



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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión Estratégica	Porcentaje de Ejecución presupuestal proyectos inversión – Asesoría	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	$(\text{Presupuesto Ejecutado}/\text{Presupuesto Planificado}) * 100$	Anual
Gestión Estratégica	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	$(\text{Hitos ejecutados}/\text{Hitos programados}) * 100$	Anual
Gestión Estratégica	Cargas de trabajo	Eficiencia	90%-110%	85%	115%	N/A	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Horas ejecutadas / Horas legales	Trimestral
Gestión Organizacional	Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{No. De Indicadores del SGC de efectividad que cumplen} * 100 / \text{No. Total de indicadores de efectividad del sistema}$	Trimestral
Gestión Organizacional	Gestión y seguimiento de presupuesto	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	$\text{Presupuesto Ejecutado}/\text{Presupuesto Planificado}$	Anual
Gestión Organizacional	Cumplimiento Acciones Correctivas	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{AC implementadas eficazmente} * 100 / \text{totalidad AC documentadas}$	Trimestral
Gestión Organizacional	Cumplimiento acciones de mejora	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{AM implementadas eficazmente} * 100 / \text{totalidad de AM planeadas}$	Trimestral
Gestión Organizacional	Cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión gerencial	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{No. De acciones ejecutadas} / \text{No. De acciones de solicitadas por la Alta Dirección} * 100$.	Trimestral
Gestión Organizacional	Cumplimiento Objetivos del SIG	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Objetivos del SIG cumplidos}/\text{Objetivos del SIG medidos} * 100$	Trimestral
Gestión Organizacional	Porcentaje de Cumplimiento indicadores de eficacia	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Número de indicadores del SGC de eficacia que cumplen} * 100 / \text{No. Total de indicadores de eficacia del Sistema}$	Trimestral
Gestión Organizacional	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia	Eficiencia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	$\text{No. De indicadores del SGC de eficiencia que cumplen} * 100 / \text{No. Total de indicadores de eficiencia del Sistema}$	Trimestral
Gestión Organizacional	Cumplimiento requisitos SIG temas Comité de Comisionados	Eficiencia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	$\text{Número de temas con cumplimiento de requisitos del SIG por trimestre}/\text{número total de temas presentados a Comité de Comisionados} * 100$	Trimestral
Gestión Organizacional	Tiempo de trámite de temas en Comité de Comisionados	Eficiencia	5	0	7	Descendente	Mejorar continuamente el SIG.	Número días hábiles transcurridos	Trimestral



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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Seguimiento y Evaluación	Resultado General NSU CRC - Encuesta	Efectividad	4,1	3,9	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Resultado de la Encuesta.	Anual
Evaluación Independiente	Riesgos de Auditoria Control Interno	Eficacia	5%	0	7%	Descendente	Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad.	(# de riesgos materializados / # de riesgos identificados en auditoria)*100	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Eficacia de los controles de los Riesgos	Eficacia	5%	0	7%	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad.	(# de riesgos materializados / # de riesgos identificados en la entidad)*100	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Competencia auditores Internos	Eficacia	4	3,5	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Promedio de las calificaciones obtenidas por los auditores	Anual
Seguimiento y Evaluación	Control Productos no Conformes	Eficacia	3	0	4	Descendente	Mejorar continuamente el SIG.	Productos NC presentados en el trimestre.	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Control Solución productos no conformes	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	No. De PN solucionados oportunamente * 100 / No. De PN presentados	Trimestral
Evaluación Independiente	Cumplimiento del plan de trabajo de Control Interno	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Actividades ejecutadas*100 Ejecutadas/actividades planeadas	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del programa de auditorias internas de Calidad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Auditorias Internas realizadas * 100 / Auditorias Internas programadas	Anual
Seguimiento y Evaluación	Plan de mejoramiento con la Contraloría - Cumplimiento del plan	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Avance Plan ejecutado *100/ Avance planificado	Trimestral
Evaluación Independiente	Seguimientos a los avances de la implementación de MIPG.	Eficacia	3	2	4	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Ejecutados/ Planeados	Anual
Evaluación Independiente	Sensibilizaciones a partir de los resultados de los informes de avance de MIPG.	Eficacia	2	1	3	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Ejecutadas/planeadas	Anual
Seguimiento y Evaluación	Control Horas Reprocesos Productos No Conformes	Eficiencia	5	0	6	Descendente	Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria de las horas utilizadas en cada PNC identificada	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Planificación de auditorias.	Eficiencia	90%-110%	85%	115%	N/A	Mejorar continuamente el SIG.	Total horas utilizadas en auditoria * 100/total horas planificadas para auditoria.	Anual



