1. OBJETIVO

Diseñar, estructurar, implementar, medir y realizar seguimiento a los indicadores de los procesos la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Red Vital Paipa S.A. E.S.P., con el fin de evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del desempeño organizacional, garantizar la alineación con los objetivos estratégicos, facilitar la toma de decisiones y apoyar la mejora continua de la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica Desde la elaboración de los indicadores de los diferentes procesos hasta los análisis de resultados de los indicadores para la contextualización de resultados en el Informe de Revisión por la Dirección.

3. RESPONSABLES

Gerente General	• Definir y aprobar los objetivos y metas estratégicas de la organización. • Promover la cultura de medición, análisis y uso de indicadores para la toma de decisiones. • Revisar los resultados consolidados de los indicadores en la Revisión por la Dirección. • Autorizar acciones estratégicas derivadas del análisis de resultados.
Profesional del Planeación y Dirección	• Coordinar la formulación y estructuración de los indicadores de gestión de los procesos. • Verificar la alineación de los indicadores con los objetivos estratégicos, planes institucionales, normatividad de servicios públicos domiciliarios y MIPG. • Participar en el análisis de resultados y en la formulación de acciones de mejora. • Consolidar la información para los informes de seguimiento y Revisión por la Dirección. • Custodiar la información relacionada con los indicadores, conforme a las TRD.
Profesional del Sistema Integrado de Gestión	• Definir y estandarizar la metodología para la formulación, medición y seguimiento de indicadores. • Verificar la correcta estructuración técnica de los indicadores (ficha técnica, fórmula, rangos y tendencias). • Asegurar la confiabilidad, consistencia y trazabilidad de la información reportada. • Realizar seguimiento al cumplimiento de los rangos de gestión. • Articular la gestión de indicadores con auditorías, planes de mejoramiento y mejora continua.
Líderes de Procesos	• Proporcionar información veraz, completa y oportuna para el cálculo de los indicadores. • Calcular y reportar los indicadores según la frecuencia definida. • Analizar los resultados del proceso a su cargo y justificar desviaciones. • Proponer acciones correctivas, preventivas o de mejora cuando aplique.

Km 1 Vía Francisco Montaña / Código Postal 150444
Números de Contacto: +(57) 320 8587785 – 320 8585284
Correo electrónico: redvital@paipa-boyaca.gov.co / planeacion@redvitalpaipa.com
Página Web: www.redvitalpaipasaesp.com

	• Conservar los soportes y evidencias que respaldan los resultados reportados.
Jefe Oficina de Control Interno	• Realizar el seguimiento del diligenciamiento de los indicadores. • Analizar los resultados de los indicadores desde la perspectiva de control y desempeño institucional. • Verificar la coherencia, consistencia y completitud de la información consolidada. • Evaluar la eficacia de las acciones de mejora definidas. • Apoyar la Revisión por la Dirección con análisis independientes.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Análisis de resultados	Evaluación sistemática del comportamiento del indicador frente a la meta, tendencia y rango de gestión, con el fin de identificar desviaciones, causas y acciones a implementar.
Alta Dirección	El nivel más alto de la jerarquía de una organización, compuesto por individuos con roles de liderazgo y toma de decisiones, responsables de establecer la dirección estratégica y supervisar la gestión de la organización.
Efectividad	Capacidad de lograr los resultados deseados o cumplir los objetivos establecidos.
Eficacia	Capacidad de lograr un resultado específico de manera satisfactoria, es decir, cumplir con los objetivos o requisitos preestablecidos.
Eficiencia	Capacidad de lograr los objetivos con la utilización óptima de los recursos disponibles, minimizando el desperdicio.
Indicador	Herramienta de medición cuantitativa o cualitativa que permite evaluar el desempeño de un proceso, actividad u objetivo, en términos de eficacia, eficiencia, efectividad y cumplimiento.
Ficha Técnica de Indicador	Documento que contiene la información estructural del indicador: objetivo, fórmula, fuente de datos, responsable, frecuencia, meta, tendencia y rangos de gestión.
Plan de Mejoramiento	Documento que establece las acciones específicas que una organización tomará para abordar áreas de mejora identificadas, generalmente en el contexto de un sistema de gestión.
Rango de Gestión	Intervalo de valores previamente definido que permite clasificar el nivel de desempeño del indicador y facilitar la toma de decisiones mediante semaforización y criterios cualitativos.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Todo indicador debe estar alineado con los objetivos estratégicos, los planes institucionales, la normatividad para servicios públicos domiciliarios y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Ningún indicador podrá entrar en operación sin contar con su ficha técnica debidamente diligenciada, revisada y aprobada por las instancias definidas previa revisión del Sistema Integrado de Gestión para su socialización.
- Los indicadores deberán contar con una fuente de información confiable, un responsable de medición y un responsable de análisis claramente definidos.

