

TÚ Y YO

Somos Quindío

INDICADORES DE GESTION DE LA ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL

RESOLUCION N° 7402 DE 2019
Mayo de 2020



CONTENIDO

1. **Objetivos**
2. **Evaluación de la Gestión Pública**
3. **Importancia de la medición**
4. **Conceptualización**
5. **Tipología**
6. **Metodología Construcción de Indicadores**
7. **Hoja de Vida del Indicador**
8. **Preguntas**

1. OBJETIVOS

- Proporcionar los conceptos y metodología necesarios para el desarrollo de los indicadores de gestión.
- Dar a conocer la importancia y función básica que cumplen los indicadores frente a una ***gestión pública orientada a resultados***.
- Presentar los tipos de indicadores y función frente a la evaluación de los procesos.
- Facilitar la interpretación y aplicación de los contenidos metodológicos planteados.

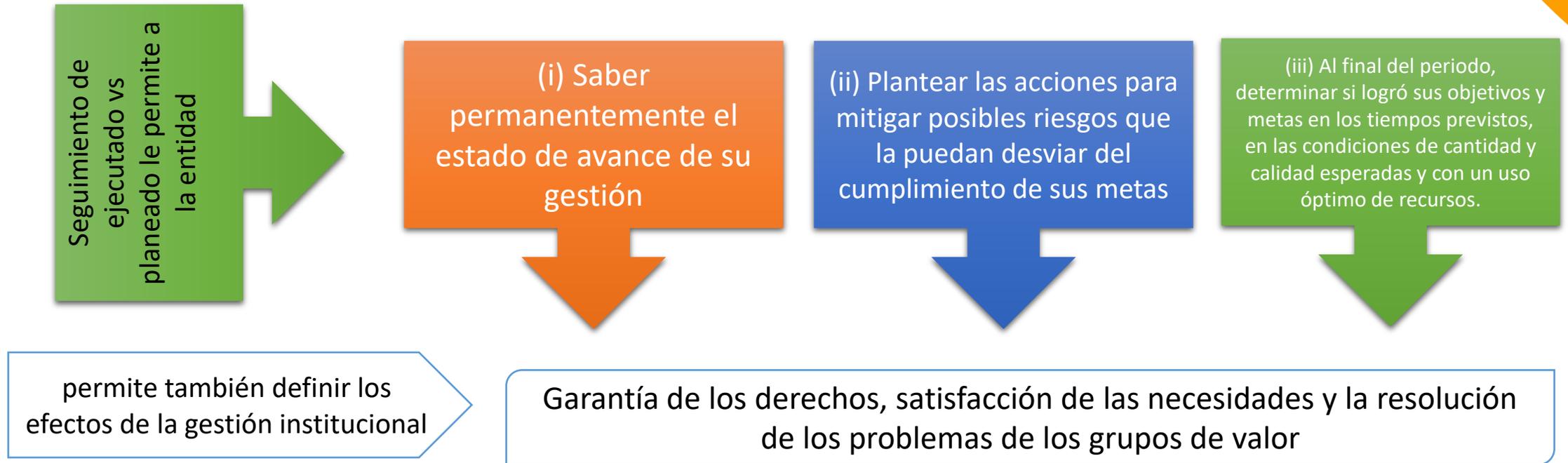
*Lo que no se mide no se
puede controlar, y lo que no
se controla no se puede
mejorar.*

2. Evaluación de la Gestión Pública



Evaluación de la Gestión Pública

Busca promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, con el fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico.



CONTAR CON INDICADORES PARA MONITOREAR Y MEDIR EL DESEMPEÑO

Indicadores...



Delimitar el objeto de la evaluación,
Determinar claramente sus propósitos, recursos, usuarios y las metodologías

Los indicadores son utilizados por las entidades en su proceso de gestión para **medir el avance o detectar fallas en el logro de los objetivos o cumplimiento de metas en un periodo de tiempo determinado.**

Permiten medir los resultados de una intervención pública como un programa de gobierno, un proyecto de desarrollo o una política pública

Tipos de evaluación y metodologías

Ámbito de acción gubernamental	¿Qué se evalúa?	Metodologías/fuentes de datos
Planes y estrategias nacionales de desarrollo	Cumplimiento de compromisos, prioridades nacionales.	Sistemas de Estadísticas Nacionales, encuestas, paneles de expertos y Evaluación de Impacto
Institucional (ministerios), entidades públicas	Cumplimiento de metas de gestión y resultados finales. Eficiencia, eficacia, calidad y economía.	Sistema de Indicadores de desempeño evaluación de programas (marco lógico)
Programas públicos	Resultados, gestión e impacto	Evaluación de programas públicos e inversiones (ex post inversiones), marco lógico
Inversiones	Rentabilidad social costo- beneficio	Evaluación de inversiones costo- beneficio ex ante, ex post

Tipos de evaluación e indicadores asociados



Sistema de seguimiento a metas de Gobierno como una herramienta del trabajo interinstitucional y de información gerencial en línea para la programación, gestión y monitoreo de los resultados de los principales programas de acción de Gobierno.

