

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:	Tiempo promedio de solución de conflictos
Fórmula para el cálculo:	$\text{Tiempo promedio} = \frac{\sum_{t \in \text{conflictos}} \text{tiempos resolución}}{\text{Total conflictos}}$
	Fuente de Información: Herramienta de asesoría jurídica y solución de controversias.
Unidad de medida:	Días
Tipo de Indicador	Eficiencia
Objetivo del Indicador:	Medir la eficiencia de la CRC en la resolución de conflictos entre agentes del sector.
Descripción del Indicador:	El tiempo se medirá en días totales. Además, la medición se realiza diferenciando conflictos resueltos en primera instancia y en segunda instancia. El indicador considera metas diferenciales dependiendo del nivel de complejidad de la controversia (Alta Complejidad – AC, Media – M y Baja – B) y una única meta para la segunda instancia (SI).

Meta esperada:	Año	Meta
	2021	AC: 180 días, M: 120 días, B: 60 días, SI: 60 días
	2022	AC: 172 días, M: 115 días, B: 57 días, SI: 57 días
	2023	AC: 165 días, M: 110 días, B: 55 días, SI: 55 días
	2024	AC: 159 días, M: 106 días, B: 53 días, SI: 53 días
	2025	AC: 153 días, M: 102 días, B: 51 días, SI: 51 días
Rango de Tolerancia:	Hasta AC: 225 días, M: 150 días, B: 75 días, SI: 75 días	
Responsable del reporte del indicador:	Coordinación de Asesoría jurídica y solución de controversias	
Periodicidad de medición:	Trimestral	
Observaciones:		
Responsable del seguimiento:	Coordinación de Planeación Estratégica	
Gráfico:	(S/A)	