

OBJETIVO

Orientar adecuadamente a los funcionarios y contratistas de la SDSCJ en la construcción, análisis y seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos, mediante las herramientas tecnológicas disponibles, que facilite la adecuada medición de su gestión y la toma de decisiones.

GLOSARIO

Economía: Nivel en el que se gestionan los recursos financieros de manera razonable.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Herramienta de Seguimiento: Método, medio o mecanismo a través del cual se efectúa control a los procesos, con el fin de evaluar su desempeño en un momento determinado e identificar posibles desviaciones.

Indicador: Expresión cuantitativa o cualitativa que permite establecer el estado del objeto a evaluar en un momento determinado, con relación a rangos establecidos.

Medición: Actividades desarrolladas para evaluar el Sistema Integrado de Gestión o los procesos a través de indicadores o cualquier otro instrumento que permita establecer el grado de utilización de los recursos, el logro de los objetivos propuestos y su impacto.

Oportunidad: Información del desempeño del indicador debe estar disponible y actualizada en forma inmediata.

Pertinencia: Guardar correspondencia con las directrices establecidas para la medición del Sistema de Gestión de Calidad, los procesos y/o normativa vigente aplicable a la Entidad.

Seguimiento: Permite controlar que la ejecución de los procesos y los resultados obtenidos sean acordes con los requisitos, características o atributos establecidos.

Validez: Refleja y medir de forma precisa el objeto estudiado, con criterios uniformes.

RESPONSABLES

El responsable del análisis y aprobaciones de los indicadores de gestión es el líder del proceso basado en la evidencia objetiva frente a la información suministrada por su líder operativo y el equipo de trabajo del proceso.

El líder operativo tiene bajo su responsabilidad realizar las siguientes actividades:

RESPONSABLES

- Revisar y analizar los datos registrados para el indicador en cada periodo.
- Formular y velar por la implementación de las acciones preventivas, correctivas o de mejora que se deriven del análisis del indicador.
- Revisar y ajustar los parámetros del indicador (meta), cuando se requiera.
- Solicitar la creación, modificación o eliminación de los indicadores de los procesos que estén bajo su responsabilidad según lo establecido en este instructivo
- Velar por la aplicación de las herramientas de seguimiento definidas en los procesos y por la revisión y ajuste de estas cuando así se requiera.

La Oficina Asesora de Planeación es la responsable del monitoreo de los indicadores de gestión activos por proceso.

DESARROLLO

1. GENERALIDADES

a) Que es un indicador

De acuerdo con la «Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión», del Departamento Administrativo de la Función Pública “un indicador es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso.

Es de precisar que los indicadores tienen sentido si se enmarcan en una visión estratégica de la organización, con políticas claras que les den sentido a los resultados y con significados compartidos que permitan asumir cursos de acción acordes con los parámetros de referencia que se estén empleando. En general al establecer un sistema de indicadores se debe involucrar tanto los procesos operativos como los estratégicos, teniendo en cuenta la Misión, la Visión y los Objetivos Estratégicos de la entidad”.

Según lo anterior, los indicadores son un instrumento de control que agrega valor a la entidad en la medida en que establece el logro y el cumplimiento de los objetivos, metas, programas o políticas de un determinado proceso o acción y su variación en el tiempo, suministrando información y alertas al responsable del indicador y a la alta dirección para la toma de decisiones.

Los indicadores generan múltiples beneficios cuando son implementados adecuadamente:

- ✓ Aumentan la transparencia, al suministrar información oportuna, clara y confiable para la ciudadanía, los órganos de control y las demás partes interesadas.
- ✓ Facilitan el autocontrol en el desempeño de la gestión institucional.

DESARROLLO

- ✓ Brindan alertas oportunas sobre cualquier anomalía o desviación en la gestión, con el fin de realizar ajustes y readecuar los cursos de acción.
- ✓ Orientan acertadamente la toma de decisiones en la entidad, mediante el suministro de información objetiva y precisa.
- ✓ Promueven la satisfacción de los usuarios al monitorear de manera sistemática los avances frente a los productos y servicios que brinda la entidad.
- ✓ Facilitan el proceso de planificación y de formulación de acciones de mediano y largo plazo.

b) Características de los indicadores del MIPG

“Los indicadores deben satisfacer, en la medida de lo posible, todas las siguientes características (ver tabla 1).”