Establecer mediciones que permitan trasladar la misión y la visión a aspectos cuantificables, teniendo en cuenta las tipologías de indicadores, para así poder monitorear y evaluar su cumplimiento.

La formulación de estos, debe ir acompañado de indicadores que sean medibles, alcanzables, pertinentes y con plazos determinados; estos pueden ser susceptibles de desagregarse en objetivos por área o dependencia de la entidad.

Se establecen a fin de verificar el cumplimiento de objetivos y metas así como el alcance de los resultados propuestos e inducir ajustes a metas o trayectorias de implementación (evaluación del desempeño institucional)

Los indicadores no están ligados directamente a la misión, pero son necesarios para medir el cumplimiento o al buen fin de la operación.

Para el caso puntual de esta presentación se aborda lo relacionado con la evaluación del cumplimiento de metas de gestión y resultados de las entidades

3. Importancia de la Medición



¿Es necesario medirlo todo?

No todo lo que importa
puede ser contado, ni todo
lo que puede ser contado
importa.

(Albert Einstein)

La decisión sobre cuáles proyectos, procesos o actividades específicas van a ser medidos o evaluados dependerá del **análisis de variables clave**, adecuadas y suficientes que **suministren información relevante sobre el objeto de evaluación**, por lo que **no es deseable medirlo todo**.

<p>Evitar el diseño de indicadores que inducen a resultados no esperados o incentivos perversos.</p> <p>Ejemplo: N° de comparendos / N° de conductores¹</p>	<p>Evitar medir atendiendo el criterio de “quedar bien”.</p> <p>Ejemplo: Numero de planes ejecutados / Número de planes programados.</p>	<p>Medir no garantiza el éxito de una actividad sino que por el contrario evidencia los aspectos a reformar de aquellos que hemos decidido monitorear.</p>	<p>La esencia y existencia de un indicador sólo se debe dar y justificarse si éste sirve para la toma de decisiones</p>
--	--	--	---

¹ Si se mantiene el número de conductores fijos, es inevitable que para un buen resultado del indicador debe aumentar el número de comparendos, lo que se conoce como incentivo perverso.



DANE (2005)



4. Conceptualización



¿Qué es un Indicador?

Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables

Registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance en el logro de un objetivo en un periodo de tiempo

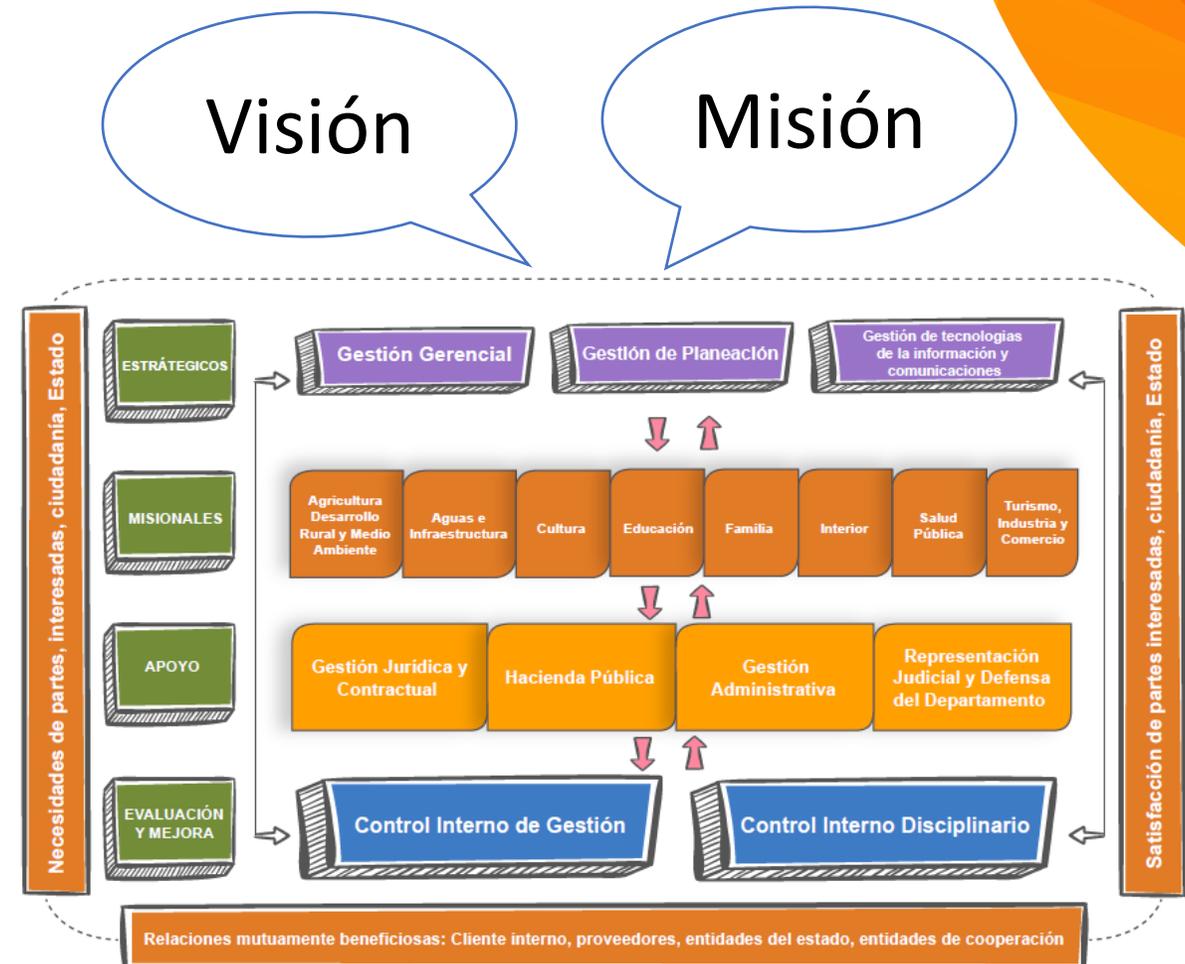
Debe ser verificable objetivamente, al ser comparada con algún nivel de referencia (línea base) puede estar señalando una desviación

Sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso

¿Qué es un Indicador?

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.

Objetivos



Dato vs. Indicador

DATO

- La medición de un dato sería una medición sobre la cual no podemos decir si esta es buena o mala por sí sola
- “número de desempleados” es un dato sobre el cual no puede establecerse un juicio de valor

INDICADOR

- Es una medición ordinal que tiene siempre una dirección o rumbo esperado
- “tasa de desempleo” es un indicador que nos da cuenta del carácter positivo o negativo de una situación

Análisis de Datos

Tendencias de los Resultados:

- Se debe definir si los resultados de la medición de un indicador de gestión están logrando la meta definida o apunta a distanciarse.



Situaciones Especiales:

- Se debe analizar si los resultados del indicador de gestión están influenciados por situaciones especiales, tales como, recursos insuficientes durante el periodo de medición (Vacaciones, incapacidades, fallas de equipos, retrasos de contratación)

Funciones de un Indicador

Función Descriptiva

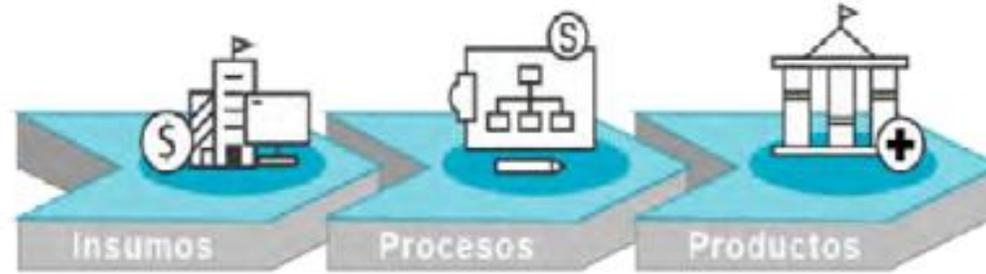
- Consiste en aportar información sobre el estado real de una actuación pública o programa
- por ejemplo el número de estudiantes que reciben beca en un periodo determinado comparado con otro periodo.

Función Valorativa

- añadir a la información anterior un “juicio de valor”
- “número de becas entregadas con relación a los estudiantes carenciados”.
- Esta última expresión nos está dando información sobre el logro de la actuación del objetivo de “Aumentar el número de becas para estudiantes carenciados”

Los indicadores de desempeño se pueden aplicar a todo el proceso de gestión:

Requisitos
expectativas de
los ciudadanos



Ciudadanos

Entrada (insumos
que responden a
requisitos)

Transformación
(planeación, diseño
y control)

Bienes y servicios
finales (cumplen
requisitos y
expectativas)

los indicadores se convierten en uno de los elementos centrales de evaluación de las diferentes actividades planteadas por las entidades dentro de un proceso específico

los indicadores sirven de aviso, al entregar información respecto del cómo se está progresando respecto de los objetivos.

Características de los Indicadores

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.

Características de los Indicadores

Características	Descripción
Focalizado en área controlable	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.

Beneficios de los Indicadores

Permiten evidenciar el nivel de cumplimiento a través de la medición de aspectos tales como



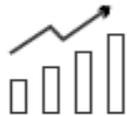
Recursos: Presupuesto, planta y equipo, suministros.



Productividad: ej.: solicitudes procesadas por persona, llamadas de emergencia atendidas en un periodo determinado.



