



Unidad de Planeación **Minero Energética**

OBJETIVO: Presentar los resultados de medición de los indicadores del Sistema de Gestión Institucional definidos por los procesos de la entidad para el periodo 2023, con el propósito de brindar información resultado de la gestión, orientada a la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

ALCANCE: Este informe contempla el análisis general de los resultados de los indicadores definidos para el 2023, discriminado por proceso. Incluye observaciones y comentarios técnicos de la Oficina Asesora de Planeación – OAP, sobre las tendencias, comportamiento, resultados, así como algunas sugerencias de revisión y reformulación de los indicadores para asegurar que estos sean una herramienta de valor para los procesos en su gestión y a su vez generen información para la toma de decisiones de la entidad.

CONSIDERACIONES:

- **Fuente de información:** Reportes de medición registrados por los líderes de proceso en las “fichas técnicas de indicadores” habilitadas mediante carpeta compartida por la OAP.
- LA OAP en su rol de segunda línea de defensa, ha realizado el seguimiento y evaluación trimestral de los indicadores de gestión formulados por los procesos, así como el acompañamiento metodológico a los líderes de los procesos, en su rol de primera línea de defensa, para el cumplimiento de las metas.
- Este informe incluye los resultados de los (77) indicadores de gestión para la vigencia 2023. El cierre de reportes fue proyectado para el 31 de enero de 2024 y se amplió de manera excepcional para la primera semana de febrero.

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Desempeño del Sistema de Gestión Institucional

Se analiza el comportamiento y nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el marco del Plan Estratégico Institucional – PEI de la entidad, de acuerdo con el número de indicadores de gestión asociados y los resultados alcanzados en cada uno de los niveles de los procesos (misionales, estratégicos, de evaluación y control y de apoyo), y su aporte al cumplimiento del desempeño del Sistema de Gestión Institucional - SIG. Para el periodo 2023, los (21) procesos que integran el SIG cuentan con (77) indicadores (36) asociados a los procesos de apoyo, (8) a los estratégicos, (6) a los de evaluación y control y (27) a los misionales), de los cuales (66) son de eficacia, (3) de eficiencia y (8) de efectividad, lo cuales para esta vigencia alcanzan el 89% de cumplimiento. Ver ilustración 1.

Ilustración 1. Niveles, resultados y Rangos indicadores de Gestión.

77* Total indicadores	66 - 87% Eficacia Cumplimiento	3 - 98% Eficiencia Cumplimiento	8 - 99% Efectividad Cumplimiento
0 - 50% Insuficiente	6 - 16%	0	0
51 - 75% Regular	4 - 67%	0	1 - 68%
76 - 95% Aceptable	11 - 87%	1 - 95%	0
96 - 100% Satisfactorio	37 - 100%	1 - 100%	6 - 104%

10 Indicadores que no presentan datos para medición dentro del periodo de medición. * (1) Indicador no fue tenido en cuenta para este informe, puesto que aún no completa el periodo de medición.



Fuente: Reporte de indicadores de gestión 2023. Oficina Asesora de Planeación – OAP.

Adicionalmente, se evaluó el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad considerando el aporte de los indicadores de gestión de los procesos del SIG, en donde se alcanzan resultados por encima del 87% y se destaca mayor impulso al objetivo 2, considerando que tiene (40) indicadores de los procesos en los niveles de apoyo (33), evaluación y control (6) y de estratégico (1), que aportan a su cumplimiento. Todos los objetivos se encuentran dentro del rango aceptable de cumplimiento con resultados promedio equivalentes al 88%.

Objetivos Estratégicos:	N° de indicadores	% de cumplimiento
1. Generar valor económico y social a partir de la aplicación del conocimiento integral de los recursos minero-energéticos.	(14)	88%
2. Incorporar las mejores prácticas organizacionales y tecnológicas que garanticen calidad e integridad de la gestión pública.	(40)	89%
3. Orientar el aprovechamiento y uso eficiente y responsable de los recursos minero - energéticos.	(11)	87%
4. Desarrollar las acciones necesarias que permitan materializar los planes, programas y proyectos en el sector minero energético.	(12)	88%

Fuente: Reporte de indicadores de gestión 2023. Oficina Asesora de Planeación – OAP.

