

KPI Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

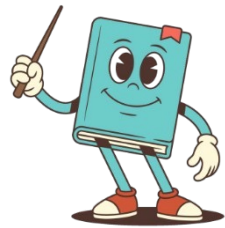
1

¿Qué es un KPI?

Los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) son métricas que permiten medir el cumplimiento de los objetivos organizacionales y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.

IDEA CLAVE

Lo que no se mide, difícilmente puede gestionarse y mejorarse de manera efectiva.



2

¿Cómo se diseña un KPI?

Un KPI efectivo se construye a partir de un objetivo claro y responde a una necesidad de información específica.

	Nombre del KPI	Tiempo promedio de respuesta a requerimientos ciudadanos
	Objetivo	Mejorar la oportunidad de atención
	Fórmula	$\frac{\text{Tiempo total de respuesta}}{\text{Número de solicitudes}}$
	Unidad	Días
	Meta	≤ 5 días hábiles
	Frecuencia	Mensual
	Responsable	Unidad de Atención Ciudadana

RECUERDA

- ✓ Alineado con los objetivos estratégicos.
- ✓ Específico, medible y fácil de interpretar.
- ✓ Entrega información útil para la toma de decisiones.
- ✓ Puede monitorearse de forma periódica y consistente.

Datos → Indicadores → KPI → Decisiones → Mejora continua

3

TIPOS DE KPI

Cada tipo de KPI entrega una perspectiva distinta del desempeño.

EFICACIA

Miden el grado de cumplimiento de los objetivos o resultados esperados.



Ejemplo

% de metas institucionales cumplidas durante el año.

EFICIENCIA

Evalúan la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos.



Ejemplo

Tiempo promedio de atención por usuario.

CALIDAD

Permiten conocer el nivel de cumplimiento de estándares o la satisfacción respecto de un servicio.



Ejemplo

% de metas institucionales cumplidas durante el año.

PRODUCTIVIDAD

Miden la cantidad de productos o servicios generados durante un período determinado.



Ejemplo

Número de solicitudes tramitadas por funcionario al mes.

4

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO: UN PROCESO CONTINUO

La gestión del desempeño integra personas, procesos e información para impulsar la mejora continua de la organización..

1. PLANIFICACIÓN

Se establecen objetivos, metas e indicadores que servirán como referencia para evaluar el desempeño.

2. SEGUIMIENTO

Se establecen objetivos, metas e indicadores que servirán como referencia para evaluar el desempeño.

3. EVALUACIÓN

Se analizan los resultados obtenidos comparándolos con las metas previamente definidas.

4. RETROALIMENTACIÓN Y MEJORA

Los resultados permiten reconocer fortalezas, identificar brechas y definir acciones de mejora.

ROL DE LOS EVALUADORES

Aplicar criterios de evaluación objetivos y consistentes

Analizar evidencias antes de emitir una valoración.

Promover el desarrollo y la mejora continua de los equipos de trabajo

Entregar retroalimentación clara y constructiva



¿Sabías que? Las organizaciones con mejores resultados no utilizan la mayor cantidad de KPI, sino aquellos que entregan información realmente útil para la toma de decisiones.