	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO	MDPI003		
		VERSION	23		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			3	12	2024
Página	1	de	11		

1. INDICE

1. INDICE
2. INTRODUCCION
3. GENERALIDADES
4. OBJETO
5. ALCANCE
6. MEDICION




2. INTRODUCCION


La Oficina Asesora de Planeación presenta el Manual sobre el Sistema de Medición Institucional, a través de un Cuadro de Mando Integral, el cual tiene como objetivo dar a conocer a los servidores de la Personería Distrital de Medellín el proceso llevado a cabo para la formulación y revaluación de los indicadores de la Entidad.

La herramienta metodológica utilizada para la medición fue el Cuadro de Mando Integral, el cual se plantea desde cuatro perspectivas (Rentabilidad Social-Impacto de la Gestión Pública-, Usuario, Procesos Internos y por último Aprendizaje y Crecimiento) desde donde se evaluará la Entidad.

Al aplicar la metodología, se establecieron para la Personería Distrital de Medellín un tablero que identifica los diferentes indicadores a saber: Los Estratégicos y Operativos. El primero contiene los indicadores estratégicos que, alineados con el Plan Estratégico, monitorean y miden el desempeño de la Entidad; el segundo tablero (Operativo) corresponde a los indicadores de los procesos.

La Oficina Asesora de Planeación espera que este Manual, además de cumplir con el objetivo inicialmente planteado, ayude a entender los aspectos teóricos para la construcción de indicadores.

REVISÓ			IMPLEMENTÓ Y SUBIO AL SIG:			APROBÓ:			
DIEGO HERNANDO ZULUAGA SERNA			JUAN DAVID MARULANDA ALVAREZ			OSCAR JOSE FRANCO ECHAVARRIA			
 PERSONERÍA DE MEDÉLLIN VALDIO S.G.C.			 PERSONERÍA DE MEDÉLLIN VALDIO S.G.C.						
FIRMA			FIRMA			FIRMA			
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO	NRO. RESOLUCION	DIA	MES	AÑO
3	12	2024	3	12	2024	781	3	12	2024

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO	MDPI003		
		VERSION	2024		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			3	12	2024
Página	2	de	11		

3. GENERALIDADES

La medición en la gestión pública

La medición en la gestión pública consiste en la utilización de una herramienta de implementación de un efectivo control de la actividad estatal, dando cumplimiento a los postulados exigidos por el Sistema de Control Interno (MECI), permitiendo conciliar los objetivos en el impacto en la gestión pública (Perspectiva de Rentabilidad Social), racionalización de la prestación del servicio (Procesos Internos) con el objetivo de optimizar la utilización de los recursos (Aprendizaje y Crecimiento) dentro de un enfoque orientado a los resultados, procurando la maximización de la satisfacción de los ciudadanos (perspectiva de los usuarios).

Que es un indicador

Es la relación entre variables cuantitativas o cualitativas; que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, de acuerdo con objetivos y metas previstas, impactos esperados. Los indicadores pueden ser relacionados consigo mismo o con estándares internos y externos.

Para qué sirve la medición de los resultados en el sector público

La medición sirve fundamentalmente para dos cosas:


- a) Hacer seguimiento a las diferentes actividades propias de la entidad.
- b) Como herramienta para la toma de decisiones Gerenciales.

Por sus características de instrumento de control estratégico, es adecuado para monitorizar cómo va la ejecución del plan Estratégico y del Plan operativo y de Acción, permitiendo además la comunicación con todos los niveles inferiores y demás procesos de la entidad.

A quién interesa o beneficia la medición de la gestión

La medición de indicadores de gestión, que en estricta lógica tendría que iniciarse por el proceso integral de la Planeación Estratégica, debe involucrar en forma democrática y participativa a todos los actores implicados en la provisión, producción y oferta de un bien o servicio, por lo que su desarrollo e implementación debería beneficiar tanto a los proveedores del servicio público, usuarios como a sus destinatarios. En este sentido cabe considerar todas las partes interesadas:

- Servidores públicos, tanto en el ámbito directivo, como operativo con la finalidad de llevar a cabo el proceso de toma de decisiones.
- Al Concejo Municipal con el objeto de ejercer el control político.
- Los ciudadanos con el fin de enterarse cómo va la Organización y así conocer de manera objetiva los resultados de la actuación de la Organización.

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO	MDPI003		
		VERSION	2024		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			3	12	2024
Página	3	de	11		

- Los medios de comunicación, para mantener informada a la comunidad en general y a los que no ejercen un acceso directo a ellos.
- Los órganos de control.
- Los proveedores y demás partes interesadas.
- Los organismos internacionales y ONGs interesados en conocer la situación de ciudad.

¿Quién es el responsable de la medición?

Toda la organización

Clasificación de los indicadores:

Estratégicos: Monitorean y miden fundamentalmente el desempeño de los macro procesos.

Operativos: Monitorean y miden los procesos.

Cumplimiento: Monitorean y miden el cumplimiento de las actividades que se realizan para dar cumplimiento al plan Operativo y Plan de Acción.

Para mayor comprensión de la clasificación de los indicadores, se presenta el siguiente ejemplo práctico: La cabina de un avión es administrada por el piloto, el copiloto y el auxiliar de vuelo.

Los indicadores estratégicos son de competencia del piloto, lo que se puede asegurar es que el piloto, en nuestro caso, el señor Personero y/o la Alta Dirección, con unos cuantos indicadores estratégicos miran y analizan la situación General de la Entidad en el cumplimiento del Plan Estratégico.

Para el caso del copiloto, (Líderes de proceso), manejarán los indicadores Operativos (miden los procesos), los cuales apoyarán directamente los estratégicos, por tal motivo de un estratégico pueden derivarse uno o varios Operativos.


Para el caso del auxiliar de vuelo (los demás funcionarios) corresponden los indicadores de Cumplimiento (miden el cumplimiento de las actividades), por lo tanto, de un indicador Operativo se derivarán uno o varios de Cumplimiento.

Los indicadores que exige la Norma ISO 9001 y en consecuencia debe la Personería Distrital de Medellín contar con ellos, son los siguientes:

INDICADORES DE EFICIENCIA:

Eficiencia: Se entiende por eficiencia el uso racional de los recursos disponibles en la consecución de la prestación del servicio, es decir, la prestación del servicio en los términos establecidos por la entidad (cobrimiento de necesidades y expectativas) con menos recursos.

Lo que realmente se mide es la forma como se manejan los recursos disponibles para la obtención de

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO	MDPI003		
		VERSION	2024		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			3	12	2024
Página	4	de	11		

la prestación del servicio, con los resultados obtenidos. La eficiencia está relacionada con aspectos internos de la entidad y no con los aspectos externos de esta.

Cálculo de la Eficiencia

Se comparan frente a un esperado definido o preestablecido, y su resultado es multiplicado por cien, para obtener el porcentaje de eficiencia en el manejo de los recursos.

INDICADORES DE EFICACIA

Eficacia: Se entiende por eficacia, grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

La eficacia mide nuestra capacidad de innovación, mientras que la eficiencia mide capacidad racional. La eficacia está dada por el número de aciertos que tengamos en los objetivos.

Atributos de los Resultados


Calidad: Tiene que ver con el cumplimiento del Servicio, a partir de los requisitos solicitados por el Usuario/cliente. Algunos de los requisitos son: la pertinencia, las características físicas, etc. La calidad está calculada por el número de aceptaciones que de nuestros servicios prestados haga el cliente. Por lo tanto, se cuenta por el número de aceptaciones, el número de rechazos, el número de devoluciones para corrección de alguno de los servicios que salen y que requieren la aprobación de otra entidad (ejemplos; tutelas, acciones populares, conciliaciones, investigaciones disciplinarias, recursos interpuestos, actuaciones penales etc.).