A partir de los reportes de medición registrados por los líderes y responsables de los procesos en las fichas técnicas de los indicadores, el equipo de la Oficina Asesora de Planeación – OAP, determinó rangos de cumplimiento para conocer en dónde se concentran los resultados. En dicho análisis, se identificó que el 57% (44) de los indicadores alcanzan resultados de cumplimiento entre el 96 y 100%; el 14% (11) indicadores se ubican en el rango de 76% a 95% y que el 12% (9) no contaron con información para su medición, razón por la cual, no presentan valores y se excluyen de las categorías de resultados. A su vez, se evidencian indicadores con resultados por encima del 100% de cumplimiento que requieren ser analizados en su formulación para asegurar que están dentro de las proporciones adecuadas, aspecto que será trabajado en 2024.

En la gráfica y tabla 1 se relaciona la distribución de indicadores dentro de los rangos de cumplimiento en las categorías de: Insuficiente, regular, aceptable y satisfactorio, y el valor promedio de cumplimiento alcanzado por cada proceso en los indicadores definidos.

Gráfica 1. Resultados indicadores de gestión por rango de cumplimiento.

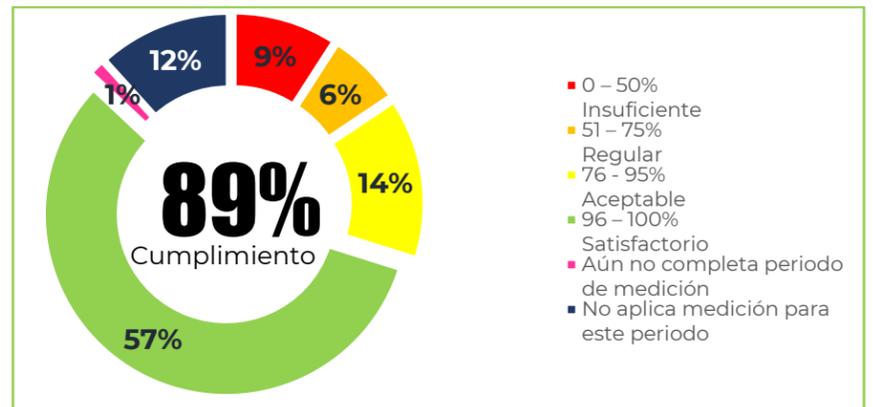


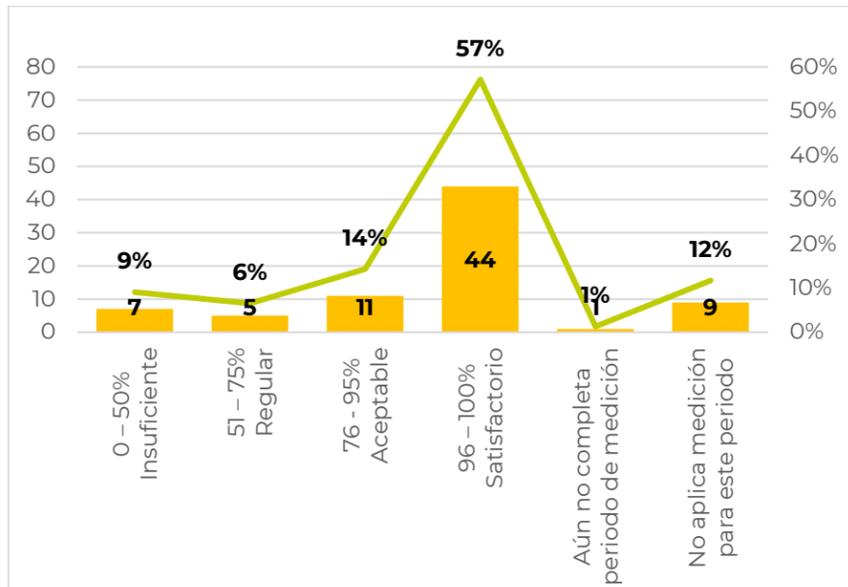
Tabla 1. Información detalla de indicadores por proceso y rango de cumplimiento.