Tabla 1. Características de los Indicadores del MIPG

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Pertinencia	Debe referirse a los procesos y productos esenciales que desarrolla cada institución.
Independencia	No condicionado a factores externos, tales como la situación general del país o la actividad conexas de terceros (públicos o privados).
Costo	La obtención de la información para la elaboración del indicador debe ser a costo razonable.
Confiabilidad	Digno de confianza independiente de quién realice la medición.
Simplicidad	Debe ser de fácil comprensión, libre de complejidades
Oportunidad	Debe ser generado en el momento oportuno dependiendo del tipo de indicador y de la necesidad de su medición y difusión.
No redundancia	Debe ser único y no repetitivo.
Focalizado en áreas controlables	Focalizado en áreas susceptibles de corregir en el desempeño de los organismos públicos generando a la vez responsabilidades directas en los funcionarios y el personal
Participación	Su elaboración debe involucrar en el proceso a todos los actores relevantes, con el fin de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso con los objetivos e indicadores resultantes. Esto implica además que el indicador y el objetivo que pretende evaluar sea lo más consensual posible al interior de la organización
Disponibilidad	Los datos básicos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo.
Sensibilidad	El indicador debe ser capaz de poder identificar los distintos cambios de las variables a través del tiempo.

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018.

Estas herramientas deben estar alineadas con el objetivo del proceso y proporcionar información sobre su desempeño, deben ser revisadas con una periodicidad anual como máximo, con el fin de

DESARROLLO

establecer su conveniencia o pertinencia frente al objetivo del proceso o plantear mejoras en las mismas. Esta revisión la debe realizar el Líder del proceso en coordinación con el responsable de la recopilación de la información y medición del indicador, solicitando los ajustes correspondientes cuando así se requiera, a la Oficina Asesora de Planeación. Igualmente, durante la ejecución de las auditorías internas se llevará a cabo la verificación de la aplicación de las herramientas y la implementación de las acciones preventivas o correctivas cuando esto fuera necesario.

c) Tipos de indicadores

Indicadores desde el punto de vista del desempeño en la dimensión 2 “Direccionamiento estratégico y planeación”, son:

- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Básicamente, en términos económicos, este tipo de indicadores se refieren a la consecución y el aprovechamiento de los insumos que deben ser adquiridos en una escala de tiempo oportuno, al mejor costo posible, la cantidad adecuada y con una calidad aceptable.

Ejemplo: Se conoce por estudios recientes que un servidor dispuesto para la atención al usuario puede atender en promedio 400 usuarios al mes. Ahora bien, se desea determinar qué tan eficiente es el servicio de atención al ciudadano en cierta entidad, para lo cual se cuenta con el número promedio de usuarios atendidos en el área de atención al ciudadano durante el último mes, los cuales ascienden a 2136 usuarios, estos fueron atendidos por alguno de los cinco servidores dispuestos en el área de atención al ciudadano.

$I = \text{Usuarios atendidos} / \text{Numero de servidores}$

$I = 2136 / 5$

$I = 427$ usuarios por asesor.

Lo que indica que cada asesor de atención al ciudadano de la entidad referida atendió en promedio 427 casos durante el último mes, lo que ubica a esta área evaluada en un nivel de eficiencia superior, teniendo en cuenta la información inicial que proporcionaba a cada servidor en 400 usuarios promedio mensual.

Interpretación: el servicio de atención al ciudadano se encuentra en un nivel alto de eficiencia, ya que supera el histórico registrado por servidor (27 casos por encima del promedio mensual).

- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planeadas y se logran los resultados planeados, es decir buscan determinar si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente.

Ejemplo: El Ministerio de Vivienda, desea saber cuántos de los subsidios otorgados para vivienda fueron entregados para vivienda de interés social (VIS) durante el año 2004. Al finalizar el año

DESARROLLO

se hizo un inventario y se encontró que efectivamente se entregaron 6.500 subsidios, de los cuales 5.220 fueron entregados en el segmento VIS. El indicador de eficacia es:

$$IE = \text{Subsidios entregados para VIS} / \text{Total subsidios otorgados} * 100.$$

$$IE = 5220 / 6500 * 100$$

$$IE = 80.3\%.$$

Interpretación: Un 80.3%, del total de subsidios se empleó para la VIS.

