

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	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 e Innovación	Trimestral	100%	En el IT se ejecutaron todos los hitos programados en la Agenda Regulatoria	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	$\text{Porcentaje promedio} = \sum(i) / (\text{estudios y monitoreo})$ $\text{Porcentaje de avance real} / \text{Número de estudios y monitoreo}$	Prospectiva Estratégica e Innovación	Trimestral	100%	Se cumplió con los cronogramas de los estudios adelantados por los equipos de trabajo	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 teniendo en cuenta la periodicidad de medición del indicador Sin embargo, teniendo en cuenta el seguimiento permanente realizado a los proyectos de inversión y por tanto a la ejecución presupuestal de inversión de la CRC, al cierre del primer trimestre de 2026 se presenta un avance de ejecución del 10%, lo cual se encuentra acorde con la proyección de ejecución realizada.			
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 teniendo en cuenta la periodicidad de medición del indicador Sin embargo, teniendo en cuenta el seguimiento permanente realizado a la ejecución presupuestal de inversión de la CRC, al cierre del primer trimestre de 2026 se presenta un avance de ejecución del 17%, acorde con la proyección de ejecución realizada.			
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	93%	Se cumplieron 91 compromisos de los 98 compromisos establecidos en los diferentes procesos durante el periodo reportado	100.00%	0.00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento objetivos del Sistema Integrado de Gestión	Eficacia	≥ 96%	81%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$\sum (\text{Cumplimiento relativo } i * \text{Peso } i) / \sum \text{Peso } i$	Planeación y Gestión	Anual		No aplica para el periodo de medición			
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 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 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 IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Organizacional	Estratégico	Tempo 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	promedio de # días hábiles transcurridos desde el día hábil siguiente de la decisión de CC, SC, SCC/ # de temas aprobados para radicar, numerar y notificar	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	1.44	Para el periodo en medición se nota una disminución significativa en el reporte del indicador, lo que da cuenta de que la gestión de seguimiento a las decisiones de Comités y Sesiones esta siendo efectiva	100.00%	0.00%	Cumple
Gestión Organizacional	Apoyo	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información SGSPI	Efectividad	≥ 90%	80%	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 Entidad respecto al cumplimiento del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPPI) de MINTIC	Planeación y Gestión	Semestral		No aplica para el periodo de medición			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Porcentaje de riesgos no materializados	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%	Durante el IT 2026 no se materializó ninguno de los 81 riesgos identificados en la entidad (55 riesgos de gestión, 19 riesgos de integridad pública y 7 riesgos fiscales), alcanzando un resultado del 100% en el indicador.	100.00%	0.00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Competencia auditores internos	Eficacia	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de las calificaciones obtenidas en las encuestas que evalúan los auditados a los auditores internos	Planeación y Gestión	Anual		No aplica para el periodo de medición			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Cumplimiento del plan de auditorías internas del SIG	Eficacia	≥ 95%	90%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Auditorías internas realizadas / Auditorías internas programadas) * 100%	Planeación y Gestión	Anual		No aplica para el periodo de medición			
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones	Eficacia	≥ 94%	89%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	$\sum(\text{Avance real del proyecto } i / \text{Avance programado del proyecto } i) / n$	Diseño Regulatorio	Trimestral		No se ejecutaron proyectos durante el primer trimestre relacionados con Calidad.			
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	100%	Para el cálculo de este indicador se consideró el avance de los siguientes proyectos: 1. Actualización del Reglamento Técnico para Redes Internas de telecomunicaciones (RITEL) 2. Acceso a redes de distribución de contenidos CDN y centros de datos	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	100%	Para el cálculo de este indicador se consideró el avance de los siguientes proyectos: 1. Análisis de los mercados de televisión 2. Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles 3. Revisión Integral de Remuneración en Servicios Fijos 4. Marco regulatorio aplicable para el servicio de conectividad mayorista local 5. Análisis de los potenciales efectos de red directos e indirectos derivados de la relación «simbiótica» entre los PRST, las plataformas y los OTT 6. Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información 7. Actualización del marco regulatorio de televisión 8. Revisión de las condiciones de banda ancha y redefinición de mercados relevantes fijos - Fase I	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	97%	Para el cálculo de este indicador se consideró el avance de los siguientes proyectos: 1. Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones 2. Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios - Fase I 3. Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niñas, Niños y Adolescentes 4. Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles. 5. Actualización del marco regulatorio de televisión	100.00%	0.00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Vistas recibidas al portal de datos de la CRC	Eficiencia	≥ 8831	7506	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	7529	En la migración de Postada realizada por TSI a inicios de enero, no fue activada la opción de Google Analytics. Esta solo fue activada el 22 de enero, por lo que el indicador no cuenta con medición de 21 días de los 90 días del trimestre	92.20%	-7.80%	Cumple (en tolerancia)

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 los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de la Información Pública	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	4.83	El indicador se mantiene dentro de los valores esperados	100.00%	0.00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Avance de procesos de acompañamiento en innovación	Eficacia	≥ 80%	70%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Actividades de acompañamiento en innovación realizadas /Actividades de acompañamiento en innovación programadas)×100	Prospectiva Estratégica e Innovación	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
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		NA. Durante el 1T de 2026 no se finalizaron averiguaciones preliminares, por tanto, en el período no se cuenta con datos de las variables para el cálculo del indicador.			
