
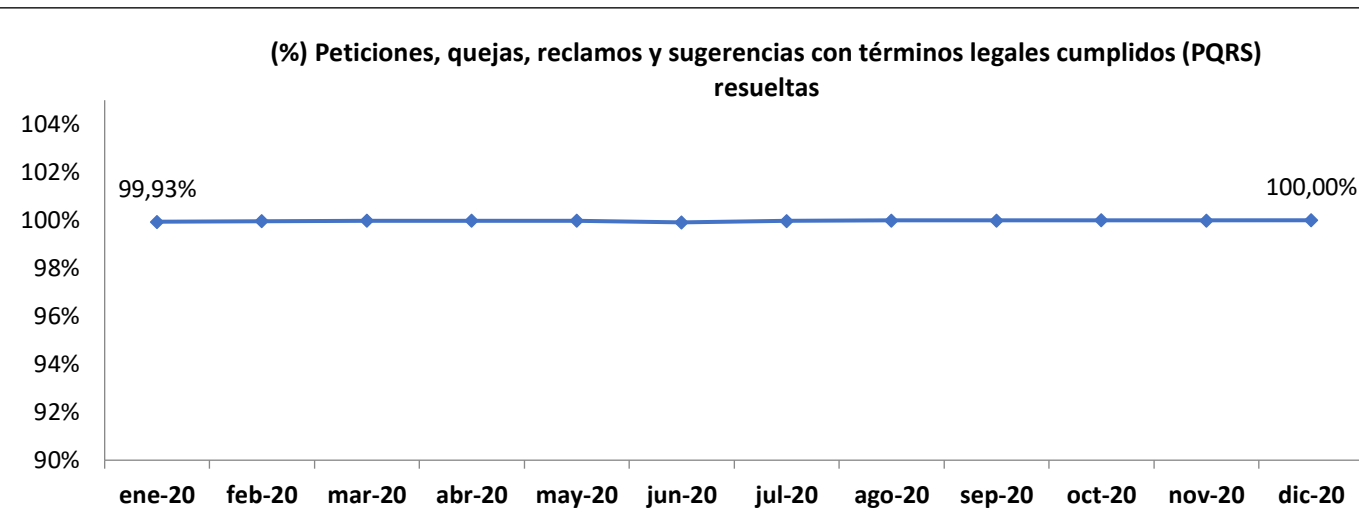


(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con términos legales cumplidos (PQRS) resueltas

		REGISTRO DE INDICADORES										CÓDIGO:		DIR-FMT-FE																									
												VERSIÓN:		2.0																									
												FECHA:		31/12/2020																									
I. REGISTRO DEL INDICADOR																																							
METADATOS																																							
Fecha de Generación			Código	Nombre				Descripción																															
30	11	2013	PQRS002	(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con términos legales cumplidos (PQRS) resueltas				El indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones con respecto a las PQRS recibidas en la entidad y que cumplieron con los términos legales para su atención. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en 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 con término cumplido		Se contabilizan las PQRS recibidas en la entidad hasta el último día del mes de reporte, excluyendo aquellas que aun están dentro de los términos legales de atención.					Número	Bizagi																													
II. REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR																																							
MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL																																							
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		335.416	18.393	45.964	68.991	80.900	92.746	109.256	131.076	150.541	175.679	199.928	222.908	244.265																									
Variable 2		335.451	18.406	45.986	69.003	80.914	92.768	109.356	131.118	150.558	175.697	199.946	222.942	244.274																									
Resultado		99,99%	99,93%	99,95%	99,98%	99,98%	99,98%	99,91%	99,97%	99,99%	99,99%	99,99%	99,98%	100,00%	0,00%																								
ANÁLISIS: A diciembre de 2020, Colpensiones ha resuelto el 100,00% de las PQRS que han cumplido el término legal para su atención en lo corrido de 2020. En diciembre de 2020 se han resuelto 244.265 PQRS de un total de 244.274 PQRS con término legal cumplido, para un saldo pendiente por responder de 9 PQRS con término cumplido.			 <p align="center">(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con términos legales cumplidos (PQRS) resueltas</p> <table border="1"> <caption>Data for PQRS Resolution Chart</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ene-20</td><td>99,93%</td></tr> <tr><td>feb-20</td><td>99,95%</td></tr> <tr><td>mar-20</td><td>99,98%</td></tr> <tr><td>abr-20</td><td>99,98%</td></tr> <tr><td>may-20</td><td>99,91%</td></tr> <tr><td>jun-20</td><td>99,97%</td></tr> <tr><td>jul-20</td><td>99,99%</td></tr> <tr><td>ago-20</td><td>99,99%</td></tr> <tr><td>sep-20</td><td>99,98%</td></tr> <tr><td>oct-20</td><td>99,99%</td></tr> <tr><td>nov-20</td><td>99,99%</td></tr> <tr><td>dic-20</td><td>100,00%</td></tr> </tbody> </table>											Mes	Porcentaje	ene-20	99,93%	feb-20	99,95%	mar-20	99,98%	abr-20	99,98%	may-20	99,91%	jun-20	99,97%	jul-20	99,99%	ago-20	99,99%	sep-20	99,98%	oct-20	99,99%	nov-20	99,99%	dic-20	100,00%
Mes	Porcentaje																																						
ene-20	99,93%																																						
feb-20	99,95%																																						
mar-20	99,98%																																						
abr-20	99,98%																																						
may-20	99,91%																																						
jun-20	99,97%																																						
jul-20	99,99%																																						
ago-20	99,99%																																						
sep-20	99,98%																																						
oct-20	99,99%																																						
nov-20	99,99%																																						
dic-20	100,00%																																						