(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Colpensiones Ven por tu futuro	REGISTRO DE INDICADORES	CÓDIGO:	DIR-FMT-FE
		VERSIÓN:	2.0
		FECHA:	28/02/2019

I. REGISTRO DEL INDICADOR

METADATOS

Fecha de Generación			Código	Nombre	Descripción
1	1	2018	PQRS001	(%) 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.

Tipo de indicador		Área	Periodicidad del cálculo	Unidad de Medida	Orientación esperada	Categoría	Forma de cálculo	
Gestión	Eficiencia	Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano	Mensual	Porcentaje	Aumento	Acumulado anual	Acumulado	(Variable 1 /Variable 2)*100

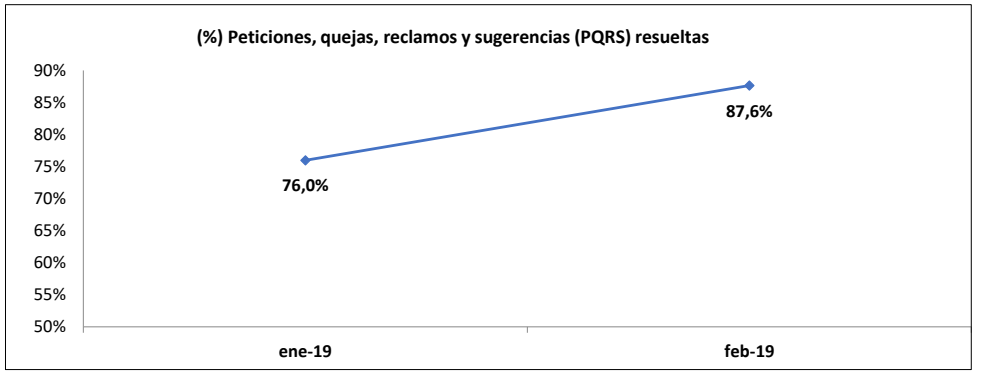
II. VARIABLES DEL INDICADOR

Nombre de la variable		Descripción	Unidad de medida	Fuente de información
Variable 1	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas resueltas.	De las PQRS recibidas en la entidad, se contabilizan las que fueron resueltas hasta el último día del mes de reporte (cerradas en Bizagi).	Número	Bizagi
Variable 2	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas.	Se contabilizan todas las PQRS recibidas en la entidad hasta el último día del mes de reporte	Número	Bizagi

II. REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL

Variables	Cierre 2018	Registro de avance vigencia												ene-20
		ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	
Variable 1	335.241	28.292	61.666											
Variable 2	341.834	37.237	70.360											
Resultado	**98,1%**	**76,0%**	**87,6%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**

ANÁLISIS: En lo corrido de 2019, Colpensiones ha recibido 70.360 PQRS, de las cuales 61.666 han sido resueltas, es decir el 87,6% de respuesta. Al 28 de febrero quedan por responder 8.694 PQRS.

**