• **Efectividad:** medida en que la gestión permite el logro de los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos (Impacto). los indicadores de impacto o efectividad buscan identificar, a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados ciertos programas, proyectos o haber recibido ciertos bienes o servicios. Luego de llevar a cabo la caracterización de la población objetivo, los resultados de la medición de los indicadores de efectividad deben definir cuál es el impacto en dicha población y cómo el logro de lo propuesto contribuye a resolver sus necesidades, a continuación, algunos ejemplos:

- Nivel de satisfacción del usuario durante un período determinado
- % disminución en quejas y reclamos en un periodo determinado
- % disminución en accidentes laborales durante un periodo determinado
- % disminución en infecciones intrahospitalarias durante un periodo determinado.

• **Calidad:** relacionados con la prestación del servicio. Estos indicadores buscan medir aspectos relacionados con la capacidad de la entidad para atender a las necesidades y demandas de sus usuarios bajo preceptos de rapidez e inmediatez a la hora de prestar los bienes o servicios que ofrece.

Ejemplo: Una determinada entidad está interesada en conocer qué porcentaje de los reportes de sus usuarios declara estar satisfechos con el servicio prestado de un total de 350 encuestados, encontrando que tan sólo 65 de ellos declararon estar satisfecho con la comodidad y cordialidad de la atención.

$$I = \text{Número Usuarios Satisfechos} / \text{Total Usuarios Encuestados} * 100$$

$$I = 65 / 350 * 100$$

$$I = 18,57\%$$

Interpretación: el porcentaje de usuarios satisfechos con la atención durante la prestación del servicio en la entidad es de 18.57%, lo que representa el grado de calidad de la atención al usuario en esta entidad.

DESARROLLO

Los indicadores para medir resultados desde el punto de vista del MIPG, en la generación de los productos, son:

- Producto: muestra los bienes y servicios de manera cuantitativa producidos y provistos por la organización.
- Resultados finales: evidencian los cambios que se generan en los ciudadanos una vez recibidos los bienes o servicios.
- Impacto: evidencian el cambio en las condiciones objetivas que se intervinieron, esto es, si en realidad se dio solución a los problemas o satisfacción a las necesidades, gracias a la gestión de la organización”.

Factor crítico de éxito: Para la identificación de éste, es necesario desagregar los componentes del Objetivo (Acción o conducta observable, condición de ejecución y Criterio de evaluación) y definir para el indicador el que más se relacione con sus resultados, en coherencia con la identificación de indicadores del proceso de tipo: eficacia, eficiencia y efectividad.

Ejemplo Objetivo de proceso

Gestionar los recursos financieros de la Entidad- Eficacia, implementando políticas, estrategias y acciones que permitan controlar de forma oportuna, transparente y eficiente, la gestión presupuestal y contable de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia- Eficiencia, para una adecuada planeación, ejecución y toma de decisiones-Efectividad

2. DISEÑO DEL INDICADOR

La información del indicador se consolida a través del formato Hoja de Vida del Indicador, el cual contiene la información básica requerida para la adecuada administración de los indicadores de gestión, tal como se muestra en la imagen 1

