

MEDICIÓN INDICADORES SIG - CUMPLIMIENTO METAS EFICAZIA 2017											
PROCESO DEL SIG	LISTA INDICADORES	Meta 2017	Rango de Eficiencia	Selección Planeación Estratégica	Objetivo de SIG	FÓRMULA	Responsable de la medición	Periodicidad de Reporte	Indicadores de Eficiencia Mensual y Mensual	Indicadores de Eficiencia Semestral	Indicadores de Eficiencia Anual
Gestión Estratégica	Objetivo y seguimiento de presupuesto	94%	Entre 90% y 95%	Compartido con Gestión Estratégica	Generar la gestión eficiente de recursos	$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado}}{\text{Presupuesto Planificado}}$	Nohra Castellanos	Anual	94%	94%	94%
	% Cumplimiento indicadores de eficacia	90%	Entre 80% - 94%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Número de indicadores del SIG de eficacia que cumple 100%}}{\text{Total de indicadores de eficacia del SIG}}$	Yanira Matus	Trimestral	90%	90%	90%
Gestión del Sistema Integrado	Cumplimiento Acciones Continuas	90%	Entre 80% - 90%	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{No. de implementaciones de acciones "100" realizadas}}{\text{Acciones recomendadas}}$	Yanira Matus	Trimestral	90%	90%	90%
	Cumplimiento acciones preventivas	90%	Entre 80% - 90%	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{AP implementadas}}{\text{Acciones "100" recomendadas de AP preventivas}}$	Yanira Matus	Trimestral	90%	90%	90%
	Cumplimiento acciones de riesgo	90%	Entre 80% - 90%	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{AP implementadas}}{\text{Acciones "100" recomendadas de riesgo}}$	Yanira Matus	Trimestral	90%	90%	90%
	Eficacia en planes de acción de revisión gerencial	90%	Entre 80% - 90%	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{No. De acciones ejecutadas}}{\text{No. De acciones de revisión gerencial}} \times 100$	Yanira Matus	Trimestral	90%	90%	90%
	Eficacia en planes de acción de las Rangas	< + 2%	Entre 0% y 7%	Sub-Catód	Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad	$\frac{\text{Administración de riesgos}}{\text{Acciones "100" recomendadas de riesgo}} \times 100$	Yanira Matus	Trimestral	90%	90%	90%
	Riesgo de Auditoría Continua Interno	< + 2%	Entre 0% y 7%	Sub-Catód	Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad	$\frac{\text{Administración de riesgos}}{\text{Acciones "100" recomendadas de riesgo}} \times 100$	Sara Wilson	Trimestral	90%	90%	90%
	Cumplimiento del plan de trabajo de Control Interno	90%	Entre 80% - 90%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Clara Witches	Trimestral	90%	90%	90%
Seguimiento Medición y Medida	Plan de implementación con el Controlador - Cumplimiento del Plan	90%	Entre 80% - 90%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Clara Witches	Trimestral	90%	90%	90%
	Cumplimiento del programa de acciones internas de Control	90%	Entre 80% - 90%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Clara Witches	Semanal	90%	90%	90%
	Completeness auditorias internas	> + 4.0	Entre 2.5 y 3.3	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Promedio de las calificaciones obtenidas}}{\text{Puntaje máximo}} \times 100$	Clara Witches	Semanal	90%	90%	90%
	Selección productos no conformes	90%	Entre 80% - 90%	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{No. De AP seleccionadas}}{\text{Acciones "100" recomendadas de No. De AP presentadas}} \times 100$	Yanira Matus	Trimestral	90%	90%	90%
	Productos no Conformes	Máximo 3	Máximo 4	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Productos no conformes}}{\text{Productos recomendados}} \times 100$	Yanira Matus	Trimestral	90%	90%	90%
	Selección en el control de la Página Web	Por lo menos el 90% de las acciones recomendadas en la página Eficacia y Estructura y Estructura	Por lo menos el 80% de las acciones recomendadas en la página Estructura y Estructura	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Rojas Morales	Trimestral	90%	90%	90%
	Eficacia en la satisfacción de los usuarios (encuestas - Transparencia)	4.2	3.8	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Promedio de calificación de los usuarios}}{\text{Puntaje máximo}} \times 100$	María Sarmiento	Trimestral	90%	90%	90%
	Seguimiento eficientemente la implementación de la participación Nacional	7 de 10	7 de 10	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Número de acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	María Sarmiento	Trimestral	90%	90%	90%
	% selección y diseño del Plan Estratégico de Capital Humano - PEO 2017	90%	80%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Clara Wilson	Trimestral	90%	90%	90%
	% cumplimiento del PIC	90%	80%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Clara Wilson	Trimestral	90%	90%	90%
Capacidad Institucional	% ejecución actividades plan de desarrollo institucional del conocimiento	90%	80%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Clara Wilson	Trimestral	90%	90%	90%
	Revisión de proyectos	90%	Entre 80% - 90%	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Juan Pablo Viquez-Chavez Regalado	Trimestral	90%	90%	90%
	Disponibilidad de la información	90%	80%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Sandra Salazar	Trimestral	90%	90%	90%
Gestión Tecnológica	% de cumplimiento de las operaciones de proyectos	>=80%	Entre 70% - 75%	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Sandra Salazar	Trimestral	90%	90%	90%
	% Cumplimiento de Índice SIG para Gestión TI	80%	Entre 60% - 80%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Sandra Salazar	Trimestral	90%	90%	90%
	Resultado de contribución	90%	Entre 80% - 90%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Nohra Castellanos	Semanal	90%	90%	90%
Gestión Financiera	Resultado de gestión	10%	5%	Sub-Catód	Generar la gestión eficiente de recursos	$\frac{\text{Cuentas recepcionadas}}{\text{Cuentas recomendadas}} \times 100$	Miguel Guerrero	Anual	90%	90%	90%
	Eficacia de las acciones contractuales	90%	Entre 70% - 75%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Sandra Salazar	Trimestral	90%	90%	90%
Gestión de Recursos Humanos	Consumo de papel	Máximo 80 hojas	100 hojas	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Cuentas recepcionadas}}{\text{Cuentas recomendadas}} \times 100$	Yagueli Gil	Trimestral	90%	90%	90%
	Campañas de Sensibilización Ambiental	2 a 4 minutos	1 a 3 minutos	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Yagueli Gil	Trimestral	90%	90%	90%
	Revisión de requerimientos en planes físicos	90%	80%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Yagueli Gil	Trimestral	90%	90%	90%
Gestión Normativa	Cumplimiento planes de implementación de cultura organizacional	90%	80% a 90%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Marta Valcárcel	Semanal	90%	90%	90%
	Seguimiento y evaluación de SES	90%	80% a 90%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Eduar Marchan	Trimestral	90%	90%	90%
	Cumplimiento planes de implementación de SES	90%	80% a 90%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Yagueli Gil y Eduar Marchan	Trimestral	90%	90%	90%
	Frecuencia de acciones	<= 4	<= 6	Sub-SIG	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Eduar Marchan	Anual	90%	90%	90%
	Cumplimiento de la labor del Programa de Gestión Documental (DGC)	90%	Entre 80% y 85%	Sub-Catód	Mejorar cumplimiento el SIG	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones recomendadas}} \times 100$	Rosabell Parra	Semanal	90%	90%	90%

Rango de Eficiencia de los Indicadores	
Eficacia	90-100%
Eficiencia	80-90%
Efectividad	60-80%

EFICAZIA IV TRIMESTRE 2017	TOTAL	27
% CUMPLIMIENTO	COMPLETOS	22
EFICIENCIA IV TRIMESTRE 2017	TOTAL	18
% CUMPLIMIENTO	COMPLETOS	17
EFFECTIVIDAD IV TRIMESTRE 2017	TOTAL	14
% CUMPLIMIENTO	COMPLETOS	14

MEDICIÓN INDICADORES SIG - CUMPLIMIENTO METAS EFICIENCIA 2017													
PROCESO DEL SIG	LETS INDICADORES	Meta 2017	Proceso de Seguimiento	Responsable	Objetivo de SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de la medición	Indicadores de Seguimiento	Indicadores de Seguimiento	Indicadores de Seguimiento	Indicadores de Seguimiento	Indicadores de Seguimiento
Gestión del Sistema Integrado	Cumplimiento de las actividades	90%	Entre 85% - 95%	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	No. de actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	90%	90%	90%	90%	90%
	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	9%	Entre 0% - 10%	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Mirya García	Trimestral	9%	9%	9%	9%	9%
Gestión Estratégica	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	Máximo 5 días	Máximo 7 días	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Mirya García	Trimestral	5 días	5 días	5 días	5 días	5 días
	Publicación de informes	Entre 85% - 100%	Entre 85% - 100%	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Semanal	85%	85%	85%	85%	85%
Seguimiento Medicinal y Médico	Acta de Reunión de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Coordinación del Plan Pres	+/- 20.000.000	Entre 10.000.000 - 30.000.000	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Mirya García	Trimestral	20.000.000	20.000.000	20.000.000	20.000.000	20.000.000
Gestión con Agencias	Tiempo Medio de Respuesta TCR de Investigación	4 días hábiles	Máximo 10 días hábiles	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Candela Rodríguez	Trimestral	4 días	4 días	4 días	4 días	4 días
	Tiempo Medio de Respuesta TCR de Inspección	10 días hábiles	17 días hábiles	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Candela Rodríguez	Trimestral	10 días	10 días	10 días	10 días	10 días
	Tiempo Medio de Respuesta TCR de Inspección	11,0 días hábiles	13,1 días hábiles	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Candela Rodríguez	Trimestral	11 días	11 días	11 días	11 días	11 días
	Tiempo Medio de Respuesta TCR de Inspección	11,0 días hábiles	13,1 días hábiles	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Candela Rodríguez	Trimestral	11 días	11 días	11 días	11 días	11 días
	Tiempo Medio de Respuesta TCR de Inspección	11,0 días hábiles	13,1 días hábiles	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Candela Rodríguez	Trimestral	11 días	11 días	11 días	11 días	11 días
	Tiempo Medio de Respuesta TCR de Inspección	11,0 días hábiles	13,1 días hábiles	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Candela Rodríguez	Trimestral	11 días	11 días	11 días	11 días	11 días
	Tiempo Medio de Respuesta TCR de Inspección	11,0 días hábiles	13,1 días hábiles	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Candela Rodríguez	Trimestral	11 días	11 días	11 días	11 días	11 días
	Tiempo Medio de Respuesta TCR de Inspección	11,0 días hábiles	13,1 días hábiles	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Candela Rodríguez	Trimestral	11 días	11 días	11 días	11 días	11 días
Gestión de Seguimiento	Capacidad de respuesta	Entre 85% - 100%	Entre 85% - 100%	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	85%	85%	85%	85%	85%
	Tiempo respuesta de los recursos	2 meses	2,5 meses	Compromiso con Gestión Estratégica	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Lina María Durán	Trimestral	2 meses	2 meses	2 meses	2 meses	2 meses
Gestión de Investigación	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
Gestión de Seguimiento	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
Comunicación	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Alcance de la información de los datos al Comité de Control de Calidad	v < v - 6	Máximo 4 horas	SoCo Calabaz	Mantenimiento continuo del SIG	Actividades del SIG / Total de actividades del SIG	Vanessa Masera	Trimestral	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas

Rango de valoración de los indicadores	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%
--	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----

EFICIENCIA TRIMESTRAL 2017	90%	90%
EFICIENCIA TRIMESTRAL 2017	90%	90%
EFICIENCIA TRIMESTRAL 2017	90%	90%
EFICIENCIA TRIMESTRAL 2017	90%	90%

