


 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de aprobación: 30/10/2020</b>	



# GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES

**Octubre 2020**  
**Bogotá, D.C**

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	 Con Calidad Social
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>4. MARCO LEGAL</b> .....	<b>6</b>
<b>5. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>7</b>
<b>6. POLÍTICA DE OPERACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>7. SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y AL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS</b> .....	<b>9</b>
<b>7.1 FUENTES DE MEDICIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>8.1 ¿QUE ES UN INDICADOR?</b> .....	<b>10</b>
<b>8.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES</b> .....	<b>10</b>
<b>8.3 TIPOS DE INDICADORES</b> .....	<b>11</b>
<b>8.3.2 INDICADORES DE EFICIENCIA</b> .....	<b>13</b>
<b>8.3.3 INDICADORES DE EFECTIVIDAD</b> .....	<b>15</b>
<b>9. METODOLOGÍA PARA FORMULACIÓN DE INDICADORES</b> .....	<b>15</b>
<b>9.1 DETERMINAR ASPECTOS A MEDIR</b> .....	<b>15</b>
<b>10. DEFINICIÓN DE INDICADORES</b> .....	<b>17</b>
<b>10.1. ESTABLECER EL OBJETIVO DEL INDICADOR</b> .....	<b>17</b>
<b>10.2 DEFINIR LA FORMULA DEL INDICADOR</b> .....	<b>18</b>
<b>10.3 ESTABLECER EL NOMBRE DEL INDICADOR:</b> .....	<b>19</b>
<b>10.4 DOCUMENTAR EL INDICADOR</b> .....	<b>19</b>

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	 Con Calidad Social
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

## 1. OBJETIVO GENERAL

Establecer las directrices y lineamientos para la formulación, diseño, implementación, revisión, registro y seguimiento de indicadores de gestión que faciliten la medición del desempeño institucional, analizando la evolución y tendencia de los resultados frente a los objetivos y metas establecidas en los procesos, programas y proyectos, con el fin de buscar el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano –IDEXUD.



## 2. ALCANCE

Esta guía abarca las etapas de la formulación, revisión, registro, medición, reporte y seguimiento de indicadores de gestión; y debe ser aplicado por todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano –IDEXUD.

## 3. DEFINICIONES

**Indicador de gestión:** Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

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

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

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

**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.

**Efecto:** Es el resultado de una acción, que puede darse en el corto, en el mediano o el largo plazo.



**Evaluación del desempeño:** Es una herramienta de gestión muy útil que sirve para evaluar de qué manera los conocimientos, habilidades, comportamientos, es decir, las competencias de sus colaboradores aportan al logro de los objetivos de su empresa.

**Pertinencia:** Guardar correspondencia con los objetivos y naturaleza del proceso, programa o proyecto.

**Fórmula:** Representación en términos de una expresión matemática de la asociación de variables para obtener la medición del indicador.

**Gestión:** Está definida como todas aquellas actividades que en forma integral asume la Alcaldía, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas previamente establecidas mediante un proceso de planeación. La gestión entonces permite desarrollar la Misión y lograr la Visión institucional. La gestión se interpreta como una cadena de acciones definidas en el proceso administrativo y representada en el ciclo PHVA, (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Por lo tanto, vale la pena recalcar que la Gestión no solo es acción sino también efecto, este es un punto que no hay que olvidarlo más cuando de evaluar la gestión se trata.

**Evaluación:** Valoración puntual de una intervención y sus efectos (positivos o negativos, esperados o no) que busca determinar una relación de causalidad entre estos.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

**Gestión:** Grupo de acciones necesarias para transformar determinados insumos en productos, en un periodo determinado y dentro del marco de una política, programa o proyecto en particular.

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Resultados:** Efecto y consecuencia de un hecho, operación o proceso.

**Indicadores cualitativos:** Entregan información asociada al juicio que se realiza una vez culminada la acción o intervención (cuán bien o mal se alcanzó el resultado en términos de economía, eficiencia, calidad y eficacia).



**Indicadores cuantitativos:** Entregan información respecto al progreso en el cumplimiento del objeto de seguimiento a nivel de insumo, gestión, producto, resultado o impacto.

**Indicador de gestión:** Mide procesos, acciones y operaciones adelantados dentro la etapa de implementación de una política, programa o proyecto.

**Información primaria:** Es aquella cuya generación y recolección se realiza directamente por la organización interesada a través de entrevistas, observación directa, entre otros.

