

## HOJA DE VIDA INDICADORES

<b>Fecha de creación:</b>	Tipo de indicador: Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> SIG ___ Otro ___ Cual:
<b>Norma:</b>	Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
<b>Proceso:</b>	Gestión Estratégica
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Elaborar y gestionar el Plan Estratégico de la CRC de manera que incorpore las necesidades regulatorias del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, verificar su cumplimiento y estimar, priorizar y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento del mencionado plan.
<b>Nombre del Indicador:</b>	Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación
<b>Fórmula para el cálculo:</b>	$Satisfaccion\ espacio_i = \sum \text{puntajes encuestas} / \# \text{ total encuestas} ; \forall i \in \text{Espacios}$ $Nivel\ satisfaccion = \sum_{i \in \text{Espacios}} X_i / \# \text{ Total espacios}$
	<b>Fuente de Información:</b> Encuestas de satisfacción de los espacios de participación (eventos y espacios para comentarios) – se deberán realizar después de cada proyecto, evento y estudio donde participen actores externos.
<b>Unidad de medida:</b>	Valor de satisfacción
<b>Tipo de Indicador</b>	Eficacia
<b>Objetivo del Indicador:</b>	Medir la percepción de los grupos de valor con respecto a los espacios de participación dispuestos por la CRC para incentivar la intervención y cooperación de los agentes en las diferentes actividades del ciclo regulatorio.
<b>Descripción del Indicador:</b>	El indicador corresponde al promedio del nivel de satisfacción (valores posibles de 1 a 5) declarado por los grupos de valor en la encuesta aplicada al culminar los espacios de divulgación para las medidas regulatorias, estudios y demás actividades adelantadas por la CRC.

	Los resultados de las encuestas se medirán en una escala de 1 a 5, que se interpretan bajo tres categorías: insatisfechos (1,2), neutros (2,4) y satisfechos [4 ,5].												
<b>Meta esperada:</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>&gt; 4.3/5.0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>&gt; 4.3/5.0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>&gt; 4.3/5.0</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>&gt; 4.3/5.0</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>&gt; 4.3/5.0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Meta	2021	> 4.3/5.0	2022	> 4.3/5.0	2023	> 4.3/5.0	2024	> 4.3/5.0	2025	> 4.3/5.0
	Año	Meta											
	2021	> 4.3/5.0											
	2022	> 4.3/5.0											
	2023	> 4.3/5.0											
	2024	> 4.3/5.0											
2025	> 4.3/5.0												
<b>Rango de Tolerancia:</b>	Hasta -0.3 por debajo de la meta												
<b>Responsable del reporte del indicador:</b>	Coordinación de Relacionamiento con Agentes												
<b>Periodicidad de medición:</b>	Semestral												
<b>Observaciones:</b>													
<b>Responsable del seguimiento:</b>	Coordinación de Planeación Estratégica												
<b>Gráfico:</b>	(S/A)												