

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 IVT				
					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	100%	Todas las actividades de agenda regulatoria se cumplieron	100,00%	0,00%	Cumple
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%	Se dio cumplimiento a los hitos del cronograma de elaboración de la Agenda Regulatoria 2026-2027	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Prospectiva	Estratégico	Avance de estudios y monitoreo presentado	Eficacia	≥95%	90%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum i \in \text{estudios y monitoreo}$ Porcentaje de avance real / Número de estudios y monitoreo	Prospectiva Estratégica e Innovación	Trimestral	100,0%	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 (100%), retos de seguridad en el ecosistema digital (100%), Medición de calidad subjetiva (100%), Estudio de plataformas OTT 2024 (100%), Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y audiencias (100%), Monitoreo de tendencias (100%)	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	99%	La ejecución presupuestal de los recursos de inversión al cierre de la vigencia 2025 fue del 99,5% (\$17.936 Millones), con lo cual se dio cumplimiento a la meta establecida de ejecución.	100,00%	0,00%	Cumple
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	97,6%	La ejecución presupuestal de la CRC al cierre de la vigencia 2025 fue del 97,6% (\$53.373 Millones), con lo cual se dio cumplimiento a la meta establecida de ejecución total.	100,00%	0,00%	Cumple
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	98,3%	La medición correspondiente al segundo semestre evidencia un resultado inferior al 100%, lo que refleja una disminución en la asignación de cargas de trabajo frente a los periodos anteriores.	100,00%	0,00%	Cumple
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	85,33%	Se cumplieron 64 de 75 compromisos estratégicos establecidos por los GIT	94,81%	-5,19%	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	$\sum (\text{Cumplimiento relativo} i * \text{Peso} i) / \sum \text{Peso} i$	Planeación y Gestión	Anual	99,65%	Resultado del cumplimiento de los objetivos del SIG fue del 99,65% que se genera del promedio ponderado de los resultados de los indicadores con respecto al peso establecido para cada uno según la frecuencia de medición.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores eficacia	Eficacia	> 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de Indicadores de gestión de tipo eficacia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de gestión de tipo eficacia definidos}) * 100\%$	Planeación y Gestión	Trimestral	100%	Los indicadores de tipo eficacia cumplieron con las metas establecidas.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores eficiencia	Eficiencia	> 90%	85%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Número de Indicadores de gestión de tipo eficiencia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de gestión de tipo eficiencia definidos}) * 100\%$	Planeación y Gestión	Trimestral	100%	Los indicadores de tipo eficiencia cumplieron con las metas establecidas.	100,00%	0,00%	Cumple

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 IVT				
					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	Anual	95,45%	Se evidenció el incumplimiento del indicador "Cobertura Plan de Capacitación" asociado al proceso de Gestión del talento humano.	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	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	1,1	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	4,1	La calificación general de la evaluación realizada por los grupos de valor sobre los servicios prestados por la CRC en la vigencia 2025, es de 4,1, resultado que fue presentado por la firma Pronósticos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de diciembre de 2025	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Eficacia de los controles de los riesgos	Eficacia	≥ 97%	95%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad	(Número de riesgos que no se materializaron / Número de riesgos identificados en la entidad) * 100%	Planeación y Gestión	Trimestral	100%	No se materializaron riesgos durante el trimestre.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Competencia auditores internos	Eficacia	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de las calificaciones obtenidas en las encuestas que evalúan los auditados a los auditores internos	Planeación y Gestión	Anual		No aplica para el periodo			
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			
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones	Eficacia	≥ 94%	89%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	(Σ(Avance real del proyecto i / Avance programado del proyecto i))/n	Diseño Regulatorio	Trimestral	100%	Sobre este indicador no se tuvieron proyectos con hito en Agenda Regulatoria pero si que impacten calidad, el indicador representa el avance de los proyectos que impactan directa o indirectamente la calidad de los servicios de comunicaciones.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a promover el despliegue de infraestructura relacionada con los servicios de comunicaciones	Eficacia	≥ 94%	89%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	(Σ(Avance real del proyecto i / Avance programado del proyecto i))/n	Diseño Regulatorio	Trimestral	100%	En relación con los hitos de Agenda Regulatoria se tienen en cuenta los proyectos: 1. Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles. Se publicó propuesta regulatoria el 23 diciembre de 2025.