**Información secundaria:** Son datos que han sido generados y recolectados por otras organizaciones y que tienen propósitos diferentes a los concernientes a la organización interesada.

**Fuente de información:** Personas, instituciones, grupos y/o documentos que contienen información a partir de la cual es posible extraer datos útiles para generar información evaluativa.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

**Línea base:** Datos e información que describe la situación previa a una intervención para el desarrollo y con la cual es posible hacer seguimiento y monitorear una política, programa o proyecto o efectuar comparaciones relacionadas.

**Medición:** Es un proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir para ver cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.



**Meta:** Valor esperado (objetivo) que espera alcanzar un indicador en un período específico.

**Seguimiento:** Consiste en el análisis y recopilación sistemáticos de información, su objetivo es mejorar la eficacia y efectividad de una organización, un proceso o un proyecto. Se basa en metas establecidas y actividades planificadas durante las distintas fases del trabajo de planificación.

**Variable:** Magnitud que puede tener un valor cualquiera de los comprendidos en un conjunto.

#### 4. MARCO LEGAL

- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad- requisitos.
- Ley 190 de 1995, Art. 48, “Las entidades del Estado deben elaborar un manual de indicadores de eficiencia para la gestión de los servidores públicos, de las dependencias y de la entidad en su conjunto, que deberán responder a indicadores generalmente aceptados”.
- Directiva Presidencial N° 4. numeral 1 literal f) “Diseñar y revisar periódicamente un manual de indicadores de eficiencia para la gestión de los servidores públicos, de las dependencias y de la entidad en su conjunto, que deberán corresponder a indicadores generalmente aceptados”.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	



- Ley 872 de 2003, Artículo 4. Requisitos para su implementación: literales b, c, d, h e i. Parágrafo 1: Este sistema tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en las páginas electrónicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas”. Artículo 6. “Normalización de calidad en la gestión, numeral 5: Las variables mínimas de calidad que deben medirse a través de los indicadores que establezca cada entidad en cumplimiento del parágrafo 1, artículo 4 de esta ley”.

## 5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Alta dirección, Coordinador de calidad, Líderes y Gestores de Proceso, la aplicabilidad de esta Metodología cuando se requiera la mejora del Sistema de Indicadores de Gestión de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano –IDEXUD.

### ALTA DIRECCIÓN:

- Promover la aplicación de esta metodología para la aplicación e implementación de la presente guía en todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

- Ejercer seguimiento trimestralmente a los procesos según lo establecido en el procedimiento GD-PR-001 Revisión por la Dirección, y liderar las acciones respectivas derivadas del análisis de indicadores.

### **ÁREA DE CALIDAD – PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

- Establecer las directrices y lineamientos para el cumplimiento, actualización, divulgación e implementación de la presente Guía.
- Evaluar la pertinencia de los indicadores del proceso.
- Consolidar los resultados, realizar seguimiento y verificación de los Indicadores formulados por cada proceso.
- Liderar la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

### **LÍDERES Y GESTORES DE PROCESOS**



- Formular y evaluar los indicadores de proceso, garantizar su medición y confiabilidad de la información y reportar a la Coordinación del SGC, los resultados obtenidos de la medición, conforme a lo estableció en la hoja de vida del indicador y especificaciones técnicas del mismo.
- Cumplir y hacer cumplir las directrices, lineamientos, y especificaciones metodológicas establecidas en la presente Guía. Así mismo cumplir con los mecanismos de divulgación e implementación.

### **6. POLÍTICA DE OPERACIÓN**

Las políticas de Operación de la presente guía son las siguientes:

- Las actividades de creación, modificación e inactivación de indicadores se ejecutan con el acompañamiento del área de calidad y la participación del



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

líder de proceso, con el fin de identificar los factores de medición críticos relevantes para el cumplimiento de los objetivos.

- Cuando los resultados de la medición del indicador evidencian el no cumplimiento de la meta o el valor mínimo según corresponda y en su análisis se determina como causa raíz la materialización de un riesgo, el evento asociado deberá ser identificado, registrado y valorado en la matriz de riesgos del proceso y abordar las acciones correctivas necesarias para su control.
- Los indicadores de gestión se deben reportar máximo ocho (8) días calendario después de la fecha de corte o la frecuencia establecida en cada indicador.



## **7. SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y AL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

De conformidad con lo establecido en el numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, con el propósito de garantizar que la ejecución de los procesos, los productos y/o servicios generados por el Instituto.

### **7.1 FUENTES DE MEDICIÓN**

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se han establecido las siguientes fuentes de medición según lo establecido en la norma NTC- ISO 9001: 2015:

- a) El desempeño de los procesos: Se mide con los indicadores gestión de: eficacia, eficiencia o efectividad que se hayan establecido por proceso.
- b) La satisfacción del cliente: Se mide a través de mecanismos establecidos como encuestas y sondeos de opinión.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

- c) Gestión del Riesgo: A través de los indicadores que se hayan definido en los correspondientes mapas de riesgos.
- d) El desempeño de los proveedores: Se mide a través de Evaluación de Proveedores.

## 8. CONCEPTUALIZACIÓN

### 8.1 ¿QUE ES UN INDICADOR?



Un indicador es una representación cuantitativa (variable o relación entre variables), verificable objetivamente, a partir del cual se registra, procesa y presenta la información necesaria para medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en consecuencia, es a partir de indicadores que se pueden determinar, objetivamente los resultados de las intervenciones públicas y valorar su desempeño. (DAFP, 2018)

Los Indicadores sirven para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos, metas, programas o políticas de un determinado proceso o estrategia.

### 8.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES

Los indicadores deben satisfacer, en la medida de lo posible, todas las siguientes características:

- **Pertinencia:** Que el indicador que se va a crear si apunte a verificar el cumplimiento del objetivo del proceso, a través de la elección de variables importantes (factores claves de éxito).
- **Practicidad:** Que, para la medición del indicador, se tenga la fuente de información para extraer los datos para su medición. Debe ser medible, operacional y sensible a los cambios registrados en la situación inicial.

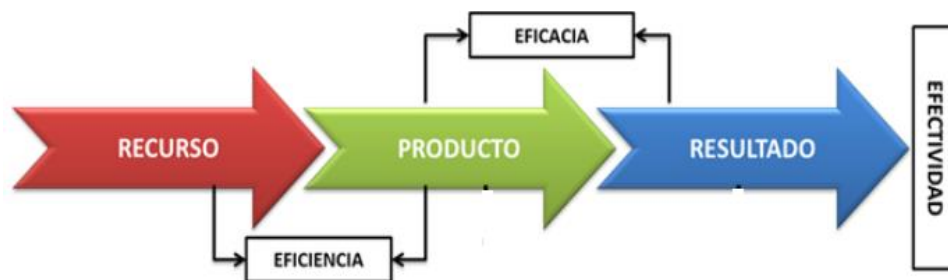
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	 Con Calidad Social
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de aprobación: 30/10/2020</b>	

- **Utilidad:** Que el resultado de la medición del indicador sirva para la toma de decisiones.
- **Oportunidad:** Debe ser generado en el momento oportuno dependiendo del tipo de indicador y de la necesidad de su medición y difusión.
- **Comunicación:** Todo Indicador debe transmitir información acerca de un tema en particular para la toma de decisiones.
- **Medición:** Permite comparar la situación actual de una dimensión de estudio en el tiempo o respecto a patrones establecidos.
- **Prácticos:** Que se facilite su recolección y procesamiento.



### 8.3 TIPOS DE INDICADORES

Los indicadores de proceso se clasifican dependiendo del principio de la gestión que desee medir: Eficacia: (cumplimiento de metas), Eficiencia (Uso de los recursos), Efectividad (impacto o beneficios generados).

**Ilustración 1. Tipos de indicadores**



**Fuente:** Autor.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y</b> <b>ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de aprobación:</b> <b>30/10/2020</b>	

### 8.3.1 INDICADORES DE EFICACIA

Los indicadores de eficacia buscan determinar sí el cumplimiento de un objetivo, metas, resultados de un plan, programa, proyecto o política, así como las características que satisfacen al usuario de los productos y/o servicios. También indican el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

#### 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 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:

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

$$IE = \frac{5.220}{6.500} * 100$$



$$IE = 80,3\%$$

Fuente: tomado de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, DAFF.

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

Otros ejemplos:

- Cumplimiento al plan de Acción: (Número de actividades asociadas a las metas ejecutadas en el periodo/Total actividades asociadas a las metas programadas en el periodo) \*100

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	



- Cobertura al plan Institucional de capacitación: (Número de funcionarios y contratistas capacitados / Total funcionarios y contratista del instituto) \*100
- Satisfacción del usuario: (Sumatoria de encuestas de calificación 4 y 5 / Número de encuestas realizadas) \*100

### 8.3.2 INDICADORES DE EFICIENCIA

Este tipo de indicadores pretenden medir la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos (insumos) empleados para la consecución de este. Así las cosas, la medición del logro se puede contrastar con la cuantificación de los diferentes costos en los que se puede incurrir en su cumplimiento, no solo los monetarios, sino también los temporales y los relacionados con el uso del recurso humano, entre otros.

