

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal de los proyectos de inversión	Eficacia	95%	92%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad de medición del indicador. Teniendo en cuenta el seguimiento permanente realizado a la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión, al cierre del I Trimestre de 2024 se presenta un avance del 21%.			
Gestión Estratégica	Estratégico	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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		No aplica por periodicidad del indicador. Se registra un avance en el primer trimestre de 8,7%			
Gestión Estratégica	Estratégico	Promedio de la asignación de cargas de trabajo del recurso	Eficiencia	95%	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 Estratégica	Trimestral	107,7%	Se presenta una asignación promedio de 107,7% en el indicador.	88,22%	-11,78%	Cumple (en tolerancia)
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal	Eficacia	94%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{Presupuesto programado}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No se reporta avance cuantitativo por periodicidad de medición del indicador. Al cierre del I Trimestre de 2024, la ejecución presupuestal de la CRC (presupuesto de inversión y de funcionamiento) es del 18%.			
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	100%	Los indicadores de tipo efectividad cumplieron con las metas establecidas	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión gerencial	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de compromisos cumplidos} / \text{Número de compromisos establecidos por los diferentes procesos}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	86%	Se incumplieron 14 de los 99 compromisos contemplados por los procesos de la entidad, siendo el proceso de gestión de los datos de los sectores regulados el proceso con mayor número de compromisos incumplidos con 5.	95,56%	-4,44%	Cumple (en tolerancia)
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos del SIG	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Objetivos del SIG cumplidos} / \text{Objetivos del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	98%	El resultado del cumplimiento de los objetivos del SIG fue del 98% que se genera del promedio de los indicadores: 6 mediciones de indicadores fueron de 100%, la medición del indicador del objetivo Implementar Herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información fue del 91% y del indicador del objetivo Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales fue del 95%.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficacia	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de eficacia del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Los indicadores de tipo eficacia cumplieron con las metas establecidas	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia	Eficiencia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Número de Indicadores del SIG de eficiencia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de eficiencia del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Los indicadores de tipo eficiencia cumplieron con las metas establecidas	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados	Eficiencia	5	0	7	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$\text{SUMATORIA} (\text{Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados}) / \text{Total de comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados}$	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	1	Se tramitaron 2 comunicaciones, la 2023201907 y la 20242000349 con un tiempo promedio de 1 día.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Resultados General Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) CRC - Encuesta	Efectividad	4,1	3,9	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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		No aplica por periodicidad del indicador.			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Eficacia de los controles de los riesgos	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad	$(\text{Número de riesgos que no se materializaron} / \text{Número de riesgos identificados en la entidad}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	No se materializaron riesgos durante el primer trimestre	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Competencia auditores internos	Eficacia	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de las calificaciones obtenidas en las encuestas que evalúan los auditados a los auditores	Planeación Estratégica	Anual		No aplica por periodicidad del indicador.			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Cumplimiento del programa de auditorías internas de calidad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Auditorías internas realizadas} / \text{Auditorías internas programadas}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Anual		No aplica por periodicidad del indicador.			

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Calidad	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	100%	Los proyectos regulatorios de este pilar se ejecutaron conforme al cronograma planeado	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Infraestructura	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	100%	Los proyectos regulatorios de este pilar se ejecutaron conforme al cronograma planeado	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Mercados	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	98%	Los proyectos: 1. Promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador (90/100), Estudio de Plataformas OTT (90/100) y Revisión de los mercados minoristas de servicios móviles (90/100) presentaron retrasos que afectan el promedio.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Usuarios	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	100%	Los proyectos regulatorios de este pilar se ejecutaron conforme al cronograma planeado	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Visitas recibidas al portal de datos de la CRC	Eficiencia	7916	6729	NA	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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: Número de sesiones del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	9248	Numero de sesiones del 2024-1T	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de información publicada de Postdata	Efectividad	4,2	3,78	4,62	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Resultado de la Encuesta.	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica para el periodo de medición			
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento de planes de Implementación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{planes de implementación}) \text{ Porcentaje de avance real} / \text{Número de planes de implementación}$	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	98%	Implementación RITEL, Despliegue de infraestructura, compartición de infraestructura	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento de desarrollo de Estudios	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{estudios}) \text{ Porcentaje de avance real} / \text{Número de estudios}$	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	98%	Cierre estudio de esquemas de Conectividad, monitoreo de tendencias	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento de actividades de Innovación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{actividades de innovación}) \text{ Porcentaje de avance real} / \text{Número de actividades de innovación}$	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	97%	Actividades de Convenio MinCiencias, Sandbox regulatorio, Aula CRC y Aulas de Innovación	100,00%	0,00%	Cumple
Pluralismo Informativo	Misional	Tiempo de solución de averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	560	504	1095	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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		Durante el trimestre no se expedieron autos de no mérito en el marco de averiguaciones preliminares.			
