



REGISTRO DE INDICADORES

CÓDIGO:	DIR-FMT-FE
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	25/03/2014



I. REGISTRO DEL INDICADOR

METADATOS

Fecha de Generación:			Código	Nombre	Descripción	Área	Responsable institucional del cálculo
31	1	2015	10.6	(%) 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.	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
Tipo de indicador		Periodicidad del cálculo		Unidad de Medida	Forma de cálculo	Orientación esperada	
Gestión		Mensual		Porcentaje	Acumulado	Aumento	Disminución
							X

CARACTERÍSTICAS DE LAS VARIABLES

Código de Variables	Variables del indicador		Unidad de medida	Fuente de información por variable	Fórmula y tipo de cálculo	Categoría	
1.9	Variable 1	Recursos interpuestos	Número	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	(Variable 1/Variable 2) *100	Acumulado anual	Acumulado Mensual
1.10	Variable 2	Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados	Número	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Tipo 1	X	

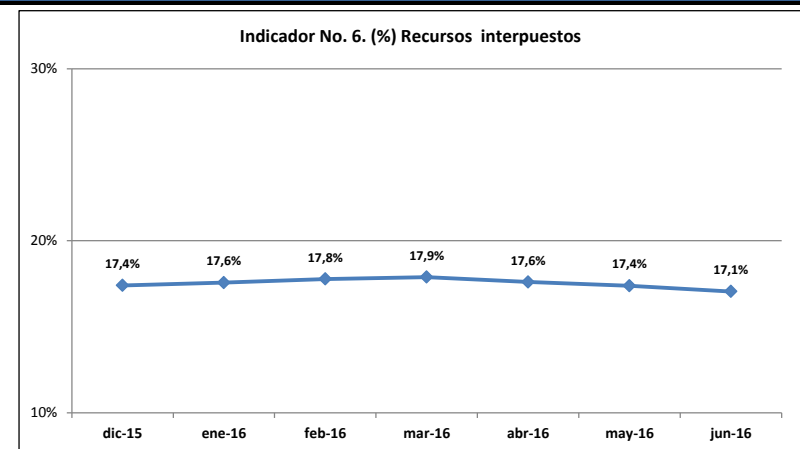
LINEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO ANUAL

Variable 1	Se contabilizan los recursos radicados frente a los Actos administrativos de primera vez notificados en el mismo periodo.
Variable 2	Se contabilizan los Actos administrativos notificados que resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de primera vez.

II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL

Registro de avance acumulado							
Variables	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16
Variable 1	37.962	40.347	42.941	45.355	47.123	49.331	51.497
Variable 2	218.118	229.680	241.583	253.596	267.734	283.884	302.013
Resultado	17,4%	17,6%	17,8%	17,9%	17,6%	17,4%	17,1%



**ANÁLISIS:** El indicador muestra que con respecto a los actos administrativos de prestaciones proferidos y notificados de primera vez desde enero 2015 hasta junio de 2016, que corresponden a 283.884, se han interpuesto 51.497 recursos. Ello significa que el 17,1% de los casos atendidos de primera vez desde enero de 2015 a la fecha han generado un recurso administrativo. El indicador muestra una tendencia decreciente en los últimos meses.