

	INSTRUCTIVO: HOJA DE VIDA DEL INDICADOR PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/02/2020
		Código: PEF-I-01

Contenido

Instructivo Hoja de Vida del Indicador	¡Error! Marcador no definido.
1. Objetivo.....	2
2. Alcance	2
3. Responsables	2
4. Definiciones	2
5. Formulación de la Hoja de Vida de un Indicador	2
6. Control de cambios:	9
7. Elaboró, Revisó y Aprobó	10

Instructivo Hoja de Vida del Indicador

1. Objetivo

Establecer los criterios para la formulación de la hoja de vida de los indicadores del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT).

2. Alcance

Este instructivo aplica para todos los indicadores que se formulen en el MVCT. Establece los conceptos básicos sobre los indicadores del ministerio y las orientaciones para formulación.

3. Responsables

- Oficina Asesora de Planeación: como el área que diseña y establece los lineamientos metodológicos sobre las hojas de vida de los indicadores del MVCT.
- Dependencias del ministerio: como responsables de la ejecución y monitoreo de los indicadores del ministerio.

4. Definiciones

- Indicador: es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso¹.
- Hoja de vida del indicador: es un instrumento que permite identificar los factores importantes al documentar un indicador, tales como proceso, objetivo, fórmula, variables, unidad de medida, metas, entre otros aspectos.

5. Formulación de la Hoja de Vida de un Indicador

La información de los indicadores del MVCT se consolida a través del Formato PEF-F-13 Hoja de Vida del Indicador, el cual contiene la información básica requerida para la adecuada administración de los indicadores del ministerio. Para la formulación de la hoja de vida del indicador, se deben tener en cuenta las siguientes indicaciones:

5.1 Proceso SIG asociado: registre el proceso del Sistema Integrado de Gestión al que le contribuye el indicador. Solo puede registrarse uno de los 19 procesos que se desarrollan en el MVCT.

5.2 Objetivo Estratégico: seleccione entre los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional del MVCT, aquel al que le contribuye el indicador a formular.

¹ Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. Función Pública. Mayo de 2018. Versión 4.

Instructivo Hoja de Vida del Indicador

5.3 Nombre del indicador: registre la denominación del indicador, la cual debe ser sencilla, corta y de fácil utilización. Ejemplo: «Número de encuestas de satisfacción del servicio aplicadas», «Cumplimiento del plan de contratación».

5.4 Objetivo del indicador: registre el propósito o fin para el cual se formuló el indicador. Establezca qué mide el indicador y su utilidad. Ejemplo, para el indicador «Tiempo promedio en el pago de las obligaciones MVCT», el objetivo sería «Medir la oportunidad en el pago de las obligaciones tramitadas en la Subdirección de Σ Finanzas y Presupuesto, la cual está definida en ocho días hábiles».

5.5 Fórmula del indicador: registre la expresión matemática que se utilizará para el cálculo del indicador. Puede incluir una o más variables. La fórmula debe ser coherente con el tema objeto de medición y su magnitud. Siguiendo con el mismo ejemplo, para el indicador «Tiempo promedio en el pago de las obligaciones MVCT», la fórmula de medición es la siguiente:

$$I = \left| \frac{\sum \text{Fecha de radicación} - \text{Fecha de pago}}{\sum \text{Número de órdenes de pago radicadas}} \right|$$

El resultado de la aplicación de esta fórmula establecerá el número de días en que se tarda la Subdirección de Finanzas y Presupuesto del MVCT, en tramitar una cuenta de cobro. Este resultado se comparará con el rango establecido de 8 días hábiles y se definirá si se está cumpliendo a cabalidad con el procedimiento de pago de obligaciones y se está pagando con oportunidad en el misterio, o incluso, si el procedimiento se está tomando más o menos tiempo del establecido para su desarrollo.

5.6 Definición de variables: describa breve y claramente cada una de las variables de la fórmula del indicador. La descripción de las variables permite precisar y delimitar los datos a utilizar para la medición del indicador. Siguiendo con el mismo ejemplo, las variables a definir serían las siguientes:

- Variable No. 1 Fecha de radicación: corresponde a la fecha en la cual se presenta los documentos soporte para pago, cumpliendo con los requisitos establecidos por la entidad.
- Variable No. 2 Fecha de pago: corresponde a la fecha en la cual se hace efectivo el desembolso de los recursos a cada una de las cuentas bancarias previamente establecidas.
- Variable No. 3 Número de órdenes de pago radicadas: corresponde a la cantidad de cuentas de cobro presentadas correctamente ante la Subdirección de Finanzas y Presupuesto.

