

MEDICIÓN INDICADORES SIG - CUMPLIMIENTO METAS EFICACIA 2019											
PROCESO DEL SGC	LISTA INDICADORES	Meta 2019	Rango de Tolerancia	Relación Planeación Estratégica	Objetivo de SIG	FÓRMULA	Responsable de la medición	Periodicidad de Reporte	Indicadores de frecuencia trimestral y mensual	Indicadores de frecuencia semestral	Indicadores de frecuencia anual
Gestión Estratégica	% Ejecución presupuestal proyectos inversión - Asesoría	94%	Entre 89% y 93%	Compartido con Gestión Estratégico	Garantizar la gestión eficiente de recursos.	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Planificado	Nohora Castiblanco	Anual			97%
	Avance proyectos del Proceso	90%	Entre 80 y 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG	% avance proyectos y estudios Planeación Estratégica	Juan Pablo Hernández	Trimestral	77% 98% 95%		
	Avance proyectos y estudios	90%	Entre 80 y 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG	% avance proyectos y estudios	Juan Pablo Hernández	Trimestral	85% 89% 96% 94%		
Gestión del Sistema Integrado	Gestión y seguimiento de presupuesto	94%	Entre 89% y 93%	Compartido con Gestión Estratégico	Garantizar la gestión eficiente de recursos.	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Planificado	Nohora Castiblanco	Anual			93.1%
	% Cumplimiento indicadores de eficacia	95%	Entre 90% -94%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG	Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen*100/No. Total de indicadores de eficacia del Sistema	Yamilé Mateus	Trimestral	94.1% 100.0% 96.97% 100.0%		
	Cumplimiento Acciones Correctivas	90%	Entre 85% - 89%	Solo Calidad	Mejorar continuamente el SIG	AC implementadas eficazmente * 100 / totalidad AC documentadas	Yamilé Mateus	Trimestral	100% 100% 95.2% 100%		
	Cumplimiento acciones preventivas	90%	Entre 85% - 89%	Solo Calidad	Mejorar continuamente el SIG	AP implementadas eficazmente * 100 / totalidad de AP planeadas	Yamilé Mateus	Trimestral			
	Cumplimiento acciones de mejora	90%	Entre 85% - 89%	Solo Calidad	Mejorar continuamente el SIG	AM implementadas eficazmente * 100 / totalidad de AM planeadas	Yamilé Mateus	Trimestral	100% 100% 100% 87.5%		
	Cumplimiento Objetivos del SIG	90%	Entre 85% y 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar Continúaente el SIG	Objetivos del SIG cumplidos/Objetivos del SIG medidos *100	Yamilé Mateus	Trimestral	100% 100% 100% 100% 94%		
	Eficacia en planes de acción de revisión gerencial.	90%	Entre 85% - 89%	Solo Calidad	Mejorar continuamente el SIG	No. De acciones ejecutadas / No. De acciones de solicitudes por la Alta Dirección*100.	Yamilé Mateus	Trimestral	96.8% 95.6% 90.2%		
	Eficacia de los controles de los Riesgos	<= 5%	hasta el 7%	Solo Calidad	Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad. Mejorar continuamente el SIG	(# de riesgos materializados / # de riesgos identificados en la entidad)*100	Yamilé Mateus	Trimestral	4.54% 0% 0% 0%		
	Riesgos de Auditoría Control Interno	<= 5%	hasta el 7%	Solo Calidad	Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad.	(# de riesgos materializados / # de riesgos identificados en auditoría)*100	Mario Jiménez	Trimestral	0% 0% 0% 0%		
	Cumplimiento del plan de trabajo de Control Interno	90%	Entre 80% - 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG	Actividades ejecutadas*100 Ejecutadas/actividades planeadas	Mario Jiménez	Trimestral	90% 100% 100% 90%		
Seguimiento Medición y Análisis	Plan de mejoramiento con la Contratoría Cumplimiento del plan.	90%	Entre 85% - 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG	Avance Plan ejecutado *100/ Avance planeado	Mario Jiménez	Trimestral	N/A N/A N/A N/A		
	Cumplimiento del programa de auditorías internas de Calidad	95%	Entre 90% -94%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG	Auditorías Internas realizadas * 100 / Auditorías Internas programadas	Yamilé Mateus	Semestral		100%	
	Seguimientos a los avances de la implementación de MIPG	3 al año	2 al año	Solo Calidad	Mejoramiento continuo del SIG	Ejecutados/ Planeados	Mario Jiménez	Anual			
	Sensibilizaciones a partir de los resultados de los informes de avance de MIPG	2 al semestre	1 al semestre	Solo Calidad	Mejoramiento continuo del SIG	Ejecutadas/planeadas	Mario Jiménez	Semestral		N/A para el Semestre la Capacitación de Disciplinario aplazamiento de la entrada en vigencia de la Ley	2
	Competencia auditores Internos	> = 4.0	Entre 3.5 y 3.9	Solo Calidad	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de las calificaciones obtenidas por los auditores	Yamilé Mateus	Semestral		4.69	
	Control Solución productos no conformes	95%	Entre 90% -94%	Solo Calidad	Mejorar continuamente el SIG	No. De PN solucionados oportunamente * 100 / No. De PN presentados	Yamilé Mateus	Trimestral	100% 100% N/A N/A		
	Control Productos no Conformes	Máximo 3	Máximo 4	Solo Calidad	Mejorar continuamente el SIG	Productos NC presentados en el trimestre.	Yamilé Mateus	Trimestral	1 1 0 0		
	Respuestas Puntuales SOFIA	>50%	entre >=45% y <49%	Compartido con Gestión Estratégico	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG	# de respuestas puntuales/# de resulas puntualmente + resulas con sugerencias	Mariana Samiento	Trimestral	64.62% 72.26% 76.24% 88.92%		
	Gestionar eficientemente la cooperación internacional y la participación Nacional	Contribuciones y aportes: mínimo en 6 de 10 escenarios nacionales e internacionales	7 de 10 contribuciones	Compartido con Gestión Estratégico	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	Mariana Samiento	Trimestral	6 26 22 21		
	I+D+i	% avance de desarrollo de estudios	90%	85%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	%Avance real/Avance programado	Claudia Ximena Bustamante	Trimestral	100% Balance del Proceso modificado cambia Indicadores, este se ajusta	
% cumplimiento actividades implementación cumplimiento actividades PECI Capital Humano		90%	85%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	%Avance real/Avance programado	Claudia Ximena Bustamante	Trimestral	91.7% 100% 99% 94%		
% ejecución actividades Innovación		90%	85%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	%Avance real/Avance programado	Claudia Ximena Bustamante	Trimestral	84% 98% 90% 100%		
Avance de Proyectos de Usuarios	Avance de Proyectos de Usuarios	90%	Entre 80% 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Alejandra Arenas	Trimestral	100% 87.8% 97% 98%		
									96.01%		

MEDICIÓN INDICADORES SIG - CUMPLIMIENTO METAS EFICACIA 2019											
PROCESO DEL SGC	LISTA INDICADORES	Meta 2019	Rango de Tolerancia	Relación Planeación Estratégica	Objetivo de SIG	FÓRMULA	Responsable de la medición	Periodicidad de Reporte	Indicadores de frecuencia trimestral y mensual	Indicadores de frecuencia semestral	Indicadores de frecuencia anual
Gestión de Regulación	Avance de Proyectos de Mercados	90%	Entre 80% - 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Alejandra Arenas	Trimestral	94.1%		
	Avance de Proyectos de Calidad	90%	Entre 80% - 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Alejandra Arenas	Trimestral	95%		
	Avance de Proyectos de Infraestructura	90%	Entre 80% - 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Alejandra Arenas	Trimestral	99%		
Gobierno y Análisis de Datos	Implementación formatos de reporte de información	100%	100%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	#de formatos por implementar/#de formatos implementados	Miguel Durán	Trimestral	97.01%		
	# de publicaciones de reportes de información	1	1	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Total publicaciones anuales	Miguel Durán	Anual	97.9%		1
	% avance proyectos del Proceso	90%	entre 85% y 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Avance proyectos Ritel	Miguel Durán	Trimestral	97.0%		
	% avance actividades continuas del Proceso	90%	entre 85% y 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Avance Actividades del Proceso	Miguel Durán	Trimestral	87.6%		
	Índice de Gestión de Calidad de los reportes (IGC)	< o = 30%	< o = 35%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	$= \sum_{i=1}^T \theta_i F_i$	Miguel Durán	Trimestral	100%		
Gestión tecnológica	Disponibilidad de la plataforma Interna.	98%	97%	Compartido con Gestión Estratégico	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar Herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	Promedio No. de horas con servicios disponibles *100/ No. De horas de disponibilidad esperada	Maribel Hernández	Trimestral	99%		
	% de cumplimiento de los cronogramas de proyectos TI	>=80%	Entre 70% - 79%	Solo Calidad	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar Herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	N° desarrollos oportunos *100/ # desarrollos solicitados.	Maribel Hernández	Trimestral	99.78%		
	% Cumplimiento de Índice GEL para Gestión TI	>=80%	Entre 70% - 79%	Compartido con Gestión Estratégico	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar Herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	Índice GEL	Maribel Hernández	Trimestral	99.09%		
Gestión Financiera	Recaudo de contribución	40% del recaudo al 31 de marzo, y 96% del recaudo al 31 de julio	35% del recaudo al 31 de marzo, y 93% del recaudo al 31 de julio	Compartido con Gestión Estratégico	Garantizar la gestión eficiente de recursos.	Recaudo de la contribución/presupuesto de la vigencia *100	Marisol Guerrero	Semestral	99.37%	37.45%	
	Gestión de Omisos	8%	6%	Solo Calidad	Garantizar la gestión eficiente de recursos.	Contribuyentes por esta gestión / Numero de correos masivos enviados		Anual	99.40%		
	Recaudo de cartera	10%	5%	Solo Calidad	Garantizar la gestión eficiente de recursos.	Cartera recuperada/Cartera vencida *100	Marisol Guerrero	Anual	100%		
Contratación	Eficacia de los procesos contractuales	80%	de 75% a 79%	Compartido con Gestión Estratégica	Garantizar la Gestión Eficiente de los recursos	Adjudicados en primera etapa *100/ planeados	Andrés Gutiérrez	Trimestral	99.76%		
									81.8%		
									93.3%		
									93.3%		

MEDICIÓN INDICADORES SIG - CUMPLIMIENTO METAS EFICACIA 2019											
PROCESO DEL SGC	LISTA INDICADORES	Meta 2019	Rango de Tolerancia	Relación Planeación Estratégica	Objetivo de SIG	FÓRMULA	Responsable de la medición	Periodicidad de Reporte	Indicadores de frecuencia trimestral y mensual	Indicadores de frecuencia semestral	Indicadores de frecuencia anual
Gestión Ambiental y de Bienes y Servicios	Consumo de papel	Máximo 70 resmas	80 resmas	Solo Calidad	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Cantidad de resmas consumidas trimestralmente	Yaquiellin Gil	Trimestral	75 resmas 69 resmas 77 resmas 34 resmas		
	Campañas de Sensibilización Ambiental	2 al trimestre	1 al trimestre	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	#campañas de sensibilización de gestión ambiental	Yaquiellin Gil	Trimestral	3 2 6 6		
	Atención a requerimientos en planta física	>=90%	85%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	#de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas	Yaquiellin Gil	Trimestral	100% 92% 100% 100%		
	Ejecución del plan anual de adquisiciones para Bienes y Servicios	>=90%	85%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Plan anual de adquisiciones ejecutados trimestralmente/Plan anual de adquisiciones cuantificado trimestralmente)*100	Yaquiellin Gil	Trimestral	100% 99% 100%		
	Material Reciclado	120 kg	115 Kgs		Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Kilogramos reciclados trimestralmente	Yaquiellin Gil	Trimestral	325 KG 133 KG 269 Kg 216.5 KG		
Gestión Humana	Cumplimiento al plan de fortalecimiento de cultura organizacional	90%	85% a 89%	Compartido con Gestión Estratégico	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.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades planificadas	Martha Valenzuela	Semestral		92% 94%	
	Seguimiento y evaluación de SST	90%	85% a 89%	Compartido con Gestión Estratégico	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	Enue Merchan	Trimestral	92% 92% 92% 94.0%		
	Cumplimiento al plan de capacitación incluido SST	90%	85% a 89%	Compartido con Gestión Estratégico	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	Yaquiellin Gil y Enue Merchan	Trimestral	100% 100% 100% 92%		
	Frecuencia de accidentes	<=5	<=6	Solo SIG	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	Enue Merchan	Anual			0
Gestión de Documentos y Registros	Cumplimiento a la ejecución del Programa de Gestión Documental	90%	entre 85 y 89	Solo Calidad	Mejoramiento continuo del SIG	Actividades ejecutadas*100/actividades planeadas	Elizabeth Parra	Semestral		92% 90%	

Rango de tolerancia de los indicadores

Eficacia	90-94%
Eficiencia	85-89%
Efectividad	85-89%

EFICACIA IV TRIMESTRE 2019	TOTAL CUMPLEN	36
	% CUMPLIMIENTO	100.00
EFICIENCIA IV TRIMESTRE 2019	TOTAL CUMPLEN	20
	% CUMPLIMIENTO	100.00
EFFECTIVIDAD IV TRIMESTRE 2019	TOTAL CUMPLEN	15
	% CUMPLIMIENTO	100.00



MEDICIÓN INDICADORES SIG - CUMPLIMIENTO METAS EFICIENCIA 2019

PROCESO DEL SGC	LISTA INDICADORES	Meta 2019	Rango de Tolerancia	Relación Planeación Estratégica	Objetivo de 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 eficiencia	90%	Entre 85% - 89%	Compartido con Gestión Estratégica	Mejoramiento continuo del SIG. Garantizar la gestión eficiente de recursos.	No. De indicadores del SGC de eficiencia que cumplen * 100 / No. Total de indicadores de eficiencia del Sistema	Yamile Mateus	Trimestral	100%			
	Cumplimiento requisitos SIG temas Comité de Comisionados	<=5%	Entre 6% 10%	Compartido con Gestión Estratégica		Número de temas con incumplimiento de requisitos del SIG por trimestre/número total de temas presentados a Comité de Comisionados*100	Mireya Garzón	Trimestral	2.7%			
	Tiempo de trámite de temas en Comité de Comisionados	Máximo 5 días	Hasta 7 días	Solo Calidad		#días hábiles transcurridos/# de temas aprobados para radicación	Mireya Garzón	Trimestral	2.1 días			
Gestión Estratégica	Cargas de trabajo	Entre 90% y 110%	Entre 85% y 115%		Garantizar la gestión eficiente de recursos	Horas ejecutadas / Horas legales	Juan Pablo Hernández	Trimestral	104%			
Seguimiento Medición y Análisis	Planificación de auditorías	Entre 90% y 110%	Entre 85% - 115%	Solo Calidad	Mejoramiento continuo del SIG	Total horas utilizadas en auditoría * 100/total horas planificadas para auditoría.	Yamile Mateus	Anual			99%	
	Control Horas Reprocesos Productos No Conformes	< o = 5	Hasta 6 Horas	Solo Calidad	Mejoramiento continuo del SIG	Sumatoria de las horas utilizadas	Yamile Mateus	Trimestral	5 horas			
Gestión con Agentes	Cuantificación del Free Press	1 Trim > 800.000.000 2 a 4 Tri >=\$1.400.000,000oo	1 Trim > 700.000.000 Entre \$1.200.000 y \$1.399.000	Compartido con Gestión Estratégico	Mejoramiento continuo del SIG	Valor de las publicaciones sobre la CRC en medios nacionales e internacionales	Mariana Sarmiento	Trimestral	1.421.081.959			
	Tiempo Medio de Respuesta Trámite de Homologación	9 días hábiles	Hasta 10 días hábiles	Compartido con Gestión Estratégica	Mejoramiento continuo del 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.	Camilo Rodríguez	Trimestral	2.61			
	Tiempo Medio de Respuesta Trámite de Señalización	10 días hábiles	11 días hábiles	Compartido con Gestión Estratégica		Tiempo promedio de respuesta de los trámites de señalización.	Camilo Rodríguez	Trimestral	5.0			
	Tiempo Medio de Respuesta Trámite de numeración.	11.9 días hábiles	13,1 días hábiles	Compartido con Gestión Estratégica		Tiempo promedio de respuesta de los trámites de señalización.	Camilo Rodríguez	Trimestral	3.33			
	Tiempo Medio de Respuesta Trámite de Códigos Cortos.	3,5 días hábiles	3,9 días hábiles	Compartido con Gestión Estratégica		Tiempo promedio de respuesta de los trámites de Códigos Cortos.	Camilo Rodríguez	Trimestral	2.04			
	Tiempo Medio de Respuesta PQR 1	6,3 días hábiles	6,9 días Hábiles	Compartido con Gestión Estratégica		Tiempo promedio de respuesta de las PQR 1	Camilo Rodríguez	Trimestral	2.68			
	Tiempo Medio de Respuesta PQR 2	7,8 días hábiles	8,6 días hábiles	Compartido con Gestión Estratégico		Tiempo promedio de respuesta de las PQR 2	Camilo Rodríguez	Trimestral	4.70			
	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad alta	180 días	225 días	Compartido con Gestión Estratégica		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.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre	Lina María Duque	Trimestral	22 días		
	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad media	120 días	150 días	Compartido con Gestión Estratégica		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.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad media	Lina María Duque	Trimestral	63.4 días		
	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad baja	60 días	75 días	Compartido con Gestión Estratégica		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.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad baja	Lina María Duque	Trimestral	41.33 días		
Tiempo respuesta recurso de reposición	60 días	75 días	Compartido con Gestión Estratégica	Mejoramiento continuo del SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.		Sumatoria de tiempo de solución de cada conflicto en segunda instancia.No. De conflictos solucionados en segunda instancia,	Lina María Duque	Trimestral	39.3 días			
Gestión de Financiera	Eficiencia en el pago a proveedores:	2 días hábiles	3 días hábiles	Compartido con Gestión Estratégica	Garantizar la gestión eficiente de recursos.	# días entre la fecha del recibo del egreso y el pago efectivo electrónico	Nayive González	Trimestral	0.58 días			
	Garantizar la liquidación eficaz de la nómina de la CRC ajustada a la normalidad vigente	5 correcciones	6 correcciones	Compartido con Gestión Estratégica		Número de correcciones al trimestre	Nayive González	Trimestral	1 corrección			
Contratación	Eficiencia en contratación Directa	7 días Hábiles	10 días Hábiles	Compartido con Gestión Estratégica	Garantizar la gestión eficiente de recursos.	Sumatoria de los tiempos de cada contrato por contratación directa/ el total de los contratos de esta modalidad celebrados	Andrés Gutiérrez	Trimestral	6 días			
	Invitación Mínima cuantía - IMC	12 días Hábiles	15 días Hábiles	Compartido con Gestión Estratégica		Sumatoria de los tiempos de cada contrato por contratación directa/ el total de los contratos de esta modalidad celebrados	Andrés Gutiérrez	Trimestral	11 días			
	Selección Abreviada de Menor Cuantía - SAMC	entre 45 y 55 días Hábiles	55 días Hábiles	Compartido con Gestión Estratégica		Sumatoria de los tiempos de cada contrato por contratación directa/ el total de los contratos de esta modalidad celebrados	Andrés Gutiérrez	Trimestral	34 días			
	Listación	entre 55 y 65 días Hábiles	hasta 70 días Hábiles	Compartido con Gestión Estratégica		Sumatoria de los tiempos de cada contrato por contratación directa/ el total de los contratos de esta modalidad celebrados	Andrés Gutiérrez	Trimestral	N/A			
	Concurso de Méritos abierto	entre 45 y 55 días Hábiles	65 días Hábiles	Compartido con Gestión Estratégica		Sumatoria de los tiempos de cada contrato por contratación directa/ el total de los contratos de esta modalidad celebrados	Andrés Gutiérrez	Trimestral	35 días			
	Acuerdo Marco de precios	15 a 20 días Hábiles	22 días Hábiles	Compartido con Gestión Estratégica		Sumatoria de los tiempos de cada contrato por contratación directa/ el total de los contratos de esta modalidad celebrados	Andrés Gutiérrez	Trimestral	12 días			

Rango de tolerancia de los indicadores

TOTAL

36

PROCESO DEL SGC	LISTA INDICADORES	Meta 2019	Rango de Tolerancia	Relación Planeación Estratégica	Objetivo de SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Reporte	Indicadores de frecuencia trimestral	Indicadores de frecuencia semestral	Indicadores de frecuencia anual
	Eficacia	80-84%			EFICACIA IV TRIMESTRE 2019	CUMPLEN		36			
	Eficiencia	85-89%				% CUMPLIMIENTO		100.00			
	Efectividad	85-89%				TOTAL		14			
					EFICIENCIA IV TRIMESTRE 2019	CUMPLEN		14			
						% CUMPLIMIENTO		100.00			
					EFFECTIVIDAD IV TRIMESTRE 2019	TOTAL		15			
						CUMPLEN		15			
						% CUMPLIMIENTO		100.00			



MEDICIÓN INDICADORES SIG - CUMPLIMIENTO METAS EFECTIVIDAD 2019

PROCESO DEL SGC	LISTA INDICADORES	Meta 2019	Rango de Tolerancia	Relación Planeación 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 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejoramiento continuo del SIG	No. De Indicadores del SGC de efectividad que cumplen * 100 / No. Total de indicadores de efectividad del sistema.	Yamilé Mateus	Trimestral	100.0%		
Seguimiento Medición y Análisis	Resultado General NSU CRC - Encuesta	>=1 decimal de la medición anterior	2 puntos por debajo de la med. anterior	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Resultado de la Encuesta.	Yamilé Mateus	Anual	100%		4.0
Gestión Estratégica	Calificación estudio tendencias	4,00	3,5 a 3,9	Compartido con Gestión Estratégica	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Promedio calificación funcionarios	Juan Pablo Hernández	Semestral		4	
Gestión con Agentes	Efectividad en la comunicación externa / posicionamiento nacional	mínimo en 10 de 15 medios nacionales seleccionados.	Mínimo 9 de 15 medios nacionales seleccionados	Compartido con Gestión Estratégico	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación nacional por información generada por la CRC.	Mariana Sarmiento	Trimestral	15		
	Efectividad en Comunicación Externa regional	mínimo en 5 de 10 medios nacionales seleccionados.	Mínimo 4 de 10 medios nacionales seleccionados	Solo SIG					10		
	Efectividad en la comunicación externa posicionamiento internacional	mínimo en 5 de 10 medios internacionales seleccionados.	4 de 10 medios internacionales seleccionados	Compartido con Gestión Estratégico	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación internacional por información generada por la CRC.	Rocio Quinche	Trimestral	5		
	Satisfacción de los eventos realizados Trimestralmente	4,2	3,8	Solo Calidad					4,51		
	NSU atención personal	4,5	4,3	Compartido con Gestión Estratégico	Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	Promedio de calificación de la Encuesta de acuerdo a los eventos programados.	Mariana Sarmiento	Trimestral	4,72		
	NSU para la atención telefónica	4,5	4,3	Compartido con Gestión Estratégico					4,95		
	NSU para atención E-mail y/o correspondencia	4,5	4,3	Compartido con Gestión Estratégico					4,86		
	NSU de participación en eventos internos e internales	4,5	4,00	solo calidad	Mejoramiento continuo del SIG	Calificación de participantes	Mariana Sarmiento	Trimestral	4,92		
	Impacto de las campañas de divulgación Interna	90%	Entre 80 y 84%	Compartido con Gestión Estratégico					4,61		
	I+D+i	Efectividad transferencia del conocimiento.	>=4	>=3	Solo SIG	Mejorar continuamente el SIG.	Promedio ponderado evaluación (interna+externa)	Claudia Ximena Bustamante	Trimestral	4,63	
									4,72		
Gestión Tecnológica	Índice de Satisfacción Usuario Interno	4,00	3,6	Compartido con Gestión Estratégico	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar Herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.	Calificación del servicio	Maribel Hernández	Trimestral	4,48		
									4,60		
Contratación	Satisfacción en la ejecución de los procesos de Contratación	4,00	3,6	Solo Calidad	Garantizar la gestión eficiente de recursos de la información.	Calificación del servicio	Astrid Angel	Trimestral	4,37		
									4,35		
Gestión Humana	Clima y cultura Organizacional	>=81,5	70%	Compartido con Gestión Estratégico	Mejorar continuamente el SIG. Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Medición aplicada por la firma consultora.	Martha Valenzuela	Bianual	4,69		
	Evaluación de Desempeño	>=90%	Entre 85% y 89%	Compartido con Gestión Estratégico	Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz. Cumplir las normas legales vigentes.	Medición aplicada.	Martha Valenzuela	Anual	4,50		95.0%
	Impacto de la capacitación	4,00	3,50	Compartido con Gestión Estratégico	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. Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz. Cumplir las normas legales vigentes.	Promedio Suma de calificaciones *100/número total de calificaciones	Yaqueline Gil	Trimestral	4,77		
	Encuesta de Satisfacción	4,0	3,6	Compartido con Gestión Estratégico		Promedio calificación	Martha Valenzuela	Semestral	4,60	4,5	

Rango de tolerancia de los indicadores

Eficacia	90-94%
Eficiencia	85-89%
Efectividad	85-89%

EFICACIA IV TRIMESTRE 2019	TOTAL	36
	CUMPLEN	36
	% CUMPLIMIENTO	100.00
EFICIENCIA IV TRIMESTRE 2019	TOTAL	14
	CUMPLEN	14
	% CUMPLIMIENTO	100.00
EFECTIVIDAD IV TRIMESTRE 2019	TOTAL	13
	CUMPLEN	13
	% CUMPLIMIENTO	100.00

63,00