



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	12	2013	20.3	(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados	El indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del cálculo del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias. Adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones frente a los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía; su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
Tipo de indicador		Periodicidad del cálculo		Unidad de Medida	Forma de cálculo	Orientación esperada	
Producto		Mensual		Porcentaje	Acumulado	Aumento X	Disminución Mantenimiento

CARACTERÍSTICAS DE LAS VARIABLES

Código de Variables	Variables del indicador		Unidad de medida	Fuente de información por variable	Fórmula y tipo de cálculo	Categoría	
2.4	Variable 1	Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Número	Bizagi-oficina de ingeniería de procesos / Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	(Variable 1/Variable 2) *100	Acumulado anual	Acumulado Mensual
2.3	Variable 2	Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Número	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Tipo 2	X	

LINEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO ANUAL

Variable 1	Se debe tomar en cuenta el dato del acto administrativo notificado y no el de las personas notificadas, con lo cual se entiende que el acto fue notificado cuando al menos haya una persona a la cual se notificó, y se deberá contar solamente una vez en los casos en que el acto administrativo tenga varias notificaciones. Adicionalmente, el dato de esta variable debe extraerse del cruce con la base de datos acumulada desde el 1 de junio de 2013 de los actos administrativos de sentencias proferidos con corte al último día del mes anterior al del reporte, contabilizando lo notificado hasta el último día del mes del reporte.
Variable 2	Para extraer el dato de esta variable se debe tomar la base de datos de los actos administrativos de sentencias proferidos acumulada desde el 1 de junio de 2013 hasta el último día del mes anterior al del reporte.

DESAGREGACIONES DEL INDICADOR

Desagregación del indicador por entrada

El criterio de desagregación corresponde a las cuatro entradas. Permite conocer los actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados con respecto a los actos administrativos de sentencias proferidos que corresponden a las sentencias identificadas por cada una de las entradas: 1) las entregadas directamente por el ISS; 2) las halladas en los expedientes del ISS; 3) los PQRS para cumplimiento de sentencia; y 4) las de Colpensiones. Disponible a partir de febrero de 2014.

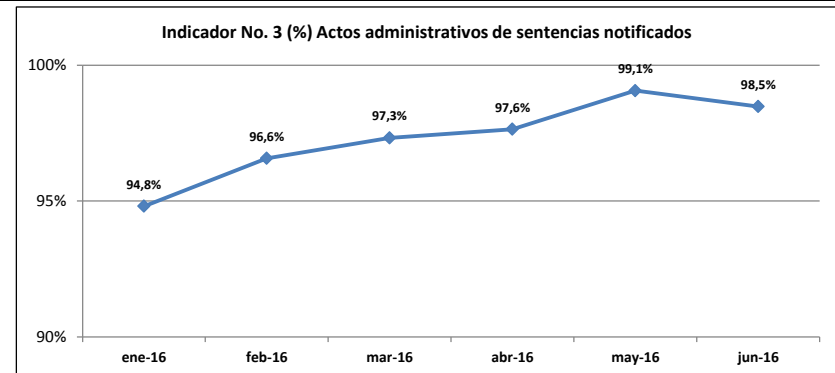
II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL

Registro de avance acumulado						
Variables	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16
Variable 1	104.087	108.980	113.169	116.840	119.723	128.221
Variable 2*	109.787	112.851	116.283	119.661	120.857	130.203
Resultado	94,8%	96,6%	97,3%	97,6%	99,1%	98,5%

*Dato correspondiente al mes anterior.

ANÁLISIS: El resultado del indicador arroja que del total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos hasta el 31 de mayo de 2016, el 98,5% se encuentran notificados a 30 de junio de 2016. Todo ello significa que de las 130.203 sentencias cumplidas a dicha fecha se han notificado 128.221. Se aprecian una tendencia positiva del indicador aunque en el último mes se presenta una leve caída.



MEDICIÓN DEL INDICADOR DESAGREGADO POR ENTRADA - ACUMULADO ANUAL

Registro de avance acumulado						
Resultados	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16
Entrada 1: Entregadas ISS	99,83%	99,90%	99,87%	99,92%	99,98%	99,92%
Entrada 2: Colpensiones	91,00%	93,83%	95,95%	96,66%	98,23%	97,14%
Entrada 3: PQRS	96,40%	97,94%	98,67%	99,03%	99,57%	99,50%
Entrada 4: Halladas en los expedientes del ISS	99,45%	99,69%	99,74%	99,79%	99,93%	99,86%

ANÁLISIS: De acuerdo con la desagregación definida, se observan comportamientos positivos en todas las entradas aunque en el último mes se presentan caída, especialmente en la entrada 2. No obstante, los mejores resultados se presentan en las entradas 1 (ISS) y 4 (halladas en los expedientes del ISS), las cuales se encuentran en el 99,92% y 99,86% respectivamente. Por su parte la entrada 2 (Colpensiones) se ubican en 97,14%, y la entrada 3 (PQRS) llegó al 99,50%.