Pluralismo Informativo	Misional	Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	750	675	1095	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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		Durante el trimestre no se tomaron decisiones respecto de investigaciones administrativas formales en curso.			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Impacto de las campañas de divulgación Interna	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Total de preguntas acertadas de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas) * 100%	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	99%	99% de los encuestados respondieron correctamente respecto a las campañas realizadas lo cual demuestra recordación y efectividad en la divulgación.	100,00%	0,00%	Cumple

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,7	Si bien se cumple, el número promedio se redujo en comparación al trimestre anterior. Los usuarios de los contenidos y campañas de comunicación interna que calificaron en 4 su satisfacción se quejaron de dos cosas en específico: Dos personas se quejaron de las pantallas y sugirieron que solo se prendan por ciertas horas, y el resto de encuestados que calificaron en 4 se quejaron porque aún no se difunde información sobre encargos, oportunidades de crecimiento profesional.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	5	Todos los usuarios manifestaron satisfacción con el trabajo realizado y resaltaron la celeridad, creatividad y el lenguaje claro.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de participación nacional e internacional	Efectividad	4,5	4,2	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación de participantes	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,9	Los organizadores están satisfechos con las intervenciones de la CRC en los diferentes eventos	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Satisfacción Voceros (preparación de la participación nacional e internacional)	Efectividad	4,7	4,5	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Resultado de la Encuesta.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,7	Los voceros de encuentran satisfechos con el material preparado, sin embargo, se deben afinar los documentos que apoyan la participación, incluir la información de contexto, el mensaje clave y así se hace un uso eficiente del tiempo del equipo.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Satisfacción de los eventos realizados	Efectividad	4,2	3,8	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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		No se realizaron eventos durante el primer trimestre			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Atención Personal	Efectividad	4,5	4,3	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	4,9	Los usuarios se encuentran satisfechos con la información y la atención recibida por parte de los asesores, indicando lo siguiente: "Volvi a Colombia después de muchos años y me siento agradecido con la amabilidad y asesoría que me brindó la señorita Angie, aun quedan funcionarios públicos que realmente hacen bien su trabajo. Gracias."	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para atención E-mail y/o correspondencia	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	4	Se realizó el ajuste al NSU de correspondencia, en la cual se ajustaron las preguntas para la encuesta, estandarizando las preguntas a cada uno de los temas, debido que la cantidad de preguntas por tema tiende a variar la información tabulada.	88,89%	-11,11%	Cumple (en tolerancia)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para la atención telefónica	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	4,9	Se realizaron las calibraciones correspondientes en los meses de enero, febrero y marzo para validar la información suministrada por los agentes y en su defecto hacer correcciones a las que haya lugar. No se presentaron novedades.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Gestión de la cooperación internacional nacional	Eficacia	22	14	30	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Trimestral	17	Al analizar la tendencia de la cantidad de eventos durante los trimestres del año, se evidenció que durante los 3 primeros meses de cada vigencia (enero, febrero y marzo) se realizan pocos eventos por lo que la participación de los voceros de la CRC es baja.	77,27%	-22,73%	Cumple (en tolerancia)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Cuantificación del Free Press	Eficiencia	\$ 2.500.000.000	\$ 1.800.000.000	\$ 3.200.000.000	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Valor de las publicaciones sobre la CRC en medios nacionales e internacionales	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	\$ 3.641.157.922	Impacta la divulgación de medidas móviles	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Homologación	Eficiencia	4	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	4,7	Los contratistas para homologación iniciaron a responder los trámites el 17 de enero de 2024, por lo que el indicador se cumple con tolerancia	85,11%	-14,89%	Cumple (en tolerancia)

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos	Eficiencia	18	10	30	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	5,9	Con relación al TMR de respuesta para Conceptos se determinó ajustar la meta, debido a que se debe incluir los Conceptos que contestan otras Coordinaciones, la cual se establecerá el III Trimestre.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición	Eficiencia	3	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	2,9	Se realiza el seguimiento de los radicados todos los lunes, miércoles y viernes de cada semana para tener la alerta de cumplimiento de los mismos en los terminos establecidos por la ley.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información	Eficiencia	8,5	1	10	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	4,2	Se realiza el seguimiento de los radicados todos los lunes, miércoles y viernes de cada semana para tener la alerta de cumplimiento de los mismos en los terminos establecidos por la ley.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	Eficiencia	2,5	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	2,2	Se dio respuesta a cada consulta o solicitud para la emisión de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos, respondiendo en tiempos inferiores a las entidades o organismos que lo solicitan.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación	Eficiencia	7	4	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Trimestral	4,8	No puede establecer una meta trimestral, ya que la cantidad de trámites varía mucho en cada trimestre, por lo tanto, este indicador se medirá de manera semestral. La nueva meta es 10 días hábiles. Tolerancia entre 1 y 14.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Impacto a medios de comunicación	Efectividad	73	64	80	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	110	Se debe ajustar la meta a 103 teniendo en cuenta la divulgación que realiza la CRC	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Porcentaje de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los terminos de ley	Efectividad	100%	100%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	100%	Los derechos de petición, consultas y trámites a los que se les dio respuesta este trimestre fueron 7.297. Por tanto, los mismos 7.297 fueron resueltos en los términos de ley.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de agua	Eficacia	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Consumo en m3 / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		Para este I Trimestre no se mide este indicador por periodicidad.			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilovatio/hora / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		Para este I Trimestre no se mide este indicador por periodicidad.			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Atención a requerimientos en planta física	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	#de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se recibieron y atendieron 16 solicitudes de requerimientos de mantenimiento de planta física.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Campañas de Sensibilización Ambiental	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	100%	Durante el trimestre se divulgaron 14 campañas de sensibilización ambiental, fueron difundidas a través de los medios de comunicación de la entidad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Material Reciclado	Eficacia	1,02	1	1,05	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	# Kilogramos reciclados trimestralmente/# personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		Para este I Trimestre no se mide este indicador por periodicidad.			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	0,52	0,1	1	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilogramos de RESPEL / Personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		Para este I Trimestre no se mide este indicador por periodicidad.			
Gestión Contractual	Apoyo	Porcentaje de procesos contractuales adjudicados	Eficacia	85%	75%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Procesos adjudicados / Procesos publicados) * 100	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	100%	Para el primer trimestre del 2024, de los 66 procesos publicados, ninguno se declaró desierto.	100,00%	0,00%	Cumple

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	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	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) sobre los servicios tecnológicos	Efectividad	4,5	4	5	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	$NSU = \frac{\sum ((I \times 0) + (A \times 50) + (S \times 100))}{N}$ NSU: Nivel de Satisfacción del Usuario I: Es el número de respuesta seleccionadas como Insatisfechas A: Es el número de respuesta seleccionadas como Aceptable S: Es el número de respuesta seleccionadas como Satisfechas N: Es la suma de todas las anteriores	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	4,66	Se cumple con el indicador de acuerdo a la Meta establecida.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)	Eficacia	75%	65%	85%	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	79%	Se cumple con el indicador de acuerdo a la Meta establecida.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Efectividad	90%	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	% de avance actual de la entidad respecto a la herramienta Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital de MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	92%	Se cumple con el indicador de acuerdo a la Meta establecida.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	85%	75%	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	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 PV=Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición) EV=Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición) SPI= EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n)	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	91%	Se cumple con el indicador de acuerdo a la Meta establecida, algunos proyectos están en ejecución por debajo de lo planeado.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Promedio de disponibilidad de los servicios críticos	Eficacia	98%	90%	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	$I = \frac{SUMATORIA ((D \times P) / 100)}{D}$ D = Disponibilidad de los servicios críticos P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación) I = Resultado del Indicador	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	100%	Se cumple con el indicador de acuerdo a la Meta establecida.	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%	65%	90%	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	77%	Se cumple con el indicador de acuerdo a la Meta establecida.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	4,3	3,9	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación promedio = $\frac{\sum (i \in \text{encuestas}) \text{calificación de las encuestas aplicadas}}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		Para este I Trimestre no se mide este indicador por periodicidad.			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Evaluación de Desempeño	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Calificación promedio = $\frac{\sum (i \in \text{evaluaciones de desempeño}) \text{calificación de las evaluaciones de desempeño realizadas}}{\text{Número de evaluaciones de desempeño realizadas}}$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	94,6	De los 90 servidores calificados en periodo anual, 7 presentaron resultados entre 82 y 90, y 83 de 90 a 100 lo cual denota un alto desempeño por parte de los servidores	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad	Efectividad	4	3,5	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\frac{\sum (i \in \text{encuestas}) \text{calificación de las encuestas aplicadas}}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		Para este I Trimestre, no se realizaron capacitaciones con costo			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento a los Programas de Bienestar Social e Incentivo	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	100%	En el I T se realizaron 26 de 26 actividades de bienestar, en atención a los ejes temáticos Equilibrio Psicosocial, Salud mental, Diversidad e inclusión, Transformación digital e identidad y vocación por el servicio público	100,00%	0,00%	Cumple

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IT				
					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	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	$(\# \text{ capacitaciones ejecutadas} / \# \text{ capacitaciones programadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	95%	Para el I T, se programaron 19 actividades dentro del PIC, de las cuales se ejecutaron 18, quedando pendiente (Despliegue de infraestructura de Telecomunicaciones), por que es un tema más técnico en lo correspondiente a SST se programaron (Salud Auditiva y Salud Visual), a las actividades realizadas se evaluó el grado de satisfacción a las que aplicaba, teniendo una calificación de 4,8	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Frecuencia de accidentes	Eficacia	5	0	6	Descendente	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	Fórmula de la Resolución 312 de 2019 de Mintrabajo	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica, indicador anual			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Seguimiento y evaluación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	$(\# \text{ de actividades ejecutadas en el periodo} / \# \text{ total de actividades establecidas en un periodo determinado}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	99,8%	De las actividades realizadas en el IT se realizó fuera de tiempo la encuesta de caracterización de Seguridad Vial	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Garantizar la liquidación eficaz de la nómina de la CRC ajustada a la normatividad vigente	Eficiencia	3	0	4	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Número de correcciones al trimestre	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0	No se han presentado quejas ni inconvenientes relacionados con la liquidación del pago de la nómina. (Fiscal, administrativo / Financiero)	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de Inducción	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica, indicador semestral			
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Institucional de Archivo - PINAR	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades planeadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se tenía programada una sola actividad para el primer trimestre correspondiente a la actualización de las TRD	100,00%	0,00%	Cumple
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%	Trimestre I: 55% Trimestre II: N/A Trimestre III: 105% Trimestre IV: 110%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Recaudo de la contribución} / \text{Presupuesto a recaudar en la vigencia}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	47%	Se recaudó obtuvo un recaudo de \$22.297 millones, correspondiente al 47% del valor que se pretende recaudar por contribuciones	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Gestión de pagos en tesorería	Eficiencia	2	0	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	0,063	Los pagos se gestionaron en un promedio de 0,063 días, durante el trimestre	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios	Eficacia	94%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios} / \text{Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica, indicador anual			
Gestión Financiera	Apoyo	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de Gestión Financiera	Efectividad	4,5	4	5	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, indicador semestral			
Gestión Jurídica	Apoyo	Acciones de Tutela	Eficacia	100%	75%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	$(\text{Número de fallos favorables para la CRC} / \text{Número de tutelas que son presentadas ante la CRC}) * 100$	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	100%	Se tiene en cuenta la totalidad de tutelas presentadas y tramitadas durante el 1er T - 2024	100,00%	0,00%	Cumple