

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal recursos de inversión	Eficacia	95%	92%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto Ejecutado de los proyectos de inversión} / \text{Presupuesto programado de los proyectos de inversión}) * 100$	Planeación Estratégica	Anual	98%	La ejecución presupuestal de los recursos de inversión al cierre de la vigencia 2024 fue del 98,2% (\$17.414 Millones) dando cumplimiento a la meta establecida de ejecución.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Estratégica	Estratégico	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	$(\text{Hitos ejecutados}/\text{Hitos programados}) * 100$	Planeación Estratégica	Anual	95%	La Agenda Regulatoria 2024-2025 se ejecutó en un 95% (se cumplieron 18 de los 19 hitos establecidos para la vigencia 2024). Lo anterior teniendo en cuenta la dificultad presentada para el desarrollo del proyecto: Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes, ya que su avance se encuentra supeditado a la sanción por parte de la Presidencia de la República del proyecto de Ley Estatario, lo cual a la fecha se encuentra en control previo de constitucionalidad por parte de la Corte Constitucional. A pesar de la dificultad presentada, se dio cumplimiento a la meta establecida para el indicador	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Estratégica	Estratégico	Cargas de trabajo asignadas al recurso humano	Eficiencia	95%	90%	110%	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Total del número de horas asignadas de cargas de trabajo del recurso} / (\text{Horas legales} * \text{recurso disponible})) * 100$	Planeación Estratégica	Trimestral	101,4%	Se presenta una mejora significativa en el porcentaje promedio de cargas asignadas al recurso humano durante el cuarto trimestre. Se está trabajando en las acciones del plan de mejoramiento establecido bajo el número 395 para la mejora del indicador.	93,73%	-6,27%	Cumple (en tolerancia)
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal	Eficacia	94%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{Presupuesto programado}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	94%	La ejecución presupuestal de la CRC al cierre de la vigencia 2024 fue del 94% (\$48.852 Millones) dando cumplimiento a la meta de ejecución establecida.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores efectividad	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de Indicadores del SIG de efectividad que cumplen} / \text{Número total de indicadores de efectividad del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	95%	Los indicadores de tipo efectividad presentan un cumplimiento del 95%. Se cumplió el indicador Evaluación satisfacción del usuario	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento compromisos Revisión por la Dirección	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de compromisos cumplidos} / \text{Número de compromisos establecidos por los diferentes procesos}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	90,00%	Se cumplieron 57 compromisos de los 63 compromisos estratégicos establecidos por los procesos de la entidad. Se presentaron 6 incumplimientos. Los procesos que presentaron compromisos incumplidos fueron Gestión Organizacional, Gestión Financiera, Evaluación Independiente, Relacionamento con Grupos de Valor y Gestión de las Tecnologías y Sistemas de Información	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento objetivos del Sistema Integrado de Gestión	Eficacia	93%	88%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Objetivos del SIG cumplidos} / \text{Objetivos del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	99,0%	El resultado del cumplimiento de los objetivos del SIG fue del 99% que se genera del promedio de los resultados de los indicadores con respecto a la meta. Todos las mediciones de los indicadores fueron del 100% a excepción del indicador del objetivo Nivel de satisfacción de los grupos de valor, cuyo resultado fue 93,9%	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores eficacia	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de eficacia del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	97%	Los indicadores de tipo eficacia presentan un cumplimiento del 97,44%. Se incumplió el indicador Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores eficiencia	Eficiencia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Número de Indicadores del SIG de eficiencia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de eficiencia del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se presentó cumplimiento de las metas establecidas para todos los indicadores de este tipo en el trimestre evaluado	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Tiempo de trámite de las decisiones tomadas en el Comité de Comisionados y Sesiones de Comisión	Eficiencia	5	0	6	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	SUMATORIA (Tiempo de trámite de las decisiones aprobadas en Comité de Comisionados) / Total de comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	3,3	Los tiempos de las decisiones aprobadas en comité fueron los siguientes: Comunicaciones 3,7 Resoluciones 2,2 Autos 4	100,00%	0,00%	Cumple

