

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| Proceso | Indicador | Tipo de Indicador | Meta | Rango de Tolerancia | | | Objetivo del SIG | Fórmula | Periodicidad de Medición |
|------------------------|---|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|--|--|--------------------------|
| | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | |
| Gestión Estratégica | Ejecución presupuestal de los proyectos de inversión | Eficacia | 95% | 92% | 100% | Ascendente | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Presupuesto Ejecutado de los proyectos de inversión / Presupuesto programado de los proyectos de inversión) * 100 | Anual |
| Gestión Estratégica | Cumplimiento de la Agenda Regulatoria | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | (Hitos ejecutados/Hitos programados) * 100 | Anual |
| Gestión Estratégica | Promedio de la asignación de cargas de trabajo del recurso | Eficiencia | 95% | 90% | 110% | Descendente | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Total del número de horas asignadas de cargas de trabajo del recurso / (Horas legales * recurso disponible)) * 100 | Trimestral |
| Gestión Estratégica | Ejecución presupuestal | Eficacia | 94% | 90% | 100% | Ascendente | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado) * 100 | Anual |
| Gestión Organizacional | Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad | Efectividad | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG | (Número de Indicadores del SIG de efectividad que cumplen / 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 | (Número de compromisos cumplidos / 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 | (Objetivos del SIG cumplidos / Objetivos del SIG) * 100% | Trimestral |
| Gestión Organizacional | Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficacia | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG | (Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen / 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 Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Número de Indicadores del SIG de eficiencia que cumplen / Número total de indicadores de eficiencia del SIG) * 100% | Trimestral |

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| Proceso | Indicador | Tipo de Indicador | Meta | Rango de Tolerancia | | | Objetivo del SIG | Fórmula | Periodicidad de Medición |
|------------------------------------|---|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|--|---|--------------------------|
| | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | |
| Gestión Organizacional | Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados | Eficiencia | 5 | 0 | 7 | Descendente | Mejorar continuamente el SIG | SUMATORIA (Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados) / 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 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 | Anual |
| Seguimiento y Evaluación | Eficacia de los controles de los riesgos | Eficacia | 95% | 90% | 100% | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad | (Número de riesgos que no se materializaron / 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 | (Auditorías internas realizadas / Auditorías internas programadas) * 100% | Anual |
| 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 Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria | Sumatoria (Avance real por proyecto*100/avance programado)/No total de proyectos | Trimestral |

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| 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 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 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 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 | 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 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 | Visitas recibidas al portal de datos de la CRC | Eficiencia | 7916 | 6729 | NA | Ascendente | 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 | Visitas: Número de sesiones del trimestre | Trimestral |
| 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 | Resultado de la Encuesta. | Anual |

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| Proceso | Indicador | Tipo de Indicador | Meta | Rango de Tolerancia | | | Objetivo del SIG | Fórmula | Periodicidad de Medición |
|--|---|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|--|--|--------------------------|
| | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación | Porcentaje de cumplimiento de planes de 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 | Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{planes de implementación})$ 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 | Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC | Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{estudios})$ 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 | Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC | Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{actividades de innovación})$ Porcentaje de avance real / Número de actividades de innovación | Trimestral |
| Pluralismo Informativo | Tiempo de solución de averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales | Eficiencia | 560 | 504 | 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 en el trimestre | Trimestral |
| Pluralismo Informativo | Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales | Eficiencia | 750 | 675 | 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 en el trimestre | Trimestral |
| 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 |

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| 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 | 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 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 | 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 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 | 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 x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta | Trimestral |

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| 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 | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (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 Cumplir las normas legales vigentes | $SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio \times factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta$ | Trimestral |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Gestión de 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 Cumplir las normas legales vigentes | 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 | Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes | $SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos$ | Trimestral |

| 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 | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición | Eficiencia | 3 | 1 | 15 | Descendente | Mejorar continuamente el 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 | Trimestral |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información | Eficiencia | 8,5 | 1 | 10 | Descendente | Mejorar continuamente el 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 | 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 Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes | 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 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. | Trimestral |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Impacto a medios de comunicación | Efectividad | 73 | 64 | 80 | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG 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 Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes | (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 Cumplir las normas legales vigentes | Consumo en m3 / Número de personas | Semestral |

