

# Indicadores de Gestión – Formato de Indicadores y Ficha de seguimiento a Indicadores



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

Construyendo hoy  
la **Cali** del mañana

ALCALDÍA DE CALI

**Medir no garantiza el éxito de una actividad, sino que evidencia los atributos que hemos decidido monitorear.**

# OBJETIVO

- Brindar herramientas para la identificación de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.
- Afianzar las herramientas para la formulación de indicadores.
- Realizar taller práctico con el fin de fortalecer el seguimiento y análisis de los indicadores.



# ¿QUÉ ES UN INDICADOR?



- Valor, número, hecho, opinión o percepción que señala condiciones o situaciones específicas.
- Estadística, serie o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto.

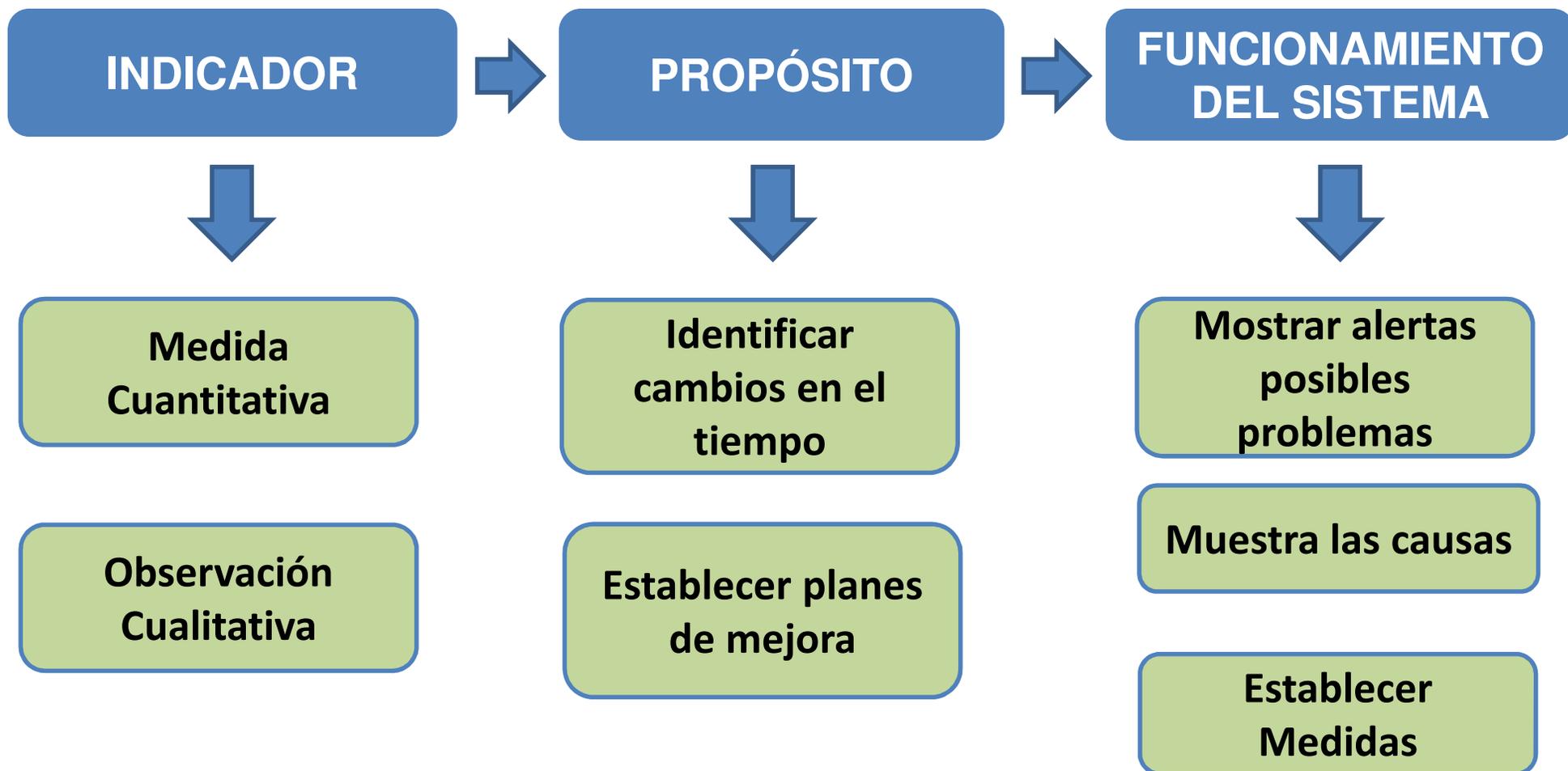


DATOS



INFORMACIÓN

# ¿QUÉ ES UN INDICADOR?



# ¿QUÉ ES UN INDICADOR?

**INFORMACIÓN  
QUE PERMITE**

**REALIZAR COMPARACIÓN DE  
RESULTADOS DENTRO DE LA  
ORGANIZACIÓN**

**ANALIZAR GLOBALMENTE LA  
ORGANIZACIÓN Y  
COMPARARLA CON EL  
ENTORNO**

**LOS  
INDICADORES**

**SE CONVIERTEN  
EN UNO DE LOS  
ELEMENTOS  
CENTRALES DE  
EVALUACIÓN DE  
UN SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTIÓN**

# CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES

**OPORTUNIDAD**

- Ⓢ Información en tiempo real.
- Ⓢ Asociado a hechos reales.
- Ⓢ Se facilite toma de decisiones.

**EXCLUYENTES**

- Ⓢ Evalúa aspecto específico.
- Ⓢ Considera dimensiones como: económica, social, cultural, política u otras.

**PRÁCTICOS**

- Ⓢ Facilita la recolección y procesamiento.

**CLAROS**

- Ⓢ Comprensibles (para quien lo analiza como para quien se informa).

# CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES

**EXPLÍCITO**

Ⓢ Definir claramente las variables con respecto a las cuales se analizará (evitar interpretaciones ambiguas).

**SENSIBLES**

Ⓢ Reflejar el cambio de la variable en el tiempo.

**TRANSPARENTE /  
VERIFICABLE**

Ⓢ cálculo soportado y ser documentado para su seguimiento y trazabilidad

# IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN

## Pertinente

- Las mediciones deben ser relevantes y útiles para facilitar las decisiones.

## Precisa

- Reflejar el comportamiento de las variables de medición, adecuada elección del instrumento de medición.

