Las **Métricas Clave o KPIs de Calidad** (Key Performance Indicators) son medidas cuantificables que evalúan el grado en que los productos, servicios o procesos de una organización cumplen con los estándares establecidos y satisfacen las expectativas del cliente o usuario final.

A diferencia de los indicadores financieros o de volumen, los KPIs de calidad se centran en la **eficiencia operativa, la reducción de errores y la excelencia en el servicio**.

Características de un KPI de Calidad Eficaz (Criterio SMART)

Para que una métrica sea considerada un KPI representativo, debe cumplir con la metodología **SMART**:

- **S**pecific (Específico): Mide un aspecto concreto del proceso o producto (ej. tasa de defectos).
- **M**easurable (Medible): Se puede expresar numéricamente o mediante porcentajes.
- **A**chievable (Alcanzable): La meta asociada es realista según los recursos disponibles.
- **R**elevant (Relevante): Aporta valor directo a los objetivos estratégicos de la organización.
- **T**ime-bound (Temporal): Se evalúa en un periodo determinado (diario, mensual, trimestral).
-

Principales KPIs de Calidad por Área de Aplicación

Área / Dimensión	Indicador KPI	Fórmula / Concepto	Propósito
Satisfacción del Cliente	**CSAT** (Customer Satisfaction Score)	Respuestas Positivas / Total de Respuestas X100	Evalúa la percepción inmediata del usuario respecto al servicio o producto recibido.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Área / Dimensión	Indicador KPI	Fórmula / Concepto	Propósito
Fidelidad y Recomendación	**NPS** (Net Promoter Score)	% promotores - % detractores	Mide la lealtad del cliente a largo plazo.
Producción / Procesos	**FTY** (First Time Yield)	Unidades Correctas al Primer Intento / Total de Unidades Producidas x 100	Indica la eficiencia del proceso sin necesidad de reprocesos ni correcciones.
Control de Errores	**Tasa de Defectos / MER**	Productos o Servicios Defectuosos / Total Producido x 100	Determina el nivel de no conformidad en las entregas.
Cumplimiento de Estándares	**Nivel de Servicio (SLA)**	Casos Atendidos a Tiempo / Total de Casos x 100	Garantiza que las entregas cumplen los plazos pactados.

Importancia en la Gestión Organizacional

1. **Prevención de costes:** Detectar desviaciones a tiempo reduce los costos derivados de devoluciones, reprocesos o garantes de calidad.
2. **Toma de decisiones basada en datos:** Sustituye percepciones subjetivas por evidencia objetiva.
3. **Mejora Continua (Ciclo PHVA):** Facilita la implementación de auditorías internas e indicadores alineados a normas como ISO 9001.
4. Las **Métricas Clave o KPIs de Calidad en la Atención al Cliente del Sector Público** son indicadores cuantitativos orientados a medir la eficiencia, calidez, accesibilidad y nivel de respuesta de los servicios que las entidades del Estado brindan a los ciudadanos.
5. A diferencia del sector privado —donde el enfoque principal suele ser la rentabilidad o las ventas—, en la administración pública la calidad se enfoca en la **garantía de derechos, la satisfacción ciudadana, la transparencia y la optimización de los recursos públicos**.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

6. Principales KPIs de Calidad para la Atención Ciudadana

Categoría	Indicador KPI	Forma de Cálculo / Concepto	Objetivo Institucional
Satisfacción Ciudadana	**CSAT Público** (Nivel de Satisfacción)	Encuestas Conforme/Muy Conforme / Total de Encuestas x 100	Evaluar la percepción general del trámite o atención recibida.
Resolución en Primer Contacto	**FCR** (First Contact Resolution)	Trámites Resueltos en la 1° Interacción / Total de Solicitudes x 100	Reducir la burocracia y evitar desplazamientos o llamadas repetitivas.
Tiempos de Espera (Presencial)	**TME** (Tiempo Medio de Espera)	Suma de Tiempos de Espera / Total de Ciudadanos Atendidos	Reducir filas y cuellos de botella en ventanillas o módulos.
Cumplimiento de Plazos Legales	**O SLA de Trámite**	Expedientes Resueltos Dentro del Plazo Legal /Total de Expedientes Ingresados x 100	Asegurar el cumplimiento de los TUPA/estándares normativos.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Categoría	Indicador KPI	Forma de Cálculo / Concepto	Objetivo Institucional
Gestión de Reclamos y Quejas	**Tasa de Respuesta a Reclamos**	Reclamos Atendidos en Plazo / Total de Reclamos Recibidos x 100	Medir la capacidad de respuesta frente a disconformidades.
Efectividad en Canales Digitales	**Tasa de Adopción Digital**	Trámites Realizados Vía Mesa de Partes Digital/Web / Total de Trámites Totales x100	Promover la transformación digital y descongestionar sedes físicas.

Estándares para Implementar KPIs en la Gestión Pública

1. **Inclusividad y Accesibilidad:** Las métricas deben contemplar la diversidad de usuarios (canales presenciales, telefónicos y digitales, así como atención en lenguas originarias o para personas con discapacidad).
2. **Neutralidad y Transparencia:** Los resultados deben ser auditables y públicos para el control ciudadano (gobierno abierto).
3. **Enfoque de Mejora Continua:** Identificar fallas sistémicas en los procesos administrativos para simplificar requisitos innecesarios.

Esta matriz de seguimiento está diseñada para monitorear, evaluar y optimizar la atención presencial en las plataformas o ventanillas de atención ciudadana de una entidad del Estado.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Matriz de Seguimiento de KPIs: Atención Presencial en Ventanilla

N°	Nombre del KPI	Dimensión	Frecuencia de Medición	Meta Sugerida	Método / Fórmula de Cálculo	Fuente de Datos	Responsable
1	**Tiempo Medio de Espera (TME)**	Eficiencia	Diaria / Mensual	≤15 minutos	Total de ciudadanos atendidosSuma del tiempo transcurrido desde ticket hasta llamado	Sistema de Gestión de Colas (Ticketera)	Coordinador de Plataforma
2	**Tiempo Medio de Atención (TMA)**	Eficiencia	Semanal / Mensual	5 a 8 min por trámite	Total de personas atendidasSuma del tiempo transcurrido en ventanilla	Sistema de Ticketeras / Reloj de Ventanilla	Coordinador de Plataforma
3	**Índice de Satisfacción Ciudadana (CSAT)**	Calidad de Servicio	Mensual	≥85%	Encuestas evaluadas como Buena o Excelente / Total de encuestas aplicadas en ventanilla x 100	Encuesta Digital post-atención (Tótem/QR)	Calidad y Atención al Usuario
4	**Resolución en Primer Contacto (FCR)**	Efectividad	Mensual	≥80%	Total de ciudadanos atendidosCiudadanos que concluyeron su tra´mite en la 1° visita×100	Registro del sistema de trámites / Sistema de citas	Responsable de Operaciones
5	**Tasa de Abandono (Sin Atención)**	Accesibilidad	Diaria / Mensual	≤5%	Total de tickets emitidos en el dı´aTickets emitidos que no acudieron al llamado ×100	Sistema de Gestión de Colas	Coordinador de Plataforma
6	**Nivel de Atenciones Inclusivas**	Inclusión y Diversidad	Trimestral	100% de demanda preferencial	Total de solicitudes preferenciales recibidasSolicitudes preferenciales atendidas (adulto mayor	Libro de Registro / Ticketeras Diferenciadas	Orientador de Plataforma

APOYO ADMINISTRATIVO 2026.2

N°	Nombre del KPI	Dimensión	Frecuencia de Medición	Meta Sugerida	Método / Fórmula de Cálculo	Fuente de Datos	Responsable
					, discapacidad, etc.)×100		
7	**Oportunidad en la Gestión de Libro de Reclamaciones**	Transparencia / Legal	Mensual	100% en plazo legal	Total de reclamos ingresados en ventanillaReclamos resueltos dentro del plazo normativo×100	Libro de Reclamaciones (Físico/Virtual)	Oficial de Integridad / Atención

Ficha de Registro y Control Operativo (Uso Mensual)

Para la ejecución práctica en la entidad, se recomienda utilizar la siguiente plantilla estructurada para la consolidación periódica de los resultados:

Datos Institucionales

- **Entidad / Sede:** _____
- **Periodo de Evaluación:** _____
- **Total de Ventanillas Activas:** _____

Código	Indicador	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Estado (Verde/Ámbar/Rojo)	Plan de Acción / Observaciones
KPI-01	Tiempo Medio de Espera (TME)	≤15 min	18 min	14 min					Ámbar (Ene) / Verde (Feb)	Refuerzo de orientadores en horas pico.
KPI-02	Tiempo Medio de Atención (TMA)	≤8 min	7 min	6.5 min					Verde	Flujo adecuado de requisitos.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