- La medición y seguimiento de los indicadores se realizará conforme a la frecuencia establecida en la ficha técnica, garantizando la oportunidad y calidad de la información.
- Los resultados de los indicadores que se encuentren fuera de los rangos aceptables deberán ser analizados y justificados, y cuando aplique, deberán generar acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Los indicadores serán revisados y, de ser necesario, ajustados periódicamente para asegurar su pertinencia frente a cambios normativos, estratégicos u operativos.
- La información asociada a los indicadores de gestión deberá ser custodiada y conservada conforme a las Tablas de Retención Documental, garantizando su integridad, confidencialidad y trazabilidad.

CLASIFICACIÓN DE INDICADORES

Gestión Operativa

Evalúa la eficiencia, estabilidad y control de los procesos directamente relacionados con la prestación del servicio y la infraestructura técnica. Incluye:

- Indicadores de Calidad
- Indicadores de Cobertura
- Indicadores de Continuidad
- Indicadores de Control, Medición y Riesgo

Gestión Organizacional

Evalúa el grado de eficacia, eficiencia, efectividad y cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como el desempeño de los procesos internos. Incluye:

- Indicadores de Eficiencia
- Indicadores de Eficacia
- Indicadores de Efectividad
- Indicadores de Gestión
- Indicadores de Resultado
- Indicadores de Cumplimiento

Gestión Financiera

Analiza la sostenibilidad económica, la correcta ejecución de los recursos, la rentabilidad y la capacidad de apalancamiento de la entidad. Incluye:

- Indicadores Financieros

Gestión Ambiental

Evalúa la sostenibilidad ambiental de las operaciones, el cumplimiento de la normativa ambiental y las acciones de conservación de los recursos naturales. Incluye:

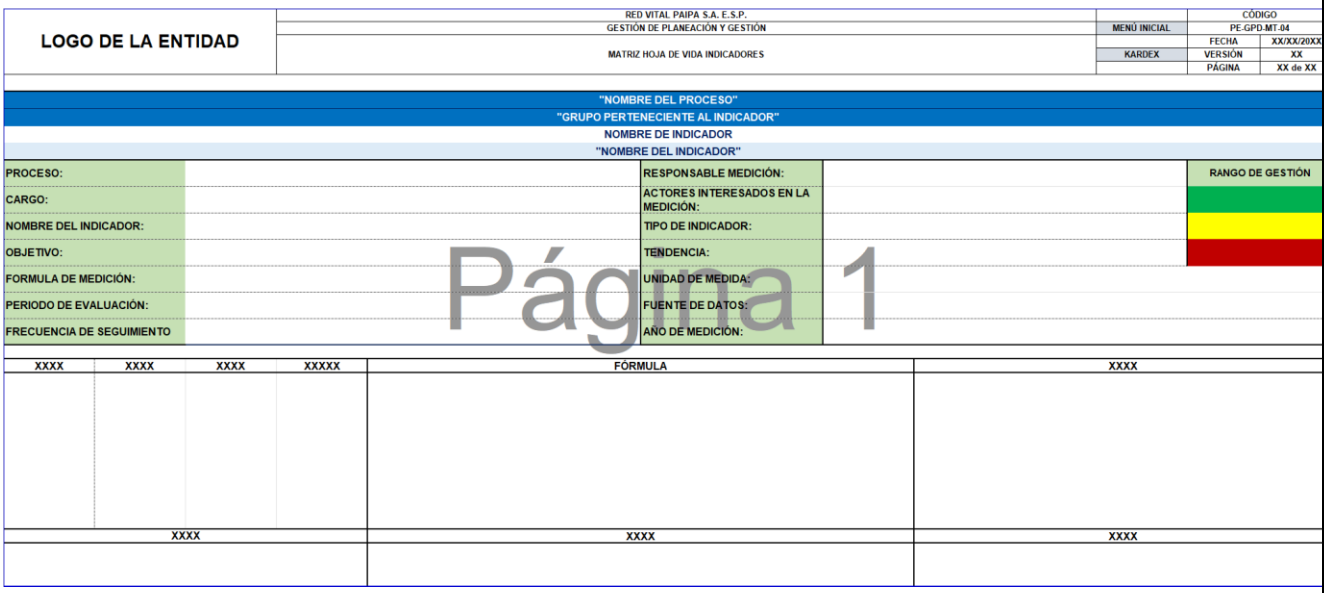
- Indicadores Ambientales

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Se ingresa los **DATOS DEL INDICADOR** (Ficha técnica) en los respectivos campos de diligenciamiento.

PROCESO:	RESPONSABLE MEDICIÓN:
CARGO:	ACTORES INTERESADOS EN LA MEDICIÓN:
NOMBRE DEL INDICADOR:	TIPO DE INDICADOR:
OBJETIVO:	TENDENCIA:
FORMULA DE MEDICIÓN:	UNIDAD DE MEDIDA:
PERIODO DE EVALUACIÓN:	FUENTE DE DATOS:
FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	AÑO DE MEDICIÓN:

Plantilla del Indicador



LOGO DE LA ENTIDAD	RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.		CÓDIGO	
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MENÚ INICIAL	PE.GPD.MT.04	
	MATRIZ HOJA DE VIDA INDICADORES		FECHA	XX/XX/20XX
		KARDEX	VERSIÓN	XX
			PÁGINA	XX de XX

"NOMBRE DEL PROCESO"
"GRUPO PERTENECIENTE AL INDICADOR"
NOMBRE DE INDICADOR
"NOMBRE DEL INDICADOR"

					RANGO DE GESTIÓN
PROCESO:		RESPONSABLE MEDICIÓN:			
CARGO:		ACTORES INTERESADOS EN LA MEDICIÓN:			
NOMBRE DEL INDICADOR:		TIPO DE INDICADOR:			
OBJETIVO:		TENDENCIA:			
FORMULA DE MEDICIÓN:		UNIDAD DE MEDIDA:			
PERIODO DE EVALUACIÓN:		FUENTE DE DATOS:			
FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO		AÑO DE MEDICIÓN:			

Página 1

XXXX	XXXX	XXXX	XXXXX	FORMULA	XXXX
XXXX				XXXX	XXXX

LINEAMIENTOS SOBRE TENDENCIAS

Los indicadores podrán presentar tendencia creciente, decreciente o estable, dependiendo de si el aumento, disminución o permanencia del valor representa un mejor desempeño.

RANGO DE GESTIÓN.

Los rangos pueden expresarse en valores absolutos, porcentuales o cualitativos, dependiendo del tipo de indicador, y se clasifican de la siguiente manera:

Rangos de Gestión por Porcentaje (%)

(Valor Porcentaje Mayor / Valor Porcentaje Menor)

Se aplican a indicadores medidos en porcentaje, asociados a cumplimiento, eficiencia o calidad.

Pueden tener sentido ascendente (a mayor valor, mejor desempeño) o descendente (a menor valor, mejor desempeño).

Puede invertirse el sentido cuando el indicador mide tasas de error o incumplimiento (menor valor = mejor resultado).

- Se mide en porcentaje (%)
- Evalúa niveles de error, falla o incumplimiento
- Está definido por intervalos porcentuales
- Usa semaforización (verde–amarillo–rojo)
- Usa clasificación cualitativa (excelente–aceptable–deficiente)

Rangos de Gestión por Tiempo

(Tiempo Menor / Tiempo Mayor)

Utilizados en indicadores que miden tiempo (continuidad, mora, atención, respuesta, etc.). El desempeño se evalúa según la cantidad de días registrados, dependiendo de si el objetivo es minimizar o mantener la variable.

- Se mide en unidades de tiempo
- Está definido mediante intervalos temporales
- Evalúa el desempeño según mayor o menor tiempo de prestación / disponibilidad
- Usa semaforización (verde–amarillo–rojo)
- Asocia cada rango a una categoría cualitativa (Excelente, Aceptable, Deficiente)

Rangos de Gestión Binarios

(100 – 0 / 100 – 50 – 0 / 1 – 0)

Se aplican a indicadores de cumplimiento o conformidad donde los resultados son discretos o cualitativos. Miden estados de cumplimiento total, parcial o nulo.

- Está definido por valores discretos, en los cuales el indicador únicamente puede tomar dos estados posibles.
- Utiliza valores únicos y excluyentes, que representan el cumplimiento o no cumplimiento del criterio evaluado.
- Aplica a indicadores de cumplimiento, generalmente expresados en valores binarios o porcentajes de cumplimiento total.
- Emplea semaforización simplificada, asociada a los estados de cumplimiento (verde para cumple, rojo para no cumple).
- Incluye una interpretación cualitativa del resultado, tales como: Cumple / No cumple, Conforme / No conforme o Excelente / Deficiente, según la definición del indicador.

Rangos de Gestión por Intervalos Positivos o Negativos

(≥ 0 o < 0)

Aplica a indicadores que miden variaciones, diferencias o saldos. Evalúan el comportamiento favorable o desfavorable del resultado frente a un valor de referencia (0).

- Se basa en la naturaleza matemática del indicador (signo positivo o negativo).
- Utiliza como punto de corte el valor cero (0).

- Aplica principalmente a indicadores financieros y de rentabilidad.
- Usa semaforización (verde–rojo)
- Permite identificar de forma inmediata la viabilidad operativa del resultado.

Rangos de Gestión por Intervalos de Valores

(0 – 100)

Aplica a indicadores cuantitativos medidos en valores absolutos, índices o porcentajes. Se establecen rangos de desempeño definidos por intervalos numéricos, los cuales permiten clasificar el nivel de riesgo o control del indicador, facilitando la toma de decisiones y la priorización de acciones.

- Está definido por intervalos numéricos continuos
- Usa límites mínimos y máximos según corresponda
- Aplica a indicadores cuantitativos, normalmente expresados en porcentaje o índice
- Usa semaforización (verde–amarillo-naranja–rojo-rojo oscuro)
- Incluye una interpretación cualitativa del resultado (Sin riesgo, Bajo, Medio, Alto, Inviable)

Rangos de Gestión Escalonado por Umbrales

0 ≤ resultado ≤ a / a < resultado ≤ n / resultado > n

Está definido por intervalos numéricos continuos, previamente establecidos en la ficha técnica del indicador.

- Utiliza límites mínimos y máximos que delimitan cada nivel de desempeño, de acuerdo con los umbrales definidos.
- Aplica a indicadores cuantitativos, expresados en valores numéricos, tales como porcentajes, índices, tasas o cantidades.
- Usa semaforización (verde–amarillo–rojo)
- Incluye una interpretación cualitativa del resultado (Excelente, Aceptable (En Observación), Deficiente))

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO / DOCUMENTO
1	Identificar la normatividad aplicable del indicador	Identificar y documentar la normatividad legal, reglamentaria, técnica o contractual que da origen al indicador (leyes, resoluciones, normas técnicas, requisitos SSPD/CRA, planes institucionales u otros), verificando su vigencia y aplicabilidad al proceso.	Profesional de Planeación y Proyectos Profesional SIG	PE-GJ-MT-01 Matriz de Requisitos Legales Plantilla de Indicador
2	Establecer los Indicadores	Realizar los parámetros y criterios necesarios para establecer los indicadores: a) Tener en cuenta los lineamientos de la Política y	Profesional de Planeación y Proyectos Profesional SIG	Plantilla de Indicador

		Objetivos de Calidad de la Empresa. b) Usar la caracterización de procesos, en especial el objetivo del mismo para establecer lo que se debe medir. c) Establecer la pertinencia de establecer indicadores según su clasificación de gestión para cada proceso, que requieran ser controlados.		
3	Estructurar el Indicador	Realizar la estructuración del indicador teniendo en cuenta lo establecido la información preliminar contenida en la normatividad establecida.	Profesional de Planeación y Proyectos Profesional SIG	Plantilla de Indicador
4	Aprobar y socializar el indicador	Revisar la coherencia técnica del indicador y someterlo a aprobación y socialización a las instancias definidas (los líderes de proceso y responsables de diligenciamiento), asegurando su objetivo, alcance, normatividad asociada, fórmula de cálculo, fuente de datos, frecuencia, rangos de gestión y responsabilidades, garantizando su correcta comprensión e implementación.	Profesional de Planeación y Proyectos Profesional SIG Líderes / Responsable de Proceso (Responsable de Diligenciamiento)	PE-GPD-MT-04 Matriz Hoja de Vida Indicadores PE-GPD-MT-05 Matriz de Indicadores y de Despliegue PE-SIG-SGC-FO-05 Acta de Reunión Correo institucional
5	Recolectar la información	Recolectar la información requerida de acuerdo con la fuente de datos definida, garantizando exactitud, integridad y oportunidad para el cálculo del indicador.	Líderes / Responsable de Proceso (Responsable de Diligenciamiento)	PE-GPD-MT-06 Matriz de Seguimiento De Indicadores
6	Calcular y medir el indicador	Aplicar la fórmula establecida para el periodo correspondiente y registrar el resultado conforme a la frecuencia definida.	Líderes / Responsable de Proceso (Responsable de Diligenciamiento) Profesional SIG	PE-GPD-MT-06 Matriz de Seguimiento De Indicadores
7	Realizar seguimiento y verificación	Verificar que los valores calculados estén actualizados, sean consistentes y se encuentren dentro de los rangos de gestión establecidos.	Líderes / Responsable de Proceso (Responsable de Diligenciamiento)	PE-GPD-MT-06 Matriz de Seguimiento De Indicadores

