

# Construcción de Indicadores

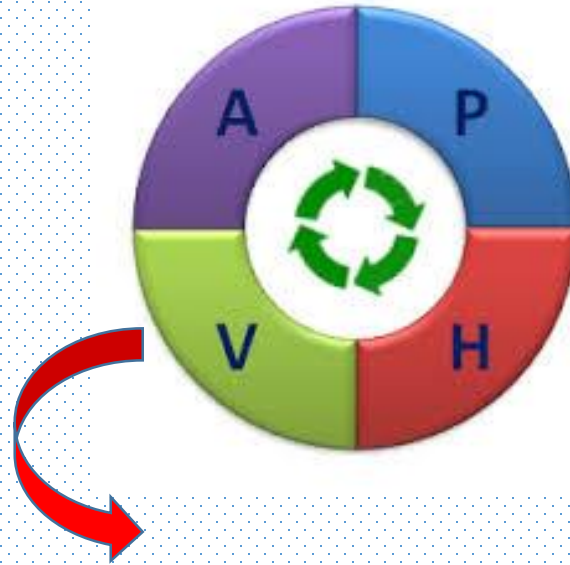
**Subdirección de Gestión de Calidad  
de los LSP - DRSP**

Septiembre 25 de 2015

# Contenido

- Conceptos
- Los 8 Pasos para construir un indicador
- Beneficios





**SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO**



**AUDITORIAS**



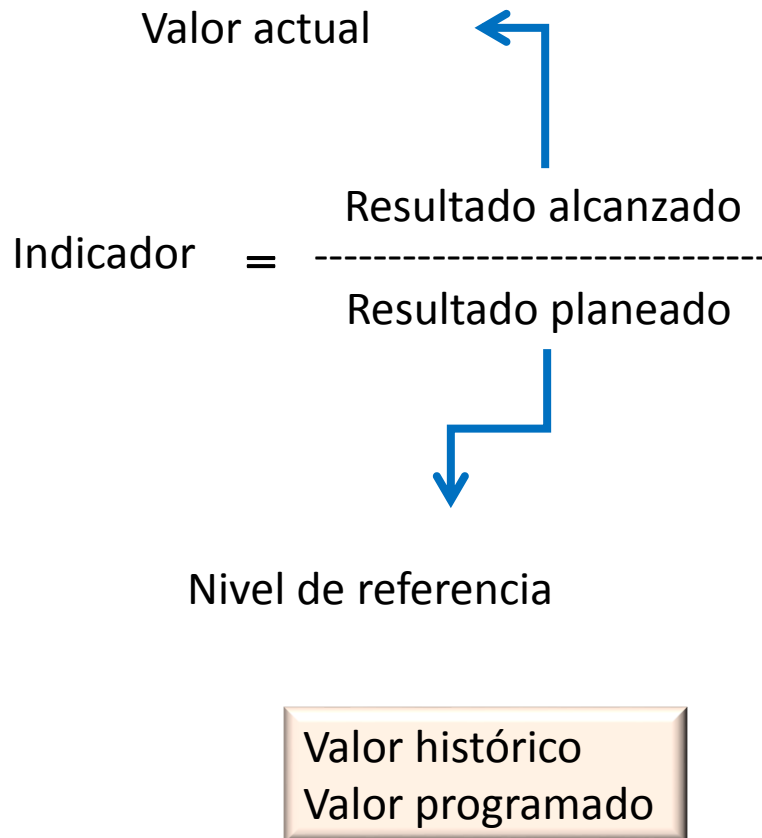
**REVISION POR LA DIRECCION**



**INDICADORES DE GESTION Y ANALISIS DE DATOS**

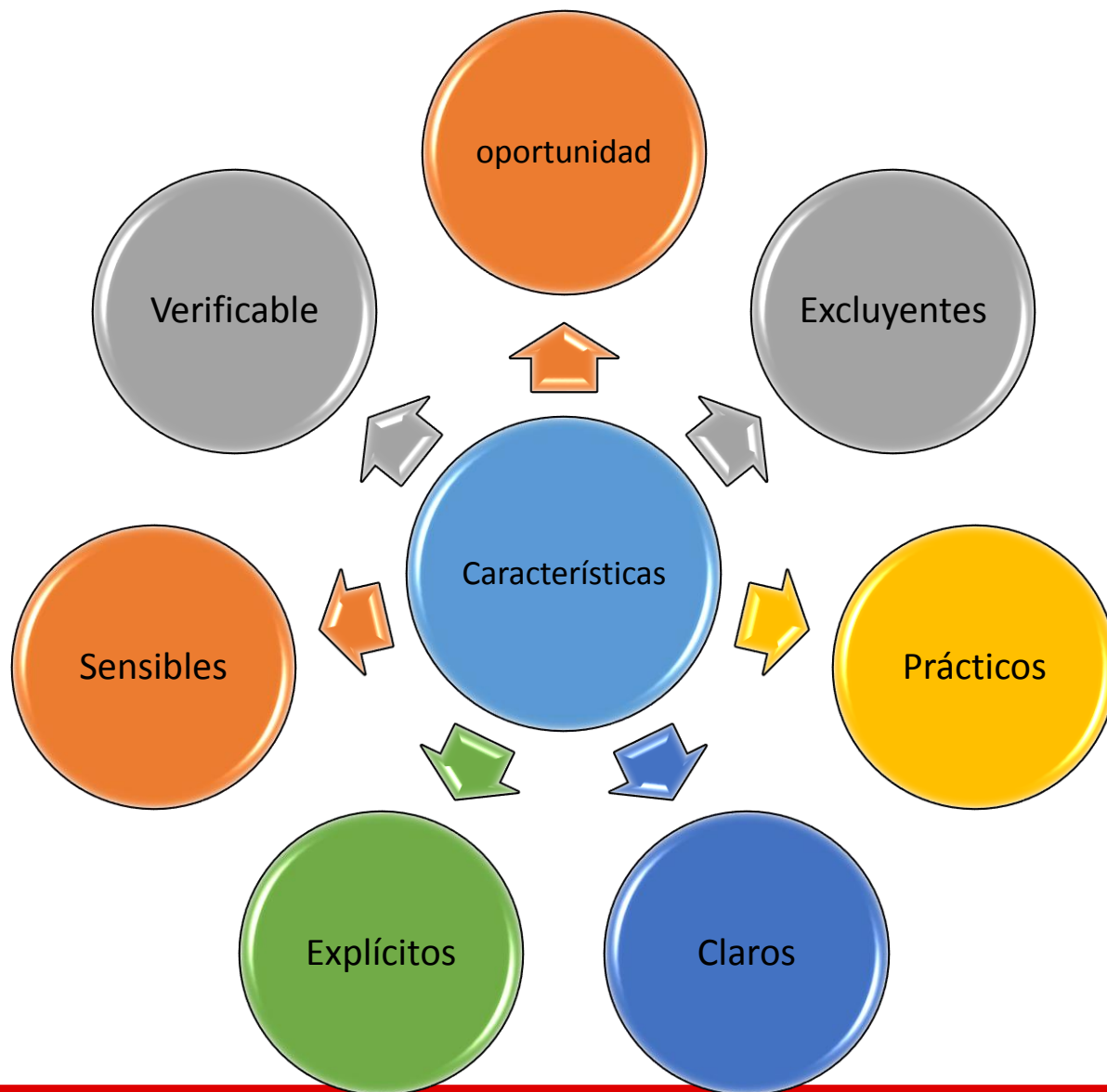


# INDICADOR



- Herramienta cuantitativa o cualitativa que permite mostrar indicios o señales de una situación, logro de los objetivos, procesos, actividades o resultados.
- Deben representar la relación entre dos o más variables. Un número no es un indicador.
- Debe por lo menos estar contextualizado geográfica y temporalmente

# Características



# Clasificación

## Naturaleza

- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad
- Económicos
- Calidad

## Objetivo a medir

- Resultado
- Proceso
- Estructura  
(Estratégicos,  
Tácticos u  
operativos)

# Indicadores según su Naturaleza

## EFICACIA

Es hacer lo programado

Hemos logrado los  
objetivos

## EFICIENCIA

Es hacer lo programado con una  
mejor utilización de los recursos

Lo hemos hecho con  
una utilización  
adecuada de los  
recursos

## EFFECTIVIDAD

Es medir el esfuerzo,  
teniendo en cuenta lo  
programado y la adecuada  
utilización de los recursos.  
"Calidad de las metas alcanzadas"

Que utilidad hemos  
generado?

# Indicadores según su Naturaleza

## ECONÓMICOS

Es medir la capacidad de gestión en la utilización de los recursos financieros para cumplir el objetivo

Hemos manejado eficientemente los recursos económicos?

