

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia	Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
Gestión Estratégica	Porcentaje de Ejecución presupuestal proyectos inversión – Asesoría	Eficacia	94%	Entre 89% y 93%	Garantizar la gestión eficiente de los recursos. Mejorar continuamente el SIG.	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Planificado	Anual
	Avance proyectos y estudios	Eficacia	90%	Entre 80 y 89%	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	% avance proyectos y estudios	Trimestral
	Cargas de trabajo	Eficiencia	Entre 90% y 110%	Entre 85% y 115%	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Horas ejecutadas / Horas legales	Trimestral
Gestión Organizacional	Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad	Efectividad	90%	Entre 85% y 89%	Mejorar continuamente el SIG.	No. De Indicadores del SGC de efectividad que cumplen * 100 / No. Total de indicadores de efectividad del sistema.	Trimestral
	Gestión y seguimiento de presupuesto	Eficacia	94%	Entre 89% y 93%	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Planificado	Anual
	Cumplimiento Acciones Correctivas	Eficacia	90%	Entre 85% - 89%	Mejorar continuamente el SIG.	AC implementadas eficazmente * 100 / totalidad AC documentadas	Trimestral
	Cumplimiento acciones de mejora	Eficacia	90%	Entre 85% - 89%	Mejorar continuamente el SIG.	AM implementadas eficazmente * 100 / totalidad de AM planeadas	Trimestral
	Cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión gerencial	Eficacia	90%	Entre 85% - 89%	Mejorar continuamente el SIG.	No. De acciones ejecutadas / No. De acciones de solicitadas por la Alta Dirección*100.	Trimestral
	Cumplimiento Objetivos del SIG	Eficacia	90%	Entre 85% y 89%	Mejorar continuamente el SIG.	Objetivos del SIG cumplidos/Objetivos del SIG medidos *100	Trimestral
	Porcentaje de Cumplimiento indicadores de eficacia	Eficacia	95%	Entre 90% -94%	Mejorar continuamente el SIG.	Número de indicadores del SGC de eficacia que cumplen*100/No. Total de indicadores de eficacia del Sistema	Trimestral
	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia	Eficiencia	90%	Entre 85% - 89%	Mejorar continuamente el SIG. Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	No. De indicadores del SGC de eficiencia que cumplen * 100 / No. Total de indicadores de eficiencia del Sistema	Trimestral
	Cumplimiento requisitos SIG temas Comité de Comisionados	Eficiencia	<=5%	Entre 6% 10%	Mejorar continuamente el SIG.	Número de temas con incumplimiento de requisitos del SIG por trimestre/número total de temas presentados a Comité de Comisionados*100	Trimestral
	Tiempo de trámite de temas en Comité de Comisionados	Eficiencia	Máximo 5 días	Hasta 7 días	Mejorar continuamente el SIG.	#días hábiles transcurridos/# de temas aprobados para radicación	Trimestral
Seguimiento Medición y Análisis	Resultado General NSU CRC - Encuesta	Efectividad	>=1 decimal de la medición anterior	2 puntos por debajo de la med. Anterior	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Resultado de la Encuesta.	Anual
	Riesgos de Auditoria Control Interno	Eficacia	< = 5%	hasta el 7%	Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad. Mejorar continuamente el SIG.	(# de riesgos materializados / # de riesgos identificados en auditoria)*100	Trimestral
	Eficacia de los controles de los Riesgos	Eficacia	< = 5%	hasta el 7%	Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad.	(# de riesgos materializados / # de riesgos identificados en la entidad)*100	Trimestral
	Competencia auditores Internos	Eficacia	> a 4.0	Entre 3.5 y 3.9	Mejorar continuamente el SIG.	Promedio de las calificaciones obtenidas por los auditores	Anual
	Control Productos no Conformes	Eficacia	Máximo 3	Máximo 4	Mejorar continuamente el SIG.	Productos NC presentados en el trimestre.	Trimestral
	Control Solución productos no conformes	Eficacia	95%	Entre 90% -94%	Mejorar continuamente el SIG.	No. De PN solucionados oportunamente * 100 / No. De PN presentados	Trimestral
	Cumplimiento del plan de trabajo de Control Interno	Eficacia	90%	Entre 80% - 89%	Mejorar continuamente el SIG.	Actividades ejecutadas*100 Ejecutadas/actividades planeadas	Trimestral
	Cumplimiento del programa de auditorias internas de Calidad	Eficacia	95%	Entre 90% -94%	Mejorar continuamente el SIG.	Auditorias Internas realizadas * 100 / Auditorias Internas programadas	Anual
	Plan de mejoramiento con la Contraloría Cumplimiento del plan	Eficacia	90%	Entre 85% - 89%	Mejorar continuamente el SIG.	Avance Plan ejecutado *100/ Avance planeado	Trimestral
	Seguimientos a los avances de la implementación de MIPG	Eficacia	3 al año	2 al año	Mejorar continuamente el SIG.	Ejecutados/ Planeados	Anual
	Sensibilizaciones a partir de los resultados de los informes de avance de MIPG	Eficacia	2 al semestre	1 al semestre	Mejorar continuamente el SIG.	Ejecutadas/planeadas	Semestral
	Control Horas Reprocesos Productos No Conformes	Eficiencia	< o = 5	Hasta 6 Horas	Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria de las horas utilizadas en cada PNC identificada	Trimestral
	Planificación de auditorias	Eficiencia	Entre 90% y 110%	Entre 85% - 115%	Mejorar continuamente el SIG.	Total horas utilizadas en auditoria * 100/total horas planeadas para auditoria.	Anual
Diseño Regulatorio	Avance de Proyectos de Calidad	Eficacia	90%	Entre 80% 89%	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Trimestral
	Avance de Proyectos de Infraestructura	Eficacia	90%	Entre 80% 89%	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Trimestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia	Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
Orden Regulatorio	Avance de Proyectos de Mercados	Eficacia	90%	Entre 80% 89%	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Monitorear el avance de los proyectos de la <i>Agenda Regulatoria</i> .	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Trimestral
	Avance de Proyectos de Usuarios	Eficacia	90%	Entre 80% 89%	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Monitorear el avance de los proyectos de la <i>Agenda Regulatoria</i> .	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Trimestral
Gestión del Conocimiento e Innovación	Porcentaje de cumplimiento actividades implementación	Eficacia	90%	85%	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	%Avance real/Avance programado	Trimestral
	Porcentaje de avance de desarrollo de estudios	Eficacia	90%	85%	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	%Avance real/Avance programado	Trimestral
	Porcentaje de ejecución actividades Innovación	Eficacia	90%	85%	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	%Avance real/Avance programado	Trimestral
Gobierno y Análisis de Datos	Resultados NSU de información publicada de Postdata	Efectividad	4,2	Hasta 3,78	Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del <i>Cliente y partes interesadas</i> . Mejorar continuamente el SIG.	Resultado de la Encuesta.	Anual
	Calidad de la información	Eficacia	4,3	<=4,1	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Monitorear el avance de los proyectos de la <i>Agenda Regulatoria</i> . Mejorar continuamente el SIG.	Calidad de la Información = SUMA(Calidad de conjunto de datos) / # conjunto de datos	Trimestral
	Índice de Gestión de Calidad de los reportes (IGC)	Eficacia	< = 30%	< = 35%	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Monitorear el avance de los proyectos de la <i>Agenda Regulatoria</i> . Mejorar continuamente el SIG.	Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC)	Trimestral
	Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC	Eficacia	204 visitas	173 (-15%)	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Monitorear el avance de los proyectos de la <i>Agenda Regulatoria</i> . Mejorar continuamente el SIG.	No. De visitas únicas /No. de días del trimestre	Trimestral
Pluralismo Informativo	Número de Inscripciones en los cursos	Eficacia	1000 Inscripciones	850 inscripciones	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria de los inscritos	Anual
Impacto de las campañas de divulgación	Impacto de las campañas de divulgación Interna	Efectividad	90%	Entre 80 y 84%	Mejorar continuamente el SIG.	Porcentaje de mejoramiento posterior a la realización de la campaña.	Trimestral
	NSU de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	N/A	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios	Trimestral
	NSU de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	N/A	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios	Trimestral
	NSU de participación en eventos Nales e internales	Efectividad	4,5	4	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de participantes	Trimestral
	NSU Satisfacción Voceros	Efectividad	Línea Base	Línea Base	Mejorar continuamente el SIG.	Resultado de la Encuesta.	Trimestral
	Efectividad de Respuestas y Gestión Asistente Virtual	Efectividad	0,914	entre >=82,26 y <91,39%	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del <i>Cliente y partes interesadas</i> . Mejorar continuamente el SIG.	# de respuestas puntuales/# de resutas puntualmente + resueltas con sugerencias	Trimestral
	Efectividad en la comunicación externa / posicionamiento nacional	Efectividad	Mínimo 35 medios nacionales seleccionados.	Mínimo 30 medios nacionales seleccionados	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del <i>Cliente y partes interesadas</i> . Mejorar continuamente el SIG.	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación nacional por información generada por la CRC.	Trimestral
	Satisfacción de los eventos realizados- Trimestralmente	Efectividad	4,2	3,8	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del <i>Cliente y partes interesadas</i> .	Promedio de calificación de la Encuesta de acuerdo a los eventos programados.	Trimestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia	Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
Relacionamiento con Agentes	NSU atención personal	Efectividad	4,5	4,3	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta	Trimestral
	Efectividad en Comunicación Externa regional	Efectividad	Mínimo 45 medios nacionales seleccionados.	Mínimo 35 medios nacionales seleccionados	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación regional por información generada por la CRC.	Trimestral
	Efectividad en la comunicación externa posicionamiento internacional	Efectividad	Mínimo 6 medios internacionales seleccionados.	4 medios internacionales seleccionados	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación internacional por información generada por la CRC.	Trimestral
	NSU para atención E-mail y/o correspondencia	Efectividad	4,3	4	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta	Trimestral
	NSU para la atención telefónica	Efectividad	4,5	4,3	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta	Trimestral
	Gestionar eficientemente la cooperación internacional y la participación Nacional	Eficacia	Contribuciones y aportes: mínimo en 8 de 10 escenarios nacionales e internacionales (primer Trimestre) Mínimo 20 escenarios (II T, III T y IV T)	7 de 10 contribuciones (I T) 15 de 20 Contribuciones(II T, III T y IV T)	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Trimestral
	Cuantificación del Free Press	Eficiencia	1 Trim > 800'000.000 2 a 4 Tri >=\$1.400.000,000oo	1 Trim > 700'000.000 Entre \$1.200.000 y \$1.399.000	Mejorar continuamente el SIG.	Valor de las publicaciones sobre la CRC en medios nacionales e internacionales	Trimestral
	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Homologación	Eficiencia	5 días hábiles	Hasta 5,5 días hábiles	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	Tiempo promedio de respuesta de los trámites de homologación.	Trimestral
	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos	Eficiencia	Línea Base	Línea Base	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Trimestral
	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición	Eficiencia	3,20 días hábiles	3,52 días Hábiles	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Trimestral
	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición Congreso de la República	Eficiencia	5 días calendario	N/A	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Trimestral
	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información	Eficiencia	Línea Base	Línea Base	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Trimestral
	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Canales Temáticos	Eficiencia	Línea Base	Línea Base	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida.	Trimestral
	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Institucionales y Mensajes cívicos	Eficiencia	3,5 días hábiles	5,85 días HÁBILES	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	Tiempo Medio de Respuesta	Trimestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia	Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación	Eficiencia	7,5 días hábiles	8,25 días hábiles	Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida.	Trimestral
Solución de Controversias	Tiempo respuesta recurso de reposición	Eficiencia	60 días	75 días	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. <i>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.</i> Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria de tiempo de solución de cada conflicto en segunda instancia/No. De conflictos solucionados en segunda instancia,	Trimestral
	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad alta	Eficiencia	180 días	225 días	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre	Trimestral
	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad baja	Eficiencia	60 días	75 días	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad baja	Trimestral
	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad media	Eficiencia	120 días	150 días	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad media	Trimestral
Contratación	Eficacia de los procesos contractuales	Eficacia	80%	de 75% a 79%	Garantizar la gestión eficiente de los recursos. <i>Mejorar continuamente el SIG.</i>	Adjudicados en primera etapa *100/ planeados	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Ahorro y uso eficiente de agua	Eficacia	<81 M3	<83M3	<i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	M3 de agua consumidos	Semestral
	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	<=54.000 kw/h	<=55,000Kw/h	<i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	Kw/ H Consumidos	Semestral
	Atención a requerimientos en planta física	Eficacia	>=90%	85%	<i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	# de solicitudes atendidas*100 / # de solicitudes recibidas	Trimestral
	Campañas de Sensibilización Ambiental	Eficacia	2 al trimestre	1 al trimestre	<i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	# campañas de sensibilización de gestión ambiental	Trimestral
	Consumo de papel	Eficacia	Máximo 70 resmas	80 resmas	<i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	Cantidad de resmas consumidas trimestralmente	Trimestral
	Contratos con criterios de sostenibilidad	Eficacia	> o =5%	4,50%	<i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	# contratos que tienen criterios de sostenibilidad/ # total de contratos	Trimestral
	Material Reciclado	Eficacia	120 kg	115 Kgs	<i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	Kilogramos reciclados trimestralmente	Trimestral
Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	50 kg	45 Kg	<i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	Cantidad de Kilogramos entregados al gestor	Semestral	
Gestión de Documentos y Registros	Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el PINAR	Eficacia	0,9	entre 85 y 89	Mejorar continuamente el SIG. <i>Mejorar continuamente el SIG.</i>	Actividades ejecutadas*100 / actividades planeadas	Semestral
Gestión del Talento Humano	Clima y cultura Organizacional	Efectividad	>=89,45	0,79	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	Medición aplicada por la firma consultora.	Anual
	Encuesta de Satisfacción	Efectividad	4,0	3,6	<i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	Promedio calificación	Semestral
	Evaluación de Desempeño	Efectividad	>=90%	Entre 85% y 89%	<i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	Medición aplicada.	Anual
	Impacto de la capacitación	Efectividad	4	3,5	Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i> Mejorar continuamente el SIG.	Promedio Suma de calificaciones *100/número total de calificaciones	Trimestral
	Cumplimiento al plan de fortalecimiento de cultura organizacional	Eficacia	90%	85% a 89%	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	Porcentaje de cumplimiento de las actividades planificadas	Semestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia	Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
	Cumplimiento al plan de capacitación incluido SST	Eficacia	90%	85% a 89%	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC de manera eficaz. Mejorar continuamente el SIG.	$\# \text{ capacitaciones ejecutadas} / \# \text{ capacitaciones programadas} * 100$	Trimestral
	Frecuencia de accidentes	Eficacia	<=5	<=6	Cumplir las normas legales vigentes. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC de manera eficaz. Mejorar continuamente el SIG.	Fórmula de la Resolución 312 de 2019 de Mintrabajo	Anual
	Seguimiento y evaluación de SST	Eficacia	90%	85% a 89%	Cumplir las normas legales vigentes. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC de manera eficaz. Mejorar continuamente el SIG.	$\# \text{ de actividades ejecutadas en el período} / \# \text{ total de actividades establecidas en un período determinado} * 100$	Trimestral
	Garantizar la liquidación eficaz de la nómina de la CRC ajustada a la normatividad vigente	Eficiencia	3 correcciones	4 correcciones	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Número de correcciones al trimestre	Trimestral
Gestión Financiera	Recaudo de contribución	Eficacia	40% del recaudo al 31 de marzo, y 96% del recaudo al 31 de julio	35% del recaudo al 31 de marzo, y 93% del recaudo al 31 de julio	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Recaudo de la contribución/presupuesto de la vigencia *100	Semestral
	Eficiencia en el pago a proveedores:	Eficiencia	2 días hábiles	3 días hábiles	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	$\# \text{ días entre la fecha del recibo del egreso y el pago efectivo electrónico}$	Trimestral
Tecnologías y Sistemas de Información	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Efectividad	4	3,5	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	I: Es el número de respuesta seleccionadas como Insatisfechas. A: Es el número de respuesta seleccionadas como Aceptable. S: Es el número de respuesta seleccionadas como Satisfechas. N: Es la suma de todas las anteriores. Población: 86 Usuarios.	Trimestral
Tecnologías y Sistemas de Información	Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio CANS	Eficacia	0,7	0,6	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	$CANS = (SAO/SR) \times 100$ CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.	Trimestral
Tecnologías y Sistemas de Información	Eficacia de Gobierno Digital componente Arquitectura TI	Eficacia	Medio	Medio Bajo	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	Unidad de medida dada por Gobierno Digital.	Trimestral
Tecnologías y Sistemas de Información	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	0,7	0,65	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	$\text{Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI} = (\text{Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde i hasta n)} / \text{Cantidad de proyectos PETI}(n) (\text{estado: Ejecución})) * 100$	Trimestral
Tecnologías y Sistemas de Información	Promedio de disponibilidad de los servicios críticos	Eficacia	0,95	0,9	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	$I = \text{SUMATORIA} ((D \cdot P) / 100)$ D = Disponibilidad de los servicios críticos P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación) I = Resultado del Indicador	Trimestral
Tecnologías y Sistemas de Información	Servicios implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones	Eficacia	0,8	0,75	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Mejorar continuamente el SIG.	$(\text{Número de Servicios implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones en el semestre} / \text{Número de Servicios implementados u optimizados planeados en el semestre}) * 100$	Semestral
Vigilancia y Control	Tiempo de Solución de Preliminares o investigaciones	Eficacia	730 días	1095 días	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Sumatoria (fecha de decisión-fecha de inicio de la actuación administrativa)} / \text{Total de actuaciones finalizadas}$	Trimestral