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		NA. Durante el 1T de 2026 no se dictaron actuaciones sancionatorias, por tanto, en el período no se cuenta con datos de las variables para el cálculo del indicador.			
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%	Se ejecutaron el 100% de las actividades planificadas para el trimestre (3/3), a saber: -Se realizaron 2 TAP sobre la Guía de Integridad de la Información en periodos electorales (*El 10 de marzo en el marco de Andinalink y el 25 de marzo en el marco del Digital Summit de Cartagena). -Se realizó la jornada pedagógica del trimestre, de acuerdo con la estructuración del Plan de Pedagogía Regulatoria 2026 (27 de febrero). Adicionalmente, se adelantó el diseño piloto del taller para regionalización, el desarrollo de una primera tanda de materiales pedagógicos para el repositorio institucional y el inicio de la articulación interáreas para su implementación.	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	4.79	De acuerdo con el comentario de varios encuestados coinciden en que, los canales de comunicación interna de la CRC cumplen su objetivo al mantener informados a los colaboradores con contenido relevante y oportuno. La información suele ser clara y accesible, y los distintos canales permiten llegar a públicos diversos según la necesidad.	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	4.75	Durante el trimestre se obtuvo un nivel de satisfacción de 4.75 como resultado de la elaboración y divulgación de las campañas que se requirieron durante este periodo	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	4.75	Según la percepción de los encuestados, los diferentes canales se complementan para que todos los colaboradores estén informados, además son amigables, la información es clara, constante y oportuna	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	4.86	Los comentarios destacan una participación excelente y activa, la claridad y relevancia de las intervenciones, así como el valor del intercambio de experiencias, lo que evidencia una percepción muy positiva y consistente.	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) 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= $\frac{\sum(\text{Valoración de cada encuesta})}{\text{Número total de encuestas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4.9	Se destaca el excelente trabajo preparatorio, la pertinencia de la participación de la CRC y los espacios de articulación. Como oportunidades de mejora, se mencionan principalmente la puntualidad y organización de la agenda, mayor interlocución sobre objetivos, mejor integración de temáticas y optimización de los horarios.	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	Promedio de calificación de la Encuesta de acuerdo a los eventos programados y realizados en el trimestre	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral		En el I trimestre de 2026, no se desarrollaron 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	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4.9	El nivel de satisfacción en la atención personal alcanzó la meta prevista, reflejando la calidad del servicio brindado y la oportunidad en la atención a 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	3.5	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de valor	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4.4	El indicador se mantiene dentro del rango de cumplimiento definido, evidenciando una percepción positiva de los usuarios respecto a la atención brindada 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	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4.8	El indicador alcanzó el nivel de satisfacción esperado, lo que refleja la eficiencia en la atención telefónica y la disposición del equipo para brindar una orientación clara, oportuna y efectiva 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	Relaciones con Grupos de Valor	Semestral		La medición de este indicador es semestral, por lo que su reporte definitivo se realizará al cierre del semestre. Sin embargo, durante el primer trimestre del presente año la Comisión participó en 21 eventos nacionales e internacionales			
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	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	5.8	Se cumple la meta dentro del rango de tolerancia, teniendo en cuenta que en enero, por la alta demanda y el ingreso del ingeniero a medados de mes, se incrementó el promedio de días de atención de radicados. Adicionalmente, para la vigencia 2026 se cuenta con un solo ingeniero para la respuesta de casos. No obstante, en febrero y marzo se estabiliza la salida de radicados en OnBase, con un TMR de 2,2 y 2,6, respectivamente.	86.21%	-13.79%	Cumple (en tolerancia)
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	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	10.1	Durante el período evaluado, se cumplió la meta del indicador gracias a la gestión oportuna y al seguimiento permanente, lo que permitió emitir conceptos alineados con los lineamientos institucionales y dentro de los plazos establecidos.	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	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	2.1	La gestión de los derechos de petición mantuvo el tiempo promedio de respuesta por debajo del límite establecido, evidenciando un adecuado desempeño en la atención y fortaleciendo la confianza ciudadana 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	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	5.6	El seguimiento continuo y la gestión eficiente de las solicitudes permitieron responder dentro de los tiempos establecidos, garantizando el acceso oportuno a la información y fortaleciendo la transparencia institucional.	