## CALIDAD

Es medir la implementación y avance del proceso de gestión de calidad

Como vamos y estamos apuntando a las expectativas de nuestros clientes



# Indicadores según el objeto a medir

## RESULTADO

Evalúan si la actividad planteada se logra



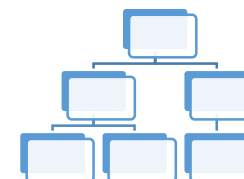
## PROCESO

Monitorear actividades para generar un producto o servicio

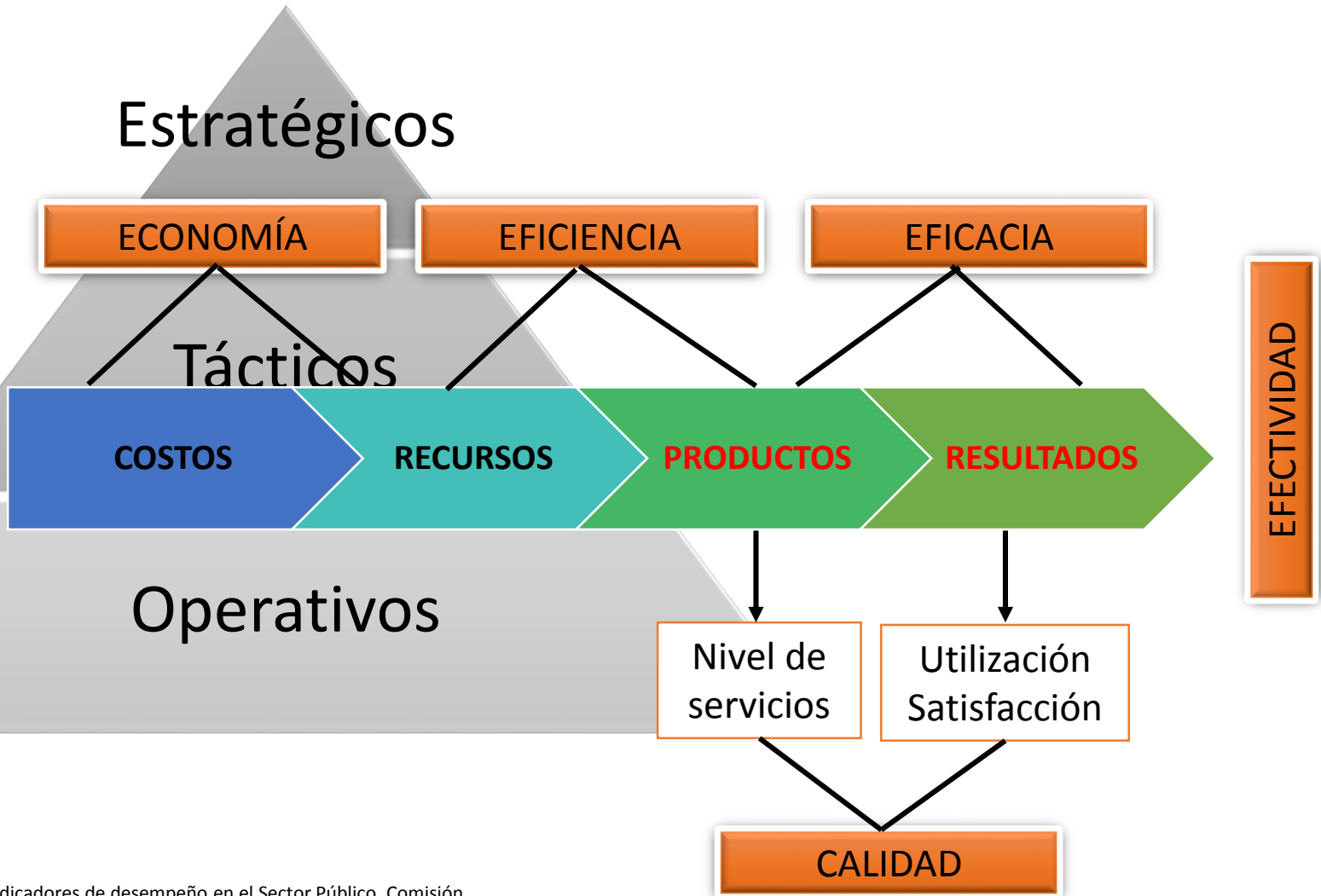


## ESTRUCTURA

Miden las diferentes actividades o resultados en los niveles de la institución. Estratégicos, Tácticos y Operativos



# Interrelación entre los procesos y los tipos de indicadores



**Fuente:** Adaptado de: Indicadores de desempeño en el Sector Público. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). Santiago de Chile. Noviembre de 2005.

