

 	REGISTRO DE INDICADORES			CÓDIGO:	DIR-FMT-FE
				VERSIÓN:	1.0
				FECHA:	25/03/2014

I. REGISTRO DEL INDICADOR

METADATOS

Fecha de Generación:			Código	Nombre	Descripción	Área	Responsable institucional del cálculo
31	1	2015	10.8	(%) Recursos interpuestos	El indicador mide los recursos que interponen los ciudadanos frente a las decisiones proferidas por Colpensiones en respuesta a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones. El propósito de este indicador es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las decisiones que profiere Colpensiones frente a sus solicitudes de reconocimiento. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad y de servicio al ciudadano.	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
Tipo de indicador		Periodicidad del cálculo		Unidad de Medida	Forma de cálculo	Orientación esperada	
Gestión		Mensual		Porcentaje	Acumulado	Aumento	Disminución
							X

CARACTERÍSTICAS DE LAS VARIABLES

Código de Variables	Variables del indicador		Unidad de medida	Fuente de información por variable	Fórmula y tipo de cálculo	Categoría	
1.12	Variable 1	Recursos interpuestos	Número	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	(Variable 1/Variable 2) *100	Acumulado anual	Acumulado Mensual
1.13	Variable 2	Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados	Número	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos		Tipo 1	X

LINEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO ANUAL

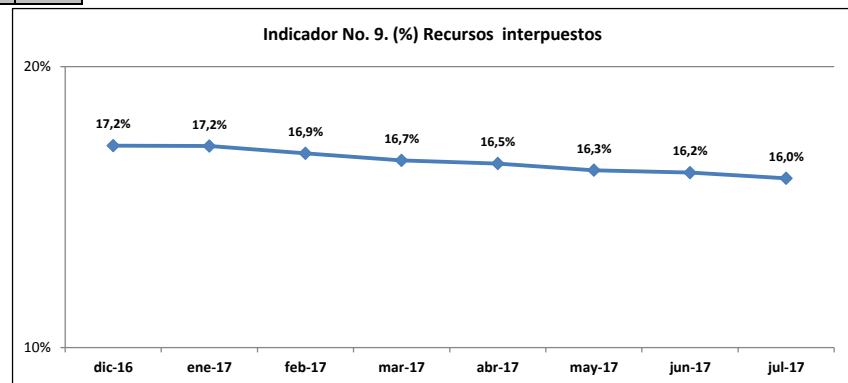
Variable 1	Se contabilizan los recursos radicados frente a los Actos administrativos de primera vez notificados en el mismo periodo.
Variable 2	Se contabilizan los Actos administrativos notificados que resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de primera vez.

II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL

Variables	Registro de avance acumulado												
	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
Variable 1	68.807	72.571	74.343	76.061	77.534	79.609	81.782	83.851					
Variable 2	400.569	422.676	439.666	456.633	468.608	488.137	504.141	523.538					
Resultado	17,2%	17,2%	16,9%	16,7%	16,5%	16,3%	16,2%	16,0%					

ANÁLISIS: El indicador muestra que con respecto a los actos administrativos de prestaciones proferidos y notificados de primera vez desde enero de 2015 hasta julio de 2017, que corresponden a 523.141, se han interpuesto 83.851 recursos. Ello significa que el 16% de los casos atendidos de primera vez, desde enero de 2015 a la fecha, han generado un recurso administrativo. La tendencia es levemente decreciente.



MEDICIÓN DEL INDICADOR DESAGREGADO POR TIPO DE PRESTACIÓN - ACUMULADO ANUAL

Registro de avance acumulado													
Variables	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
Pensión Vejez	32,6%	34,4%	33,8%	33,5%	33,3%	31,3%	30,8%	30,3%					
Pensión Sobrevivientes	21,2%	22,9%	22,6%	22,5%	22,3%	20,6%	20,5%	20,5%					
Pensión Invalidez	33,0%	35,3%	34,9%	34,2%	34,2%	32,3%	32,0%	32,0%					
Indemnizaciones	6,9%	7,4%	7,3%	7,2%	7,1%	6,7%	6,7%	6,7%					
Auxilios Funerarios	10,6%	11,0%	11,0%	10,7%	9,9%	9,9%	9,9%	9,7%					

