

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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal de los proyectos de inversión	Eficacia	95%	92%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Presupuesto Ejecutado de los proyectos de inversión} / \text{Presupuesto programado de los proyectos de inversión}) * 100$	Planeación Estratégica	Anual	98%	La ejecución presupuestal de los proyectos de inversión al cierre de la vigencia 2023 fue del 98,3% (20.599 Mill)	100,00%	0,00%	Cumple
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	$(\text{Hitos ejecutados/Hitos programados}) * 100$	Planeación Estratégica	Anual	100%	El cumplimiento de la agenda regulatoria fue del 100%, se ejecutaron la totalidad de los hitos programados.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Estratégica	Estratégico	Promedio de la asignación de cargas de trabajo del recurso	Eficiencia	95%	90%	100%	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	102,5%	Durante el cuarto trimestre se presentó una disminución en la asignación de cargas de trabajo del recurso producto de las acciones implementadas durante el III Trimestre. Se presenta asignación superior al 100% para algunos perfiles debido al incremento de actividades misionales que se presentó durante la vigencia.	92,68%	-7,32%	No cumple
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	97%	La ejecución presupuestal de la entidad en la vigencia 2023 fue del 96,6% (45.677 Mill) (Ejecución pto Inversión: 98,3% Ejecución pto Funcionamiento: 95,2%)	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de Indicadores del SIG de efectividad que cumplen} / \text{Número total de indicadores de efectividad del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	93%	Durante el trimestre se presenta incumplimiento de 2 indicadores, Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de información publicada de Postdata y Medición de Clima y Cultura Organizacional	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión gerencial	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de compromisos cumplidos} / \text{Número de compromisos establecidos por los diferentes procesos}) * 100\%$	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	94,90%	Se incumplieron 8 compromisos pactados de los 157 establecidos para el cuarto trimestre	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos del SIG	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Objetivos del SIG cumplidos} / \text{Objetivos del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	98,7%	Se cumple con el indicador. Los objetivos que presentan bajo desempeño con respecto a los demás e impiden lograr el 100% en el reporte, son el cumplimiento de los indicadores por tipo y el cumplimiento de los indicadores estratégicos, sin embargo dichos resultados se encuentran dentro de las metas establecidas.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficacia	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de eficacia del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Durante el cuarto trimestre, todos los indicadores de tipo eficacia se cumplieron	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia	Eficiencia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Número de Indicadores del SIG de eficiencia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de eficiencia del SIG}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	90%	Durante el trimestre se presenta incumplimiento de 2 indicadores, Promedio de la asignación de cargas de trabajo del recurso e Índice de gobierno digital (%)	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados	Eficiencia	5	0	7	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	SUMATORIA (Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados) / Total de comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	2,5	Se tramitaron en el tiempo establecido las 2 comunicaciones que salieron en el trimestre.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Resultados General Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) CRC - Encuesta	Efectividad	4,1	3,9	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Resultado de la Encuesta	Planeación Estratégica	Anual	4,1	Se mantiene la calificación con respecto al año 2022, se elaborará plan de mejoramiento en búsqueda de potencializar el resultado.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Eficacia de los controles de los riesgos	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad	$(\text{Número de riesgos que no se materializaron} / \text{Número de riesgos identificados en la entidad}) * 100\%$	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Durante IVT se realizó seguimiento en cada uno de los procesos a la efectividad de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción y no se evidenció materialización.	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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	4,72	No se identificó ningún auditor por debajo del rango de calificación de 4,0 .	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Cumplimiento del programa de auditorías internas de calidad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Auditorías internas realizadas / Auditorías internas programadas) * 100%	Planeación Estratégica	Anual	100%	evidencia cumplimiento del 100% de las auditorías planificadas.	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Segunda Instancia	Eficiencia	55	35	75	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Tiempo promedio = $\sum(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	48,75	se resolvieron 4 conflictos en segunda instancia dentro del termino establecido.	