



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	Area	Responsable institucional del cálculo
30	11	2013	50.1	(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas	El indicador mide las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas por Colpensiones con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del cálculo del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante dado que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS.	Gerencia Nacional de PQRS	Gerencia Nacional de PQRS
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	
5.1	Variable 1	PQRS resueltas	Número	Bizagi	(Variable 1/Variable 2) *100 Tipo 1	Acumulado anual	Acumulado Mensual
5.2	Variable 2	PQRS recibidas	Número	Bizagi		X	x

LINEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO ANUAL

Variable 1	Se contabilizan solamente las PQRS que se encuentran cerradas en Bizagi.
Variable 2	Se contabilizan todas las PQRS recibida en la entidad.

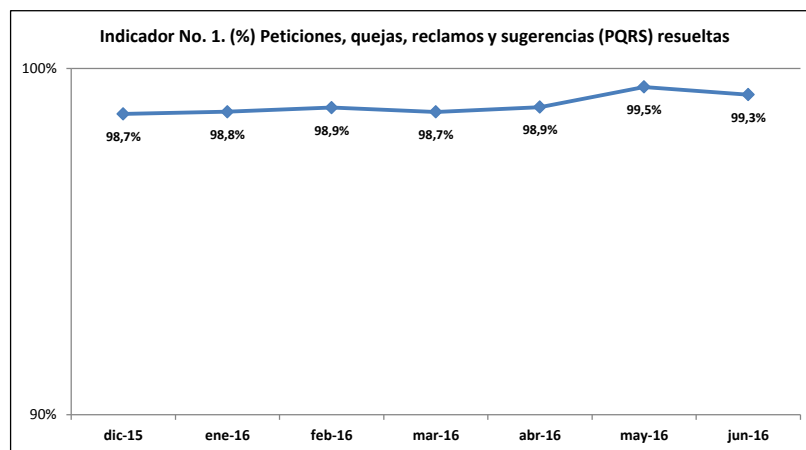
II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

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	1.445.153	1.471.011	1.503.078	1.539.319	1.568.861	1.600.249	1.628.471
Variable 2*	1.464.307	1.489.584	1.520.205	1.558.828	1.586.478	1.608.781	1.640.772
Resultado	98,7%	98,8%	98,9%	98,7%	98,9%	99,5%	99,3%

*Dato correspondiente al mes anterior.

ANÁLISIS: El resultado de este indicador en términos generales devela un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS, toda vez que del 1'640.772 PQRS recibidas en toda la historia de la operación hasta el 31 de mayo de 2016, 1'628.471 se encuentran resueltas, es decir el 99,3%. Se evidencia una tendencia positiva del indicador en los últimos meses.



MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO MENSUAL

Registro de avance mensual							
Variables	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16
Variable 1	26.372	21.812	27.002	32.803	22.952	24.087	22.885
Variable 2*	30.853	25.280	30.621	38.618	27.650	28.513	25.790
Resultado	85,5%	86,3%	88,2%	84,9%	83,0%	84,5%	88,7%

* Dato correspondiente al mes anterior.

ANÁLISIS: El resultado del indicador arroja que el 88,7% de las PQRS recibidas en mayo de 2016 han sido atendidas al corte del 30 de junio de 2016. Así las cosas, de las 25.790 PQRS recibidas solo en mayo de 2016, 22.885 tuvieron respuesta entre mayo y junio de 2016, y 2.905 quedaron pendientes debido a que aún hay trámites represados que deben atenderse con la misma prioridad.

