



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 | 40.4 | (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente | El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos en un periodo específico (4 meses), frente a las solicitudes atendida por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes, con la misma pretensión de las ya atendidas, que radican los ciudadanos durante un periodo específico, es decir durante los 4 meses siguientes al mes de la primera atención. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención mensual 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 | |
| | | | | | | 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 | |
|---------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------|----------------------------------------|-----------------|-------------------|
| 4.7 | Variable 1 | Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite) | Número | Bizagi | (Variable 1/Variable 2) *100 Tipo 5 | Acumulado anual | Acumulado Mensual |
| 4.8 | Variable 2 | Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente) | Número | Bizagi | | | |

LINEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO MENSUAL

| | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable 1 | Con respecto a los trámites de CHL atendidos (cerrados en Bizagi) en el mes, se contabilizan los nuevos trámites de CHL que tienen la misma pretensión (reiteraciones) por cédula única, radicados durante los cuatro meses siguientes al mes de cierre del trámite. Se contabiliza solo 1 reiteración por persona. |
| Variable 2 | Se tienen en cuenta solamente los trámites de CHL que se cierran en Bizagi en un mes. Se contabilizan los trámites atendidos acumulados entre el primero y el último día de cada mes. |

II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO MENSUAL

| Registro de avance vigencia 2016 | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Variables | Enero - Mayo | Febrero - Junio | | | | | | | | | |
| Variable 1 | 312 | 332 | | | | | | | | | |
| Variable 2* | 7.720 | 9.673 | | | | | | | | | |
| Resultado | 4,0% | 3,4% | | | | | | | | | |

ANÁLISIS: Los resultados revelan que en promedio el 3,74% de los trámites atendidos en un solo mes presentan al menos una reiteración en el transcurso de los cuatro meses posteriores a la atención. En particular, el último resultado indica que hasta el 30 de junio de 2016 han reiterado el 3,4% de los ciudadanos atendidos solo en el mes de febrero de 2016.

* Dato correspondiente al cuarto mes anterior.



