

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión Estratégica	Estratégico	Porcentaje de Ejecución presupuestal proyectos inversión – Asesoría	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	(Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Planificado)*100	Coordinación Planeación Estratégica	Anual
Gestión Estratégica	Estratégico	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	(Hitos ejecutados/Hitos programados)*100	Coordinación Planeación Estratégica	Anual
Gestión Estratégica	Estratégico	Cargas de trabajo	Eficiencia	90%-110%	85%	115%	N/A	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Horas ejecutadas / Horas legales	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	No. De Indicadores del SGC de efectividad que cumplen * 100 / No. Total de indicadores de efectividad del sistema	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Gestión y seguimiento de presupuesto	Eficacia	94%	89%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Planificado	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Anual
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento Acciones Correctivas	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	AC implementadas eficazmente * 100 / totalidad AC documentadas	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento acciones de mejora	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	AM implementadas eficazmente * 100 / totalidad de AM planeadas	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión gerencial	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	No. De acciones ejecutadas / No. De acciones de solicitadas por la Alta Dirección*100.	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento Objetivos del SIG	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Objetivos del SIG cumplidos/Objetivos del SIG medidos *100	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de Cumplimiento indicadores de eficacia	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Número de indicadores del SGC de eficacia que cumplen*100/No. Total de indicadores de eficacia del Sistema	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia	Eficiencia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	No. De indicadores del SGC de eficiencia que cumplen * 100 / No. Total de indicadores de eficiencia del Sistema	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Cumplimiento requisitos SIG temas Comité de Comisionados	Eficiencia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Número de temas con cumplimiento de requisitos del SIG por trimestre/número total de temas presentados a Comité de Comisionados*100	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Gestión Organizacional	Estratégico	Tiempo de trámite de temas en Comité de Comisionados	Eficiencia	5	0	7	Descendente	Mejorar continuamente el SIG.	Número días hábiles transcurridos	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Resultado General NSU CRC - Encuesta	Efectividad	4,1	3,9	5	Ascendente	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.	Coordinación Planeación Estratégica	Anual
Evaluación Independiente	Evaluación	Riesgos de Auditoria Control Interno	Eficacia	5%	0	7%	Descendente	Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad.	(# de riesgos materializados / # de riesgos identificados en auditoria)*100	Oficina Control Interno	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Eficacia de los controles de los Riesgos	Eficacia	5%	0	7%	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad.	(# de riesgos materializados / # de riesgos identificados en la entidad)*100	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Competencia auditores Internos	Eficacia	4	3,5	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Promedio de las calificaciones obtenidas por los auditores	Coordinación Planeación Estratégica	Anual
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Control Productos no Conformes	Eficacia	3	0	4	Descendente	Mejorar continuamente el SIG.	Productos NC presentados en el trimestre.	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral



**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2022**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2022**  
**FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 04 DE NOVIEMBRE DE 2022**

