

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 IT				
					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	Annual		No aplica medición para este periodo			
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 propuestos en el cronograma: 1. Definición de metodología. 2. Publicación de modificación de Agenda	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 = $\sum (\epsilon \text{ estudios y monitoreo})$ / $(\text{Número de estudios y monitoreo})$	Prospectiva Estratégica	Trimestral	96%	Monitoreo de tendencias 95% Estudio impacto uso IA 95% Estudio tendencias despliegue 98% Satisfacción usuarios TIC 95% Retos seguridad ecosistema digital 95% Tendencias redes de nueva generación 98% Estudio OTT 2024 95% Estudio OTT 2025 100% Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales 90%	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	Annual		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad de medición del indicador. Sin embargo, teniendo en cuenta el seguimiento permanente realizado a la ejecución presupuestal de inversión de la CRC a través de los proyectos de inversión, al cierre del primer trimestre de 2025 se presenta un avance de ejecución del 22% (de lo cual se puede resaltar que el pago de algunos contratos previstos para el IT se realizó por menor valor teniendo en cuenta la TRM, lo que generó eficiencia de recursos).			
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	Annual		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad de medición del indicador. Sin embargo, teniendo en cuenta el seguimiento permanente realizado a la ejecución presupuestal de la CRC, se puede resaltar que al cierre del primer trimestre de 2025 se presenta un avance de ejecución del 19% (acorde con la proyección de ejecución realizada para la vigencia).			
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		La medición de este indicador no aplica para este periodo dado que la periodicidad establecida es semestral.			
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	90%	Se cumplieron 66 compromisos de los 73 establecidos para el periodo. Se incumplieron 7 compromisos: 2 de Gestión Estratégica, 1 de Gestión Organizacional, 1 de Evaluación Independiente, 1 de Gestión de Datos de los Sectores Regulados, 1 de Gestión Jurídica y 1 de Gestión Financiera.	100,00%	0,00%	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	99%	El resultado del cumplimiento de los objetivos del SIG fue del 99% que se genera del promedio de los indicadores. Todos las mediciones de los indicadores fueron del 100% a excepción del indicador del objetivo Implementar. Herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información, cuyo resultado fue 99%, que se calcula con el promedio de indicadores del proceso TSL.	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	100%	Los indicadores de tipo eficacia cumplieron con las metas establecidas	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	100%	Los indicadores de tipo eficiencia cumplieron con las metas establecidas	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 IT				
					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	≤ 5	NA	6	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	Se cumple con los tiempos de trámite de las decisiones presentando los siguientes tiempos para cada tipo: Comunicaciones: 3.5 días Resoluciones: 2 días Autos: 1 día	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 medición para este periodo			
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 medición para este periodo			
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 medición para este periodo			
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%	Se tienen en cuenta los proyectos: 1) Promoción de la Conectividad y Competencia en el Mercado Portador, se expidió la Resolución 7714 de 2025. 2) Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora. Se recibieron y se analizaron comentarios de la propuesta regulatoria y se dispone de un avance en el proyecto de Resolución ajustada y en el documento de respuestas.	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%	Se tienen en cuenta los proyectos: 1) Promoción de la Conectividad y Competencia en el Mercado Portador, se expidió la Resolución 7714 de 2025. 2) Revisión de Medidas Aplicables a Servicios Móviles - Fase 2, se expidió la Resolución 7684.	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	96%	Los proyectos: i) Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones y ii) Análisis de los mercados de televisión presentan un ligero retraso.	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%	El proyecto: Roaming internacional con Chile presenta un retraso.	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	Análisis de Datos	Trimestral	8414	El indicador superó la meta en un 3%. Así mismo, superó el valor de 2024-4T en 15%	100,00%	0,00%	Cumple
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	Análisis de Datos	Trimestral	4,81	El indicador se mantiene en 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(# planes de implementación) / Porcentaje de avance real / Número de planes de implementación	Implementación Regulatoria e Innovación	Trimestral	95%	Se llevaron a cabo las actividades definidas en el plan de implementación que incluye la realización de mesas de trabajo con los agentes así como el envío de cartas a los agentes que no han enviado afirmación de la infraestructura a compartir	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 IT				
					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 IT no se culminaron averiguaciones preliminares, por lo cual, al no contar con datos de las variables establecidas, no es posible el reporte y cálculo del indicador en este período.			
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		En el IT no se culminaron o profirieron decisiones sobre investigaciones administrativas formales, por lo cual, al no contar con datos de las variables establecidas, no es posible el reporte y cálculo del indicador en este período.			
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		Nuevo indicador sin datos para su reporte y cálculo en el IT. La ejecución de las actividades planificadas empieza en el 2T, corte en el cual se realizará el primer reporte del mismo.			
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	4,7	Los contenidos de Comunicación Interna son valorados positivamente por su variedad, utilidad y claridad. Se destacan temas institucionales, de actualidad y de colaboradores. Hay interés en ver más formatos audiovisuales como videos y retratos.	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	La satisfacción fue total (5/5) en todas las respuestas. Se valoran la oportunidad, calidad, cercanía y creatividad en la ejecución. Destacan la respuesta oportuna y el ajuste a las necesidades de cada área.	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	4,7	Se valoran positivamente por mantener informados a los colaboradores. Se sugiere fortalecer el uso de Viva Engage, diversificar contenidos y ampliar el uso de formatos audiovisuales.	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	4,8	Se destaca su reconocimiento como un regulador técnico y su excelente participación en espacios nacionales e internacionales.	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	4,9	Se destacó la pertinencia, compromiso y calidad del trabajo en equipo. Se valoró especialmente el impulso a temas como inteligencia artificial, pluralismo, contenidos audiovisuales y la articulación con grupos de valor. Se sugieren acciones como fortalecer presencia regional y espacios académicos.	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		No se realizaron eventos			
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	4,9	Los usuarios destacaron la calidad, oportunidad y cercanía en la atención recibida. Se valoró el profesionalismo del equipo y la disposición para brindar orientación de manera ágil y efectiva.	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 IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	Los usuarios valoraron positivamente la gestión a través de correo electrónico y correspondencia, resaltando la respuesta oportuna y el seguimiento a los requerimientos. Se identifican oportunidades para seguir fortaleciendo la agilidad y claridad en las comunicaciones.	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	4,9	Los usuarios destacaron la amabilidad, claridad en la información y efectividad en la atención recibida por este canal. Se reconoció la disposición del equipo para resolver inquietudes de forma oportuna.	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		No aplica para el periodo de medición.			
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	ΣTiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,5	Este resultado refleja una gestión eficiente y oportuna, con oportunidades para seguir optimizando los tiempos y mejorar la experiencia del usuario.	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	ΣTiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	5,3	Este resultado refleja una gestión eficiente y oportuna, con oportunidades para seguir optimizando los tiempos y mejorar la experiencia del usuario. No obstante, se prevé un posible aumento en los tiempos de respuesta debido a la implementación de ajustes en los sistemas de información, especialmente en el proceso de clasificación en OnBase por parte de los funcionarios, como parte del desarrollo de TI.	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	ΣTiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	2,8	Este resultado evidencia el compromiso con la atención ágil a las solicitudes ciudadanas y el fortalecimiento de los mecanismos de respuesta institucional.	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	ΣTiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,6	Se reconoce la gestión oportuna y el compromiso con la atención eficiente de este tipo de requerimientos.	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	ΣTiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	1,3	Se evidencia una atención ágil y prioritaria. Este resultado refleja el compromiso institucional con la gestión eficiente de solicitudes relacionadas con la visibilidad de temas de interés público.	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	ΣTiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	6,9	Se evidencia una gestión oportuna en la atención de trámites asociados a los recursos de identificación administrados por la CRC, como numeración, códigos cortos, MNC, IIN, LXY, COLD, NRN, #ABB y TDT. Se identifican oportunidades para seguir mejorando la eficiencia del proceso.	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	126	Este resultado evidencia una gestión efectiva en visibilidad institucional y presencia en la agenda mediática.	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 100% de los derechos de petición, consultas y trámites fueron respondidos dentro de los plazos legales, lo que refleja el compromiso institucional con la atención oportuna y el cumplimiento normativo.	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 m3/No. Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica para el periodo de medición			

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 IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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		No aplica para el periodo de medición			
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 atendió el 100% de los requerimientos de planta física en el trimestre	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 realizaron 7 campañas de sensibilización en temas ambientales durante el trimestre, a través de viva engage	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		No aplica para el periodo de medición			
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		No aplica para el periodo de medición			
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 realizaron todas las entregas de materiales e insumos de almacén requeridos	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 aplica para el periodo de medición			
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	100%	Durante el primer trimestre de 2025 se perfeccionaron 41 contratos, todos dentro del plazo establecido por modalidad.	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	92,14%	El indicador del NSU para el IT del 2025 con un número de encuestados de 55/182 da un resultado de 92,14%	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Cumplimiento Acuerdos de Niveles de Servicios (CANS)	Eficacia	≥ 75%	70%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	CANS=(SAO/SR)x100 CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	83%	Del total de casos registrados vs cerrados para el IT del 2025 que cumplieron con los ANS fue de SLA=83%	100,00%	0,00%	Cumple
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	94,50%	De acuerdo con la calificación del autodiagnóstico de la política de gobierno digital del MINTIC el resultado es del 94,5%	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 IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Nivel de Cumplimiento de los Proyectos del PETI	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	PV=Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición) EV= Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición) SPI= EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n) Índice cumplimiento proyectos PETI=(Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde i hasta n)/Cantidad de proyectos PETI(n) (estado: Ejecución))*100	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	86,61%	Para los proyectos que iniciaron en el primer trimestre (5) relacionados en el Plan Estratégico de Tecnologías y Sistemas de Información (PETI) para el 2025 y teniendo en cuenta los planeado versus lo ejecutado, el cumplimiento fue del 86,5%	96,23%	-3,77%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Porcentaje de Disponibilidad de los Servicios Tecnológicos	Eficiencia	≥ 98%	93%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	R = Promedio ((H-(In*Im))/H) In = Indisponibilidad de los servicios monitoreados por el SOC – NOC Im = Impacto H = Horas del mes R = Resultado del Indicador	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	99,95%	Para el I trimestre el indicador estuvo en el 99,95%, con indisponibilidad en los siguientes servicios: Mesa de servicios, Contribuciones y Coreta (Servidor de Archivos).	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%	De acuerdo con la medición del autodiagnóstico del MSP1 del MinTIC se tiene la calificación del 82% en el ciclo PHVA.	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%	De las actividades planteadas para el IT del 2025 según el cronograma de implementación de AE (adopción y formalización) se planearon siete actividades las cuales fueron cumplidas.	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. Este Indicador es Anual.			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	≥ 4,4	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación promedio = $\sum(i \text{ encuestas}) / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica para este periodo de medición.			
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 = $\sum(i \text{ encuestas}) / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica para el periodo de medición No se realizaron capacitaciones con costo.			
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	(# actividades ejecutadas / # actividades programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se realizaron las 38 actividades programadas y se detallan en cuadro de seguimiento respectivo https://croom.sharepoint.com/:x:/s/PlaneacionEstrategica/EaUS0V6QL8AVm5f8uN9Y4Q3c8r7LUDQwmbSS-TPLXGHuq?e=Yn17DI	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	(# capacitaciones ejecutadas / # capacitaciones programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	De las actividades programadas dentro del PIC, se realizaron seis capacitaciones para el primer trimestre, se ejecutaron todos los temas de los cuales uno corresponde a SST.	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 IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	99,49%	De las actividades planteadas y ejecutadas se encuentra pendiente la elaboración del plan de mantenimiento de los vehículos	100,00%	0,00%	Cumple
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		No aplica para este periodo de medición.			
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	$\text{Calificación promedio} = \frac{\sum(i \text{ encuestas calificación de las encuestas aplicadas})}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica para este periodo de medición.			
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	0%	No se efectuó ninguna corrección en la liquidación de la nómina para el primer 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	$\text{Calificación promedio} = \frac{\sum(i \text{ encuestas calificación de las encuestas aplicadas})}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica para este periodo de medición.			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cobertura Plan de Capacitación	Efectividad	≥ 90%	80%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{promedio del \% de participación de cada una de las capacitaciones citadas por la CRC, medidas así: } (\# \text{ asistentes a capacitaciones} / \# \text{ participantes citados}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica para este periodo de medición.			
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%	Se elaboró y publicó el PINAR, y se realizó la reunión con el AGN para el avance de la convalidación de las TRD	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	$\text{Calificación promedio de las encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica para el periodo de medición.			
Gestión Financiera	Apoyo	Recaudo de contribución	Eficacia	Trimestral: ≥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	45%	Se cumplió con la meta de recaudo establecida para el trimestre	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Gestión de pagos en tesorería	Eficiencia	≤ 2	NA	3	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$\text{Promedio del número días para la gestión de pagos en tesorería}$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	1,00	Se gestionaron en promedio 232 pagos cumpliendo el indicador.	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 IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	Anual		No aplica para el periodo de medición			
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		No aplica para el periodo de medición			
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento	Eficacia	≥ 90%	86%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto de funcionamiento obligado} / \text{Presupuesto de funcionamiento asignado}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica para el periodo de medición			
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal Gastos de Personal	Eficacia	≥ 90%	86%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto de Gastos de personal obligado} / \text{Presupuesto de funcionamiento asignado para gastos de personal}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica para el periodo de medición			
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	$\Sigma \text{Tiempos resolución} / \text{Total Conflictos}$	Gestión Jurídica	Trimestral	14	El trámite de las actuaciones administrativas se llevó a cabo sin novedades ni dificultades que impactaran negativamente el cumplimiento del indicador	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	$\Sigma \text{Tiempos resolución} / \text{Total Conflictos}$	Gestión Jurídica	Trimestral	92	El trámite de las actuaciones administrativas se llevó a cabo sin novedades ni dificultades que impactaran negativamente el cumplimiento del indicador	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	$\Sigma \text{Tiempos resolución} / \text{Total Conflictos}$	Gestión Jurídica	Trimestral	82,5	El trámite de las actuaciones administrativas se llevó a cabo sin novedades ni dificultades que impactaran negativamente el cumplimiento del indicador	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 IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue	Misional	Tiempos promedio de solución de conflictos y desconexiones de Segunda Instancia	Eficiencia	≤ 51	NA	56	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de satisfacción de los grupos de valor	Σ Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral	42,8	El trámite de las actuaciones administrativas se llevó a cabo sin novedades ni dificultades que impactaran negativamente el cumplimiento del indicador	100,00%	0,00%	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 hubo fallos de tutela desfavorables durante el período de análisis	100,00%	0,00%	Cumple