Procesos	N° de indicadores	Promedio % de Cumplimiento	0 - 50% / Insuficiente	51 - 75% / Regular	76 - 95% / Aceptable	96 - 100% / Satisfactorio	Aún no completa periodo de medición	No aplica medición para este periodo
Comunicación Estratégica	5	66%	1	1	0	2	0	1
Conceptos Técnicos	2	62%	1	0	1	0	0	0
Demanda y Prospectiva Energética	2	100%	0	0	0	2	0	0
Direccionamiento Estratégico	2	97%	0	0	0	2	0	0
Divulgación e información Minero Energética	1	95%	0	0	1	0	0	0
Evaluación y Control	4	82%	1	1	0	2	0	0
Fondos Energéticos y proyectos para cobertura	3	96%	0	0	1	2	0	0
Gestión Contractual	2	100%	0	0	0	1	0	1
Gestión de Convocatorias	3	74%	1	0	1	1	0	0
Gestión de Servicios Administrativos	4	66%	1	0	1	1	0	1
Gestión del Talento Humano	10	83%	1	1	2	5	1	0
Gestión Documental	4	100%	0	0	0	3	0	1
Gestión Financiera	6	99%	0	0	0	6	0	0
Gestión Jurídica	2	100%	0	0	0	2	0	0
Gestión TIC's	5	90%	0	1	1	3	0	0
Información Sectorial	1	100%	0	0	0	1	0	0
Mejora Continua	2	89%	1	0	0	1	0	0
Planeación Integral de Energía Eléctrica	7	96%	0	0	1	2	0	4
Planeación Integral de Hidrocarburos	4	100%	0	0	0	4	0	0
Planeación Integral de Minería	5	100%	0	0	0	4	0	1
Servicio al Ciudadano	3	84%	0	1	2	0	0	0
Total	77	89%	7	5	11	44	1	9
Equivalencia en valor porcentual		9%	6%	14%	57%	1%	12%	

Fuente: Reporte de indicadores de gestión 2023. Oficina Asesora de Planeación – OAP.

En el periodo analizado, se observa que (7) de los (21) procesos alcanzan resultados promedio de cumplimiento equivalentes al 100%, (5) procesos obtuvieron resultados dentro de la categoría regular y (11) en aceptable.

Gráfica 2. Número de indicadores en cada rango y % de cumplimiento por proceso



% Promedio de Cumplimiento por proceso	
Planeación Integral de Minería	100%
Planeación Integral de Hidrocarburos	100%
Información Sectorial	100%
Gestión Jurídica	100%
Gestión Documental	100%
Gestión Contractual	100%
Demanda y Prospectiva Energética	100%
Gestión Financiera	99%
Direccionamiento Estratégico	97%
Fondos Energéticos y proyectos para...	96%
Planeación Integral de Energía Eléctrica	96%
Divulgación e Información Minero Energética	95%
Gestión TIC's	90%
Mejora Continua	89%
Servicio al Ciudadano	84%
Gestión del Talento Humano	83%
Evaluación y Control	82%
Gestión de Convocatorias	74%
Gestión de Servicios Administrativos	66%
Comunicación Estratégica	66%
Conceptos Técnicos	62%

Fuente: Reporte de indicadores de gestión 2023. Oficina Asesora de Planeación – OAP.

4.2 Resultados indicadores de gestión 2023 por proceso

A continuación, se presentan los resultados de cumplimiento de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión Institucional de la entidad, discriminado por indicador y ubicación dentro del rango.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio	No aplica medición para este periodo
1	Consultas en la Intranet.	No aplica medición para este periodo	0	0	0	0	1
2	Cumplimiento del PECCO.	100%	0	0	0	1	0
3	Reacciones en campañas externas.	61%	0	1	0	0	0
4	Satisfacción cliente interno.	98%	0	0	0	1	0
5	Seguidores de redes sociales.	5%	1	0	0	0	0
% de Cumplimiento		66%	1	1	0	2	1

66%

Cumplimiento

CONCEPTOS TÉCNICOS

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Oportunidad en la expedición de los certificados para proyectos de Fuentes No Convencionales de Energía en el tiempo establecido.	46%	1	0	0	0
2	Oportunidad en la expedición de los certificados para proyectos de Gestión Eficiente de Energía en el tiempo establecido.	69%	0	0	1	0
% de Cumplimiento		58%	1	0	1	0

