

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión Estratégica	Ejecución presupuestal recursos de inversión	Eficacia	95%	92%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto Ejecutado de los proyectos de inversión} / \text{Presupuesto programado de los proyectos de inversión}) * 100$	Planeación Estratégica	Anual
Gestión Estratégica	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	$(\text{Hitos ejecutados}/\text{Hitos programados}) * 100$	Planeación Estratégica	Anual
Gestión Estratégica	Cargas de trabajo asignadas al recurso humano	Eficiencia	95%	90%	110%	Descendente	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 Estratégica	Trimestral
Gestión Estratégica	Ejecución presupuestal	Eficacia	94%	90%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{Presupuesto programado}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual
Gestión Organizacional	Cumplimiento presentado en los indicadores efectividad	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de Indicadores del SIG de efectividad que cumplen} / \text{Número total de indicadores de efectividad del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Cumplimiento compromisos Revisión por la Dirección	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de compromisos cumplidos} / \text{Número de compromisos establecidos por los diferentes procesos}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Cumplimiento objetivos del Sistema Integrado de Gestión	Eficacia	93%	88%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Objetivos del SIG cumplidos} / \text{Objetivos del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión Organizacional	Cumplimiento presentado en los indicadores eficacia	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	(Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen / Número total de indicadores de eficacia del SIG) * 100%	Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Cumplimiento presentado en los indicadores eficiencia	Eficiencia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Número de Indicadores del SIG de eficiencia que cumplen / Número total de indicadores de eficiencia del SIG) * 100%	Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Tiempo de trámite de las decisiones tomadas en el Comité de Comisionados y Sesiones de Comisión	Eficiencia	5	0	6	Descendente	Mejorar continuamente el SIG	SUMATORIA (Tiempo de trámite de las decisiones aprobadas en Comité de Comisionados) / Total de comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados	Coordinación Ejecutiva	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Evaluación satisfacción del usuario	Efectividad	4,1	3,9	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Resultado de la Encuesta	Planeación Estratégica	Anual
Seguimiento y Evaluación	Eficacia de los controles de los riesgos	Eficacia	97%	90%	100%	Ascendente	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 Estratégica	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Competencia auditores internos	Eficacia	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de las calificaciones obtenidas en las encuestas que evalúan los auditados a los auditores	Planeación Estratégica	Anual
Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del plan de auditorías internas de calidad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	(Auditorías internas realizadas / Auditorías internas programadas) * 100%	Planeación Estratégica	Anual

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión de la Política Regulatoria	Avance presentado de las iniciativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto*100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Avance presentado de las iniciativas orientadas a promover el despliegue de infraestructura	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Avance presentado de las iniciativas orientadas a fomentar un mercado competitivo	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Avance presentado de las iniciativas orientadas a promover la protección de los derechos de los usuarios y audiencias	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Visitas recibidas al portal de datos de la CRC	Eficiencia	7916	6729	NA	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Visitas= $\Sigma$ Número de sesiones del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Calidad de la información Publicada	Eficacia	4,5	4,1	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Calidad Datos = $\Sigma$ Calidad Recurso/ No. De Recursos	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de Satisfacción del Usuario del portal de datos de la CRC	Efectividad	4,2	3,78	5	Ascendente	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Resultado de la Encuesta.	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Avance de actividades de implementación presentado	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{planes de implementación})$ Porcentaje de avance real / Número de planes de implementación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Avance de estudios presentado	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{estudios})$ Porcentaje de avance real / Número de estudios	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Avance de actividades de innovación presentado	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{actividades de innovación})$ Porcentaje de avance real / Número de actividades de innovación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral
Pluralismo Informativo	Tiempo de solución de averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	560	504	1095	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Sumatoria (fecha de decisión - fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de actuaciones finalizadas en el trimestre	Contenidos Audiovisuales	Trimestral
Pluralismo Informativo	Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	750	675	1095	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Sumatoria (fecha de decisión - fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de actuaciones finalizadas en el trimestre	Contenidos Audiovisuales	Trimestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Relacionamiento con Grupos de Valor	Impacto de las campañas de divulgación Interna	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	(Total de preguntas acertadas de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas) * 100%	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de participación nacional e internacional	Efectividad	4,5	4,2	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Calificación de participantes	Relacionamiento con Agentes	Trimestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Satisfacción Voceros (preparación de la participación nacional e internacional)	Efectividad	4,7	4,5	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Resultado de la Encuesta.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Satisfacción de los eventos realizados	Efectividad	4,2	3,8	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Promedio de calificación de la Encuesta de acuerdo a los eventos programados.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Atención Personal	Efectividad	4,5	4,3	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUMA ( SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para atención E-mail y/o correspondencia	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUMA ( SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para la atención telefónica	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUMA ( SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Gestión de la cooperación internacional y la participación nacional	Eficacia	Por definir	Por definir	Por definir	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Relacionamiento con Agentes	Semestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Homologación	Eficiencia	4	1	15	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	Tiempo promedio de respuesta de los trámites de homologación.