

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Formato de Informe	Código: GDO-FR-06	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

GESTIÓN DE INDICADORES INSTITUCIONALES



2024

CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
INDICADORES	4
¿Qué son los Indicadores?	4
Indicadores de Eficiencia	4
Indicadores de Eficacia	4
Indicadores de Efectividad	4
Procedimientos Comunes para Generar Indicadores	4
Definición de Objetivos.....	4
Identificación de Variables Relevantes	4
Recopilación de Datos	5
Análisis y Cálculo de Indicadores.....	5
Interpretación y Presentación.....	5
Indicadores en el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar	6
Gestión Comercial	7
Gestión de trámites.....	8
Gestión Contravencional.....	9
Gestión de Cobro.....	10
Gestión Jurídica.....	11
Gestión Gerencial y Gestión de Tránsito	12

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Formato de Informe	Código: GDO-FR-06 Versión: 01 Fecha: 11/06/2024	 I N S T I T U T O D E P A R T A M E N T A L D E T R Á N S I T O D E L C E S A R
---	---	--	---

INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial moderno, los indicadores de gestión se han consolidado como herramientas esenciales para la toma de decisiones informadas y efectivas. Estos indicadores permiten a las organizaciones medir y evaluar su desempeño en diversas áreas clave, facilitando la identificación de fortalezas y debilidades, así como la implementación de estrategias de mejora continua. La ausencia de estos indicadores puede conducir a una gestión ineficiente, carente de datos concretos que orienten el rumbo de la empresa.

El Instituto Departamental de Tránsito del Cesar, consciente de la importancia de optimizar sus procesos y mejorar la calidad de sus servicios, ha emprendido un proceso de transformación significativo.

En sus inicios, la institución no contaba con ningún sistema formal para la generación de indicadores, lo que limitaba su capacidad para monitorear y evaluar su desempeño de manera objetiva y consistente. Sin embargo, con la implementación de un sistema de información automatizado y en tiempo real, respaldado por herramientas tecnológicas de Google, el Instituto ha dado un paso crucial hacia la modernización.

Este nuevo enfoque ha permitido no solo la generación de indicadores de manera eficiente y precisa, sino también la posibilidad de acceder a información actualizada al instante, lo que se traduce en una gestión más ágil y proactiva.

Entre las ventajas de esta transformación se encuentran la mejora en la toma de decisiones estratégicas, la posibilidad de anticipar problemas antes de que se conviertan en crisis, y la capacidad de responder rápidamente a los cambios del entorno.

Otra de las ventajas de la implementación de un sistema automatizado de indicadores en tiempo real respaldado por tecnologías de Google, se alinea perfectamente con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. En particular, esta transformación se alinea con varios de los componentes clave del modelo, destacando los siguientes:

1. Planeación Institucional
2. Gestión del Desempeño
3. Gestión del Conocimiento y la Innovación
4. Evaluación y Control

CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Formato de Informe	Código: GDO-FR-06 Versión: 01 Fecha: 11/06/2024	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
---	---	--	---

INDICADORES

Los indicadores de gestión son herramientas clave para medir y evaluar el desempeño de una organización en función de sus objetivos estratégicos. Se pueden definir como variables cuantitativas o cualitativas que reflejan el estado y los resultados de un proceso, permitiendo a la organización monitorear su eficiencia, eficacia y efectividad en diferentes áreas de su gestión.

¿Qué son los Indicadores?

Los indicadores son datos que proporcionan información relevante sobre un aspecto específico del desempeño de una organización. Su principal función es facilitar la toma de decisiones basada en evidencia, permitiendo a los gestores identificar áreas de mejora, oportunidades de optimización y problemas potenciales. Existen diferentes tipos de indicadores, entre los que se destacan:

Indicadores de Eficiencia

Miden la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, evaluando si se están optimizando los recursos disponibles.

Indicadores de Eficacia

Evalúan el grado en que se están alcanzando los objetivos y metas propuestas.

Indicadores de Efectividad

Combinan la eficiencia y la eficacia para medir el impacto real de las acciones sobre los objetivos organizacionales.

Procedimientos Comunes para Generar Indicadores

La generación de indicadores sigue un conjunto de pasos que aseguran su relevancia y utilidad en la gestión organizacional. Entre los procedimientos más comunes se incluyen:

Definición de Objetivos

El primer paso consiste en definir claramente los objetivos estratégicos de la organización. Los indicadores deben estar alineados con estos objetivos para que sean significativos y útiles.

Identificación de Variables Relevantes

Se identifican las variables clave que afectan el logro de los objetivos. Estas variables se convierten en la base para los indicadores.

CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Formato de Informe	Código: GDO-FR-06 Versión: 01 Fecha: 11/06/2024	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
---	---	--	---

Recopilación de Datos

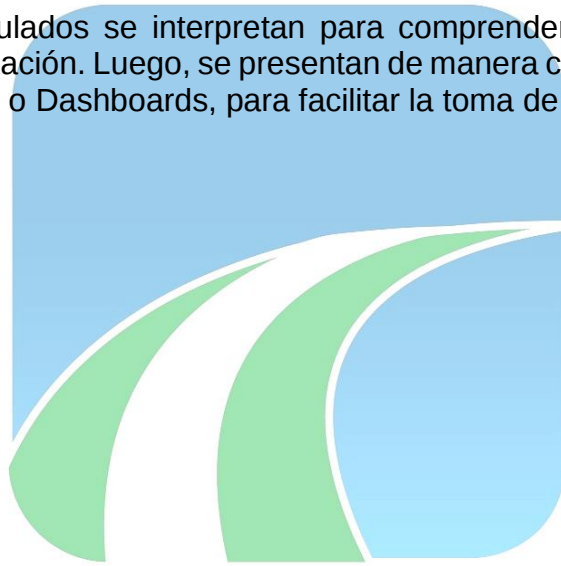
Una vez definidas las variables, se procede a la recopilación de datos a través de diferentes métodos como encuestas, registros operativos, bases de datos, entre otros.

Análisis y Cálculo de Indicadores

Los datos recopilados se analizan y procesan para calcular los indicadores. Esto puede incluir operaciones matemáticas como promedios, porcentajes, tasas, entre otros.

Interpretación y Presentación

Los indicadores calculados se interpretan para comprender su significado en el contexto de la organización. Luego, se presentan de manera clara y concisa a través de informes, gráficos, o Dashboards, para facilitar la toma de decisiones.



CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

Indicadores en el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar

Para el Instituto departamental de tránsito del Cesar, es supremamente importante la medición de los procesos internos. Esto se debe a que, en mayor medida, los procedimientos internos están relacionados con el desarrollo de procesos contravencionales o jurídicos; esto quiere decir que los procedimientos llevan implícitos un riesgo jurídico.

De esta manera, la vigilancia en tiempo real de los indicadores del Instituto es de vital importancia. Por ello se realizó la siguiente matriz en donde se identifican claramente los procesos y los indicadores asociados.

De esto, hay que señalar que de los diez (10) procesos priorizados por la gerencia, seis (6) están gestionados por medio de sistemas de información para un seguimiento en tiempo real y la generación de indicadores. Esto proporciona ventajas comparativas alrededor de la gestión gerencial y la planeación institucional moderna.

10							10
PRIORIZADO	Proceso	Indicador	¿ Por qué ?	Observaciones	Indicador	¿ Cómo se medirá ?	Realizado
▶	Gestión Comercial	Cumplimiento al plan comercial	No existía el indicador, el proceso no tenía un medidor.	Se transformará el formato de plan comercial de Word a Excel y se establecerá una arquitectura que permita la medición y el uso de estadísticos.	Indicadores según el plan	Excel	▶
▶	Gestión Comercial	Satisfacción al cliente		Se creará un formulario de Google para recoger las respuestas de encuesta de satisfacción	Relación con el Instituto y satisfacción el proceso comercial	Google Formulario	▶
▶	Gestión de trámites	Cumplimiento de trámites	Para que el indicador utilice los datos del mes completo.	Se contabiliza pero dentro del proceso de gestión no existe una meta de cumplimiento	Realización de trámites.	Base de datos Moviliza	▶
▶	Gestión de trámites	Cumplimiento de matrículas			Realización de matrículas.		▶
▶	Gestión Contravencional	Cumplimiento de respuestas a peticiones	Se utiliza una arquitectura de datos para captar y procesar los datos.	Sistema de Información implementado y en funcionamiento desde el 24 de Junio de 2024	1. Respuesta de peticiones dentro de termino 2. Peticiones respondidas por sustanciador 3. Número de fallos por sustanciador 4. Número de peticiones promedio, contestadas por sustanciador	Sistema de Información	▶
▶	Gestión cobro coactivo	Cumplimiento de respuestas a peticiones	Se utiliza una arquitectura de datos para captar y procesar los datos.	Sistema de Información implementado y en funcionamiento desde el 24 de Junio de 2024	1. Respuesta de peticiones dentro de termino 2. Peticiones respondidas por sustanciador 3. Número de fallos por sustanciador 4. Número de peticiones promedio, contestadas por sustanciador	Sistema de Información	▶
▶	Gestión Jurídica	Variación en tutelas	Se realiza por medio de una base de datos y un informe al fin del trimestre	Se puede mejorar.	Variación	Sistema de Información	▶
▶	Gestión Jurídica	Seguimiento a los procesos			Cumplimiento		▶
▶	Gestión Gerencial	Cumplimiento al plan de acción	Se realizan PERO NO SE CONTABILIZA	Se realizará un Google forms para captar información y generar el indicador de forma automática	Cumplimiento	Sistema de Información	▶
▶	Gestión de tránsito y transporte	Cumplimiento de eventos, campañas y capacitaciones					▶

CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

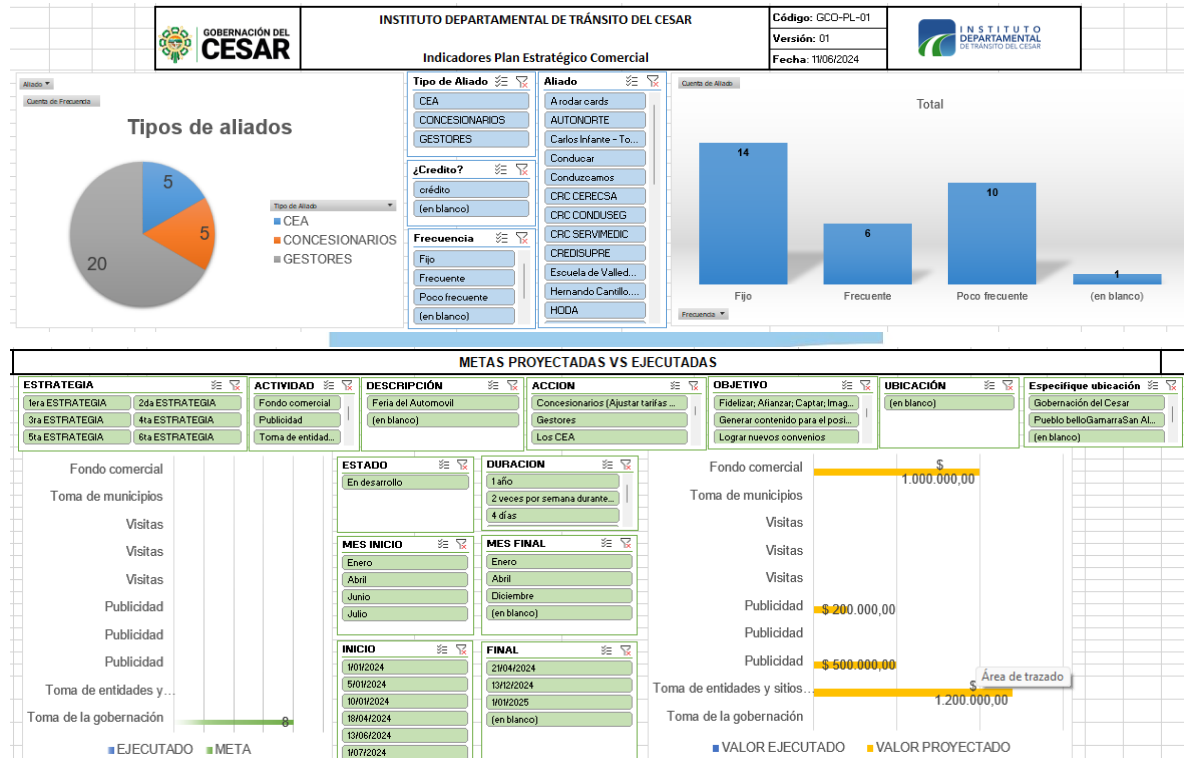
  @transitocesar

Gestión Comercial

Dentro de los indicadores identificados en esta área de gestión se encuentra:

1. Cumplimiento del plan comercial
2. Satisfacción del cliente

Estos indicadores se gestionan a partir de una base de datos que se ubica de forma local en el computador del gerente comercial.



CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

Gestión de trámites

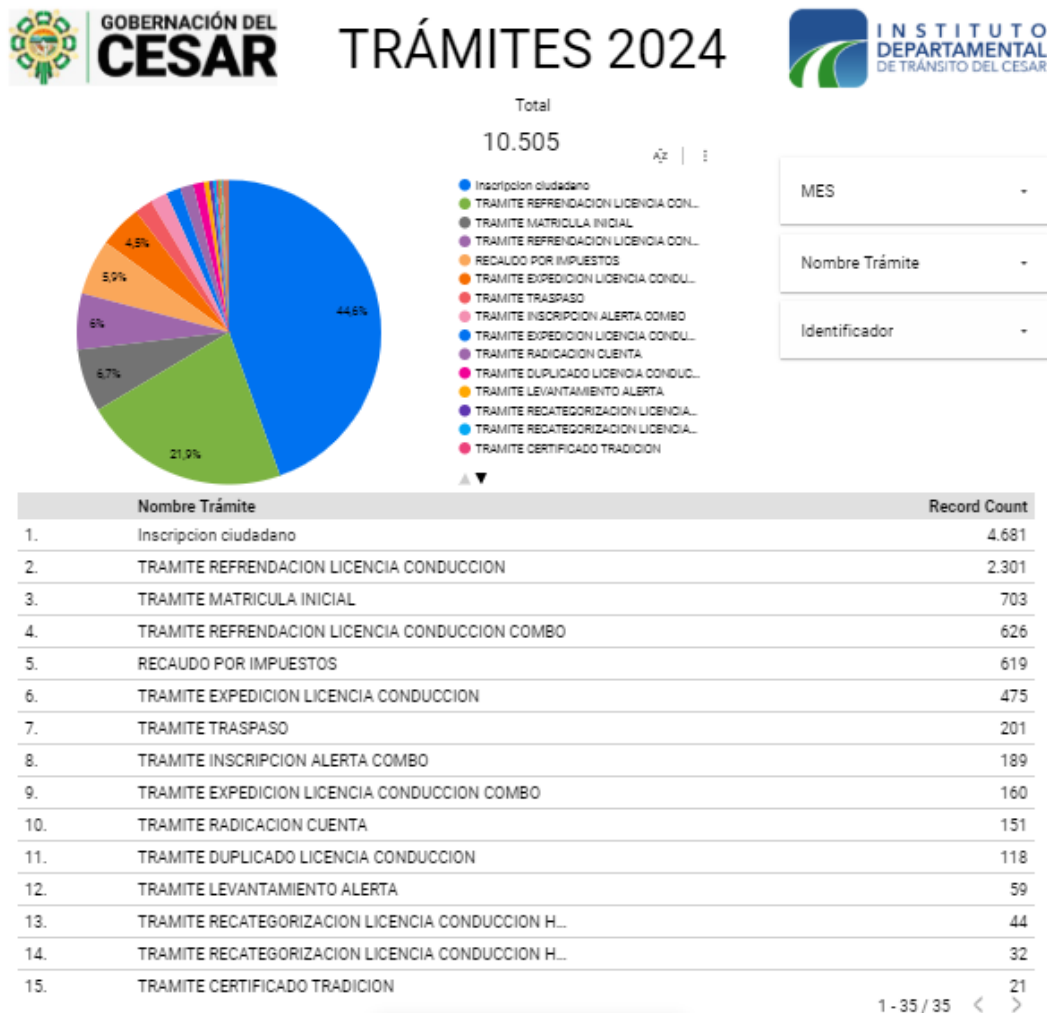
Dentro de los indicadores identificados en esta área de gestión se encuentra:

1. Cumplimiento de trámites
2. Cumplimiento de matriculas

Estos se gestionan a partir de una base de datos generada por la plataforma Moviliza, la cual a partir de un proceso de limpieza e ilustración se convierten en dos gráficas (una de torta y otra en forma de tabla). Con las cuales se toman los dos indicadores antes mencionados.

A continuación se provee el link en donde reposan las graficas mencionadas, junto con una figura donde se muestran.

Link: <https://lookerstudio.google.com/reporting/877e3066-6cb3-4107-88b9-bad630adebc0>



CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

Gestión Contravencional

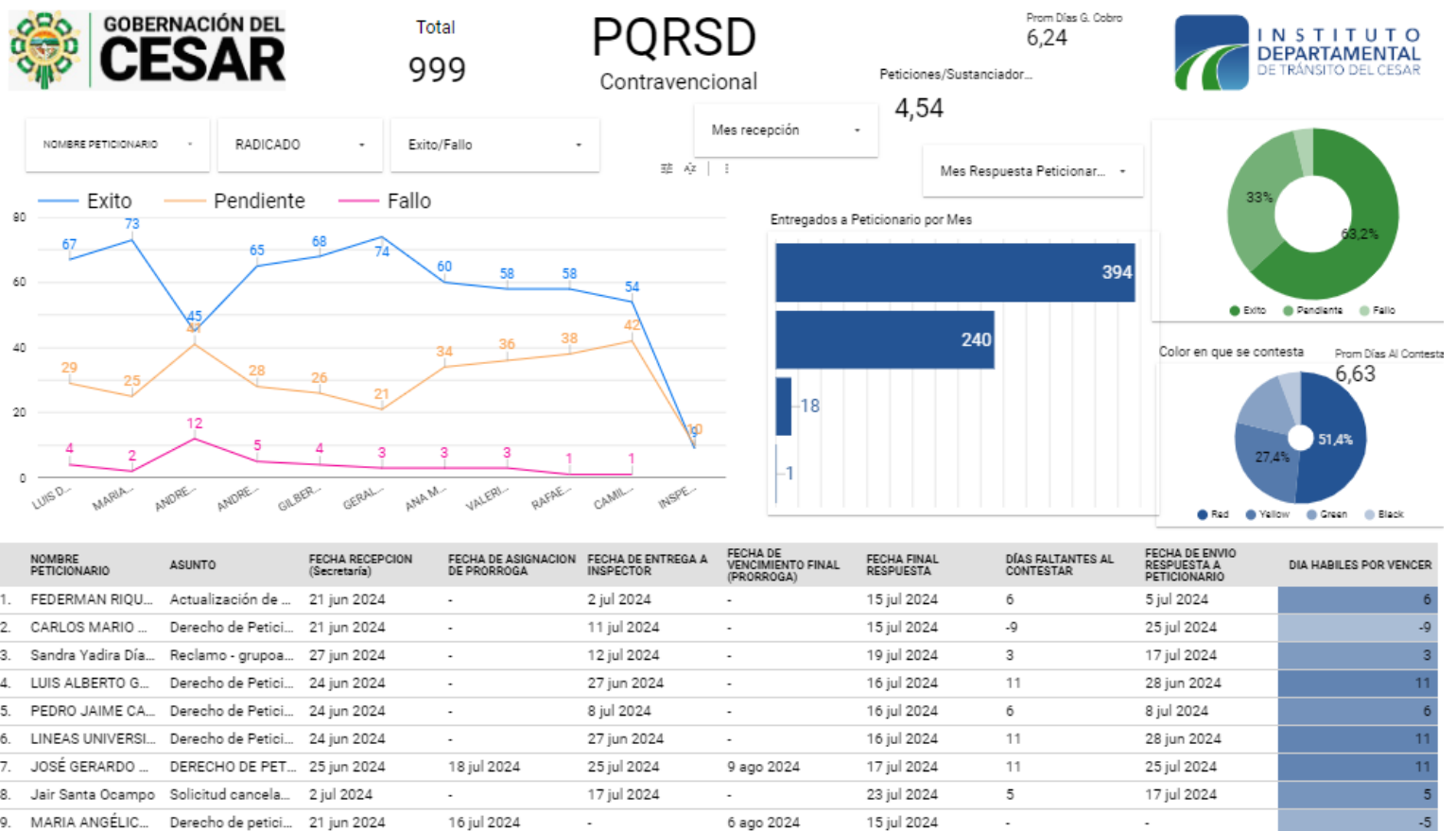
Dentro de los indicadores identificados en esta área de gestión se encuentra:

1. Respuesta de peticiones dentro de termino
2. Peticiones respondidas por sustanciador
3. Número de fallos por sustanciador
4. Número de peticiones promedio, contestadas por sustanciador

Estos se gestionan a partir de un sistema de información que genera los indicadores en tiempo real.

A continuación, se provee el link en donde reposan las gráficas mencionadas, junto con una figura donde se muestran.

Link: <https://lookerstudio.google.com/reporting/9560e7d3-0bbc-4c8b-bc18-6f66116eb74a>



CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

Gestión de Cobro

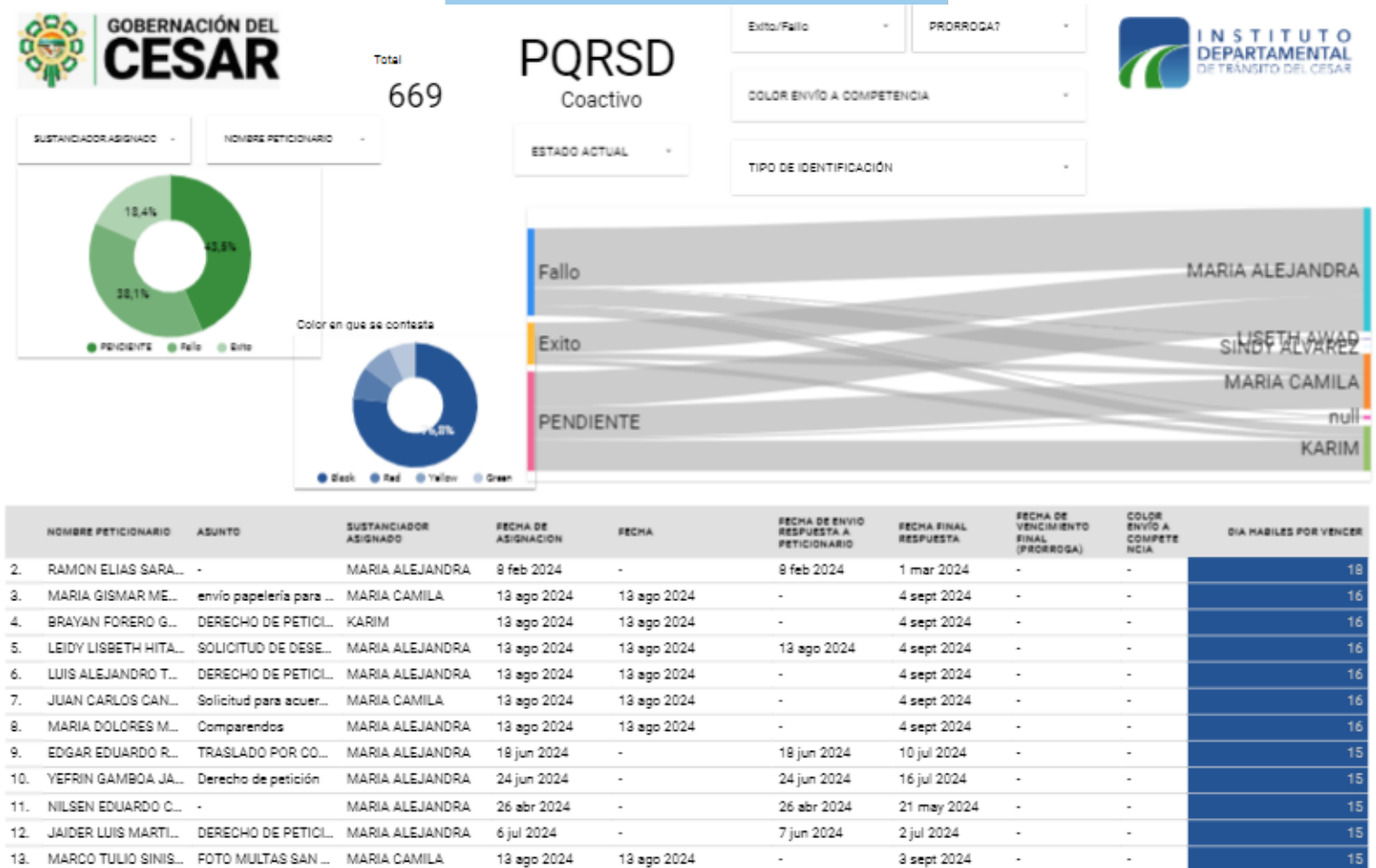
Dentro de los indicadores identificados en esta área de gestión se encuentra:

1. Respuesta de peticiones dentro de termino
2. Peticiones respondidas por sustanciador
3. Número de fallos por sustanciador
4. Número de peticiones promedio, contestadas por sustanciador

Estos se gestionan a partir de un sistema de información que genera los indicadores en tiempo real.

A continuación, se provee el link en donde reposan las gráficas mencionadas, junto con una figura donde se muestran.

Link: <https://lookerstudio.google.com/reporting/3319837b-e435-47b5-b162-5e8f8ff5deb9>



CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

Gestión Jurídica

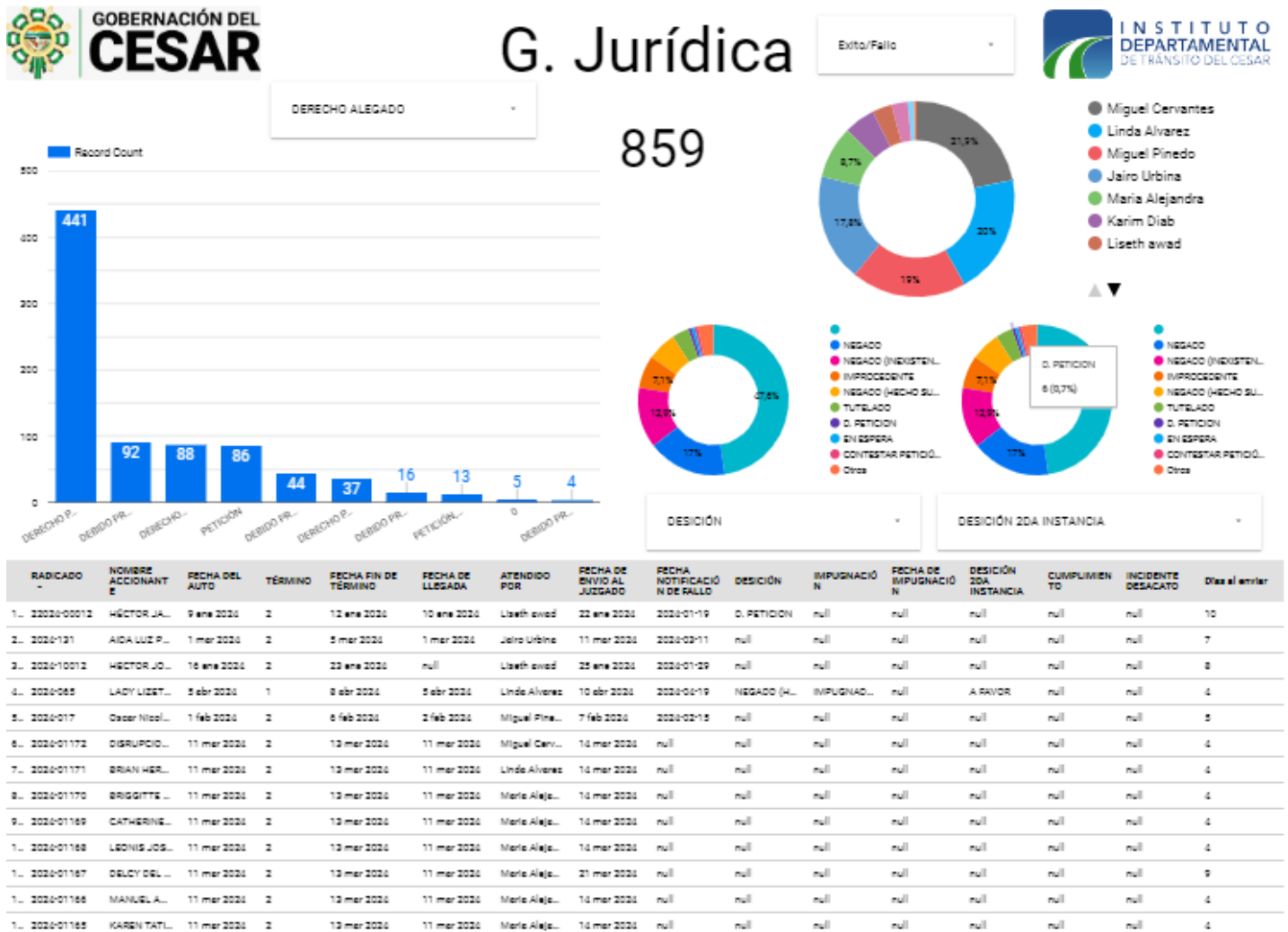
Dentro de los indicadores identificados en esta área de gestión se encuentra:

1. Respuesta de peticiones dentro de termino
2. Fallos a favor
3. Variación de tutelas

Estos se gestionan a partir de un sistema de información que genera los indicadores en tiempo real.

A continuación, se provee el link en donde reposan las gráficas mencionadas, junto con una figura donde se muestran.

Link: <https://lookerstudio.google.com/reporting/b93ea884-96c2-46be-b440-e96a62699784>



CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

institutodetransito@cesar.gov.co

[@transitocesar](#)

Gestión Gerencial y Gestión de Tránsito

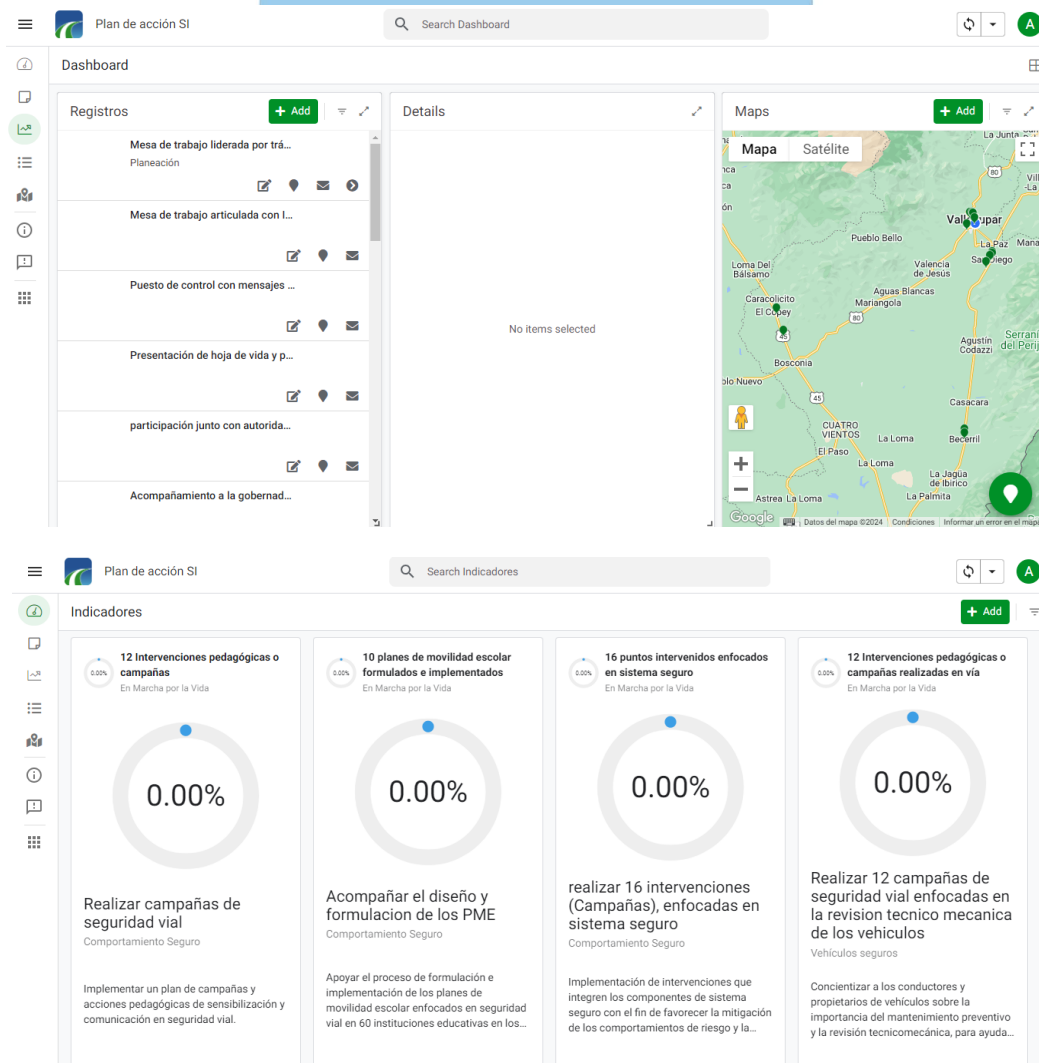
Dentro de los indicadores identificados en esta área de gestión se encuentra:

1. Cumplimiento al plan de acción
2. Cumplimiento de eventos y campañas

Estos se gestionan a partir de un sistema de información que genera los indicadores en tiempo real.

A continuación, se provee el link en donde reposa el sistema de información, junto con una figura donde se muestra. El link puede ser privado siempre que no se ingrese con el correo con que se creó el sistema de información (correo de gestión técnica).

Link: <https://www.appsheet.com/start/0196adad-0704-4034-8a2f-26f6b27fe01f>



CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

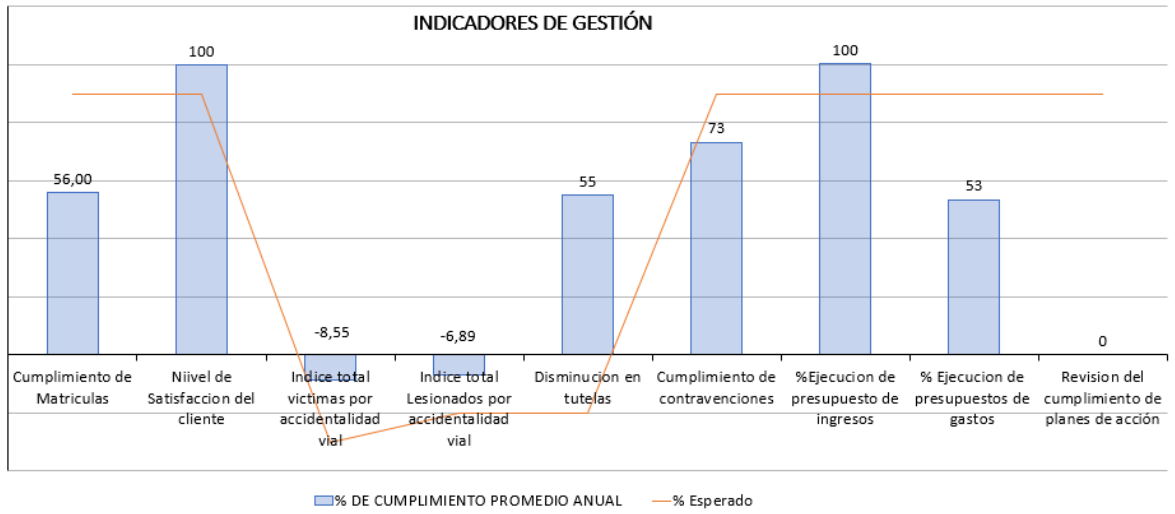
<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados a septiembre de 2024 en donde se puede evidenciar el progresos de los indicadores antes mencionados.



CONCLUSIONES

En cuanto a los resultados se tornan favorables en cuanto que la mayoría (5/9) de los indicadores se encuentran en niveles favorables respecto de la línea base.

De estos indicadores podemos resaltar, el nivel de satisfacción del cliente, el porcentaje de ejecución de ingresos y la variación en el índice total de accidentalidad en donde el balance se encuentra a favor de los resultados esperados.

En tanto, cuatro de los nueve indicadores se encuentra en niveles inferiores debido a que:

1. Las matriculas fueron evaluados hasta Julio de 2024, es decir, aún se espera la ejecución hasta diciembre.
2. La ejecución del plan de acción aun no se termina de evaluar
3. La ejecución de gastos se encuentra a espera de modificaciones a fin de año.
4. La medición en la variación de tutelas no tiene bases para comparar, dado que el anterior Director no exigía esta medición. Por lo cual este indicador podrá medirse de forma fiable, solo hasta el segundo semestre de 2025, cuando exista información suficiente.

Por todo lo demás, el panorama de indicadores internos del Instituto Departamental de tránsito revela un escenario positivo, gestionado y en crecimiento.

CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar