

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 IIIT				
					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 tercer trimestre. Se avanzó en el benchmarking y en la elaboración del documento del borrador 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 = $\sum(i \text{ estudios y monitoreo}) / \text{Número de estudios y monitoreo}$	Prospectiva Estratégica	Trimestral	95,70%	Los estudios corresponden a: Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil (100%), Análisis de tendencias tecnológicas en la evolución de las redes móviles de nueva generación (100%), Estudio de uso sobre uso e impacto de la Inteligencia Artificial en el sector de telecomunicaciones, postal y audiovisual (90%), retos de seguridad en el ecosistema digital (90%), Medición de calidad subjetiva (90%), Estudio de plataformas OTT 2024 (100%), Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y audiencias (95%), 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 en la CRC, al cierre del tercer trimestre de 2025 se presenta un avance en la ejecución de estos recursos del 61% (acorde con lo establecido en la proyección de ejecución esperada a la fecha - 58%)			
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 la entidad, al cierre del tercer trimestre de 2025 se presenta un avance del 62% en la ejecución del presupuesto asignado, levemente por debajo de la proyección esperada a la fecha (65%), por cuenta de diferencias respecto a la proyección de pago de nómina, teniendo en cuenta cambios en la planta de personal y vacantes no provistas			
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		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador.			
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento compromisos ante 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	85%	Durante el trimestre se registraron 74 compromisos estratégicos, de los cuales se cumplieron 63, lo que representa un cumplimiento del 85%. A los 11 compromisos restantes se les hará seguimiento sobre su ejecución en el cuarto trimestre del año.	94,44%	-5,56%	Cumple (en tolerancia)
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 vinculados a los objetivos del Sistema Integrado de Gestión que se miden en el trimestre 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	100%	Los indicadores de tipo eficacia cumplieron 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 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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores efectividad	Efectividad	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Número de Indicadores de gestión de tipo efectividad que cumplen / Número total de indicadores de gestión de tipo efectividad definidos) * 100%	Planeación y Gestión	Trimestral	100%	Los indicadores de tipo efectividad cumplieron las metas establecidas.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Tiempo de trámite de las decisiones tomadas en el Comité de Comisionados y Sesiones de Comisión	Eficiencia	≤ 3	NA	4	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	SUMATORIA (Tiempo de trámite de las decisiones tomadas en CC, SC y SCC) / Total de las decisiones tomadas en CC, SC y SCC)	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	1,1	El seguimiento y alarmas que arroja la herramienta han permitido que los documentos se gestionen en la misma semana, generando que el indicador se cumpla	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 se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador.			
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	98,84%	Durante el tercer trimestre, se materializó un riesgo de gestión en el proceso de Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información.	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	4,83	Los auditores líderes y acompañantes fueron calificados por las personas auditadas y se evidencia una calificación general de 4,83 en un rango de 1 a 5.	100,00%	0,00%	Cumple
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	100%	Se auditaron durante el mes de julio los 19 procesos de la entidad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones	Eficacia	≥ 94%	89%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	$(\sum(\text{Avance real del proyecto } i / \text{Avance programado del proyecto } i)) / n$	Diseño Regulatorio	Trimestral	100%	En el tercer trimestre no había hitos relacionados con proyectos de calidad en Agenda Regulatoria.	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	$(\sum(\text{Avance real del proyecto } i / \text{Avance programado del proyecto } i)) / n$	Diseño Regulatorio	Trimestral	96%	En relación con los hitos de Agenda Regulatoria se tiene en cuenta el siguiente proyecto: 1. Actualización del Reglamento Técnico para Redes Internas de telecomunicaciones (RITEL).	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	$(\sum(\text{Avance real del proyecto } i / \text{Avance programado del proyecto } i)) / n$	Diseño Regulatorio	Trimestral	96%	En relación con los hitos de Agenda Regulatoria se tienen en cuenta los siguientes proyectos: 1. Mercados relevantes de radiodifusión sonora - Fase I 2. Revisión Integral de Remuneración en Servicios Fijos	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	$(\sum(\text{Avance real del proyecto } i / \text{Avance programado del proyecto } i)) / n$	Diseño Regulatorio	Trimestral	96%	En relación con los hitos de Agenda Regulatoria se tiene en cuenta el siguiente proyecto: 1. Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niñas, Niños y Adolescentes	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 = \sum Número de sesiones del trimestre	Análisis de Datos	Trimestral	9246	El indicador se resuperó en este trimestre y se ubica por encima de la meta	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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	Análítica de Datos	Trimestral	4,82	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 e planes de implementación) / Porcentaje de avance real / Número de planes de implementación	Implementación Regulatoria e Innovación	Trimestral	92,50%	Corresponde a las actividades de implementación de la Resolución de internet Comunitario Fijo (Res 7712/2023) y la Resolución de compartición de infraestructura (Res 7120/2023)	97,37%	-2,63%	Cumple (en tolerancia)
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	200	Queja recibida el 8 de febrero de 2025, con Auto expedido el 26 de agosto de 2025. En este periodo se tramitó únicamente una averiguación preliminar.	100,00%	0,00%	Cumple
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		No se decidieron investigaciones formales en este periodo.			