Cumplimiento (Oportunidad): Tiene que ver con el cumplimiento en el tiempo de entrega de los servicios solicitados por el usuario. El tiempo de entrega si bien, no lo fija el usuario, si demanda que este sea prestado en el menor tiempo posible. Por lo tanto, se cuenta el número de quejas, reclamos, que se puedan presentar y que tienen que ver con la satisfacción del cliente, el número de servicios prestados por fuera del tiempo.

Costo: Tiene que ver con la relación Beneficio-costos del servicio prestado que tienen nuestros usuarios acerca de nuestros Servicios. Esta medida está dada por la percepción que tiene el Usuario/cliente del beneficio que le presta el servicio. Para ello se utilizan las herramientas de investigación o de encuestas. Si la relación es mayor que uno, el cliente seguirá utilizando nuestros servicios.

Confiabilidad: tiene que ver con el seguimiento a la atención posterior de la prestación del Servicio, que se le brinda a los Usuario/clientes. Está relacionada con el acompañamiento de que el servicio prestado logro la defensa del derecho fundamental o la protección del interés público. El Usuario/clientes debe recibir buena información de la decisión final que se tomó por parte de la entidad.

El cálculo de la confiabilidad, está dado por el número de quejas, reclamos recibidos por parte del

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO	MDPI003		
		VERSION	2024		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			3	12	2024
Página	5	de	11		

usuario durante la prestación del servicio.

Comodidad: Tiene que ver con la facilidad del cliente para acceder a los servicios de la entidad (es decir facilidad de ingreso, parqueo), el usuario es muy ocupado y no tiene tiempo, eso es comodidad.

Comunicación (Amabilidad): Tiene que ver con la atención dada por el personal de la entidad a sus usuarios. El usuario espera un personal amable y cordial que lo ayude en la prestación del servicio.

INDICADORES DE EFECTIVIDAD

Efectividad: Es la medida del impacto de nuestros servicios en el objetivo. El logro del impacto está dado por los atributos que tienen los servicios lanzados al objetivo. Por lo tanto, la efectividad es el resultado de la eficacia y eficiencia. No debe considerarse como una sumatoria, o multiplicación, simplemente como un resultado.


El concepto de efectividad debe entenderse como el resultado del proceso de alcanzar los objetivos propuestos y la utilización óptima de los recursos en ese logro. Está relacionada tanto con aspectos internos, como aspectos externos de la empresa. La efectividad está dada en porcentaje, como una relación del número de veces por cada cien.

4. OBJETO

El objeto de este documento es definir, proporcionar y promover el desarrollo de un conjunto de instrumentos para la medición y el análisis como **indicadores** que, con un elevado grado de confiabilidad y objetividad, permita a las directivas, analizar la gestión de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Personería Distrital de Medellín, obtener un mejor conocimiento de su actuación y con criterios de calidad facilitar la toma de decisiones sobre acciones concretas como es la asignación de recursos, la evaluación del desempeño o la toma de medidas correctivas.

5. ALCANCE

Aplica para hacer seguimiento al Plan Estratégico, Plan de Acción, Plan Operativo y todos los procesos de la Personería Distrital de Medellín.

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO	MDPI003		
		VERSION	2024		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			3	12	2024
Página	6	de	11		

6. MEDICION


Es responsabilidad del líder del proceso hacer la medición y seguimiento a los indicadores determinados en el Plan Estratégico, y de conformidad a los proyectos del mismo, para los procesos en forma trimestral, para ello remitirán a la Oficina de Planeación los datos obtenidos dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del periodo consagrado en cada indicador.

El seguimiento a las acciones correctivas, de mejora y la medición de los indicadores serán verificadas por la oficina de planeación, cuyo líder llevara a los comités directivos la información sobre su efectividad con una periodicidad cuatrimestral.