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a fomentar un mercado competitivo de servicios de comunicaciones	Eficacia	≥ 94%	89%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	(Σ(Avance real del proyecto i / Avance programado del proyecto i))/n	Diseño Regulatorio	Trimestral	100%	En relación con los hitos de Agenda Regulatoria se tienen en cuenta los proyectos: 1. Análisis de los mercados de televisión. Se expidió decisión regulatoria de definición de mercados susceptibles de regulación ex ante por medio de la Resolución CRC 8078 de 2025. 2. Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles. Se publicó propuesta regulatoria el 23 diciembre de 2025.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance presentado de las iniciativas orientadas a promover la protección de los derechos de los usuarios y audiencias	Eficacia	≥ 94%	89%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	(Σ(Avance real del proyecto i / Avance programado del proyecto i))/n	Diseño Regulatorio	Trimestral	100%	En relación con los hitos de Agenda Regulatoria se tienen en cuenta los proyectos: 1. Identificación de medidas para mitigar el fraude cibercrítico por medio de servicios móviles. El 21 de noviembre de 2025 se publicaron las alternativas regulatorias. 2. Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes. Expedición de la Resolución CRC 8030 de 2025. 3. Evaluación de costos para la renovación de	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Visitas recibidas al portal de datos de la CRC	Eficiencia	≥ 8166	6941	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Controlar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Visitas= Σ Número de sesiones del trimestre	Análisis de Datos	Trimestral	11031	Se evidenció un crecimiento en el número de sesiones en el mes de diciembre que incrementó el promedio del trimestre	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 IVT				
					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 = \sum Calidad Recurso/ No. de recurso	Análisis de Datos	Trimestral	4,96	La publicación oportuna fue la dimensión que mejor se comportó en el trimestre	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 = $\frac{\sum(i \text{ en planes de implementación})}{\text{Número de planes de implementación}}$	Implementación Regulatoria e Innovación	Trimestral		El indicador se elimina de la medición del cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación, de acuerdo con lo indicado por el líder del proceso, conforme a la nueva distribución de funciones establecida en la Resolución 580 de 2025.			
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 Audiusual y Pedagogía Regulatoria	Trimestral	122	Durante el período evaluado se cumplió la meta del indicador, en la medida en que la averiguación preliminar puesta en conocimiento mediante PQR del 15 de agosto fue decidida mediante Auto de no mérito expedido el 17 de diciembre. Lo que permitió brindar una respuesta oportuna y de fondo al peticionario con un tiempo de solución inferior a la meta.	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 Audiusual y Pedagogía Regulatoria	Trimestral		No aplica indicador por no contar con datos de periodo. En el 4T no se proferieron decisiones de fondo que permitan contar con datos de tiempo que deban ser reportadas para el cálculo del indicador. No obstante, en el período se adelantaron actividades intermedias de avance en las investigaciones administrativas formales (impulso procesal correspondiente mediante la expedición de un auto de trámite para concluir la etapa			
Gestión Audiusual 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) x 100	Gestión Audiusual y Pedagogía Regulatoria	Trimestral	100%	Durante el IVT se ejecutaron el 100% (4/4) de las actividades planificadas: I. Garantía del pluralismo y formación de las audiencias (enfoque en alfabetización mediática, consumo crítico, integridad de la información y protección de derechos en contextos electorales y audiovisuales): - Foro Protección de los derechos de la niñez en los entornos audiovisuales: 09 Oct. Sobre alfabetización mediática con enfoque de derechos, impacto de la IA y corresponsabilidad en el consumo audiovisual infantil. - TAP Bucaramanga: 16 Oct. Sobre pluralismo informativo e integridad de la información, en articulación con el Canal TRO. II. Componente Pedagogía Regulatoria, para la apropiación de la norma y fortalecimiento de capacidades institucionales y territoriales. A través de 2 eventos digitales: - 19-11-2025: Socialización Caja de Herramientas de Sistemas de Acceso (Res. CRC-276-2023). - 27-11-2025: Socialización Caja de Herramientas de Internet Comunitario Fijo (Res. CRC-273-2025).	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	4,92	De acuerdo con lo manifestado por los encuestados, la información difundida ha resultado útil, amigable y cumple con el objetivo de mantenerlos informados	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	Se obtuvo un nivel de satisfacción de 5.0 frente a las campañas de comunicación internas, las cuales fueron solicitadas por diferentes grupos internos de trabajo.	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	4,9	Según el resultado y el cumplimiento del indicador, se puede concluir que se cuenta con canales adecuados, los cuales han sido útiles y oportunos	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 = $\frac{\sum(\text{Valoración de cada organizador})}{\text{Número total de encuestas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,8	Se destaca la excelencia técnica y académica, la metodología innovadora aplicada a las discusiones regulatorias, y el rol de la CRC como referente regional en buenas prácticas regulatorias. Los participantes resaltaron el carácter dinámico y prospectivo de la regulación impulsada por la CRC, así como la calidad y rigurosidad de sus estudios, útiles como insumo para otros reguladores.	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 IVT				
