


(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

	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		
31	1	2015	PQRS003	(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna	El indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las PQRS oportunamente. 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 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	PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Número	Bizagi
Variable 2	PQRS resueltas mensualmente.	Número	Bizagi

II. REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL

Variables	Cierre 2019	Registro de avance mensual												
		ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21
Variable 1	18.415	22.057	24.791	18.811	10.953	11.697	15.962	21.016	18.629	24.528	23.028	22.153	20.796	
Variable 2	22.599	24.629	27.573	23.027	11.909	11.846	16.510	21.820	19.465	25.138	24.249	22.980	21.357	
Resultado	81,5%	89,6%	89,9%	81,7%	92,0%	98,7%	96,7%	96,3%	95,7%	97,6%	95,0%	96,4%	97,4%	0,0%

ANÁLISIS: En el mes de diciembre, Colpensiones atendió oportunamente el 97,37% de la PQRS recibidas en el mes. Esto significa que de las 21.357 PQRS atendidas en el mes, 20.796 fueron atendidas dentro de los términos legales.