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Alta	Eficiencia	165	105	225	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	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	Tiempo promedio = $\sum(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	87	se resolvió 1 conflicto de dificultad alta durante el trimestre. Dentro de la meta establecida	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Baja	Eficiencia	55	35	75	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	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	Tiempo promedio = $\sum(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	38	se resolvieron 2 conflictos de complejidad baja dentro de la meta	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Media	Eficiencia	110	70	150	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	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	Tiempo promedio = $\sum(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	58,5	se resolvieron 8 conflictos de complejidad media dentro de la meta establecida	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Efectividad	95%	80%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	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	% controversias = Total controversias resueltas dentro del plazo / Total controversias presentadas	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Anual	80%	Contingencia relacionada con la modificación del equipo jurídico de trabajo durante el año	84,21%	-15,79%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Calidad	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto*100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	100%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Infraestructura	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	100%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Mercados	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	93%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Usuarios	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	100%	No se presentan observaciones sobre el avance del 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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de la información	Eficacia	4,5	4,1	5	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Calidad de información = Σ Calidad de conjunto de datos / Total conjuntos de datos	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	4,88	Se mantienen los estándares de calidad en todas las dimensiones del indicador	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC	Efectividad	219	186,15	252	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	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	Promedio visitas diarias = # páginas visitas únicas del trimestre / # total de días del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral		No se puede seguir midiendo porque Google analytics ya no permite identificar vistas únicas			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de subida	Efectividad	12,8	12,16	13,44	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de subida	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	12,3		96,09%	-3,91%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de bajada	Efectividad	21,1	20,05	22,16	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de bajada	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	20,44		96,87%	-3,13%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Número de acuerdos de compartición de infraestructura vigente	Efectividad	180	147,6	212,4	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Total de Acuerdos = Σ acuerdos de compartición de infraestructura	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	544		100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (ingresos)	Efectividad	4200	4179	4221	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el cuarto trimestre.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (usuarios)	Efectividad	3730	3711	3749	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el cuarto trimestre.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (ingresos)	Efectividad	3490	3473	3507	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el cuarto trimestre.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (usuarios)	Efectividad	3010	2995	3025	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el cuarto trimestre.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (alto desempeño)	Efectividad	3910	3890	3930	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el cuarto trimestre.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (difícil acceso)	Efectividad	4735	4688	4782	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el cuarto trimestre.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (mercados nacientes)	Efectividad	3700	3663	3737	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el cuarto trimestre.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (alto desempeño)	Efectividad	3825	3806	3844	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el cuarto trimestre.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (difícil acceso)	Efectividad	5045	4995	5095	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el cuarto trimestre.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (mercados nacientes)	Efectividad	3605	3569	3641	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el cuarto trimestre.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de información publicada de Postdata	Efectividad	4,2	3,78	4,62	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Resultado de la Encuesta.	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	3,51	Existe inconsistencia en la medición del indicador. Por ejemplo: calificaciones de personas que no manifestaron haber tenido contacto con Postdata. Reingeniería de la medición del NSU de la CRC, desde la coordinación de Planeación Estratégica	83,57%	-16,43%	No 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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Promedio diario de usuarios del portal de datos de la CRC	Eficiencia	118	100,3	135,7	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	$\text{Promedio diario de usuarios} = \frac{\sum(i=1)^n(\text{usuarios día})}{n}$ n=días del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	100,3	Los usuarios de octubre y noviembre aumentaron a 116 y 112. Sin embargo, diciembre es un mes en el que históricamente hay menos usuarios, y llegó a 73, lo que afectó el promedio del trimestre	85,00%	-15,00%	Cumple (en tolerancia)
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación	Eficacia	92%	88%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	% avance actividades eje innovación = Avance programado / proyectos y actividades innovación / Avance real proyectos y actividades innovación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	95%	Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad para servicios móviles 4G (PRC): 100% Estudio OTT 2023 (PRC): 100% Tendencia OTT (PRC): 75% Evaluación Ex post (IAD): 100% Minciencias (IPR): 100% Implementación Sandbox (IPR): 100%	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue (%)	Eficacia	60%	50%	70%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	% Municipios acreditados = Municipios acreditados sin barreras al despliegue / Total municipios	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Semestral	73%	800 municipios acreditados (12 capitales)	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento de planes de Implementación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{planes de implementación})$ Porcentaje de avance real / Número de planes de implementación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	96%	Despliegue, Calidad Gestión del CTSC, Implementación acceso, implementación RITEL	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento de desarrollo de Estudios	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{estudios})$ Porcentaje de avance real / Número de estudios	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	98,5%	Estudio Tendencias, Estudio IXP, Actividades Gestión del Conocimiento –Aula CRC.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento de actividades de Innovación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{actividades de innovación})$ Porcentaje de avance real / Número de actividades de innovación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	99%	Actividades Aulas de Innovación, Minciencias, Sandbox contenidos y experimentación.	100,00%	0,00%	Cumple
Pluralismo Informativo	Misional	Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo	Efectividad	2000	1600	2400	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Inscripciones=Σ inscritos iniciativas educativas de pluralismo informativo	Contenidos Audiovisuales	Anual	2508	Durante el cuarto trimestre se reportaron 261 inscripciones a las iniciativas pedagógicas de Pluralismo Informativo. El reporte final del indicador para 2023 corresponde a la suma del acumulado a 2022 (1767) con los inscritos en 2023 (741) para un total acumulado de 2508	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Pluralismo Informativo	Misional	Tiempo de solución de averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	560	504	1095	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Sumatoria (fecha de decisión - fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de actuaciones finalizadas en el trimestre	Contenidos Audiovisuales	Trimestral	608	Durante el cuarto trimestre se proyectaron cuatro (4) autos de no mérito que, aplicando la fórmula, tomaron 608 días en resolverse (incluyendo suspensiones administrativas). Eso nos da el cumplimiento de la medida	92,11%	-7,89%	Cumple (en tolerancia)
Pluralismo Informativo	Misional	Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	750	675	1095	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Sumatoria (fecha de decisión - fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de actuaciones finalizadas en el trimestre	Contenidos Audiovisuales	Trimestral	1005	Durante el cuarto trimestre se decidió una (1) investigación administrativa que tomó un tiempo de 1005 días, incluyendo las suspensiones administrativas.	74,63%	-25,37%	Cumple (en tolerancia)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación	Eficacia	4,3	4	5	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Satisfacción espacio = $\frac{\text{SUMA}(\text{puntuajes encuestas})}{(\text{Total encuestas})}$ y $\frac{\text{Espacios}}{\text{SUMA}(\text{Espacios}) / (\text{Total espacios})}$	Relacionamiento con Agentes	Semestral		Durante el trimestre se concluyeron tres (3) proyectos: Medidas sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva. Actualización de tarifas reguladas Techo para tarifas de compartición de infraestructura pasiva Sin embargo, no se recibieron respuestas a la encuesta.			
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	$(\text{Total de preguntas acertadas de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}) * 100\%$	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	100%	Se evidenció que se ha generado recordación respecto a las campañas socializadas por canales internos. Se aumentó el porcentaje de acierto, la audiencia conoce más los canales y sus comunidades.	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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,6	Los colaboradores tienen conocimiento de la información que se remite a través del proceso de comunicación interna y manifestaron agrado hacia los nuevos contenidos de Viva Engage. Sin embargo, se redujo el resultado y se evidenció la solicitud de nuevos contenidos internos de la organización como las "situaciones administrativas"	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	5	Se cumplió el objetivo de las campañas solicitadas y los usuarios manifestaron satisfacción respecto a la creatividad aplicada en la elaboración de las piezas.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de participación nacional e internacional	Efectividad	4,5	4,2	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación de participantes	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,8	Los organizadores manifiestan: Muchas gracias por el constante apoyo por parte de la CRC. Las personas que están encargadas de los temas, los dominan y sus aportes son muy valiosos; La excelente participación de la CRC fortalece el espacio de debate y de intercambio de buenas prácticas de REGULATEL. Valoramos la participación de la CRC, en los diferentes escenarios académicos. Es un gusto siempre escucharlos.	