#### **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.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

$$I = \frac{\text{Usuarios atendidos}}{\text{Número de Servidores}}$$

$$I = \frac{2136}{5}$$



$$I = 427 \text{ usuarios por asesor}$$

Fuente: tomado de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, DAFF.

**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).

**Otros ejemplos:**

- Atención oportuna de solicitudes :(No de solicitudes atendidas oportunamente en el periodo / número de solicitudes Recibidas en el periodo) \* 100
- Porcentaje de comunica direccionadas oportunamente: (Número de comunicaciones direccionadas oportunamente en el período/ Total de comunicaciones radicadas en el periodo) \*100
- Número de quejas contestadas oportunamente: Número de quejas contestadas en el periodo de cinco días hábiles o menos/Número de quejas contestadas en el periodo.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	 Con Calidad Social
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

### 8.3.3 INDICADORES DE EFECTIVIDAD

Estos indicadores involucrar la eficiencia y la eficacia, es decir: “el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles”.

Su objetivo es la medición del impacto de la gestión en un determinado período de tiempo. Se mide en los procesos de tipo misional, estratégicos y de apoyo que prestan servicios o entregan producto al usuario o parte interesada.

#### Ejemplos:

- Nivel de satisfacción del usuario: Nivel de satisfacción del usuario periodo actual/Nivel de satisfacción del periodo anterior.
- Impacto de las actividades de bienestar: (Número de encuestas que lograron una calificación mayor o igual a 3,8 con relación a las actividades de bienestar/ Número de encuestas calificadas con relación a las actividades de bienestar) \*100



## 9. METODOLOGÍA PARA FORMULACIÓN DE INDICADORES

A continuación, se establece la metodología para la construcción de indicadores de gestión, para ello deben tener en cuenta:

### 9.1 DETERMINAR ASPECTOS A MEDIR

Se debe analizar las condiciones del proceso y los procedimientos, de acuerdo con su objetivo se identifican los aspectos relevantes de medición.

#### 9.1.2 IDENTIFICAR LOS ASPECTOS CLAVES DE ÉXITO

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

Son todos aquellos aspectos que necesariamente se tienen que mantener bajo control para lograr el éxito de la gestión, el proceso o labor que se pretende adelantar. Actividades que demandan mayor esfuerzo o recursos o que por su naturaleza o importancia se consideran críticas para el éxito del objetivo identificado. Para identificar los factores críticos de éxito se debe responder la pregunta ¿Qué quiere controlar?

### 9.1.3 ESTABLECER VARIABLES DE INTERÉS



Se debe identificar qué se quiere medir (Factor Crítico de Éxito) hay que precisar qué aspecto específico se desea evaluar, se deben identificar las características o cualidades que lo conforman.

#### ¿Cuántos indicadores construir y de qué tipo?

Para dar respuesta a este interrogante tenemos que:

- Los indicadores deben informar sobre las diferentes áreas de la organización.
- El número de indicadores debe limitarse a una cantidad que apunte a lo esencial y que ayude a captar el interés de los diferentes usuarios a los cuales va dirigido.
- Los indicadores deben facilitar el conocimiento del desempeño de los procesos (resultados intermedios) para identificar los posibles cuellos de botella, las demoras y tiempo de espera, así como el ciclo de maduración del servicio (tiempo de resolución desde el inicio de un trámite hasta su resolución).
- La organización debe ser capaz de utilizar y controlar el número de indicadores construidos. Mucha cantidad de información puede volverse en contra de los propios usuarios de dicha información.
- Los indicadores deben informar sobre el nivel de avance y de progreso hacia el logro de los resultados finales.



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD          GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y          ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	 Con Calidad Social
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de          aprobación:          30/10/2020</b>	

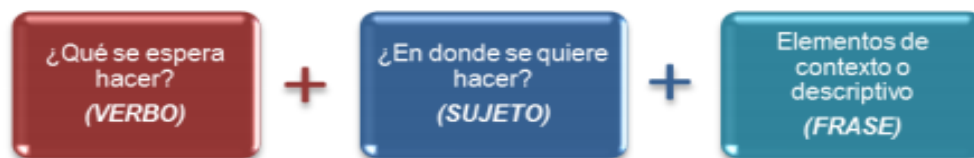
## 10.DEFINICIÓN DE INDICADORES

Una vez definidos los aspectos relevantes que deben ser medidos, ¿Cuántos indicadores debemos construir?, el tipo de indicador, las variables específicas, se debe construir el Indicador. En esta fase se establece el objetivo, el nombre del indicador, la fórmula matemática para realizar el cálculo de este una vez definidas la variable dependiente e independiente.

