


	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	

## Manual del sistema de medición y seguimiento




### Planeación

Octubre de 2016

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	

## Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Marco legal.....	4
3.	Objetivo.....	5
4.	¿Qué es la medición, el seguimiento y la evaluación? .....	5
4.1	Atributos de una buena medición. ....	6
4.2	Beneficios de la medición y el seguimiento.....	6
5.	Sistema de medición y seguimiento de Canal Capital. ....	7
5.1	Mecanismos que integran el sistema de medición y seguimiento. ....	7
5.2	Principales herramientas de medición.....	10
5.2.1	Indicadores como herramienta para la medición y el seguimiento.....	11
5.2.2	Tipos de indicadores según su naturaleza. ....	11
5.2.3	Elaboración de los indicadores. ....	12
5.2.4	¿Cómo se construyen los indicadores? .....	12
5.2.5	Definir el nombre del indicador y describir la fórmula de cálculo. ....	12
5.2.7	Diseñar la medición.....	13
5.2.9	Criterios para la validación de indicadores.....	14
5.3	Matriz de indicadores. ....	15
5.4	Medición de la satisfacción del usuario y de las partes interesadas. ....	16

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	 
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	

## 1. Introducción.

La teoría de la nueva gestión pública plantea entre otros aspectos la definición de mecanismos de evaluación buscando así orientarse a la gestión por resultados; de allí que se haga necesaria la definición de indicadores que midan la gestión de la empresa al interior de sus procesos.




La mejora continua de los procesos y procedimientos de la empresa se ve favorecida con la creación de un sistema de medición y seguimiento que se constituya en una herramienta fundamental para verificar el cumplimiento de los requisitos asociados a la gestión y a la prestación de sus servicios.

El sistema de medición y seguimiento permite valorar el desempeño de la organización y del Sistema Integrado de Gestión-SIG en términos de:

- ✓ La operación interna de la empresa.
- ✓ El compromiso de la Alta Dirección.
- ✓ La prestación de los servicios.
- ✓ La atención y servicio al ciudadano y al televidente.
- ✓ La mitigación de los impactos ambientales significativos.
- ✓ Los principios de la seguridad de la información y la gestión documental.
- ✓ El cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la empresa.
- ✓ El compromiso de mejorar continuamente.
- ✓ El desempeño de la responsabilidad social empresarial.
- ✓ La sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión, SIG.



El monitoreo de los resultados permite finalmente una toma de decisiones asertiva si se cuenta con la información requerida actualizada y analizada.

Finalmente, Canal Capital cuenta con el apoyo, compromiso y voluntad de la Gerencia, de los funcionarios y de los contratistas para lograr alcanzar las metas establecidas.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	 
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	

## 2. Marco legal.

- ✓ Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
- ✓ Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 489 de 1998, “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional (...)”.
- ✓ Decreto 2145 de 1999, “por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ Decreto 651 de 2011, "por medio del cual se crean el Sistema Integrado de Gestión Distrital -SIGD-y la Comisión Intersectorial del -SIGD-, y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Decreto 652 de 2011, "por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales".
- ✓ Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales NTD-SIG 001:2011, numeral 4.2.6. Planificación de la medición y el seguimiento.
- ✓ Décimo noveno lineamiento. Seguimiento y medición. Sistema Integrado de Gestión Distrital. 2016. Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	

### 3. Objetivo del manual.

Canal Capital, con la adopción del Manual del sistema de medición y seguimiento, tiene como fin último fortalecer la gestión institucional consolidando en este documento los diferentes mecanismos creados que permiten evaluar los resultados obtenidos de la operación misma del Canal, en relación con las metas trazadas desde la planeación estratégica.

### 4. ¿Qué es la medición, el seguimiento y la evaluación?.

El ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) de la gestión por procesos se configura como un conjunto de actividades que permiten el logro de los objetivos trazados desde la Alta Dirección logrando así consecuentemente el cumplimiento del direccionamiento estratégico de la empresa.