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos	Eficiencia	18	10	30	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición	Eficiencia	3	1	15	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información	Eficiencia	8,5	1	10	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	Eficiencia	2,5	1	15	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	Tiempo Medio de Respuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación	Eficiencia	10	7	15	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida.	Relacionamiento con Agentes	Semestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Impacto a medios de comunicación	Efectividad	103	93	113	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Número de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación regional, nacional e internacional por información generada por la CRC	Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Porcentaje de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los terminos de ley	Efectividad	100%	100%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	(Total de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los terminos de ley / Total de derechos de petición, consultas y trámites presentados) * 100%	Relacionamiento con Agentes	Trimestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Ahorro y uso eficiente de agua	Eficacia	0,07	0,02	0,12	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Consumo en m3 / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	44,33	44,28	44,38	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilovatio/hora / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Atención a requerimientos en planta física	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	#de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Campañas de Sensibilización Ambiental	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(#campañas de sensibilización de gestión ambiental ejecutadas/ #campañas de sensibilización de gestión ambiental programadas)*100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Material Reciclado	Eficacia	1,02	0,97	1,07	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	# Kilogramos reciclados trimestralmente/# personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	0,52	0,47	0,57	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilogramos de RESPEL / Personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Contractual	Contratos perfeccionados en el plazo establecido	Eficiencia	85%	80%	100%	Ascendente	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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) sobre los servicios tecnológicos	Eficiencia	85%	80%	100%	Ascendente	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	$NSU = ((US*100)+(UNS*0)/TE) *100$ 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
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)	Eficacia	75%	70%	100%	Ascendente	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	$CANS=(SAO/SR)x100$ CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	% 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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	<p>Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI=(Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde i hasta n)/Cantidad de proyectos PETI(n) (estado: Ejecución))*100</p> <p>PV=Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición)</p> <p>EV= Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición)</p> <p>SPI= EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n)</p>	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Promedio de disponibilidad de los servicios críticos	Eficacia	98%	93%	100%	Ascendente	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	<p>I = SUMATORIA ((D*P)/100)</p> <p>D = Disponibilidad de los servicios críticos</p> <p>P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación)</p> <p>I = Resultado del Indicador</p>	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI	Efectividad	75%	70%	90%	Ascendente	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	% de avance actual de la entidad respecto al cumplimiento MSPI del MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	4,4	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas})$ calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad	Efectividad	4,2	3,8	5	Ascendente	<p>Mejorar continuamente el SIG</p> <p>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC</p>	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas})$ calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión del Talento Humano	Cumplimiento a los Programas de Bienestar Social e Incentivo	Eficacia	92%	88%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico 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
Gestión del Talento Humano	Cumplimiento al Plan de Capacitación (incluido Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Eficacia	92%	88%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	$(\# \text{ capacitaciones ejecutadas} / \# \text{ capacitaciones programadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Seguimiento y evaluación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	$(\# \text{ de actividades ejecutadas en el período} / \# \text{ total de actividades establecidas en un periodo determinado}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Cumplimiento al Plan de actividades de gestión de Evaluación del Desempeño	Eficacia	92%	88%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	$(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Impacto de la implementación del código de integridad al interior de la Entidad	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Calificación promedio} = \frac{\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas}}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Correcciones efectuadas en la liquidación de la nómina	Eficiencia	2%	0%	3%	Descendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Número de correcciones realizadas al mes sobre número de funcionarios}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión del Talento Humano	Impacto de Inducción	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas})$ calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Documental	Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Institucional de Archivo - PINAR	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	(Actividades ejecutadas / Actividades planeadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Financiera	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%	Trimestre I: 55% Trimestre II: N/A Trimestre III: 105% Trimestre IV: 110%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Recaudo de la contribución / Presupuesto a recaudar en la vigencia) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Financiera	Gestión de pagos en tesorería	Eficiencia	2	0	3	Descendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio del número días para la gestión de pagos en tesorería	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Financiera	Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios	Eficacia	94%	90%	100%	Ascendente	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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión Financiera	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de Gestión Financiera	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Jurídica	Tasa de éxito en las acciones de tutela atendidas	Eficacia	100%	75%	100%	Ascendente	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	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral