

| 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 IIIT | | | | |
|--------------------------|-----------------|---|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|------------------------------|--|---|-------------------------------------|--------------------------|--|-------------|--------------|------------------------|--------|
| | | | | | Límite inferior | Límite 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 III Trimestre de 2024 se presenta un avance del 57% (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 | El indicador de cargas de trabajo presenta cumplimiento en Tolerancia. A la fecha se encuentra en ejecución el plan de mejoramiento establecido para el indicador | 87,04% | -12,96% | 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 III Trimestre de 2024, la ejecución presupuestal de la CRC (presupuesto total asignado a la entidad) es del 60%, encontrándose por encima de la proyección realizada) | | | | |
| 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 | Se presentó cumplimiento de las metas establecidas para todos los indicadores de este tipo en el trimestre evaluado | 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 | De 63 compromisos establecidos para el periodo se incumplieron 11 | 92,22% | -7,78% | No 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 | El resultado del cumplimiento de los objetivos del SIG fue del 99% que se genera del promedio de los indicadores. Todos las mediciones de los indicadores fueron del 100% a excepción del indicador del objetivo Implementar Herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, cuyo resultado fue 99%, que se calcula con el promedio de indicadores del proceso TSI. | 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 | Los indicadores de tipo eficacia presentan un cumplimiento del 95,83%. Se incumplió el indicador de compromisos de la dirección | 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 | Se presentó cumplimiento de las metas establecidas para todos los indicadores de este tipo en el trimestre evaluado | 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 | Los tiempos de las decisiones aprobadas en comité fueron los siguientes: Comunicaciones 2.1 Resoluciones 1.8 Autos 4.6 | 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 | | | | |

| 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 IIIT | | | | |
|--|-----------------|---|-------------------|------|---------------------|-----------------|------------|------------------------------|--|---|--------------------------------------|--------------------------|------------------|--|--------------|-----------|------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| 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 | (Número de riesgos que no se materializaron / Número de riesgos identificados en la entidad) * 100% | Planeación Estratégica | Trimestral | 98% | Se materializaron dos riesgos durante el trimestre. Se presentó la materialización de un riesgo de gestión del proceso de Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información y se documentó en la herramienta de Gestión Estratégica bajo el número 408. Además, se materializó un riesgo de gestión del proceso de Gestión de la Política Regulatoria y se documentó en la herramienta de Gestión Estratégica bajo el número 397. | 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 | | | |
| 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 | 96% | El proyecto Simplificación del marco regulatorio 2024 (45/50) presenta retrasos que afectan el promedio. | 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 | 93% | El proyecto Revisión de las medidas regulatorias aplicables a servicios móviles - Fase 2 (50/60) presenta retrasos que afectan el promedio. | 98,94% | -1,06% | Cumple (en tolerancia) |
| 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 | 95% | El proyecto Promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador (45/50) presenta 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 | 93% | El proyecto: Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niñas, Niños y Adolescentes (25/30) presentó retrasos que afectan el promedio. | 98,94% | -1,06% | Cumple (en tolerancia) |
| 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 | 8282 | Se cumplió con la meta establecida para 2024, a pesar de que el indicador estuvo por debajo de la medición del trimestre anterior. | 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 | $C = \frac{\sum_{i=1}^N \text{Calidad datos de Recursos } i}{N}$ $C = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (PA_i + PC_i + PE_i + PD_i)$ PA = Conformidad de Estructura = 10% PC = Disponibilidad de Estructura = 10% PE = Exactitud = 20% PD = Complejidad = 30% | Inteligencia y Analítica de Datos | Trimestral | 4,87 | Se cumplió con la meta establecida, principalmente porque los conjuntos de datos se publicaron en los tiempos establecidos en el calendario de publicaciones | 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 | 100% | Las actividades corresponden a implementación del Ritel e implementación de compartición de infraestructura, las cuales se encuentran al 100%. | 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 IIIT | | | | |
|--|-----------------|--|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|------------------------------|--|---|--------------------------------------|--------------------------|------------------|---|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| 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 = $\sum(i \in \text{estudios})$ Porcentaje de avance real / Número de estudios | Innovación y Prospectiva Regulatoria | Trimestral | 93,75% | Los estudios corresponden a: Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de los usuarios y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisual (90%). 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 (90%) | 98,68% | -1,32% | Cumple (en tolerancia) |
| 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 = $\sum(i \in \text{actividades de innovación})$ Porcentaje de avance real / Número de actividades de innovación | Innovación y Prospectiva Regulatoria | Trimestral | 95% | 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) / No. total de actuaciones en averiguaciones preliminares, finalizadas en el trimestre | Contenidos Audiovisuales | Trimestral | 450 | Número de días transcurrido entre la fecha de apertura y la fecha de decisión de la averiguación preliminar. El resultado final corresponde al número promedio de días que se invirtieron en la solución de la fase de averiguaciones preliminares en actuaciones administrativas sancionatorias finalizadas trimestralmente, en materia de contenidos audiovisuales. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Pluralismo Informativo | Misional | Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales | Eficiencia | 935 | 936 | 1030 | 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) / No. total de actuaciones administrativas formales, finalizadas en el trimestre | Contenidos Audiovisuales | Trimestral | 134,75 | Número de días transcurrido entre la fecha de apertura y la fecha de decisión de la investigación administrativa formal. El resultado final corresponde al número promedio de días que se invirtieron en la solución de investigaciones administrativas formales finalizadas trimestralmente, en materia de contenidos audiovisuales. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| 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 | 94% | Contestaron la encuesta 44 personas | 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 | 4,6 | 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 | 4,75 | 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 | 5 | 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 |

| 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 IIIT | | | | |
|-------------------------------------|-----------------|---|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|------------------------------|---|---|-----------------------------|--------------------------|------------------|--|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| 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 | 4,6 | Cumple. Los participantes al Taller Internacional de Regulación de encuestas satisfechos | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| 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 | $SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta$ | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,9 | Las personas que acuden a la CRC se manifiestan 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 | $SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta$ | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,6 | 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 | $SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta$ | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,9 | Las personas que llaman a la CRC a través de las dos líneas de atención se encuentran satisfechos | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Gestión de la cooperación internacional y la participación nacional | Eficacia | 45 | 40 | 50 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG 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 | | No aplica para el periodo, es semestral | | | |
| 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 | 2,2 | Homologaciones positivas: 219 Homologaciones negativas: 2.074 Complementaciones: 1.292 | 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 | 6,9 | Se realizó una reunión el 16 de Julio con Carlos Atara, informando sobre la necesidad para ejecutar este cambio. El manifestó que esto se podría realizar hasta el 31/12/2024, sin embargo, como Carlos Atara se retiró de la entidad, el compromiso quedó asignado a Sandra Salazar, proponiendo una sesión en la cual se revise el flujo de asignación (por parte del coordinador) y de salida (por parte del profesional encargado) del radicado con el fin de habilitar estos botones para cada proceso y de esta manera poder socializar este cambio con los coordinadores del proceso. | 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 | 1,6 | Se atendieron 5,019 derechos de petición durante el trimestre con un tiempo medio de respuesta de 1,6 días hábiles cumpliendo con las metas establecidas. | 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 | 3,6 | Se atendieron 296 solicitudes de información durante el trimestre con un tiempo medio de respuesta de 3,6 días hábiles cumpliendo con las metas establecidas. | 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 | 3,2 | Se atendieron 99 trámites de espacios institucionales y mensajes cívicos durante el trimestre con un tiempo medio de respuesta de 3,2 días hábiles cumpliendo con las metas establecidas. | 78,13% | -21,88% | Cumple (en tolerancia) |
| 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 | | No aplica medición por periodicidad Total: 130 trámites de recursos de identificación atendidos durante el 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 IIIT | | | | |
|--|-----------------|---|-------------------|-------|---------------------|-----------------|-------------|------------------------------|--|--|--------------------------------------|--------------------------|------------------|--|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| 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 | Dependiendo del te,a se puede genrar más o menos impacto | 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% | 10.207 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 | 0,29 | 0,24 | 0,34 | 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 | | El indicador no aplica para el periodo de medición. | | | |
| 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 | | El indicador no aplica para el periodo de medición. | | | |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Apoyo | Atención a requerimientos en planta física | Eficacia | 90% | 80% | 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 los requerimientos recibidos de planta física | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Apoyo | Campañas de Sensibilización Ambiental | Eficacia | 90% | 80% | 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 16 campañas ambientales de sensibilización | 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 | | El indicador no aplica para el periodo de medición. | | | |
| 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 | | El indicador no aplica para el periodo de medición. | | | |
| 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 | 93% | Durante el tercer trimestre se cumplió con el indicador de gestión denominado 'eficacia en los procesos contractuales', ya que, se perfeccionaron quince contratos, de los cuales catorce fueron suscritos dentro de los parámetros de control establecidos. | 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 | 91,36% | La medición del indicador con la nueva formulación de acuerdo a la actualización realizada en la hoja de vida, tuvo un cumplimiento por encima de la meta teniendo en cuenta un número de 53 encuestados dentro de la CRC. | 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 IIIT | | | | |
|--|-----------------|--|-------------------|------|---------------------|-----------------|------------|------------------------------|--|---|--------------------------------------|--------------------------|------------------|---|--------------|-----------|------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| 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 | $CANS = (SAQ/SR) \times 100$ CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAQ: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas. | Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 71% | En el III Trimestre el indicador se mantuvo en Tolerancia y así mismo se realizó un análisis de causas en donde se evidenció que la Herramienta Aranda (Portal de Solicitudes) no estaba tomando los Acuerdos de Niveles de Servicio configurados por la CRC, lo cual generaba una brechas para el cumplimiento de lo mismos; por otro lado se evidencia que algunos usuarios registran en dicho portal, solicitudes de desarrollo de software que deben solicitarse a TSI a través de otro mecanismo diferente al portal, esto a razón de los tiempos que este tipo de solicitudes requiere para su implementación. Por tener este indicador en 2 trimestres consecutivos en Tolerancia, se registra un acción de mejora (410) en la Herramienta de Gestión Estratégica. | 94,67% | -5,33% | 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 Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital de MinTIC | Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 92,5% | 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 | $\text{Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI} = (\text{Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde i hasta n)} / \text{Cantidad de proyectos PETI}(n) \text{ (estado: Ejecución)}) \times 100$ 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 | 91,94% | Para el tercer trimestre se realizó un control de Cambios aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño por lo que algunos proyectos pasan como fecha de finalización al 31 de diciembre de 2024. | 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 | $I = \text{SUMATORIA} ((D \times P) / 100)$ D = Disponibilidad de los servicios críticos P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación) I = Resultado del Indicador | Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 99,75% | El porcentaje de cumplimiento del indicador está por encima de la Meta. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Apoyo | Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI | Efectividad | 75% | 70% | 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 MSP1 del MinTIC | Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 80% | Resultado generado del Instrumento de Autodiagnóstico del MSP1 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 = $\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$ | Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | | No aplica para el periodo, es semestral | | | |
| 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 aplica para el periodo, es semestral. Si bien se tiene una capacitaciones con costo, en lo corrido del trimestre la misma no ha finalizado | | | |

| 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 IIIT | | | | |
|----------------------------|-----------------|--|-------------------|---|--|--|-------------|------------------------------|---|---|-------------------------------------|--------------------------|------------------|---|--------------|-----------|--------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Cumplimiento al Plan 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% | De las 16 actividades programadas en el trimestre se realizaron las 16 | 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 | 96% | Se programaron 51 actividades, de las cuales 2 temáticas no se ejecutaron (Python y Gestión Ambiental), esta última se desarrollará en el IV T | 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 | 99,6% | Se cumple la meta, sin embargo una de las actividades programadas para el mes de septiembre se realizará en octubre, debido a la cantidad de capacitaciones programadas en 3T | 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 | 100% | El semestre en el caso de la Evaluación corresponde al corte semestral (evaluación parcial) | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Impacto de la implementación del código de integridad al interior de la Entidad | Efectividad | 4,5 | 4 | 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 para este III Trimestre no se mide este indicador por periodicidad | | | |
| 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 identificaron errores en la gestión de nómina de 3T | 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 para el trimestre evaluado | | | |
| Gestión Documental | Apoyo | Cumplimiento del 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 cumplieron las actividades, incluir y hacer los ajustes y requerimientos técnicos necesarios para que la entidad de cumplimiento a los requisitos exigidos por la normatividad archivística y por el Modelo de Requisitos de Documento Electrónico de la Entidad. Capacitación para el equipo de Gestión Documental, impartida por TSI, respecto al cargue de series, subseries y tipologías documentales en el gestor documental y sistema ONBASE. Cargar en el Sistema ONBASE las tablas de retención documental vigentes, convalidadas por 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: 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 | 102% | Se cumplió la meta de recaudo establecida para el 2024, lo que permite la completa financiación del presupuesto de la CRC | 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 | 0,2536 | Los pagos se realizaron dentro de los tiempos establecidos en el indicador | 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 IIIT | | | | |
|--------------------|-----------------|--|-------------------|------|---------------------|-----------------|------------|------------------------------|---|--|---|--------------------------|------------------|---|--------------|-----------|--------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Gestión Financiera | Apoyo | Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios | Eficacia | 95% | 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 | | 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 | | Indicador semestral. No aplica para el trimestre | | | |
| 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 | $(\text{Número de fallos de tutela favorables para la CRC} / \text{Número de tutelas que son presentadas ante la CRC}) * 100$ | Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Trimestral | 100% | En este periodo se notificaron a la CRC 39 fallos de tutela, todos favorables a la entidad. | 100,00% | 0,00% | Cumple |