



**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2023**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023 (ACTUALIZADO EL 28 DE MARZO)**

| Proceso   | Indicador   | Tipo de Indicador | Meta | Tolerancia - Límite inferior | Tolerancia - Límite superior | Sentido     | Objetivo del SIG   | Fórmula  | Periodicidad de medición |
|---|---|-------------------|------|------------------------------|------------------------------|-------------|--|--|--------------------------|
| Gestión Estratégica   | Ejecución presupuestal de los proyectos de inversión  | Eficacia          | 95%  | 92%                          | 100%                         | Ascendente  | Garantizar la gestión eficiente de los recursos<br>Mejorar continuamente el SIG  | $(\text{Presupuesto Ejecutado de los proyectos de inversión} / \text{Presupuesto programado de los proyectos de inversión}) * 100$   | Anual                    |
| Gestión Estratégica   | Cumplimiento de la Agenda Regulatoria   | Eficacia          | 90%  | 80%                          | 100%                         | Ascendente  | Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas   | $(\text{Hitos ejecutados}/\text{Hitos programados}) * 100$   | Anual                    |
| Gestión Estratégica   | Promedio de la asignación de cargas de trabajo del recurso  | Eficiencia        | 95%  | 90%                          | 100%                         | Descendente | Garantizar la gestión eficiente de los recursos  | $(\text{Total del número de horas asignadas de cargas de trabajo del recurso} / (\text{Horas legales} * \text{recurso disponible})) * 100$                                   | Trimestral               |
| Gestión Estratégica   | Ejecución presupuestal  | Eficacia          | 94%  | 90%                          | 100%                         | Ascendente  | Garantizar la gestión eficiente de los recursos  | $(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{Presupuesto programado}) * 100$   | Anual                    |
| Gestión Organizacional  | Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad   | Efectividad       | 90%  | 85%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG   | $(\text{Número de Indicadores del SIG de efectividad que cumplen} / \text{Número total de indicadores de efectividad del SIG}) * 100\%$                                      | Trimestral               |
| Gestión Organizacional  | Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión gerencial | Eficacia          | 90%  | 85%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG   | $(\text{Número de compromisos cumplidos} / \text{Número de compromisos establecidos por los diferentes procesos}) * 100\%$   | Trimestral               |
| Gestión Organizacional  | Porcentaje de cumplimiento de los objetivos del SIG   | Eficacia          | 90%  | 85%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG   | $(\text{Objetivos del SIG cumplidos} / \text{Objetivos del SIG}) * 100\%$  | Trimestral               |
| Gestión Organizacional  | Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficacia  | Eficacia          | 90%  | 85%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG   | $(\text{Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de eficacia del SIG}) * 100\%$  | Trimestral               |
| Gestión Organizacional  | Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia  | Eficiencia        | 90%  | 85%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Garantizar la gestión eficiente de los recursos  | $(\text{Número de Indicadores del SIG de eficiencia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de eficiencia del SIG}) * 100\%$  | Trimestral               |
| Gestión Organizacional  | Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados                         | Eficiencia        | 5    | 0                            | 7                            | Descendente | Mejorar continuamente el SIG   | $\text{SUMATORIA} (\text{Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados}) / \text{Total de comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados}$ | Trimestral               |
| Seguimiento y Evaluación                                      | Resultados General Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) CRC - Encuesta                           | Efectividad       | 4,1  | 3,9                          | 5                            | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | Resultado de la Encuesta   | Anual                    |
| Seguimiento y Evaluación                                      | Eficacia de los controles de los riesgos  | Eficacia          | 95%  | 90%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad   | $(\text{Número de riesgos que no se materializaron} / \text{Número de riesgos identificados en la entidad}) * 100\%$   | Trimestral               |
| Seguimiento y Evaluación                                      | Competencia auditores internos  | Eficacia          | 4,5  | 4                            | 5                            | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG   | Promedio de las calificaciones obtenidas en las encuestas que evalúan los auditados a los auditores  | Anual                    |
| Seguimiento y Evaluación                                      | Cumplimiento del programa de auditorías internas de calidad   | Eficacia          | 95%  | 90%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG   | $(\text{Auditorías internas realizadas} / \text{Auditorías internas programadas}) * 100\%$   | Anual                    |
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Tiempo promedio de solución de conflicto - Segunda Instancia  | Eficiencia        | 55   | 35                           | 75                           | Descendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC   | $\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$  | Trimestral               |
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Alta   | Eficiencia        | 165  | 105                          | 225                          | Descendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | $\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$  | Trimestral               |
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Baja   | Eficiencia        | 55   | 35                           | 75                           | Descendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | $\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$  | Trimestral               |



