

HOJA DE VIDA INDICADORES

Fecha de creación:	Tipo de indicador: Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> SIG ___ Otro ___ Cual:
Norma:	Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
Proceso:	Gestión Estratégica
Objetivo del Proceso:	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.
Nombre del Indicador:	Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido
Fórmula para el cálculo:	$\% \text{ controversias} = \frac{\text{total controversias resueltas dentro del plazo}}{\text{total controversias presentadas}}$
	Fuente de Información: Información interna de controversias solucionadas por la CRC y tiempos de la resolución.
Unidad de medida:	Porcentaje
Tipo de Indicador	Efectividad
Objetivo del Indicador:	Revisar y monitorear el cumplimiento de los plazos establecidos para el proceso de solución de controversias.
Descripción del Indicador:	<p>Se mide el porcentaje total de controversias resueltas dentro de los tiempos objetivo para cada categoría de controversia (Alta Complejidad – AC, Media – M y Baja – B).</p> <p>El indicador oscila entre 0% y 100%, donde 100% significa que todos los conflictos se solucionaron en un tiempo menor a la meta – en este caso se debe evaluar la posibilidad de redefinir la meta.</p>

Meta esperada:	Año	Meta
	2021	95%
	2022	95%
	2023	95%
	2024	95%
	2025	95%
Rango de Tolerancia:	Hasta 80% como resultado del indicador	
Responsable del reporte del indicador:	Coordinación de Asesoría jurídica y solución de controversias	
Periodicidad de medición:	Anual	
Observaciones:		
Responsable del seguimiento:	Coordinación de Planeación Estratégica	
Gráfico:	(S/A)	