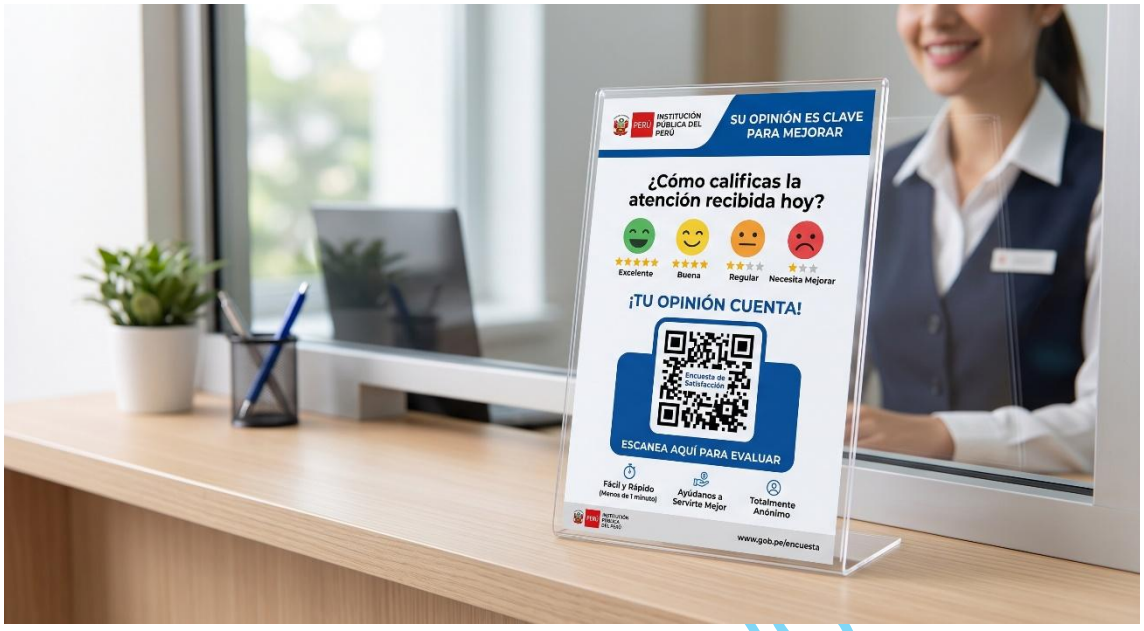
Código	Indicador	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Estado (Verde/Ámbar/Rojo)	Plan de Acción / Observaciones
KPI-03	Satisfacción Ciudadana (CSAT)	≥85 %	82 %	88 %					🟢 Verde (Feb)	Mejora en la amabilidad del personal.
KPI-04	Resolución en 1° Contacto (FCR)	≥80 %	75 %	78 %					🟡 Ámbar	Falta difusión previa de requisitos.
KPI-05	Tasa de Abandono	≤5%	8%	4%					🟢 Verde (Feb)	Disminución alineada a la baja del TME.

Criterios para la Toma de Decisiones (Semáforo Operativo)

- 🟢 **Verde (Cumplimiento Alto):** Rango dentro de la meta estipulada. Mantener controles y felicitar al equipo de atención.
- 🟡 **Ámbar (Alerta Temprana):** Desviación menor (≤10% de la meta). Requiere revisión de procesos internos y capacitación en orientación.
- 🔴 **Rojo (Incumplimiento Crítico):** Desviación mayor. Aplica reasignación inmediata de personal de apoyo, revisión del TUPA o intervención en el flujo de orientación previa.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Crear su propio indicador de evaluación de calidad.



APOYO ADMINISTRATIVO

Ejercicio 1: Satisfacción del Cliente (CSAT)

Área: Atención al Cliente / Servicios

Caso: Una oficina de atención presencial aplicó una encuesta de evaluación rápida a los usuarios al finalizar su trámite. De un total de **500 encuestados**, los resultados fueron:

- Muy satisfecho: 210 usuarios
- Satisfecho: 165 usuarios
- Neutral: 65 usuarios
- Insatisfecho: 40 usuarios
- Muy insatisfecho: 20 usuarios

Consigna: Calcula el **CSAT** (porcentaje de respuestas positivas) y determina si se cumple una meta institucional del 80%

Resolución:

1. **Identificar respuestas positivas (Muy satisfecho + Satisfecho):**
   210 + 165 = 375 respuestas positivas
2. **Aplicar la fórmula:**

$$\text{CSAT} = \left(\frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}}\right) \times 100$$

$$\text{CSAT} = \left(\frac{375}{500}\right) \times 100 = 0.75 \times 100 = 75\%$$

Resultado y Diagnóstico: El CSAT alcanzado es del **75%**. No se alcanza la meta del 80%, por lo que se requiere revisar los puntos de dolor reportados por el 25% de usuarios neutrales e insatisfechos.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Ejercicio 2: Rendimiento al Primer Intento (FTY - First Time Yield)

Área: Producción / Procesos Administrativos

Caso: Un equipo de revisión documental procesó un lote de **1,200 expedientes** en el mes. Al realizar el control de calidad final, se detectó que **108 expedientes** presentaron errores en el llenado de datos y tuvieron que devolverse para subsanación (reproceso).

Consigna: Calcula el indicador **FTY** del proceso.

Resolución:

1. **Calcular las unidades correctas a la primera:**
   1,200 - 108 = 1,092 expedientes sin errores
2. **Aplicar la fórmula:**

$$\text{FTY} = \left(\frac{\text{Unidades Correctas al Primer Intento}}{\text{Total de Unidades Procesadas}} \right) \times 100$$

$$\text{FTY} = \left(\frac{1,092}{1,200} \right) \times 100 = 0.91 \times 100 = 91\%$$

Resultado y Diagnóstico: El **91%** de los trámites se procesó correctamente a la primera vez. El 9% requirió retrabajo, lo que representa un costo operativo adicional en horas de personal.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Ejercicio 3: Lealtad y Recomendación (NPS - Net Promoter Score)

Área: Fidelización y Experiencia del Usuario

Caso: Se realizó una medición de recomendación en escala de 0 a 10 a **200 usuarios** de un servicio. La distribución de los puntajes fue la siguiente:

- Notas 9 y 10 (Promotores): 110 personas
- Notas 7 y 8 (Pasivos / Neutros): 50 personas
- Notas de 0 a 6 (Detractores): 40 personas

Consigna: Calcula el índice **NPS**.

Resolución:

1. **Calcular los porcentajes de Promotores y Detractores:**

$$\%\text{Promotores} = \left(\frac{110}{200}\right) \times 100 = 55\%$$

$$\%\text{Detractores} = \left(\frac{40}{200}\right) \times 100 = 20\%$$

2. **Aplicar la fórmula del NPS:**

$$\text{NPS} = \%\text{Promotores} - \%\text{Detractores}$$

$$\text{NPS} = 55\% - 20\% = +35$$

Resultado y Diagnóstico: El valor de NPS obtenido es de **35** (los valores de NPS se expresan como números enteros entre -100 y +100). Es un resultado favorable, pero indica que existe un 20% de detracciones que pueden afectar la reputación del servicio.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Ejercicio 4: Cumplimiento de Nivel de Servicio (SLA)

Área: Gestión de Solicitudes y Tiempos de Entrega

Caso: El estatuto de atención establece un plazo máximo legal de **5 días hábiles** para responder a las solicitudes de acceso a la información. En el último trimestre se recibieron **850 solicitudes**:

- Atendidas dentro del plazo (1 a 5 días): 748 solicitudes
- Atendidas fuera del plazo (más de 5 días): 102 solicitudes

Consigna: Calcula el **Nivel de Cumplimiento de SLA**.

Resolución:

1. **Aplicar la fórmula:**

$$\text{SLA} = \left(\frac{\text{Casos Atendidos a Tiempo}}{\text{Total de Casos Recibidos}} \right) \times 100$$

$$\text{SLA} = \left(\frac{748}{850} \right) \times 100 = 0.88 \times 100 = 88\%$$

Resultado y Diagnóstico: El nivel de cumplimiento del SLA es del **88%**. Si el estándar normativo exige un 95% de puntualidad, la entidad se encuentra en un rango de alerta que requiere optimizar el flujo de aprobación interna.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Ejercicio 5: Tasa de Defectos / Margen de Error (MER)

Área: Control de Calidad Operativa

Caso: Un centro de impresión y emisión de licencias procesó un total de **5,000 carnés** en la semana. Al pasar por el escáner de control de calidad, se rechazaron **125 carnés** por fallas de impresión o datos ilegibles.

Consigna: Calcula la **Tasa de Defectos**.

Resolución:

1. **Aplicar la fórmula:**

$$\text{Tasa de Defectos} = \left(\frac{\text{Unidades Defectuosas}}{\text{Total Producido}}\right) \times 100$$

$$\text{Tasa de Defectos} = \left(\frac{125}{5,000}\right) \times 100 = 0.025 \times 100 = 2.5\%$$

Resultado y Diagnóstico: La tasa de defectos es del **2.5%** (o 25 unidades defectuosas por cada 1,000 emitidas). Este dato sirve como base para calibrar los equipos o revisar los insumos utilizados.