Resultados: ej.: ciudadanos atendidos, niños vacunados, kilómetros construidos.



Impacto: de los productos y servicios. ej.: como enfermedades prevenidas, niveles de seguridad alcanzados.



Satisfacción del usuario: ej.: número de quejas recibidas en un periodo determinado, resultados de encuestas de servicio.



Calidad y oportunidad del producto y/o servicio: ej: tiempos de respuesta al usuario, Racionalización de trámites.

Beneficios de los Indicadores

Apoya el proceso de planificación (definición de objetivos y metas)

Detección de procesos con problemas de gestión tales como: uso ineficiente de los recursos, demoras en los servicios, etc.

Análisis de la información entre el desempeño efectuado y el programado, realizar ajustes en los procesos

Contar con indicadores de desempeño sienta las bases para una mejor asignación de los recursos públicos.

Establece mayores niveles de transparencia respecto del uso de los recursos públicos

Sienta las bases para un mayor compromiso con los resultados por parte de los directivos y los niveles medios de la dirección.

Apoya la introducción de sistemas de reconocimientos al buen desempeño

5. Tipología de los Indicadores



a. Desde el punto de vista del desempeño

En la Dimensión 2 “Direccionamiento estratégico y planeación” del MIPG

EFICIENCIA	EFICACIA	EFECTIVIDAD	ECONOMÍA	CALIDAD
<ul style="list-style-type: none">• relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none">• Grado en el que se realizan las actividades planeadas y se logran los resultados planeados	<ul style="list-style-type: none">• medida en que la gestión permite el logro de los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos	<ul style="list-style-type: none">• medir la capacidad de las entidades para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada	<ul style="list-style-type: none">• relacionados con la prestación del servicio

b. Para medir resultados

Desde el punto de vista del MIPG, en la generación de los productos

PRODUCTO

- muestra los bienes y servicios de manera cuantitativa producidos y provistos por la entidad

RESULTADO

- 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 (si en realidad se dio solución a los problemas o satisfacción a las necesidades)

Según la clasificación establecida por el DANE

GESTIÓN

- cuantifica los recursos físicos, humanos y financieros utilizados en el desarrollo de las acciones; y mide la cantidad de acciones, procesos, procedimientos y operaciones realizadas durante de la etapa de implementación.

PRODUCTO

- cuantifica los bienes y servicios (intermedios o finales) producidos y/o provisionados a partir de una determinada intervención, así como los cambios generados por ésta que son pertinentes para el logro de los efectos directos.

EFECTO

- mide los cambios resultantes en el bienestar de la población objetivo de la intervención como consecuencia (directa o indirecta) de la entrega de los productos.

Indicadores de Eficiencia

relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados

Eficiencia/ producto medio	Eficiencia/costos medios
Número de inspecciones/número de inspeccionados en el periodo evaluado	Costo total programa becas/número de beneficiarios
Número de expedientes resueltos por semestre/dotación de personal en la tarea	Costo total inspecciones/total de inspecciones
Tasa de variación de casos ingresados por juez respecto del periodo anterior	Costo de un servicio en relación al número de usuarios
Tasa de congestión = número de casos registrados en el año + pendientes inicio período / asuntos resueltos en el año	Tasa de variación anual del costo de mantenimiento

Promedio 400 usuarios al mes por servidor público

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

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

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



Indicadores de Eficacia

Medición del **grado en el que una meta ha sido cumplida** teniendo en cuenta los plazos y las demás disposiciones estipuladas

Número de desempleados capacitados / total de desempleados inscritos en sistema de reconversión laboral en un periodo determinado.

Porcentaje de edificios pertenecientes a la autoridad local accesibles para discapacitados.

Porcentaje de personal de minorías étnicas en la organización con respecto al porcentaje de minorías étnicas de la región.

Número de beneficiarios/ universo de beneficiarios.

Porcentaje de alumnos que desertan del programa en el año actual en comparación con el año anterior.

Porcentaje de egresados exitosos de los alumnos del programa en el año actual en comparación con el año anterior.

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

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

$$IE = 80,3\%$$

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

Indicadores de Efectividad o Impacto

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

Crecimiento de la recaudación financiera a través del portal web

- Porcentaje de familias pobres que inician una actividad empresarial con apoyo del Estado

Nivel de nutrición – desnutrición luego de aplicado un programa de alimentación sana

Determina cuál es el impacto en la población y cómo el logro de lo propuesto contribuye a resolver sus necesidades

Indicador intermedio

Porcentaje de la población objetiva inscrito en el programa que practica alguna actividad deportiva de forma periódica.

Indicador Final

Tasa de variación de la población en X número de años que practica deporte en forma periódica.