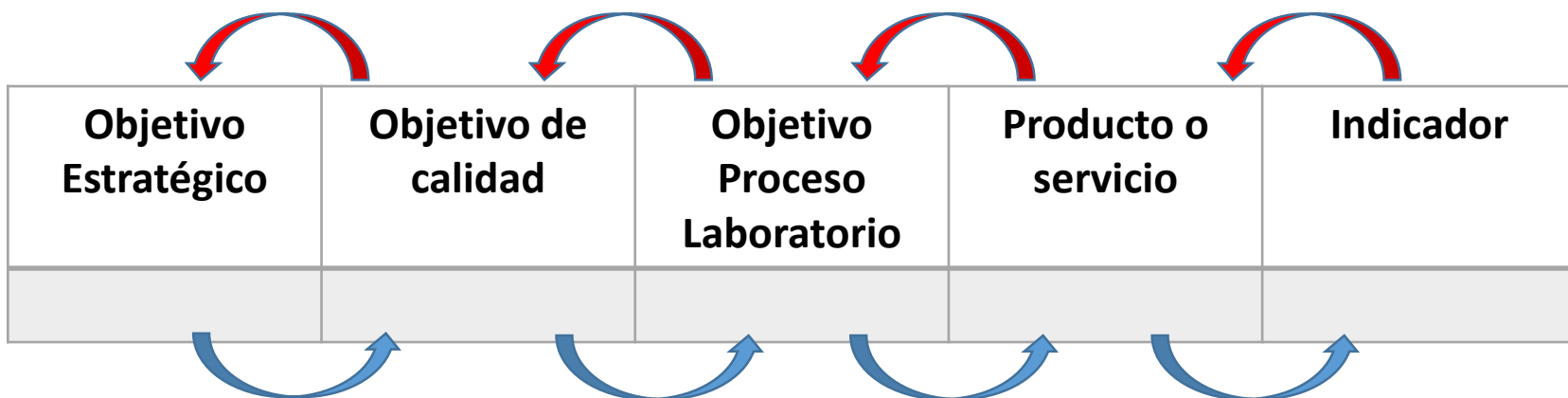
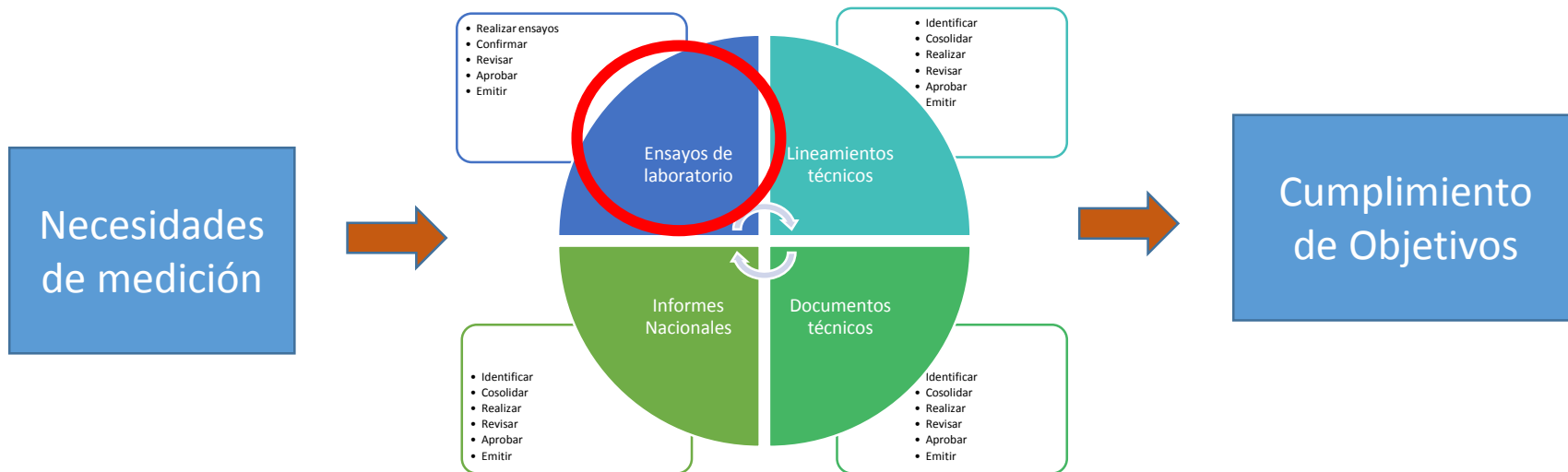
- Conceptos
- **Los 8 Pasos para construir un indicador**
- Beneficios

1. Conocer el contexto de la institución.
2. Definir que necesita medir (Objetivo)
3. Plantear nombre, fórmula de cálculo y unidad de medida.
4. Definir los instrumentos de recolección de la información.
5. Establecer línea de base y metas.
6. Definir periodicidad para seguimiento y análisis de la información.
7. Validar los indicadores
8. Monitorear y evaluar (informes)

# 1. Conocer el contexto de la institución



## 2. Definir que necesita medir o realizar seguimiento



## 1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo de calidad</b>	<b>Objetivo Proceso Laboratorio</b>	<b>Producto o servicio</b>	<b>Objetivo de medición (Indicador)</b>

## 1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo de calidad</b>	<b>Objetivo Proceso Laboratorio</b>	<b>Producto o servicio</b>	<b>Objetivo de medición (Indicador)</b>
				Medir la oportunidad en la entrega de resultados



## 1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo de calidad</b>	<b>Objetivo Proceso Laboratorio</b>	<b>Producto o servicio</b>	<b>Objetivo de medición (Indicador)</b>
			Resultados de Ensayos de Laboratorio	Medir la oportunidad en la entrega de resultados

## 1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)
		Ofrecer servicios de laboratorio de alta calidad, utilizando tecnología de punta, calidad humana y científica para su aplicación en el diagnóstico y monitoreo en apoyo de la atención integral de la salud de la población	Resultados de Ensayos de Laboratorio	Medir la oportunidad en la entrega de resultados

## 1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)
	<p>Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos, por medio de la mejora continua.</p>	<p>Ofrecer servicios de laboratorio de alta calidad, utilizando tecnología de punta, calidad humana y científica para su aplicación en el diagnóstico y monitoreo en apoyo de la atención integral de la salud de la población</p>	<p>Resultados de Ensayos de Laboratorio</p>	<p>Medir la oportunidad en la entrega de resultados</p>

## 1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)
<p>Proporcionar una <b>óptima</b> atención médica a los pacientes brindándole un servicio que satisfaga sus necesidades, requerimientos y expectativas</p>	<p>Satisfacer las <b>necesidades y expectativas</b> de nuestros clientes internos y externos, por medio de la mejora continua.</p>	<p>Ofrecer servicios de laboratorio de <b>alta calidad</b>, utilizando <b>tecnología de punta</b>, calidad humana y científica para su aplicación en el diagnóstico y monitoreo en apoyo de la atención integral de la salud de la población</p>	<p>Resultados de Ensayos de Laboratorio</p>	<p>Medir la oportunidad en la entrega de resultados</p>

## 1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)
<p>Proporcionar una <b>óptima</b> atención médica a los pacientes brindándole un servicio que satisfaga sus necesidades, requerimientos y expectativas</p>	<p>Satisfacer las <b>necesidades y expectativas</b> de nuestros clientes internos y externos, por medio de la mejora continua.</p>	<p>Ofrecer servicios de laboratorio de <b>alta calidad</b>, utilizando <b>tecnología de punta</b>, calidad humana y científica para su aplicación en el diagnóstico y monitoreo en apoyo de la atención integral de la salud de la población</p>	<p>Resultados de Ensayos de Laboratorio</p>	<p>Medir la oportunidad en la entrega de resultados</p>

### 3. Definir nombre, formula de cálculo y unidad de medida

- ✓ El nombre del indicador debe ser claro y relacionarse con el objetivo de la medición.
- ✓ El método de cálculo debe ser una expresión matemática definida de manera adecuada y de fácil comprensión, es decir, deben quedar claras cuáles son las variables utilizadas.

