



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
31	1	2015	50.2	(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna	El indicador mide de las PQRS resueltas mensualmente por Colpensiones. El propósito del indicador es estimar la capacidad de Colpensiones para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales, lo cual es relevante dado que permite conocer la capacidad de la entidad para atender las PQRS que se radican en un solo mes oportunamente y poder tomar las medidas gerenciales necesarias de forma oportuna en aras de optimizar el proceso.	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	Mantenimiento
				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	
5.3	Variable 1	PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Número	Bizagi	(Variable 1/Variable 2) *100	Acumulado anual	Acumulado Mensual
5.4	Variable 2	PQRS resueltas mensualmente.	Número	Bizagi	Tipo 3		X

LÍNEAMIENTOS PARA EL CÁLCULO DE LAS VARIABLES - ACUMULADO MENSUAL

Variable 1	Se contabilizan las PQRS que se resolvieron en el mes y que además se encontraban dentro de los términos legales para su atención.
Variable 2	Se contabilizan las PQRS resueltas durante el mes.

II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO MENSUAL

Variables	Registro de avance mensual						
	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16
Variable 1	19.495	23.043	29.811	18.625	19.461	19.070	19.726
Variable 2	28.327	29.296	38.219	24.641	30.735	30.324	28.783
<b>Resultado</b>	<b>68,8%</b>	<b>78,7%</b>	<b>78,0%</b>	<b>75,6%</b>	<b>63,3%</b>	<b>62,9%</b>	<b>68,5%</b>

**ANÁLISIS:** El resultado del indicador a 30 de junio de 2016 arroja que de las 28.783 PQRS resueltas en dicho mes, 19.726 fueron contestados oportunamente, es decir el 68,5%. Se evidencia una recuperación del indicador en el último meses de 5,6 puntos porcentuales.

