



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
				Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Estratégica	Porcentaje de Ejecución presupuestal proyectos inversión – Asesoría	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	$(\text{Presupuesto Ejecutado}/\text{Presupuesto Planificado}) \times 100$	Planeación Estratégica	Anual	99%	La ejecución presupuestal de los proyectos de inversión a 31 de diciembre fue de 99,1%, la cual alcanzó la meta propuesta.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Estratégica	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.	$(\text{Hitos ejecutados}/\text{Hitos programados}) \times 100$	Planeación Estratégica	Anual	92%	Se incumplieron 2 hitos: publicación en diciembre de medición de calidad de los servicios de comunicaciones y la decisión regulatoria de Compartición de Infraestructuras para el despliegue de redes y la modificación de servicios de telecomunicaciones.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Estratégica	Cargas de trabajo	Eficiencia	90%-110%	85%	115%	N/A	Sistema Integral de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Horas ejecutadas / Horas legales	Planeación Estratégica	Trimestral	97%	El resultado se encuentra dentro del rango de cumplimiento.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	No. De Indicadores del SIG de efectividad que cumplen * 100 / No. Total de indicadores de efectividad del sistema	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se evidencia cumplimiento de las metas de Indicadores de efectividad. No se incumplieron indicadores de efectividad y 4 se cumplieron en tolerancia.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Gestión y seguimiento de presupuesto	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	$\text{Presupuesto Ejecutado}/\text{Presupuesto Planificado}$	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	95%	La ejecución presupuestal al 31 de diciembre fue de 95,3%, la cual alcanzó la meta propuesta.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Cumplimiento Acciones Correctivas	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	AC implementadas eficazmente * 100 / totalidad AC documentadas	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se documentaron las 14 No Conformidades identificadas en la Auditoría Interna y se establecieron los planes de mejoramiento para cada una de ellas.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Cumplimiento acciones de mejora	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	AM implementadas eficazmente * 100 / totalidad de AM planeadas	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se documentaron dos acciones de mejora en los procesos de Gestión de la Política Regulatoria y en Seguimiento y Evaluación las mismas fueron implementadas en los tiempos definidos.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	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.	No. de acciones ejecutadas / No. de acciones de solicitudes por la Alta Dirección*100.	Planeación Estratégica	Trimestral	93%	Para el IV T se tenían 137 compromisos establecidos, de los cuales 146 fueron ejecutados en su totalidad, 11 quedaron pendientes de ejecución (Procesos de Gestión de Datos de los Sectores Regulados, Planeación, entre otros). Estos Compromisos serán Ejecutados en el I T del 2023.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Cumplimiento Objetivos del SIG	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Objetivos del SIG cumplidos/Objetivos del SIG medidos * 100	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	Porcentaje de Cumplimiento indicadores de eficacia	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen*100/No. Total de indicadores de eficacia del Sistema	Planeación Estratégica	Trimestral	98%	Se evidencia cumplimiento de las metas de la mayoría de Indicadores de eficacia. Un indicador se incumplió y 4 indicadores se cumplieron en tolerancia.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	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.	No. De indicadores del SIG de eficiencia que cumplen * 100 / No. Total de indicadores de eficiencia del Sistema	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se evidencia cumplimiento de las metas de Indicadores de eficiencia. No se incumplieron indicadores de eficiencia y 2 se cumplieron en tolerancia.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Cumplimiento requisitos SIG temas Comité de Comisionados	Eficiencia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Número de temas con cumplimiento de requisitos del SIG por trimestre/número total de temas presentados a Comité de Comisionados*100	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Durante el IV Trimestre de 2022 no se presentaron devoluciones por incumplimiento de requisitos del SIG de los temas presentados al Comité de Comisionados.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Tiempo de trámite de temas en Comité de Comisionados	Eficiencia	5	0	7	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Número días hábiles transcurridos	Planeación Estratégica	Trimestral	5,2	Fueron aprobadas 7 comunicaciones, de las cuales 1 sobrepasó los 5 días establecidos.	96,15%	-3,85%	Cumple (en tolerancia)
Seguimiento y 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.	Resultado de la Encuesta.	Planeación Estratégica	Anual	4,15	Se mantiene el resultado del año 2021, se evidencia mejoramiento en algunos segmentos como Televisión, Gobierno/Estado.	100,00%	0,00%	Cumple
Evaluación Independiente	Riesgos de Auditoría Control Interno	Eficacia	5%	0	7%	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad.	$(\# \text{ de riesgos materializados} / \# \text{ de riesgos identificados en auditoría}) \times 100$	Oficina Control Interno	Trimestral	0%	No se presenta Materialización de ninguno de los riesgos identificados para las diferentes auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Eficacia de los controles de los Riesgos	Eficacia	5%	0	7%	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Administar eficientemente los riesgos en la Entidad.	$(\# \text{ de riesgos materializados} / \# \text{ de riesgos identificados en la entidad}) \times 100$	Planeación Estratégica	Trimestral	0%	No se evidencia materialización de ninguno de los riesgos de gestión y de corrupción identificados en la Entidad.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Competencia auditores Internos	Eficacia	4	3,5	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Promedio de las calificaciones obtenidas por los auditores	Planeación Estratégica	Anual	4,86	Todos los auditores fueron calificados en nivel de muy bueno, lo cual evidencia efectividad en la capacitación y fortalecimiento de competencias.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Control Productos no Conformes	Eficacia	3	0	4	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Productos NC presentados en el trimestre.	Planeación Estratégica	Trimestral	0	No se identificaron Salidas no Conformes en el IV T de 2022	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Control Solución productos no conformes	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	No. De PN solucionados oportunamente * 100 / No. De PN presentados	Planeación Estratégica	Trimestral		No se identificaron Salidas no Conformes en el IV T de 2022			
Evaluación Independiente	Cumplimiento del plan de trabajo de Control Interno	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Actividades ejecutadas*100/Ejecutadas/actividades planeadas	Oficina Control Interno	Trimestral	94%	Se presentó ajuste al Plan de Trabajo, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del programa de auditorías Internas de Calidad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Auditorías Internas realizadas * 100 / Auditorías Internas programadas	Planeación Estratégica	Anual	100%	Se ejecutó la auditoría Interna al SIG de acuerdo con lo Planificado.	100,00%	0,00%	Cumple



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
				Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Seguimiento y Evaluación	Plan de mejoramiento con la Contraloría - Cumplimiento del plan	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Avance Plan ejecutado *100/ Avance planificado	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Fueron ejecutadas todas las actividades de acuerdo con lo planificado.	100,00%	0,00%	Cumple
Evaluación Independiente	Seguimientos a los avances de la implementación de MIPG.	Eficacia	3	2	4	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Ejecutados/ Planeados	Oficina Control Interno	Anual	3	Desde la Oficina de Control Interno se realizó seguimiento a la gestión de riesgos, de indicadores de gestión e indicadores estratégicos y a Planeación Estratégica y generó los respectivos informes.	100,00%	0,00%	Cumple
Evaluación Independiente	Sensibilizaciones a partir de los resultados de los informes de avance de MIPG.	Eficacia	2	1	3	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Ejecutadas/planeadas	Oficina Control Interno	Anual	2	Taller Dimensión 7 al equipo de Planeación Estratégica el 26 de mayo. Charla Esquema Líneas de Defensa Comisión de Regulación de Comunicaciones el 1 de diciembre.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Control Horas Reprocesos Productos No Conformes	Eficiencia	5	0	6	Descendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria de las horas utilizadas en cada PNC identificada	Planeación Estratégica	Trimestral		No se identificaron Salidas no Conformes en el IV T de 2022			
Seguimiento y Evaluación	Planificación de auditorías.	Eficiencia	90%-110%	85%	115%	N/A	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Total horas utilizadas en auditoría * 100/total horas planificadas para auditoría.	Planeación Estratégica	Anual	99%	Los tiempos programados para la ejecución de cada uno de los procesos se cumplió en un 98,8% se utilizó media hora menos en el proceso de Seguimiento y Evaluación	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	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. Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	98%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	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.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	94%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	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.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	99%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	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.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	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	Porcentaje de cumplimiento actividades implementación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC.	%Avance real/Avance programado	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	100%	Cumplimiento actividades planeadas y atención requerimientos sector en materia de Despliegue, Calidad CTSC, Implementación acceso	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de avance de desarrollo de estudios	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	%Avance real/Avance programado	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	98%	Finalización Estudio Tendencias y cursos nuevos Aula CRC	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de ejecución actividades Innovación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	%Avance real/Avance programado	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	98,30%	Inicio 11 proyectos Minciencias, Aprobación Sandbox contenidos y seguimiento experimentación	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Resultados NSU de información publicada de Postdata	Efectividad	4,2	3,78	4,62	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	Resultado de la Encuesta.	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	4,3	Se mantienen los estándares de calidad definidos.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	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.	Calidad de la Información = SUMA(Calidad de conjunto de datos) / # conjunto de datos	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	4,90	Se mantienen los estándares de calidad definidos.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	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.	Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC)	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	4,9%	Se mantienen los estándares de calidad definidos. 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	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.	Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC)	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	Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC	Eficacia	211	179	243	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	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.	No. De visitas únicas /No. de días del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	338	Se continuó realizando la divulgación de informes y data flash a través de la Coordinación de Relacionamento con Agentes	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
				Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
P pluralismo Informativo	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	Contenidos Audiovisuales	Anual	1767	Se llevó a cabo una actividad pedagógica adicional a la presuuestada. Es necesario revisar la meta del indicador y ver si se requiere realizar ajustes	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Impacto de las campañas de divulgación Interna	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Porcentaje de mejoramiento, posterior a la realización de la campaña.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	92%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	NSU de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,9	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	NSU de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,5	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	NSU de participación nacional e internacional	Efectividad	4,5	4,2	5	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de participantes	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,8	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	Resultado de la Encuesta.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,9	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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 resultados puntualmente + resueltas con sugerencias	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	91,06%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	99,63%	-0,37%	Cumple (en tolerancia)
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	70	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral		Durante el trimestre se realizaron 8 eventos: Rendición de cuentas el 20 de octubre. Socialización Postdata 17 de noviembre. Socialización proyectos TV 22 de noviembre. Asamblea PRAI el 24 y 25 de noviembre TAP de Autorregulación el 1 de diciembre. Socialización Estudio de Impacto contenidos audiovisuales 15 diciembre. Socialización Agenda Regulatoria 20 de diciembre. Socialización Barómetro de Pluralismo Informativo 22 de diciembre. No se contestó ninguna encuesta.			
Relacionamiento con Grupos de Valor	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. Cumplir las normas locales, vigentes.	SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	5	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	55	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	18	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: 31 DE ENERO DE 2023**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
				Límite inferior	Límite superior	Sentido						Recurso	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Relacionamiento con Grupos de Valor	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>	$SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta$	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,7	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	$SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta$	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,93	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	28	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	\$ 2.590.372.964	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	1,74	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	$SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida -- Visualizado en rangos$	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	12,86	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	$SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida -- Visualizado en rangos$	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	2,25	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	$SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida -- Visualizado en rangos$	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	1	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	$SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida -- Visualizado en rangos$	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	7,39	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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. <i>Cumplir las normas legales vigentes</i>	Tiempo Medio de Respuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	1,67	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	$SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida.$	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,35	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	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.	$Satisfacción\ espacio = (SUMA(puntajes\ encuestas) / (Total\ encuestas)) \times 5$ $Nivel\ satisfacción = (SUMA(Espacios)) / (Total\ espacios)$	Relacionamiento con Agentes	Semestral		Durante el trimestre se midió la satisfacción de: Revisión de los criterios de eficiencia del sector de las TIC y la medición de indicadores de la Sociedad de la Información. Sandbox para Contenidos Audiovisuales Agenda Regulatoria No se contestó ninguna encuesta.			
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo respuesta recurso de reposición	Eficiencia	57	30	75	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria de tiempo de solución de cada conflicto en segunda instancia/No. De conflictos solucionados en segunda instancia	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	70	Un factor común corresponde a cambios de personal en los equipos y eventuales fallencias en el dimensionamiento de las horas disponibles por parte de los equipos a cargo, de conformidad con la complejidad de cada caso.	81,43%	-18,57%	Cumple (en tolerancia)
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	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	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral		No se solucionaron conflictos en primera instancia de complejidad alta en el trimestre.			



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT			
				Límite inferior	Límite superior	Sentido						Recurso	Observación	Cumplimiento	Variación
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad baja	Eficiencia	57	30	75	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente u partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad baja	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	50	Casos similares en los que había precedente y adicionalmente se unificó un criterio para que los argumentos sean similares y sean replicables en los otros actos administrativos	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad media	Eficiencia	115	80	150	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente u partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad media	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	90	Casos similares en los que había precedente para resolver nuevos casos. En los conflictos que hubo novedad se tuvo un acompañamiento riguroso por parte del Coordinador.	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Efectividad	95%	80%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente u partes interesadas. Mejorar continuamente el SIG.	(Total de controversias resueltas dentro del plazo establecido / Total de controversias presentadas)*100	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Anual	85%	Se adelantaron en oportunidad las actuaciones de solución de controversias de alta, media, baja; sin embargo, se presentaron cambios en los equipos de trabajo que incidieron en los tiempos de decisión frente a los recursos de reposición interpuestos.	89,47%	-10,53%	Cumple (en tolerancia)
Pluralismo Informativo	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. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria (fecha de decisión-fecha de inicio de la actuación administrativa)/Total de actuaciones finalizadas	Contenidos Audiovisuales	Trimestral	688	Se culminaron 3 actuaciones administrativas nuevas. Indicador dentro del rango de tolerancia. Se mantiene una constante revisión del indicador para posibles ajustes.	90,12%	-9,88%	Cumple (en tolerancia)
Gestión Jurídica	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	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	100%	La atención oportuna en la atención de las tutelas y la rigurosidad de los documentos al momento de ejercer la defensa	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Contractual	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 - Contratación	Trimestral	100%	Se adjudicaron los 12 procesos que fueron publicados	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	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	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,11	El indicador de consumo de agua se encuentra en tolerancia debido a las actividades de adecuación de la planta física de la Entidad. En el presente mes se aumentó el consumo por	63,64%	-36,36%	Cumple (en tolerancia)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	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	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	6,19	Se cumple con el indicador teniendo en cuenta que las actividades de adecuación de la planta física terminaron este trimestre.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	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	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se realizó la atención de 11 solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	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	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Durante el trimestre se divulgaron once (11) campañas de sensibilización las cuales fueron proyectadas a través de Yammer y Se realizaron diez (7) capacitaciones. Se presenta sobrecumplimiento debido a que los colaboradores continúan trabajando en casa, se consumieron 6 resmas de papel carta y 2 papel oficio para atender los requerimientos de recepción y atención a	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	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	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	8		100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	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	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	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 trimestrales/ # personas	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	4,74	El indicador sobrepasa la medición por la entrega de 829,9 kg de residuos aprovechables a la ORAS, producto de la baja de activos fijos en daflo y la adecuación de la planta física de la Entidad.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	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	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,87	El indicador de residuos peligrosos sobrepasa la medición, por la entrega de 248,3 kg de Respel al gestor ambiental, suministrado por el proveedor. Este es el primer año de entrega de residuos peligrosos.	59,77%	-40,23%	No cumple
Gestión Documental	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	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	90%	Implementación del Sistema "ENRed", el cual se tiene programado para 2023. Se cuenta con las TRO actualizadas a la nueva estructura, las cuales iniciarán el proceso de convalidación una vez el AGN apruebe que están en curso. Se elaboró el documento MDREQ, el cual está en revisión y comentarios. Se revisó y actualizó el inventario de información clasificada y reservada, el cual	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	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.	Medición aplicada por la firma consultora.	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	88,40%	Se reconoció el poder mantener la calificación respecto al año anterior pese a los retos e impacto que ha generado entre otros el proceso de concurso NO. Se requiere, para 2023 Atender a los espacios de mejoramiento que sugiere la medición	98,83%	-1,17%	Cumple (en tolerancia)



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
				Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión del Talento Humano	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	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,8	En encuesta semestral sobre la satisfacción respecto a las actividades de bienestar los colaboradores manifestaron alto impacto sobre las actividades ejecutadas resaltando el Torneo de bolos y en gran medida el torneo de voleibol y en gran medida el torneo de voleibol. Fuente: Muestreo	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Evaluación de Desempeño	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Medición aplicada.	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión del Talento Humano	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	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	4,7	Para este IV Trimestre no se realizaron capacitaciones con costos. Se realiza evaluación a las capacitaciones internas (si aplica dicha evaluación) a través de correo electrónico, y el resultado promedio de calificación fue de 4,7.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	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. Cumplir las normas legales vigentes	Horas ejecutadas / Horas legales	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	93%	De las 14 actividades programadas para el IV se ejecutaron 13 Quedando pendiente Feria de Bienestar	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	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	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	De las 20 actividades programadas para el IVT, se ejecutaron 20 capacitaciones. En lo que corresponde a Seguridad y Salud en el Trabajo se realizaron dos (2) capacitaciones en: Charla cobertura de Comisiones al Exterior y la Aplicación de la batería de riesgo Psicosocial.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	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 Mtrabajo	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	0	En el control y seguimiento de este indicador se encontró que no se presentó un accidente de trabajo	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	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 período determinado * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	95%	De las actividades programadas para el cuarto trimestre quedo pendiente los exámenes médicos periódicos. Se reprograman para IT de 2023	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	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	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0	Revisión detallada por parte de las personas responsables (0 = no se presentaron errores de tipo fiscal afectando el 0 % del presupuesto de la nómina, 0= no se presentaron errores de tipo administrativo / financiero afectando al 0 % de la planta).	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Recaudado 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.	Recaudado de la contribución/presupuesto de la vigencia *100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	107%	Gestión oportuna en el envío de las cartas persuasivas a los operadores con antelación del vencimiento de la cuota. Acompañamiento y asesoría a los operadores para el pago de la contribución.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión Financiera	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	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0,46	Se generaron las órdenes de pago en SIIF en el menor tiempo posible.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	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, confiabilidad y disponibilidad de la información.	NSU = ((I*(0)-(A*50)+(S*100)) / N NSU: Nivel de Satisfacción del Usuario I: Es el número de respuesta seleccionadas como Insatisfechas A: Es el número de respuesta seleccionadas como Aceptables S: Es el número de respuesta seleccionadas como Satisfechas N: Es la suma de todas las anteriores	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	4,59	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. Se cumple con la meta del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	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, confiabilidad 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.	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	70%	El Indicador está en tolerancia, y esto se debe al cambio de la herramienta de Mesa de Servicios, pues si bien las solicitudes se están atendiendo oportunamente hacia el usuario final, al cierre tanto del ticket en la mesa de servicios nueva por parte del técnico que atendió la solicitud ha generado este resultado del indicador, pues dicha herramienta aun está en proceso de estabilización, gestión del cambio y mejoras.	93,33%	-6,67%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	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, confiabilidad y disponibilidad de la información.	Unidad de medida dada por Gobierno Digital	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	89,9	El indicador se mantiene en un 89,9% resultado de la medición de la herramienta del autodiagnóstico y la ejecución del plan de acción de Gobierno Digital para 2022.	100,00%	0,00%	Cumple



SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IVT				
				Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	85%	75%	95%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.</p>	<p>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</p> <p>PV=Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición)</p> <p>EV= Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición)</p> <p>SPI= EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n)</p>	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	94%	Se cumple con el indicador teniendo en cuenta la meta establecida. Algunos proyectos han presentado algún retraso pero se concertó el cambio de los cronogramas con el área funcional.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Promedio de disponibilidad de los servicios críticos	Eficacia	98%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.</p>	<p>$I = \text{SUMATORIA} ((D/P) * 100)$</p> <p>D = Disponibilidad de los servicios críticos</p> <p>P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación)</p> <p>I = Resultado del Indicador</p>	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.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Implementación del SSSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)	Eficacia	80%	70%	90%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.</p>	% de Avance Actual Entidad respecto al cumplimiento MSPSI del MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	75%	Se debe completar el ciclo de mejoramiento continuo indicado en el Autodiagnóstico MSPSI así como en los controles con evaluación más baja.	93,75%	-6,25%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Iniciativas y/o requerimientos implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones	Eficiencia	85%	75%	95%	Ascendente	Sistema Integral de Gestión	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.</p>	(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	Tecnología y Sistemas de Información	Semestral	100%	Se cumple con el indicador, implementando iniciativas en ITT y IVT.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)