SEGUIMIENTO INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal de los proyectos de inversión	Eficacia	95%	92%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto Ejecutado de los proyectos de inversión / Presupuesto programado de los proyectos de inversión) * 100	Planeación Estratégica	Anual					
Gestión Estratégica	Estratégico	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Planeación Estratégica	Anual					
Gestión Estratégica	Estratégico	Promedio de la asignación de cargas de trabajo del recurso	Eficiencia	95%	90%	100%	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Total del número de horas asignadas de cargas de trabajo del recurso / (Horas legales * recurso disponible)) * 100	Planeación Estratégica	Trimestral	107,34%	Durante el periodo se presentaron algunas renuncias y las nuevas disposiciones normativas como la Ley del Plan de Desarrollo requirió incluir actividades que no estaban previstas en la planeación inicial de la Agenda Regulatoria. Adicionalmente, la curva de aprendizaje de los funcionarios del concurso Nación 3 ha demorado un poco más de lo estimado en cuanto a la apropiación y el desarrollo de las actividades asignadas.	88,50%	-11,50%	No cumple
Gestión Estratégica	Estratégico	Ejecución presupuestal	Eficacia	94%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual					
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Número de Indicadores del SIG de efectividad que cumplen / Número total de indicadores de efectividad del SIG) * 100%	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se evidencia cumplimiento de las metas de Indicadores de efectividad. No se incumplieron indicadores de efectividad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión gerencial	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Número de compromisos cumplidos / Número de compromisos establecidos por los diferentes procesos) * 100%	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	88%	Para el II T se tenían 134 compromisos establecidos, de los cuales 119 fueron ejecutados en su totalidad, 15 quedaron pendientes de ejecución (Procesos de Gestión de Datos de los Sectores Regulados, Planeación _Estratégica, entre otros) Estos Compromisos serán Ejecutados en el IIIT del 2023.	97,78%	-2,22%	Cumple (en tolerancia)
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos del SIG	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Objetivos del SIG cumplidos / Objetivos del SIG) * 100%	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se evidencia cumplimiento de la meta establecida	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficacia	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen / Número total de indicadores de eficacia del SIG) * 100%	Planeación Estratégica	Trimestral	100%	Se evidencia cumplimiento de las metas de la mayoría de Indicadores de eficacia.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia	Eficiencia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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%	Planeación Estratégica	Trimestral	94%	Se evidencia el cumplimiento de las metas de la mayoría de indicadores de eficiencia para el periodo. Se presenta incumplimiento en el indicador de cargas de trabajo.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Organizacional	Estratégico	Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados	Eficiencia	5	0	7	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	SUMATORIA (Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados) / Total de comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	3,1	Fueron aprobadas 8 comunicaciones, de las cuales todas se tramitaron en tiempo.	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Resultados General Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) CRC - Encuesta	Efectividad	4,1	3,9	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Resultado de la Encuesta	Planeación Estratégica	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Eficacia de los controles de los riesgos	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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%	Planeación Estratégica	Trimestral	99%	Durante IIT se realizó seguimiento en cada uno de los procesos a la efectividad de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción y se evidenció materialización de uno ,"Posible afectación reputacional por indisponibilidad de los servicios de tecnología tercerizados, de acuerdo con los niveles establecidos en el BIA (Análisis de Impacto del Negocio)"	100,00%	0,00%	Cumple
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Competencia auditores internos	Eficacia	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de las calificaciones obtenidas en las encuestas que evaluan los auditados a los auditores	Planeación Estratégica	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Cumplimiento del programa de auditorias internas de calidad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Auditorias internas realizadas / Auditorias internas programadas) * 100%	Planeación Estratégica	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Segunda Instancia	Eficiencia	55	35	75	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Tiempo promedio = ∑(i ∈ conflictos) Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	60,3	Se resolvieron 4 conflictos en segunda instancia durante el trimestre de los cualestres se resolvieron por fuera de la meta actual (2 en 1.87 meses, y el otro en 2.6 meses), sin embargo, debe tenerse presente que durante el segundo trimestre se modificaron los indicadores, para este caso, el término anterior era de 2 meses, y se redujo a 1.8 meses.	91,21%	-8,79%	Cumple (en tolerancia)