*“El término medición involucra la comparación de una unidad con respecto a otra previamente definida o una magnitud con respecto a otra”<sup>1</sup>*. Medir implica comparar un logro alcanzado con respecto a un logro esperado o planeado; esto dirá cuánto se ha conseguido con respecto a lo que se planeó alcanzar.

Como seguimiento se entiende la serie de metodologías eficientes, eficaces y efectivas que permiten controlar las principales variables de la organización a todo nivel.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE define el proceso de evaluación como la *“medición sistemática y continua en el tiempo, de los resultados obtenidos por las instituciones públicas y la comparación de dichos resultados con aquellos deseados o planeados, con miras a mejorar los estándares de desempeño de la institución”<sup>2</sup>*.

1 Décimo noveno lineamiento. Seguimiento y medición, página 6. Sistema Integrado de Gestión Distrital. 2016. Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. Disponible en el sitio web [http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co/sites/default/files/lineamiento19\\_v4.pdf](http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co/sites/default/files/lineamiento19_v4.pdf)

2 Ibid., página 5.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	

#### 4.1 Atributos de una buena medición<sup>3</sup>.



Para el desarrollo de una buena medición es necesario conocer los atributos que no pueden faltar desde el momento de la planeación hasta la ejecución, para garantizar mayor objetividad y calidad de la información en la toma de decisiones efectivas. Dichos atributos son:

- ✓ **Objetividad:** los resultados de la medición no pueden depender de quien realiza la medición, sino de los resultados que se esperan obtener.
- ✓ **Pertinencia:** la medición debe tener coherencia con las políticas y los objetivos institucionales, debe tener un propósito y un objetivo claro, es decir, para qué se mide.
- ✓ **Precisión:** es la fidelidad de la medida obtenida con respecto a la magnitud que se quiere analizar o corroborar.
- ✓ **Oportunidad:** hace referencia a la realización de la medición inmediatamente después de obtener los registros del suceso ocurrido, a través del seguimiento.
- ✓ **Confiabilidad:** busca la realización de mediciones repetitivas bajo un método claramente definido que asegure que la información recopilada refleje con veracidad la situación real de la variable, proceso o sistema.
- ✓ **Economía:** es el costo de los recursos (humanos, materiales, tiempo) requeridos para efectuar el proceso de medición.

#### 4.2 Beneficios de la medición y el seguimiento.

- ✓ Facilita la toma de decisiones.
- ✓ Permite el monitoreo de los resultados de la gestión.
- ✓ Genera mayor compromiso de los funcionarios y contratistas para con la empresa.
- ✓ Aporta al mejoramiento continuo.
- ✓ Promueve el trabajo en equipo.
- ✓ Genera mayor sentido de responsabilidad y compromiso con la empresa.

<sup>3</sup> Ibid.; página 7.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO: EPLE-MN-005	
		VERSIÓN: 1	
		FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016	
		RESPONSABLE: PLANEACIÓN	

## 5. Sistema de medición y seguimiento de Canal Capital.

El sistema de seguimiento y medición de Canal Capital *“hace referencia al conjunto de mecanismos utilizados para verificar el cumplimiento de requisitos asociados a la gestión de la empresa<sup>4</sup> (...) y a la prestación de sus bienes y servicios”<sup>5</sup>*.

### 5.1 Mecanismos que integran el sistema de medición y seguimiento.

Canal Capital realiza la medición y el seguimiento a través de los siguientes mecanismos:



- ✓ Plan Estratégico: documento en el que se plasma, por parte de los responsables de la empresa (junta administradora regional, gerente y directivos) la estrategia de la organización durante un periodo de tiempo. Establece las cifras que debe alcanzar la empresa, describe el modo de conseguirlas perfilando la estrategia a seguir e indica los plazos de los que dispone la organización para alcanzar esas cifras<sup>6</sup>.
- ✓ Plan de Acción Institucional: documento que contiene las actividades, responsables, recursos, indicadores y plazos formulados por los procesos y dependencias, orientados al cumplimiento del plan estratégico por cada una de las vigencias.
- ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contempla, entre otros, el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.<sup>7</sup>
- ✓ Plan Institucional de Gestión Ambiental, PIGA: documento que contiene las actividades orientadas al cumplimiento de la política ambiental de la empresa y el mantenimiento del subsistema de gestión ambiental.
- ✓ Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo: documento que contiene las actividades orientadas al cumplimiento de la política de seguridad y salud

4 Negrilla fuera de texto.

5 *Ibíd.*: página 18.

6 Adaptado de [http://www.sinnexus.com/business\\_intelligence/plan\\_estrategico.aspx](http://www.sinnexus.com/business_intelligence/plan_estrategico.aspx)

7 Departamento Administrativo de la Función Pública Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano versión 2, 2015 página 8.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	



en el trabajo de la empresa y el mantenimiento del subsistema correspondiente.

- ✓ Programa de Gestión Documental, PGD<sup>8</sup>: instrumento archivístico que formula y documenta a corto, mediano y largo plazos el desarrollo sistemático de los procesos archivísticos y el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo, preservación y organización de la documentación producida y recibida por la empresa.
- ✓ Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, PETIC<sup>9</sup>: herramienta a mediano plazo que direcciona la empresa hacia un mejor aprovechamiento de la tecnología y el uso óptimo de los recursos de TIC.
- ✓ Plan Institucional de Archivo, PINAR: instrumento concebido para orientar la planificación en las distintas dependencias de una organización, en materia de gestión de documentos y administración de archivos, acorde con lo establecido en la Ley 594 de 2000, que enmarca los lineamientos de las actividades que cada año deben llevarse a cabo para desarrollar y dar continuidad a la construcción de un sistema institucional de archivo.
- ✓ Plan de inversión de la Autoridad Nacional de Televisión, ANTV: instrumento de gestión elaborado por el Canal, en el cual se definen los proyectos que en materia de programación y tecnología desarrollará con financiación de la Autoridad Nacional de Televisión, ANTV.
- ✓ Matriz de indicadores de proceso: documento que contiene los indicadores definidos para la medición de la eficacia, la eficiencia y/o la efectividad de los procesos del Canal.
- ✓ Sistema de Seguimiento a Planes de Acción, SEGPLAN: sistema desarrollado por la Secretaría Distrital de Planeación para uso de las entidades del Distrito Capital, que permite a la organización verificar el cumplimiento de los proyectos de inversión formulados en términos de metas y recursos ejecutados en el marco del Plan de Desarrollo Distrital, PDD.

8 Archivo Nacional. Programa de gestión documental del Archivo Nacional 2014, página 8.




9 Empresa de Salud del Estado, ESE San Cristóbal. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación 2014, página 11.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	

- ✓ **IBOPE**: multinacional brasileña especializada en encuestas de medios, mercado y opinión; su sigla significa: Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística. Canal Capital contrata los servicios de IBOPE para la medición de su rating.
- ✓ **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, SDQS**: herramienta virtual que permite medir la satisfacción del ciudadano con respecto a los productos y servicios ofertados por el Canal.
- ✓ **Sistema de Información Distrital para la Implementación y Sostenibilidad del SIG, SISIG**: herramienta que permite evaluar el grado de implementación del Sistema Integrado de Gestión de conformidad con la Norma Técnica Distrital NTDSIG 001.
- ✓ **Sistema de presupuesto distrital, PREDIS**: módulo que permite registrar la ejecución presupuestal de las entidades distritales. Comprende las operaciones presupuestales de la vigencia actual y las relacionadas con las reservas presupuestales de la vigencia anterior<sup>10</sup>.
- ✓ **Informe del defensor del ciudadano**: documento elaborado por el defensor del ciudadano designado por Canal Capital en el cual se verifica el cumplimiento de la política distrital del servicio a la ciudadanía.
- ✓ **Informe del defensor del televidente**: documento elaborado por el defensor del televidente en el cual se relacionan las quejas, solicitudes y sugerencias de los televidentes sobre la programación del Canal, que son atendidas en el programa permitiendo la interacción con los televidentes.
- ✓ **Informes de Auditoría interna y externa**: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- ✓ **Informe ejecutivo anual de Control Interno**: De conformidad con lo establecido en el Decreto 2145 de 1999, todos los organismos y entidades del Estado de que trata el artículo 5° de la Ley 87 de 1993, deben presentar, al Consejo Asesor en materia de Control Interno, un informe que contenga el resultado final de la evaluación del Sistema de Control Interno

