



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	Area	Responsable institucional del cálculo
30	11	2013	50.1	(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas	El indicador mide las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas por Colpensiones con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del cálculo del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante dado que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS.	Gerencia Nacional de PQRS	Gerencia Nacional de PQRS
Tipo de indicador		Periodicidad del cálculo		Unidad de Medida	Forma de cálculo	Orientación esperada	
Gestión		Mensual		Porcentaje	Acumulado	Aumento X	Disminución 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	
5.1	Variable 1	PQRS resueltas	Número	Bizagi	(Variable 1/Variable 2) *100 Tipo 1	Acumulado anual	Acumulado Mensual
5.2	Variable 2	PQRS recibidas	Número	Bizagi		X	x

LINEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO ANUAL

Variable 1	Se contabilizan solamente las PQRS que se encuentran cerradas en Bizagi.
Variable 2	Se contabilizan todas las PQRS recibidas en la entidad.

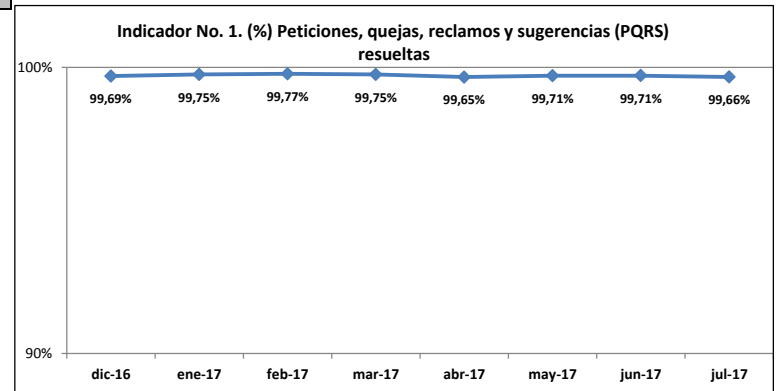
II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - 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
Variable 1	1.788.647	1.809.471	1.832.194	1.857.812	1.883.879	1.905.480	1.947.455	1.978.172					
Variable 2*	1.794.146	1.814.071	1.836.437	1.862.534	1.890.415	1.911.097	1.953.138	1.984.954					
Resultado	99,69%	99,75%	99,77%	99,75%	99,65%	99,71%	99,71%	99,66%					

*Dato correspondiente al mes anterior.

ANÁLISIS: El resultado de este indicador en términos generales devela un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS, toda vez que de las 1'984.954 PQRS recibidas en toda la historia de la operación hasta el 30 de junio de 2017, 1'978.172 se encuentran resueltas al corte del 31 de julio, es decir el 99,66%. El indicador se mantuvo estable con respecto a los meses anteriores.



MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - MENSUAL

Registro de avance mensual													
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
Variable 1	22.269	18.461	20.869	23.794	24.732	18.768	39.874	28.917					
Variable 2*	24.286	19.925	22.368	26.102	27.881	20.682	42.064	31.816					
Resultado	91,7%	92,7%	93,3%	91,2%	88,7%	90,7%	94,8%	90,9%					

* Dato correspondiente al mes anterior.

ANÁLISIS: El resultado del indicador a 31 de julio de 2017 arroja que el 90,9% de las PQRS recibidas en junio de 2017 han sido atendidas. Así las cosas, de las 31.816 PQRS recibidas solo en junio de 2017, 28.917 tuvieron respuesta entre junio y julio de 2017, y quedaron pendientes 2.899 debido a que aún hay trámites represados que deben atenderse con la misma prioridad. En el mes de mayo se presentó un incremento sustancial en el volumen de radicación de PQRS, debido a una información imprecisa que circuló en redes sociales con respecto a la reliquidación de las mesadas pensionales de acuerdo a la variación del IPC. En el mes siguiente la situación comienza a normalizarse.

Indicador No. 1. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

