

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 IIT				
					Limite inferior	Limite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal recursos 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 II Trimestre de 2024 se presenta un avance del 37% (acorde con la proyección de ejecución realizada para la vigencia)			
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 medición para este periodo			
Gestión Estratégica	Estratégico	Cargas de trabajo asignadas al recurso humano	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	110,00%	Hay vacantes en el perfil de abogado y se está adelantando el trámite ante la CNSC para cubrirlos haciendo uso de las listas vigentes.	86,36%	-13,64%	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 II Trimestre de 2024, la ejecución presupuestal de la CRC (presupuesto total asignado a la entidad) es del 38%			
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores 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%		100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento compromisos Revisión por la Dirección	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	90%	Se incumplieron 9 compromisos de 86 establecidos para el trimestre, 3 del proceso de seguimiento y evaluación, 1 de evaluación Independiente, 2 del proceso de gestión de datos de los sectores regulados, 1 de la coordinación ejecutiva, 1 de TSI y 1 de Gestión Contractual	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento objetivos del Sistema Integrado de Gestión	Eficacia	93%	88%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Objetivos del SIG cumplidos} / \text{Objetivos del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	99%	El resultado del indicador baja un poco debido a los resultados obtenidos en el promedio cumplimiento indicadores TSI 98% y GABS 94% asociados a los objetivos del SIG	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores 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%		100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento presentado en los indicadores 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%		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	5	0	6	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	2,5	Los tiempos de las decisiones aprobadas en comité fueron las siguientes: Resoluciones: 2.2 días Comunicaciones: 2.6 días Autos: 2.8 días	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Evaluación satisfacción del usuario	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 medición para este periodo			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Eficacia de los controles de los riesgos	Eficacia	97%	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 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 medición para este periodo			

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 IIT				
					Limite inferior	Limite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Cumplimiento del plan de auditorías internas de calidad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Auditorías internas realizadas / Auditorías internas programadas) * 100%	Planeación Estratégica	Anual		No aplica medición para este 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%	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 presentado de las iniciativas orientadas a promover el despliegue de infraestructura	Eficacia	94%	89%	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 presentado de las iniciativas orientadas a fomentar un mercado competitivo	Eficacia	94%	89%	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%	El proyecto: Condiciones regulatorias para el acceso a Internet fijo comunitario (25/30) presentó retrasos que afectan el promedio.	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%	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	96%	El proyecto: Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niñas, Niños y Adolescentes (25/30) presentó retrasos que afectan el promedio.	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 = Σ Número de sesiones del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	9991	Ninguna	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de la información Publicada	Eficacia	4,5	4,1	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 Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	$= \frac{\sum_{i=1}^n (Calidad\ datos\ de\ Recursos\ i)}{N}$ $= \frac{1}{N} \sum_{i=1}^n (pA^i + pC^i + pE^i + pD^i)$ pA = Calidad recurso / Actitud pC = Conformidad / Estructura pE = Disponibilidad / Exactitud pD = Complejidad pA = 10% pC = 20% pE = 30%	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	4,85	Ninguna	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de Satisfacción del Usuario del portal de datos de la CRC	Efectividad	4,2	3,78	5	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 medición para este periodo			
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Avance de actividades de implementación presentado	Eficacia	95%	90%	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 = Σ(i ∈ planes de implementación) Porcentaje de avance real / Número de planes de implementación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	90,0%	Las actividades corresponden a implementación del Ritel, la cual se encuentra al 100%, y la implementación de compartición de infraestructura, la cual hasta ahora se encuentra en un 80%. El atraso se debe a que fue necesario diseñar un formulario para solicitar la información a las administraciones y demás agentes que deben entregar la información.	94,74%	-5,26%	Cumple (en tolerancia)
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Avance de estudios presentado	Eficacia	95%	90%	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 = Σ(i ∈ estudios) Porcentaje de avance real / Número de estudios	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	99,0%	Los estudios corresponden a: Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisuales (100%), Análisis de tendencias tecnológicas en la evolución de redes móviles de nueva generación (100%), Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil (95%), Monitoreo de Tendencias y Prospectiva Sectorial (100%)	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Avance de actividades de innovación presentado	Eficacia	95%	90%	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 = Σ(i ∈ actividades de innovación) Porcentaje de avance real / Número de actividades de innovación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	95,0%	Las actividades de innovación corresponden a: Sandbox Regulatorio Convergente (90%), Fortalecimiento e Innovación (100%), Contenidos virtuales CRC (95%),	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		No Aplica. Durante el periodo no se gestionaron indagaciones preliminares.			

