



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                   | 3 | 2014                     | 40.1   | (%) Historias laborales corregidas | El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral. | Gerencia Nacional de Operaciones | Gerencia Nacional de Operaciones      |
| 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       |                   |
|---------------------|-------------------------|---|------------------|------------------------------------|--|-----------------|-------------------|
| 4.1                 | Variable 1              | Historias laborales corregidas.             | Número           | Bizagi                             | (Variable 1/Variable 2) *100<br>Tipo 1 | Acumulado anual | Acumulado Mensual |
| 4.2                 | Variable 2              | Solicitudes corrección de historia laboral. | Número           | Bizagi                             |  | X               |                   |

LINEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO ANUAL

|            |   |
|------------|---|
| Variable 1 | Se contabilizan todas las historias laborales corregidas  |
| Variable 2 | Se contabilizan todas las solicitudes de corrección de historia laboral provenientes de las diferentes entradas: solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento, Solicitudes de BEPS, Solicitudes de ciudadanos, PQRS, Tutelas y Correspondencia. |

DESAGREGACIONES DEL INDICADOR

Desagregación del indicador por entrada

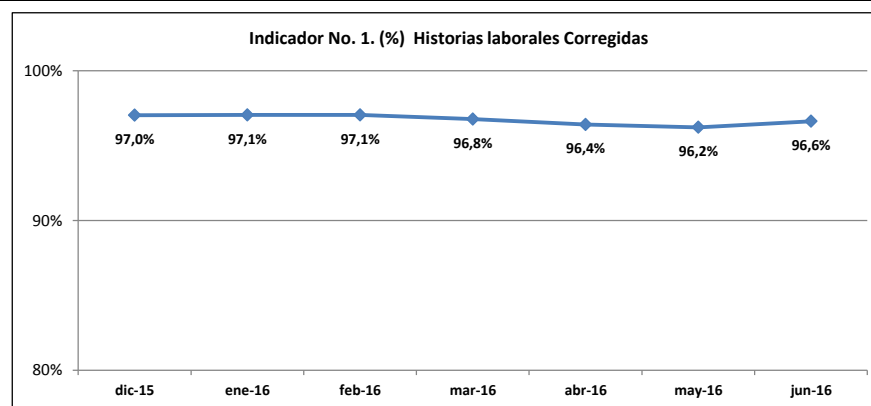
El criterio de desagregación corresponde a las 6 entradas: 1) Reconocimiento de Colpensiones; 2) BEPS; 3) Trámites de ciudadanos; 4) PQRS; 5) Tutelas; y 6) Correspondencia.

II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL

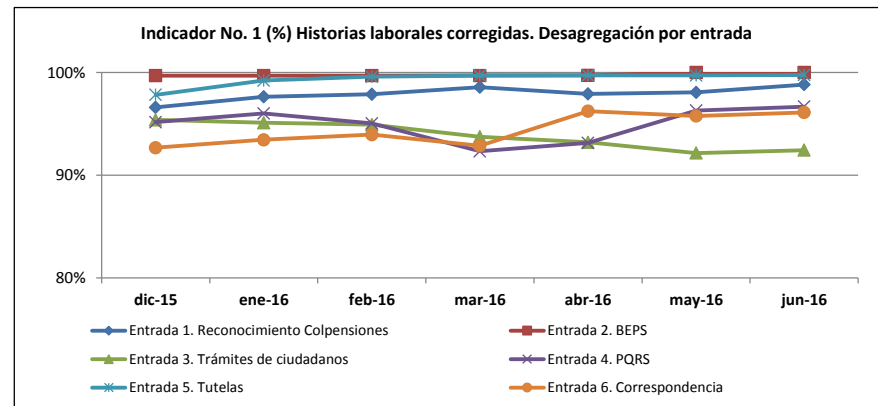
| Registro de avance acumulado |           |           |           |           |           |           |           |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Variables                    | dic-15    | ene-16    | feb-16    | mar-16    | abr-16    | may-16    | jun-16    |
| Variable 1                   | 2.308.701 | 2.339.658 | 2.376.356 | 2.403.068 | 2.442.250 | 2.477.434 | 2.525.033 |
| Variable 2                   | 2.379.058 | 2.410.691 | 2.448.357 | 2.483.054 | 2.533.067 | 2.574.496 | 2.612.954 |
| Resultado                    | 97,0%     | 97,1%     | 97,1%     | 96,8%     | 96,4%     | 96,2%     | 96,6%     |

**ANÁLISIS:** El resultado del indicador en la historia de la medición devela un desempeño relativamente constante de Colpensiones en el proceso de corrección de historias laborales, no obstante, en los últimos meses se aprecia una leve caída producto de la política de priorización de la entidad. Las cifras arrojan que a 30 de junio de 2016 se ha recibido a través de trámites internos y externos 2'612.954 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales se ha resuelto 2'525.033, es decir el 96,6%.



MEDICIÓN DEL INDICADOR DESAGREGADO POR ENTRADA - ACUMULADO ANUAL

| Registro de avance acumulado           |        |        |        |        |        |         |         |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| Resultados                             | dic-15 | ene-16 | feb-16 | mar-16 | abr-16 | may-16  | jun-16  |
| Entrada 1. Reconocimiento Colpensiones | 96,60% | 97,63% | 97,87% | 98,56% | 97,93% | 98,07%  | 98,83%  |
| Entrada 2. BEPS                        | 99,70% | 99,70% | 99,71% | 99,71% | 99,71% | 100,00% | 100,00% |
| Entrada 3. Trámites de ciudadanos      | 95,38% | 95,10% | 94,91% | 93,74% | 93,20% | 92,16%  | 92,44%  |
| Entrada 4. PQRS                        | 95,17% | 96,01% | 95,05% | 92,34% | 93,13% | 96,30%  | 96,67%  |
| Entrada 5. Tutelas                     | 97,83% | 99,21% | 99,59% | 99,71% | 99,73% | 99,72%  | 99,75%  |
| Entrada 6. Correspondencia             | 92,67% | 93,45% | 93,96% | 92,86% | 96,25% | 95,78%  | 96,11%  |



**ANÁLISIS:** Conforme a la desagregación por entradas se observa un buen desempeño en la historia de la medición, especialmente en las entradas 2 y 5 que han logrado un avance acumulado del 100% y del 99,75% respectivamente. Las demás entradas por su parte muestran recuperaciones y se ubican en el 98,83% (reconocimiento), 92,44% (trámites ciudadanos), 96,67% (PQRS), y 96,11% (correspondencia).