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	4,8	Voceros satisfechos con el material preparado para los eventos, teniendo en cuenta que en algunas ocasiones es poco el tiempo para la preparación, debido a que los organizadores remiten metodologías y preguntas en último momento	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Satisfacción de los eventos realizados	Efectividad	4,2	3,8	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Promedio de calificación de la Encuesta de acuerdo a los eventos programados.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,8	La audiencia de la Audiencia Rendición de Cuentas estuvo conforme con el evento	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	5	Excelente atención por parte de las personas responsables en la atención (Agentes del Centro de Contacto)	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	4,3	Debido a la gran cantidad de consultas y trámites de homologación y la insatisfacción del usuario al no poderse homologar su celular, califican mal la respuesta	95,56%	-4,44%	Cumple (en tolerancia)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para la atención telefónica	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,9	Desarrollo de Calibración de Llamadas	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Gestión de la cooperación internacional y la participación nacional	Eficacia	22	14	30	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	29	En el cuarto trimestre se incrementó el número de eventos dada la estacionalidad de estos, con aumento del 74% respecto del mismo trimestre de 2022	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Cuantificación del Free Press	Eficiencia	\$ 2.500.000.000	\$ 1.800.000.000	\$ 3.200.000.000	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Valor de las publicaciones sobre la CRC en medios nacionales e internacionales	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	\$ 6.951.848.262	Durante el trimestre se lograron 482 menciones en 179 medios.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	2,1	Se realiza control efectivo sobre el proceso y seguimiento a vencimiento de comunicaciones	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	7,4	Se realiza control efectivo sobre el proceso y seguimiento a vencimiento de comunicaciones	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición	Eficiencia	3	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida -- Visualizado en rangos	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	2,1	Se realiza control efectivo sobre el proceso y seguimiento a vencimiento de comunicaciones	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	5,7	Se realiza control efectivo sobre el proceso y seguimiento a vencimiento de comunicaciones	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	Eficiencia	2,5	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	Tiempo Medio de Respuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	2,1	Seguimiento detallado a los trámites pendientes en cada flujo (Asignación -- Ejecución -- Revisión).	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación	Eficiencia	7	4	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	7,5	Demoras en la revisión cruzada y revisión por parte del Coordinador	93,33%	-6,67%	Cumple (en tolerancia)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Impacto a medios de comunicación	Efectividad	73	64	80	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Número de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación regional, nacional e internacional por información generada por la CRC	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	179	Se logró la publicación en medios de comunicación de 212 notas en el mes de octubre, 168 en el mes de noviembre y 102 en el mes de diciembre.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Porcentaje de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los términos de ley	Efectividad	100%	100%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	(Total de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los términos de ley / Total de derechos de petición, consultas y trámites presentados) * 100%	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	100%	Los derechos de petición, consultas y trámites a los que se les dio respuesta este trimestre fueron 4121. Por tanto, los mismos 4121 fueron resueltos en los términos de ley.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de agua	Eficacia	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Consumo en m3 / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,15	Monitoreo. En el segundo semestre, la Entidad consumió 85 metros cúbicos de agua, debido a que: Se adecuaron puntos de abastecimiento de agua en las tres (3) cafeterías de los tres pisos de la Entidad. El retorno a la presencialidad de todos los colaboradores y posterior implementación de la modalidad de teletrabajo.			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilovatio/hora / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	38,2	Monitoreo. Para el segundo semestre se consumieron 21030 kw/h Se consumió más que el anterior semestre, debido al retorno a la presencialidad			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Atención a requerimientos en planta física	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	#de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se recibieron y atendieron 16 solicitudes de requerimientos de mantenimiento de la planta física	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Campañas de Sensibilización Ambiental	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(#campañas de sensibilización de gestión ambiental ejecutadas/ #campañas de sensibilización de gestión ambiental programadas)*100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Durante el trimestre se divulgaron diez y ocho (18) campañas de sensibilización las cuales fueron difundidas a través de los diferentes medios de comunicación interna.	