MEDICIÓN INDICADORES SIG - CUMPLIMIENTO METAS EFECTIVIDAD 2017											
PROCESO DEL SIG	LISTA INDICADORES	Meta 2017	Rango de Efectividad	Indicador Planificación Estratégica	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Reporte	Indicadores de frecuencia trimestral	Indicadores de frecuencia semestral	Indicadores de frecuencia anual
Gestión del Sistema Integrado	% Cumplimiento indicadores de efectividad	90%	Entre 85% y 95%	Comparado con Gestión Estratégica	Mejoramiento continuo del SIG	No. de indicadores de SIG de efectividad que cumplen / Total de indicadores de efectividad del sistema.	Yanile Méndez	Trimestral	100%	100%	100%
Gestión Estratégica	Resultado General NSU CRC - Eficacia	>=11% de la medición anterior	Entre 10% y 15%	Comparado con Gestión Estratégica	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.	Pólos habiles trascendidos de temas asignados para medición	Yanile Méndez	Anual			91%
Seguimiento, Medición y Análisis	Mediana MEC	Entre 85% y 100%	Entre 30% y 60%	Comparado con Gestión Estratégica	Mejoramiento continuo del SIG	Encuestas CUPP	Control Interno	Anual			98%
Gestión con Agentes	Efectividad en Comunicación Externa Nacional	mínimo en 10 de 10 medios seleccionados	Mínimo 2 de 10 medios seleccionados	Comparado con Gestión Estratégica	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación nacional por información generada por la CRC		Mariana Sarmiento	Trimestral	100%	100%	100%
	Efectividad en Comunicación Externa Regional	mínimo en 5 de 10 medios seleccionados	Mínimo 1 de 10 medios seleccionados	Solo SIG	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación regional por información generada por la CRC	Mariana Sarmiento	Trimestral	100%	100%	100%
	Efectividad en la comunicación en redes sociales / Respuestas en redes sociales	Aumento del 4% de usuarios	Aumento del 2% de usuarios	Comparado con Gestión Estratégica	Mejorar continuamente el SIG	Seguimiento al final de los temas MENCS asignados al inicio de Trimestre) X 100 al inicio de Trimestre	Bogdan Mendez	Trimestral	100%	100%	100%
	Efectividad en la comunicación en plataformas participativas internacionales	mínimo en 5 de 10 medios seleccionados	4 de 10 medios seleccionados	Comparado con Gestión Estratégica	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación internacional por información generada por la CRC		Rocio Quincha	Trimestral	100%	100%	100%
	NSU atención personal	4.5	4.3	Comparado con Gestión Estratégica	Mejoramiento continuo del SIG	$\frac{\sum_{i=1}^n (C_{i+1} - C_i) + C_1}{\text{Total de encuestas realizadas}}$ Mejor o igual al promedio del trimestre		Trimestral	100%	100%	100%
	NSU para la atención telefónica	4.5	4.3	Comparado con Gestión Estratégica	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes.	$\frac{\sum_{i=1}^n (C_{i+1} - C_i) + C_1}{\text{Total de encuestas realizadas}}$ Mejor o igual al promedio del trimestre		Trimestral	100%	100%	100%
	NSU para atención 5-mil por correspondencia	4.5	4.3	Comparado con Gestión Estratégica	Mejoramiento continuo del SIG	$\frac{\sum_{i=1}^n (C_{i+1} - C_i) + C_1}{\text{Total de encuestas realizadas}}$ Mejor o igual al promedio del trimestre		Trimestral	100%	100%	100%
	NSU de participación en eventos físicos e internos	4.5	4.00	solo calidad	Mejoramiento continuo del SIG	Cualificación de participaciones	Mariana Sarmiento	Trimestral	100%	100%	100%
	Impacto de las campañas de divulgación interna	80%	Entre 80% y 85%	Comparado con Gestión Estratégica	Mejorar continuamente el SIG	Porcentaje de mejoramiento, presente a la realización de la campaña.	Elizabeth Parra	Trimestral	100%	100%	100%
	Capital Intelectual	Realizar talleres de concientización	14	13	Solo SIG	Mejorar continuamente el SIG	Primeros positivos (atención a comentarios)	Claudia Sierra Rodríguez	Trimestral	100%	100%
Gestión Tecnológica	Índice de Satisfacción Usuarios Interno	4.00	3.6	Comparado con Gestión Estratégica	Garantizar la continuidad de los servicios de las soluciones tecnológicas implementadas Garantizar la continuidad de los servicios de las soluciones tecnológicas que garantizan la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	Cualificación del servicio	Sandra Salazar	Trimestral	100%	100%	100%
Gestión Humana	Clima y cultura Organizacional	>=75	70%	Comparado con Gestión Estratégica	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el avance de los proyectos de la gestión Humana Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	Medición aplicada por la firma consultora.	Marta Valenzuela	Bianual	100%	100%	91%
	Evaluación de Desempeño	>=80%	Entre 85% y 88%	Comparado con Gestión Estratégica	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el avance de los proyectos de la gestión Humana Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	Medición aplicada.	Marta Valenzuela	Semestral	100%	100%	100%
	Impacto de la capacitación	4.00	3.00	Comparado con Gestión Estratégica	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el avance de los proyectos de la gestión Humana Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	Pruebas Surto de calificaciones "100Numeros" basadas en calificaciones.	Fragalino Gil	Trimestral	100%	100%	100%
	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los canales de atención y fortalecimiento	4.0	3.6	Comparado con Gestión Estratégica	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el avance de los proyectos de la gestión Humana Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	Pruebas de calificación	Marta Valenzuela	Semestral	100%	100%	100%

Rango de tolerancia de los indicadores		EFICIENCIA Y TRÁNSITO 2017	TOTAL CUMPLIMIENTO
Eficacia	85-95%	27	26
Eficiencia	80-85%	26	26
Decisividad	80-85%	17	17
		EFECTIVIDAD IV TRIMESTRE 2017	TOTAL CUMPLIMIENTO
		17	17
		17	17
		100%	100%