10 Tomado de [http://wikiprod.shd.gov.co/wikishd/index.php/Manual\\_de\\_Usuario:General:PREDIS:PREDIS\\_EJECUCION](http://wikiprod.shd.gov.co/wikishd/index.php/Manual_de_Usuario:General:PREDIS:PREDIS_EJECUCION)

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	 
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	

para la vigencia inmediatamente anterior, realizada por la respectiva Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, el cual, debe ser remitido por el Representante Legal de cada entidad u organismo al Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP

- ✓ Informe de Control Interno contable: Es la medición o valoración que se hace al Control Interno en el proceso contable de una entidad pública, con el propósito de determinar su calidad, el nivel de confianza que se puede otorgar, y si sus actividades de control son eficaces, eficientes y económicas en la prevención y neutralización del riesgo inherente a la gestión contable. Este informe se reporta a Contaduría General de la Nación<sup>11</sup>.
- ✓ Estados financieros: Son el reconocimiento y revelación de los hechos, transacciones y operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, con base en una clasificación ordenada, flexible y pormenorizada de las cuentas, que identifica la naturaleza y funciones de cometido estatal de la entidad contable pública<sup>12</sup>.
- ✓ Concepto de la revisoría fiscal respecto de la gestión financiera: Dictamen dado por parte de un profesional independiente de la Revisoría Fiscal, respecto de la gestión financiera de la entidad para cada vigencia.



## 5.2 Operatividad de los mecanismos de medición.

Los mecanismos de medición anteriormente descritos proporcionan información al canal, a través del diseño e implementación de indicadores que representan las herramientas de medición comúnmente usada en la gerencia pública moderna, la cual se enfoca en lo que se denomina la “gestión pública orientada a resultados”.

En los siguientes numerales se presentarán las bases conceptuales y metodológicas para el diseño de indicadores que deberán constituirse en las principales herramientas asociadas a los mecanismos de los que dispone el canal.

<sup>11</sup> Tomado de <http://www.archivogeneral.gov.co/informe-control-interno-contable>

<sup>12</sup> Catálogo General de Cuentas.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO: EPLE-MN-005	
		VERSIÓN: 1	
		FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016	
		RESPONSABLE: PLANEACIÓN	

### 5.2.1 Indicadores como herramienta para la medición y el seguimiento.

Los indicadores se constituyen en el insumo principal para medir y hacer el seguimiento continuo a la gestión de la empresa y a la prestación de sus servicios.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística define indicador como *“una expresión cualitativa o cuantitativa observable, 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 periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo”*<sup>13</sup>.



### 5.2.2 Tipos de indicadores según su naturaleza.

Según su naturaleza, los indicadores pueden ser de eficacia, de eficiencia y/o de efectividad. A saber<sup>14</sup>:

- ✓ **Eficacia:** se busca establecer el cumplimiento de planes y programas de la empresa, previamente determinados, de modo tal que se pueda evaluar la oportunidad (cumplimiento de la meta en el plazo estipulado), al igual que la cantidad (volumen de bienes y servicios generados en el tiempo).
- ✓ **Eficiencia:** se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso, evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos. Consisten en el examen de costos en que incurren las empresas encargadas de la producción de bienes y/o la prestación de servicios, para alcanzar sus objetivos y resultados.
- ✓ **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles

<sup>13</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP. Guía para la construcción de Indicadores de Gestión, página 8.

<sup>14</sup> *Ibíd.*, páginas 13,14 y 15.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	

### 5.2.3 Elaboración de los indicadores.

La creación de los indicadores está a cargo de cada uno de los líderes de proceso y/o responsables de procedimientos, quienes deben diseñarlos, aplicarlos y reportar los resultados de los mismos.