APOYO ADMINISTRATIVO 026-2

Ejercicio 6: Resolución en Primer Contacto (FCR)

Área: Plataforma de Atención Ciudadana

Caso: En la plataforma presencial de una municipalidad se registraron **1,400 atenciones** ciudadanas durante el mes. Tras auditar los trámites en el sistema informático, se identificó lo siguiente:

- 980 ciudadanos concluyeron su orientación o trámite completamente en esa única visita.
- 420 ciudadanos tuvieron que regresar una segunda o tercera vez debido a requisitos incompletos o falta de información en ventanilla.

Consigna: Calcula el **FCR** (Resolución en Primer Contacto) e interpreta la eficiencia del servicio.

Resolución:

1. **Identificar los datos:**
    - Atenciones resueltas en 1° interacción: 980
    - Total de atenciones realizadas: 1,400
2. **Aplicar la fórmula:**

$$\text{FCR} = \left(\frac{\text{Trámites Resueltos en la 1° Interacción}}{\text{Total de Solicitudes Atendidas}} \right) \times 100$$

$$\text{FCR} = \left(\frac{980}{1,400} \right) \times 100 = 0.70 \times 100 = 70\%$$

Resultado y Diagnóstico: El FCR es del **70%**. Significa que 3 de cada 10 ciudadanos realizan visitas repetitivas por la misma solicitud. Para mejorar este indicador, se debe fortalecer la mesa de orientación previa y actualizar las fichas Informativas de requisitos antes de que el usuario tome un ticket.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Ejercicio 7: Tasa de Abandono (Sin Atención)

Área: Gestión de Colas y Tiempos de Espera

Caso: Durante una jornada con alta afluencia, el sistema de gestión de colas (ticketera) de una entidad pública registró la emisión de **800 tickets** de atención. El reporte del cierre de operaciones arrojó la siguiente información:

- 736 tickets fueron llamados y atendidos en ventanilla.
- 64 usuarios se retiraron de la sede sin acudir a la ventanilla cuando su número fue anunciado.

Consigna: Calcula la **Tasa de Abandono** del día y evalúa si cumple con el límite máximo permitido del 5%.

Resolución:

1. **Identificar los datos:**
    - Tickets emitidos no atendidos (abandonos): 64
    - Total de tickets emitidos: 800
2. **Aplicar la fórmula:**

$$\text{Tasa de Abandono} = \left(\frac{\text{Tickets Abordonados}}{\text{Total de Tickets Emitidos}} \right) \times 100$$

$$\text{Tasa de Abandono} = \left(\frac{64}{800} \right) \times 100 = 0.08 \times 100 = 8\%$$

Resultado y Diagnóstico: La Tasa de Abandono alcanzó el **8%**, superando el estándar máximo del 5%. Este resultado se correlaciona habitualmente con tiempos de espera prolongados en sala, lo que exige redistribuir ventanillas en horas pico o implementar alertas de espera vía SMS/pantallas.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Ejercicio 8: Oportunidad en la Resolución de Reclamos

Área: Gestión de Calidad, Transparencia e Integridad

Caso: En el transcurso de un trimestre, una institución pública recibió un total de **250 reclamos** ingresados a través del Libro de Reclamaciones (físico y virtual). La normativa legal aplicable exige que todo reclamo sea resuelto en un plazo máximo de **15 días hábiles**.

Al revisar el sistema de seguimiento de expedientes:

- 215 reclamos fueron atendidos y notificados al ciudadano dentro de los 15 días hábiles.
- 35 reclamos excedieron el plazo legal normativo de respuesta.

Consigna: Calcula la **Tasa de Respuesta a Reclamos en Plazo Legal**.

Resolución:

1. **Identificar los datos:**
    - Reclamos atendidos en plazo normativo: 215
    - Total de reclamos recibidos: 250
2. **Aplicar la fórmula:**

$$\text{Tasa de Respuesta a Reclamos} = \left(\frac{\text{Reclamos Atendidos en Plazo}}{\text{Total de Reclamos Recibidos}}\right) \times 100$$

$$\text{Tasa de Respuesta a Reclamos} = \left(\frac{215}{250}\right) \times 100 = 0.86 \times 100 = 86\%$$

Resultado y Diagnóstico: La tasa de oportunidad en resolución de reclamos es del **86%**. Al ser una exigencia de cumplimiento normativo y transparencia, un 14% de mora administrativa expone a la entidad a sanciones o llamadas de atención por parte de los órganos de control institucional (OCI).

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2