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| Proceso | Indicador | Tipo de Indicador | Meta | Rango de Tolerancia | | | Objetivo del SIG | Fórmula | Periodicidad de Medición |
|--|---|-------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------|--|---|--------------------------|
| | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | |
| 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 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 | 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 | Material Reciclado | Eficacia | 1,02 | 1 | 1,05 | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes | # Kilogramos reciclados trimestralmente/# personas | Semestral |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Residuos Peligrosos – RESPEL | Eficacia | 0,52 | 0,1 | 1 | Descendente | Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes | 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 | 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 Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información | $NSU = \frac{\sum ((I \times 0) + (A \times 50) + (S \times 100))}{N}$ NSU: Nivel de Satisfacción del Usuario I: Es el número de respuesta seleccionadas como Insatisfechas A: Es el número de respuesta seleccionadas como Aceptable S: Es el número de respuesta seleccionadas como Satisfechas N: Es la suma de todas las anteriores | Trimestral |

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| 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 | <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> | $CANS = (SAO/SR) \times 100$ 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 | Implementación de la Política de Gobierno Digital | Efectividad | 90% | 80% | 100% | Ascendente | <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 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 | <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</p> $PETI = (Sumatoria \text{ de los SPI de cada uno de los proyectos (desde } i \text{ hasta } n) / Cantidad \text{ de proyectos PETI}(n) \text{ (estado: Ejecución)}) \times 100$ PV= Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición) EV= Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición) SPI= EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n) | Trimestral |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Promedio de disponibilidad de los servicios críticos | Eficacia | 98% | 90% | 100% | Ascendente | <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> | $I = SUMATORIA ((D * P) / 100)$ D = Disponibilidad de los servicios críticos P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación) I = Resultado del Indicador | Trimestral |

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| 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 | 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 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 | Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento | Efectividad | 4,3 | 3,9 | 5 | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG | Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas})$ calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas | Semestral |
| Gestión del Talento Humano | Evaluación de Desempeño | Efectividad | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes | Calificación promedio = $\sum(i \in \text{evaluaciones de desempeño})$ calificación de las evaluaciones de desempeño realizadas / 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 Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC | Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas})$ calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas | Semestral |
| Gestión del Talento Humano | Cumplimiento a los Programas de Bienestar Social e Incentivo | 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 Cumplir las normas legales vigentes | (# actividades ejecutadas / # actividades programadas) * 100 | Trimestral |

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| Proceso | Indicador | Tipo de Indicador | Meta | Rango de Tolerancia | | | Objetivo del SIG | Fórmula | Periodicidad de Medición |
|----------------------------|--|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|---|---|--------------------------|
| | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | |
| Gestión del Talento Humano | Cumplimiento al Plan de Capacitación (incluido Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo) | 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 del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo | 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 período / # total de actividades establecidas en un período 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 | 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 Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC | Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$ | Semestral |

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

| 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 Plan Institucional de Archivo - PINAR | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG | (Actividades ejecutadas / Actividades planeadas) * 100 | Trimestral |
| Gestión Financiera | Recaudo de contribución | Eficacia | Trimestre I: 45% Trimestre II: N/A Trimestre III: 95% Trimestre IV: 100% | Trimestre I: 40% Trimestre II: N/A Trimestre III: 90% Trimestre IV: 95% | Trimestre I: 55% Trimestre II: N/A Trimestre III: 105% Trimestre IV: 110% | Ascendente | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Recaudo de la contribución / 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 | (Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios / 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 |

**INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024**

| Proceso | Indicador | Tipo de Indicador | Meta | Rango de Tolerancia | | | Objetivo del SIG | Fórmula | Periodicidad de Medición |
|------------------|--------------------|-------------------|------|---------------------|-----------------|------------|---|---|--------------------------|
| | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | |
| Gestión Jurídica | Acciones de Tutela | Eficacia | 100% | 75% | 100% | Ascendente | Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes | (Número de fallos favorables para la CRC/Número de tutelas que son presentadas ante la CRC)*100 | Trimestral |