Esta creación debe contemplar los objetivos estratégicos, los planes institucionales y los informes de Ley, entre otros.

### 5.2.4 ¿Cómo se construyen los indicadores?

De acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la construcción de cualquier tipo de indicador, es fundamental *“tener claridad sobre las definiciones estratégicas básicas de la organización: misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias y plan de acción, así como el haber realizado una planificación estratégica que le permitirá servir de eje rector durante el desarrollo de los objetivos de los programas establecidos por la empresa y en consecuencia de los indicadores evaluadores del progreso y el avance de la gestión”*<sup>15</sup>.

### 5.2.5 Definir el nombre del indicador y describir la fórmula de cálculo.

Todo indicador que se formule debe tener como mínimo un nombre y las fórmulas que permitan calcular los valores obtenidos por el indicador.



La estructura del nombre de un indicador es la siguiente:

***El objeto a cuantificar (sujeto) + la condición deseada del objeto (verbo en participio pasado)***

Puede incluirse un tercer componente que incorpore elementos descriptivos.

*Ejemplo:*

<sup>15</sup> Tomado de [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/GuiaConstruccionyAnalisisIndicadoresGestionV3\\_Noviembre2015/dd2a4557-5ca1-48e3-aa49-3e688aeabfb2](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/GuiaConstruccionyAnalisisIndicadoresGestionV3_Noviembre2015/dd2a4557-5ca1-48e3-aa49-3e688aeabfb2) Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión, versión 3, noviembre de 2015.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO: EPLE-MN-005	
		VERSIÓN: 1	
		FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016	
		RESPONSABLE: PLANEACIÓN	

### ***Proyectos de inversión + financiados***

### ***Proyectos de inversión + financiados + por ANTV***

#### **5.2.6 Claves para la formulación y nombre del indicador<sup>16</sup>**

- Debe ser claro, preciso y auto explicativo.
- Cualquier persona debe entender qué se mide con ese indicador.
- Si se usan siglas o aspectos técnicos, deben definirse en una nota explicativa.
- El nombre del indicador debe permitir identificar si su evolución será ascendente o descendente.

#### **5.2.7 Diseñar la medición<sup>17</sup>.**

Tipos de fórmulas más utilizadas en la construcción de indicadores:

- Porcentaje
- Tasa de variación
- Razón o promedio
- Índices

El diseño de la medición contempla la definición de las fuentes de información, la presentación de los resultados, los responsables y la frecuencia de medición de los indicadores.

#### **5.2.8 Consejos para la formulación del indicador<sup>18</sup>.**

- a) Se toman el verbo y el sujeto del objetivo del plan, programa o actividad que se quiere medir.

#### **Emitir (*verbo*) programas (*sujeto*)**




- b) Se invierte su orden y el verbo se conjuga en participio.

#### **Programas + emitidos**

<sup>16</sup> Ibid., página 52.

<sup>17</sup> Ibid., página 54.

<sup>18</sup> Tomado de la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión, versión 3, noviembre de 2015.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO: EPLE-MN-005	 
		VERSIÓN: 1	
		FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016	
		RESPONSABLE: PLANEACIÓN	

c) Se incluyen elementos de la fase descriptiva del objetivo que den cuenta de la localización, periodo de tiempo o incluso el nombre específico de la intervención pública asociada.

### Programas + emitidos + sobre cultura ciudadana



d) Evitar incluir elementos cuantitativos del objetivo, pues estos únicamente sirven como referencia para identificar la meta o el valor objetivo del indicador en el tiempo.

#### 5.2.9 Criterios para la validación de indicadores<sup>19</sup>.

Una vez formulados los indicadores, es importante revisar que estos cumplan con los criterios básicos que garanticen su pertinencia.