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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión de la Política Regulatoria	Avance de Proyectos de Calidad	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Avance de Proyectos de Infraestructura	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Avance de Proyectos de Mercados	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Avance de Proyectos de Usuarios	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de cumplimiento actividades implementación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	%Avance real/Avance programado	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de avance de desarrollo de estudios	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	%Avance real/Avance programado	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de ejecución actividades Innovación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	%Avance real/Avance programado	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Resultados 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.	Resultado de la Encuesta.	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Calidad de la información	Eficacia	4,4	4,2	4,6	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Calidad de la Información = SUMA(Calidad de conjunto de datos) / # conjunto de datos	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Índice de Gestión de Calidad de los reportes (IGC) - Servicios móviles	Eficacia	20%	15%	25%	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC)	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Índice de Gestión de Calidad de los reportes (IGC) - Telefonía fija	Eficacia	20%	15%	25%	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC)	Trimestral
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	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	No. De visitas únicas /No, de días del trimestre	Trimestral
Pluralismo Informativo	Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo	Eficacia	1500	1275	1725	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria de los inscritos	Anual



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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Impacto de las campañas de divulgación Interna	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Porcentaje de mejoramiento, posterior a la realización de la campaña.	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	NSU de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	NSU de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	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	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	Efectividad de Respuestas y Gestión Asistente Virtual	Efectividad	91,40%	82,26%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	# de respuestas puntuales/# de resueltas puntualmente + resueltas con sugerencias	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Efectividad en la comunicación externa / posicionamiento nacional	Efectividad	60	40	80	Ascendente	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.	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Satisfacción de los eventos realizados- Trimestralmente	Efectividad	4,2	3,8	5	Ascendente	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.	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	NSU atención personal	Efectividad	4,5	4,3	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. 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	Efectividad en Comunicación Externa regional	Efectividad	55	40	70	Ascendente	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.	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Efectividad en la comunicación externa posicionamiento internacional	Efectividad	14	8	20	Ascendente	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.	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	NSU para atención E-mail y/o correspondencia	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. 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	NSU para la atención telefónica	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. 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



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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Gestionar eficientemente la cooperación internacional y la participación nacional	Eficacia	22	14	30	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	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. 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. Mejoramiento continuo del SIG . 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. Mejoramiento continuo del SIG . 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 Congreso de la República	Eficiencia	5	1	5	Descendente	Cumplir las normas legales vigentes. Mejoramiento continuo del SIG . 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) Solicitudes de Información	Eficiencia	8,5	1	10	Descendente	Cumplir las normas legales vigentes. Mejoramiento continuo del SIG . 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 Mesajes cívicos	Eficiencia	2,5	1	15	Descendente	Cumplir las normas legales vigentes. Mejoramiento continuo del SIG . 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	Cumplir las normas legales vigentes. Mejoramiento continuo del SIG . 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	Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación (1 a 5)	Efectividad	4,3	4	5	Ascendente	Cumplir las normas legales vigentes. Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	Satisfaccion espacio = (SUMA(puntajes encuestas) / (Total encuestas)) vi eEspacios Nivel satisfaccion= (SUMA(Espacios))/(Total espacios)	Semestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo respuesta recurso de reposición	Eficiencia	57	30	75	Descendente	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	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad alta	Eficiencia	172	120	225	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad baja	Eficiencia	57	30	75	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad baja	Trimestral