DESARROLLO

DATOS DEL INDICADOR	
Tipo de solicitud	Creación de indicador
Ubicación	<i>Se debe definir si es en un punto de atención o a nivel central</i>
Punto de atención	<i>Escriba punto de atención Eje: casa de justicia Calle 45</i>
Código	<i>La Oficina Asesora de Planeación asignará el código correspondientes al indicador del proceso</i>
Fecha creación	<i>Fecha en la cual se solicita la creación del indicador</i>
Usuario responsable de la creación	<i>El usurario es el administrador del módulo de indicadores, de la Oficina Asesora de Planeación</i>
Fecha ultima modificación	<i>Fecha de la versión anterior del indicador, si es nuevo el indicador este campo no aplica N/A</i>
Usuario responsable de la ultima modificación	<i>Nombre y cargo de la persona que aparece en la última modificación del indicador si es modificación, si es un indicador nuevo el indicador este campo no aplica N/A</i>
Versión	<i>Versión siguiente al indicador activo que se esta modificando, si es nuevo el indicador este campo va será versión 1</i>
Dependencia	<i>Nombre de la dependencia resónsable del indicador</i>
Nombre	<i>Nombre del indicador de acuerdo con la estructura del instructivo</i>
Objetivo	<i>Objetivo del indicador de acuerdo con la estructura del instructivo</i>
Políticas de desempeño y gestión	<i>La Oficina Asesora de Planeación diligencia según aplique</i>
Estrategia transversal PDD	<i>La Oficina Asesora de Planeación diligencia según aplique</i>
Objetivo estratégico	8. Consolidar un sistema de seguridad de alcance distrital y regional que permita la reducción de los índices de criminalidad en la ciudad basado en el trabajo articulado con organismos de seguridad en temas operativos y de inteligencia, la integración tecnológica preventiva y de soporte a la mitigación de riesgos.
Objetivo del proceso	<i>Objetivo del proceso de acuerdo con el documento de caracterización del mismo</i>
Proceso	<i>Nombre del proceso del cual se esta creando el indicador</i>
Tipo de indicador	Eficacia
Aplica línea base	Si
Línea base	<i>Se diligencia únicamente una vez en la creación del indicador, de acuerdo con el instructivo</i>
Fecha de corte	<i>Si aplica línea base, este espacio es para diligenciar la fecha de la medición de la línea base</i>
Fecha de inicial	<i>Fecha en la que se inicia la medición del indicador</i>
Unidad de medida	Númerico
Política asociada	<i>La Oficina Asesora de Planeación diligencia según aplique</i>
Fecha de inicio	<i>Fecha en la cual se inicia la medición del indicador, de acuerdo con la solicitud de ajuste o creación del mismo</i>
Fecha de fin	<i>Fecha en la termina la medición del indicador, en terminos de cuantos años o vigencias se va a medir. Ej: si se inicia el 1/01/2022 y se termina el 31/12/2030</i>
Frecuencia de la medición	Mensual
Corte	Acumulado
Tipo de cálculo	Porcentaje
Responsable	<i>El nombre del líder del proceso</i>
Grupo de trabajo	<i>Nombre del equipo o grupo de trabajo de acuerdo con el tema</i>
Responsable ingresar la meta	<i>El nombre del líder operativo encargado de realizar el reporte</i>
Responsable del cálculo y análisis	<i>El nombre del líder operativo encargado de realizar el reporte</i>
Perspectiva y objetivo	<i>La Oficina Asesora de Planeación diligencia según aplique</i>
Naturaleza	Formulado
Descripción fórmula	<i>Describe la formula del indicador</i>

DESARROLLO				
FÓRMULA DEL INDICADOR				
Fuente de información		<i>Mencionar de dónde provienen los datos, señale los documentos físicos o electrónicos de los cuales se obtiene la información oficial para el cálculo del indicador y el nombre del área o Entidad donde se encuentra o desde donde se suministra la información.</i>		
Nombre de la variable		Varibale A:	Varibale B:	<i>De definen los nombres de las variables, de acuerdo con la</i>
Descripción de la variable		Varibale A:	Varibale B:	<i>De definen los nombres de las variables, de acuerdo con la</i>
Fórmula				
RANGOS DE GESTIÓN				
Tendencia		Creciente		
Rangos				
Determinar valores de rango	1	50	51 60	61 100
METAS				
AÑO	PERIODO	PROGRAMACIÓN MENSUAL		
2023	Enero			
	Febrero			
	Marzo			
	Abril			
	Mayo			
	Junio			
	Julio			
	Agosto			
	Septiembre			
	Octubre			
	Noviembre			
	Diciembre			
Versiones anteriores				
NOMBRE INDICADOR	VERSIÓN	VER HOJA DE VIDA		

Imagen 1 Hoja de vida de indicador

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2023

A continuación, se explica brevemente cada uno de los ítems de la hoja de vida de indicadores, para su correcto diligenciamiento:

Ubicación: Se debe definir si es en un punto de atención o a nivel central de la entidad.