					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	5	En general, se resaltó la muy buena participación de la CRC, la calidad de las metodologías de trabajo y el valor de los eventos como espacios de relacionamiento convergente entre actores de telecomunicaciones y televisión. Como oportunidad de mejora, se identificó la necesidad de ampliar la participación en jornadas posteriores y fortalecer la articulación REGULATÉL-PRAL, incorporando temas de regulación futura, tecnologías emergentes y gobernanza de plataformas.	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		En el IV trimestre de 2025, los eventos ejecutados se desarrollaron en modalidad de coorganización, con definición conjunta de contenidos, públicos y metodología, por lo que la aplicación de encuestas de satisfacción institucionales no resultó procedente. Asimismo, algunos de estos espacios correspondieron a eventos de relacionamiento institucional, para los cuales no se previó la aplicación de instrumentos de medición de satisfacción			
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	$\frac{\text{SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times \text{factor de ponderación}) / \text{Total de encuestas contestadas})}{\text{Número de preguntas de la encuesta}}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,7	Se alcanzó la meta establecida en el nivel de satisfacción de la atención personal, lo cual refleja la calidad y oportunidad del servicio prestado. Este resultado evidencia el compromiso institucional con una atención cercana, oportuna 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	$\frac{\text{SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times \text{factor de ponderación}) / \text{Total de encuestas contestadas})}{\text{Número de preguntas de la encuesta}}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,5	El indicador se mantiene dentro del rango de cumplimiento establecido, lo cual evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida a través de 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	$\frac{\text{SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times \text{factor de ponderación}) / \text{Total de encuestas contestadas})}{\text{Número de preguntas de la encuesta}}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	4,8	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	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Relaciones con Grupos de Valor	Semestral	91	El sobrecumplimiento del indicador se explica por el fortalecimiento de la estrategia de relacionamiento institucional de la CRC, que permitió identificar y priorizar oportunidades adicionales de participación en eventos nacionales e internacionales alineados con la agenda regulatoria y los objetivos estratégicos de la entidad. Esta gestión proactiva amplió la presencia de la CRC en espacios de alto valor	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
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 de los trámites de homologación, garantizando la atención oportuna y la eficiencia en la 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	12,1	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 Cumplir las normas legales vigentes	$\frac{\sum \text{Tiempo de respuesta de solicitudes}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	2,1	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 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 Cumplir las normas legales vigentes	$\frac{\sum \text{Tiempo de respuesta de solicitudes}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	6,6	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 Cumplir las normas legales vigentes	$\frac{\sum \text{Tiempo de respuesta de solicitudes}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	2,9	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 IVT				
					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 Cumplir las normas legales vigentes	$\frac{\text{Tiempo de respuesta de solicitudes}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}$	Relaciones con Grupos de Valor	Trimestral	8,4	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	323	El resultado superior a la meta obedece a una coyuntura excepcional de alta exposición mediática, asociada a la solicitud de información a canales de televisión y al fallo judicial sobre ablocuciones presidenciales, que amplificó la visibilidad de la CRC.	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 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 Cumplir las normas legales vigentes	(Consumo en m3/No. Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,08	Se realiza seguimiento a la facturación del servicio de Agua, donde se evidencia que el promedio de consumo mensual a 31 de diciembre de 2025, es de 12 m3 entre 144,7 personas en promedio durante este periodo.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y Uso Eficiente de Energía	Eficiencia	≤ 40	NA	45	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(Consumo en Kw/h/No. Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	22,7	Se realiza el seguimiento a la facturación de energía, donde se evidencia que el promedio de consumo mensual de la CRC, es de 3280 Kw/h mensuales entre 144,33 personas en promedio durante este periodo.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Atención a requerimientos en planta física	Eficacia	≥ 90%	80%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	$\frac{\# \text{de solicitudes atendidas} * 100}{\# \text{de solicitudes recibidas}}$	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	0,5	Se realiza seguimiento al material reciclado generado en la CRC, obteniendo como resultado 72 kg mensuales en promedio generados por 144,33 personas en promedio durante este periodo.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficiencia	≤ 0,52	NA	0,62	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(Kg de RESPEL/No. Personas)	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,61	Se realiza seguimiento al material reciclado RESPEL generado en la CRC, obteniendo como resultado 30 Kg mensuales en promedio generados por 48,83 personas en promedio durante este periodo.	85,25%	-14,75%	Cumple (en tolerancia)