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	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	1.6	La gestión oportuna de las solicitudes permitió incorporar el material audiovisual en el plan de emisión semanal, garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos y la articulación con los operadores de radiodifusión sonora y televisión.	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	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	$\Sigma$ Tiempo de respuesta de solicitudes / Total de solicitudes recibidas	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	6.2	La atención de los trámites de recursos de identificación se realizó de manera oportuna y controlada, manteniendo tiempos de respuesta por debajo del estándar establecido y evidenciando 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	172	La cobertura se concentró en medidas con impacto directo en usuarios, como la cancelación de servicios, la claridad en facturación, la transparencia en ofertas comerciales y los ajustes en portabilidad y control de prácticas comerciales. Los picos de publicación se registraron en la última semana de marzo.	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	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 obedece al control permanente a través de reportes semanales, lo que garantiza respuestas oportunas conforme a los plazos legales establecidos.	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	(Consumo en m3/No. Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica para el periodo de medición			
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	(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	#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	(No. de campañas realizadas/No. de campañas planeadas)*100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se realizaron 8 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	(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	(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	# 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	Consumo de resmas	Eficiencia	≤ 0.12	NA	0.14	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	# Resmas de papel consumidas / # de empleados	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica para el periodo de medición			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Verificación y Actualización de Inventarios	Eficacia	≥ 95%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	# 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	99%	Durante el primer trimestre de 2026, se perfeccionaron 67 contratos de los cuales 66 se perfeccionaron 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	88.77%	Se toma el porcentaje de satisfacción a partir de la consolidación de los resultados de una encuesta respondida por 52 funcionarios, se consolidan las recomendaciones recibidas con el fin de garantizar la mejora continua de los servicios.	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	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	$CANS = (SAO/SR) \times 100$ CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	85%	Se genera el reporte a corte del 31 de Marzo sobre los casos atendidos en el tiempo estipulado de acuerdo con los Niveles de Acuerdos de Servicio configurados en la Mesa de Servicios Aranda.	100.00%	0.00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación de la Política de Gobierno Digital	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	$(Actividades\ Ejecutadas / Actividades\ Planeadas) \times 100$	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	100.00%	Se incluye el avance de acuerdo con el cronograma del proyecto de Implementación de la Política de Gobierno Digital de Planner.	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	$PV = \text{Tiempo planeado (tiempo asignado al trabajo planeado que se debe tener realizado en el momento de medición)}$ $EV = \text{Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición)}$ $SPI = EV/PV$ (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n)  Índice cumplimiento proyectos PETI = $(\text{Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde i hasta n)} / \text{Cantidad de proyectos PETI(n) (estado: Ejecución)}) \times 100$	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	99.00%	Para el primer trimestre de 2026 se obtiene un indicador del 99% para todos los proyectos establecidos en el PETI que tuvieron ejecución en dicho periodo. El Piloto de Integración de IA en el trámite de PQRSJ finalizó en el mes de Febrero. Están en implementación los siguientes proyectos: Fiscalización, Implementación Arquitectura Empresarial Fase II (Implementación y Seguimiento), Definición e Implementación de la Estrategia Caja de Herramientas Tecnológica, Piloto Automatización de Acceso a los Datos de los Operadores, Piloto Nube Híbrida (Alibaba - Huawei), Implementación módulo de la Herramienta Agenda Regulatoria, Implementación de mejoras Herramienta de Gestión Jurídica, Automatización de Procesos Internos Fase II, Migración Sigi - Implementación de funcionalidades de Gestión de Recursos de Identificación (RI).	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	$R = \text{Promedio } ((H - (In \times Im)) / H)$ $In = \text{Indisponibilidad de los servicios monitoreados por el SOC - NOC}$ $Im = \text{Impacto}$ $H = \text{Horas del mes}$ $R = \text{Resultado del Indicador}$	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	99.27%	El monitoreo del SOC permite una gestión más eficiente de la infraestructura con una atención oportuna ante posibles riesgos de indisponibilidad.	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	$(Actividades\ Ejecutadas / Actividades\ Planeadas) \times 100$	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	100%	Se proyectaron 28 actividades y se ejecutaron en 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 aplica la medición por periodicidad.			
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	$\text{Calificación promedio} = \sum(i) / (\# \text{ encuestas})$ calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
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	$\text{Calificación promedio} = \sum(i) / (\# \text{ encuestas})$ calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad. Para este trimestre 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	$(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) \times 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se adelantaron las actividades programadas para el 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	$(\# \text{ capacitaciones ejecutadas} / \# \text{ capacitaciones programadas}) \times 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Para este trimestre se ejecutaron todas las actividades del PJC	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 Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	(# de actividades ejecutadas en el periodo / # total de actividades establecidas en un periodo determinado) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	99.00%	Actividades relacionadas con actualización documental, se encuentran pendientes de aprobación	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	(# actividades ejecutadas / # actividades programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
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 Monitorear la implementación del código de integridad	Calificación promedio = Σ(i (encuestas) calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
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	(Número de correcciones realizadas al mes sobre número de funcionarios)*100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0%	No fue necesario realizar correcciones en la nómina, durante el primer trimestre del año	100.00%	0.00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de Inducción	Efectividad	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = Σ(i (encuestas) calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		Para este trimestre no se realizaron evaluación de impacto de la inducción, ya que los nuevos funcionarios aun no han culminado la inducción, por temas de cambios por parte de Coordinador			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cobertura Plan de Capacitación	Efectividad	≥ 75%	70%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	promedio del % de participación de cada una de las capacitaciones citadas por la CRC, medidas así: (# asistentes a capacitaciones / # participantes citados) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad. En cumplimiento del plan de cobertura de las charlas y capacitaciones, una vez finalizada, se efectúa el envío por el correo de capacitación, el material, grabación o presentación, a todos los funcionarios con el objetivo de asegurar la difusión de la información y facilitar el acceso a quienes no pudieron participar inicialmente.			
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento del Plan Institucional de Archivo - PBNAR	Eficacia	≥ 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Actividades ejecutadas en el trimestre / Actividades planeadas en el trimestre) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se ejecutaron todas las actividades propuestas para el primer trimestre	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 por periodicidad.			
Gestión Financiera	Apoyo	Recaudo de contribución	Eficacia	Trimestre I: ≥45% Trimestre II: N/A Trimestre III: ≥ 95% Trimestre IV: 100%	Trimestre I: 40% Trimestre II: N/A Trimestre III: 90% Trimestre IV: 95%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Recaudo de la contribución / Presupuesto a recaudar en la vigencia) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	48%	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	Promedio del número días para la gestión de pagos en tesorería	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0.01	Se gestionaron en promedio 90 pagos cumpliendo el indicador.	100.00%	0.00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios (gastos generales)	Eficacia	≥ 95%	90%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios / Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
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 por periodicidad.			
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento	Eficacia	≥ 90%	86%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto de funcionamiento obligado / Presupuesto de funcionamiento asignado) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			

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 Gastos de Personal	Eficacia	≥ 90%	86%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto de Gastos de personal obligado / Presupuesto de funcionamiento asignado para gastos de personal) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
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	$\Sigma$ Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral	36	Se cumplió el indicador trimestral correspondiente a los conflictos de baja dificultad tramitados durante el periodo, ya que la meta establecida era un plazo menor o igual a 51 días y el promedio registrado en este trimestre fue de 36 días.	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	$\Sigma$ Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral	57.5	Se cumplió el indicador trimestral correspondiente a los conflictos de media dificultad tramitados durante el periodo, ya que la meta establecida era un plazo menor o igual a 102 días y el promedio registrado en este trimestre fue de 57,5 días.	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	$\Sigma$ Tiempos resolución / 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	$\Sigma$ Tiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral	51	Se cumplió el indicador trimestral correspondiente a los conflictos en segunda instancia durante el periodo, ya que la meta establecida era un plazo menor o igual a 51 días y el promedio registrado en este trimestre fue de 51 días.	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	(Número de fallos de tutela favorables para la CRC/Número de tutelas que son presentadas ante la CRC)*100	Gestión Jurídica	Trimestral	100%	La tasa de éxito para el presente trimestre se situó en el 100%, toda vez que la totalidad de los fallos preferidos a la fecha han sido favorables a los intereses de la entidad. Nota: Durante el primer trimestre de 2026 (1T 2026) se recibieron 156 acciones de tutela. De los cuales, todos los fallos notificados a la CRC fueron favorables.	100.00%	0.00%	Cumple