Punto de atención: Se debe escribir el punto de atención en el cual se realiza la medición o se toman los datos, si es más de uno, escríbalo de manera general. Eje: casa de justicia Calle 45 o casas de justicia.

Código: En su rol de administradora del módulo de indicadores en el portal MIPG, la Oficina Asesora de Planeación asignará el código correspondiente al indicador del proceso.

Fecha creación: Se escribe la fecha en la cual se solicita la creación del indicador.

Usuario responsable de la creación: El usuario es el administrador del módulo de indicadores, de la Oficina Asesora de Planeación.

DESARROLLO

Fecha última modificación: Se escribe la fecha de la versión anterior del indicador, si es nuevo el indicador este campo no aplica N/A.

Usuario responsable de la última modificación: Se escribe el nombre y cargo de la persona que aparece en la última modificación del indicador si es modificación, si es un indicador nuevo el indicador este campo no aplica N/A.

Dependencia: Nombre de la dependencia responsable del indicador.

Nombre del indicador: Establece la identidad del indicador. Es la denominación del indicador, la cual debe ser sencilla, corta y de fácil utilización. Debe ser concreto y preciso.

Su estructura debe ser la siguiente: SUJETO + VERBO (participio) + COMPLEMENTO, por ejemplo: Nivel de satisfacción de los servicios de salud prestados a las personas privadas de la libertad

Objetivo del indicador: Es el objetivo para el cual se formuló el indicador, es decir, el fin o propósito por el cual se mide.

Su estructura debe ser la siguiente: VERBO + SUJETO + COMPLEMENTO, por ejemplo: Medir el nivel de satisfacción en los servicios de salud prestados a las personas privadas de la libertad en los servicios de salud.

Proceso: Nombre del proceso de calidad al cual está asociado el indicador.

Tipo de proceso: Se debe registrar si el proceso al cual se crea y asocia el indicador es misiona, de apoyo, estratégico o de evaluación.

Objetivo del proceso: Seleccione de la lista desplegable el objetivo del proceso de calidad al cual está asociado el indicador, este debe corresponder al registrado en la caracterización.

Objetivo estratégico: Seleccione de la lista desplegable el objetivo estratégico, al cual el resultado del indicador aporta en su cumplimiento.

Políticas de desempeño y gestión: La Oficina Asesora de Planeación diligencia según aplique.

Estrategia transversal PDD: La Oficina Asesora de Planeación diligencia según aplique.

Tipo de cálculo: Seleccione si el tipo de cálculo dará como resultado un porcentaje o un valor absoluto.

Responsable: El nombre del líder del proceso

Grupo de trabajo: Registre el nombre y cargo de la persona encargada de realizar la consolidación de los datos asociados a las variables del indicador.

Responsable ingresar la meta y responsable del cálculo y análisis: El nombre del líder operativo encargado de realizar el reporte.

DESARROLLO

Perspectiva y objetivo: La Oficina Asesora de Planeación diligencia según aplique

Tipo de indicador: De la lista desplegable indique si el indicador es de eficacia, eficiencia, efectividad, calidad u otro. Se debe tener una Hoja de Vida del Indicador por cada tipo de indicador, es decir, no podrán marcarse dos tipos de indicador en una misma hoja de vida.

Tendencia del Indicador:

Creciente: va aumentando a medida que pasa el tiempo. Ejemplo: el incremento en el número de jóvenes atendidos a través del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa (PDJJR).

Decreciente: cuando el valor del indicador muestra un comportamiento que va disminuyendo con el tiempo. Ejemplo: disminución de las agresiones físicas entre Personas Privadas de la Libertad con respecto al periodo anterior.

Estable o constante: es decir que siempre debo cumplir el mismo porcentaje todos los periodos de medición. Ejemplo: Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoria.

Frecuencia de la medición: Es la frecuencia con que se monitorea el indicador. Debe ser consistente con la forma y frecuencia con que se recopilan los datos que servirán para reportar el indicador. Puede ser mensual, bimestral, trimestral o semestral, no se recomienda periodicidad anual, toda vez que no permite una toma de decisiones que evite la desviación de los resultados.

Corte: Se debe definir si la medición del indicador es acumulado o no acumulado.

