

 	<b>REGISTRO DE INDICADORES</b>										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	3	2014	40.2	(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente	El indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del cálculo del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes específico, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, así como la oportunidad de la misma, lo cual debe facilitar tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta.	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Tipo de indicador		Periodicidad del cálculo		Unidad de Medida	Forma de cálculo	Orientación esperada	
Gestión		Mensual		Porcentaje	Acumulado	Aumento	Disminución
						X	
							Mantenimiento

**CARACTERÍSTICAS DE LAS VARIABLES**

Código de Variables	Variables del indicador		Unidad de medida	Fuente de información por variable	Fórmula y tipo de cálculo	Categoría	
4.3	Variable 1	Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Número	Bizagi	(Variable 1/Variable 2) *100 Tipo 3	Acumulado anual	Acumulado Mensual
4.4	Variable 2	Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).	Número	Bizagi			

**LINEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO MENSUAL**

<b>Variable 1</b>	Se tienen en cuenta únicamente las historias laborales corregidas que corresponden a solicitudes que realizan los ciudadanos durante un mes, y se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas.
<b>Variable 2</b>	Se tienen en cuenta solamente las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a un trámite de corrección de historia laboral con radicado bizagi. Se contabilizan las solicitudes radicadas durante un mes, es decir, entre el primero y el último día del mismo.

**II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR**

**MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO MENSUAL**

Variables	Registro de avance mensual												
	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	8.753	6.359	7.724	7.481	5.668	7.153	7.932	8.722					
Variable 2*	10.852	8.052	11.222	11.578	10.978	10.483	12.083	12.609					
<b>Resultado</b>	<b>80,7%</b>	<b>79,0%</b>	<b>68,8%</b>	<b>64,6%</b>	<b>51,6%</b>	<b>68,2%</b>	<b>65,6%</b>	<b>69,2%</b>					

\* Dato correspondiente al mes anterior.

ANÁLISIS: En junio de 2017 Colpensiones recibió **12.609** trámites de corrección de historia laboral por parte de los ciudadanos, de las cuales logró atender 8.722 a 31 de julio de 2017, que representan el **69,2%**. El indicador presentó una tendencia decreciente en los primeros meses del año que fue compensada sustancialmente a partir del mes de mayo.