58%

Cumplimiento

DEMANDA Y PROSPECTIVA ENERGÉTICA

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Cumplimiento en la ejecución de estudios del uso racional y eficiente de la energía.	100%	0	0	0	1
2	Cumplimiento en las publicaciones del proceso de Demanda y prospectiva energética.	100%	0	0	0	1
% de Cumplimiento		100%	0	0	0	2

100%

Cumplimiento

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Cumplimiento del Plan de acción.	97%	0	0	0	1
2	Eficacia de la Planeación institucional.	97%	0	0	0	1
% de Cumplimiento		97%	0	0	0	2

97%

Cumplimiento

DIVULGACIÓN E INFORMACIÓN MINERO-ENERGÉTICA

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Oportunidad de la publicación de información.	95%	0	0	1	0
% de Cumplimiento		95%	0	0	1	0

95%

Cumplimiento

EVALUACIÓN Y CONTROL

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Coordinación de información con Organismos de control.	68%	0	0	0	1
2	Cumplimiento en la formulación de acciones de mejora por parte de los líderes de proceso.	100%	0	1	0	0
3	Cumplimiento Programa Anual de Auditorías Internas PAAI.	131%	0	0	0	1
4	Seguimiento a acciones de mejora incluidas en los Planes de Mejoramiento.	28%	1	0	0	0
% de Cumplimiento		82%	1	1	0	2

82%

Cumplimiento

FONDOS ENERGÉTICOS Y PROYECTOS PARA COBERTURA

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	% de precisión de la evaluación realizada a los proyectos.	100%	0	0	0	1
2	Capacidad de cubrir la demanda de mesas técnicas, asesorías y acompañamiento a usuarios.	100%	0	0	0	1
3	Oportunidad en la evaluación realizada a los proyectos.	87%	0	0	1	0
% de Cumplimiento		96%	0	0	1	2

96%

Cumplimiento

GESTIÓN CONTRACTUAL

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio	No aplica medición para este periodo
1	Oportunidad en la Liquidación de Contratos.	No aplica medición para este periodo	0	0	0	0	1
2	Publicación de documentos contractuales.	100%	0	0	0	1	0
% de Cumplimiento		100%	0	0	0	1	1

100%

Cumplimiento

GESTIÓN DE CONVOCATORIAS

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Cumplimiento del programa anual de Convocatorias.	122%	1	0	0	0
2	Efectividad del Seguimiento a Informes de Interventoría de los proyectos en ejecución.	6%	0	0	0	1
3	Oportunidad en tiempo de gestión de los procesos de convocatoria.	95%	0	0	1	0
% de Cumplimiento		74%	1	0	1	1

74%

Cumplimiento

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio	No aplica medición para este periodo
1	Austeridad en el consumo de recursos naturales.	3%	1	0	0	0	0
2	Cumplimiento del Plan anual de trabajo del PIGA.	No aplica medición para este periodo	0	0	0	0	1
3	Eficacia en la actualización de inventarios.	100%	0	0	0	1	0
4	Oportunidad en la ejecución del presupuesto de funcionamiento a cargo de GIT GA.	95%	0	0	1	0	0
% de Cumplimiento		56%	1	2	1	1	1

66%

Cumplimiento

GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio	No aplica medición para este periodo
1	Eficacia en la digitalización de documentos del archivo Central.	100%	0	0	0	1	0
2	Eficacia en la transferencia de los documentos.	100%	0	0	0	1	0
3	Oportunidad en el servicio de préstamo de documentos.	No aplica medición para este periodo	0	0	0	0	1
4	Oportunidad en la atención de solicitudes de asistencia técnica.	100%	0	0	0	1	0
% de Cumplimiento		56%	1	2	1	1	1

100%

Cumplimiento

GESTIÓN FINANCIERA

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Atención oportuna a trámites presupuestales.	100%	0	0	0	1
2	Cumplimiento Plan de Trabajo.	100%	0	0	0	1
3	Oportunidad en el pago de obligaciones.	96%	0	0	0	1
4	Oportunidad en la presentación de informes.	100%	0	0	0	1
5	Oportunidad en las conciliaciones bancarias.	100%	0	0	0	1
6	PAC no utilizado.	100%	0	0	0	1
% de Cumplimiento		99%	0	0	0	6

