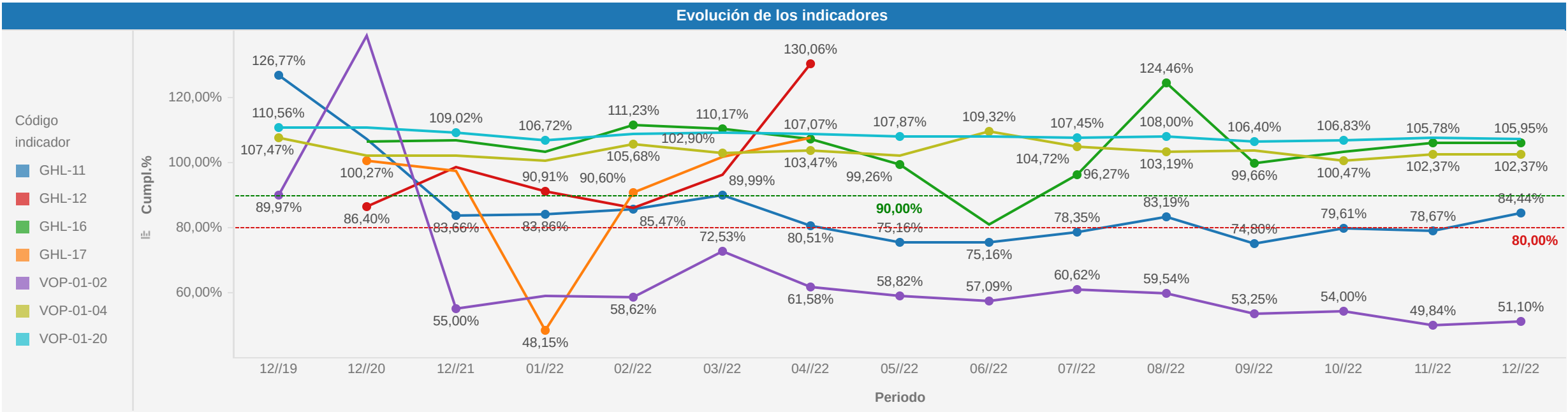




Indicadores de seguimiento

Gestión de la Historia Laboral



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.%	+/-	
Gestión de la Historia Laboral	GHL-11 - Oportunidad institucional en la respuesta CHL Ciudadanos	Este indicador mide las solicitudes de CHL atendidas oportunamente frente al total de solicitudes que cumplieron los términos legales definidos. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta oportuna de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral de ciudadanos. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.	(V1/(V2+V3-V4)) (V1: Número de solicitudes CHL ciudadanos atendidas oportunamente en el periodo i/ (V2: Número de solicitudes CHL ciudadanos pendientes al cierre del periodo i-1+ V3: Número de solicitudes CHL ciudadanos recibidas en el periodo i- V4: Número de solicitudes CHL ciudadanos pendientes y en término al cierre del periodo i))	Mensual	0,80	0,95	84,44%	↑	
	GHL-16- Oportunidad institucional en la atención de CHL trámites diferentes a ciudadanos	Este indicador mide las solicitudes de CHL atendidas oportunamente frente al total de solicitudes que cumplieron los términos legales definidos. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta oportuna de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral. Aplica únicamente para las líneas de la Corte excepto Trámite Ciudadanos que se mide aparte por solicitud de la dirección de administración de solicitudes y BEPS por tratarse de una atención masiva que nunca tiene casos pendientes ni vencidos en los cierres	(V1/(V2+V3-V4)) (V1: Número de solicitudes CHL atendidas oportunamente en el periodo i / (V2: Número de solicitudes CHL pendientes al cierre del periodo i-1 + V3: Número de solicitudes CHL recibidas en el periodo i - V4: Número de solicitudes CHL pendientes y en término al cierre del periodo i))	Mensual	0,87	0,82	105,95%	↑	

Objeto de Seguimiento	Indicador	Descripción	Formula	Periodo	dic-22	dic-22	dic-22	dic-22	
				Periodicidad	Valor	Meta	Cumpl.%	+/-	
	VOP-01-02 - Promedio de días para la atención de solicitudes de corrección de historia laboral ciudadanos	El indicador mide el promedio de días que demora la atención de solicitudes de CHL de ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía en tiempos más cortos.	Sumatoria de días hábiles para la atención de solicitudes CHL ciudadanos en el periodo / Número total de solicitudes CHL ciudadanos atendidas en el periodo i	Mensual	43,05	22	51,10%	↑	
	VOP-01-04 - Solicitudes de corrección de Historia Laboral de reconocimiento atendidas dentro de los términos establecidos	Con este indicador se busca medir la oportunidad en la atención de las solicitudes de corrección manual de reconocimiento y se orienta a la definición de estrategias que apunten a responder siempre dentro de los términos acordados	(Número de solicitudes de corrección de Historia Laboral de reconocimiento atendidas dentro de los términos establecidos en el periodo i/Número de solicitudes de corrección de Historia Laboral de reconocimiento atendidas en el periodo i) *100	Mensual	0,96	0,94	102,37%	↑	
	VOP-01-20 - Calidad en la atención a solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por ciudadanos	Con este indicador se busca medir el porcentaje de casos que no presentan devoluciones de calidad según los criterios de claridad, suficiencia, congruencia y veracidad. Su objetivo es implementar estrategias que permitan identificar causas que afecten la buena calidad en la corrección de historia laboral e implementar las medidas correctivas necesarias cuando ocurran.	(Puntaje promedio de la calificación de calidad recibida en el periodo i/Puntaje máximo posible por calificación de calidad (valor constante 100)) *100	Mensual	0,98	0,92	107,02%	↑	