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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Material Reciclado	Eficacia	1,02	1	1,05	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	# Kilogramos reciclados trimestralmente/# personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	1	Se realizó la entrega de 550,9 kilogramos de material aprovechable a la Organización de Recicladores de oficio y a las fundaciones "María José" y "Botellitas de Amor".	98,04%	-1,96%	Cumple (en tolerancia)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	0,52	0,1	1	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilogramos de RESPEL / Personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,47	En el segundo semestre del año se generaron 258,4 kilogramos de residuos peligrosos en la Entidad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Contractual	Apoyo	Porcentaje de procesos contractuales adjudicados	Eficacia	85%	75%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Procesos adjudicados / Procesos publicados) * 100	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	96%	De los 27 procesos publicados para el trimestre, uno se declaró desierto por no presentación de ofertas	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice de gobierno digital (%)	Eficiencia	93%	93%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	Puntaje resultante de la medición del índice de gobierno digital	Tecnología y Sistemas de Información	Anual	88,5%	Según el reporte del FURAG para la política de Gobierno Digital el resultado fue de 88,5, medición que corresponde al nuevo modelo implementado desde el 2022.	95,16%	-4,84%	No cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Porcentaje de proyectos PETS ejecutados (%)	Efectividad	85%	70%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	% de proyectos ejecutados = Proyectos ejecutados y cerrados / Proyectos Totales del año	Tecnología y Sistemas de Información	Anual	95%	Se cumple con un gran porcentaje de cumplimiento en la ejecución de los proyectos establecidos en el PETS de acuerdo a los cronogramas establecidos. Algunos proyectos no cumplieron con la meta del 100% establecida para el 31 de diciembre de 2023 como: Migración Postdata (80%), Seguridad Digital (95%), Gobierno Digital (95%) y la actualización de la Intranet (98%).	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) sobre los servicios tecnológicos	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	$NSU = \frac{\sum ((x_i \times 0) + (A \times 50) + (S \times 100))}{N}$ NSU: Nivel de Satisfacción del Usuario I: Es el número de respuesta seleccionadas como Insatisfechas A: Es el número de respuesta seleccionadas como Aceptable S: Es el número de respuesta seleccionadas como Satisfechas N: Es la suma de todas las anteriores	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	4,67	Para el indicador de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU), se habilitó una encuesta dirigida a todos los colaboradores de la CRC con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios durante el IV Trimestre del 2023 con respecto a los productos y servicios que ofrece la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información (TSI). De los 169 usuarios habilitados para el diligenciamiento de la encuesta, 56 registraron sus respuestas obteniendo un porcentaje de participación del 33,14%.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)	Eficacia	75%	65%	85%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	$CANS = (SAO/SR) \times 100$ CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	75%	La atención y cierre oportuno de los casos por parte de los analistas de soporte de TSI responsables de la resolución de los casos, permitieron el cumplimiento de los ANS.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	% de avance actual de la entidad respecto a la herramienta Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital de MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	92%	Medición con la reestructuración de la herramienta de autodiagnóstico con 11 componentes.	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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	85%	75%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI=(Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde 1 hasta n)/Cantidad de proyectos PETI(n) (estado: Ejecución))*100 PV=Tiempo planificado (Tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición) EV= Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición) SPI= EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde 1 hasta n)	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	95%	Se cumple con un gran porcentaje de cumplimiento en la ejecución de los proyectos establecidos en el PETI de acuerdo a los cronogramas establecidos. Algunos proyectos no cumplieron con la meta del 100% establecida para el 31 de diciembre de 2023 como: Migración Postdata (80%), Seguridad Digital (95%), Gobierno Digital (95%) y la actualización de la Intranet (98%).	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Promedio de disponibilidad de los servicios críticos	Eficacia	98%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	I = SUMATORIA ((D*P)/100) D = Disponibilidad de los servicios críticos P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación) I = Resultado del Indicador	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	99%	Los servicios de Infraestructura se mantuvieron estables y no se presentaron incidencias que impactaran el porcentaje de disponibilidad, lo que permitió el cumplimiento del indicador por encima de la meta establecida.