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	$\frac{\# \text{Solicitudes atendidas} * 100}{\# \text{de solicitudes recibidas}}$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se atendieron las solicitudes presentadas durante el periodo, correspondientes a los requerimientos de materiales de papelería 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	$\frac{\# \text{Bienes verificados físicamente} * 100}{\# \text{de bienes a verificar}}$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	100%	Se realizó el seguimiento y verificación de los bienes asignados a cada uno de los funcionarios de la CRC, en los diferentes estados funcionales de los elementos.	100,00%	0,00%	Cumple
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 hábiles por modalidad/Num. Total de contratos)*100	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	100%	De los 15 contratos que se perfeccionaron durante el cuarto trimestre de 2025, en 3 de ellos se expidieron CDP con varios meses de anticipación para la solicitud de vigencias futuras, estos contratos son: Contrato 105 de 2025, Contrato 106 de 2025 y Contrato 112 de 2025, por lo que no se tienen en cuenta en la medición del indicador de gestión, de acuerdo a esto, de los 12 contratos restantes que se perfeccionaron, en los 12 contratos se cumplieron con los plazos establecidos de acuerdo a la modalidad, es decir, el 100% de los contratos se perfeccionaron dentro de los plazos establecidos por modalidad, cumpliendo	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	$NSU = \frac{((US*100)+(UNS*0))}{TE} * 100$ 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%	Se tabulan los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción para obtener el porcentaje de cumplimiento de este indicador	100,00%	0,00%	Cumple

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	GIT Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
					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 da cumplimiento al indicador apoyándonos en la herramienta, ya que esta calcula los casos resueltos en el tiempo estipulado y los aquellos que se incumplen	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	93%	Se da cumplimiento al Indicador de acuerdo con el avance del cronograma de implementación de la política de Gobierno Digital para el 2025. Ejecutado sobre Planeado.	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	$PV = \text{Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición)}$ $EV = \text{Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición)}$ $SPI = EV/PV$ (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	93%	Para el último trimestre se obtiene un indicador del 93%, para todos los proyectos establecidos en el PETI. El Píctico de Integración de IA en el trámite de PQRSD se corrió hasta el mes de Febrero. Se culminó el proyecto de Automatización de procesos de acuerdo al alcance establecido, así como el de Racionalización de Trámites TURJ, los demás proyectos que tenían fecha de finalización IV Trimestre tuvieron un pequeño desfase en su cierre relacionados con la aprobación de los entregables por parte del área funcional, aun así no afectó la meta 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	$R = \text{Promedio } ((H - (In * Im)) / H)$ 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%	Para el último trimestre del 2025 se obtiene un indicador del 98,65%. El impacto en el indicador se debe: Incidente con el servicio de Onbase lo que conyevó a la implementación de nueva infraestructura. Cambios de IPs (equipos de la red interna para la conexión lapalimbrica) mientras se	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 MSPi del MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	91%	Para el último trimestre del 2025 se logra una medición del 91% de acuerdo con la herramienta de autodiagnóstico del MSPi del MinTIC, logrando avances en las cláusulas contractuales, borrado seguro, ejecución de la semana de la seguridad y privacidad de la información y plan de cierre de brechas de privacidad.	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	$(\text{Actividades Ejecutadas} / \text{Actividades Planeadas}) * 100$	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	100%	Durante el cuarto trimestre (IVT), el indicador de Cumplimiento de Actividades de Arquitectura Empresarial alcanzó el 100% de ejecución, logrando completar satisfactoriamente las 28 actividades programadas para el periodo.	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		Para el presente IVT no aplica la medición del indicador de Nivel de Madurez, dado que la evaluación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) se realiza con periodicidad anual, siguiendo los lineamientos y plazos definidos para la valoración del nivel de madurez. En consecuencia, la actualización del indicador se efectuará únicamente en el periodo correspondiente a dicha evaluación.			
