SEGUIMIENTO INDICADORES 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 IIIT				
					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		No aplica la medición por periodicidad			
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		No aplica la medición por periodicidad			
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	108%	Durante la vigencia se ha venido incrementado la cantidad de conflictos y desconexiones a resolver, llegando a generar un aumento de 57% a agosto con respecto a la vigencia 2022, lo que sumado a la curva de aprendizaje del concurso nación 3 que ha tomado más tiempo del paneado para algunos perfiles y las vacantes de algunos cargos, no ha permitido un equilibrio de cargas y ha ocasionado que algunos perfiles se haya generado una asignación mayor al 100%.	87,69%	-12,31%	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		No aplica la medición por periodicidad			
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%		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 comprisos cumplidos / Número de comprisos establecidos por los diferentes procesos) * 100%	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	95%		100,00%	0,00%	Cumple
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	97%		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%		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	89%	Se presentaron durante el trimestre el incumplimiento de dos indicadores, un indicador de gestión (Promedio de la asignación de cargas de trabajo del recurso) y un indicador estratégico (Tiempo promedio de solución de conflicto-complejidad baja)	99,41%	-0,59%	Cumple (en tolerancia)
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	3,2	Se tramitaron en el tiempo establecido las 7 comunicaciones que salieron en el trimestre.	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	100%	Durante IIIT se realizó seguimiento en cada uno de los procesos a la efectividad de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción y no se evidenció materialización.	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 INDICADORES 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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	42,6	Se resolvieron 2 conflictos en segunda instancia durante el trimestre objeto de analisis. Todos dentro de la meta establecida	100,00%	0,00%	Cumple
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	72,3	Se resolvieron 3 conflictos de dificultad alta durante el trimestre. Todos dentro de la meta	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
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	106,8	Se resolvieron 4 conflictos de complejidad baja durante el trimestre, 3 de los cuales se resolvieron en termino. La resolución 7172 desconexión ETB-SSC tomó 10,17 meses en resolver	51,50%	-48,50%	No 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 Cliente y partes interesadas	Tiempo promedio = ∑(i ∈ conflictos) Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	70,5	Se resolvieron 4 conflictos de complejidad media durante el trimestre. Todos dentro del indicador.	100,00%	0,00%	Cumple
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 Cliente y partes interesadas	% controversias = Total controversias resultas dentro del plazo / Total controversias presentadas	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Anual		En el primer , segundo y tercer trimestre el indicador acumulado fue de 80%, 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 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 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

SEGUIMIENTO INDICADORES 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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	4,87	Se mejoran los estándares de calidad en las dimensiones de exactitud y completitud, conformidad. Y actualidad	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		No se puede seguir midiendo porque Google analytics ya no permite identificar visitas unicas			
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.			
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.			

SEGUIMIENTO INDICADORES 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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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 = (∑(i=1)^n (usuarios día) i / n n=días del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	108	Disminución de visitas al portal de datos de la CRC. Ajustar estrategia de divulgación de contenidos. Divulgación de informes y data flash a través de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes.	91,53%	-8,47%	Cumple (en tolerancia)
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	95%	Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad para servicios móviles 4G (PRC): 100% Estudio OTT 2023 (PRC): 100% Tendencia OTT (PRC): 75% Evaluación Ex post (IAD): 100% Minciencias (IPR): 98% Implementación Sandbox (IPR): 94%	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		No aplica la medición por periodicidad.			
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%	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	97%	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	98%	Actividades Aulas de Innovación, 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 tercer trimestre se reportaron 67 inscripciones a las iniciativas pedagógicas 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	466	Durante el tercer timestre se proyectó un auto de no mérito que, aplicando la fórmula, tomó 466 días en resolverse. Eso nos da el cumplimiento de la medida.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
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	912	Durante el segundo trimestre se decidió una (1) investigación administrativa que tomó un tiempo de 912 días, incluyendo las suspensiones administrativas. Para tomar la decisión de la investigación, el equipo tuvo que corregir el proyecto de resolución 2 veces.	82,24%	-17,76%	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 aplica para la medición por periodicidad. Durante el trimestre no se concluyó ningún proyecto por cuanto no se aplicó encuestas.			
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. Sin embargo, se redujo el porcentaje de acierto.	100,00%	0,00%	Cumple

