(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas oportunamente

	REGISTRO DE INDICADORES	CÓDIGO:	DIR-FMT-FE
Colpensiones Ven por tu futuro		VERSIÓN:	2.0
		FECHA:	30/11/2019

I. REGISTRO DEL INDICADOR

METADATOS

Fecha de Generación			Código	Nombre	Descripción
31	1	2018	HL003	**(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas oportunamente**	El indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral atendidas mensualmente dentro de los términos definidos institucionalmente. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las solicitudes de CHL de manera oportuna. Es relevante dado que arroja información fundamental para tomar las medidas gerenciales necesarias en aras de optimizar el proceso.

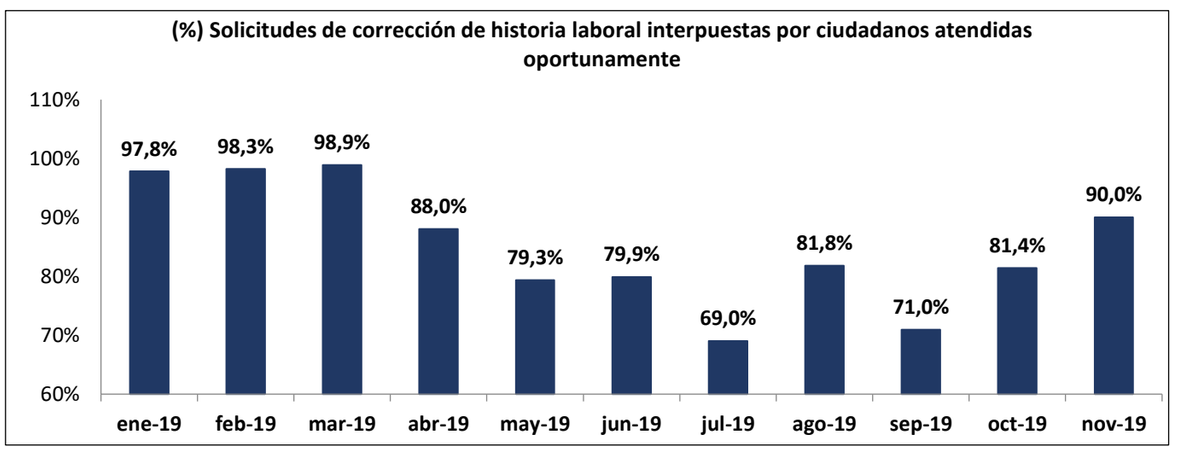
Tipo de indicador		Área	Periodicidad del cálculo	Unidad de Medida	Orientación esperada	Categoría	Forma de cálculo	
Gestión	Eficiencia	Gerencia de Administración de la Información	Mensual	Porcentaje	Aumento	Acumulado mensual	Acumulado	(Variable 1 /Variable 2)*100

II. VARIABLES DEL INDICADOR

	Nombre de la variable	Descripción	Unidad de medida	Fuente de información
Variable 1	Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas dentro del término institucional	Se contabilizan todas las solicitudes de historias laborales radicadas por ciudadanos atendidas en el mes y que no superaron el término institucional establecido para su atención	Número	Bizagi
Variable 2	Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas durante el mes	Se contabilizan todas las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas en el mes	Número	Bizagi

II. REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO MENSUAL

Variables	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	19.866	17.290	18.195	16.584	15.795	12.866	11.427	14.565	9.271	12.624	10.653		
Variable 2	20.309	17.597	18.403	18.835	19.909	16.104	16.553	17.805	13.066	15.509	11.831		
Resultado	**97,82%**	**98,26%**	**98,87%**	**88,05%**	**79,34%**	**79,89%**	**69,03%**	**81,80%**	**70,96%**	**81,40%**	**90,04%**	**0,00%**	**0,00%**

ANÁLISIS: En noviembre de 2019, Colpensiones atendió un total de 11.831 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales 10.653 fueron atendidas dentro de los términos institucionales establecidos (90,04%).