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	$\text{Calificación promedio} = \sum (i \text{ encuestas}) / \text{calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,89	Resultado obtenido de medición de nivel de satisfacción segundo semestre sobre actividades de ejecución del plan de bienestar. P:(GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA)Recursos Humanos(ENCUESTAS)2025)IV Trimestre(Encuesta GAF II semestre 2025	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad	Efectividad	≥ 4,2	3,8	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Calificación promedio} = \sum (i \text{ encuestas}) / \text{calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,7	Se realizaron 14 evaluaciones de impacto que corresponden a: (Contratación Estatal (5), Foro de la ciudad (4) y Power BI (5) X)(CAPACITACIÓN 2025	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de Bienestar Social e Incentivo	Eficacia	≥ 92%	88%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Cumplir las normas legales vigentes	$(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se realizaron todas las actividades programadas para IV trimestre https://crom.sharepoint.com/:x/s/PlaneacionEstrategica/QB04zJ0WPKTJj0W4bYQ2AbJBWafF4NmumH5-BalacHe=9H6LXVACID=7ca2f2b45-77ab-b9a6-123e-6b22a54c720b	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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de Capacitación (incluido Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Eficacia	≥ 92%	88%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	(# capacitaciones ejecutadas / # capacitaciones programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	91%	Si bien se desarrollaron todas las actividades programadas dentro de cada eje temático, incluyendo capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo para este IVT, quedo pendiente la capacitación de Project for the Web, con esta capacitación se hizo la correspondiente gestión con compensar mediante la plataforma virtual de Propulsor, se realizaron las inscripciones de 33 funcionarios para el curso, pero no se pudo realizar debido a tiempo y actividades de los funcionarios inscritos. X:\CAPACITACIÓN 2025\Propulsor	98,82%	-1,18%	Cumple (en tolerancia)
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	(# de actividades ejecutadas en el periodo / # total de actividades establecidas en un periodo determinado) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Las actividades planeadas durante el IVT para la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo fueron desarrolladas en su totalidad, incluyendo la actividad pendientes del trimestre anterior. Los Grupos de apoyo se encuentran activos y vigentes (CC, COPASST, Brigada) PESH implementado durante el 2025, recibe soporte de los grupos de apoyo de los grupos de apoyo. Se adelantaron las actividades programadas en segundo semestre. P:\GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA\Recursos Humanos\EVALUACIONES DE DESEMPEÑO\INDICADORES	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	(# actividades ejecutadas / # actividades programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	100%	Se adelantaron las actividades programadas en segundo semestre. P:\GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA\Recursos Humanos\EVALUACIONES DE DESEMPEÑO\INDICADORES	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la implementación del código de integridad al interior de la Entidad	Efectividad	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = Σ(i encuestas) calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,88	Resultado obtenido de medición de nivel de satisfacción segundo semestre sobre actividades de apropiación de código de integridad. P:\GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA\Recursos Humanos\EVALUACIONES DE DESEMPEÑO\INDICADORES	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Correcciones efectuadas en la liquidación de la nómina	Eficiencia	≤ 2%	NA	3%	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Número de correcciones realizadas al mes sobre número de funcionarios)*100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0%	No se presentaron errores en las nóminas y prima de navidad para el IV Trimestre 2025	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	4,9	Si bien durante el II Semestre ingresaron 11 funcionarios, se realizó la evaluación de impacto a 8 funcionarios, los tres funcionarios restantes aun no han culminado sus inducciones, por temas laborales	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cobertura Plan de Capacitación	Efectividad	≥ 80%	75%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	promedio del % de participación de cada una de las capacitaciones citadas por la CRC, medidas así: (# asistentes a capacitaciones / # participantes citados) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	72%	El porcentaje arrojado para este semestre, se debió a que en las charlas de la semana de la seguridad e la información, la asistencia fue baja, debido que en el mes de noviembre se agendaron dos charlas en un mismo día por disponibilidad de agenda del proveedor que las realizó, dificultando a los funcionarios la asistencia a todas las charlas por temas laborales.	90,00%	-10,00%	No cumple
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento del Plan Institucional de Archivo - PINAR	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 adelantaron las actividades establecidas en cada uno de los planes que conforman el PINAR 2025	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Documental	Apoyo	Grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por Gestión Documental	Efectividad	≥ 4,4	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación promedio de las encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,75	Atención por parte de G. Documental: 4.8 Asignación de códigos y préstamo de expedientes: 4.7 Promedio: 4,75	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Recaudo de contribución	Eficacia	Trimestral: ≥45% Trimestre II: N/A Trimestre III: ≥ 95% Trimestre IV: 100%	Trimestre I: 40% Trimestre II: N/A Trimestre III: 90% Trimestre IV: 95%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Recaudo de la contribución / Presupuesto a recaudar en la vigencia) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	99,57%	El fortaleciendo de la cultura de presentación y pago de los operadores.	99,57%	-0,43%	Cumple (en tolerancia)
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	1,70	Se tramitaron los pagos dentro del termino establecido	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios (gastos generales)	Eficacia	≥ 95%	90%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios / Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Annual	90%	Se adjudicaron procesos por debajo del valor al inicialmente proyectado, lo cual significo ahorro de recursos.	94,74%	-5,26%	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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Financiera	Apoyo	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de Gestión Financiera	Efectividad	≥ 4,5	4	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,96	Pago de nómina: 5 Certificaciones para liquidaciones: 4,94 Acompañamiento procesos de contratación: 4,93 Nivel de satisfacción de colaboradores G. Financiera: 4,98 Promedio: 4,96	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento	Eficacia	≥ 90%	86%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto de funcionamiento obligado / Presupuesto de funcionamiento asignado) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	97%	A final de año se logró la reducción de los recursos asignados al rubro transferencias previo concepto, lo cual a su vez redujo la apropiación asignada, permitiendo veracidad en la información relacionada con ejecución de recursos de funcionamiento	100,00%	0,00%	Cumple
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	97%	Durante la vigencia 2025 se mantuvo una planta de personal casi completa, lo cual influyó en la ejecución de los recursos programados, incluyendo los asignados con leyenda previo concepto gastos de personal.	100,00%	0,00%	Cumple
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	ΣTiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral		No se tramitaron conflictos de dificultad baja en el trimestre.			
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	ΣTiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral	68	Se cumplió el indicador trimestral correspondiente a los conflictos de alta 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 68 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	ΣTiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral	103,3	Se cumplió el indicador trimestral correspondiente a los conflictos de alta dificultad tramitados durante el periodo, ya que la meta establecida era un plazo menor o igual a 153 días y el promedio registrado en este trimestre fue de 103.33 días.	100,00%	0,00%	Cumple
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	ΣTiempos resolución / Total Conflictos	Gestión Jurídica	Trimestral	50	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 50 días.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Jurídica	Apoyo	Tasa de éxito en las peticiones de tutela atendidas	Eficacia	100%	75%	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(Número de fallos de tutela favorables para la CRC/Número de tutelas que son presentadas ante la CRC)*100	Gestión Jurídica	Trimestral	100%	La tasa de éxito para el presente trimestre se situó en el 100%, toda vez que la totalidad de los fallos proferidos a la fecha han sido favorables a los intereses de la entidad. Nota: Durante el cuarto trimestre de 2025 (4T 2025) se recibieron 166 acciones de tutela. De este total, 26 se encuentran pendientes de notificación de fallo, por lo cual este indicador se calculó con base en las 140 acciones cuya sentencia ya fue comunicada.	100,00%	0,00%	Cumple