**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2023**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023 (ACTUALIZADO EL 28 DE MARZO)**

| Proceso   | Indicador  | Tipo de Indicador | Meta | Tolerancia - Límite inferior | Tolerancia - Límite superior | Sentido     | Objetivo del SIG   | Fórmula   | Periodicidad de medición |
|---|--|-------------------|------|------------------------------|------------------------------|-------------|--|---|--------------------------|
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Media           | Eficiencia        | 110  | 70                           | 150                          | Descendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | $\text{Tiempo promedio} = \frac{\sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución}}{\text{Total conflictos}}$               | Trimestral               |
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido | Efectividad       | 95%  | 80%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | $\% \text{ controversias} = \frac{\text{Total controversias resueltas dentro del plazo}}{\text{Total controversias presentadas}}$ | Anual                    |
| Gestión de la Política Regulatoria                            | Avance de Proyectos de Calidad   | Eficacia          | 90%  | 80%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria         | Sumatoria (Avance real por proyecto*100/avance programado)/No total de proyectos  | Trimestral               |
| Gestión de la Política Regulatoria                            | Avance de Proyectos de Infraestructura                                 | Eficacia          | 90%  | 80%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria         | Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos   | Trimestral               |
| Gestión de la Política Regulatoria                            | Avance de Proyectos de Mercados  | Eficacia          | 90%  | 80%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria         | Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos   | Trimestral               |
| Gestión de la Política Regulatoria                            | Avance de Proyectos de Usuarios  | Eficacia          | 90%  | 80%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria         | Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos   | Trimestral               |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados                | Calidad de la información  | Eficacia          | 4,5  | 4,1                          | 5                            | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria         | $\text{Calidad de información} = \frac{\sum \text{Calidad de conjunto de datos}}{\text{Total conjuntos de datos}}$                | Trimestral               |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados                | Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC         | Efectividad       | 219  | 186,15                       | 252                          | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria         | $\text{Promedio visitas diarias} = \frac{\# \text{ páginas vistas únicas del trimestre}}{\# \text{ total de días del trimestre}}$ | Trimestral               |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados                | Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de subida        | Efectividad       | 12,8 | 12,16                        | 13,44                        | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | Velocidad promedio de subida  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados                | Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de bajada        | Efectividad       | 21,1 | 20,05                        | 22,16                        | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | Velocidad promedio de bajada  | Anual                    |



**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2023**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023 (ACTUALIZADO EL 28 DE MARZO)**

