de funcionamiento (Incluye gastos de personal)	12'547.783
Infraestructura tecnológica (Incluye el espacio para almacenamiento de información)	\$ 500.000
Total	13'047.783

5. REFERENCIAS

Bernal Romero, S., & Niño Sanabria, D. F. (2018). Modelo multicriterio aplicado a la toma de decisiones representables en diagramas de Ishikawa.

Correa, J. (2006). El método DOFA. Trabajo de la especialización en alta gerencia. Universidad de los Andes de Colombia.

Elliott, J. (1990). *La investigación-acción en educación*. Ediciones Morata.

Faneite, S. (2023). *Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales*. . Revista Latinoamericana Ogmios, 3(8), 82-95.

Moyano-Hernández, F. A., & Sandoval, D. C. V. (2021). Análisis del ciclo PHVA en la gestión de proyectos, una revisión documental. *Revista politécnica*, 17(34), 55-69.

Presidencia de República de Colombia. (6 de junio de 2000). *Decreto 1010 de 2000*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=64913>

Registraduría Nacional del Estado Civil. (27 de julio de 2026). *Información de la entidad*. Obtenido de <https://www.registraduria.gov.co/-Quienes-somos-670-.html>

Registraduría Nacional del Estado Civil. (s.f.). *Misión, visión, funciones y deberes*. Obtenido de <https://www.registraduria.gov.co/-Mision-vision-y-politicas-.html>