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 IIT				
					Limite inferior	Limite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	826	Días transcurridos entre la fecha de inicio de la actuación administrativa formal y la decisión. Nota: Resultado en rango de tolerancia. Acción correctiva No. 385 en curso por resultado reiterativo en dicho rango.	90,80%	-9,20%	Cumple (en tolerancia)
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	100%	Contestaron 44 personas. Se desarrollaron tres ejes principales en las campañas de comunicación interna durante el trimestre: Eje Familia CRC: Presentación de los integrantes (nuevos y antiguos) a través de clip, presentación de sus mascotas y alimentación constante de las comunidades de Viva Engage. Eje Talento Humano (Gestión Administrativa): Numerosos temas socializados en Correo Interno, aCeRCa té y principalmente en Viva Engage como riesgos psicosociales, bienestar y convivencia. Eje ambiental: Campañas de clasificación de residuos, días especiales, cuidado de activos fijos, ahorro de agua y en relación con emergencias ambientales.	100,00%	0,00%	Cumple
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	4,75	Los funcionarios se encuentran satisfechos con el trabajo realizado	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	4,9	Los funcionarios que solicitaron campañas se encuentran satisfechos con el trabajo realizado	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 se encuentran satisfechos con la participación de la CRC en sus 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	4,9	Los voceros se encuentran satisfechos con la información que se les prepara para sus participaciones	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 obtuvieron respuestas en el evento realizado: Diálogos Audiovisuales Regionales. 70 años de la TV, Bogotá (13 de junio)			
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	Las personas que acuden a la CRC se manera presencial se encuentran satisfechos	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	4,5	Las personas que le escriben a la CRC a través de mail o correspondencia física se encuentran satisfechos	100,00%	0,00%	Cumple
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	Las personas que llaman a la CRC a través de sis dos líneas de atención se encuentran satisfechos	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 IIT				
					Limite inferior	Limite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Gestión de la cooperación internacional y la participación nacional	Eficacia	Por definir	Por definir	Por definir	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	Semestral		Participación activa de la CRC en eventos nacionales e internacionales			
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	1,4	Homologaciones positivas: 229 Homologaciones negativas: 1.990 Complementaciones: 1.259	100,00%	0,00%	Cumple
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	Se requiere que TI aplique la clasificación en todos los procesos de la CRC en el OnBase, para que este indicador contemple todos los conceptos de la CRC y no sólo los de Relacionamiento con Agentes. Se solicitó por Aranda.	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	3	Incremento de PQR sobre RNE	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	3,7	Cumple	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	Cumple	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación	Eficiencia	10	7	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	Semestral	7	Cumple	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Impacto a medios de comunicación	Efectividad	103	93	113	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	142	Cumple, dependiendo del tema se puede generar más o menos impacto, por ejemplo en este trimestre RNE	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento 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 del Cliente y partes interesadas 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%	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	100%	9.893 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	0,07	0,02	0,12	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	0,11	El consumo promedio por persona estuvo en tolerancia, lo anterior debido a que se tuvo una fuga de agua de uno de los baños del piso 8, lo que generó un consumo por encima de lo establecido	63,64%	-36,36%	Cumple (en tolerancia)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	44,33	44,28	44,38	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilovatio/hora / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	24,44	El consumo promedio por persona estuvo dentro de los rangos establecidos	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
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 atendieron todas las solicitudes e planta física requeridas	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%	Se realizaron 11 campañas de sensibilización de temas ambientales, con el apoyo de comunicación interna	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Material Reciclado	Eficacia	1,02	0,97	1,07	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	# Kilogramos reciclados trimestralmente/# personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	2,98	Se entregó el material reciclable al reciclador de oficio, dentro del acuerdo de corresponsabilidad	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)

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 IIT				
					Limite inferior	Limite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	0,52	0,47	0,57	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilogramos de RESPEL / Personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,46	se suscribió contrato de RESPEL y se hizo entrega de los residuos peligrosos para su disposición final	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Contractual	Apoyo	Contratos perfeccionados en el plazo establecido	Eficiencia	85%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Num. de contratos perfeccionados dentro del plazo establecido de acuerdo con los días hábiles por modalidad/Num. Total de contratos)*100	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	90%	De los 21 contratos publicados en el segundo trimestre, 19 se perfeccionaron dentro del plazo establecido de acuerdo a la modalidad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) sobre los servicios tecnológicos	Eficiencia	85%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	NSU = ((US*100)+(UNS*0)/TE) *100 NSU: Nivel de Satisfacción del Usuario TE: Total Encuestas respondidas US: Usuarios Satisfechos (calificación 5 o 4) UNS: Usuarios No Satisfechos (calificación 3, 2 o 1)	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	83%	El indicador se actualizó completamente su formulación y está en proceso de seguimiento para definir una meta más acertada de acuerdo al comportamiento del mismo.	97,65%	-2,35%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)	Eficacia	75%	70%	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	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	70%	Indicador en Tolerancia por el cierre tardío de los tickets aún cuando estos son gestionados en los tiempos.	93,33%	-6,67%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Efectividad	90%	85%	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 Autodiagnóstica de la Política de Gobierno Digital de MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	92%	Resultado generado del Instrumento de Autodiagnóstico de la política de Gobierno Digital de MinTIC.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	90%	85%	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 presentan retrasos en algunos proyectos donde el porcentaje de ejecución está 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%	93%	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 = SUMATORIA ((D*P)/100) D = Disponibilidad de los servicios críticos P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación) I = Resultado del Indicador	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	97%	Se presentó indisponibilidad en el Sistema de Información Analizada por temas técnicos relacionados con la versión de la base de datos que la soporta.	98,67%	-1,33%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SSGSI	Efectividad	75%	70%	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 MSP del MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	77%	Resultado generado del Instrumento de Autodiagnóstico del MSP de MinTIC.	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	4,4	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación promedio = Σ(i ∈ encuestas) calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,6	Las actividades realizadas han generado una alta satisfacción por parte de los funcionarios	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 IIT				
					Limite inferior	Limite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad	Efectividad	4,2	3,8	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 se generaron capacitaciones con costo en lo corrido del trimestre			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento a los Programas de Bienestar Social e Incentivo	Eficacia	92%	88%	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%	Se ejecutaron las 54 actividades programadas para el trimestre	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de Capacitación (incluido Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Eficacia	92%	88%	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	100%	Se adelantaron las capacitaciones programadas en el PIC durante el trimestre	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Seguimiento y evaluación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	90%	85%	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	100%	Se adelantaron la totalidad de las actividades programadas en el plan	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de actividades de gestión de Evaluación del Desempeño	Eficacia	92%	88%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	$(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		N/A Para este II Trimestre no se mide este indicador por periodicidad, se reporta en la RAE del III T teniendo en cuenta que la fecha de corte de la evaluación es 31 de julio y 31 de enero de 2025.			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la implementación del código de integridad al interior de la Entidad	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	4,78	La calificación promedio fue de 4,78, respecto a «La información y actividades que se han realizado sobre Código de Integridad, te ha permitido apropiarse los valores? Y un funcionario indicó que considera que las estrategias de comunicación que empleó durante el primer semestre 2024 la entidad para promover el Código de Integridad no son idóneas. Encuesta atendida por 47 funcionarios	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Correcciones efectuadas en la liquidación de la nómina	Eficiencia	2%	0%	3%	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Número de correcciones realizadas al mes sobre número de funcionarios}) * 100$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0	No se 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	4,7	Cumple Para el I Semestre, se aplicaron 36 encuestas de impacto inducción, que corresponden a las inducciones del I y II T	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Institucional de Archivo - PIVAR	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	90%	Se cumplieron las actividades, presentando lass TRD a comité de G&D, y radicando las mismas ante el Archivo general de la nación	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: 105% Trimestre IV: 110%	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		No aplica para el segundo trimestre			

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 IIT				
					Limite inferior	Limite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	0,2536	Los pagos se realizaron en un menor tiempo del indicado	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	(Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios / Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		Indicador anual, no aplica para este periodo			
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	4,8	¿Cómo calificas la oportunidad en el pago de la nómina?: 4,97 contestado por 47 personas ¿Cómo calificas la atención a solicitudes y expedición de certificados de pagos de contratistas para las liquidaciones?: 4,8 contestado por 35 personas ¿Cómo calificas el acompañamiento desde la parte financiera en los procesos de contratación? (En caso que aplique): 4,8 contestado por 34 personas ¿Cómo calificas el nivel de satisfacción de la atención prestada por los colaboradores de Gestión Financiera?: 4,8 contestado por 44 personas	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Jurídica	Apoyo	Tasa de éxito en las acciones de tutela atendidas	Eficacia	100%	75%	100%	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	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	100%	En este periodo fueron notificadas a la CRC 26 fallos de tutela, todos favorables a la entidad	100,00%	0,00%	Cumple