

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	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	$(\text{Hitos ejecutados}/\text{Hitos programados}) * 100$	Planeación y Gestión	Anual		No aplica para el periodo de medición			
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	$(\text{Hitos ejecutados}/\text{Hitos programados}) * 100$	Prospectiva Estratégica	Trimestral	100%	Se dio cumplimiento a los hitos y actividades del cronograma de elaboración de Agenda Regulatoria para el segundo trimestre. Se actualizó la información del banco de iniciativas. Se recibió la información inicial de iniciativas incluidas en la agenda regulatoria 2025-2026 que requieren ser modificadas en alcance o tiempo.	100,00%	0,00%	Cumple
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 = $\sum(i \in \text{estudios y monitoreo}) / \text{Porcentaje de avance real} / \text{Número de estudios y monitoreo}$	Prospectiva Estratégica	Trimestral	95,6%	Los estudios corresponden a: Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil (100%), Análisis de tendencias tecnológicas en la evolución de redes móviles de nueva generación (100%), Estudio sobre uso e impacto de la Inteligencia Artificial en el sector de telecomunicaciones, postal y audiovisuales (90%), Índices de seguridad en el ecosistema digital (100%), Medición de calidad Subjetiva (100%), Estudio de plataformas OTT 2024 (90%), Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y audiencias (90%), Monitoreo de tendencias (95%)	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal recursos de inversión	Eficacia	≥ 96%	92%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto de inversión obligado} / \text{Presupuesto de inversión asignado}) * 100$	Planeación y Gestión	Anual		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador. De acuerdo con el seguimiento permanente realizado a la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión de la CRC, al cierre de segundo trimestre de 2025 se presenta un avance en la ejecución del 38% (Si bien se encuentra por debajo de la proyección realizada a 2T, esta diferencia se debe a eficiencias en algunos de los procesos contractuales, lo cual altera la ejecución inmediata de los recursos, sin que esto implique desaprovechamiento de los mismos, ya que con estos ha sido posible la priorización de necesidades adicionales identificadas por los GIT, cuyas contrataciones se encuentran en proceso.			
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal	Eficacia	≥ 94%	90%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto obligado} / \text{Presupuesto asignado}) * 100$	Planeación y Gestión	Anual		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador. De acuerdo con el seguimiento permanente realizado a la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión de la CRC, al cierre de segundo trimestre de 2025 se presenta un avance en la ejecución presupuestal general de la entidad del 37% (Consecuencia de las eficiencias presentadas en algunos procesos de contratación suscritos con presupuesto de inversión)			
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	$(\text{Total del número de horas asignadas de cargas de trabajo del recurso} / (\text{Horas legales} * \text{recurso disponible})) * 100$	Planeación y Gestión	Semestral	109,9%	Durante el primer semestre se cumple en tolerancia dado que se obtuvo un resultado superior a la meta establecida. Teniendo en cuenta las acciones implementadas en la vigencia anterior, se identifica la necesidad de diseñar y aplicar una metodología orientada a mitigar la sobreasignación de recursos. Dicha metodología se fundamenta en el control y seguimiento de diversos factores que inciden en este proceso, con el objetivo de optimizar la asignación y uso eficiente del recurso disponible.	90,99%	-9,01%	Cumple (en tolerancia)
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento compromisos Revisión por la Dirección	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de compromisos cumplidos} / \text{Número de compromisos establecidos por los diferentes procesos en la revisión por la Dirección}) * 100\%$	Planeación y Gestión	Trimestral	78,35%	Durante el trimestre se registraron 97 compromisos estratégicos, de los cuales se cumplieron 76, lo que representa un avance del 78,35%. Los 21 compromisos restantes quedaron pendientes de ejecución.	87,06%	-12,94%	No cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento objetivos del Sistema Integrado de Gestión	Eficacia	≥ 93%	88%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de las mediciones de los indicadores definidos para los objetivos del SIG	Planeación y Gestión	Trimestral	100%	Los indicadores asociados a los 14 objetivos del Sistema Integrado de Gestión cumplieron las metas establecidas.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores eficacia	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de Indicadores de gestión de tipo eficacia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de gestión de tipo eficacia definidos}) * 100\%$	Planeación y Gestión	Trimestral	96,30%	Se evidencia el incumplimiento de un indicador de eficacia asociado al proceso de Gestión Organizacional.	100,00%	0,00%	Cumple
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	$(\text{Número de Indicadores de gestión de tipo eficiencia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de gestión de tipo eficiencia definidos}) * 100\%$	Planeación y Gestión	Trimestral	95,45%	Se evidencia el incumplimiento de un indicador de eficacia asociado al proceso de Actuaciones particulares de acceso, interconexión y despliegue.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores efectividad	Efectividad	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de Indicadores de gestión de tipo efectividad que cumplen} / \text{Número total de indicadores de gestión de tipo efectividad definidos}) * 100\%$	Planeación y Gestión	Trimestral	100%	Los indicadores de tipo efectividad cumplieron con las metas establecidas.	100,00%	0,00%	Cumple

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	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Organizacional	Estratégico	Tiempo de trámite de las decisiones tomadas en el Comité de Comisionados y Sesiones de Comisión	Eficiencia	≤ 3,5	NA	4,5	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	2,1	Con la nueva herramienta de seguimiento a las decisiones adoptadas en el Comité de Comisionados se genera una alarma al 3 día para reaccionar en tiempo el cumplimiento. Adicionalmente los jueves y viernes se hace seguimiento a decisiones de Comité y Sesiones	100,00%	0,00%	Cumple
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		No aplica para el periodo de medición			
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	100%	No se materializaron riesgos durante el trimestre	100,00%	0,00%	Cumple
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		No aplica para el periodo de medición			
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		No aplica para el periodo de medición			
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	100%	En relación con los hitos de Agenda Regulatoria se tienen en cuenta los proyectos: 1. Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso: Se expidió la Resolución CRC 7777 de 2025. 2. Simplificación del marco regulatorio 2024: Se expidieron las resoluciones CRC 7810 y 7811 de 2025.	100,00%	0,00%	Cumple
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	≥ 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	100%	En relación con los hitos de Agenda Regulatoria se tienen en cuenta los proyectos: 1. Simplificación del marco regulatorio 2024: Se expidieron las resoluciones CRC 7810 y 7811 de 2025. 2. Actualización del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RTEL): Se publicó propuesta regulatoria.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a fomentar un mercado competitivo de 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	98%	En relación con los hitos de Agenda Regulatoria se tienen en cuenta los proyectos: 1. Efectos del precedente de la Sentencia del Consejo de Estado del 21 de noviembre de 2024 frente a los esquemas de remuneración entre redes móviles: Se publicó la Resolución CRC 7753 de 2025. 2. Simplificación del marco regulatorio 2024: Se expidieron las resoluciones CRC 7810 y 7811 de 2025.	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%	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	97%	En relación con los hitos de Agenda Regulatoria se tienen en cuenta los proyectos: 1. Simplificación del marco regulatorio 2024: Se expidieron las resoluciones CRC 7810 y 7811 de 2025.	100,00%	0,00%	Cumple
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 = Σ Número de sesiones del trimestre	Analítica de Datos	Trimestral	7554	Se presentó una disminución considerable de visitas en el mes de junio, lo que afectó el indicador de todo el trimestre. Fue el peor junio de los últimos 3 años.	92,51%	-7,49%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de la información Publicada	Eficacia	≥ 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 = Σ Calidad Recurso/ No. de recurso	Analítica de Datos	Trimestral	4,81	El indicador se mantiene en el rango de medición de los últimos trimestres	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Avance de actividades de implementación 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 = Σ(i en planes de implementación) / Porcentaje de avance real / Número de planes de implementación	Implementación Regulatoria e Innovación	Trimestral	95,0%	Corresponde a las actividades de implementación de la Res 7120 de 2023 (Compartición de infraestructura)	100,00%	0,00%	Cumple

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	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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		En el 2T de 2025 no se adelantaron averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales			
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	601	En el 2T de 2025 se culminaron (solucionaron) 3 investigaciones administrativas correspondientes a las Resoluciones 7021 (Telecafé), 7022 (Canal RCN) y 7023 (Canal 1) de 2025, con un tiempo promedio de solución de 601 días.	89,85%	-10,15%	Cumple (en tolerancia)
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	100%	En el 2T 2025 se ejecutaron las 7 actividades pedagógicas previstas (100% de la meta trimestral), reforzando consumo crítico, protección infantil y apropiación regulatoria en los territorios. A saber: TAP Periodistas (Abr. 29); Jornada Acercamiento Regional en Antioquia (May. 7); Evento Entornos Audiovisuales Seguros CRC-MINTIC (May. 22); Taller con territorios MINTIC (FC/SDA) (Jun. 9); Socialización del Estudio Infancia y Medios Audiovisuales (Jun. 5); Audiencia Rendición de Cuentas CRC (Jun. 20) y Jornada Acercamiento Regional en Bolívar (Jun. 24)	100,00%	0,00%	Cumple
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	4,9	El contenido se percibe como valioso y estratégico para mantener informada y cohesionada a la audiencia interna.	100,00%	0,00%	Cumple
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	5	Las campañas destacan por su creatividad, oportunidad y alto impacto en la cultura organizacional.	100,00%	0,00%	Cumple
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	4,8	Los canales se reconocen como eficaces, accesibles y alineados con las necesidades de los equipos.	100,00%	0,00%	Cumple
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= Σ(Valoración de cada organizador) / Número total de encuestas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,9	La participación de la CRC en escenarios nacionales e internacionales se valora por su aporte técnico y liderazgo en temas de vanguardia regulatoria.	100,00%	0,00%	Cumple
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= Σ(Valoración de cada encuesta) / Número total de encuestas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	5	Aunque se recibió una sola respuesta, esta fue completamente satisfactoria, destacando la preparación y el acompañamiento brindado.	100,00%	0,00%	Cumple
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	4,8	La Audiencia de Rendición de Cuentas obtuvo excelentes valoraciones, reflejando la efectividad en su planeación y ejecución.	100,00%	0,00%	Cumple
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	4,6	El trabajo articulado con el centro de contacto ha fortalecido la calidad del servicio y generado una experiencia de atención positiva para los usuarios	100,00%	0,00%	Cumple
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	4,5	Gracias al seguimiento permanente, las respuestas emitidas a través de correo electrónico y correspondencia se ajustan a los lineamientos institucionales y a las expectativas del usuario, garantizando calidad, claridad y oportunidad en la atención.	100,00%	0,00%	Cumple
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	4,8	La gestión efectiva y continua con el centro de contacto ha permitido mantener altos niveles de satisfacción en este canal.	100,00%	0,00%	Cumple
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	55	La participación activa de la CRC en 55 espacios estratégicos demuestra su liderazgo, posicionamiento y aporte sustantivo en los entornos nacional e internacional.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)

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	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	$\Sigma$ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	1,6	La gestión oportuna y eficiente de los derechos de petición ha permitido mantener tiempos de respuesta ampliamente por debajo del límite establecido, fortaleciendo la confianza ciudadana.	100,00%	0,00%	Cumple
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	$\Sigma$ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	5,6	Gracias al seguimiento permanente por parte de los coordinadores, los conceptos se ajustan a los lineamientos institucionales y a las expectativas del usuario, garantizando la oportunidad en la atención.	100,00%	0,00%	Cumple
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	$\Sigma$ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	2,1	La gestión oportuna y eficiente de los derechos de petición ha permitido mantener tiempos de respuesta ampliamente por debajo del límite establecido, fortaleciendo la confianza ciudadana.	100,00%	0,00%	Cumple
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	$\Sigma$ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	6	El seguimiento continuo y la eficiencia en la gestión de solicitudes permiten brindar respuestas dentro de los tiempos establecidos, facilitando el acceso a la información de manera oportuna.	100,00%	0,00%	Cumple
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	$\Sigma$ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	3,2	La atención eficiente y ágil de las solicitudes ha permitido que el material audiovisual pueda codificarse e incorporarse oportunamente en el plan de emisión de la semana correspondiente.	100,00%	0,00%	Cumple
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	$\Sigma$ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	6,5	El proceso de respuesta a trámites relacionados con recursos de identificación se realiza con oportunidad y control, manteniendo tiempos de respuesta muy por debajo del estándar establecido.	100,00%	0,00%	Cumple
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	130	El cumplimiento se alcanza gracias a una gestión proactiva de comunicaciones que permitió la publicación de 599 notas con mención a la CRC en 130 medios, fortaleciendo su posicionamiento como autoridad regulatoria.	100,00%	0,00%	Cumple
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	100%	El cumplimiento sostenido se debe al control riguroso mediante reportes semanales, lo que garantiza una respuesta oportuna conforme a los plazos establecidos por la ley.	100,00%	0,00%	Cumple
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 m <sup>3</sup> /No. Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,09	Se realiza seguimiento a la facturación del servicio de Agua, donde se evidencia que el promedio de consumo mensual a 30 de mayo de 2025, es de 12,2 m <sup>3</sup> entre 139,8 personas en promedio durante este periodo. No se cuenta con la información del mes de Junio no han llegado las facturas correspondientes del periodo.	100,00%	0,00%	Cumple
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	21,5	Se realiza el seguimiento a la facturación de energía, donde se evidencia que el promedio de consumo mensual de la CRC, es de 3000 kw/h mensuales entre 139,8 personas en promedio durante este periodo.	100,00%	0,00%	Cumple
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	100%	Se ejecutaron las actividades requeridas para atender los requerimientos de mantenimiento en la planta física de la entidad, dando cumplimiento al 100% de las solicitudes.	100,00%	0,00%	Cumple
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	100%	Se ejecutaron las 11 campañas de sensibilización ambiental programadas para el Trimestre.	100,00%	0,00%	Cumple
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	0,27	Se realiza seguimiento al material reciclado generado en la CRC, obteniendo como resultado 38 Kg mensuales en promedio generados por 139,8 personas en promedio durante este periodo.	100,00%	0,00%	Cumple
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	0	Durante el semestre no se generaron residuos peligrosos RESPEL por parte de los funcionarios de la entidad	100,00%	0,00%	Cumple

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	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	100%	Se atendieron la totalidad de solicitudes de materiales requeridas durante el trimestre, con la entrega y generación de la salida en la herramienta de inventarios.	100,00%	0,00%	Cumple
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		No se reporta avance cuantitativo por la periodicidad del indicador.			
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	95%	Durante el trimestre se perfeccionaron 21 contratos en el plazo establecido sobre un total de 22 contratos perfeccionados.	100,00%	0,00%	Cumple
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	83%	Se identifica una encuesta que se erróneamente se califica en nivel negativo ya que en las observaciones se califica positivamente lo que indica que hizo selección inversa en la encuesta de las opciones de calificación	97,67%	-2,33%	Cumple (en tolerancia)
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)*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	70%	Las incidencias en el servicio de envío del correo de notificación de asignación de casos, afectó la atención y cierre oportuno de algunos casos por parte de los analistas, impactando el cumplimiento de la meta del indicador quedando en tolerancia para este trimestre.	93,33%	-6,67%	Cumple (en tolerancia)
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	95%	Se realiza la estructuración del Plan de Uso y Apropiación para la vigencia.	100,00%	0,00%	Cumple
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 1 hasta 10) R = Promedio ((H-(In-Im))/H)	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	90%	Implementación del proyecto de mejoras RME Avances en la implementación del módulo de omisos en el proyecto de Fiscalización. Finalización de la Formalización y Adopción del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial. Avances en el proyecto de Automatización de procesos internos.	100,00%	0,00%	Cumple
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	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	100%	Para el segundo trimestre el indicador estuvo en el 99,88% debido a las indisponibilidades que se tuvieron con los servicios de Contribuciones, Mesa de servicios y Onbase.	100,00%	0,00%	Cumple
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 MSP1 del MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	82%	Para el 2T el indicador de la implementación del SGSP1 se mantiene en el 82% de acuerdo al resultado del autodiagnóstico del MSP1	100,00%	0,00%	Cumple
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	(Actividades Ejecutadas / Actividades Planeadas)*100	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	100%	Medir el avance trimestral en la implementación de la Arquitectura Empresarial en la CRC mediante la evaluación del cumplimiento del cronograma establecido con el fin de asegurar la alineación con los objetivos estratégicos de la organización y garantizar la eficiencia en la gestión de recursos y procesos.	100,00%	0,00%	Cumple
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		No aplica para el periodo de medición			
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	Calificación promedio = Σ(i en encuestas) calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,92	Según resultado de la encuesta semestral de GAF aplicada para primer trimestre 2025 el resultado a la satisfacción manifestada por los servidores en este periodo	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	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = Σ(i en encuestas) calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No se realizaron capacitaciones con costo durante el semestre.			

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	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	100%	Se Mejoraron 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	100,00%	0,00%	Cumple
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	$(\# \text{ capacitaciones ejecutadas} / \# \text{ capacitaciones programadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se ejecutaron las actividades planeadas en el PIC, quedando pendiente por ejecutar una (1) actividad, ya que es un tema clave, y para este trimestre no se contaba con recursos, quedan pendiente para el segundo semestre del 2025	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%	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	$(\# \text{ de actividades ejecutadas en el periodo} / \# \text{ total de actividades establecidas en un periodo determinado}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	101%	Se ejecutaron las actividades planeadas para el II trimestre, así mismo se realizó la actividad pendiente del I T relacionada con la elaboración del plan de mantenimiento de vehículos de la CRC. El porcentaje es superior considerando que se ejecutaron actividades del trimestre anterior.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
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	$(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	100%	Se adelantaron las 3 actividades programas a realizar en el primer semestre: Cargas de trabajo, herramienta de equipos de trabajo en uso, recordatorio de evaluaciones.	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	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\sum(I \text{ en encuestas}) / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,8	Según resultado de la encuesta semestral de GAF aplicada para primer trimestre 2025 este es el impacto de la implementación del código IIT	100,00%	0,00%	Cumple
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	$(\text{Número de correcciones realizadas al mes sobre número de funcionarios}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	1%	No se recibieron solicitudes de revisiones o ajustes a la liquidación de la nómina durante el trimestre	100,00%	0,00%	Cumple
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 = $\sum(I \text{ en encuestas}) / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,9	En el segundo trimestre se realizó la evaluación de impacto a la inducción a los funcionarios María Camila Marino, Alma Bernal, Giselle Ruadas, María Montepío, Franz Cachaz, teniendo una calificación promedio en el II T de 4,9 José Felipe Zequeza, Jessica Figueroa y Ronald Cabezas, aun no han terminado las inducciones, ya que cuando se les programo no pudieron asistir por temas laborales debiéndose reprogramar estas	100,00%	0,00%	Cumple
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: $(\# \text{ asistentes a capacitaciones} / \# \text{ participantes citados}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	85%	En el primer semestre de las 41 actividades programadas en el PIC, se realizaron 35 actividades, comprendidas en Cursos, capacitaciones y charlas, las 6 restantes fueron abarcadas por socializaciones de cursos gratuitos remitidos por la ESAP y Minit, de los cuales se socializaron a través del correo de capacitaciones	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento del Plan Institucional de Archivo - PINAR	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Actividades ejecutadas en el trimestre} / \text{Actividades planeadas en el trimestre}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Las dos actividades programadas en el PINAR se ejecutaron, aclarando que una de ellas se realizó en el primer trimestre y allí se reportó su cumplimiento	100,00%	0,00%	Cumple
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	4,93	Atención en la asignación de códigos: 4,87 (contestada por 47 personas) Nivel de satisfacción: 4,93 (contestada por 48 personas)	100,00%	0,00%	Cumple
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	$(\text{Recaudo de la contribución} / \text{Presupuesto a recaudar en la vigencia}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral		Para este trimestre NO aplica este indicador			
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	0,13	Se tramitaron los pagos dentro del término establecido	100,00%	0,00%	Cumple
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	$(\text{Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios} / \text{Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Annual		Para este trimestre NO aplica este indicador			

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	Seguimiento IIT				
					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	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	4,96	Oportunidad en el pago de nómina: 4,96 (54 personas contestaron) Atención a solicitudes y certificados para liquidaciones de contratos: 4,89 (47 personas contestaron) Acompañamiento en procesos de contratación: 4,90 (42 personas contestaron) NSU General: 4,95 (51 personas contestaron)	100,00%	0,00%	Cumple
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		Para este trimestre NO aplica este indicador			
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		Para este trimestre NO aplica este indicador			
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	∑Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral	33	No se presentaron situaciones que afectaran el cumplimiento de los tiempos establecidos para la resolución de este tipo de actuaciones administrativas	100,00%	0,00%	Cumple
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	∑Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral	64,33	No se presentaron situaciones que afectaran el cumplimiento de los tiempos establecidos para la resolución de este tipo de actuaciones administrativas	100,00%	0,00%	Cumple
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	∑Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral		No se atendieron actuaciones en primera instancia de dificultad alta durante el Indicador 2Q-2025			
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	∑Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral	65,75	Disponibilidad de tiempo reducida por parte del líder de los de las actuaciones administrativas objeto de monitoreo, debido a que lideraba un proyecto regulatorio y un concepto de integración que también debían cerrarse en este trimestre	77,57%	-22,43%	No cumple
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	100%	No se obtuvo ningún fallo de tutela desfavorable durante este período	100,00%	0,00%	Cumple
Evaluación Independiente	Evaluación	Ejecución de actividades del Plan Anual de Auditorías	Eficacia	≥ 90%	80%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Actividades del Plan Anual de Auditorías ejecutadas / Actividades del Plan Anual de Auditorías programadas) * 100	Control Interno	Trimestral	81%	Acorde con el Plan Anual de Auditorías 2025, se tiene un conteo de 16 actividades programadas para el segundo trimestre de esta vigencia, de las que se completaron 13 para un cumplimiento de 81%, los respectivos soportes se encuentran disponibles en la ubicación señalada. Por otra parte, la brecha presentada obedece a un informe de evaluación a la gestión de riesgos y dos auditorías (Paralelismo Informativo y Gestión de la Política Regulatoria), que no se ejecutaron con ocasión de la capacidad operativa con la que contó la Coordinación de Control Interno durante este trimestre.	90,00%	-10,00%	Cumple (en tolerancia)