99%

Cumplimiento

GESTIÓN JURÍDICA

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Emisión de conceptos o asistencia jurídica.	100%	0	0	0	1
2	Respuesta oportuna de las demandas.	100%	0	0	0	1
% de cumplimiento		100%	0%	0%	0%	100%

2 Indicadores
Eficacia
100% Cumplimiento

GESTIÓN TIC'S

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Capacidad de almacenamiento	61%	0	1	0	0
2	Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio sobre proveedores	90%	0	0	1	0
3	Disponibilidad de infraestructura tecnológica	100%	0	0	0	1
4	Materialización de incidentes.	100%	0	0	0	1
5	Tratamiento de eventos de seguridad y privacidad de la información - TESPI	100%	0	0	0	1
% de Cumplimiento		90%	0%	20%	20%	60%

5 Indicadores
Eficacia
90% Cumplimiento

INFORMACIÓN SECTORIAL

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Elaboración de documentos y reportes.	100%	0	0	0	1
% de Cumplimiento		100%	0%	0%	0%	100%

1 Indicadores
Eficacia
100% Cumplimiento

MEJORAMIENTO CONTINUO

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Planes de mejoramiento cerrados con eficacia.	97%	0	0	0	1
2	Riesgos Materializados.	80%	1	0	0	0
% de Cumplimiento		89%	50%	0%	0%	50%

2 Indicadores
Eficacia
89% Cumplimiento

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio	No aplica medición para este periodo
1	Cobertura de la capacitación	79%	0	0	1	0	0
2	Cobertura de las actividades de bienestar	85%	0	0	1	0	0
3	Cumplimiento del Plan anual de trabajo del SG SST	102%	0	0	0	1	0
4	Cumplimiento del Plan de Bienestar, estímulos e incentivos	100%	0	0	0	1	0
5	Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación	75%	0	1	0	0	0
6	Eficacia de la inducción	100%	0	0	0	1	0
7	Evaluación de desempeño	Aún no completa periodo de medición	0	0	0	0	1
8	Liquidación de nomina	100%	0	0	0	1	0
9	Oportunidad en el trámite de quejas	100%	0	0	0	1	0
10	Rotación de personal	8%	1	0	0	0	0
% de Cumplimiento		56%	20%	40%	20%	20%	25%

10 Indicadores
Eficacia
83% Cumplimiento

SERVICIO AL CIUDADANO

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Oportunidad en la respuesta a las PQRS radicadas.	90%	0	0	1	0
2	Satisfacción del cliente en cuanto a la eficacia de la información.	72%	0	1	0	0
3	Satisfacción del cliente en la oportunidad de atención.	90%	0	0	1	0
% de Cumplimiento		84%	0%	33%	67%	0%

3 Indicadores
Eficacia
84% Cumplimiento

PLANEACIÓN INTEGRAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio	No aplica medición para este periodo
1	Concepto de Evaluación PECCOR	100%	0	0	0	0	1
2	Conceptos de Potencial Hidroeléctrico	0	0	0	0	0	1
3	Plan de Expansión de Costo Obras Identificadas de Generación Transmisión	No aplica medición para este periodo	0	0	0	1	0
4	Información PIEC	0	0	0	0	0	1
5	Registro de proyectos de generación.	100%	0	0	1	0	0
6	Seguimiento elaboración Plan de Expansión de Generación	No aplica medición para este periodo	0	0	0	1	0
7	Seguimiento elaboración Plan de Expansión de Transmisión	87%	0	0	0	0	1
% de Cumplimiento		56%	20%	40%	20%	20%	25%

7 Indicadores
Eficacia, Efectividad
96% Cumplimiento

PLANEACIÓN INTEGRAL DE HIDROCARBUROS

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Gestión de la información y del conocimiento requerido para el Planeamiento de la Cobertura de Gas Combustible.	100%	0	0	0	1
2	Cumplimiento en la elaboración de planes	100%	0	0	0	1
3	Cumplimiento en la emisión de conceptos técnicos emitidos por la Subdirección de Hidrocarburos	100%	0	0	0	1
4	Oportunidad en la emisión de conceptos técnicos emitidos por la Subdirección de Hidrocarburos	100%	0	0	0	1
% de Cumplimiento		100%	0%	0%	0%	100%