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Evaluación satisfacción del usuario	Efectividad	4,1	3,9	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG 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	Planeación Estratégica	Anual	3,85	El nivel de satisfacción general declarada con los servicios ofrecidos por la CRC logra 3,85 puntos en una escala de 1 a 5. En la medición del nivel de satisfacción vigencia 2024 se modificó la metodología (se ingresan los grupos de valor "Operadores de radio" y "Academia"; se excluye el grupo de valor "Proveedores de Contenidos y Aplicaciones - PCA"; se modifica el instrumento de recolección de información, se vañó el diseño muestral).	93,90%	-6,10%	No cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Eficacia de los controles de los riesgos	Eficacia	97%	90%	100%	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 Estratégica	Trimestral	98,8%	Se materializó un riesgo durante el trimestre en el proceso de Tecnologías y Sistemas de Información	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Competencia auditores internos	Eficacia	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de las calificaciones obtenidas en las encuestas que evalúan los auditados a los auditores	Planeación Estratégica	Anual	4,86	Los auditores líderes y los acompañantes fueron calificados por las personas auditadas y se evidencia una calificación general de 4,86	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Cumplimiento del plan de auditorías internas de calidad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Auditorías internas realizadas / Auditorías internas programadas) * 100%	Planeación Estratégica	Anual	100%	Se auditaron los 18 procesos establecidos en el mapa de procesos de la CRC	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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 Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto*100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	100%	Los proyectos regulatorios de este pilar se ejecutaron conforme al cronograma planeado	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a promover el despliegue de infraestructura	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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 Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	100%	Los proyectos regulatorios de este pilar se ejecutaron conforme al cronograma planeado	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a fomentar un mercado competitivo	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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 Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	97%	Los proyectos: Análisis de los mercados de televisión (50/60) y Análisis de competencia de los mercados de servicios de comunicaciones empaquetadas (35/40) presentaron retrasos que afectan el promedio.	100,00%	0,00%	Cumple
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	94%	89%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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 Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	96%	El proyecto Roaming Internacional con Chile (40/50) presentó retrasos que afectan el promedio.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Visitas recibidas al portal de datos de la CRC	Eficiencia	7916	6729	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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 Agenda Regulatoria	Visitas= Σ Número de sesiones del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	7344	para el 4T es usual observar una reducción en el número de visitas relacionado con la reducción del mes de diciembre	92,77%	-7,23%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de la información Publicada	Eficacia	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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 Agenda Regulatoria	$I = \frac{\sum_{i=1}^N \text{Calidad datos}}{\text{Calidad recurso } N \text{ de Recursos}}$ $I = \frac{\sum_{i=1}^N (\text{Calidad recurso } i \cdot \text{Adecuación} + \text{Conformidad} \cdot p_C + \text{Estructura} \cdot p_E + \text{Disponibilidad} \cdot p_D + \text{Exactitud} \cdot p_X + \text{Completo} \cdot p_C)}{100}$ pA=10% pC=20% pE=30% pD=30%	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	4,83	Se cumplió con la meta establecida, principalmente porque los conjuntos de datos se publicaron en los tiempos establecidos en el calendario de publicaciones	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de Satisfacción del Usuario del portal de datos de la CRC	Efectividad	4,2	3,78	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Resultado de la Encuesta.	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	4,08	Primera medición con la nueva metodología. La meta se estableció con la metodología anterior	97,14%	-2,86%	Cumple (en tolerancia)

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Avance de actividades de implementación presentado	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\frac{\sum(i \text{ en planes de implementación})}{\text{Número de planes de implementación}}$ Porcentaje de avance real / Número de planes de implementación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	100%	Las actividades corresponden a implementación del Ritel e implementación de compartición de infraestructura, las cuales se encuentran al 100%.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Avance de estudios presentado	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\frac{\sum(j \text{ en estudios})}{\text{Número de estudios}}$ Porcentaje de avance real / Número de estudios	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	96,0%	Los estudios corresponden a: Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de los usuarios y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisual (90%), Análisis de tendencias tecnológicas en la evolución de redes móviles de nueva generación (100%), Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil (95%), Monitoreo de tendencias y prospectiva sectorial (100%)	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Avance de actividades de innovación presentado	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\frac{\sum(i \text{ en actividades de innovación})}{\text{Número de actividades de innovación}}$ Porcentaje de avance real / Número de actividades de innovación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	97%	Las actividades de innovación corresponden a: Sandbox Regulatorio Convergente (90%), Fortalecimiento e Innovación (100%), Contenidos Virtuales CRC (100%)	100,00%	0,00%	Cumple
Pluralismo Informativo	Misional	Tiempo de solución de averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	560	504	1095	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico 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 en averiguaciones preliminares, finalizadas en el trimestre	Contenidos Audiovisuales	Trimestral	382	Número de días transcurrido entre la fecha de apertura y la fecha de decisión de la averiguación preliminar. El resultado final corresponde al número promedio de días que se invirtieron en la solución de la fase de averiguaciones preliminares en actuaciones administrativas sancionatorias finalizadas trimestralmente, en materia de contenidos audiovisuales.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Pluralismo Informativo	Misional	Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	935	936	1030	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico 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	Contenidos Audiovisuales	Trimestral		No Aplica. Durante el trimestre no se profirieron actos administrativos de cierre de las actuaciones en curso.			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Impacto de las campañas de divulgación Interna	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Total de preguntas acertadas de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas) * 100%	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	99%	Contestaron la encuesta 63 personas	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,8	Los funcionarios se encuentran satisfechos con el trabajo realizado	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	5	Los funcionarios que solicitaron campañas se encuentran satisfechos con el trabajo realizado	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de participación nacional e internacional	Efectividad	4,5	4,2	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación de participantes	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,9	Los organizadores se encuentran satisfechos con la participación de la CRC en sus eventos	100,00%	0,00%	Cumple

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Satisfacción Voceros (preparación de la participación nacional e internacional)	Efectividad	4,7	4,5	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Resultado de la Encuesta.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,8	Los voceros se encuentran satisfechos con la información que se les prepara para sus participaciones, sin embargo, se debe mejorar en la preparación del material y en la diagramación de las presentaciones	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Satisfacción de los eventos realizados	Efectividad	4,2	3,8	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Promedio de calificación de la Encuesta de acuerdo a los eventos programados.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral		No se aplicó encuesta a eventos			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Atención Personal	Efectividad	4,5	4,3	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas 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	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,9	Las personas que acuden a la CRC se manifiestan satisfechas	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para atención E-mail y/o correspondencia	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas 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	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,4	Las personas que le escriben a la CRC a través de mail o correspondencia física se encuentran satisfechas. Sin embargo, se encuentra en tolerancia por la no homologación de los ETM	97,78%	-2,22%	Cumple (en tolerancia)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para la atención telefónica	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas 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	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,9	Las personas que llaman a la CRC a través de las dos líneas de atención se encuentran satisfechas	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento 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 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	Relacionamiento con Agentes	Semestral	70	Participación activa de la CRC en eventos nacionales e internacionales	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Homologación	Eficiencia	4	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	Tiempo promedio de respuesta de los trámites de homologación.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	1,5	Homologaciones positivas: 145 Homologaciones negativas: 2.026 Complementaciones: 1.232	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos	Eficiencia	18	10	30	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	6,5	El desarrollo se realizó, sin embargo, se requirieron algunos ajustes, los cuales se ejecutaron en el primer trimestre de 2025	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición	Eficiencia	3	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	1,7	Se atendieron 3.167 derechos de petición durante el trimestre con un tiempo medio de respuesta de 1,7 días hábiles cumpliendo con las metas establecidas.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información	Eficiencia	8,5	1	10	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	3,2	Se atendieron 235 solicitudes de información durante el trimestre con un tiempo medio de respuesta de 3,2 días hábiles cumpliendo con las metas establecidas.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	Eficiencia	2,5	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	Tiempo Medio de Respuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	2,8	Se atendieron 126 trámites de espacios institucionales y mensajes cívicos durante el trimestre con un tiempo medio de respuesta de 2,8 días hábiles. Se debe ajustar la meta ya que se calculó desde que entra al responsable hasta la salida de la CRC	89,29%	-10,71%	Cumple (en tolerancia)

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación	Eficiencia	10	7	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida.	Relacionamiento con Agentes	Semestral	8,2	Se atendieron 138 trámites de Recursos de Identificación	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Impacto a medios de comunicación	Efectividad	103	93	113	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Número de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación regional, nacional e internacional por información generada por la CRC	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	125	Dependiendo del tema se puede generar más o menos impacto	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento 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 del Cliente y partes interesadas 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%	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	100%	9.569 fueron resueltos en los términos de ley	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de agua	Eficacia	0,29	0,24	0,34	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Consumo en m3 / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,09	Se cumplió con la meta de consumo establecida	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	44,33	44,28	44,38	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilovatio/hora / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	23,3	Se cumplió con la meta de consumo establecida	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Atención a requerimientos en planta física	Eficacia	90%	80%	100%	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	100%	Se atendió la totalidad de los requerimientos recibidos	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Campañas de Sensibilización Ambiental	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(#campañas de sensibilización de gestión ambiental ejecutadas / #campañas de sensibilización de gestión ambiental programadas)*100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se adelantaron 14 campañas y sensibilizaciones de temas ambientales durante el 4T	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Material Reciclado	Eficacia	1,02	0,97	1,07	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	# Kilogramos reciclados trimestralmente/ # personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	2,22	Se superó la meta establecida de material reciclado por persona en el semestre	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	0,52	0,47	0,57	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilogramos de RESPEL / Personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,46	Se cumplió con la meta de generación de residuos peligrosos y se realizó el trámite de disposición final	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Contractual	Apoyo	Contratos perfeccionados en el plazo establecido	Eficiencia	85%	80%	100%	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	85%	Durante el cuarto trimestre se cumplió con el indicador de gestión denominado 'eficacia en los procesos contractuales', ya que, se perfeccionaron once contratos, de los cuales trece que fueron suscritos dentro de los parámetros de control establecidos. *Durante el cuarto trimestre se suscribieron 15 contratos, sin embargo para efectos de este indicador no se tuvieron en cuenta los contratos 112 y 116 toda vez que estos tienen fecha de expedición del CDP 27 de Junio de 2024 por vigencias futuras.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) sobre los servicios tecnológicos	Eficiencia	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	90	Se realiza la medición del indicador con el resultado de 59 encuestas diligenciadas por los colaboradores de la CRC.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)	Eficacia	75%	70%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	$CANS = (SAO/SR) \times 100$ 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	80%	Una vez que se implementan las mejoras en la herramienta de Aranda, el comportamiento del indicador tiene una notable mejoría como se evidencia en el 4 trimestre que está por encima de la meta cumpliendo con el mismo.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	$\% \text{ de avance actual de la entidad respecto a la herramienta Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital de MINTIC}$	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	93%	Resultado generado del Instrumento de Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital de MINTIC.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	$\text{Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI} = (\text{Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde i hasta n)} / \text{Cantidad de proyectos PETI}(n) \text{ (estado: Ejecución)}) \times 100$ $PV = \text{Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición)}$ $EV = \text{Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición)}$ $SPI = EV/PV \text{ (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n)}$	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	98%	Teniendo en cuenta los controles de cambio aprobados, el cumplimiento del indicador queda para el IV trimestre por encima de la Meta, cumpliendo con los proyectos programados para la vigencia.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Promedio de disponibilidad de los servicios críticos	Eficacia	98%	93%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	$I = \text{SUMATORIA } ((D \times P) / 100)$ D = Disponibilidad de los servicios críticos P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación) I = Resultado del Indicador	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	100%	El porcentaje del promedio del indicador quedó por encima de la meta, puesto que no se presentó indisponibilidad de impacto de los servicios tecnológicos.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SSGSI	Efectividad	75%	70%	90%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	$\% \text{ de avance actual de la entidad respecto al cumplimiento MSPSI del MinTIC}$	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	82%	Resultado generado del Instrumento de Autodiagnóstico del MSPSI de MINTIC.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	4,4	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$\text{Calificación promedio} = \sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,7	Las actividades realizadas han generado una alta satisfacción por parte de los funcionarios	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad	Efectividad	4,2	3,8	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	<p>Mejorar continuamente el SIG</p> <p>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC</p>	$\text{Calificación promedio} = \sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,7	Las capacitaciones realizadas con costo, generaron una alta satisfacción por parte de los participantes.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de Bienestar Social e Incentivo	Eficacia	92%	88%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	<p>Mejorar continuamente el SIG</p> <p>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC</p> <p>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC</p> <p>Cumplir las normas legales vigentes</p>	$(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) \times 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	98%	Se cumplió con la realización de las actividades programadas	100,00%	0,00%	Cumple

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de Capacitación (Incluido Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Eficacia	92%	88%	100%	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	$(\# \text{ capacitaciones ejecutadas} / \# \text{ capacitaciones programadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	De los 7 ejes temáticos a desarrollar en este trimestre se ejecutaron 17 actividades, incluyendo Gestión Ambiental, que se encontraba pendiente de realizar	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Seguimiento y evaluación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	90%	85%	100%	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	$(\# \text{ de actividades ejecutadas en el período} / \# \text{ total de actividades establecidas en un período determinado}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Todas las actividades planeadas durante el trimestre fueron ejecutadas, incluyendo aquellas que fueron reprogramadas en trimestres anteriores	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de actividades de gestión de Evaluación del Desempeño	Eficacia	92%	88%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	$(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	100%	Todas las actividades planeadas durante el trimestre fueron ejecutadas	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la implementación del código de integridad al interior de la Entidad	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,7	La calificación promedio fue de 4,7, sobre consulta en encuesta semestral respecto a ¿La información y actividades que se han realizado sobre Código de Integridad, te han permitido apropiarse los valores?	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Correcciones efectuadas en la liquidación de la nómina	Eficiencia	2%	0%	3%	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Número de correcciones realizadas al mes sobre número de funcionarios}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0	No se identificaron errores en la gestión de nómina de 4T	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de Inducción	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,7	Las inducciones realizadas durante el trimestre, generaron una alta satisfacción por parte de los nuevos funcionarios.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento del Plan Institucional de Archivo - PINAR	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades planeadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	90%	Una de las actividades establecidas en el PINAR, no se finalizó en su totalidad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Recaudado 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%	Trimestre I: 55% Trimestre II: N/A Trimestre III: 105% Trimestre IV: 110%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Recaudado de la contribución} / \text{Presupuesto a recaudar en la vigencia}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	103%	Se logró la meta establecida de recaudo, lo que permitió que la CRC contara con los recursos solicitados para la ejecución 2024	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Gestión de pagos en tesorería	Eficiencia	2	0	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	0,0196	Dada la cantidad de pagos realizada en el 4T y gracias a la gestión y organización del equipo financiero, se logró también los pagos por debajo del tiempo establecido	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios} / \text{Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	85%	Dado que algunos de los procesos de contratación salieron por un menor valor al esperado, y que a su vez recursos que se habían programado desde el anteproyecto no fue necesario ejecutarlos (programa general de seguros), no se logró la meta de ejecución establecida	89,47%	-10,53%	No cumple

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Financiera	Apoyo	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de Gestión Financiera	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,89	¿Cómo calificas la oportunidad en el pago de la nómina?: 4,98 contestado por 76 personas ¿Cómo calificas la atención a solicitudes y expedición de certificados de pagos de contratistas para las liquidaciones?: 4,90 contestado por 65 personas ¿Cómo calificas el acompañamiento desde la parte financiera en los procesos de contratación? (En caso que aplique): 4,90 contestado por 65 personas ¿Cómo calificas el nivel de satisfacción de la atención prestada por los colaboradores de Gestión Financiera?: 4,89 contestado por 76 personas	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Jurídica	Apoyo	Tasa de éxito en las acciones de tutela atendidas	Eficacia	100%	75%	100%	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	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	100%	En este periodo se notificaron a la CRC 47 fallos de tutela, todos favorables a la entidad.	100,00%	0,00%	Cumple