Fuente de información: De dónde provienen los datos, señale los documentos físicos o electrónicos de los cuales se obtiene la información oficial para el cálculo del indicador y el nombre del área o Entidad donde se encuentra o desde donde se suministra la información. Ejemplo: "Reporte X del sistema de información, suministrado por la Entidad SDSCJ"; "Resultados de la encuesta X a los usuarios del servicio"; "Planilla de verificación "Z" reportada por el área XXXX", etc.

Nota 1: el responsable del indicador deberá conservar los soportes y registros de la medición.

Nota 2: cuando la evidencia presenta alguna restricción por seguridad de la información, deberá dejarse la observación en la hoja de vida del indicador.

Meta Vigencia: Es el valor que se espera alcance el indicador en el horizonte total de medición (fecha límite). La meta final es el referente con el que se comparará los resultados obtenidos en cada periodo de medición.

Línea Base: Corresponde al resultado de la vigencia anterior, según el año en el cual se crea el indicador y nos va a permitir definir la meta para el periodo correspondiente y evaluar la efectividad de los resultados. Se diligencia únicamente una vez en la creación del indicador.

Fecha de corte: Si aplica línea base, este espacio es para diligenciar la fecha de la medición de la línea base

DESARROLLO

Unidad de medida: El resultado de la medición debe tener una unidad. Por ejemplo, KG, porcentaje, días, metros cúbicos etc., la unidad de medida permite interpretar la magnitud o dato obtenido con la medición. Si la unidad de medida no se encuentra identificada en el formato, solicitar su creación a la Oficina Asesora de Planeación.

Política asociada: La Oficina Asesora de Planeación diligencia según aplique.

Nombre de Variable: hace referencia a los elementos que intervienen en la fórmula del indicador. Corresponde a los valores numéricos que se obtienen al estudiar un carácter cuantitativo de una población o muestra. Ejemplo: Número de jóvenes atendidos.

Descripción de Variables: es la explicación o definición del elemento que interviene en la fórmula del indicador. Ejemplo: Número de jóvenes atendidos: Es la población entre 14 y 28 años, que ha sido atendida a través de las actividades desarrolladas en el marco del programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.

Naturaleza: el portal MIP cuenta con dos tipos de naturalezas de indicadores, simples y formulados. Los indicadores de naturaleza simple son los alimentados directamente por una fuente de información externa o ingresados manualmente por el responsable de suministrar el dato, por su parte los indicadores formulados, como su nombre lo indica, son calculados a partir de indicadores simples y/o otros indicadores formulados mediante una ecuación.

Fecha de corte o inicial de monitoreo: Indica la fecha DD/MM/AAAA, en que empieza el seguimiento al indicador.

Fecha final de monitoreo: Se debe indicar la fecha DD/MM/AAAA, en que termina el seguimiento al indicador.

Rango de gestión: Depende de la naturaleza y tendencia del indicador: deficiente, satisfactoria y sobresaliente, en los colores determinados y los valores que se consideren para ello y se define en la formulación del indicador.

Meta o Programación del indicador: Es el valor que se espera alcance el indicador en la medición según lo programado para el periodo. Deberá incluir desde el inicio de la medición la programación de la meta de la vigencia y las variables para cada periodo.

Descripción de la fórmula de cálculo: Expresión matemática con la que se hace el cálculo del indicador, puede incluir una o más variables. El indicador puede tener numerador y denominador o sólo numerador, según se requiera. La fórmula debe ser coherente con el tema objeto de medición y su magnitud.

Fórmula: Escriba la formula del indicador. Eje A/B

Fuente de información: Como su nombre lo indica se debe registrar el nombre de los entregables que se obtendrán durante el periodo de medición. Deben ser claros y entendibles para cualquier persona que consulte el indicador, a manera de producto o resultado, deben estar directamente relacionados con las evidencias que se espera obtener en cada periodo. Los entregables pueden

DESARROLLO

ser documentos (en medio físico o digital), reportes de prestación de servicios, expedientes, encuestas, etc.

Rangos de gestión: Se debe definir el intervalo que se encuentra oscilando entre el valor mínimo tolerante hasta el máximo, abarcando también el óptimo a lograr en el resultado del indicador.