5.7 Tipo: clasifique el indicador de acuerdo con lo que se pretende medir. El indicador puede ser de eficacia, eficiencia, economía, calidad, producto o resultado. A continuación, se ilustra sobre cada uno de ellos:

- Indicadores de eficacia²: buscan determinar si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente. En este sentido, este tipo de indicadores no consideran la productividad del uso de los recursos disponibles con los

² Ibidem.

Instructivo Hoja de Vida del Indicador

que se cuenta para la consecución de los logros, se concentran en establecer el cumplimiento de los diferentes planes y programas de cualquier entidad, por lo que facilita la medición del grado en el que una meta ha sido cumplida teniendo en cuenta los plazos y las demás disposiciones estipuladas.

Ejemplo: El MCVT, desea saber cuántos de los subsidios otorgados para vivienda fueron entregados para vivienda de interés social (VIS) durante el año 2015. 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:

$$I = \left[\frac{\text{No. de subsidios entregados para VIS}}{\text{No. total de subsidios otorgados}} \right] \times 100$$

$$I = \left[\frac{5.220}{6.500} \right] \times 100$$

$$I = 80.3\%$$

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

- Indicadores de eficiencia³: miden la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo. 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 2.136 usuarios, estos fueron atendidos por alguno de los cinco servidores dispuestos en el área de atención al ciudadano.

$$I = \left[\frac{\text{No. de usuarios atendidos}}{\text{No. de servidores}} \right]$$

$$I = \left[\frac{2.136}{5} \right]$$

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

Lo que indica que cada asesor de atención al ciudadano de la entidad referida atendió en promedio 427 casos durante el último mes, lo que ubica a esta área evaluada en un nivel de eficiencia superior, teniendo en cuenta la información inicial que proporcionaba a cada servidor 400 usuarios atendidos en promedio mensual.

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).

³ Ibidem.

Instructivo Hoja de Vida del Indicador

- Indicadores de economía⁴: miden la capacidad de las entidades para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados. Un grupo importante de indicadores de economía son aquellos que relacionan el valor de los recursos financieros empleados en la provisión de bienes y servicios con los gastos administrativos incurridos por la entidad.

En otras palabras, miden la capacidad de la institución para movilizar adecuadamente sus recursos financieros para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

Ejemplo No. 1: Una entidad desea establecer la capacidad de autofinanciamiento, es decir del monto total de las fuentes de financiamiento con el que cuenta para ejecutar un programa, proviene del aporte realizado por la empresa privada, al realizar la relación se determina que el monto total de inversión es de \$60.000.000 y se han recibido aportes de la empresa privada por valor de \$36.000.000.

$$I = \left[\frac{\text{Aporte empresa privada}}{\text{Monto total inversión}} \right] \times 100$$

$$I = \left[\frac{36.000.000}{60.000.000} \right] \times 100$$

$$I = 60\%$$

Interpretación: el 60% del monto total de inversión del programa específico proviene de los aportes realizados por la empresa privada, lo que indica que el 40% del total de la inversión para el proyecto proviene del autofinanciamiento.

Ejemplo No. 2: En esa misma entidad se determinó que debido a errores en los contratos en relación al año pasado, se pasó de gastar \$120.000.000 a \$165.000.000. Por ende, se determina que el aumento de costos por errores en los contratos fue de:

$$I = \left[\frac{\text{Gastos actuales} - \text{Gastos anteriores}}{\text{Gastos anteriores}} \right] \times 100$$

$$I = \left[\frac{\$165.000.000 - \$120.000.000}{\$120.000.000} \right] \times 100$$

$$I = 37.5\%$$

Se concluye entonces que los costos por errores en los contratos en relación al año inmediatamente anterior aumentaron en un 37.5%.

- Indicadores de calidad⁵: miden aspectos relacionados con la capacidad de la entidad para atender a las necesidades y demandas de sus usuarios bajo preceptos de rapidez

⁴ Ibidem.

⁵ Ibidem.

Instructivo Hoja de Vida del Indicador

e inmediatez a la hora de prestar los bienes o servicios que ofrece. La calidad puede ser medida directamente sobre el bien o el servicio ofrecido por la entidad, a través de la evaluación de las características y atributos fundamentales del mismo, o sobre el grado de satisfacción del usuario relacionado con la cortesía en la prestación del servicio, la continuidad, el cumplimiento en las entregas, entre otros. Este último aspecto muestra que 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 y son depositados en los buzones destinados para estas actividades.

