

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 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	4,6	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 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 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 le 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 quedo 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 trámite 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 desarrollara 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