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 3T se ejecutaron las 15 actividades pedagógicas previstas (100% de la meta trimestral). Se realizaron: 7 Talleres Audiovisuales de Pluralismo (TAP) con énfasis en integridad de la información en contextos electorales (Medellín - 03/07- Teleantioquia; Manizales - 24/07 - Telecafé; Barranquilla - 14/08 - Telecaribe; Bogotá - 20/08 dirigido a partidos políticos; Bogotá - 28/08-con operadores de televisión; Cali - 11/09 - Telepacífico; Telesías San Andrés - 25/09); Y 8 actividades de pedagogía regulatoria con énfasis en apropiación de normas en los territorios (14/07: Presentación Res-7712-2025 con referentes territoriales MINTIC; 18/07: Jornada Acercamiento Regional Córdoba: 01-09: validación toolkit ICF; 11-09: Jornada AR Guajira; 15-09: Foro Gobernanza Internet; 18-09: Jornada AR Casanare; 25-09: Ruta NALSP Outama; 27-09: Jornada construcción consenso por el cuidado digital con NNA.	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	4,7	Este resultado demuestra que los contenidos de comunicación interna están generando impacto, conexión y valor para quienes los reciben.	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	Este resultado refleja que las campañas están generando impacto, fortaleciendo el sentido de pertenencia y promoviendo una comunicación cercana y significativa.	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	El resultado refleja cercanía y confianza en los canales de comunicación interna	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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	$NSU \text{ Satisfacción Organizadores} = \frac{\sum(\text{Valoración de cada organizador})}{\text{Número total de encuestas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,9	La CRC recibió una valoración sobresaliente por la calidad técnica y la efectividad de su participación en eventos del sector, destacándose como referente en innovación regulatoria y en la atención a las necesidades de la industria y la ciudadanía. El reconocimiento positivo de los asistentes y organizadores respalda el alto desempeño alcanzado	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	$\text{Resultado NSU satisfacción voceros} = \frac{\sum(\text{Valoración de cada encuesta})}{\text{Número total de encuestas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,8	Excelente preparación y apoyo brindado durante los eventos, así como a la calidad de la intervención técnica. Se recibieron observaciones menores para optimizar futuras participaciones, como conocer previamente los temas de los demás panelistas y evitar duplicidades en los formatos de presentación cuando se confirmen asistencias a última hora. En general, la percepción fue muy positiva y se resaltó el buen desempeño de la entidad.	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	Alta satisfacción de los participantes con el taller internacional de regulación, destacando la excelente preparación y apoyo de la CRC, así como la calidad técnica de los contenidos impartidos.	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	$SUMA (SUMA (\text{Número de encuestas por criterio} \times \text{factor de ponderación}) / \text{Total de encuestas contestadas}) / \text{Número de preguntas de la encuesta}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,6	Se alcanzó la meta establecida para el nivel de satisfacción de la atención personal, reflejando la calidad y oportunidad del servicio prestado. Este resultado evidencia el compromiso con una atención cercana y efectiva hacia 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	$SUMA (SUMA (\text{Número de encuestas por criterio} \times \text{factor de ponderación}) / \text{Total de encuestas contestadas}) / \text{Número de preguntas de la encuesta}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,5	El indicador se mantiene dentro del rango de cumplimiento establecido, evidenciando una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida por correo electrónico y correspondencia.	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	$SUMA (SUMA (\text{Número de encuestas por criterio} \times \text{factor de ponderación}) / \text{Total de encuestas contestadas}) / \text{Número de preguntas de la encuesta}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,9	El indicador alcanzó el nivel de satisfacción esperado, reflejando la eficiencia en la atención telefónica y la disposición del equipo para ofrecer orientación clara y oportuna a los usuarios.	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	$\frac{\sum \text{Tiempo de respuesta de solicitudes}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	1,5	Se cumplió la meta establecida para la gestión de los trámites de homologación, asegurando la atención oportuna y el seguimiento eficiente en el proceso de verificación técnica de los equipos terminales móviles.	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	$\frac{\sum \text{Tiempo de respuesta de solicitudes}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	10,6	Durante el periodo evaluado, se cumplió la meta establecida para este indicador, gracias a la gestión oportuna y al seguimiento permanente por parte de los coordinadores, lo que permitió emitir conceptos ajustados a los lineamientos institucionales y dentro de los plazos definidos.	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	$\frac{\sum \text{Tiempo de respuesta de solicitudes}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	2,5	La atención eficiente de los derechos de petición permitió mantener un tiempo medio de respuesta inferior al límite establecido, demostrando la efectividad en la gestión y contribuyendo al fortalecimiento de los ciudadanos en la CRC.	