

 	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	10	2015	40.4	(%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente	El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos en un periodo específico (4 meses), frente a las solicitudes atendida por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes, con la misma pretensión de las ya atendidas, que radican los ciudadanos durante un periodo específico, es decir durante los 4 meses siguientes al mes de la primera atención. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención mensual de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.	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

CARACTERÍSTICAS DE LAS VARIABLES

Código de Variables	Variables del indicador		Unidad de medida	Fuente de información por variable	Fórmula y tipo de cálculo	Categoría	
4.7	Variable 1	Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite)	Número	Bizagi	(Variable 1/Variable 2) *100 Tipo 5	Acumulado anual	Acumulado Mensual
4.8	Variable 2	Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente)	Número	Bizagi			

LINEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO MENSUAL

Variable 1	Con respecto a los trámites de CHL atendidos (cerrados en Bizagi) en el mes, se contabilizan los nuevos trámites de CHL que tienen la misma pretensión (reiteraciones) por cédula única, radicados durante los cuatro meses siguientes al mes de cierre del trámite. Se contabiliza solo 1 reiteración por persona.
Variable 2	Se tienen en cuenta solamente los trámites de CHL que se cierran en Bizagi en un mes. Se contabilizan los trámites atendidos acumulados entre el primero y el último día de cada mes.

II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO MENSUAL

Variables	Registro de avance vigencia 2016												Vigencia 2017		
	Enero - Mayo	Febrero - Junio	Marzo - Julio	Abril - Agosto	Mayo - Septiembre	Junio - Octubre	Julio - Noviembre	agosto - Diciembre	septiembre - Enero	octubre - Febrero	Noviembre - Marzo	Diciembre - Abril	Enero - Mayo	Febrero - Junio	Marzo - Julio
Variable 1	312	332	0	223	64	424	412	267	506	378	510	478	305	271	246
Variable 2*	7.720	9.673	0	7.305	1.982	13.521	12.431	11.278	23.112	19.976	24.613	23.970	12.306	12.140	10.136
Resultado	4,0%	3,4%	#¡DIV/0!	3,1%	3,2%	3,1%	3,3%	2,4%	2,2%	1,9%	2,1%	2,0%	2,5%	2,2%	2,4%

* Dato correspondiente al cuarto mes anterior.

ANÁLISIS: Los resultados develan que en promedio el 2,83% de los trámites atendidos en un solo mes presentan al menos una reiteración en el transcurso de los cuatro meses posteriores a la atención. En particular, el último resultado indica que el 2,4% de los ciudadanos atendidos solo en el mes de marzo de 2017 reiteraron su solicitud durante los siguientes 4 meses.

Indicador No. 4. (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