Fórmula:

$$\left[\frac{\text{Población participante de un programa de deporte que practica una actividad deportiva dos veces por semana}}{\text{Total de la población inscrita por programa}} \right] * 100$$

Fórmula:

$$\left[\frac{\text{Población que práctica deporte en el año X}}{\text{Población que practicaba deporte en el año anterior}} - 1 \right] * 100$$

Indicadores de Economía

medir la capacidad de las entidades para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles

Variación en los costos por errores en contratos (procesos).

Dinero gastado a través del sistema informatizado de compras / dinero total de las compras (procesos).

Ahorros realizados en contratos y propuestas a partir del uso de técnicas de innovación de compras

Porcentaje de recursos privados obtenidos respecto del gasto total en museos nacionales y museos regionales y/o especializados

Aumento de costos por errores en los contratos:

$$\begin{aligned} I &= \frac{\text{Gastos actuales} - \text{Gastos anteriores}}{\text{Gastos anteriores}} * 100 \\ I &= \frac{\$165.000.000 - \$120.000.000}{\$120.000.000} * 100 \\ I &= 37,5\% \end{aligned}$$

los costos por errores en los contratos en relación al año inmediatamente anterior aumentaron en un 37.5%

Indicadores de Calidad

Medir aspectos relacionados con la capacidad de la entidad para atender a las necesidades y demandas de sus usuarios

Oportunidad	Accesibilidad	Percepción de usuarios	Precisión
Porcentaje del total de respuestas a los parlamentarios dentro de los plazos acordados.	Número de localidades cubiertas por atenciones móviles frente al total de localidades.	Porcentaje de aprobación excelente de los talleres de trabajo, por los participantes del mismo.	Porcentaje del total de contratos con uno o más errores encontrados por revisiones externas.
Número de intervenciones con retraso/ número de intervenciones totales.	Porcentaje de Población con necesidades especiales que son miembros activos de la biblioteca.	Número de usuarios satisfechos con el trato en la atención/ total usuarios.	Número de fallas reales/ fallas programadas.

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

$$I = \frac{65}{350} * 100$$

$$I = 18,57\%$$

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.

Una de las formas para desarrollar indicadores de calidad en cualquier entidad es a través de las encuestas y sondeos de opinión que los grupos de valor llevan a cabo

Indicadores de Insumo (Inputs)

manejo de los recursos con los que cuenta una entidad para adelantar un proceso

Cantidad de trabajo utilizadas

Porcentaje de equipos disponibles para la puesta en marcha de un proceso determinado.

Variación de los recursos, llámese capital físico, financiero, etc.

Son empleados para establecer la cantidad de recursos necesarios para la producción y el consiguiente cumplimiento del objetivo.

Indicadores de Proceso

Medir el desempeño de la función administrativa a las etapas del proceso generador del producto

Procesos de compra	Días promedio de demora del proceso de compra.
Proceso tecnológico	Número de horas de los sistemas sin línea atribuibles al equipo de soporte.

Permite realizar el seguimiento a cada etapa programada dentro de la administración de las actividades que permiten ejecutar y adelantar el proceso de producción de los diferentes bienes o servicios ofrecidos por la entidad

Indicadores de Producto

Muestra de manera cuantitativa los bienes y servicios producidos y provistos por un organismo público o una acción gubernamental

Número de vacunaciones realizadas durante la vigencia en curso.

Número de kilómetros construidos a la fecha según la programación

Número de viviendas de interés social construidas y entregadas a la fecha según programación

Permite medir el impacto que puede llegar a tener el desarrollo de un determinado programa dentro de un grupo social de incidencia ya sea a corto, mediano o largo plazo, a través de la medición de la cantidad de bienes o servicios producidos por una entidad

6. Construcción de Indicadores



Metodología Construcción de Indicadores

6.1. Establecer las definiciones estratégicas referente para la medición

6.2. Establecer las áreas de desempeño relevantes a medir

6.3. Definir el nombre del indicador y describir la fórmula de cálculo

6.4. Validar los indicadores aplicando criterios técnicos

6.5. Recopilación de datos y establecimiento de las fuentes de los datos

6.6. Establecimiento de las Metas

6.7. Seguimiento y Monitoreo

6.8. Comunicar e informar

6.1. Establecer las definiciones estratégicas referente para la medición

Antes de construir cualquier tipo de indicador, es absolutamente necesario tener claridad sobre las definiciones estratégicas básicas de la organización: **misión, visión, objetivos estratégicos**, estrategias y plan de acción

Haber realizado una **planificación estratégica** que le permitirá servir de eje rector durante el desarrollo de los objetivos de los programas establecidos por la entidad y en consecuencia de los indicadores evaluadores del progreso y el avance de la gestión.



6.2. Establecer las áreas de desempeño relevantes a medir

Analizar el Objetivo del Proceso

- Especifica el resultado esperado del Proceso (producto o salida), a partir del cual se obtienen los Factores Crítico de Éxito

Identificar las Variables de Medición

- Precisar qué aspecto específico se desea evaluar
- Características o parámetros de eficiencia y/o eficacia (Variables de resultado esperado del Proceso).

¿Cuántos indicadores construir y de qué tipo?

- Los indicadores deben **informar sobre las diferentes áreas de la organización**: estratégica, gestión y operacional.
- 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



6.3. Definir el nombre del indicador y describir la fórmula de cálculo

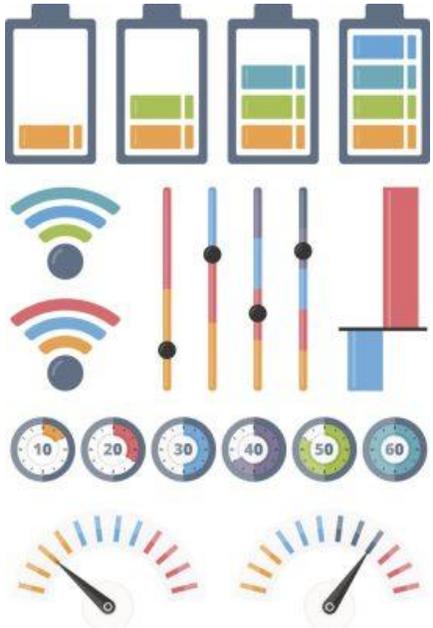
NOMBRE

- Hace referencia específica a las características más importantes de la variable, debe ser único y guardar relación con la estructura de nombres de las demás variables involucradas en el análisis.

Claves para la formulación y nombre del indicador

- 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.
- El nombre del indicador debe permitir identificar si su evolución será ascendente o descendente.

Ejemplos estructura del indicador



6.3. Definir el nombre del indicador y describir la fórmula de cálculo

FORMULA

- Expresión matemática que correlaciona el comportamiento, táctica o actuación de la variable con respecto a un logro, meta, objetivo esperado o planeado e indica cuánto se ha conseguido con respecto a lo que se planeó

Los tipos de fórmulas más utilizadas:

- Porcentaje
- Tasa de variación
- Razón o promedio
- Índices

Compara:

- Un valor actual con respecto a un valor histórico (referencial)
- Un valor real con respecto a un valor programado (referencial)
- Una parte con relación a un todo (referencial)



Ejemplos

<i>Nombre del Indicador</i>	<i>Fórmula del Indicador</i>
<i>Ejecución Presupuestal:</i>	$\frac{\text{Compromisos acumulados}}{\text{Presupuesto Asignado de la Vigencia}} * 100$
<i>Grado de Cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional</i>	$\frac{\text{Número de Actividades ejecutadas}}{\text{No. total de actividades programadas para la implementación del Programa de Salud Ocupacional}} * 100$
<i>Organización de Archivos de Gestión</i>	$\frac{\text{Metros Organizados}}{\text{Metros lineales proyectados para la Organización}} * 100$

Unidad de medida y Tendencia

Unidad de Medida

Es el parámetro bajo el cual se expresa la variable, es importante que quede establecido, ya que pueden existir diferentes unidades de medida para una misma variable, dependiendo del contexto.

Por ejemplo: número, porcentaje, Km, hectáreas, etc.

Tendencia

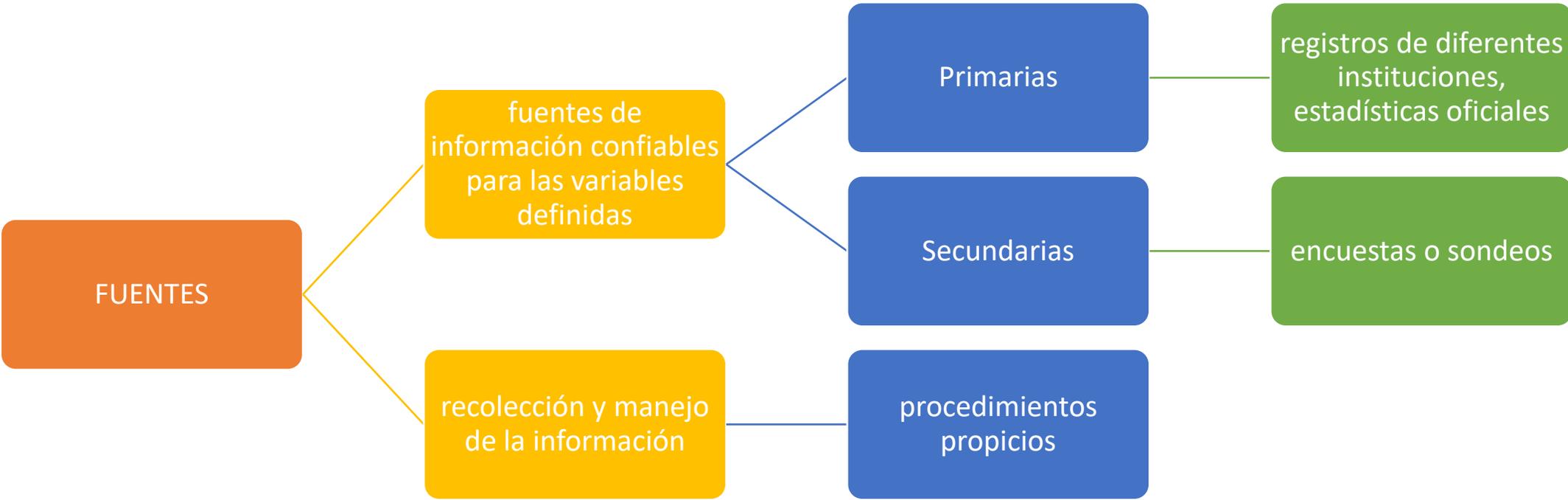
Es el tipo de trayectoria que se espera tenga el Indicador; se define como la dirección ascendente o descendente y constante en el que se desempeña el Indicador.

La tendencia muestra el comportamiento del Indicador a lo largo de un ciclo de tiempo. Permite comparar los avances reales vs el comportamiento programado.

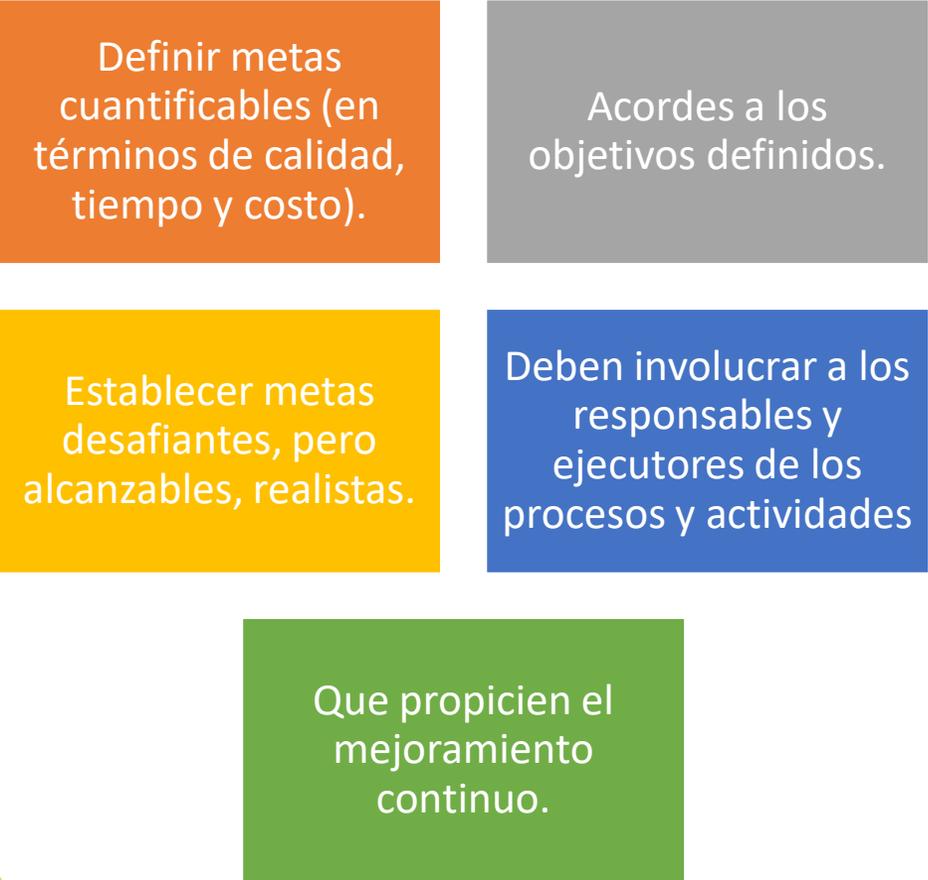
6.4. Validar los indicadores aplicando criterios técnicos

Criterio de selección	Pregunta para tener en cuenta	Objetivo
Pertinencia	¿El indicador expresa qué se quiere medir de forma clara y precisa?	Busca que el indicador permita describir la situación o fenómeno determinado, objeto de la acción.
Funcionalidad	¿El indicador es monitoreable?	Verifica que el indicador sea medible, operable y sensible a los cambios registrados en la situación inicial.
Disponibilidad	¿La información del indicador está disponible?	Los indicadores deben ser construidos a partir de variables sobre las cuales exista información estadística de tal manera que puedan ser consultados cuando sea necesario.
Confiabilidad	¿De dónde provienen los datos?	Los datos deben ser medidos siempre bajo ciertos estándares y la información requerida debe poseer atributos de calidad estadística.
Utilidad	¿El indicador es relevante con lo que se quiere medir?	Que los resultados y análisis permitan tomar decisiones.

6.5. Recopilación de datos y establecimiento de las fuentes de los datos



6.6. Establecimiento de las Metas



Éstas se pueden determinar a partir de:

- Datos históricos
- Comparaciones.
- Tendencias del entorno
- Políticas institucionales o estatales
- Construcción participativa

Rangos

Son los niveles de desempeño del Indicador, cuya valoración determinará el estado de riesgo, o problema de la variable y dará origen a diferentes tipos de acciones de mejoramiento: acciones preventivas o correctivas respectivamente. También se les conoce como *Parámetros de Semaforización*.

Los Rangos podrían ser:

- **Adecuado:** Es el Cumplimiento satisfactorio de la meta
- **En Riesgo:** Son los valores con tendencia al incumplimiento de la meta y generan una acción de mejora de carácter preventivo.
- **Crítico:** son los valores de incumplimiento de la meta y generan una acción de Mejora de carácter correctiva.

Rango	Descripción del Rango	Escala	Acción de Mejora
Adecuado	Bueno	80 - 100	Oportunidad de Mejora
En Riesgo	Regular	60 – 79	Acción Preventiva
Crítico	Deficiente	0 - 59	Acción Correctiva

6.7. Seguimiento y Monitoreo

La **Hoja de Vida del Indicador** es la herramienta para establecer esquemas de medición más efectivos y útiles, en él se definen los detalles de la información pertinente de cada Indicador formulado

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA				CODIGO: F-PLA-46								
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN				Version: 2								
				Fecha:								
				Página 1 de 1								
DEFINICIÓN DEL INDICADOR												
PROCESO												
INTERIOR												
NOMBRE DEL INDICADOR												
PORCENTAJE DE PROMOCIÓN DEL CONTROL SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO A TRAVÉS DE LA RED INSTITUCIONAL DE APOYO A LAS VEEDURÍAS Y PROMOCIÓN DEL CONTROL SOCIAL												
OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	LINEA BASE	META	META OBJETIVO								
Medir la promoción y socialización del control social y las veedurías en los municipios a través de actividades y asesoría a la ciudadanía y organizaciones sociales	Eficacia	100%	100%	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA DE CUMPLIMIENTO							
				1 año	2019							
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR												
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	META VIGENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO							
Porcentaje	Bimensual	100%	Profesional Universitario	Director Desarrollo comunitario, seguridad, convivencia y participación ciudadana	Gobernación del Departamento Procuraduría General de la Nación Contraloría General de la República Contraloría General del Departamento Contraloría Municipal de Armenia Personería Municipal de Armenia Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío Defensoría del Pueblo ICBF ESAP Comunidad en General							
FUENTE DE INFORMACIÓN			FÓRMULA DE CÁLCULO									
Red institucional de apoyo a las veedurías y promoción del Control social			N° de Municipios con procesos de socialización de Control social / N° de municipios del Departamento *100									
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta Vigencia	Meta Objetivo									
Ene	0,0%	1,00	1,00									
Feb	0,0%	1,00	1,00									
Mar	0,0%	1,00	1,00									
Abr	0,0%	1,00	1,00									
May	0,0%	1,00	1,00									
Jun	0,0%	1,00	1,00									
Jul	0,0%	1,00	1,00									
Ago	0,0%	1,00	1,00									
Sep	0,0%	1,00	1,00									
Oct	0,0%	1,00	1,00									
Nov	0,0%	1,00	1,00									
Dic	0,0%	1,00	1,00									
Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador												
Observaciones												
Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora: NO: <input type="checkbox"/> SI: <input type="checkbox"/>												
Notas:												



Ficha Técnica Indicadores de Gestión

Parte	Componentes
I. DEFINICION DEL INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">•Proceso•Nombre del Indicador•Objetivo del Indicador•Tipo de Indicador•Línea Base•Meta objetivo: Meta, plazo de cumplimiento, vigencia de cumplimiento
II. INFORMACION PARA LA MEDICION DEL INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">•Unidad de medida•Frecuencia•Meta vigencia•Responsable medición•Responsable análisis•Actores interesados en el resultado•Fuente de información•Fórmula de cálculo
III. COMPORTAMIENTO INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">•Tabla y grafica con la medición del periodo, en comparación con la meta vigencia y meta objetivo•Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador



6.8. Comunicar e informar

Divulgación de **los resultados sobre el desempeño de la administración**, la eficiencia de los procesos, y demás valoraciones sobre la gestión de la entidad, así como los resultados sobre la planificación estratégica y operativa, etc.



6. PREGUNTAS



CONTACTO



GLORIA EUGENIA CASTAÑO

Contratista

Secretaría de Planeación Departamental

E-mail: mipgquindio@gmail.com

Cel.: ++ 304 653 4009

Anexos para consulta:

<https://drive.google.com/open?id=1CJPgGEpfdgtRvueOUpyV2iW9d0yDzQ3U>



GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO

¡GRACIAS!



Departamento del Quindío



Departamento del Quindío