| Proceso  | Indicador  | Tipo de Indicador | Meta | Tolerancia - Límite inferior | Tolerancia - Límite superior | Sentido     | Objetivo del SIG   | Fórmula   | Periodicidad de medición |
|--|--|-------------------|------|------------------------------|------------------------------|-------------|--|---|--------------------------|
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Número de acuerdos de compartición de infraestructura vigente  | Efectividad       | 180  | 147,6                        | 212,4                        | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | Total de Acuerdos = $\Sigma$ acuerdos de compartición de infraestructura  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (Ingresos)   | Efectividad       | 4200 | 4179                         | 4221                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | $HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (usuarios)   | Efectividad       | 3730 | 3711                         | 3749                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | $HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (Ingresos)   | Efectividad       | 3490 | 3473                         | 3507                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | $HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (usuarios)   | Efectividad       | 3010 | 2995                         | 3025                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | $HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (alto desempeño)  | Efectividad       | 3910 | 3890                         | 3930                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | $HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (difícil acceso)  | Efectividad       | 4735 | 4688                         | 4782                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | $HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (mercados nacientes)                                      | Efectividad       | 3700 | 3663                         | 3737                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | $HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (alto desempeño)                                    | Efectividad       | 3825 | 3806                         | 3844                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | $HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (difícil acceso)                                    | Efectividad       | 5045 | 4995                         | 5095                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | $HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (mercados nacientes)                                | Efectividad       | 3605 | 3569                         | 3641                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | $HHI1 = \Sigma (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de información publicada de Postdata                        | Efectividad       | 4,2  | 3,78                         | 4,62                         | Ascendente  | Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas<br>Mejorar continuamente el SIG   | Resultado de la Encuesta.   | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Promedio diario de usuarios del portal de datos de la CRC  | Eficiencia        | 118  | 100,3                        | 135,7                        | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria<br>Mejorar continuamente el SIG | Promedio diario de usuarios = $(\Sigma(i=1)^n (\text{usuarios día}) i) / n$<br>n=días del trimestre   | Trimestral               |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación       | Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación | Eficacia          | 92%  | 88%                          | 100%                         | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria  | % avance actividades eje innovación = Avance programado proyectos y actividades innovación / Avance real proyectos y actividades innovación | Trimestral               |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación       | Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue (%)  | Eficacia          | 60%  | 50%                          | 70%                          | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Mejorar continuamente el SIG  | % Municipios acreditados = Municipios acreditados sin barreras al despliegue / Total municipios   | Semestral                |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación       | Porcentaje de cumplimiento de planes de Implementación   | Eficacia          | 90%  | 85%                          | 100%                         | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Mejorar continuamente el SIG   | Porcentaje promedio = $\Sigma(i \in \text{planes de implementación})$ Porcentaje de avance real / Número de planes de implementación        | Trimestral               |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación       | Porcentaje de cumplimiento de desarrollo de Estudios   | Eficacia          | 90%  | 85%                          | 100%                         | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Mejorar continuamente el SIG   | Porcentaje promedio = $\Sigma(i \in \text{estudios})$ Porcentaje de avance real / Número de estudios  | Trimestral               |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación       | Porcentaje de cumplimiento de actividades de Innovación  | Eficacia          | 90%  | 85%                          | 100%                         | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Mejorar continuamente el SIG   | Porcentaje promedio = $\Sigma(i \in \text{actividades de innovación})$ Porcentaje de avance real / Número de actividades de innovación      | Trimestral               |
| Pluralismo Informativo                         | Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo                          | Efectividad       | 2000 | 1600                         | 2400                         | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Mejorar continuamente el SIG  | Inscripciones = $\Sigma$ inscritos iniciativas educativas de pluralismo informativo   | Anual                    |
| Pluralismo Informativo                         | Tiempo de solución de averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales                       | Eficiencia        | 560  | 504                          | 1095                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Mejorar continuamente el SIG   | Sumatoria (fecha de decisión - fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de actuaciones finalizadas en el trimestre           | Trimestral               |
| Pluralismo Informativo                         | Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales          | Eficiencia        | 750  | 675                          | 1095                         | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Mejorar continuamente el SIG   | Sumatoria (fecha de decisión - fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de actuaciones finalizadas en el trimestre           | Trimestral               |



**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2023**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023 (ACTUALIZADO EL 28 DE MARZO)**

