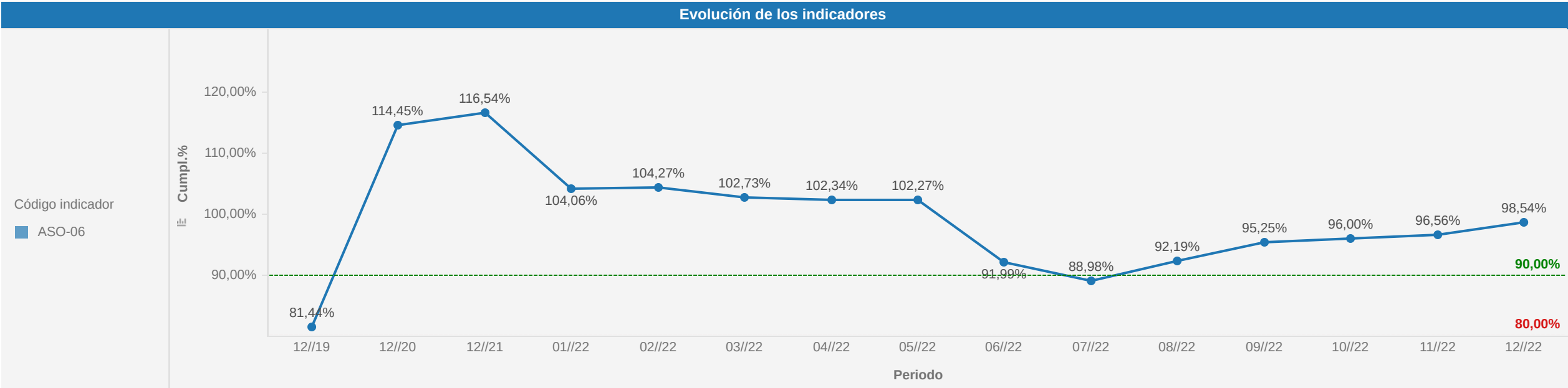




Indicadores de seguimiento

Administración de las Solicitudes



Periodo

Desde: 01/12/2022

Hasta: 31/12/2022

Cumplimiento de indicadores mensual									
Objeto de Seguimiento	Indicador	Descripción	Formula	Periodo	dic-22	dic-22	dic-22	dic-22	
				Periodicidad	Valor	Meta	Cumpl.%	+/-	
Administración de las Solicitudes	ASO-06 - PQRS Contestadas dentro del término legal	El indicador mide el porcentaje de las PQRS contestadas mensualmente por Colpensiones dentro de los términos legales de aquellas que se debían contestar en el mes. El propósito del indicador es estimar la capacidad de Colpensiones para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales, lo cual es relevante dado que permite conocer la capacidad de la entidad para atender oportunamente las PQRS que se radican y poder tomar las medidas gerenciales para optimizar el proceso.	Contestadas en termino / (saldo pendiente mes anterior recibidas mes actual) - casos pendientes y en termino	Mensual	0,94	0,95	98,54%	↑	