(%) Recursos interpuestos

Colpensiones – Ven por tu futuro	REGISTRO DE INDICADORES	CÓDIGO:	DIR-FMT-FE
		VERSIÓN:	2.0
		FECHA:	30/06/2020

I. REGISTRO DEL INDICADOR

METADATOS

Fecha de Generación			Código	Nombre	Descripción
31	1	2015	R008	(%) Recursos interpuestos	El indicador mide los recursos que interponen los ciudadanos frente a las decisiones proferidas por Colpensiones en respuesta a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones. El propósito de este indicador es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las decisiones que profiere Colpensiones frente a sus solicitudes de reconocimiento. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad y de servicio al ciudadano

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

VARIABLES DEL INDICADOR

	Nombre de la variable	Descripción	Unidad de medida	Fuente de información
Variable 1	Recursos interpuestos sobre actos administrativos de prestaciones económicas de primera vez.	Se contabilizan los recursos radicados frente a los Actos administrativos de primera vez notificados en el mismo periodo	Número	Bizagi
Variable 2	Actos administrativos de prestaciones económicas notificados en relación con solicitudes de reconocimiento de primera vez.	Se contabilizan los Actos administrativos notificados que resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de primera vez	Número	Bizagi

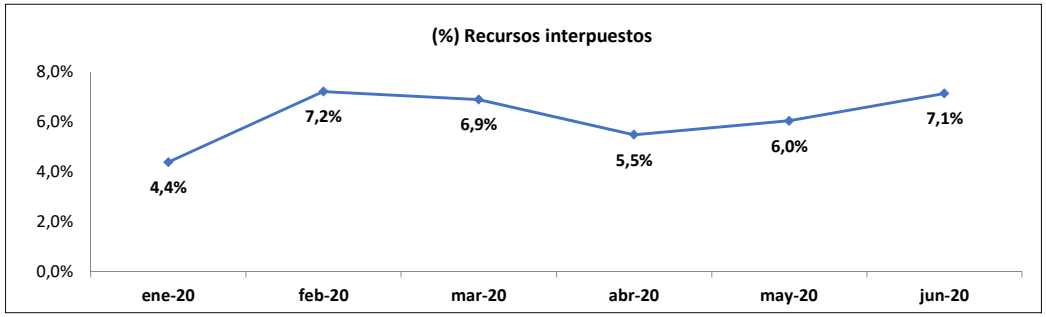
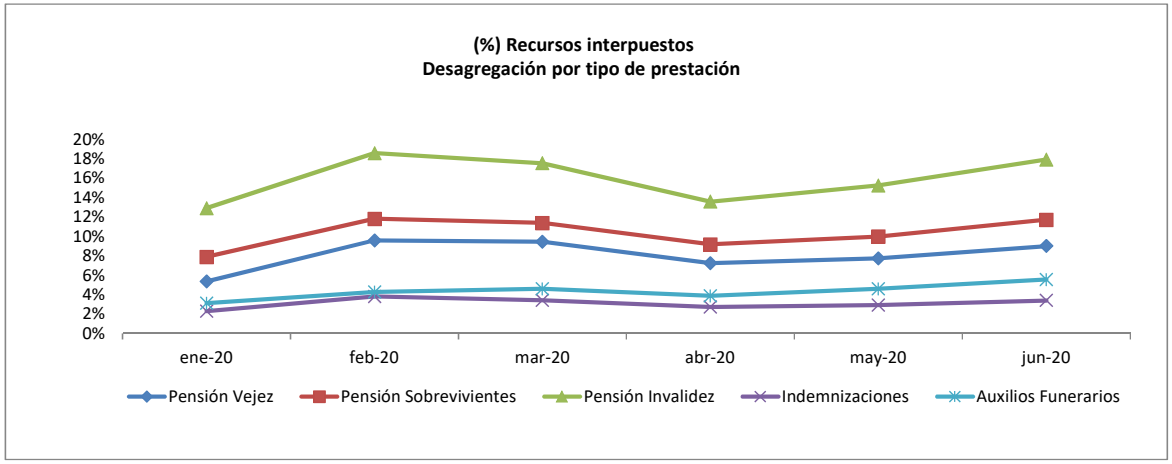
II. REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL

Variables	Cierre 2019*	Registro de avance vigencia												
		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	30.826	1.232	4.059	5.708	6.133	7.661	10.067							
Variable 2	283.433	28.133	56.266	82.701	111.834	126.781	141.033							
Resultado	**10,88%**	**4,38%**	**7,21%**	**6,90%**	**5,48%**	**6,04%**	**7,14%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**

*El cierre de la vigencia se realiza en marzo del año siguiente, respecto a los actos administrativos proferidos en el año

ANÁLISIS: Durante 2020, se han interpuesto 141.033 recursos del total de actos administrativos de prestaciones proferidos y notificados durante el mismo periodo (10.067). Esto significa que, en lo corrido de la vigencia, el 7,14% de los casos atendidos de primera vez han generado un recurso administrativo.



MEDICIÓN DEL INDICADOR DESAGREGADO POR TIPO DE PRESTACIÓN SOLO COLPENSIONES - ACUMULADO ANUAL														
Variables	Cierre 2019	Registro de avance vigencia												
		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
Pensión Vejez	13,7%	5,4%	9,6%	9,4%	7,3%	7,7%	9,0%							
Pensión Sobrevivientes	18,4%	7,9%	11,8%	11,4%	9,2%	10,0%	11,7%							
Pensión Invalidez	27,7%	12,9%	18,6%	17,5%	13,6%	15,3%	17,9%							
Indemnizaciones	5,0%	2,3%	3,8%	3,4%	2,7%	2,9%	3,4%							
Auxilios Funerarios	6,8%	3,1%	4,3%	4,6%	3,9%	4,6%	5,6%