La medición de los indicadores para el resultado final en el cuadro integrado de mando está basada en los siguientes rangos:

NIVEL	RANGOS	DESCRIPCION
Optimo	Mayor o Igual al 90%	El cumplimiento está muy próximo a lo programado, o incluso, supera el mismo, conviene tomar acciones de mantenimiento. El desempeño de los procesos contribuye con suficiencia a los objetivos planteados, No obstante, revisar si se presentan sobre ejecuciones mayores a lo programado, lo cual conllevaría a reprogramar la meta. En la matriz de seguimiento todos los avances de ejecución superiores al 100%, serán normalizados como un ejecución del 100%.
Satisfactorio	Mayor o igual a 60% y menor que 90%	Muestra un nivel de satisfacción, levemente por debajo de la meta establecida, por lo cual se deben realizar ajustes necesarios para no bajar de nivel.
Bajo - Critico	Menor que 60%	El cumplimiento claramente está por debajo de lo programado, corregir deficiencias que afectaron los resultados y revisar todas las actividades para analizar cuáles están presentando incumplimiento en su medición, se debe realizar plan de mejoramiento.

El peso porcentual de los procesos medidos en los indicadores (ver cuadro anexo), se determino a partir de una matriz de priorización de la agenda estratégica, utilizando la metodología de maquina de criterios.


	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO	MDPI003		
		VERSION	2024		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			3	12	2024
	Página	7	de	11	

PERSONERIA DISTRITAL DE MEDELLIN	Peso por Proceso Res 605/2024
PROCESO	
PLANIFICACION INSTITUCIONAL (PI)	5.4%
INNOVACION Y CONOCIMIENTO (IC)	5.1%
INVESTIGACIONES EN DH Y OBSERVATORIOS (IO)	24.4%
COMUNICACIÓN ESTRATEGICA (CE)	4.0%
UPIP (IP)	8.8%
CONCILIACIONES (CO)	5.3%
VIGILANCIA ADMINSTRATIVA E INSTRUCCIÓN (VA)	7.2%
DECISION DISCIPLINARIA (DD)	7.2%
ATENCION AL PUBLICO (AP)	9.8%
PENAL, FAMILIA Y CONVIVENCIA (PF)	4.7%
UPDH (UP)	7.0%
TALENTO HUMANO Y RECURSOS FISICOS (TR)	3.4%
GESTION JURIDICA (GJ)	0.8%
GESTION DOCUMENTAL (GD)	1.4%
GESTION FINANCIERA (GF)	0.8%
CONTRACTUAL (CT)	0.8%
PARTES INTERESADAS (SP)	2.0%
EVALUACION INDEPENDIENTE (EI)	1.5%
MEJORAMIENTO CONTINUO (MC)	0.7%
% TOTAL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS	100.0%


	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO	MDPI003		
		VERSION	2024		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			3	12	2024
Página	8	de	11		

7. RESPONSABLES DE LAS COPIAS CONTROLADAS			
Nº COPIA	CARGO	COPIA EN	
		PAPEL	ELECTRÓNICA EN INTRANET
1	Intranet		X


8. HISTORIAL					
VERSIÓN	RESOLUCIÓN	FECHA			NATURALEZA CAMBIO
		DÍA	MES	AÑO	
1	330	03	05	2010	Se realiza modificación de indicadores según Comité de Revisión por la Dirección del 17 de Abril de 2010 para ajustar nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
2	268	23	12	2012	Por disposición en el comité de dirección se realizaron ajustes a todo el SGC como cambio de logo y tablas de retención documental.
3	017	21	01	2013	Ajuste y adecuación a los indicadores del proceso vigilancia de la conducta oficial según sugerencia auditorías de las internas realizadas en el 2012
4	217	16	07	2013	Cambio nombre del proceso de Autoevaluación y Evaluación Independiente por Evaluación Independiente; por disposición del Plan Estratégico 2012-2016 “Primero el Ser Humano”
5	100	17	02	2016	Adición de indicador en el Proceso de Investigaciones en DDHH y Observatorios, que fue generado por la auditoria especial que realizo la Contraloría General en el año 2015

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO	MDPI003		
		VERSION	2024		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			3	12	2024
	Página	9	de	11	