| Proceso                             | Indicador  | Tipo de Indicador | Meta             | Tolerancia - Límite inferior | Tolerancia - Límite superior | Sentido     | Objetivo del SIG  | Fórmula  | Periodicidad de medición |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|------------------------------|------------------------------|-------------|---|--|--------------------------|
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación  | Eficacia          | 4,3              | 4                            | 5                            | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | Satisfaccion espacio = (SUMA(puntajes encuestas) / (Total encuestas)) ∕ eEspacios<br>Nivel satisfaccion= (SUMA(Espacios))/(Total espacios)     | Semestral                |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Impacto de las campañas de divulgación Interna   | Efectividad       | 90%              | 80%                          | 100%                         | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG  | (Total de preguntas acertadas de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas) * 100%   | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de la Comunicación Interna  | Efectividad       | 4,5              | 4,1                          | 5                            | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG  | Promedio de calificación de las encuestas aplicadas  | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de las campañas Internas de Comunicación  | Efectividad       | 4,5              | 4,1                          | 5                            | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG  | Promedio de calificación de las encuestas aplicadas  | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de participación nacional e internacional                                       | Efectividad       | 4,5              | 4,2                          | 5                            | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG  | Calificación de participantes  | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Satisfacción Voceros (preparación de la participación nacional e internacional) | Efectividad       | 4,7              | 4,5                          | 5                            | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG  | Resultado de la Encuesta.  | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Satisfacción de los eventos realizados   | Efectividad       | 4,2              | 3,8                          | 5                            | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas  | Promedio de calificación de la Encuesta de acuerdo a los eventos programados.  | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Atención Personal   | Efectividad       | 4,5              | 4,3                          | 5                            | Ascendente  | Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas  | SUMA ( SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para atención E-mail y/o correspondencia  | Efectividad       | 4,5              | 4                            | 5                            | Ascendente  | Cumplir las normas legales vigentes<br>Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas   | SUMA ( SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para la atención telefónica   | Efectividad       | 4,5              | 4                            | 5                            | Ascendente  | Cumplir las normas legales vigentes<br>Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas   | SUMA ( SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Gestión de la cooperación internacional y la participación nacional  | Eficacia          | 22               | 14                           | 30                           | Ascendente  | Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC  | Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales  | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Cuantificación del Free Press  | Eficiencia        | \$ 2.500.000.000 | \$ 1.800.000.000             | \$ 3.200.000.000             | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG  | Valor de las publicaciones sobre la CRC en medios nacionales e internacionales   | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Homologación   | Eficiencia        | 4                | 1                            | 15                           | Descendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas  | Tiempo promedio de respuesta de los trámites de homologación.  | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos  | Eficiencia        | 18               | 10                           | 30                           | Descendente | Cumplir las normas legales vigentes<br>Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas   | SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos                | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición   | Eficiencia        | 3                | 1                            | 15                           | Descendente | Cumplir las normas legales vigentes<br>Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas   | SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos                | Trimestral               |



**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2023**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023 (ACTUALIZADO EL 28 DE MARZO)**

| Proceso  | Indicador   | Tipo de Indicador | Meta                                 | Tolerancia - Límite inferior         | Tolerancia - Límite superior         | Sentido     | Objetivo del SIG  | Fórmula   | Periodicidad de medición |
|--|---|-------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------|---|---|--------------------------|
| Relacionamiento con Grupos de Valor              | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información                                  | Eficiencia        | 8,5                                  | 1                                    | 10                                   | Descendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas  | SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida -- Visualizado en rangos                                    | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor              | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos       | Eficiencia        | 2,5                                  | 1                                    | 15                                   | Descendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas  | Tiempo Medio de Respuesta   | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor              | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación                        | Eficiencia        | 7                                    | 4                                    | 15                                   | Descendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas  | SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida.  | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor              | Impacto a medios de comunicación  | Efectividad       | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas  | Número de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación regional, nacional e internacional por información generada por la CRC                             | Trimestral               |
| Relacionamiento con Grupos de Valor              | Porcentaje de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los terminos de ley | Efectividad       | 100%                                 | 100%                                 | 100%                                 | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas  | (Total de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los terminos de ley / Total de derechos de petición, consultas y trámites presentados) * 100% | Trimestral               |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios            | Ahorro y uso eficiente de agua  | Eficacia          | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Descendente | Mejorar continuamente el SIG  | Consumo en m3 / Número de personas  | Semestral                |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios            | Ahorro y uso eficiente de energía   | Eficacia          | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Descendente | Mejorar continuamente el SIG  | Kilovatio/hora / Número de personas   | Semestral                |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios            | Atención a requerimientos en planta física  | Eficacia          | 90%                                  | 85%                                  | 100%                                 | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG  | #de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas   | Trimestral               |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios            | Campañas de Sensibilización Ambiental   | Eficacia          | 90%                                  | 85%                                  | 100%                                 | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG  | (#campañas de sensibilización de gestión ambiental ejecutadas/ #campañas de sensibilización de gestión ambiental programadas)*100                                 | Trimestral               |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios            | Material Reciclado  | Eficacia          | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG  | # Kilogramos reciclados trimestralmente/# personas  | Semestral                |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios            | Residuos Peligrosos – RESPEL  | Eficacia          | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Descendente | Mejorar continuamente el SIG  | Kilogramos de RESPEL / Personas   | Semestral                |
| Gestión Contractual                              | Porcentaje de procesos contractuales adjudicados  | Eficacia          | 85%                                  | 75%                                  | 100%                                 | Ascendente  | Garantizar la gestión eficiente de los recursos   | (Procesos adjudicados / Procesos publicados) * 100  | Trimestral               |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Índice de gobierno digital (%)  | Eficiencia        | 93%                                  | 93%                                  | 100%                                 | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos<br>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información | Puntaje resultante de la medición del índice de gobierno digital  | Anual                    |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Porcentaje de proyectos PETI ejecutados (%)   | Efectividad       | 85%                                  | 70%                                  | 100%                                 | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos<br>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información | % de proyectos ejecutados = Proyectos ejecutados y cerrados / Proyectos Totales del año   | Anual                    |