Reporte de resultados: dependiendo el periodo alcanzado se registrará el valor de la ejecución de las variables y se aplicará la fórmula de cálculo para definir el resultado del periodo y su avance acumulado.

Gráfico Tendencia del Indicador: Se actualiza automáticamente con el diligenciamiento de los campos programación de la meta y el resultado para el periodo, muestra de manera gráfica la tendencia en la conducta del indicador.

Análisis por periodos y acciones de mejora: Descripción de las actividades realizadas para la obtención de las variables y un análisis del resultado del indicador a través de los periodos evaluados, de conformidad con los rangos de gestión.

Control de cambios: Describe brevemente las modificaciones realizadas al documento y se define la nueva versión que se genera por el cambio, para su respectivo control. En esta tabla se debe velar porque se garantice la trazabilidad del documento.

Versión: Señala el número de ediciones que ha tenido el documento, desde su aprobación y los cambios que surjan en el mismo.

Observaciones y/o Justificación: Describe por qué se realiza el o los cambios de ajustes o eliminación en el documento o indicador.

Es importante tener en cuenta que siguientes ítems del formato de hoja de vida del indicador, son diligenciados por la oficina asesora de planeación: código, Políticas de desempeño y gestión, Estrategia transversal PDD, Nombre del proyecto, Política asociada, clasificación, Perspectiva y objetivo, entre otros.

3. Formalización y monitoreo a los indicadores

La entidad cuenta con el aplicativo “portal MIPG” para realizar el registro y consolidación de información y documentación correspondientes del sistema de gestión, el cual tiene el módulo de indicadores y se puede consultar en el mismo <https://portalmipg.sci.gov.co/portal/index.php>, el módulo contiene su propio instructivo de funcionamiento técnico.

A continuación, se describen las acciones correspondientes para la administración de los indicadores de gestión por proceso:

DESARROLLO

3.1 Formulación:

El proceso debe solicitar a través de memorando o correo electrónico, a la oficina asesora de planeación, la creación de indicadores de gestión, quien revisará la propuesta del o los indicadores de gestión de acuerdo con formato F-FI-1389

De ser necesario, se realizará mesa de trabajo para ajustes, o de lo contrario, se crea en el portal MIPG para que se inicie con la medición del o los indicadores nuevos, de acuerdo con la periodicidad definida.

3.2 Ajuste o inactivación

El proceso debe solicitar a través de correo electrónico a la oficina asesora de planeación, la solicitud de ajuste o inactivación de indicadores, con la respectiva justificación.

Cuando se requiera se desarrollará mesa de trabajo, de la cual se deberá dejar la trazabilidad de la justificación, acuerdos y compromisos generados.

Una vez formalizados los ajustes se procederá a la actualización en el portal MIPG.

3.3 Reporte

De conformidad con la periodicidad definida en la hoja de vida del indicador, los responsables/líderes operativos y de proceso deberán realizar el reporte a través del portal MIPG en el módulo de indicadores de gestión (meta programada, reporte de datos de variables, análisis y respectivas evidencias o fuente de información), lo anterior deberá ser cargado a más tardar el 5° día calendario de cada mes.

En caso de, presentar algún reporte de manera equivocada, el líder operativo del proceso deberá remitir correo electrónico para solicitar ajuste en el portal MIPG, aclarando la respectiva justificación de este. Con lo anterior, la oficina asesora de planeación realizará el ajuste o cambio correspondiente.

Cuando las evidencias que soportan la ejecución de las variables supera la capacidad máxima de peso dentro del portal MIPG, se deberán cargar en el repositorio dispuesto por la Oficina Asesora de Planeación.

Frente al cargue de las evidencias, será necesario se verifique la accesibilidad a los archivos cargados o al link del repositorio, en caso que, la evidencia presenta algún tipo de confidencialidad deberá incluirse como una observación en el análisis del indicador.

3.4 Monitoreo

La oficina asesora de planeación en su rol de segunda línea de defensa realizará el monitoreo correspondiente, de conformidad con el flujo del aplicativo portal MIPG. Este proceso consiste en la revisión de las variables reportadas, correcto análisis de los resultados y validación de la calidad

DESARROLLO

y veracidad de las evidencias soporte del reporte del indicador. En su validación y de ser necesario solicitará ajustes a la dependencia responsable.