porcentaje, tasa de variación, razón y número índice

2. Diligenciamiento de: Nombre del indicador, objetivo, tipo, formula de calculo, variables

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
<b>CÓDIGO</b>	HSM-01-0003	<b>VERSIÓN</b>	02	<b>FECHA</b>	2014-12-05
<b>PROCESO</b>					
<b>NOMBRE INDICADOR</b>					
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>		<b>OBJETIVO</b>			
<b>FORMULA</b>			<b>U. medida:</b>	<b>F. SEGUIMIENTO:</b>	<b>F. ANÁLISIS:</b>
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		

2. Diligenciamiento de: Nombre del indicador, objetivo, tipo, formula de calculo, variables

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
<b>CÓDIGO</b>	HSM-01-0003	<b>VERSIÓN</b>	02	<b>FECHA</b>	2014-12-05
<b>PROCESO</b>	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
<b>NOMBRE INDICADOR</b>		Porcentaje de muestras procesadas oportunamente en el LC			
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>		<b>OBJETIVO</b>			
<b>FORMULA</b>			<b>U. medida:</b>	<b>F. SEGUIMIENTO:</b>	<b>F. ANÁLISIS:</b>
<b>ITEM</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>		<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	



## 2. Diligenciamiento de: Nombre del indicador, objetivo, tipo, formula de calculo, variables

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
<b>CÓDIGO</b>	HSM-01-0003	<b>VERSIÓN</b>	02	<b>FECHA</b>	2014-12-05
<b>PROCESO</b>	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
<b>NOMBRE INDICADOR</b>		Porcentaje de muestras procesadas oportunamente en el LC			
<b>TIPO DE INDICADOR:</b> Eficiencia		<b>OBJETIVO</b>	Determinar la eficiencia en el procesamiento de las muestras que ingresan al laboratorio como parte del apoyo diagnóstico de la institución.		
<b>FORMULA</b>	# muestras procesadas oportunamente/#muestras recibidas X 100	<b>U. medida:</b> %	<b>F. SEGUIMIENTO:</b>	<b>F. ANÁLISIS:</b>	
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	# muestras procesadas oportunamente				
2	# muestras recibidas				

## 4. Definir los instrumentos de recolección de la información.

FICHA TÉCNICA INDICADOR			
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
1	# muestras procesadas oportuna	Libro estadísticas laboratorio –matriz de recolección	Profesional técnico del área y Responsable de calidad del laboratorio
2	# muestras recibidas	Libro estadísticas laboratorio –matriz de recolección	Profesional técnico del área y Responsable de calidad del laboratorio

- Fácil acceso, que sean claros.
- Responsable de la medición debe conocer el indicador y su construcción (variables y periodicidad)
- Pueden existir o en ocasiones se deben construir (validar)

Código	Nombre	Identifica.	Análisis solicitado	Fecha recepción	Fecha entrega	observaciones

Área	Prueba / metodología	Tiempo de oportunidad	# ensayos recibidos	# de ensayos procesados	Observaciones

## 5. Establecer línea de base y metas.

- **Línea de Base:** Punto de partida para evaluar y dar seguimiento, desempeño histórico, desempeño logrado en instituciones similares, proceso o programas.
- **Meta:** Es el valor que se espera alcance el indicador. proveen la base para la planificación operativa y el presupuesto.

Debe ser medible, periodo de cumplimiento y realista

- **Rangos de interpretación:**



Insatisfactorio

Aceptable

Satisfactorio

# Sensibilidad VS Rangos de medición

Muestras analizadas  
oportunamente

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Muestras analizadas oportunamente}}{\text{Muestras recibidas}} \times 100$$



$$\text{Indicador} = \frac{9}{100} \times 100 = 90\%$$



Insatisfactorio < 60%

Aceptable 61-85%

Satisfactorio > 86%

## 3. Diligenciamiento de: Metas, rangos de interpretación.

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
<b>CÓDIGO</b>	HSM-01-0003	<b>VERSIÓN</b>	02	<b>FECHA</b>	2014-12-05
<b>PROCESO</b>	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
<b>NOMBRE INDICADOR</b>	Porcentaje de muestras procesadas oportunamente en el LC				
<b>TIPO DE INDICADOR :</b> Eficiencia	<b>OBJETIVO</b>	Determinar la eficiencia en el procesamiento de las muestras que ingresan al laboratorio como parte del apoyo diagnóstico de la institución.			
<b>FORMULA</b>	# muestras procesadas oportuna/#muestras recibidas X 100	<b>U. medida:</b> %	<b>F. SEGUIMIENTO:</b>	<b>F. ANÁLISIS:</b>	
<b>ITEM</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>		<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	
1	# muestras procesadas oportuna	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
2	# muestras recibidas	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
Línea de base: 85%	META 1: 87%	META 2: 89%	META 3: 91%	META 4: 93%	META FINAL: 93%
<b>RESULTADOS</b>				<b>RANGOS DE INTERPRETACIÓN</b>	
				Insatisfactorio	< 60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	> 85%

## 6. Definir periodicidad para seguimiento y análisis de la información.

• Disponibilidad y acceso de la información.

• Costos que puede generar la recolección de datos.

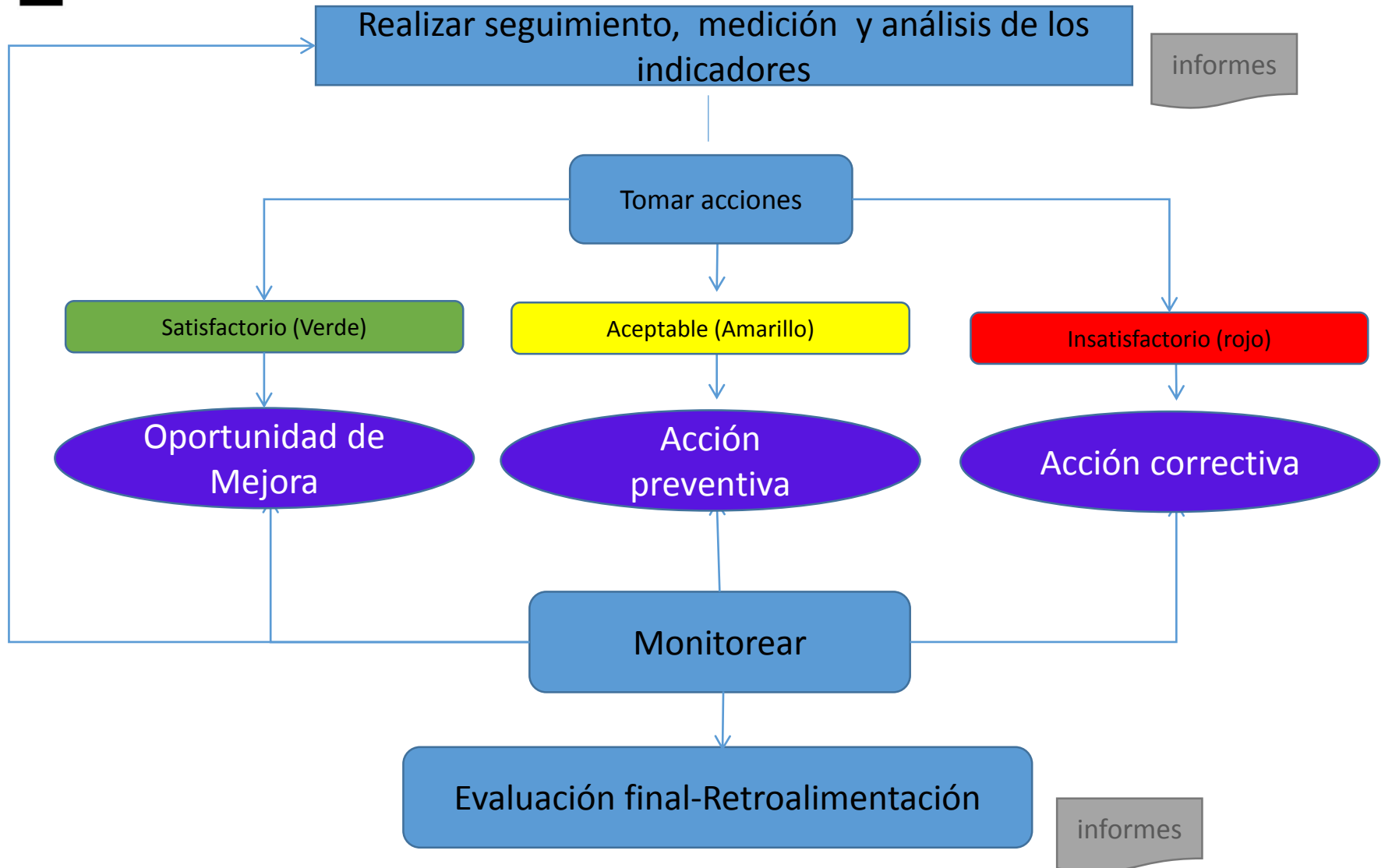
• Cronograma de cumplimiento de metas finales o parciales.

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
<b>CÓDIGO</b>	HSM-01-0003	<b>VERSIÓN</b>	02	<b>FECHA</b>	2014-12-05
<b>PROCESO</b>	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
<b>NOMBRE INDICADOR</b>	Porcentaje de muestras procesadas oportunamente en el LC				
<b>TIPO DE INDICADOR :</b> Eficiencia	<b>OBJETIVO</b>		Determinar la eficiencia en el procesamiento de las muestras que ingresan al laboratorio como parte del apoyo diagnóstico de la institución.		
<b>FORMULA</b>	# muestras procesadas oportuna/#muestras recibidas X 100	<b>U. medida:</b>	%	<b>F. SEGUIMIENTO:</b> Mensual	<b>F. ANÁLISIS:</b> Trimestral
<b>ITEM</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>		<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	
1	# muestras procesadas oportuna	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
2	# muestras recibidas	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
Línea de base: 85%	<b>META 1:</b> 87%	<b>META 2:</b> 89%	<b>META 3:</b> 91%	<b>META 4:</b> 93%	<b>META FINAL:</b> 93%
<b>RESULTADOS</b>				<b>RANGOS DE INTERPRETACIÓN</b>	
				Insatisfactorio	< 60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	> 85%

## 7. Validar los indicadores


Pregunta	SI	NO
¿Se relaciona el indicador con el objetivo al cual está vinculado?		
¿Se relaciona el indicador con la misión de La institución, programa o subprograma?		
El indicador tiene claramente una meta o referente para ser medido su resultado		
¿ La unidad de medición es adecuada para la meta que se espera medir?		
¿Es posible recopilar datos confiables y precisos para este indicador?		
¿Está la información de este indicador disponible y accesible a los interesados?		
¿Muestra o expresa el indicador de forma clara el resultado para poder ser analizado por los interesados externos a la institución?		

## 8. Monitorear y evaluar





## FICHA TÉCNICA INDICADOR

<b>CÓDIGO</b>	HSM-01-0003	<b>VERSIÓN</b>	02	<b>FECHA</b>	2014-12-05
<b>PROCESO</b>	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
<b>NOMBRE INDICADOR</b>	Porcentaje de muestras procesadas oportunamente en el LC				
<b>TIPO DE INDICADOR :</b> Eficiencia	<b>OBJETIVO</b>	Determinar la eficiencia en el procesamiento de las muestras que ingresan al laboratorio como parte del apoyo diagnóstico de la institución.			
<b>FORMULA</b>	# muestras procesadas oportuna/#muestras recibidas X 100	<b>U. medida:</b>	%	<b>F. SEGUIMIENTO:</b>	Mensual
				<b>F. ANÁLISIS:</b>	Trimestral
<b>ITEM</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>		<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	
1	# muestras procesadas oportuna	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
2	# muestras recibidas	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
Línea de base: 85%	META 1: 87%	META 2: 89%	META 3: 91%	META 4: 93%	META FINAL: 93%
<b>RESULTADOS</b>				<b>RANGOS DE INTERPRETACIÓN</b>	
				Insatisfactorio	< 60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	> 85%
<b>PERIODO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ANÁLISIS</b>			<b>FECHA</b>
Trimestre 1	Coordinadora laboratorio	Para el primer trimestre el indicador queda en nivel aceptable ya que no se contaba con la totalidad del RH, se levanta PM preventivo .			2015-04-15

- Conceptos
- Los 8 Pasos para construir un indicador
- **Beneficios**

# BENEFICIOS

Apoya la  
planificación

Detección de  
problemas

Realizar ajustes

Mejor  
asignación de  
recursos

Seguimiento  
proceso

Satisfacción del  
cliente

Gerencia del  
cambio

Sistema de  
reconocimiento



**GRACIAS**

**Dirección de Redes en Salud Pública**  
Subdirección de Gestión de Calidad de los LSP  
Grupo Calidad

Angela Coronado Castillo  
acoronado@ins.gov.co

**Instituto Nacional de Salud**  
Correo electrónico: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)  
Teléfono: (1) 220 7700 Ext. 1703 – 1704  
fax 220 7700 Ext. 1283 – 1269  
Bogotá, COLOMBIA  
**www.ins.gov.co**  
Línea gratuita nacional: 01 8000 113 400