


**(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre los trámites atendidos en el mes**

	<b>REGISTRO DE INDICADORES</b>	<b>CÓDIGO:</b>	DIR-FMT-FE
		<b>VERSIÓN:</b>	2.0
		<b>FECHA:</b>	31/12/2020

**I. REGISTRO DEL INDICADOR**

**METADATOS**

Fecha de Generación			Código	Nombre	Descripción
31	12	2017	HL004	<b>(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre los trámites atendidos en el mes</b>	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.

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
<b>Variable 1</b>	Reiteración de trámites de corrección de Historia Laboral atendidos mensualmente, durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite.	Número	Gerencia de Administración de la Información
<b>Variable 2</b>	Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) mensualmente.	Número	Gerencia de Administración de la Información

**II. REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR**

**MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO MENSUAL**

Variables	dic-19	Registro de avance mensual												ene-21
		ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	
Variable 1	347	483	459	383	11	67	11	145	125	413	370	469	377	
Variable 2	9.749	16.747	15.152	8.822	1.173	2.912	4.873	5.890	5.729	8.315	7.824	6.817	5.340	
<b>Resultado</b>	<b>3,56%</b>	<b>2,88%</b>	<b>3,03%</b>	<b>4,34%</b>	<b>0,94%</b>	<b>2,30%</b>	<b>0,23%</b>	<b>2,46%</b>	<b>2,18%</b>	<b>4,97%</b>	<b>4,73%</b>	<b>6,88%</b>	<b>7,06%</b>	<b>0,00%</b>

ANÁLISIS: En diciembre de 2020, Colpensiones identificó que, de los 5.340 trámites de corrección de historia laboral atendidos en el mes de agosto de 2020, se presentaron 377 solicitudes de corrección con la misma pretensión entre enero y diciembre de 2020. Esto representa un 7,06% de reiteraciones respecto a los trámites resueltos en diciembre de 2020.