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Alta	Eficiencia	165	105	225	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Tiempo promedio = ∑(i ∈ conflictos) Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	214,3	Se resolvieron 3 conflictos de dificultad alta durante el trimestre, de los cuales 2 se resolvieron por fuera de la meta actual (5.7 y 5.1 meses) toda vez que se requierieron análisis técnicos y jurídicos adicionales de alta complejidad. Debe tenerse presente que durante el segundo trimestre se modificaron los indicadores, para este caso, el término anterior era de 6 meses, y se redujo a 5.5 meses.	76,99%	-23,01%	Cumple (en tolerancia)

SEGUIMIENTO INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Baja	Eficiencia	55	35	75	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Tiempo promedio = ∑(i ∈ conflictos) Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	35	Se resolvieron 6 conflictos dentro del término establecido para el indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Media	Eficiencia	110	70	150	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del	Tiempo promedio = ∑(i ∈ conflictos) Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral		No se resolvieron conflictos de complejidad media durante el trimestre.			
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Efectividad	95%	80%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del	% controversias = Total controversias resultas dentro del plazo / Total controversias presentadas	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Anual		En el primer y segundo trimestre el indicador acumulado fue de 72%, pero debe tenerse en cuenta que la medición de este indicador es anual, luego su cálculo final solo se podrá obtener a partir del resultado de los cuatro trimestres.			
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Calidad	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la	Sumatoria (Avance real por proyecto*100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	95%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Infraestructura	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	100%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Mercados	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	95%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Usuarios	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	100%	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de la información	Eficacia	4,5	4,1	5	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Calidad de información = ∑ Calidad de conjunto de datos / Total conjuntos de datos	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	4,83	Se mejoran los estándares de calidad en las dimensiones de exactitud y completitud, estructura y conformidad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC	Efectividad	219	186,15	252	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Promedio visitas diarias = # páginas vistas únicas del trimestre / # total de días del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	358	Se continuó realizando la divulgación de informes y data flash. Esta fue la última medición de este indicador. A partir de 2023-3T no se puede medir.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de subida	Efectividad	12,8	12,16	13,44	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de subida	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de bajada	Efectividad	21,1	20,05	22,16	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de bajada	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Número de acuerdos de compartición de infraestructura vigente	Efectividad	180	147,6	212,4	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Total de Acuerdos = ∑ acuerdos de compartición de infraestructura	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (ingresos)	Efectividad	4200	4179	4221	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (usuarios)	Efectividad	3730	3711	3749	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			

SEGUIMIENTO INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (ingresos)	Efectividad	3490	3473	3507	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (usuarios)	Efectividad	3010	2995	3025	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (alto desempeño)	Efectividad	3910	3890	3930	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (difícil acceso)	Efectividad	4735	4688	4782	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (mercados nacientes)	Efectividad	3700	3663	3737	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (alto desempeño)	Efectividad	3825	3806	3844	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (difícil acceso)	Efectividad	5045	4995	5095	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (mercados nacientes)	Efectividad	3605	3569	3641	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de información publicada de Postdata	Efectividad	4,2	3,78	4,62	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Resultado de la Encuesta.	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Promedio diario de usuarios del portal de datos de la CRC	Eficiencia	118	100,3	135,7	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Promedio diario de usuarios = (Σ(i=1)^n (usuarios día) i / n n=días del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	118	No se presentan observaciones sobre el avance del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación	Eficacia	92%	88%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC 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	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	92,5%	Mejora Normativa (CA): 100% Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad para servicios móviles 4G (PRC): 90% Estudio OTT 2023 (PRC): 100% Tendencia OTT (PRC): 85% Evaluación Ex post (IAD): 66,6% Minciencias (IPR): 95% Implementación Sandbox (IPR): 97% 567	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue (%)	Eficacia	60%	50%	70%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	% Municipios acreditados = Municipios acreditados sin barreras al despliegue / Total municipios	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Semestral	71,6%	791 municipios acreditados (12 capitales)	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento de planes de Implementación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = ∑(i ∈ planes de implementación) Porcentaje de avance real / Número de planes de implementación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	98,3%	Despliegue, Calidad Gestión del CTSC, Implementación acceso, implementación RITEL	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento de desarrollo de Estudios	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = ∑(i ∈ estudios) Porcentaje de avance real / Número de estudios	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	96,5%	Estudio Tendencias, Estudio IXP, Actividades Gestión del Conocimiento –Aula CRC.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento de actividades de Innovación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Porcentaje promedio = ∑(i ∈ actividades de innovación) Porcentaje de avance real / Número de actividades de innovación	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral	97,5%	Actividades Minciencias, Sandbox contenidos y experimentación.	100,00%	0,00%	Cumple
Pluralismo Informativo	Misional	Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo	Efectividad	2000	1600	2400	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Inscripciones=∑ inscritos iniciativas educativas de pluralismo informativo	Contenidos Audiovisuales	Anual		Durante el segundo trimestre se reportaon **76 inscripciones** a iniciativas pedagógias de pluralismo informativo			
Pluralismo Informativo	Misional	Tiempo de solución de averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	560	504	1095	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Contenidos Audiovisuales	Trimestral		Durante el segundo trimestre no se proyectaron autos de no mérito. No se culminaron averiguaciones preliminares			

SEGUIMIENTO INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Pluralismo Informativo	Misional	Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	750	675	1095	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Contenidos Audiovisuales	Trimestral	1007	Durante el trimestre se decidió una (1) investigación administrativa que tomó un tiempo de 1007 incluyendo las suspensiones administrativas.	74,48%	-25,52%	Cumple (en tolerancia)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación	Eficacia	4,3	4	5	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Satisfaccion espacio =(SUMA(puntajes encuestas) / (Total encuestas)) ∀i ∈Espacios Nivel satisfaccion= (SUMA(Espacios))/(Total espacios)	Relacionamiento con Agentes	Semestral		No hubo respuestas 3 proyectos finalizados: Compartición de infraestructura pasiva Fase II, Registro de Números Excluidos y fraude en la Portabilidad Numérica Móvil y Análisis de los mercados de internet fijo y su relación con el mercado mayorista portador			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Impacto de las campañas de divulgación Interna	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Total de preguntas acertadas de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas) * 100%	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	93%	Se evidenció que se ha generado recordación respecto a las campañas socializadas por canales internos.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,7	Los 42 colaboradores que respondieron la encuesta tienen conocimiento de la información que se remite a través del proceso de comunicación interna. Manifiestan que los contenidos son dinámicos, oportunos y relevantes.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	5	Se cumplió el objetivo de las campañas solicitadas: Planteesse (con Porvenir), Semana del Medio Ambiente, Campaña de Movilidad, Campaña de Residuos, Feria de Servicios, Código de Integridad y Campaña de Bienestar. Se logró difundir y el impacto esperado. Retroalimentación constante	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de participación nacional e internacional	Efectividad	4,5	4,2	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación de participantes	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,8	Los organizadores manifiestan que el trabajo de la CRC está dejando huella en los países de la Américas y su esfuerzo para tratar de replicar sus buenas prácticas en la región, genera un impacto positivo de gran reconocimiento internacional	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Satisfacción Voceros (preparación de la participación nacional e internacional)	Efectividad	4,7	4,5	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Resultado de la Encuesta.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,8	Los voceros se encuentran satisfechos con el material elaborado	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Satisfacción de los eventos realizados	Efectividad	4,2	3,8	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Promedio de calificación de la Encuesta de acuerdo a los eventos programados.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral		No se realizaron eventos en el II Trimetsre.			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Atención Personal	Efectividad	4,5	4,3	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestras contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	5	Excelente atención por parte de las personas responsables en la atención (Agentes del Centro de Contacto)	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para atención E-mail y/o correspondencia	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestras contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,5	Buen tiempo de respuesta, lenguaje claro	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para la atención telefónica	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestras contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,9	Desarrollo de Calibración de Llamadas	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Gestión de la cooperación internacional y la participación nacional	Eficacia	22	14	30	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	32	Activa participación de los Comisionados, Coordinadores y Funcionarios en eventos virtuales y presenciales. En este trimestre hubo más eventos virtuales.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Cuantificación del Free Press	Eficiencia	$ 2.500.000.000	$ 1.800.000.000	$ 3.200.000.000	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Valor de las publicaciones sobre la CRC en medios nacionales e internacionales	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	$ 6.949.961.464	Durante el trimestre se lograron 657 menciones en 222 medios. El sobrecumplimiento se debe a la gran exposición mediática por la polémica desatada por las declaraciones del senador David Luna y la columna del exfiscal Néstor Humberto sobre el artículo incluido en el proyecto de Plan Nacional de Desarrollo	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Homologación	Eficiencia	4	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	2,2	Seguimiento detallado a los trámites pendientes en cada flujo que tiene CINTEL (Asignación – Ejecución – Revisión).	100,00%	0,00%	Cumple

SEGUIMIENTO INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos	Eficiencia	18	10	30	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	5,3	Control del proceso Seguimiento a vencimiento de radicados de fecha límite a los asesores	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición	Eficiencia	3	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	2,3	Control del proceso Seguimiento a vencimiento de radicados de fecha límite a los asesores Gestión al día de la Cola de Equipos Bloqueados.	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información	Eficiencia	8,5	1	10	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	5,8	Control del proceso Seguimiento a vencimiento de radicados de fecha límite a los asesores	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	Eficiencia	2,5	1	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	Tiempo Medio de Respuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	1,7	Seguimiento detallado a los trámites pendientes en cada flujo (Asignación – Ejecución – Revisión).	100,00%	0,00%	Cumple
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación	Eficiencia	7	4	15	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	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.	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	9	Un solo ingeniero se encarga de dar respuesta a los trámites, ya que la otra persona encargada está en licencia de maternidad	77,78%	-22,22%	Cumple (en tolerancia)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Impacto a medios de comunicación	Efectividad	73	64	80	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	222	Se logró la publicación de: 282 notas en 122 medios el mes de abril 230 en 124 medios el mes de mayo 145 en 90 medios el mes de junio. El sobrecumplimiento se debe a la gran exposición mediática por la polémica desatada por las declaraciones del senador David Luna y la columna del exfiscal Néstor Humberto sobre el artículo incluido en el proyecto de Plan Nacional de Desarrollo Para el cálculo de la meta se considera los medios impactados en el mes de junio, dado que los resultados para abril y mayo corresponde a la exposición mediática atípica	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Porcentaje de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los terminos de ley	Efectividad	100%	100%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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%	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	100%	Los derechos de petición, consultas y trámites a los que se les dio respuesta este trimestre fueron 6650. Por tanto, los mismos 6650 fueron resueltos en los términos de ley.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de agua	Eficacia	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Consumo en m3 / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,13	Monitoreo. En el primer semestre, la Entidad consumió 74 metros cúbicos de agua, debido a que: Se adecuaron puntos de abastecimiento de agua en las tres (3) cafeterías de los tres pisos de la Entidad. El retorno a la presencialidad de todos los colaboradores			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilovatio/hora / Número de personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	29,2	monitoreo.En la Entidad, para el primer semestre se consumieron 19.200 kw/h			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Atención a requerimientos en planta física	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	#de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Se recibieron y atendieron 10 solicitudes de requerimientos de mantenimiento de la planta física.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Campañas de Sensibilización Ambiental	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(#campañas de sensibilización de gestión ambiental ejecutadas/ #campañas de sensibilización de gestión ambiental programadas)*100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	Durante el trimestre se divulgaron diez y siete (17) campañas de sensibilización las cuales fueron proyectadas a través de Yammer	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Material Reciclado	Eficacia	1,02	1	1,05	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	# Kilogramos reciclados trimestralmente/# personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	1,03	En el primer semestre se entregaron 678 kilogramos de residuos aprovechables a la Organización de Recicladores de Oficio.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	0,52	0,1	1	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilogramos de RESPEI / Personas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	0,11	Para el primer semestre, se generaron 74,6 kilogramos de residuos peligrosos	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Contractual	Apoyo	Porcentaje de procesos contractuales adjudicados	Eficacia	85%	75%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Procesos adjudicados / Procesos publicados) * 100	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	98%	Se declaró desierto un proceso debido a que ninguna propuesta cumplió con los requisitos del pliego	100,00%	0,00%	Cumple

SEGUIMIENTO INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice de gobierno digital (%)	Eficiencia	93%	93%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	Puntaje resultante de la medición del índice de gobierno digital	Tecnología y Sistemas de Información	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Porcentaje de proyectos PETI ejecutados (%)	Efectividad	85%	70%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que	% de proyectos ejecutados = Proyectos ejecutados y cerrados / Proyectos Totales del año	Tecnología y Sistemas de Información	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) sobre los servicios tecnológicos	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	NSU = ∑ ((Ix0)+(A×50)+(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 N: Es la suma de todas las anteriores	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	4,75	Para el indicador de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU), se habilitó una encuesta dirigida a todos los colaboradores de la CRC con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios durante el II Trimestre del 2023 con respecto a los productos y servicios que ofrece la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información (TSI). De los 160 usuarios habilitados para el diligenciamiento de la encuesta, 47 registraron sus respuestas obteniendo un porcentaje de participación del 29,3%.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)	Eficacia	75%	65%	85%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	CANS=(SAO/SR)x100 CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	75%	La atención y cierre oportuno de los casos por parte de los analistas responsables de la resolución de los casos permitieron el cumplimiento del ANS; sin embargo, los ANS establecidos para dar resolución, en algunos casos no corresponden con la complejidad y el tiempo requerido para su solución.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	% de avance actual de la entidad respecto a la herramienta Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital de MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	92%	Nueva medición con la reestructuración de la herramienta de autodiagnóstico con 11 componentes.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	85%	75%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI=(Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde i hasta n)/Cantidad de proyectos PETI(n) (estado: Ejecución))*100 PV=Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición) EV= Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición) SPI= EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n)	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	90%	Se ha avanzado en le implementación de los proyectos de RNE, OBIS, Controbuciones Fase 2, Gobierno Digital, Seguridad Digital y migración PostData. En alguno de los proyectos se formalizará con Control de Cambios ante el Comité IGyD.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Promedio de disponibilidad de los servicios críticos	Eficacia	98%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	I = SUMATORIA ((D*P)/100) D = Disponibilidad de los servicios críticos P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación) I = Resultado del Indicador	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	99%	Los servicios de infraestructura se mantuvieron estables y no se presentaron incidencias que impactaran el porcentaje de disponibilidad tolerado para los servicios críticos, lo que permitió el cumplimiento del indicador por encima de la meta establecida.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI	Efectividad	75%	65%	90%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	% de avance actual de la entidad respecto al cumplimiento MSPI del MinTIC	Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral	75%	Se presenta avance en las mediciones de: Gestión de Activos de Información Control de Accesos Criptografía Seguridad física Seguridad de las operaciones Seguridad de las comunicaciones Gestión de incidentes de Seguridad de la información.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Medición de Clima y Cultura Organizacional	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Gestionar la salud y seguridad de los	Puntaje resultante de la encueta GPTW Clima Organizacional	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	4,3	3,9	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	Calificación promedio = ∑(i ∈ encuestas) calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,6	Para este II Trimestre. Socialización de planes, Taller de consolidación de equipos, Feria de Servicios y Bienestar, Estrategia Taller Prepensionados, Día de la Familia, Día del servidor público. NOTA: Fueron respondidas 40 encuestas.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Evaluación de Desempeño	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Calificación promedio = ∑(i ∈ evaluaciónes de desempeño) calificación de las evaluaciónes de desempeño realizadas / Número de evaluaciónes de desempeño realizadas	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición por periodicidad.			