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI	Efectividad	75%	65%	90%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	% de avance actual de la entidad respecto al cumplimiento MSP del Mintic	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	77%	Se realizó la implementación del servicio SOC-NOC para la CRC, el cual contempla el monitoreo y gestión de eventos e incidentes de seguridad informática y ciberseguridad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Medición de Clima y Cultura Organizacional	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz Cumplir las normas legales vigentes	Puntaje resultante de la encuesta GPTW Clima Organizacional	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	41,7%	Corresponde a la aplicación de herramienta GPTW.	46,33%	-53,67%	No cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	4,3	3,9	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,8	Para este IV Trimestre se aplicó encuesta para conocer el grado de satisfacción respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento frente a: Celebración día de amor y amistad, Día de la familia, y cierre plan de fortalecimiento	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Evaluación de Desempeño	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{evaluaciones de desempeño}) \text{ calificación de las evaluaciones de desempeño realizadas} / \text{Número de evaluaciones de desempeño realizadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición por periodicidad, corresponde a primer trimestre su reporte			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad	Efectividad	4	3,5	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,7	En IV T se evaluó el impacto de la capacitación de las capacitaciones sobre Secop II Tienda Virtual del Estado y Congreso de Contratación	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento a los Programas de Bienestar Social e Incentivo	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Cumplir las normas legales vigentes	(# actividades ejecutadas) / (# actividades programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	En el IVT se realizaron 17 de 17 actividades de bienestar, como son: participación en juegos función pública, celebración de amor y amistad y día de la familia Jornada de inducción y reintroducción, compensación fin de año, reconocimiento a mejores servidores y proyectos, elaboración PESV, Asesoría Colpensiones, Campaña tarjeta tu llave, entre otros	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	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	(# capacitaciones ejecutadas) / (# capacitaciones programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	En el IV Trimestre, se programó y realizó la capacitación que había quedado pendiente en el III T (Gestión de las Tecnologías de la Información 06 de diciembre), adicional se realizaron 10 capacitaciones incluyendo socialización de acuerdo con las solicitudes de los grupos internos de trabajo	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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Frecuencia de accidentes	Eficacia	5	0	6	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	Fórmula de la Resolución 312 de 2019 de Mintrabajo	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	1	Se presentó un evento reportado a la ARL	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	(# de actividades ejecutadas en el periodo / # total de actividades establecidas en un periodo determinado) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Las actividades planteadas para el IVT fueron desarrolladas en su totalidad	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Garantizar la liquidación eficaz de la nómina de la CRC ajustada a la normatividad vigente	Eficiencia	3	0	4	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Número de correcciones al trimestre	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0	No se han presentado quejas ni inconvenientes relacionados con la liquidación del pago de la nómina. (Fiscal, administrativo / Financiero)	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de Inducción	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas})$ calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,7	Resultado de la evaluación de impacto de la inducción realizada en el IV	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Institucional de Archivo - PINAR	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Actividades ejecutadas / Actividades planeadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	91%	De las 11 actividades programadas para el IVT se adelantaron 10, quedando pendiente la remisión de las tablas de retención documental al AGN, dicha actividad se contemplará en el PINAR 2024	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Recaudo de contribución	Eficacia	Trimestre I: 45% Trimestre II: N/A Trimestre III: 95% Trimestre IV: 100%	Trimestre I: 40% Trimestre II: N/A Trimestre III: 105% Trimestre IV: 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	(Recaudo de la contribución / Presupuesto a recaudar en la vigencia) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	104%	Se obtuvo un recaudo de \$46.975M, respecto de una proyección de \$45.153M. Este valor recaudado incluye la gestión de cartera y fiscalización realizada, por lo que incluye intereses y sanciones. Recaudo 2023: 46.361M. Intereses: 36.907M. Sanciones: 68.454M. Recaudo vigencias anteriores: 613,5M	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	0,197	Las órdenes de pago fueron gestionadas en el mismo día en que se recibió la obligación presupuestal para su pago.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios	Eficacia	94%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios / Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	94%	Se ejecutó el 94,2% del presupuesto de gastos generales - Bienes y Servicios. La diferencia corresponde a los valores no ejecutados de algunos de los contratos, así como el menor valor de los contratos de muebles de la entidad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de Gestión Financiera	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,8	Encuesta contestada por 45 personas, quienes manifestaron un nivel de satisfacción alto respecto al servicio prestado desde G. financiera. No reportaron aspectos por mejorar	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Jurídica	Apoyo	Acciones de Tutela	Eficacia	100%	75%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(Número de fallos favorables para la CRC/Número de tutelas que son presentadas ante la CRC)*100	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	100%	Se tiene en cuenta la totalidad de tutelas presentadas y tramitadas durante el año	100,00%	0,00%	Cumple