6	304	14	06	2016	Por disposición del comité de dirección, cambio de imagen Institucional, logo y ajustar la documentación referente a los procesos, igualmente se establece la firma electrónica y/o digital (Decreto 2364 de 2012), según resolución de adopción 427 de 2016 de la Personería de Medellín
7	268	27	6	2017	eliminación indicador "Oportunidad en la atención de requerimientos de mantenimientos correctivos (BIENES)" y modificación de la formula indicador "control de inventarios "GRL"
8	273	28	6	2017	creación indicadores subproceso gestión documental
9	344	8	8	2017	Modificación formula sensibilización veedurías ciudadanas UPIP
10	014	21	01	2019	Actualización y ajuste para la solicitud del tiempo de medición a los líderes del proceso
11	564	05	11	2019	Se modificaron todos los indicadores institucionales pasando de 73 a 29 indicadores con una nueva herramienta de medición como el DASHBOARD integrando un Mapa de Procesos con un índice global de gestión y un cuadro de mando unificado que muestra el macro proceso, el proceso, el subproceso, el nombre del indicador, la frecuencia de medición, la meta, la ponderación del proceso y del indicador, el promedio de cumplimiento anual, el desempeño real de ponderación del indicador y el desempeño real de ponderación del proceso, lo que permite tomar decisiones de manera inmediata para una mejora planificación estratégica de la Entidad.
12	229	13	04	2020	Según Acta de Circulo de Calidad N°01 de Febrero 21 del 2020 de la oficina asesora de Planeación se modifica el encabezado de todos los documentos del SIG adoptando una Imagen Institucional con el nombre de: "Personería de Medellín".

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		CODIGO	MDPI003		
			VERSION	2024		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION		VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
				3	12	2024
		Página	10	de	11	

13	340	14	08	2020	Mejoramiento continuo del proceso realizando ajuste al tiempo y adicionando rangos de medición.
14	569	21	12	2020	Dar cumplimiento con la adopción del nuevo plan estratégico 2020-2024 “Por tus derechos más cerca”, creando nuevos indicadores institucionales que le apuntan a los objetivos de cada proceso y que a su vez conversen con el plan de acción y operativo de la entidad.
15	009	26	1	2021	Se unifican criterios para rendición de información a la oficina de Planeación, quedando en 10 días calendario.
16	244	26	7	2021	Se modifica el término de presentación del indicador Efectividad en las Tutelas, por solicitud del líder del proceso de Atención al público.
17	048	2	7	2022	Se modifica la formula, la unidad de medida y la frecuencia de medición paso a cuatrimestral del indicador de Evaluación independiente.
18	383	8	5	2022	Se crea una columna al lado derecho del formato de los indicadores institucionales donde se realiza el seguimiento a las acciones correctivas o de mejora para validar la efectividad de su cumplimiento del proceso de planificación institucional.
19	416	24	6	2022	Por mejora continua del proceso según auditoria externa del Icontec, donde recomiendan identificar por colores y rangos el comportamiento de la meta de los indicadores institucionales del proceso de planificación institucional.
20	804	10	11	2022	En virtud a la aprobación del Proyecto de Ley número 371 de 2022 del Senado y 043 de 2021 de la Cámara, que reglamenta el funcionamiento de la ciudad como Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, Todos los procesos.
21	110	28	2	2023	Actualización en periodo de medición de indicadores, forma trimestral.

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO	MDPI003		
		VERSION	2024		
	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			3	12	2024
Página	11	de	11		

22	131	10	3	2023	<p>Cambiar el rango de medición de los indicadores donde pasaran a una medición con una periodicidad trimestral y la depuración de los mismo enfatizando que es prioridad medir lo estratégico y lo misional de la entidad, incluyendo indicadores de los procesos de financiera y satisfacción de las partes interesadas, los demás procesos serán medidos con los indicadores determinados en el Plan de Acción de la Entidad de cada vigencia.</p>
23	781	3	12	2024	<p>En virtud a la aprobación del Plan Estratégico “Personería para Todos” periodo 2024-2028 según Resolución 537 del 31 de julio del 2024, se le realizan ajustes al manual de indicadores Institucionales MDPI003 y al procedimiento PDPI011 en cuanto a los niveles de medición, ponderación y peso porcentual de cada proceso</p>