



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 04 DE NOVIEMBRE DE 2022**

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Reorte	Seguimiento III T			
					Límite inferior	Límite superior	Sentido							Cumplimiento	Variación	Estado	
Gestión Estratégica	Estratégico	Porcentaje de Ejecución presupuestal proyectos inversión – Asesoría	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	$(\text{Presupuesto Ejecutado}/\text{Presupuesto Planificado}) * 100$	Coordinación Planeación Estratégica	Anual		Se reporta 44,1% Dado que la medición del indicador es anual, el resultado corresponde a la ejecución con corte a 30 de septiembre de 2022, la cual coincide con lo programado al inicio de la vigencia.			
Gestión Estratégica	Estratégico	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	$(\text{Hitos ejecutados}/\text{Hitos programados}) * 100$	Coordinación Planeación Estratégica	Anual		Se reporta 53% Dado que la medición del indicador es anual, el resultado corresponde al cumplimiento con corte a 30 de septiembre de 2022.			
Gestión Estratégica	Estratégico	Cargas de trabajo	Eficiencia	90%-110%	85%	115%	N/A	Sistema Integral de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	$\text{Horas ejecutadas} / \text{Horas legales}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	96%	El resultado se encuentra dentro del rango de cumplimiento.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{No. De Indicadores del SGC de efectividad que cumplen} * 100 / \text{No. Total de Indicadores de efectividad del sistema}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se evidencia cumplimiento de las metas de Indicadores de efectividad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Gestión y seguimiento de presupuesto	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	$\text{Presupuesto Ejecutado}/\text{Presupuesto Planificado}$	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento Acciones Correctivas	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{AC implementadas eficazmente} * 100 / \text{totalidad AC documentadas}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Fueron identificadas 3 No conformidades generadas por auditoría al SIG por la Oficina de Control Interno. Las acciones se encuentran en ejecución.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento acciones de mejora	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{AM implementadas eficazmente} * 100 / \text{totalidad de AM planeadas}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se identificaron 4 acciones de mejora durante el periodo en estudio, en los procesos de Gestión de Datos de los Sectores Regulados, Relacionamento con Grupos de Valor, Gestión Jurídica, entre	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión general	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{No. De acciones ejecutadas} / \text{No. De acciones de solicitadas por la Alta Dirección} * 100$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	95,79%	De los 119 compromisos adquiridos se ejecutaron 114, quedaron pendientes 5 compromisos en los procesos de Gestión de la Política Regulatoria y Gestión de Datos de los Sectores Regulados.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento Objetivos del SIG	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Objetivos del SIG cumplidos}/\text{Objetivos del SIG medidos} * 100$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se cumplen las metas de todos los objetivos del Sistema, que tenían medición para este trimestre.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de Cumplimiento indicadores de eficacia	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Número de indicadores del SGC de eficacia que cumplen} * 100 / \text{No. Total de Indicadores de eficacia del Sistema}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	97,06%	Se evidencia cumplimiento de las metas de la mayoría de Indicadores de eficacia. Un indicador se incumplió y otro se cumplió en totalidad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia	Eficiencia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	$\text{No. De indicadores del SGC de eficiencia que cumplen} * 100 / \text{No. Total de Indicadores de eficiencia del Sistema}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se evidencia cumplimiento de las metas de Indicadores de eficiencia.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento requisitos SIG temas Comité de Comisionados	Eficiencia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Número de temas con cumplimiento de requisitos del SIG por trimestre}/\text{número total de temas presentados a Comité de Comisionados} * 100$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se evidencia cumplimiento de los requisitos del Sistema Integral de Gestión de los temas agendados para el Comité de comunicaciones.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Tiempo de trámite de temas en Comité de Comisionados	Eficiencia	5	0	7	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Número días hábiles transcurridos}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	4,5	Se cumplieron las decisiones del Comité de Comisionados en los términos establecidos. En su mayoría fueron comunicaciones de administración de hacereres y acreditación.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Resultado General NSU CRC - Encuesta	Efectividad	4,1	3,9	5	Ascendente	Sistema Integral 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.	$\text{Resultado de la Encuesta.}$	Coordinación Planeación Estratégica	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Evaluación Independiente	Evaluación	Riesgos de Auditoría Control Interno	Eficacia	5%	0	7%	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad.	$(\# \text{ de riesgos materializados} / \# \text{ de riesgos identificados en auditoría}) * 100$	Oficina Control Interno	Trimestral	0%	No se evidenció la materialización de riesgos en el desarrollo de las auditorías de Control Interno.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Eficacia de los controles de los Riesgos	Eficacia	5%	0	7%	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad.	$(\# \text{ de riesgos materializados} / \# \text{ de riesgos identificados en la entidad}) * 100$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	0%	Durante III T 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
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Competencia auditores Internos	Eficacia	4	3,5	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Promedio de las calificaciones obtenidas por los auditores}$	Coordinación Planeación Estratégica	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Control Productos no Conformes	Eficacia	3	0	4	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Productos NC presentados en el trimestre.}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	0	No se identificaron Salidas No conformes durante el periodo en estudio.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Control Solución productos no conformes	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{No. De PN solucionados oportunamente} * 100 / \text{No. De PN presentados}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral		No se identificaron Salidas No conformes durante el periodo en estudio.			
Evaluación Independiente	Evaluación	Cumplimiento del plan de trabajo de Control Interno	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Actividades ejecutadas} * 100 \text{ Ejecutadas}/\text{actividades planeadas}$	Oficina Control Interno	Trimestral	95%	Se ejecutaron la mayoría de las actividades programadas. Quedó pendiente la auditoría a Contribuciones la cual se ejecutará en IV T.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Cumplimiento del programa de auditorías internas de Ciudad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Auditorías Internas realizadas} * 100 / \text{Auditorías Internas programadas}$	Coordinación Planeación Estratégica	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Plan de mejoramiento con la Contraloría - Cumplimiento del plan	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Avance Plan ejecutado} * 100 / \text{Avance planeado}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se ejecutaron todas las actividades planeadas en el periodo.	100,00%	0,00%	Cumple
Evaluación Independiente	Evaluación	Seguimientos a los avances de la implementación de MPG.	Eficacia	3	2	4	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Ejecutados}/\text{Planeados}$	Oficina Control Interno	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
Evaluación Independiente	Evaluación	Sensibilizaciones a partir de los resultados de los informes de avance de MPG.	Eficacia	2	1	3	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Ejecutadas}/\text{planeadas}$	Oficina Control Interno	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Control Horas Reprocesos Productos No Conformes	Eficiencia	5	0	6	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Sumatoria de las horas utilizadas en cada PNC identificada}$	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral		No se identificaron Salidas No conformes durante el periodo en estudio.			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Planificación de auditorías.	Eficiencia	90%-110%	85%	115%	N/A	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Total horas utilizadas en auditoría} * 100 / \text{total horas planeadas para auditoría.}$	Coordinación Planeación Estratégica	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Calidad	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Monitorar el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria.	$\text{Sumatoria}/\text{Avance real por proyecto} * 100 / \text{avance programado}/\text{No total de proyectos}$	Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	100%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 04 DE NOVIEMBRE DE 2022**

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 III T				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reorte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Infraestructura	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integral 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. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	97%	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 Integral 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. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	98%	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 Integral 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. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	99%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento actividades implementación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	%Avance real/Avance programado	Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	100%	Despliegue, Gestión del CTSC, localización de menores, Implementación acceso.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de avance de desarrollo de estudios	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	%Avance real/Avance programado	Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	97%	Actividades Hincapiés, Sandbox contenidos y experimentación.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de ejecución actividades Innovación	Eficacia	90%	85%	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.	%Avance real/Avance programado	Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	98%	Evento de socialización radiodifusión Actividades Gestión del Conocimiento –Aula CRC.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Resultados NSU de información publicada de Postdata	Efectividad	4,2	3,78	4,62	Ascendente	Sistema Integral 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. Mejorar continuamente el SIG.	Resultado de la Encuesta.	Coordinación Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de la información	Eficacia	4,4	4,2	4,6	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. Mejorar continuamente el SIG.	Calidad de la Información = SUMA(Calidad de conjunto de datos) / # conjunto de datos	Coordinación Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	4,85	Se mantienen los estándares de calidad en las dimensiones de conformidad y disponibilidad e incrementa la exactitud.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Índice de Gestión de Calidad de los reportes (IGC) - Servicios móviles	Eficacia	20%	15%	25%	Descendente	Sistema Integral 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. Mejorar continuamente el SIG.	Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC)	Coordinación Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	4,9%	Los errores cometidos por los operadores en el reporte de la información fueron bajos	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Índice de Gestión de Calidad de los reportes (IGC) - Telefonía fija	Eficacia	20%	15%	25%	Descendente	Sistema Integral 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. Mejorar continuamente el SIG.	Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC)	Coordinación Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral		No aplica la medición ya que no se realizaron requerimientos a los operadores.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Promedio diario de vistas únicas al portal de datos de la CRC	Eficacia	211	179	243	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. Mejorar continuamente el SIG.	No. de Vistas Únicas /No. de días del trimestre	Coordinación Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	349	Se continuó realizando la divulgación de informes y data flash a través de la Coordinación de Relacionamento con Agentes Visibilidad de Postdata en la nueva página web de la CRC	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Pluralismo Informativo	Misional	Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo	Eficacia	1500	1275	1725	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.	Sumatoria de los inscritos	Coordinación Contenidos Audiovisuales	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Impacto de las campañas de divulgación interna	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Porcentaje de mejoramiento, posterior a la realización de la campaña.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	90%	La información enviada a través de los canales de comunicación interna generan impacto positivo en los colaboradores.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,86	Los colaboradores tienen conocimiento de la información que se remite a través del proceso de comunicación interna.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,5	Se cumplió el objetivo de las campañas, solicitadas durante el trimestre.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU de participación nacional e internacional	Efectividad	4,5	4,2	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Calificación de participantes	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,9	Los organizadores manifiestan que es muy valioso contar la participación de la CRC, muy importante la participación de la CRC, participación excelente	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU Satisfacción Voceros (preparación de la participación nacional e internacional)	Efectividad	4,7	4,5	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Resultado de la Encuesta.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,8	Los voceros se encuentran satisfechos con el material elaborado	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Efectividad de Respuestas y Gestión Asistente Virtual	Efectividad	91,40%	82,26%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	# de respuestas puntuales/# de resueltas puntualmente + resueltas con sugerencias	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	91,75%	La base de conocimiento atiende los requerimientos de los usuarios en un primer nivel Algunos usuarios prefieren la atención de un segundo nivel por parte de un agente de Centro de Contacto	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Efectividad en la comunicación externa / posicionamiento nacional	Efectividad	60	40	80	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación nacional por información generada por la CRC.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	92	Durante el trimestre se lograron 310 notas en 92 medios nacionales. En julio se registraron 103 menciones en 62 medios nacionales En agosto se registraron 108 menciones en 56 medios nacionales En septiembre se registraron 99 menciones en 50 medios nacionales	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Satisfacción de los eventos realizados-Trimestralmente	Efectividad	4,2	3,8	5	Ascendente	Sistema Integral 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.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,8	Evento Radiodifusión 4,88 Taller Internacional de Regulación 4,79	100,00%	0,00%	Cumple



SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIENEJA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 04 DE NOVIEMBRE DE 2022

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia		Sentido	Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Recurso	Observación	Seguimiento III T		
					Límite inferior	Límite superior									Cumplimiento	Variación	Estado
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU atención personal	Efectividad	4,5	4,3	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	$SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta$	Coordinación 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	Efectividad en Comunicación Externa regional	Efectividad	55	40	70	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el 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.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	99	Durante el trimestre se lograron 153 publicaciones en 99 medios regionales Julio: 70 menciones en 55 medios regionales. Agosto: 48 menciones en 34 medios regionales. Septiembre: 35 menciones en 25 medios regionales.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Efectividad en la comunicación externa posicionamiento internacional	Efectividad	14	8	20	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación internacional por información generada por la CRC.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	21	Durante el trimestre se lograron 75 publicaciones en 21 medios internacionales. Julio: 28 menciones en 10 medios internacionales. Agosto: 19 menciones en 12 medios internacionales. Septiembre: 27 menciones en 13 medios internacionales	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU para atención E-mail y/o correspondencia	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	$SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta$	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	5	Buen tiempo en las respuestas y calidad de información en las mismas.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU para la atención telefónica	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	$SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta$	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,94	Desarrollo de Calibración de Llamadas	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Gestionar eficientemente la cooperación internacional y la participación nacional	Eficacia	22	14	30	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. <i>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC</i>	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	28	Activa participación de los Comisionados en eventos virtuales y presenciales	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 Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Valor de las publicaciones sobre la CRC en medios nacionales e internacionales	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	\$ 4.825.763.047	Durante el trimestre se lograron 550 menciones en 212 medios. El gran impacto se logra gracias a las medidas de impacto nacional e internacional	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Homologación	Eficiencia	4	1	15	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	Tiempo promedio de respuesta de los trámites de homologación.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	1,58	Seguimiento detallado a los trámites pendientes en cada flujo que tiene CINTEL (Asignación – Ejecución – Revisión).	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos	Eficiencia	18	10	30	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	$SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida -- Visualizado en rangos$	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	14,73	Control del proceso Seguimiento a vencimiento de radicados de fecha límite a los asesores	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición	Eficiencia	3	1	15	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	$SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida -- Visualizado en rangos$	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	2,35	Control del proceso Seguimiento a vencimiento de radicados de fecha límite a los asesores Gestión a día de la Cola de Equipos Bloqueados.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición Congreso de la República	Eficiencia	5	1	5	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	$SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida -- Visualizado en rangos$	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4	Se cumplió el tiempo de la solicitud de acuerdo al término legal	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 Integral de Gestión	Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	$SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida -- Visualizado en rangos$	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	7,27	Control del proceso Seguimiento a vencimiento de radicados de fecha límite a los asesores	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 Integral de Gestión	Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	Tiempo Medio de Respuesta	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	1,35	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 Integral de Gestión	Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	$SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida.$	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral	6,72	Control del proceso. Seguimiento a vencimiento de radicados de fecha límite a los asesores	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación (1 a 5)	Efectividad	4,3	4	5	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	$Satisfacción\ espacio = (SUMA(puntajes\ encuestas) / (Total\ encuestas))\ y\ i\ (Espacios)$ $Nivel\ satisfacción = (SUMA(Espacios)) / (Total\ espacios)$	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo respuesta recurso de reposición	Eficiencia	57	30	60	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. <i>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC</i> Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria de tiempo de solución de cada conflicto en segunda instancia/No. De conflictos solucionados en segunda instancia	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	50,33	Los argumentos esgrimidos en los recursos de reposición guardaron relación con los decididos previamente por la CRC. Adecuado diligenciamiento de tiempos de suspensión.	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad alta	Eficiencia	172	120	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.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	98	Se cumplió con la planeación de las actividades de acuerdo con la programación de hitos en Comité de Comisionados y Sesión de Comisión. Adecuado diligenciamiento de tiempos de suspensión.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)



SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 04 DE NOVIEMBRE DE 2022

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 IIII				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reoorte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad baja	Eficiencia	57	30	75	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente a través de interacciones.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad baja	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	72,5	Una de las pruebas decretadas correspondió a un oficio dirigido a la Alcaldía de Ipiales para que allegara una información, la cual nunca fue aportada en forma completa, a pesar de que se realizaron varios requerimientos de complementación.	78,62%	-21,38%	Cumple (en tolerancia)
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad mediana	Eficiencia	115	80	150	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente a través de interacciones.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad mediana	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	67,75	Se cumplió con la planeación de las actividades de acuerdo con la programación de hitos en Comité de Comisionados y Sesión de Comisión. Adecuado diligenciamiento de tiempos de suspensión.	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%	90%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente a través de interacciones.	(Total de controversias resueltas dentro del plazo establecido / Total de controversias presentadas)*100	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Pluralismo Informativo	Misional	Tiempo de Solución de Preliminares o investigaciones	Eficacia	620	351	1095	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria (fecha de decisión-fecha de inicio de la actuación administrativa)/Total de actuaciones finalizadas	Coordinación Contenidos Audiovisuales	Trimestral	583	Se cumplieron 3 actuaciones administrativas nuevas. Tras el ajuste de los tiempos en un 15% se ha visto que el indicador está más acorde con la meta.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Jurídica	Apoyo	Acciones de Tutela	Eficacia	100%	75%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	((Número de tutelas que son presentadas ante la CRC/Número de fallos favorables para la CRC)-1)*100	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	100%	Se evidencia cumplimiento de la meta.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Contractual	Apoyo	Eficacia de los procesos contractuales	Eficacia	80%	75%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Adjudicados en primera etapa *100/ planeados	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	94%	De los 18 procesos publicados 17 fueron adjudicados, toda vez que, el proceso MC 90 de 2022 (seguros automóviles), de conformidad con el numeral 18 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, fue declarado desierto, ya que, el proponente Seguros del Estado S.A. no cumplió con los requisitos mínimos establecidos en la invitación pública.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de agua	Eficacia	0,07	0,02	0,12	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Consumo en m3 / Número de personas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	44,33	42,11	46,55	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Kilovatio/hora / Número de personas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Atención a requerimientos en planta física	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	#de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	83%	Durante el trimestre se programaron 6 solicitudes de mantenimiento, no se pudo gestionar 1, la correspondiente al traslado de los activos fijos y adecuación de los	92,59%	-7,41%	No cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Campañas de Sensibilización Ambiental trimestrales	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral 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	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Consumo de papel	Eficacia	60	50	70	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Cantidad de resmas consumidas trimestralmente	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	8	Se presenta sobrecumplimiento debido a que los colaboradores continúan trabajando desde casa, aún así se consumieron 6 resmas tamaño carta y 2 resmas tamaño oficio	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Contratos con criterios de sostenibilidad	Eficacia	5%	4,0%	10,0%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	(# contratos que tienen criterios de sostenibilidad/ # total de contratos)*100	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	6%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Material Reciclado	Eficacia	1,02	0,97	1,07	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	# Kilogramos reciclados trimestralmente/ # personas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	5,06	Se realizaron dos entregas, en julio 66,5 kilogramos y en septiembre 729 kilogramos, generando un sobrecumplimiento de 4,04	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	0,52	0,47	0,57	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Kilogramos de RESPEL / Personas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el PINAR	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Actividades ejecutadas*100 / actividades planeadas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Clima y cultura Organizacional	Efectividad	89,45%	79%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. 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 acciones propuestas en el plan de	Medición aplicada por la firma consultora.	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	4	3,6	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Promedio calificación	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Evaluación de Desempeño	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Medición aplicada.	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la capacitación	Efectividad	4	3,5	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Promedio Suma de calificaciones *100/número total de calificaciones	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	4,7	Se realizan evaluaciones a las capacitaciones internas, con un resultado para este trimestre de 4,7. Para este trimestre no se realizaron evaluaciones de impacto, ya que no se realizaron capacitaciones con costo por Ley de Garantías.	100,00%	0,00%	Cumple



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 04 DE NOVIEMBRE DE 2022**

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Sentido	Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Reoorte	Observación	Seguimiento III T		
					Límite inferior	Límite superior										Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al plan de fortalecimiento de cultura organizacional	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. <i>Cumplir las acciones anuales vigentes</i>	Horas ejecutadas / Horas legales	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.				
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al plan de capacitación incluido SST	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral 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	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	95%	Se programaron 44 capacitaciones de las cuales se ejecutaron 42 capacitaciones-	100,00%	0,00%	Cumple	
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Frecuencia de accidentes	Eficacia	5	0	6	Descendente	Sistema Integral 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	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición por periodicidad.				
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Seguimiento y evaluación de SST	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral 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 período / # total de actividades establecidas en un periodo determinado * 100	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	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 Integral de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Número de correcciones al trimestre	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0	Revisión detallada por parte de las personas responsables no se presentaron errores.	100,00%	0,00%	Cumple	
Gestión Financiera	Apoyo	Recaudo de contribución	Eficacia	Trimestre I: 40% Trimestre II: N/A Trimestre III: 90% Trimestre IV: 96%	Trimestre I: 35% Trimestre II: N/A Trimestre III: 85% Trimestre IV: 91%	Trimestre I: 45% Trimestre II: N/A Trimestre III: 95% Trimestre IV: 100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Recaudo de la contribución/presupuesto de la vigencia *100	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	105%	Gestión oportuna en el envío de las cartas persuasivas a los operadores con antelación del vencimiento de la cuota.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)	
Gestión Financiera	Apoyo	Eficiencia en el pago a proveedores:	Eficiencia	2	0	3	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	# días entre la fecha del recibo del egreso y el pago efectivo electrónico	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0,46	Se generaron las ordenes de pago en SIF en el menor tiempo posible.	100,00%	0,00%	Cumple	
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integral 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 = ((Dx0)+(A+50)+(Sx100)) / N NSU: Nivel de Satisfacción del Usuario I: Es el número de respuesta seleccionadas como Insatisfachas A: Es el número de respuesta seleccionadas como Aceptables S: Es el número de respuesta seleccionadas como Satisfachas N: Es la suma de todas las anteriores	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	4,57	Los funcionarios y colaboradores de la Entidad agradecen la excelente disposición y oportunidad del equipo del Grupo de TSI para dar solución a las solicitudes presentadas.	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 Integral de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	CANS=(SAQ/SR)x100 CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAQ: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	83%	El seguimiento al cierre oportuno y la mejora continúa en el proceso como la notificación de próximos a vencer permite una mejor gestión de las solicitudes por parte del equipo frente a las solicitudes.	100,00%	0,00%	Cumple	
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Efectividad de Gobierno Digital componente Arquitectura TI	Efectividad	60	40	100	Ascendente	Sistema Integral 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.	Unidad de medida dada por Gobierno Digital	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	89,9	Las acciones realizadas abarcan la mayoría de los temas de gobierno digital, sin embargo, se hace necesario realizar actividades adicionales que se ajusten a lo solicitado por MINTIC.	100,00%	0,00%	Cumple	
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	85%	75%	95%	Ascendente	Sistema Integral 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 i 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 i hasta n)	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	85%	Retraso con mayor significado en los proyectos de: Migración de Postdata a Drupal ver 9.X y la Automatización de CRIS. Se realizaron controles de cambios en los cronogramas de otros proyectos de desarrollo interno.	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 Integral 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	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	99%	Los servicios críticos de infraestructura y sistemas de información han cumplido con el indicador; no se han materializado incidencias que afecten la disponibilidad de los servicios críticos; no obstante, el Data Center Orléans sufrió varias desconexiones a cuenta del contratista de obra.	100,00%	0,00%	Cumple	
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación del SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)	Eficacia	80%	70%	90%	Ascendente	Sistema Integral 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 respecto al cumplimiento MSPi del MINTIC	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	70%	Autodiagnóstico MSPi. Continuar con la implementación y fortalecimiento del SGSI en la CRC	87,50%	-12,50%	Cumple (en tolerancia)	
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Iniciativas y/o requerimientos implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones	Eficiencia	85%	75%	95%	Ascendente	Sistema Integral 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.	(Número de iniciativas y/o requerimientos aprobados, implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones en el semestre / Número de Iniciativas y/o requerimientos aprobados en el semestre)*100	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Semestral		No aplica la medición por periodicidad. Se reporta 85%.				