Se realizará el monitoreo con una frecuencia mensual a los indicadores y de manera trimestral se generará un informe del estado de los mismo, de conformidad con la información cargada y aprobada en el portal MIPG.

Para el análisis de los indicadores se utilizarán las siguientes convenciones de rangos de tolerancia:

En cumplimiento: En color verde, sugiere que el resultado es igual o superior a la meta establecida, cumpliendo con la misma.

En ejecución: En color amarillo, define que el resultado es inferior a la meta establecida, pero esta tendiente a dar cumplimiento.

En alerta: En color rojo, identifica que el resultado es muy inferior a la meta establecida, requiriendo acciones para el cumplimiento.

3.4.1 Validación de evidencias

La Oficina Asesora de Planeación realizará la validación del 100% de las evidencias cargadas que dan cuenta de la ejecución de las variables reportadas, donde se corroborará lo siguiente:

- Concordancia entre la evidencia y la unidad de medida de la variable.
- Calidad de los archivos cargados.
- Coherencia de la evidencia vs el dato reportado.
- Veracidad de las evidencias soporte del reporte del indicador.

3.5 Evaluación

La oficina de control interno realizará la evaluación de los indicadores de manera semestral en coherencia con el plan de auditoría. Para lo anterior tomará la información cargada y reportada en el portal MIPG.

3.6 Acciones preventivas y correctivas

Las acciones se tramitarán conforme al flujo del aplicativo portal MIPG, el cual, al contar más de tres periodos en alerta (color rojo), realizará la conexión directa con el módulo de mejora si es el caso.

DESARROLLO

4. Ejemplos de Indicadores formulados

A continuación, se relacionan algunas fórmulas que pueden ser empleadas en la medición de los indicadores:

TIPO	DESCRIPCIÓN	FORMULA
Porcentaje	Razón entre dos variables con una misma unidad de medida	$\frac{NUMERADOR}{DENOMINADOR} \times 100\%$
*Cobertura – Ejemplo	“Porcentaje de cobertura en la atención de adultos mayores	$\frac{Total\ de\ adultos\ mayores\ atendidos}{Total\ de\ adultos\ mayores\ del\ país} \times 100$
*Focalización – Ejemplo	“Porcentaje de adultos mayores atendidos que se encuentran en situación de extrema pobreza	$\frac{Total\ de\ adultos\ mayores\ atendidos\ que\ se\ encuentran\ en\ situación\ de\ extrema\ pobreza}{Total\ de\ adultos\ mayores\ atendidos} \times 100$
Tasa de variación	Razón entre una misma variable, pero en periodos diferentes	$\left(\left(\frac{Variable\ año\ t}{Variable\ año\ t - 1} \right) - 1 \right) \times 100$ $\left(\frac{variable\ año\ t - variable\ año\ t - 1}{Variable\ año\ t - 1} \right) \times 100$
Ejemplo	Tasa de variación de las exportaciones del país	$\left(\left(\frac{Total\ exportaciones\ año\ t}{Total\ exportaciones\ año\ t - 1} \right) - 1 \right) \times 100$
Razón o promedio	Relación entre dos variables con distinta unidad de medida	$\frac{NUMERADOR}{DENOMINADOR}$
Ejemplo	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes	$\frac{\sum Tiempos\ de\ tramitación\ de\ cada\ solicitud}{total\ de\ solicitudes\ tramitadas}$ = tiempo promedio por solicitud
Índices	Permiten medir la evolución de una variable en el tiempo, a partir de un valor base	$\frac{Valor\ año\ n}{Valor\ año\ base} \times 100\%$

DESARROLLO		
Ejemplo	Distribución de pobreza por sexo:	$\left(\left(\frac{\text{Total hombres pobre}}{\text{Total personas pobres}} \right) - 1 \right) \times 100$ $\left(\left(\frac{\text{Total mujeres pobres}}{\text{Total personas pobres}} \right) \right) \times 100$

Elaboró: Andrés Rubiano – Profesional OAP

Revisó: Mary Buitrago – Profesional universitario

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>