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	$\frac{\sum \text{Tiempo de respuesta de solicitudes}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	6,9	El seguimiento continuo y la eficiencia en la gestión de las solicitudes permitieron brindar respuestas dentro de los tiempos establecidos, facilitando el acceso a la información de manera oportuna y fortaleciendo la transparencia en la gestión institucional.	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 IIIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Relaciones con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	Eficiencia	≤ 5	NA	10	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor Cumplir las normas legales vigentes	Σ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	3,2	La gestión ágil y oportuna de las solicitudes permitió codificar e incorporar el material audiovisual en el plan de emisión de la semana correspondiente, asegurando el cumplimiento de los tiempos establecidos y la adecuada articulación con los operadores de radiodifusión sonora y televisión.	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	Σ Tiempo de respuesta de solicitudes/ Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	8,1	El proceso de atención de los trámites relacionados con recursos de identificación se desarrolla con oportunidad y control, manteniendo tiempos de respuesta ampliamente por debajo del estándar establecido y reflejando la eficiencia en la gestión	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	236	El resultado superior a la meta se explica por la alta visibilidad que alcanzaron dos temas estratégicos: el concepto técnico sobre la integración Tigo-Movistar y el debate del fair share. Ambos generaron amplia cobertura en medios nacionales y especializados	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
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 m3/No. Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador.			
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 se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador.			
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 atendieron las solicitudes presentadas durante el periodo, correspondientes a los requerimientos de mantenimiento a la planta física.	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%	Las campañas de sensibilización se cumplen de acuerdo con lo planeado.	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 se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador.			
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 se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador.			
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 las solicitudes presentadas durante el periodo, correspondientes a los requerimientos de materiales de papetería e insumos de aseo y cafetería.	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 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	90,91%	De los 22 contratos que se perfeccionaron durante el tercer trimestre de 2025, en 20 contratos se cumplieron con los plazos establecidos de acuerdo a la modalidad de selección, es decir, el 90,91%. Se cumplió con la meta del tercer trimestre. Notas* No se tiene en cuenta en la medición el contrato 91 de 2025, debido a que la fecha de expedición del cdp fue el 11/04/2025 al ser un proceso con vigencias futuras.	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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	98,44%	De acuerdo con la encuesta realizada a los usuarios al finalizar el Tercer Trimestre se obtiene una calificación por encima de la meta. El número de usuarios que contestaron la encuesta fue 64.	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	81,60%	El indicador para el Tercer Trimestre relacionado con el número de solicitudes atendidas en los tiempos definidos como ANS en la herramienta de Aranda estuvo por encima de la meta establecida, lo que indica que la mayoría de los tickets fueron atendidos en los tiempos.	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	92,40%	Seguimiento a los proyectos que apalancan la implementación de la política de gobierno digital. Para el tercer trimestre se avanzaron en las actividades establecidas en el cronograma para la vigencia 2025 como fue la creación del curso de Gobierno Digital en Aula CRC, avances en la implementación de EnRed, Pruebas de Vulnerabilidades y Seguridad Digital.	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 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	95,66%	Si bien algunos proyectos presentan un retraso entre lo ejecutado vs lo planeado, otros tiene un avance significativo por encima de lo planeado lo que genera un balance favorable en el cumplimiento del Indicador.	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	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%	Se mantiene el monitoreo de los servicios tecnológicos a través del SOC-NOC y la atención de alertas, lo que permite llevar a cabo acciones preventivas que impactan el indicador.	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 MSPSI del MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	90%	Se realiza la medición con el nuevo instrumento de autodiagnóstico para el MSPSI logrando un 90% de calificación de acuerdo con la nueva estructura.	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%	Para el trimestre se habían planteado 8 actividades del proyecto las cuales se cumplieron en su totalidad	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 se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador.			
