

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Gestión Prospectiva	Estratégico	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Eficacia	≥90%	80%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor	(Hitos ejecutados/Hitos programados) * 100	Planeación y Gestión	Anual
Gestión Prospectiva	Estratégico	Avance del desarrollo de la Agenda Regulatoria	Eficacia	≥90%	80%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	(Hitos ejecutados/Hitos programados) * 100	Prospectiva Estratégica e Innovación	Trimestral
Gestión Prospectiva	Estratégico	Avance de estudios y monitoreo presentado	Eficacia	≥95%	90%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{estudios y monitoreo})$ Porcentaje de avance real / Número de estudios y monitoreo	Prospectiva Estratégica e Innovación	Trimestral
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal recursos de inversión	Eficacia	≥ 96%	92%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto de inversión obligado/ Presupuesto de inversión asignado) * 100	Planeación y Gestión	Anual
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal	Eficacia	≥ 94%	90%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto obligado / Presupuesto asignado) * 100	Planeación y Gestión	Anual
Gestión Estratégica	Estratégico	Cargas de trabajo asignadas al recurso humano	Eficiencia	≥ 95% ≤100%	90%	110%	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Total del número de horas asignadas de cargas de trabajo del recurso / (Horas legales * recurso disponible)) * 100	Planeación y Gestión	Semestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento compromisos ante la Dirección	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Número de compromisos cumplidos / Número de compromisos establecidos por los diferentes procesos en la revisión por la Dirección) * 100%	Planeación y Gestión	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento objetivos del Sistema Integrado de Gestión	Eficacia	≥ 93%	88%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$\sum (\text{Cumplimiento relativo } i * \text{Peso } i) / \sum \text{Peso } i$	Planeación y Gestión	Anual
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores eficacia	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Número de Indicadores de gestión de tipo eficacia que cumplen / Número total de indicadores de gestión de tipo eficacia definidos) * 100%	Planeación y Gestión	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores eficiencia	Eficiencia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Número de Indicadores de gestión de tipo eficiencia que cumplen / Número total de indicadores de gestión de tipo eficiencia definidos) * 100%	Planeación y Gestión	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores efectividad	Efectividad	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Número de Indicadores de gestión de tipo efectividad que cumplen / Número total de indicadores de gestión de tipo efectividad definidos) * 100%	Planeación y Gestión	Anual
Gestión Organizacional	Estratégico	Tiempo de trámite de las decisiones tomadas en el Comité de Comisionados y Sesiones de Comisión	Eficiencia	≤ 3	NA	4	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	SUMATORIA (Tiempo de trámite de las decisiones tomadas en CC, SC y SCC) / Total de las decisiones tomadas en CC, SC y SCC)	Coordinación Ejecutiva	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Evaluación satisfacción del usuario	Efectividad	≥ 3,85	3,7	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor	Resultado de la calificación de la encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU	Planeación y Gestión	Anual
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Eficacia de los controles de los riesgos	Eficacia	≥ 97%	95%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad	(Número de riesgos que no se materializaron / Número de riesgos identificados en la entidad) * 100%	Planeación y Gestión	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Competencia auditores internos	Eficacia	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de las calificaciones obtenidas en las encuestas que evalúan los auditados a los auditores internos	Planeación y Gestión	Anual
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Cumplimiento del plan de auditorías internas del SIG	Eficacia	≥ 95%	90%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Auditorías internas realizadas / Auditorías internas programadas) * 100%	Planeación y Gestión	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones	Eficacia	≥ 94%	89%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	(Σ(Avance real del proyecto i / Avance programado del proyecto i)) / n	Diseño Regulatorio	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a promover el despliegue de infraestructura relacionada con los servicios de comunicaciones	Eficacia	$\geq 94\%$	89%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	$(\sum(\text{Avance real del proyecto } i / \text{Avance programado del proyecto } i)) / n$	Diseño Regulatorio	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a fomentar un mercado competitivo de servicios de comunicaciones	Eficacia	$\geq 94\%$	89%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	$(\sum(\text{Avance real del proyecto } i / \text{Avance programado del proyecto } i)) / n$	Diseño Regulatorio	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a promover la protección de los derechos de los usuarios y audiencias	Eficacia	$\geq 94\%$	89%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	$(\sum(\text{Avance real del proyecto } i / \text{Avance programado del proyecto } i)) / n$	Diseño Regulatorio	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Visitas recibidas al portal de datos de la CRC	Eficiencia	≥ 8166	6941	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Visitas = \sum Número de sesiones del trimestre	Análítica de Datos	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de la información Publicada	Eficacia	$\geq 4,6$	4,1	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Calidad de datos = \sum Calidad Recurso / No. de recurso	Análítica de Datos	Trimestral
Inspección, Vigilancia y Control	Misional	Tiempo de solución de averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	≤ 365	NA	540	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Sumatoria (fecha de auto de abstención o de inicio de la actuación administrativa) / No. total de averiguaciones preliminares, finalizadas en el trimestre.	Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	Trimestral
Inspección, Vigilancia y Control	Misional	Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	≤ 540	NA	1030	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Sumatoria (fecha de decisión - fecha de inicio de la actuación administrativa) / No. total de actuaciones administrativas formales, finalizadas en el trimestre	Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	Misional	Cumplimiento de actividades pedagógicas regulatorias	Eficacia	≥ 95%	80%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	(Número de actividades pedagógicas ejecutadas / Número de actividades planificadas) × 100	Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de los contenidos Comunicación Interna	Efectividad	≥ 4,5	4,0	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	≥ 4,5	4,0	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de los canales de comunicación Interna	Efectividad	≥ 4,5	4,0	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de participación nacional e internacional	Efectividad	≥ 4,5	4,2	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	NSU Satisfacción Organizadores= $\frac{\sum(\text{Valoración de cada organizador})}{\text{Número total de encuestas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Satisfacción Voceros (preparación de la participación nacional e internacional)	Efectividad	≥ 4,5	4,2	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Resultado NSU satisfacción voceros= $\frac{\sum(\text{Valoración de cada encuesta})}{\text{Número total de encuestas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Satisfacción Eventos	Efectividad	≥ 4,2	3,8	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	Promedio de calificación de la Encuesta de acuerdo a los eventos programados y realizados en el trimestre	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Atención Personal	Efectividad	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para atención E-mail y/o correspondencia	Efectividad	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	$SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para la atención telefónica	Efectividad	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	$SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Gestión de la cooperación internacional y la participación nacional	Eficacia	45	40	50	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Relaciones con Grupos de Valor	Semestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Homologación	Eficiencia	≤ 5	NA	10	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	Σ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos	Eficiencia	≤ 18	NA	25	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	Σ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición	Eficiencia	≤ 5	NA	10	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	Σ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información	Eficiencia	≤ 7,5	NA	9	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	Σ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	Eficiencia	≤ 5	NA	10	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	Σ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación	Eficiencia	≤ 10	NA	13	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	Σ Tiempo de respuesta de solicitudes / Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Impacto a medios de comunicación	Efectividad	125	112	137	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor	Número de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación regional, nacional e internacional por información generada por la CRC	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Porcentaje de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los términos de ley	Efectividad	100%	100%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	Total de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los términos de ley / Total de derechos de petición, consultas y trámites presentados) * 100%	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y Uso Eficiente de Agua	Eficiencia	≤ 0,20	NA	0,30	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(Consumo en m3/No. Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y Uso Eficiente de Energía	Eficiencia	≤ 40	NA	45	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(Consumo en Kw/h/No. Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Atención a requerimientos en planta física	Eficacia	≥ 90%	80%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	#de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Campañas de sensibilización ambiental	Eficacia	≥ 90%	80%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(No. de campañas realizadas/No. de campañas planeadas)*100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Material Reciclado	Eficiencia	≤ 1,02	NA	1,12	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(Kg de Material Reciclado/No. de Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficiencia	≤ 0,52	NA	0,62	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(Kg de RESPEL/No. Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Atención a solicitudes de materiales	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	# Solicitudes atendidas * 100 / # de solicitudes recibidas	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Verificación y Actualización de Inventarios	Eficacia	≥ 95%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	# Bienes verificados físicamente * 100 / # de bienes a verificar	Gestión Administrativa y Financiera	Anual
Gestión Contractual	Apoyo	Contratos perfeccionados en el plazo establecido	Eficiencia	≥ 85%	80%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Num. De contratos perfeccionados dentro del plazo establecido de acuerdo con los días hábiles por modalidad/Num. Total de contratos)*100	Coordinación Ejecutiva	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Nivel de satisfacción del usuario (NSU) sobre los Servicios Tecnológicos	Efectividad	≥ 85%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	NSU = ((US*100)+(UNS*0))/TE) *100 NSU: Nivel de Satisfacción del Usuario TE: Total Encuestas respondidas US: Usuarios Satisfechos (calificación 5 o 4) UNS: Usuarios No Satisfechos (calificación 3, 2 o 1)	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Cumplimiento Acuerdos de Niveles de Servicios (CANS)	Eficacia	≥ 75%	70%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	CANS=(SAO/SR)x100 CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Efectividad	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	% de avance actual de la entidad respecto a la herramienta Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital de MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Nivel de Cumplimiento de los Proyectos del PETI	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	PV=Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición) EV= Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición) SPI= EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n) Índice cumplimiento proyectos PETI=(Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde i hasta n)/Cantidad de proyectos PETI(n) (estado: Ejecución))*100	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Porcentaje de Disponibilidad de los Servicios Tecnológicos	Eficiencia	≥ 98%	93%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	$R = \text{Promedio } ((H - (In * Im)) / H)$ In = Indisponibilidad de los servicios monitoreados por el SOC – NOC Im = Impacto H = Horas del mes R = Resultado del Indicador	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI	Efectividad	≥ 75%	70%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	% de avance actual de la entidad respecto al cumplimiento MSPI del MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Porcentaje de Implementación de Arquitectura Empresarial	Eficacia	100%	90%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	$(\text{Actividades Ejecutadas} / \text{Actividades Planeadas}) * 100$	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Nivel de Madurez de Arquitectura Empresarial	Efectividad	≥ 4,1	3,5	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	Puntaje nivel de madurez Arquitectura Empresarial	Tecnología y Sistemas de Información	Anual
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	≥ 4,4	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$\text{Calificación promedio} = \frac{\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas}}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad	Efectividad	≥ 4,2	3,8	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Calificación promedio} = \frac{\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas}}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de Bienestar Social e Incentivo	Eficacia	≥ 92%	88%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Cumplir las normas legales vigentes	$(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de Capacitación (Incluido Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Eficacia	≥ 92%	88%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	(# capacitaciones ejecutadas / # capacitaciones programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Seguimiento y evaluación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	(# de actividades ejecutadas en el periodo / # total de actividades establecidas en un periodo determinado) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de actividades de gestión de Evaluación del Desempeño	Eficacia	≥ 92%	88%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(# actividades ejecutadas / # actividades programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la implementación del código de integridad al interior de la Entidad	Efectividad	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas})$ / calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Correcciones efectuadas en la liquidación de la nómina	Eficiencia	≤ 2%	NA	3%	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Número de correcciones realizadas al mes sobre número de funcionarios)*100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de Inducción	Efectividad	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas})$ / calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cobertura Plan de Capacitación	Efectividad	≥ 80%	75%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	promedio del % de participación de cada una de las capacitaciones citadas por la CRC, medidas así: (# asistentes a capacitaciones / # participantes citados) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento del Plan Institucional de Archivo - PINAR	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Actividades ejecutadas en el trimestre / Actividades planeadas en el trimestre) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Gestión Documental	Apoyo	Grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por Gestión Documental	Efectividad	≥ 4,4	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación promedio de las encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Financiera	Apoyo	Recaudo de contribución	Eficacia	Trimestre I: ≥45% Trimestre II: N/A Trimestre III: ≥ 95% Trimestre IV: 100%	Trimestre I: 40% Trimestre II: N/A Trimestre III: 90% Trimestre IV: 95%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Recaudo de la contribución / Presupuesto a recaudar en la vigencia) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Financiera	Apoyo	Gestión de pagos en tesorería	Eficiencia	≤ 2	NA	3	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio del número días para la gestión de pagos en tesorería	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios (gastos generales)	Eficacia	≥ 95%	90%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios / Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual
Gestión Financiera	Apoyo	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de Gestión Financiera	Efectividad	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento	Eficacia	≥ 90%	86%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto de funcionamiento obligado / Presupuesto de funcionamiento asignado) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal Gastos de Personal	Eficacia	≥ 90%	86%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto de Gastos de personal obligado / Presupuesto de funcionamiento asignado para gastos de personal) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido					
Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue	Misional	Tiempos promedio de solución de conflictos y desconexiones- Complejidad baja	Eficiencia	≤ 51	NA	56	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de satisfacción de los grupos de valor	Σ Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral
Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue	Misional	Tiempos promedio de solución de conflictos y desconexiones de Complejidad Media	Eficiencia	≤ 102	NA	112	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de satisfacción de los grupos de valor	Σ Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral
Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue	Misional	Tiempos promedio de solución de conflictos y desconexiones de Complejidad Alta	Eficiencia	≤ 153	NA	168	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de satisfacción de los grupos de valor	Σ Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral
Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue	Misional	Tiempos promedio de solución de conflictos y desconexiones de Segunda Instancia	Eficiencia	≤ 51	NA	56	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de satisfacción de los grupos de valor	Σ Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral
Gestión Jurídica	Apoyo	Tasa de éxito en las acciones de tutela atendidas	Eficacia	100%	75%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(Número de fallos de tutela favorables para la CRC/Número de tutelas que son presentadas ante la CRC)*100	Gestión Jurídica	Trimestral