Ejemplo: Una determinada entidad está interesada en conocer qué porcentaje de los reportes de sus usuarios declara estar satisfechos con el servicio prestado de un total de 350 encuestados, encontrando que tan sólo 65 de ellos declararon estar satisfecho con la comodidad y cordialidad de la atención.

$$I = \left\lfloor \frac{\text{No. de usuarios satisfechos}}{\text{No. total de usuarios encuestados}} \right\rfloor \times 100$$

$$I = \left\lfloor \frac{65}{350} \right\rfloor \times 100$$

$$I = 18.57\%$$

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.

- Indicadores de producto⁶: miden 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. Es decir, muestra de manera cuantitativa los bienes y servicios producidos y provistos por un organismo público o una acción gubernamental.

Ejemplos⁷: Número de vacunaciones realizadas durante la vigencia en curso, Número de viviendas de interés social construidas y entregadas a la fecha según programación, Número de kilómetros construidos a la fecha según la programación.

- Indicadores de resultado⁸: son aquellos que cuantifican los efectos relacionados con la intervención pública; dichos efectos pueden ser incididos por factores externos y no necesariamente se producen directamente por la intervención pública. De esta forma, estos indicadores miden los cambios de percepción, conocimiento, condiciones de bienestar, entre otros.

⁶ Tomado de: Armijo, M. (2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). P. 60.

⁷ Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. Función Pública. Mayo de 2018. Versión 4. A partir de informes elaborados por el DANE y la CEPAL.

⁸ Guía para la construcción y análisis de indicadores. Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas. Departamento Nacional de Planeación (DNP) 2018.

Instructivo Hoja de Vida del Indicador

Ejemplos de indicadores que miden los cambios en el bienestar de la población: Índice de Pobreza Multidimensional, Pobreza Monetaria Rural, Índice de fatalidad minera, Tasa de cobertura en educación superior, Déficit habitacional rural, Acceso a internet en hogares⁹.

Ejemplos de indicadores que cuantifican los efectos generados desde el lado de los beneficiarios o consumidores: Personas fallecidas en accidentes de tránsito, Percepción de acceso a los servicios de salud, Afiliados activos a pensiones¹⁰.

5.8 Unidad de medida: establezca y registre la unidad de referencia para la medición (porcentaje o número). La unidad de medida permite interpretar la magnitud o dato obtenido con la medición y debe ser coherente con el tema objeto de medición.

5.9 Tendencia: establezca la forma como se consolidarán los datos durante el cuatrienio o lapso de tiempo en el cual se logrará la meta final. La tendencia indica la forma de comportamiento del indicador año a año, puede ser constante, incremental y decreciente.

Tendencia constante: el valor programado para cada año es el mismo. Ejemplo: Atender el 100% de las necesidades de adecuación y mantenimiento de la infraestructura física del ministerio.

Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Meta Final
100%	100%	100%	100%	100%

En la tendencia constante las metas o logros esperados para todos los periodos es el mismo¹¹.

Tendencia creciente o incremental: el valor programado para cada año incluye el del año anterior. De forma progresiva, en cada año se va alcanzando parte de la meta final. El valor programado debe ser igual o mayor al anterior y el último año debe ser igual a la magnitud total definida como meta final (meta cuatrienio). Ejemplo: Implementar el 100% del Programa de gestión documental en el MVCT.

Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Meta Final
65%	80%	95%	100%	100%

En la tendencia creciente o incremental los resultados esperados corresponderán a buscar siempre un mayor valor, de un periodo a otro, lo cual indica metas ascendentes entre los periodos¹².

Tendencia decreciente o decremental: el valor programado para cada año disminuye. El valor programado para cada año debe ser menor o igual al del año inmediatamente anterior. Así, se trata de reducir en cada año hasta llegar a la cantidad programada como meta final (el valor del último año debe ser igual a la magnitud definida como meta final). Ejemplo: Disminuir a 5 días el tiempo de respuesta a un requerimiento ciudadano (Línea base 8 días).

⁹ Ibidem.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Guía Metodológica para el seguimiento a la gestión del DNP. Departamento Nacional de Planeación. Bogotá 2016.

¹² Ibidem.

Instructivo Hoja de Vida del Indicador

Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Meta Final
8	7	6	5	5

En la tendencia decreciente o decremental los resultados esperados corresponderán a buscar siempre un menor valor, es decir, a menos valor, mejor comportamiento, por lo tanto, la meta decrece de un periodo a otro¹³.

5.10 Metas: registre el valor del indicador que se pretende alcanzar en cada uno de los años de medición, es decir del 2019 al 2022. Estos valores deben ser consistentes con la tendencia establecida y deben guardar plena coherencia con lo definido en la planeación estratégica institucional.

5.11 Fuente de información: defina el origen de dónde se obtienen los datos. Señale los documentos físicos o electrónicos de los cuales se obtiene la información oficial para el cálculo del indicador y el nombre del área o entidad donde se encuentra o desde donde se suministra la información. Ejemplo: "Reporte X del sistema de información X y suministrado por la Entidad XXXX"; "Resultados de la encuesta X a los usuarios del servicio"; "Planilla de verificación "Z" reportada por el área XXXX", etc. El responsable de la medición del indicador deberá conservar los soportes y registros de la medición.

5.12 Línea base y Fecha de la línea base: registre el valor del indicador que se tomará como punto de partida para evaluarlo y darle seguimiento¹⁴. La línea base es el dato e información que describe la situación previa a una intervención y con la cual es posible realizar monitoreo y seguimiento. Si el indicador es un indicador existente, la línea base corresponderá al último dato reportado antes de iniciarse la medición. Si se formula un nuevo indicador y se desconoce el valor inicial se debe ingresar dato No Disponible (ND)¹⁵.

La línea base es el nivel de referencia del indicador. Pueden ser datos históricos, un estándar establecido, un requerimiento del usuario, o una cifra acordada por consenso en el grupo de trabajo. En caso de incluir la línea base del indicador, se debe indicar la fuente y fecha de obtención de los datos.

5.13 Periodicidad de medición: establezca la frecuencia con que se calculará la fórmula del indicador, es decir cada cuánto se medirá. La frecuencia de medición puede ser mensual, bimensual, trimestral, cuatrimestral, semestral o anual.

5.14 Días de rezago: registre el tiempo de retraso con el que se reporta la información de ejecución del indicador. Por lo general se expresa en número de días. Si el indicador formulado no presentará rezago en el reporte de su información, registre en esta casilla: No Aplica (NA).

5.15 Responsable medición y análisis: establezca la dependencia del MVCT responsable de la formulación y cálculo y monitoreo del indicador.

5.16 Observaciones y criterios de análisis: en caso de ser necesario, especifique las condiciones o particularidades a tener en cuenta en el momento de realizar el análisis del

¹³ Ibidem.

¹⁴ Manual para el diseño y la construcción de indicadores. México: CONEVAL, 2013.

¹⁵ Guía Metodológica para el seguimiento a la gestión del DNP. Departamento Nacional de Planeación. Bogotá 2016.

Instructivo Hoja de Vida del Indicador

indicador, tales como: rezago de la información, rangos en los que se puede mover la meta, tendencias de las variables, particularidades de la medición, variación y validación de los datos de ejecución, etc.

5.17 Control de cambios en la formulación del indicador: Cuando se requiera modificar la hoja de vida del indicador, el jefe de la dependencia responsable del indicador deberá solicitar la modificación a la OAP, según el procedimiento establecido. En esta solicitud se deberá establecer qué tipo de cambios requiere hacer y la justificación técnica que sustenta la modificación solicitada. El versionamiento de las hojas de vida de los indicadores del MVCT estará a cargo de la OAP.

6. Control de cambios:

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01/06/2018	1.0	2.0	Se incluye en el punto 4.5.1 la redacción para análisis cualitativo de indicadores porcentuales, acumulativos y del PND. Cambio codificación del documento, de acuerdo al nuevo lineamiento definido por el SIG. Se ajusta el documento a la nueva plantilla de instructivo establecido por el SIG - Sistema Integrado de Gestión
15/02/2018	2.0	3.0	Se modifica la redacción de los responsables y se incluye la OAP. Se incluye la definición de Hoja de vida del indicador. El contenido se actualiza de acuerdo a las siguientes modificaciones, realizadas en el formato PEF-F-13 Hoja de Vida del Indicador: Cambio en los responsables. Cambio en la Anualización de la meta por tendencia. Inclusión campo Días de rezago. Eliminación campo de Acciones de mejora. Cambio en los Rangos de cumplimiento.
22/08/2019	3.0	4.0	Se actualiza el logo de la imagen institucional del MVCT “La vivienda y el agua son de todos”
19/02/2020	4.0	5.0	Se actualiza el instructivo de hoja de vida para limitarlo a la etapa de formulación del indicador.

Instructivo Hoja de Vida del Indicador

7. Elaboró, Revisó y Aprobó

Elaboró: María Ángela Petit Ariza	Revisó: Julio Cesar Pinillos Patiño	Aprobó: Julio Cesar Pinillos Patiño
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 18/02/2020	Fecha: 18/02/2020	Fecha: 19/02/2020