Criterio de selección	Pregunta a tener en cuenta	Objetivo
<b>Pertinencia</b>	¿El indicador expresa qué se quiere medir de forma clara y precisa?	Busca que el indicador permita describir la situación o fenómeno determinado, objeto de la acción.
<b>Funcionalidad</b>	¿El indicador es monitoreable?	Verifica que el indicador sea medible, operable y sensible a los cambios registrados en la situación inicial.
<b>Disponibilidad</b>	¿La información del indicador está disponible?	Los indicadores deben ser construidos a partir de variables sobre las cuales exista información estadística de tal manera que puedan ser consultados cuando sea necesario.
<b>Confiabilidad</b>	¿De dónde provienen los datos?	Los datos deben ser medidos siempre bajo ciertos estándares y la información requerida debe poseer atributos de calidad estadística.
<b>Utilidad</b>	¿El indicador es relevante con lo que se quiere medir?	Los resultados y análisis deben permitir la toma de decisiones.

<sup>19</sup> Ibid., página 56.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	

### 5.3 Matriz de indicadores.

Para Canal Capital, la matriz de indicadores se constituye como la principal herramienta de seguimiento y medición, la cual enmarca sus objetivos institucionales en cuatro perspectivas de importancia. A saber:



- ✓ Usuarios y partes interesadas<sup>20</sup>: conjunto de objetivos e indicadores que miden el desempeño del Canal frente a sus usuarios estratégicos y su público de interés.
- ✓ Perspectiva financiera: conjunto de objetivos e indicadores que miden el desempeño de la empresa en relación con el uso adecuado de los recursos.
- ✓ Procesos: conjunto de objetivos e indicadores que expresan la adecuación y miden la eficiencia, la eficacia y la efectividad de los procesos del Canal.
- ✓ Formación y el crecimiento: conjunto de objetivos e indicadores que miden el desempeño del Canal en relación con la formación, el entrenamiento, la capacitación, el bienestar y el desarrollo del talento humano.

Los indicadores establecidos a través de sus diferentes mecanismos de medición, se ubican en cada una de las perspectivas permitiendo cuantificar el desarrollo de los objetivos estratégicos de la empresa. Para el inicio de la implementación de la matriz, la ponderación de cada perspectiva se fijará de acuerdo con las prioridades que establezca la Alta Dirección.

En otras palabras, la matriz de indicadores consolida el seguimiento a todos los mecanismos de medición con los que cuenta la empresa, con el propósito de constituirse como una herramienta para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

**Ver documento anexo – Matriz de indicadores.**

<sup>20</sup> Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Guía práctica para la elaboración del cuadro de mando integrado Balance Score Card, BSC, 2007, páginas 26, 27 y 28.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO: EPLE-MN-005	
		VERSIÓN: 1	
		FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016	
		RESPONSABLE: PLANEACIÓN	

#### 5.4 Medición de la satisfacción del usuario y de las partes interesadas.

Para Canal Capital es de vital importancia contar con herramientas que permitan medir y conocer el grado de satisfacción de sus usuarios y partes interesadas frente a los productos y servicios ofertados por la empresa.

Para lo anterior, Canal Capital cuenta con los siguientes mecanismos dispuestos en su página web. A saber:



- ✓ Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, SDQS.
- ✓ Encuestas de satisfacción.
- ✓ Espacio del Defensor del televidente (Vocera del televidente).

Control de cambios del documento			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Responsables
1	19/10/2016	Versión 1 - Se realiza la primera emisión del documento.	Profesional Universitario de Planeación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Laura Jimena Pico Forero</b> Profesional Apoyo Planeación  <b>John Fredy García López</b> Profesional Apoyo Planeación  <b>Juan Manual Solano Peña</b> Profesional Apoyo Planeación  <b>Diana Carolina Morales Valenzuela</b> Profesional Apoyo Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>Hernán Guillermo Roncancio Herrera</b> Profesional Universitario de Planeación	<b>Miguel Fernando Vega Rodríguez</b> Secretario General - Representante de la Alta Dirección

Si este documento se encuentra impreso, no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia no controlada.  
La versión vigente reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión en la Intranet.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: EPLE-MN-005</b>	
		<b>VERSIÓN: 1</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 19/10/2016</b>	
		<b>RESPONSABLE: PLANEACIÓN</b>	