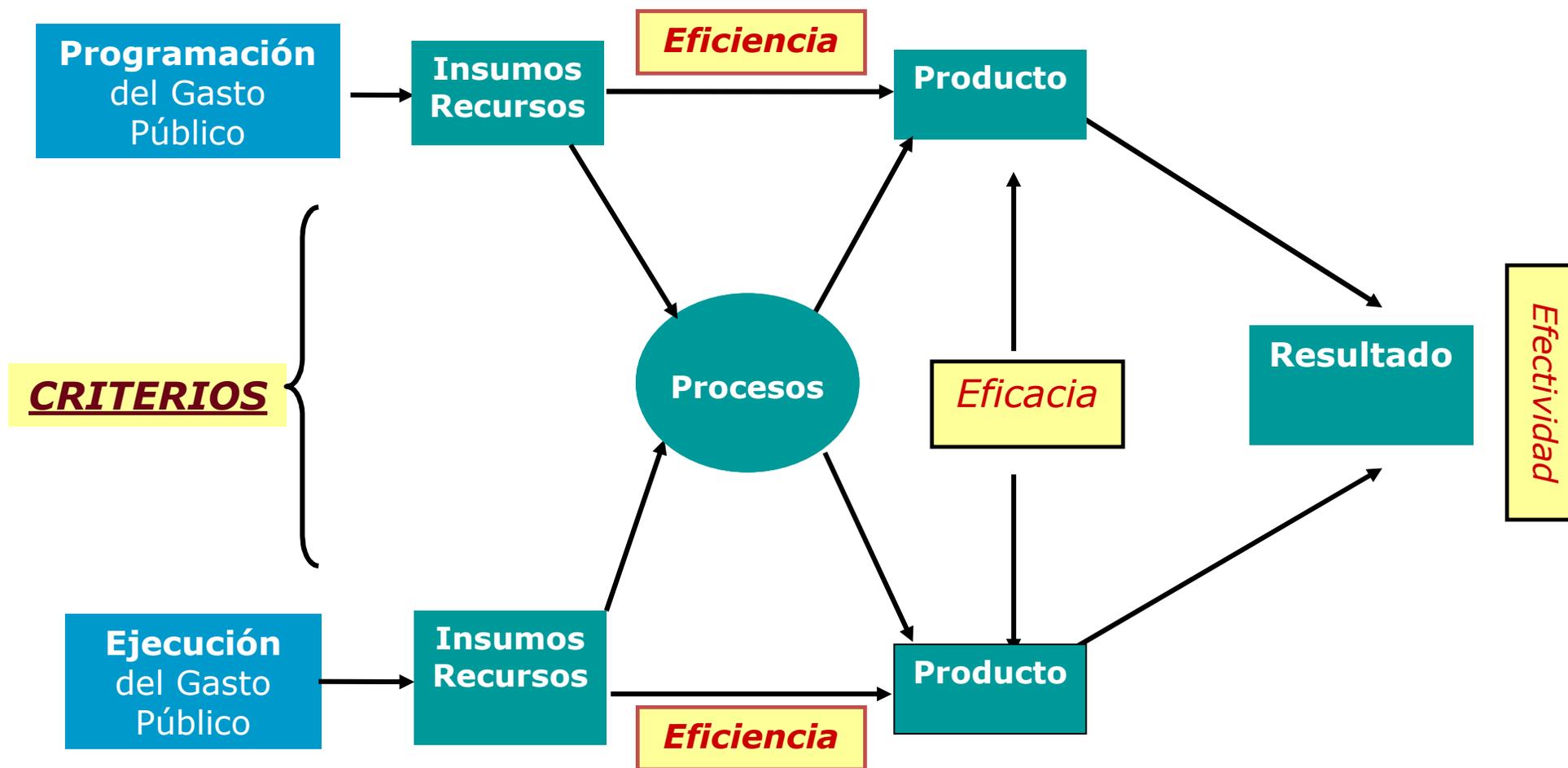
## Oportuna

- Los resultados deben estar disponibles en el tiempo en que la información es importante y relevante para la toma de decisiones (corregir y/o prevenir).

## Económica

- Proporcionalidad y racionalidad entre los costos incurridos en la medición y los beneficios o la relevancia de la información suministrada.

# ENFOQUE SISTÉMICO PARA APLICACIÓN DE INDICADORES



## INDICADORES DE EFICACIA



- Ⓢ Son indicadores de resultados.
- Ⓢ Buscan establecer el cumplimiento de planes y programas.
- Ⓢ Evalúa la oportunidad (cumplimiento de la meta en el plazo estipulado o la cantidad de volumen de bienes y servicios generados).
- Ⓢ Relación entre lo que se generó (producto o servicio) respecto a las metas definidas.

# OBJETIVOS A CUMPLIR CON INDICADORES DE EFICACIA

## Cobertura

- Se puede expresar en términos de número de usuarios atendidos o bien zonas geográficas cubiertas, respecto de un universo o una demanda potencial a cubrir.

## Focalización

- Nivel de precisión con que los productos/servicios son entregados a la población objetivo.

## Capacidad (cubrir la demanda)

- Se plantea si la entidad cuenta con capacidad para absorber de manera adecuada los niveles de demanda que tienen sus productos/servicios, en condiciones de tiempo y calidad.

## Resultado final

- Va más allá de mostrar resultados obtenidos respecto de los esperados, requiere un planteamiento de metas superior o ambiciosas para una buena comparación.

# EJEMPLOS DE INDICADORES DE EFICACIA

## Indicador

Porcentaje de cumplimiento de notificaciones semanales en los tiempos establecidos.

Promedio simple del % de ejecución del programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad de las prioridades en salud pública.

Porcentaje de cumplimiento del Plan de Auditoria realizado a las EPS-S habilitadas del Municipio de Santiago de Cali.

Nivel de ejecución de asistencias técnicas a las Juntas Administradoras de Acueducto y Alcantarillado en la zona rural de Cali.

