



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Indicadores en el Plan de Acción

Oficina Asesora de Planeación y Control

Septiembre 2022

1. ¿Qué es un Indicador?¹

Es una expresión cualitativa o cuantitativa que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con los periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en un periodo de tiempo determinado; la cual facilita los procesos de diagnóstico y seguimiento y, así generar alertas tempranas y la implementación de acciones correctivas o preventivas según el caso.

Los Indicadores permiten evidenciar el nivel de avance o cumplimiento acerca de lo que está haciendo la dependencia y sobre los efectos de sus actividades, a través de la medición de aspectos tales como:

- **Recursos:** Como talento humano, presupuesto, planta y equipos.
- **Cargas de Trabajo:** Como estadísticas y metas que se tengan para un período de tiempo determinado y el tiempo y número de personas requeridas para realizar una actividad.
- **Resultados:** Como ciudadanos atendidos.
- **Impacto:** De los productos y/o servicios, tales como promoción en educación o niveles de seguridad laboral alcanzados.
- **Productividad:** Cantidad de bienes o servicios entregados en un intervalo de tiempo, solicitudes procesadas por persona, etc.
- **Satisfacción del usuario:** Como el número de quejas recibidas, resultados de las encuestas y utilización de procesos participativos, etc.

2. Características

Los Indicadores deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión en el cumplimiento de los objetivos que se plantee la Unidad. En ese sentido, las principales características de un indicador son:

- **Pertinencia:** Guarda una relación directa y lógica entre la actividad general y lo que está describiendo el indicador establecido.
- **Claridad:** Ser comprensible, tanto para quienes lo desarrollen como para quienes lo estudien o lo tomen como referencia. Por tanto, un Indicador complejo o de difícil interpretación que solo lo entienden quienes lo construyen debe ser replanteado.
- **Medible:** Permite comparar la situación actual de una dimensión de estudio en el tiempo o respecto a patrones establecidos.

¹ Basado en la *Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores* del Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2018. Disponible en:

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Guia_para_elaborar_Indicadores.pdf

3. Tipología de indicadores ²

Para la clasificación de Indicadores, es necesario precisar que, desde diferentes metodologías, se plantean diversas clasificaciones, entre las que se encuentran medición, nivel de intervención, jerarquía y calidad, las cuales se relacionan entre sí.

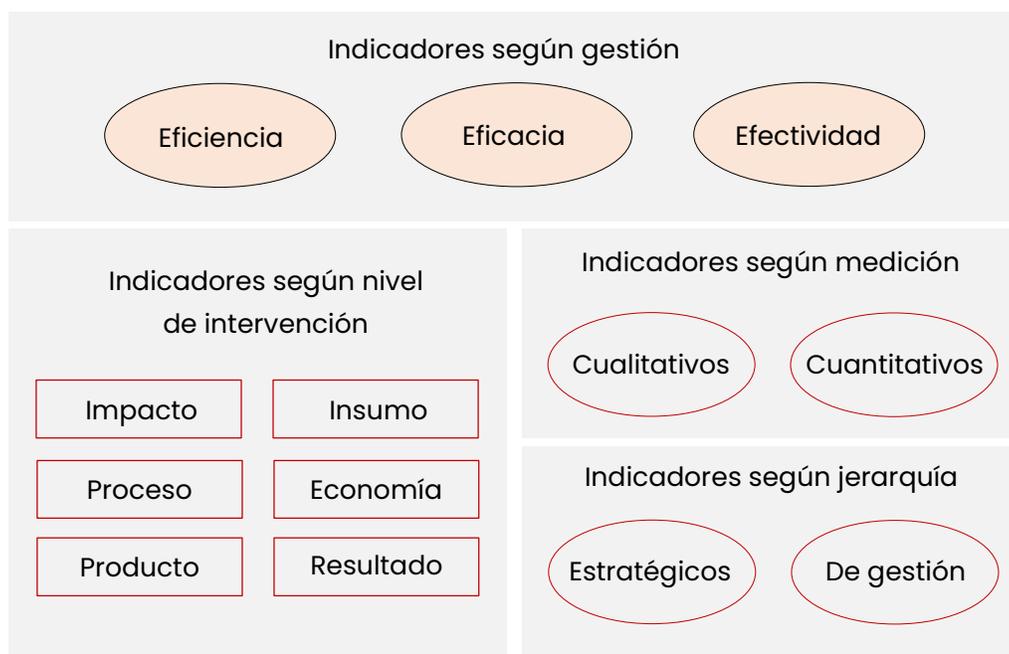


Ilustración 1. Tipología de indicadores

Ahora bien, con el fin de facilitar la identificación de los aspectos a evaluar se presenta a continuación la utilización de Indicadores dentro de la cadena de valor y sobre los cuales se pretende dar enfoque en el Plan de Acción 2023:

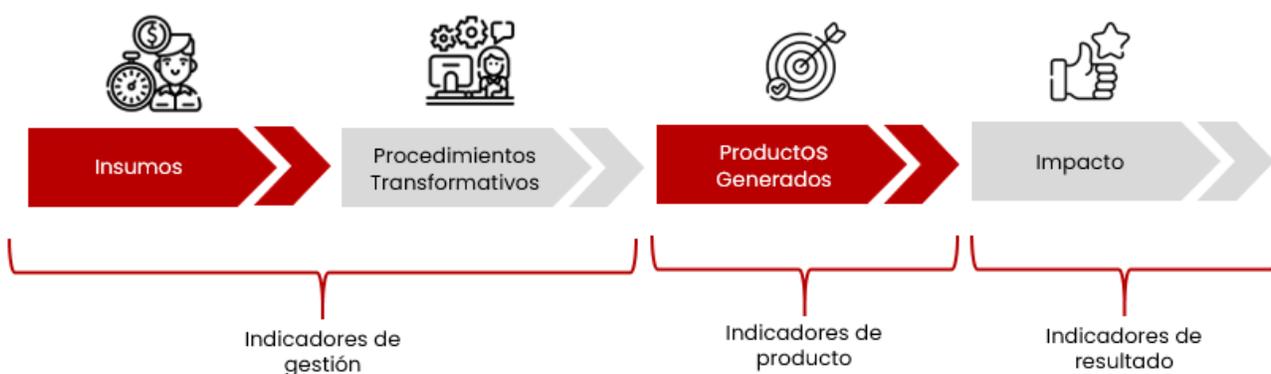


Ilustración 2. Indicadores en la cadena de valor

² Tomado de *Guía para la Construcción de Indicadores del SIGUD*, elaborada por la Oficina Asesora de Planeación y Control, 2019. Disponible en:

<https://sigud.udistrital.edu.co/vision/filesSIGUD/SIGUD%202018/Gestion%20Integrada/GI-GUI-002.pdf>

Construcción de indicadores ³

Antes de construir cualquier tipo de indicador, es absolutamente necesario tener claridad sobre el objetivo (situación deseada o una iniciativa que responde a la pregunta ¿Qué se quiere lograr?) que se desea medir/cuantificar partiendo de las funciones misionales de la dependencia, las actividades que aporten al cumplimiento directo de metas estratégicas priorizadas en el PED y el PI y los proyectos específicos que permitan la mejora de los resultados que se entregan desde la dependencia.

Una vez considerado lo anterior, se construye, el nombre de indicador y la fórmula matemática que permitirá realizar a medición.

- **Nombre de indicador:** La definición del nombre de un indicador depende en gran medida del objetivo que se desea verificar; así en términos generales, la estructura de un indicador debe mantener una estructura coherente, compuesta de dos elementos: el objeto a cuantificar y la condición deseada. Adicionalmente, el nombre debe ser claro, preciso y auto explicativo, es decir que cualquier persona entienda qué se mide con ese indicador.

Sujeto	Verbo (pasado participio)	Complemento (opcional)
Usuarios	Satisfechos	Con el servicio

- **Fórmula:** Es la representación matemática del cálculo del indicador. Los tipos de fórmulas más usadas son: Porcentaje, tasa de variación, razón o promedio e índices.
- **Clasificación unidad de medida:** Es el parámetro de referencia que determina la magnitud y el tipo de unidad del indicador.
- **Tendencia del indicador:** Define si el indicador busca medir un aumento o disminución.
- **Criterio del indicador:** Es el parámetro de referencia para determinar el denominador del indicador.

De acuerdo con lo enunciado anteriormente, la Oficina Asesora de Planeación y Control a través del presente documento propone de manera general los siguientes ejemplos de indicadores como insumo para el proceso de formulación del plan de acción de las dependencias.

