



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	10	2015	40.3	(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral	El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos sobre una solicitud ya atendida por Colpensiones. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes que radican los ciudadanos con la misma pretensión de una solicitud atendida. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.	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	
4.5	Variable 1	Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única	Número	Bizagi	(Variable 1/Variable 2) *100 Tipo 2	Acumulado anual	Acumulado Mensual
4.6	Variable 2	Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi)	Número	Bizagi		X	

LINEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO MENSUAL

Variable 1	Con respecto a los trámites de CHL atendidos (cerrados en Bizagi), se contabilizan los nuevos trámites radicados de CHL que tienen la misma pretensión (reiteraciones) por cédula única. Es decir que se contabiliza solo 1 reiteración por persona. El cálculo es acumulado con corte al último día del mes del reporte.
Variable 2	Se tienen en cuenta solamente los trámites de CHL que se encuentran cerrados en Bizagi. Se contabilizan los trámites atendidos acumulados hasta el último día del mes anterior al del reporte.

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	5.448	5.801	6.302	6.748	7.039	7.217	7.411
Variable 2*	124.378	129.272	136.992	146.665	153.970	155.952	169.473
Resultado	4,4%	4,5%	4,6%	4,6%	4,6%	4,6%	4,4%

* Dato correspondiente al mes anterior.

ANÁLISIS: Los resultados de este indicador muestran que entre enero de 2015 y mayo de 2016 han sido corregidas 169.473 historias laborales por solicitud de los ciudadanos, frente a las cuales se han radicado a 30 de junio 7.411 reiteraciones, es decir que el 4,4% de los ciudadanos atendidos han presentado alguna inconformidad con la primera atención dada.