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Control Solución productos no conformes	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	No. De PN solucionados oportunamente * 100 / No. De PN presentados	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Evaluación Independiente	Evaluación	Cumplimiento del plan de trabajo de Control Interno	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Actividades ejecutadas*100 Ejecutadas/actividades planeadas	Oficina Control Interno	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Cumplimiento del programa de auditorías internas de Calidad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Auditorías Internas realizadas * 100 / Auditorías Internas programadas	Coordinación Planeación Estratégica	Anual
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Plan de mejoramiento con la Contraloría - Cumplimiento del plan	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Avance Plan ejecutado *100/ Avance planificado	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Evaluación Independiente	Evaluación	Seguimientos a los avances de la implementación de MIPG.	Eficacia	3	2	4	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Ejecutados/ Planeados	Oficina Control Interno	Semestral
Evaluación Independiente	Evaluación	Sensibilizaciones a partir de los resultados de los informes de avance de MIPG.	Eficacia	2	1	3	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Ejecutadas/planeadas	Oficina Control Interno	Semestral
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Control Horas Reprocesos Productos No Conformes	Eficiencia	5	0	6	Descendente	Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria de las horas utilizadas en cada PNC identificada	Coordinación Planeación Estratégica	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Evaluación	Planificación de auditorías.	Eficiencia	90%-110%	85%	115%	N/A	Mejorar continuamente el SIG.	Total horas utilizadas en auditoría * 100/total horas planificadas para auditoría.	Coordinación Planeación Estratégica	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Calidad	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	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. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Infraestructura	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	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. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Mercados	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	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. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Avance de Proyectos de Usuarios	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	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. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria(Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de cumplimiento actividades implementación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	%Avance real/Avance programado	Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de avance de desarrollo de estudios	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	%Avance real/Avance programado	Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de ejecución actividades Innovación	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	%Avance real/Avance programado	Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Resultados NSU de información publicada de Postdata	Efectividad	4,2	3,78	4,62	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	Resultado de la Encuesta.	Coordinación Inteligencia y Analítica de Datos	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de la información	Eficacia	4,4	4,2	4,6	Ascendente	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 la Información = SUMA(Calidad de conjunto de datos) / # conjunto de datos	Coordinación Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Índice de Gestión de Calidad de los reportes (IGC) - Servicios móviles	Eficacia	20%	15%	25%	Descendente	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 <del>Anexa Regulatoria</del> Mejorar continuamente el SIG.	Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC)	Coordinación Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Índice de Gestión de Calidad de los reportes (IGC) - Telefonía fija	Eficacia	20%	15%	25%	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Monitorear el avance de los proyectos de la <del>Anexa Regulatoria</del> Mejorar continuamente el SIG.	Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC)	Coordinación Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC	Eficacia	211	179	243	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Monitorear el avance de los proyectos de la <del>Anexa Regulatoria</del> Mejorar continuamente el SIG.	No. De visitas únicas /No. de días del trimestre	Coordinación Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral
Pluralismo Informativo	Misional	Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo	Eficacia	1500	1275	1725	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Sumatoria de los inscritos	Coordinación Contenidos Audiovisuales	Anual
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Impacto de las campañas de divulgación Interna	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Porcentaje de mejoramiento, posterior a la realización de la campaña.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU de participación nacional e internacional	Efectividad	4,5	4,2	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Calificación de participantes	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU Satisfacción Voceros (preparación de la participación nacional e internacional)	Efectividad	4,7	4,5	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Resultado de la Encuesta.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Efectividad de Respuestas y Gestión Asistente Virtual	Efectividad	91,40%	82,26%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	# de respuestas puntuales/# de resueltas puntualmente + resueltas con sugerencias	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Efectividad en la comunicación externa / posicionamiento nacional	Efectividad	60	40	80	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación nacional por información generada por la CRC.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Satisfacción de los eventos realizados- Trimestralmente	Efectividad	4,2	3,8	5	Ascendente	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.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU atención personal	Efectividad	4,5	4,3	5	Ascendente	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	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Efectividad en Comunicación Externa regional	Efectividad	55	40	70	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación regional por información generada por la CRC.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Efectividad en la comunicación externa posicionamiento internacional	Efectividad	14	8	20	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas.	No de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación internacional por información generada por la CRC.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU para atención E-mail y/o correspondencia	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUMA ( SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	NSU para la atención telefónica	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUMA ( SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas) / Número de preguntas de la encuesta	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Gestionar eficientemente la cooperación internacional y la participación nacional	Eficacia	22	14	30	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. <i>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.</i>	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Cuantificación del Free Press	Eficiencia	\$ 2.500.000.000	\$ 1.800.000.000	\$ 3.200.000.000	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Valor de las publicaciones sobre la CRC en medios nacionales e internacionales	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Homologación	Eficiencia	4	1	15	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	Tiempo promedio de respuesta de los trámites de homologación.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos	Eficiencia	18	10	30	Descendente	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición	Eficiencia	3	1	15	Descendente	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición Congreso de la República	Eficiencia	5	1	5	Descendente	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información	Eficiencia	8,5	1	10	Descendente	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. <i>Cumplir las normas legales vigentes.</i>	SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida --- Visualizado en rangos	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral



**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2022**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2022**  
**FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 04 DE NOVIEMBRE DE 2022**

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Institucionales y Mesajes cívicos	Eficiencia	2,5	1	15	Descendente	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	Tiempo Medio de Respuesta	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación	Eficiencia	7	4	15	Descendente	Mejoramiento continuo del 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.	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Misional	Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación (1 a 5)	Efectividad	4,3	4	5	Ascendente	Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes.	Satisfaccion espacio =(SUMA(puntajes encuestas) / (Total encuestas)) vi eEspacios Nivel satisfaccion= (SUMA(Espacios))/(Total espacios)	Coordinación Relacionamiento con Agentes	Semestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo respuesta recurso de reposición	Eficiencia	57	30	60	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria de tiempo de solución de cada conflicto en segunda instancia/No. De conflictos solucionados en segunda instancia	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad alta	Eficiencia	172	120	225	Descendente	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. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad baja	Eficiencia	57	30	75	Descendente	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. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad baja	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad media	Eficiencia	115	80	150	Descendente	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. Mejorar continuamente el SIG.	Sumatoria (Fecha de resolución de primera instancia - Fecha de inicio de la actuación administrativa) / Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad media	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Efectividad	95%	90%	100%	Ascendente	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. Mejorar continuamente el SIG.	(Total de controversias resueltas dentro del plazo establecido / Total de controversias presentadas)*100	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Anual
Pluralismo Informativo	Misional	Tiempo de Solución de Preliminares o investigaciones	Eficacia	620	351	1095	Descendente	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	Coordinación Contenidos Audiovisuales	Trimestral
Gestión Jurídica	Apoyo	Acciones de Tutela	Eficacia	100%	75%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	((Número de tutelas que son presentadas ante la CRC/Número de fallos favorables para la CRC)-1)*100	Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral
Gestión Contractual	Apoyo	Eficacia de los procesos contractuales	Eficacia	80%	75%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Adjudicados en primera etapa *100/ planeados	Coordinación Ejecutiva	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de agua	Eficacia	0,07	0,02	0,12	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Consumo en m3 / Número de personas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	44,33	42,11	46,55	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Kilovatio/hora / Número de personas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral



**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2022**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2022**  
**FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 04 DE NOVIEMBRE DE 2022**

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Atención a requerimientos en planta física	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	#de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Campañas de Sensibilización Ambiental trimestrales	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	(#campañas de sensibilización de gestión ambiental ejecutadas/ #campañas de sensibilización de gestión ambiental programadas)*100	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Consumo de papel	Eficacia	60	50	70	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Cantidad de resmas consumidas trimestralmente	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Contratos con criterios de sostenibilidad	Eficacia	5%	4,0%	10,0%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	(# contratos que tienen criterios de sostenibilidad/ # total de contratos)*100	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Material Reciclado	Eficacia	1,02	0,97	1,07	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	# Kilogramos reciclados trimestralmente/# personas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Apoyo	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	0,52	0,47	0,57	Descendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Kilogramos de RESPEL / Personas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión Documental	Apoyo	Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el PINAR	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Actividades ejecutadas*100 /actividades planeadas	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Clima y cultura Organizacional	Efectividad	89,45%	79%	100%	Ascendente	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 trabajadores de la CRC, de manera eficaz. Cumplir las normas legales vigentes.	Medición aplicada por la firma consultora.	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Anual
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	4	3,6	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG.	Promedio calificación	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Evaluación de Desempeño	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes.	Medición aplicada.	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Impacto de la capacitación	Efectividad	4	3,5	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.	Promedio Suma de calificaciones *100/número total de calificaciones	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al plan de fortalecimiento de cultura organizacional	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	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.	Horas ejecutadas / Horas legales	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Semestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Cumplimiento al plan de capacitación incluido SST	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	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	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Frecuencia de accidentes	Eficacia	5	0	6	Descendente	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	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Anual
Gestión del Talento Humano	Apoyo	Seguimiento y evaluación de SST	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	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	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
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	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Número de correcciones al trimestre	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Financiera	Apoyo	Recaudo de contribución	Eficacia	Trimestre I: 40% Trimestre II: N/A Trimestre III: 90% Trimestre IV: 96%	Trimestre I: 35% Trimestre II: N/A Trimestre III: 85% Trimestre IV: 91%	Trimestre I: 45% Trimestre II: N/A Trimestre III: 95% Trimestre IV: 100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	Recaudo de la contribución/presupuesto de la vigencia *100	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión Financiera	Apoyo	Eficiencia en el pago a proveedores:	Eficiencia	2	0	3	Descendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos.	# días entre la fecha del recibo del egreso y el pago efectivo electrónico	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	NSU = $((I \times 0) + (A \times 50) + (S \times 100)) / N$ 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	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio ANS	Eficacia	75%	65%	85%	Ascendente	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	CANS = $(SAO/SR) \times 100$ CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Efectividad de Gobierno Digital componente Arquitectura TI	Efectividad	60	40	100	Ascendente	Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	Unidad de medida dada por Gobierno Digital	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Responsable de la medición	Periodicidad de Medición
					Límite inferior	Límite superior	Sentido				
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	85%	75%	95%	Ascendente	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.</p>	<p>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</p> <p>PV=Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición)</p> <p>EV= Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición)</p> <p>SPI= EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n)</p>	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Promedio de disponibilidad de los servicios críticos	Eficacia	98%	90%	100%	Ascendente	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.</p>	<p><math>I = \text{SUMATORIA } ((D*P)/100)</math></p> <p>D = Disponibilidad de los servicios críticos</p> <p>P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación)</p> <p>I = Resultado del Indicador</p>	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Implementación del SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)	Eficacia	80%	70%	90%	Ascendente	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.</p>	% de Avance Actual Entidad respecto al cumplimiento MSPÍ del MinTIC	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Iniciativas y/o requerimientos implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones	Eficiencia	85%	75%	95%	Ascendente	<p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.</p>	(Número de iniciativas y/o requerimientos aprobados, implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones en el semestre / Número de Iniciativas y/o requerimientos aprobados en el semestre)*100	Coordinación Tecnología y Sistemas de Información	Semestral