³ Basado en la *Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores* del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, 2018. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34220860

N.	Objeto de medición	Indicador asociado			Tipo	Observaciones
		Nombre	Fórmula	Unidad de medida		
1	Medir la disponibilidad de un servicio prestado.	Disponibilidad del servicio	$(\text{Tiempo de disponibilidad del servicio} / \text{Total de tiempo requerido}) * 100$	Porcentaje	Resultado	La unidad de tiempo establecida para medir las variables debe ser la misma (horas, semanas, días, etc.). Así mismo, debe conocerse desde la formulación del indicador el tiempo esperado de disponibilidad del servicio (denominador del indicador). <i>Por ejemplo:</i> 8 horas al día o 160 horas al mes.
2	Medir la disponibilidad promedio de un grupo de servicios ofertados.	Disponibilidad promedio de los servicios	$(\sum \% \text{ de disponibilidad de cada servicio} / \text{Total de servicios}) * 100$	Porcentaje	Resultado	Para el cálculo del indicador se debe contar con la disponibilidad de los n servicios que se deseen evaluar, lo cual implica que se deberá calcular el indicador de la fila 1 para cada servicio.
3	Establecer la tasa de variación frente a una medida de referencia. (aumento)	Tasa de variación	$(\text{medición del periodo actual} - \text{medición del periodo referencia} / \text{medición del periodo referencia}) * 100$	Porcentaje	Resultado	-
4	Establecer la tasa de variación frente a una medida de referencia. (disminución)	Tasa de variación	$(\text{medición del periodo referencia} - \text{medición del periodo actual} / \text{medición del periodo referencia}) * 100$	Porcentaje	Resultado	-
5	Identificar la cobertura de un bien o servicio.	Población cubierta	$(\text{Población beneficiada o atendida} / \text{Población objetivo o priorizada}) * 100$	Porcentaje	Resultado	Para que el indicador cobre sentido, en el momento de su formulación debe definirse la población a la cual se pretende atender (denominador).
6	Determinar la cantidad de productos o resultados específicos generados.	Resultados o productos generados	$\sum \text{Resultados o productos generados}$	Unidad del producto o resultado	Producto	Este tipo de indicadores que no se describen de la forma a/b se conocen como números índices y se utilizan para

N.	Objeto de medición	Indicador asociado			Tipo	Observaciones
		Nombre	Fórmula	Unidad de medida		
						determinar una meta concreta de productos o resultados a generar.
7	Medir la oportunidad en la entrega de bienes y servicios.	Bienes o servicios entregados oportunamente	(Bienes y servicios entregados dentro del tiempo referente/Bienes y servicios demandados o entregados)*100	Porcentaje	Resultado	Este tipo de indicadores son útiles para identificar la proporción de bienes y servicios generados oportunamente respecto a un referente de tiempo, por ejemplo: 5 días, 15 días hábiles, dos meses, etc.
8	Medir la satisfacción o percepción en la prestación de un bien o servicio.	Usuarios satisfechos	(Usuarios que califican los bienes y servicios demandados como satisfactorios de acuerdo con un referente de medición/total de usuarios atendidos que calificaron los bienes o servicios)*100	Porcentaje	Resultado	Para que el indicador cumpla con una medición adecuada y objetiva debe contarse con un criterio para la medición del nivel de satisfacción, por ejemplo, a través de la aplicación de una encuesta o formulario de evaluación.
9	Establecer el avance o cumplimiento en la ejecución de un proyecto.	Avance o cumplimiento del proyecto	(acciones o etapas desarrolladas/acciones o etapas definidas)*100	Porcentaje	Gestión	Se entiende por proyecto: esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único.
			\sum (% ejecución de cada tarea*ponderación)	Porcentaje	Gestión	El indicador es útil cuando el proyecto cuenta con ejercicio en el que se han definido etapas, fases o acciones, es decir, se conoce su denominador. De no existir, se convierte en un indicador de demanda y no debería utilizarse dentro de los planes de acción.

N.	Objeto de medición	Indicador asociado			Tipo	Observaciones
		Nombre	Fórmula	Unidad de medida		
10	Establecer el nivel de respuesta al requerimiento de bienes o servicios demandados en los cuales no es posible (o muy complejo) definir la cantidad solicitada.	Bienes o servicios generados	$(\text{Bienes o servicios generados} / \text{bienes o servicios demandados}) * 100$	Porcentaje	Producto	En la medida de lo posible se sugiere NO emplear indicadores de demanda, ya que representan una forma pasiva de cuantificar los propósitos y objetivos.