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 = $\sum(i \text{ encuestas calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas})$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador.			
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 = $\sum(i \text{ encuestas calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas})$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador. Para este trimestre tuvieron las siguientes capacitaciones: Foro Internacional de la Calidad y Conversatorio de Compras Públicas Eficientes, las cuales la evaluación de impacto se mide en el IVT			

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 IIIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de Bienestar Social e Incentivos	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 adelantaron las 40 actividades establecidas del plan de Bienestar e Incentivos correspondientes al tercer trimestre	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	95%	Para este trimestre las actividades ejecutadas, se desarrollaron mediante capacitaciones, cursos y socializaciones, quedando pendiente por ejecutar dos temas de carácter más técnico, y si bien se requirió cotizaciones a la Universidad Javeriana y Escuela Julio Garavito, de la necesidad de los cursos de(FullStack en el CMS Drupal y Curso Costo Beneficio), estos no estaban disponibles. Se continuara validando para el IVT, con otras universidades para cubrir los temas pendientes	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	98%	Se ejecutaron las actividades programadas para el trimestre, sin embargo se encuentra pendiente el análisis de los resultados del diagnóstico de condiciones de salud de las valoraciones medicas periódicas efectuadas en el mes de agosto de 2025	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 se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador.			
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	$\text{Calificación promedio} = \sum(i \text{ encuestas calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas})$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad del indicador.			
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 generaron correcciones a las nóminas tramitadas 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	$\text{Calificación promedio} = \sum(i \text{ encuestas calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas})$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición para este trimestre			
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	$\text{promedio del \% de participación de cada una de las capacitaciones citadas por la CRC, medidas así: } (\# \text{ asistentes a capacitaciones} / \# \text{ participantes citados}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición para este trimestre			
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 cuatro actividades programadas en el PINAR, se ejecutaron	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		No aplica la medición para el tercer trimestre			
Gestión Financiera	Apoyo	Recaudo de contribución	Eficacia	Trimestral: ≥45% Trimestre II: NA Trimestre III: ≥ 95% Trimestre IV: 100%	Trimestre I: 40% Trimestre II: NA 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	99%	El fortaleciendo de la cultura de presentación y pago de los operadores.	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	Promedio del número días para la gestión de pagos en tesorería	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0,01	Se tramitaron los pagos dentro del termino establecido	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 IIIT				
					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 la medición para el tercer trimestre			
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 la medición para el tercer trimestre			
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 la medición para el tercer trimestre			
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 la medición para el tercer trimestre			
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	37	Se cumplió el indicador trimestral para los conflictos de dificultad baja que tramitaron en el trimestre.	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	74,5	Se cumplió el indicador trimestral para los conflictos de dificultad media que tramitaron en el trimestre.	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		No se tramitaron conflictos de dificultad alta en el trimestre.			
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	$\Sigma \text{Tiempos resolución} / \text{Total Conflictos}$	Gestión Jurídica	Trimestral	34	Se cumplió el indicador trimestral para los conflictos de segunda instancia que tramitaron en el trimestre.	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	$(\text{Número de fallos de tutela favorables para la CRC} / \text{Número de tutelas que son presentadas ante la CRC}) * 100$	Gestión Jurídica	Trimestral	100%	No hay condenas en materia de tutelas dentro del trimestre.	100,00%	0,00%	Cumple