4 Indicadores
Eficacia, Efectividad
100% Cumplimiento

PLANEACIÓN INTEGRAL DE MINERÍA

N°	Nombre del Indicador	Resultado	0 - 50% Insuficiente	51 - 75% Regular	76 - 95% Aceptable	96 - 100% Satisfactorio
1	Cumplimiento elaboración de concepto técnico para fijar precios base de regalías.	100%	0	0	0	1
2	Seguimiento a la realización de análisis del comportamiento y la incidencia del sector minero.	100%	0	0	0	1
3	Seguimiento actualización reportes SIMCO	100%	0	0	0	1
4	Seguimiento al cumplimiento PNDM y Planes Sectoriales por parte de la UPME	100%	0	0	0	1
5	Oportunidad en la publicación y calidad de planes subsectoriales.	No aplica medición para este periodo	0	0	0	0
% de Cumplimiento		100%	0%	0%	0%	80%

5 Indicadores
Eficacia, Efectividad
100% Cumplimiento

Se evidencia un alto grado de cumplimiento a los indicadores en cada uno de los procesos; sin embargo, algunos líderes manifiestan que no son de utilidad, en algunos casos son demasiados, generan desgaste operativo, son difíciles de medir y no aportan información resultado de la gestión o no conducen al desarrollo de la mejora continua del proceso. Para el 2024 el equipo de la OAP realizará una intervención a fondo sobre estos instrumentos y determinará dentro de la metodología los criterios y controles necesarios que permitan establecer los mínimos necesarios que generen información de valor para los procesos y de forma sistémica a la entidad en el cumplimiento del PEI.

Fuente: Reporte de indicadores de gestión 2023. Oficina Asesora de Planeación – OAP.

CONCLUSIONES:

- A partir de los resultados alcanzados se puede afirmar que hay un desempeño positivo de los procesos en la gestión; sin embargo, se requiere profundizar en el análisis de valor de estos indicadores como fuente de información para la toma de decisiones y que no se conviertan en un compromiso de reporte.
- Los indicadores del periodo 2023 cuentan con alineación de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional – PEI de la vigencia anterior. Los indicadores que se definan para el periodo 2024, se deben ajustar y alinear con el PEI actual.
- Se identifica la clasificación de indicadores de eficiencia y efectividad, pero la formulación y propósito del indicador van orientados hacia la eficacia.
- No se cuenta con metas definidas para cada vigencia, en algunos procesos se van ajustando para cada periodo de medición, situación que no permite conocer la línea base y comportamiento real.
- No se cuenta con un criterio estándar que oriente a los procesos sobre el límite de aceptación de resultados para la intervención y formulación de planes de mejoramiento. Se evidencia que no hay ninguna acción si los indicadores no alcanzan la meta establecida.
- Se debe trabajar en determinar rangos de cumplimiento y aceptación de los resultados alcanzados.
- Se requiere validar que estos instrumentos de medición permitan evaluar el grado de cumplimiento del objetivo de los procesos y no solo la entrega de productos. Diferenciar indicadores operativos (seguimiento y cumplimiento a una tarea específica, ejemplo: cumplimiento y ejecución de un plan de trabajo) de los de gestión.
- Es importante validar los indicadores existentes y determinar si están alineados con la dinámica de operación actual del proceso, están bien formulados y le generan valor en su gestión.
- Algunos indicadores de acuerdo con su formulación entregan resultados superiores al 100%. Aspecto que no refleja confiabilidad en los datos. El equipo de la OAP acompañará

metodológicamente a los procesos para los ajustes respectivos.

- 10.** Se sugieren indicar la tendencia del indicador. Ejemplo positiva - creciente o negativa decreciente.
- 11.** Se debe trabajar en la concientización de los equipos acerca de la importancia de los instrumentos de medición como herramientas para la obtención de información del comportamiento y desempeño de los procesos y que no se convierta en una carga operativa para el mismo. Este debe alertar o “indicar” información de valor para el proceso frente a su desempeño.
- 12.** Se sugiere empezar a definir indicadores de eficiencia e impacto como elemento retador en la gestión considerando el grado de madurez del Sistema de Gestión institucional.