


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

		REGISTRO DE INDICADORES										CÓDIGO:		DIR-FMT-FE	
												VERSIÓN:		2.0	
												FECHA:		31/12/2020	
<b>I. REGISTRO DEL INDICADOR</b>															
<b>METADATOS</b>															
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			
<b>II. VARIABLES DEL INDICADOR</b>															
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	
<b>II. REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR</b>															
<b>MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL</b>															
Variables		Cierre 2019	Registro de avance vigencia												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		342.013	24.629	52.202	75.229	87.138	98.984	115.494	137.314	156.779	181.917	206.166	229.146	250.503	
Variable 2		348.288	32.512	61.228	80.064	90.344	103.758	122.943	145.598	165.437	190.732	215.679	237.861	258.290	
Resultado		98,2%	75,8%	85,3%	94,0%	96,5%	95,4%	93,9%	94,3%	94,8%	95,4%	95,6%	96,3%	97,0%	0,0%
ANÁLISIS: En lo corrido de 2020, Colpensiones ha recibido 258.290 PQRS, de las cuales 250.503 han sido resueltas, es decir el 97,0% de respuesta. A diciembre quedan por responder 7.787 PQRS.															
		**													