SEGUIMIENTO INDICADORES 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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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 colaboradores tienen conocimiento de la información que se remite a través del proceso de comunicación interna y manifestaron agrado hacia los nuevos contenidos de Viva Engage.	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	4,8	Se cumplió el objetivo de las campañas solicitadas	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	4,88	Los organizadores manifiestan el apoyo constante de la CRC, contar con oradores expertos de la Comisión aporta un valor diferencial a los eventos que se organizan	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	4,85	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	4,65	Durante el trimestre se realizaron 3 eventos: Taller Audiovisual de Pluralismo "Enfoque de género en la regulación de las comunicaciones: 0 respuestas 18 Taller Internacional de Regulación: 33 respuestas Socialización y validación de las Alternativas Regulatorias del proyecto "Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva": 0 respuestas	100,00%	0,00%	Cumple
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 encuestas 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 encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	4,4	Buen tiempo de respuesta, disminutó ya que 3 profesionales salieron de la actividad	97,78%	-2,22%	Cumple (en tolerancia)
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 encuestas 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	18	Activa participación de los Comisionados, Coordinadores y Funcionarios en eventos virtuales y presenciales. En el mes de agosto se realizaron menos eventos.	81,82%	-18,18%	Cumple (en tolerancia)
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	$ 4.786.166.399	Durante el trimestre se lograron 469 menciones en 184 medios Cifras portaciones no exitosas y sanción a Claro y Movistar por impedir portabilidad. Sanción Dejen de Fregar Percepción de calidad y Data Flash Subasta 5G, modificación agenda, Topes tarifas proyecto PND y Data Flash Quejas TIC Situación Tigo - UNE, mecanismos bloqueo mensajes publicitarios y comerciales, subasta y Data Flash Tarifas	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	Seguimiento detallado a los trámites pendientes en cada flujo que tiene CINTEL (Asignación – Ejecución – Revisión).	100,00%	0,00%	Cumple

SEGUIMIENTO INDICADORES 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 IIIT				
					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	4,8	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	7,6	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	2	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	6,9	Un solo ingeniero se encargó de dar respuesta a los trámites, entre julio y mediados de septiembre	100,00%	0,00%	Cumple
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	184	Se logró la publicación en medios de comunicación de 170 notas en el mes de julio, 117 en el mes de agosto y 182 en el mes de septiembre.	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 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		No aplica por periodicidad			
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		No aplica por periodicidad			
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 18 solicitudes, las cuales fueron atendidas oportunamente	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 veinticuatro (24) campañas de sensibilización las cuales fueron difundidas a través de los diferentes medios de comunicación interna.	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		No aplica por periodicidad			
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		No aplica por periodicidad			

SEGUIMIENTO INDICADORES 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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	100%	Se adjudicaron todos los procesos publicados	100,00%	0,00%	Cumple
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 garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	% 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 = Σ ((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	4,69	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 III Trimestre del 2023 con respecto a los productos y servicios que ofrece la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información (TSI). De los 175 usuarios habilitados para el diligenciamiento de la encuesta, 54 registraron sus respuestas obteniendo un porcentaje de participación del 30,85%.	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	77%	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%	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 finalizó el proyecto de RNE. Se viene avanzando en los proyectos que están en el PETI teniendo en cuenta que por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se aprobó control de cambios para OBIS, Postdata y Seguridad Digital. Se debe realizar un nuevo control de cambios por la prioridad del proyecto Ley "Dejen de Fregar"	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	77%	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

SEGUIMIENTO INDICADORES 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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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 Organizaciónal	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		No aplica la medición por periodicidad.			
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			
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		Para este III Trimestre se realizó una capacitación con costo llamada Secop II y tienda virtual del estado. La cual culmino el 19 de septiembre, la evaluación de impacto se aplicará en el IV T.			
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	96%	En el IIIT se realizaron 27 de 28 actividades de bienestar, como son Semana de la Salud, Día de la Salud Mental y la Feria de Servicio; 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	95%	De los 20 contenidos temáticos del PIC 2023 para el IIIT, se ejecutaron 19 actividades correspondiente a (Capacitaciones, socialización de videos, piezas e información) Quedando pendiente por realizar: Gestión de las Tecnologías de la Información (por Disponibilidad agenda del grupo de STI). En los temas: Plan de emergencia, semana de la salud, trabajo bajo presión-trabajo en equipo, y cursos ofrecidos por la ARL	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, dado que no se presentaron accidentes			
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	100%	Las actividades planteadas para el IIIT fueron desarrolladas en su totalidad	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 . (Fiscal, administrativo / Financiero)	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		No aplica para la medición. No se realizó evaluación en el III T, los que ingresaron en este trimestre aún no han terminado las inducciones programadas encuesta solicitada.			
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	100%	De las 22 actividades del PINAR (Distribuidas en 7 planes) se cumplieron todas las actividades programadas para 3T se cumplieron, y también se adelantó la que estaba pendiente de cumplimiento de 2T	100,00%	0,00%	Cumple

SEGUIMIENTO INDICADORES 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 IIIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	103%	Se envío correo a cada uno de los operadores recordando la fecha de vencimiento y pago de la 2a. Cuota de contribución de la vigencia 2023. De la gestión de fiscalización se obtuvo por corrección y presentación un recaudo adicional de $260.589.000.	100,00%	0,00%	Cumple
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	0,099	Las órdenes de pago fueron gestionadas en el mismo día en que se recibió la obligación presupuestal para su 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		No aplica por periodicidad			
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		No aplica por periodicidad			
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