			Profesional SIG	
8	Analizar los resultados del indicador	Analizar el comportamiento del indicador frente a la meta, tendencia y rango de gestión, solicitando justificación cuando el indicador no sea reportado o se encuentre fuera de los rangos aceptables.	Jefe Oficina de Control Interno Profesional de Planeación y Proyectos Profesional SIG	PE-GPD-MT-06 Matriz de Seguimiento De Indicadores
9	Definir acciones correctivas, preventivas o de mejora	Formular acciones cuando los indicadores se encuentren en rangos de advertencia o críticos, de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y de mejora.	Profesional SIG	PV-CI-MC-FO-05 Plan de Mejoramiento Institucional
10	Consolidar el informe final de resultados	Consolidar el Informe Final de Resultados de Indicadores de Gestión para su presentación en la Revisión por la Dirección y realizar seguimiento a la implementación de las acciones definidas.	Jefe Oficina de Control Interno Profesional de Planeación y Proyectos Profesional SIG	PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento PE-GPD-FO-02 Informe de Revisión por la Dirección
11	Custodiar la información	Custodiar, organizar y conservar la información, registros y soportes asociados a los indicadores de gestión (plantillas, matrices, informes, análisis y evidencias), garantizando su integridad, confidencialidad, disponibilidad y trazabilidad, conforme a las Tablas de Retención Documental.	Profesional de Planeación y Proyectos Profesional SIG Líderes / Responsable de Proceso (Responsable de Diligenciamiento)	PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento PE-GPD-FO-02 Informe de Revisión por la Dirección

PUNTO DE CONTROL

1. Identificar la normatividad aplicable del indicador. Se valida que el indicador esté soportado en normativa vigente (legal, sectorial, contractual o interna).
3. Estructurar el Indicador. Se revisa que el indicador esté correctamente estructurado.
4. Aprobar y socializar el indicador. Se autoriza su entrada en operación.
6. Calcular y medir el indicador. Se confirma la correcta aplicación de la fórmula y consistencia de resultado.
8. Analizar los resultados del indicador. Se analiza el comportamiento del indicador y se exige justificación cuando no se reporta.
10. Consolidar el informe final de resultados. Se valida que la información esté completa, aprobada, coherente.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Constitución Política de Colombia
Ley 87 de 1993. Sistema de Control Interno
Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública

Km 1 Vía Francisco Montaña / Código Postal 150444
Números de Contacto: +(57) 320 8587785 – 320 8585284
Correo electrónico: redvital@paipa-boyaca.gov.co / planeacion@redvitalpaipa.com
Página Web: www.redvitalpaipasaesp.com

Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos
Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG, versión vigente
Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, versión vigente

8. ANEXOS

PE-GJ-MT-01 Matriz de Requisitos Legales
PE-GPD-MT-04 Matriz Hoja de Vida Indicadores
PE-GPD-MT-05 Matriz de Indicadores y de Despliegue
PE-GPD-MT-06 Matriz de Seguimiento de Indicadores
PE-SIG-SGC-FO-05 Acta de Reunión
PV-CI-MC-FO-05 Plan de Mejoramiento Institucional
PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento
PE-GPD-FO-02 Informe de Revisión por la Dirección
Plantilla de Indicador
Correo institucional

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Andrew Masami Asakura Garcia	Procedimiento inicial	01	14/03/2023
Andrew Masami Asakura Garcia	Cambio de logo, actualización de contenido y responsables de elaboración, revisión y aprobación	02	02/01/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página	03	01/10/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización del Correo Corporativo	04	01/04/2025
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización de las Políticas de Operación y Caracterización de los Indicadores / Reajuste de Actividades y Registro de Evidencias	05	15/06/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: María Amalfi Valderrama López	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Profesional Planeación y Proyectos	Cargo: Gerente General
Firma:	Firma:	Firma:

Km 1 Vía Francisco Montaña / Código Postal 150444
Números de Contacto: +(57) 320 8587785 – 320 8585284
Correo electrónico: redvital@paipa-boyaca.gov.co / planeacion@redvitalpaipa.com
Página Web: www.redvitalpaipasaesp.com