Nivel de cumplimiento de acciones de control social y promoción de la participación social en salud, definidas en el plan de trabajo anual.

Número de peticiones gestionadas en el SAC frente a limitaciones en el acceso en los servicios de salud.

## INDICADORES DE EFICIENCIA



- Ⓢ Se enfocan al control de los recursos o entradas al sistema.
- Ⓢ Evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los procesos o actividades.
- Ⓢ Se puede entender por EFICIENCIA el costo con el cual la entidad cumple sus objetivos (manejo óptimos de los recursos, buena combinación en el uso de los mismos).

# EJEMPLOS DE INDICADORES DE EFICIENCIA

## Indicador

Porcentaje de cumplimiento del tiempo programado para realizar las tareas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el marco de las prioridades en salud.

Nivel de cumplimiento oportuno del Plan de trabajo de los procedimientos de salud ambiental.

Porcentaje de cumplimiento del cronograma del Plan de trabajo del subproceso de gestión de desarrollo y prestación de servicios de salud.

Número de asistencias técnicas y sociales por Juntas Administradoras de Acueducto y Alcantarillado.

Cumplimiento de tareas programadas para la gestión de emergencias y desastres.

Número de asistencias técnicas, capacitaciones y acompañamientos en control social y promoción de la participación social en salud realizados por funcionario.

## INDICADORES DE EFECTIVIDAD



- Ⓢ Se enfocan en el impacto producido por los productos y/o servicios sobre los clientes y usuarios.
- Ⓢ El logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.
- Ⓢ Evalúan el nivel de satisfacción del usuario en términos de cobertura, beneficios recibidos, costo y oportunidad.

# EJEMPLOS DE INDICADORES DE EFECTIVIDAD

## Indicador

Tasa de mortalidad en menores de 5 de años.

Porcentaje de disminución de incumplimientos de requisitos sanitarios en sujetos intervenidos en salud ambiental.

Casos atendidos oportunamente en eventos masivos priorizados.

Proporción de casos fatales a causa de dengue grave en relación con el total de personas afectadas por dengue grave

Cobertura de vacunación en niños menores de un año.

Cobertura de vacunación en niños de un año.

# CICLO BÁSICO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES



# CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

Para la elaboración de indicadores es necesario hacer un análisis general de la entidad o el proceso respondiendo a los interrogantes:

¿Qué se hace?

- Realizar una descripción de los procesos, actividades principales de la entidad o el proceso con sus respectivos objetivos.

¿Qué se desea medir?

- Priorización de actividades por proceso.

¿Quién utilizará la información?

- Establecer los destinatarios de la información (Líderes de subprocesos, Alta Dirección).

¿Cada cuánto se debe medir?

- Se establece la periodicidad, de modo tal que responda a la frecuencia de su presentación.

¿Con qué se compara?

- Metas claramente establecidas para poder establecer análisis comparativos.

A su vez, cabe resaltar que los indicadores se estructuran, en general, en torno a las cuatro perspectivas clave de una organización pública:



Perspectiva de los Usuarios



Perspectiva de los Resultados  
Económico-Financieros



Perspectiva de los Procesos  
Internos



Perspectiva de los Empleados

# ESTRUCTURA BÁSICA DE UN INDICADOR

## OBJETIVO

☉ Señala **PARA QUÉ** se establece el indicador y **QUÉ MIDE**.

## DEFINICIÓN

☉ Establece una descripción corta del indicador.

## RESPONSABILIDAD

☉ Indica el proceso dueño del indicador.

## RECURSOS

☉ Tales como: Personal, Instrumentos de medición, Informáticos.

# ESTRUCTURA BÁSICA DE UN INDICADOR

## PERIODICIDAD

Ⓢ Establece cada cuánto se presenta para evaluar la gestión.

## NIVEL DE REFERENCIA

Ⓢ Establece información base para el análisis (datos históricos, metas específicas de un proyecto, etc)

## PUNTOS DE LECTURA

Ⓢ Establece cada cuánto y en qué parte de proceso se realiza la recolección de la información.

# TALLER PRÁCTICO



**MUCHAS GRACIAS!**