SEGUIMIENTO INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición	Seguimiento IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad	Efectividad	4	3,5	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = ∑(i ∈ encuestas) calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral		En lo corrido del año, no se generaron capacitaciones con costo para la entidad			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento a los Programas de Bienestar Social e Incentivo	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Cumplir las normas legales vigentes	(# actividades ejecutadas / # actividades programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	100%	En el IIT se realizaron 38 actividades de bienestar, como son día del servidor, día de la familia, taller de consolidación de equipos, entre otros	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al Plan de Capacitación (incluido Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	(# capacitaciones ejecutadas / # capacitaciones programadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	96%	De los 19 contenidos temáticos del PIC 2023 para el IIT, se ejecutaron 24 actividades correspondiente a capacitaciones, socialización de videos, piezas e información. Pendiente por realizar: Tema Big Data (Disp. Coordinador). SST se realizaron tres (3) capacitaciones Hábitos de vida saludable – Plan de emergencia y para COPASST Inspecciones de seguridad.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Frecuencia de accidentes	Eficacia	5	0	6	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	Fórmula de la Resolución 312 de 2019 de Mintrabajo	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición por periodicidad			
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Seguimiento y evaluación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz	(# de actividades ejecutadas en el período / # total de actividades establecidas en un periodo determinado) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	97%	Está pendiente la realización de los estudios previos de los extintores (se realizará en el mes de octubre, dado que los extintores tienen carga hasta el mes de diciembre)	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Garantizar la liquidación eficaz de la nómina de la CRC ajustada a la normatividad vigente	Eficiencia	3	0	4	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Número de correcciones al trimestre	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0	No se han presentado quejas ni inconvenientes relacionados con la liquidación del pago de la nómina	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de Inducción	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = ∑(i ∈ encuestas) calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,2	En seguimiento de IIT, 13 servidores que culminaron el proceso de inducción calificaron en 4,2 el impacto. No todos diligencian encuesta solicitada.	93,33%	-6,67%	Cumple (en tolerancia)
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Institucional de Archivo - PINAR	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Mejorar continuamente el SIG	(Actividades ejecutadas / Actividades planeadas) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	93%	DE las 22 actividades del PINAR (distribuidas en 7 planes), 3 tenían cumplimiento para el 2T, de las cuales 2 se cumplieron al 100% y una al 80%	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	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	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Recaudo de la contribución / Presupuesto a recaudar en la vigencia) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral		No aplica medición para el trimestre			
Gestión Financiera	Apoyo	Gestión de pagos en tesorería	Eficiencia	2	0	3	Descendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio del número días para la gestión de pagos en tesorería	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	0,07	Las órdenes de pago fueron gestionadas en el mismo día en que se recibió la obligación presupuestal para su respectivo pago.	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Financiera	Apoyo	Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios	Eficacia	94%	90%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios / Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios) * 100	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		N/A para este trimestre dado que su medición es anual			
Gestión Financiera	Apoyo	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de Gestión Financiera	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral	4,8	Encuesta contestada por 45 personas, quienes manifestaron alta satisfacción con los servicios prestados por el proceso de GAyF	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión Jurídica	Apoyo	Acciones de Tutela	Eficacia	100%	75%	100%	Ascendente	Sistema Integrado de Gestión	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	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	100%		100,00%	0,00%	Cumple