



EN CUMPLIMIENTO DEL ROL DE  
ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN,  
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INVITA A CONSULTAR SU

**BOLETÍN 5**

**PAAI - 2025**

**¿COMO FORMULAR UN PLAN  
DE MEJORAMIENTO?**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

# ¿CÓMO FORMULAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO?

Una de las tareas más complejas dentro de los equipos de trabajo es la comunicación. Tanto en su modalidad verbal como escrita, esta exige un alto nivel de claridad, precisión y entendimiento común para alcanzar los resultados esperados. En la cultura organizacional de las entidades públicas, se ha privilegiado el uso de la comunicación escrita, pues —a diferencia de la verbal, reservada para espacios menos formales— permite reducir brechas y ambigüedades entre los equipos y frente a la ciudadanía. Esto obedece, además, a la tradición jurídica de nuestro sistema administrativo, el cual, desde la Constitución, otorga preferencia a lo escrito sobre lo oral.

Esta tendencia, por supuesto, no es reciente. Es el resultado de un proceso histórico heredado de otros sistemas republicanos, en los que las decisiones públicas se adoptan y se comunican por escrito. A lo largo del tiempo, este modelo ha atravesado distintas etapas lingüísticas: inicialmente, el uso de expresiones en latín; luego, el desarrollo de gramáticas propias del idioma; y, en años recientes, la transformación del lenguaje influenciada por las redes sociales. En este contexto, diversas entidades del Estado han comenzado a emitir guías de lenguaje claro, con el propósito de mejorar no solo la comunicación interna, sino también la relación con la ciudadanía y el diálogo con los organismos de control.

Esta idea de **“lenguaje claro”** está dirigida a que el uso de la comunicación escrita esté dotada de un código claro y accesible que permita a todos sus intervinientes llegar a un grado común de comprensión en el que, por ejemplo, se recomienda el uso de estructuras gramaticales sencillas, y sustantivos o verbos muy precisos y de conocimiento compartido entre lectores; descartando sustantivos o verbos de alto grado técnico que pueden resultar incomprensibles.



En ese orden, la formulación de un plan de mejoramiento podría tener en cuenta algunas ideas que nos puedan permitir una comunicación más fluida dirigida a buscar la mejora constante de las tareas a cargo de la Entidad, tanto en la descripción, como en análisis de causas y al formulación del plan propiamente dicho. Veamos un ejemplo a través del uso de una estructura gramatical simple (sujeto + verbo en futuro simple + predicado), en dos sencillas etapas:

## 1. Formulación

- a. Iniciemos por identificar quién realizará la acción, es decir, la oficina que lidera el plan; por ejemplo: La dirección general, el grupo interno de trabajo, etc.
- b. Luego, hay que identificar una acción a través de un verbo conjugado. En pasado simple para la descripción y análisis; futuro simple para el plan.
- c. Finalmente, concluimos con la descripción puntual que se funda en la evidencia o el soporte del plan expresado en un predicado que dependa del titular del plan, por ejemplo, “sesiones de seguimiento”, “modificación de procedimientos” o “radicación” de algún documento.

Sujeto	Verbo	Predicado
La dirección de personal	iniciará	un ciclo de capacitación
La Subdirección técnica	enviará	el informe de incumplimiento
El jefe de despacho	convocará	sesión de comité



## 2. Afinación

En ese orden, se recomienda recurrir a herramientas sencillas que eviten confusiones o reprocesos que puedan implicar confusión o ineficacia del plan, por ejemplo,

**a. Evite usar expresiones, sustantivos o verbos incomprensibles o de sentido restringido.** El uso de conceptos técnicos demasiado complejos podría inducir a errores entre el titular del plan y quienes tienen el propósito de acompañar el proceso.

**b. Redacte de forma fluida, sin tantos adornos:**

- En tercera persona: “sin incluir al hablante ni al oyente”, por ejemplo, “La oficina establecerá, la dirección concluirá”.
- Redacciones cortas, sin diminutivos.
- Redacciones impersonales
- Párrafos de 7 líneas de promedio. Facilite la lectura.
- Use la voz activa: es mejor, “Las áreas recibirán las instrucciones” que, “Las instrucciones serán recibidas por las áreas”.
- Describa en tiempo futuro, y en tiempos concretos y medibles.
- Use verbos aceptados y conocidos por ambas partes.

**c. Recurra a conectores sencillos y concretos, por ejemplo:**

Conectar	Estructurar	Reformular
<b>Unir:</b> además, incluso, encima	<b>Orden:</b> En primer lugar, después, a continuación.	<b>Explicar:</b> es decir, esto es, de otra manera.
<b>Introducir consecuencias:</b> así, por lo tanto, en consecuencia, en ese sentido	<b>Señalar digresión:</b> propósito, por cierto, también, en cuanto a	<b>Rectificar o mejorar:</b> más bien, en su lugar.
<b>Contraargumentar:</b> sin embargo, por el contrario, antes bien, no obstante, con todo, ahora bien, en cambio	<b>Introducir un tema:</b> en cuanto a, en lo que se refiere a, referente a.	<b>Resumir o concluir:</b> en suma, en resumen, en síntesis, en conclusión
<b>Expresar causa:</b> por ello, por eso; a condición que, siempre que	<b>Confirmar algo:</b> en efecto, por supuesto, efectivamente, por descontado	



**d. No se enrede con la puntuación, el sujeto y el verbo siempre van de la mano:**

**Enumeraciones:** “Se reunirá con todas las direcciones: personal, técnica, tecnológica y jurídica”.

**Conectores discursivos:** "sin embargo", "en cambio", "por lo tanto”.

**Incisos u oraciones explicativas:** “Que depende de varios factores, entre otros, como las regulaciones estatales”

**En los complementos:** “Generalmente, de componentes eléctricos dependientes”

**Vocativos:** “La Dirección de Impuestos, enviará respuesta”.

**Delimitar oraciones subordinadas:** “Colaborarán con los equipos, quienes estarán al tanto de las respuestas”.

**Separación de complementos circunstanciales:** "En la oficina, el equipo atenderá las reclamaciones”.

**Para explicar causas:** “La emisión de respuestas, que dependen del suministro”.

**Separación de oraciones coordinadas:** cuando tenga “pero” o “sino”; “Será la respuesta, pero dependiente del fondo”.

**Para expresar concesiones:** “Una vez analizada la solicitud, se considera procedente la prorroga”.

De este modo, al formular un plan, podríamos encontrar un soporte escrito de análisis más adecuado y una formulación que facilite el seguimiento respectivo, de tal modo que, entre otros, evite ambigüedades que afecten el curso normal de las actividades de los equipos de trabajo; para lo cual, siempre puede recurrirse a un diálogo fluido con cada auditor previo a su formulación y en curso de los plazos a concordar.



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

2025



ministerio\_tic



@ministerio\_tic



@ministerio\_tic



@Ministerio\_TIC



MinisterioTIC.Colombia



@ministeriotic