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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad media	Eficiencia	115	80	150	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad media	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. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	(Total de controversias resueltas dentro del plazo establecido / Total de controversias presentadas)*100	Anual
Pluralismo Informativo	Tiempo de Solución de Preliminares o investigaciones	Eficacia	620	351	1095	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico 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	Trimestral
Gestión Jurídica	Acciones de Tutela	Eficacia	100%	75%	100%	Ascendente	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	Trimestral
Gestión Contractual	Eficacia de los procesos contractuales	Eficacia	80%	75%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Adjudicados en primera etapa *100/ planeados	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Ahorro y uso eficiente de agua	Eficacia	0,07	0,02	0,12	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Consumo en m3 / Número de personas	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	44,33	42,11	46,55	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	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. Cumplir las normas legales vigentes.	#de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Campañas de Sensibilización Ambiental trimestrales	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	(#campañas de sensibilización de gestión ambiental ejecutadas/ #campañas de sensibilización de gestión ambiental programadas)*100	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Consumo de papel	Eficacia	60	50	70	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Cantidad de resmas consumidas trimestralmente	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Contratos con criterios de sostenibilidad	Eficacia	5%	4,0%	10,0%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	(# contratos que tienen criterios de sostenibilidad/ # total de contratos)*100	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Material Reciclado	Eficacia	1,02	0,97	1,07	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	# Kilogramos reciclados trimestralmente/# personas	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	0,52	0,47	0,57	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Kilogramos de RESPEL / Personas	Semestral



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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión Documental	Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el PINAR	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Actividades ejecutadas*100 / actividades planeadas	Semestral
Gestión del Talento Humano	Clima y cultura Organizacional	Efectividad	89,45%	79%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Medición aplicada por la firma consultora.	Anual
Gestión del Talento Humano	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	4	3,6	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Promedio calificación	Semestral
Gestión del Talento Humano	Evaluación de Desempeño	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Medición aplicada.	Semestral
Gestión del Talento Humano	Impacto de la capacitación	Efectividad	4	3,5	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Promedio Suma de calificaciones *100/número total de calificaciones	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Cumplimiento al plan de fortalecimiento de cultura organizacional	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Horas ejecutadas / Horas legales	Semestral
Gestión del Talento Humano	Cumplimiento al plan de capacitación incluido SST	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	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	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Frecuencia de accidentes	Eficacia	5	0	6	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC de manera eficaz	Fórmula de la Resolución 312 de 2019 de Mintrabajo	Anual
Gestión del Talento Humano	Seguimiento y evaluación de SST	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC de manera eficaz	# de actividades ejecutadas en el periodo / # total de actividades establecidas en un periodo determinado * 100	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. Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Número de correcciones al trimestre	Trimestral
Gestión Financiera	Recaudo de contribución	Eficacia	Trimestre I: 40% Trimestre II: N/A Trimestre III: 90% Trimestre IV: 96%	Trimestre I: 35% Trimestre II: N/A Trimestre III: 85% Trimestre IV: 91%	Trimestre I: 45% Trimestre II: N/A Trimestre III: 95% Trimestre IV: 100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Recaudo de la contribución/presupuesto de la vigencia *100	Trimestral
Gestión Financiera	Eficiencia en el pago a proveedores:	Eficiencia	2	0	3	Descendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	# días entre la fecha del recibo del egreso y el pago efectivo electrónico	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	NSU = ((IxU)+(Ax5U)+(Sx100)) / N NSU: Nivel de Satisfacción del Usuario I: Es el número de respuesta seleccionadas como Insatisfechas A: Es el número de respuesta seleccionadas como Aceptable S: Es el número de respuesta seleccionadas como Satisfechas	Trimestral



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

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
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. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	$CANS=(SAO/SR) \times 100$ CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Efectividad de Gobierno Digital componente Arquitectura TI	Efectividad	60	40	100	Ascendente	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	Unidad de medida dada por Gobierno Digital	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	85%	75%	95%	Ascendente	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	$\text{Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI} = (\text{Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde i hasta n)} / \text{Cantidad de proyectos PETI}(n) \text{ (estado: Ejecución)}) \times 100$ PV=Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición)	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. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	$I = \text{SUMATORIA } ((D \times P) / 100)$ D = Disponibilidad de los servicios críticos P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación) I = Resultado del Indicador	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Implementación del SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)	Eficacia	80%	70%	90%	Ascendente	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	% de Avance Actual Entidad respecto al cumplimiento MSP del MinTIC	Trimestral
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	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	(Número de iniciativas y/o requerimientos aprobados, implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones en el semestre / Número de Iniciativas y/o requerimientos aprobados en el semestre) * 100	Semestral