### 10.1. ESTABLECER EL OBJETIVO DEL INDICADOR



Para definir el objetivo se debe tener en cuenta la siguiente estructura básica que exponga los que se espera lograr, es decir, el tipo y calidad de información que se obtendrá al medir y analizar los resultados del Indicador:

Ilustración 2. Formulación del objetivo



Fuente: Fuente: tomado de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, DAFF.

Todo objetivo debe contener los siguientes tres componentes: 1) la acción que se espera realizar (verbo infinitivo), 2) el objeto/sujeto sobre el cual recae la acción (Sujeto), 3) elementos adicionales de contexto descriptivo (frase).

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD          GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y          ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de          aprobación:          30/10/2020</b>	

**EJEMPLO:**

**Factor crítico de éxito:** Oportunidad.

**Variables a medir:** Número de respuestas de PQRSD atendidas en los tiempos estipulados.

**Objetivo del indicador:** Medir la oportunidad de las respuestas de PQRSD que son atendidas en el periodo de tiempo estipulado.

**10.2 DEFINIR LA FORMULA DEL INDICADOR**

Luego se procede con la definición de la fórmula matemática la cual está compuesta por unas variables que hacen parte del indicador tanto en el numerador como en el denominador.

**EJEMPLO:**

**Factor crítico de éxito:** Oportunidad.

**Variables a medir:** Número de respuestas de PQRSD atendidas en los tiempos estipulados.



**Objetivo del indicador:** Medir la oportunidad de las respuestas de PQRSD que son atendidas en el periodo de tiempo estipulado.

**Nombre:** Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PQRSD

$$= \frac{\text{(Variable independiente) Número de respuesta de PQRSD atendidas a tiempo}}{\text{(Variable dependiente) Número total de PQRSD}} \times 100$$

Los tipos de fórmulas más utilizadas en la construcción de indicadores son:

- Porcentaje

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

- Tasa de variación
- Razón o promedio
- Índices

### 10.3 ESTABLECER EL NOMBRE DEL INDICADOR:

De acuerdo con las variables definidas, asigne una identificación para el indicador que debe ser:

- Debe ser claro, preciso y auto explicativo.
- Que cualquier persona entienda qué se mide con ese indicador.
- Si se usan siglas o aspectos técnicos, deben definirse en una nota explicativa.

### EJEMPLO



**Nombre del indicador:** Porcentaje de oportunidad en las respuestas a PQRSD.

### 10.4 DOCUMENTAR EL INDICADOR

Una vez definidos los aspectos relevantes que deben ser medidos, los ámbitos y dimensiones, se deben construir cada uno de los indicadores, se procede a documentar el formato de indicadores o hoja de vida con código GC-PR-007-FR-013, en la que se establecen todos los criterios y responsabilidades a tener en cuenta para la medición, reporte y análisis de este, a través de los siguientes pasos:

1. **Proceso:** Indicar el proceso al cual pertenece el indicador. Ejemplo: Gestión financiera.
2. **Código: Identificador** alfanumérico asignado a cada indicador para su identificación. Ejemplo: IND-004.

**Nota: este código se asignará desde el área de calidad.**

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	



3. **Nombre del Indicador:** De acuerdo con las variables definidas, asigne una identificación para el indicador que debe ser claro, corto y que explique lo que sea evaluar. Ejemplo: Porcentaje de satisfacción de los clientes.
4. **Objetivo del Indicador:** Describe la finalidad que busca el proceso con la medición del indicador.
5. **Definiciones, observaciones y supuestos:** Explicar los términos, las observaciones o supuestos (Representan condiciones necesarias para el logro el objetivo del indicador).
6. **Fecha de creación:** Diligenciar la fecha de creación del indicador (DD/MM/AA).
7. **Fecha de actualización:** Diligenciar la fecha en la que se reporta el resultado del indicador (DD/MM/AA).
8. **Descripción de las variables:** Se describe las dos variables que definen el indicador.
9. **Fuente de información:** Indique donde encontrará la información de cada variable. Ejemplo: Plataforma de PQRSD.
10. **Fórmula de cálculo:** Indique la fórmula matemática la cual está compuesta por unas variables que hacen parte del indicador tanto en el numerador como en el denominador. Ejemplo:

$$\text{Satisfacción de los usuarios o ciudadanos} = \frac{\text{Número de Usuarios satisfechos}}{\text{Número de usuarios encuestados}}$$

11. **Unidad de medida:** Hace referencia al valor del indicador. Ejemplo:  
Porcentaje.

12. **Tendencia:** Selecciona la tendencia que debe tener el resultado del indicador para ser óptimo (Creciente, decreciente, estático).

13. **Meta:** Valor que espera alcanzar el indicador en un período específico.  
Ejemplo: se espera obtener un 80 %.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y  ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/10/2020</b>	

**14. Como medir:** Describa de donde da obtener los datos para la medición del indicador propuesto.

**15. Rango:** Hace referencia intervalos o límites de calificación que se toman como referente para determinar si el resultado obtenido en un periodo específico.

**16. Frecuencia:** Hace referencia al periodo de tiempo en el que se desea medir. Ejemplo: Mensual.

**17. Clasificación del Indicador:** Clasifique el indicador dependiendo del principio de la gestión que desee medir así: Eficacia: (cumplimiento de metas), Eficiencia (Uso de los recursos), Efectividad (impacto o beneficios generados).

**18. Responsables:** En esta casilla se registra el cargo de la persona que se encarga de hacer: toma de datos o la medición a cada indicador, análisis de datos, de la toma de decisiones y oficialización de modificaciones.







 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD          GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y          ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	 Con Calidad Social
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de          aprobación:          30/10/2020</b>	

Ilustración 3. Formato de Hoja de vida del indicador

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD          FORMATO DE INDICADORES</b>		<b>Código: GC-PR-007-FR-013</b>	 Con Calidad Social
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Versión: 04</b>	
			<b>Fecha de aprobación:          14/03/2019</b>	
<b>HOJA DE VIDA DEL INDICADOR</b>				
<b>Proceso</b>				<b>Código del indicador</b>
<b>Nombre del indicador</b>				
<b>Objetivo del indicador</b>				
<b>Definiciones, abreviaciones y reportar</b>				
<b>Fecha de creación</b>				<b>Fecha de actualización</b>
<b>Descripción de las Variables</b>			<b>Fuente de información (documentar, registrar, informar, etc.)</b>	
<b>Fórmula de cálculo</b>				<b>Unidad de medida</b>
<b>Tendencia del indicador</b>				<b>META</b>
<b>Cómo medir</b>				
<b>Rango de evaluación del indicador</b>	Bueno < 80%		Regular < 80%; > 50%	Mala < 50%
<b>FRECUENCIA</b>		<b>RESPONSABLES</b>		
<b>Toma de datos y requimiento</b>			<b>Toma de datos</b>	
<b>Análisis de datos</b>			<b>Análisis de datos</b>	
<b>Clificación del Indicador</b>			<b>Toma de decisiones</b>	
			<b>Oficialización de modificaciones</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>		<b>Descripción</b>	
<b>Proyectó</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>
<b>CARGO</b>				
<b>NOMBRE</b>				
<b>FIRMA</b>				

**Fuente:** Información documentada del Sistema de gestión de calidad del IDEXUD

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD          GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y          ANÁLISIS DE INDICADORES</b>	<b>Código: GC-GUI-003</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de          aprobación:          30/10/2020</b>	

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	30/10/2020	Emisión Inicial.

## APROBACIÓN FINAL

	Proyectó	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Jhony A Zamora	Jaime A Vega O	Omar Francisco Patiño
<b>Cargo</b>	Equipo de Calidad	Equipo de Calidad	Director IDEXUD
<b>Fecha</b>	30/10/2020	30/10/2020	30/10/2020

## Referencia Bibliografía

DAFP, D. A. (Mayo de 2018). *pagina web de función pública*. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Gu%C3%ADa%20para%20la%20construcci%C3%B3n%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20Indicadores%20de%20Gesti%C3%B3n%20-%20Versi%C3%B3n%204%20-%20Mayo%202018%20(3).pdf

ICONTEC. (2015). NORMA TÉCNICA DE COLOMBIANA NTC- ISO 9000:2015., Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario, Bogotá D.C. Colombia. Disponible en: [http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=71402&name=GTC\\_ISO\\_10013.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=71402&name=GTC_ISO_10013.pdf&prefijo=file). [Recuperado el 3 de 04 de 2017]