**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2023**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023 (ACTUALIZADO EL 28 DE MARZO)**

| Proceso  | Indicador  | Tipo de Indicador | Meta   | Tolerancia - Límite inferior | Tolerancia - Límite superior | Sentido    | Objetivo del SIG   | Fórmula  | Periodicidad de medición |
|--|--|-------------------|--------|------------------------------|------------------------------|------------|--|--|--------------------------|
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) sobre los servicios tecnológicos              | Efectividad       | 4,5    | 4                            | 5                            | Ascendente | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos<br>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información | $NSU = \frac{\sum ((IX0)+(AX50)+(SX100))}{N}$<br>NSU: Nivel de Satisfacción del Usuario<br>I: Es el número de respuesta seleccionadas como Insatisfechas<br>A: Es el número de respuesta seleccionadas como Aceptable<br>S: Es el número de respuesta seleccionadas como Satisfechas<br>N: Es la suma de todas las anteriores  | Trimestral               |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)  | Eficacia          | 75%    | 65%                          | 85%                          | Ascendente | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos<br>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información | $CANS = (SAO/SR) \times 100$<br>CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio.<br>SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente.<br>SR: Número de solicitudes recibidas.  | Trimestral               |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Implementación de la Política de Gobierno Digital  | Efectividad       | 90%    | 80%                          | 100%                         | Ascendente | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos<br>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información | % de avance actual de la entidad respecto a la herramienta Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital de MinTIC  | Trimestral               |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI  | Eficacia          | 85%    | 75%                          | 100%                         | Ascendente | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos<br>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<br>PV = Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición)<br>EV = Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición)<br>SPI = EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n) | Trimestral               |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Promedio de disponibilidad de los servicios críticos   | Eficacia          | 98%    | 90%                          | 100%                         | Ascendente | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos<br>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información | $I = \frac{SUMATORIA (D \cdot P)}{100}$<br>D = Disponibilidad de los servicios críticos<br>P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación)<br>I = Resultado del Indicador  | Trimestral               |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI                      | Efectividad       | 75%    | 65%                          | 90%                          | Ascendente | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos<br>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información | % de avance actual de la entidad respecto al cumplimiento MSPi del MinTIC  | Trimestral               |
| Gestión del Talento Humano                       | Medición de Clima y Cultura Organizacional   | Efectividad       | 90,00% | 80%                          | 100%                         | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz | Puntaje resultante de la encuesta GPTW Clima Organizacional  | Anual                    |
| Gestión del Talento Humano                       | Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento | Efectividad       | 4,3    | 3,9                          | 5                            | Ascendente | Cumplir las normas legales vigentes<br>Mejorar continuamente el SIG  | Calificación promedio = $\frac{\sum (i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas}}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$   | Semestral                |
| Gestión del Talento Humano                       | Evaluación de Desempeño  | Efectividad       | 90%    | 85%                          | 100%                         | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir las normas legales vigentes  | Calificación promedio = $\frac{\sum (i \in \text{evaluaciones de desempeño}) \text{ calificación de las evaluaciones de desempeño realizadas}}{\text{Número de evaluaciones de desempeño realizadas}}$   | Anual                    |
| Gestión del Talento Humano                       | Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad   | Efectividad       | 4      | 3,5                          | 5                            | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC  | Calificación promedio = $\frac{\sum (i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas}}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$   | Semestral                |



**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2023**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023 (ACTUALIZADO EL 28 DE MARZO)**

| Proceso                    | Indicador   | Tipo de Indicador | Meta  | Tolerancia - Límite inferior   | Tolerancia - Límite superior   | Sentido     | Objetivo del SIG   | Fórmula  | Periodicidad de medición |
|----------------------------|---|-------------------|---|--|--|-------------|--|--|--------------------------|
| Gestión del Talento Humano | Cumplimiento a los Programas de Bienestar Social e Incentivo  | Eficacia          | 90%   | 85%  | 100%   | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC                                   | $(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) * 100$   | Trimestral               |
| Gestión del Talento Humano | Cumplimiento al Plan de Capacitación (incluido Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo)              | Eficacia          | 90%   | 85%  | 100%   | Ascendente  | Cumplir las normas legales vigentes<br>Mejorar continuamente el SIG<br>Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC de manera eficaz | $(\# \text{ capacitaciones ejecutadas} / \# \text{ capacitaciones programadas}) * 100$   | Trimestral               |
| Gestión del Talento Humano | Frecuencia de accidentes  | Eficacia          | 5   | 0  | 6  | Descendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir las normas legales vigentes<br>Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC de manera eficaz | Fórmula de la Resolución 312 de 2019 de Mintrabajo   | Anual                    |
| Gestión del Talento Humano | Seguimiento y evaluación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo                                    | Eficacia          | 90%   | 85%  | 100%   | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir las normas legales vigentes<br>Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC de manera eficaz | $(\# \text{ de actividades ejecutadas en el período} / \# \text{ total de actividades establecidas en un periodo determinado}) * 100$                | Trimestral               |
| Gestión del Talento Humano | Garantizar la liquidación eficaz de la nómina de la CRC ajustada a la normatividad vigente              | Eficiencia        | 3   | 0  | 4  | Descendente | Mejorar continuamente el SIG<br>Garantizar la gestión eficiente de los recursos  | Número de correcciones al trimestre  | Trimestral               |
| Gestión del Talento Humano | Impacto de Inducción  | Efectividad       | 4,5   | 4  | 5  | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC  | $\text{Calificación promedio} = \sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$ | Semestral                |
| Gestión Documental         | Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Institucional de Archivo - PINAR | Eficacia          | 90%   | 85%  | 100%   | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG   | $(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades planeadas}) * 100$   | Trimestral               |
| Gestión Financiera         | Recaudo de contribución   | Eficacia          | Trimestre I: 45%<br>Trimestre II: N/A<br>Trimestre III: 95%<br>Trimestre IV: 100% | Trimestre I: 40%<br>Trimestre II: N/A<br>Trimestre III: 90%<br>Trimestre IV: 95% | Trimestre I: 55%<br>Trimestre II: N/A<br>Trimestre III: 105%<br>Trimestre IV: 110% | Ascendente  | Garantizar la gestión eficiente de los recursos  | $(\text{Recaudo de la contribución} / \text{Presupuesto a recaudar en la vigencia}) * 100$   | Trimestral               |
| Gestión Financiera         | Gestión de pagos en tesorería   | Eficiencia        | 2   | 0  | 3  | Descendente | Garantizar la gestión eficiente de los recursos  | Promedio del número días para la gestión de pagos en tesorería   | Trimestral               |
| Gestión Financiera         | Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios   | Eficacia          | 94%   | 90%  | 100%   | Ascendente  | Garantizar la gestión eficiente de los recursos  | $(\text{Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios} / \text{Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios}) * 100$     | Anual                    |
| Gestión Financiera         | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de Gestión Financiera                                | Efectividad       | 4,5   | 4  | 5  | Ascendente  | Garantizar la gestión eficiente de los recursos  | Promedio de calificación de las encuestas aplicadas  | Semestral                |
| Gestión Jurídica           | Acciones de Tutela  | Eficacia          | 100%  | 75%  | 100%   | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir las normas legales vigentes  | $((\text{Número de tutelas que son presentadas ante la CRC} / \text{Número de fallos favorables para la CRC}) - 1) * 100$                            | Trimestral               |