



SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 10 DE AGOSTO DE 2022

| 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 IIT | | | | | |
|---------------------------------|-----------------|---|-------------------|----------|---------------------|-----------------|-------------|-----------------------------|---|---|--|--------------------------|-----------------|---|--|-----------|---------|------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sensado | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado | |
| Gestión Estratégica | Estratégico | Porcentaje de Ejecución presupuestal proyectos inversión – Asesoría | Eficacia | 94% | 89% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos. | (Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Planificado)*100 | Coordinación Planeación Estratégica | Anual | | Se reporta 28,9% | Dado que la medición del indicador es anual, el resultado corresponde a la ejecución con corte a 30 de junio de 2022, la cual coincide con lo programado al inicio de la vigencia. | | | |
| Gestión Estratégica | Estratégico | Cumplimiento de la Agenda Regulatoria | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. | (Hitos ejecutados/Hitos programados)*100 | Coordinación Planeación Estratégica | Anual | | Se reporta 37% | Dado que la medición del indicador es anual, el resultado corresponde al cumplimiento con corte a 30 de junio de 2022. | | | |
| Gestión Estratégica | Estratégico | Cargas de trabajo | Eficiencia | 90%-110% | 85% | 115% | N/A | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos. | Horas ejecutadas / Horas legales | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | 98% | El resultado se encuentra dentro del rango de cumplimiento. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad | Efectividad | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | No. De Indicadores del SSC de efectividad que cumplen * 100 / No. Total de indicadores de efectividad del sistema. | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | 100% | Se evidencia cumplimiento de las metas de Indicadores de efectividad. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Gestión y seguimiento de presupuesto | Eficacia | 94% | 89% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos. | Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Planificado | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Anual | | No aplica la medición por periodicidad. | | | | |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Cumplimiento Acciones Correctivas | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | AC implementadas eficazmente * 100 / totalidad AC documentadas | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | | Durante el periodo, no se presentaron acciones correctivas. | | | | |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Cumplimiento acciones de mejora | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | AM implementadas eficazmente * 100 / totalidad de AM planeadas | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | 100% | Se identificaron 13 acciones de mejora en el proceso de Gobierno de Análisis de Datos, Relacionamento con Agentes y Gestión Humana. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión gerencial | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | No. De acciones ejecutadas / No. De acciones de solicitudes por la Alta Dirección-100. | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | 94% | De los 117 compromisos estratégicos se evidenció cumplimiento de 110. Quedan pendientes por ejecutar 7, en los procesos de Gobierno y Análisis de Datos, y Diseño Regulatorio. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Cumplimiento Objetivos del SIG | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Objetivos del SIG cumplidos/Objetivos del SIG medidos *100 | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | 100% | Se cumplen las metas de todos los objetivos del Sistema, que tenían medición para este trimestre. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Porcentaje de Cumplimiento indicadores de eficacia | Eficacia | 95% | 90% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Número de indicadores del SSC de eficacia que cumplen*100/No. Total de indicadores de eficacia del Sistema | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | 97% | Se evidencia cumplimiento de las metas de Indicadores de eficacia. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia | Eficiencia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Garantizar la gestión eficiente de los recursos. | No. De indicadores del SSC de eficiencia que cumplen * 100 / No. Total de indicadores de eficiencia del Sistema | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | 100% | Se evidencia cumplimiento de las metas de Indicadores de eficiencia. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Cumplimiento requisitos SIG temas Comité de Comisionados | Eficiencia | 95% | 90% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | 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 Ejecutiva | Trimestral | 100% | Se evidencia cumplimiento de los requisitos del Sistema Integral de Gestión de los temas agendados para el Comité de comunicación | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Tiempo de trámite de temas en Comité de Comisionados | Eficiencia | 5 | 0 | 7 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Número días hábiles transcurridos | Coordinación Ejecutiva | Trimestral | 3,6 | Se realizó seguimiento a las comunicaciones aprobadas, en un 90% por conceptos de Barreras. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Resultado General NSU CRC - Encuesta | Efectividad | 4,1 | 3,9 | 5 | Ascendente | Sistema Integral 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. | Coordinación Planeación Estratégica | Anual | | No aplica la medición por periodicidad. | | | | |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Riesgos de Auditoría Control Interno | Eficacia | 5% | 0 | 7% | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad. | (# de riesgos materializados / # de riesgos identificados en auditoría)*100 | Oficina Control Interno | Trimestral | 0% | No se evidenció la materialización de riesgos en el desarrollo de las auditorías de Control Interno. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Eficacia de los controles de los Riesgos | Eficacia | 5% | 0 | 7% | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Administar eficientemente los riesgos en la Entidad. | (# de riesgos materializados / # de riesgos identificados en la entidad)*100 | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | 0% | Durante IIT 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 Medición y Análisis | Evaluación | Competencia auditores Internos | Eficacia | 4 | 3,5 | 5 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Promedio de las calificaciones obtenidas por los auditores | Coordinación Planeación Estratégica | Anual | | No aplica la medición por periodicidad. | | | | |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Control Productos no Conformes | Eficacia | 3 | 0 | 4 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Productos NC presentados en el trimestre. | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | 0 | No se identificaron Control Productos no Conformes en el trimestre. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Control Solución productos no conformes | Eficacia | 95% | 90% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | No. De PN solucionados oportunamente * 100 / No. De PN presentados | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | | No se identificaron Control Productos no Conformes en el trimestre. | | | | |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Cumplimiento del plan de trabajo de Control Interno | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Actividades ejecutadas*100 Ejecutadas/actividades planeadas | Oficina Control Interno | Trimestral | 90% | Se ejecutaron las actividades programadas. Quedó pendiente el seguimiento al Plan de Mejoramiento resultado del FLURAG, teniendo en cuenta la fecha de publicación de los resultados. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Cumplimiento del programa de auditorías internas de Calidad | Eficacia | 95% | 90% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Auditorías Internas realizadas * 100 / Auditorías Internas programadas | Coordinación Planeación Estratégica | Anual | | No aplica la medición por periodicidad. | | | | |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Plan de mejoramiento con la Contraloría - Cumplimiento del plan | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Avance Plan ejecutado *100/ Avance planeado | Coordinación Ejecutiva | Trimestral | 100% | Se realizó seguimiento a las actividades que tenían plazo de ejecución durante el 2T, las cuales fueron cumplidas de acuerdo con lo indicado en el plan. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Seguimientos a los avances de la implementación de MIPG. | Eficacia | 3 | 2 | 4 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Ejecutados/ Planeados | Oficina Control Interno | Semestral | 2 | Desde la Oficina de Control Interno se realizó seguimiento a la gestión de riesgos y de indicadores y generó los respectivos informes. | | 66,67% | -33,33% | Cumple (en tolerancia) |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Sensibilizaciones a partir de los resultados de los informes de avance de MIPG. | Eficacia | 2 | 1 | 3 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Ejecutadas/planeadas | Oficina Control Interno | Semestral | 1 | Taller Dimensión 7 al equipo de Planeación Estratégica el 26 de mayo. | | 50,00% | -50,00% | Cumple (en tolerancia) |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Control Horas Reprocesos Productos No Conformes | Eficiencia | 5 | 0 | 6 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Sumatoria de las horas utilizadas en cada PNC identificada | Coordinación Planeación Estratégica | Trimestral | 0 | No se identificaron Control Productos no Conformes en el trimestre. | | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Seguimiento Medición y Análisis | Evaluación | Planificación de auditorías. | Eficiencia | 90%-110% | 85% | 115% | N/A | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Total horas utilizadas en auditoría * 100/total horas planificadas para auditoría. | Coordinación Planeación Estratégica | Anual | | No aplica la medición por periodicidad. | | | | |



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 10 DE AGOSTO DE 2022**

| 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 IIT | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|---|-------------------|--------|---------------------|-----------------|-------------|--|--|--|--|--------------------------|-----------------|--|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sensado | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Diseño Regulatorio | Misional | Avance de Proyectos de Calidad | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integral 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 | Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia | Trimestral | 100% | No tiene observación. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Diseño Regulatorio | Misional | Avance de Proyectos de Infraestructura | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integral 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 | Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia | Trimestral | 95% | No tiene observación. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Diseño Regulatorio | Misional | Avance de Proyectos de Mercados | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integral 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 | Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia | Trimestral | 97% | No tiene observación. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Diseño Regulatorio | Misional | Avance de Proyectos de Usuarios | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integral 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 | Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia | Trimestral | 100% | No tiene observación. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Conocimiento e Innovación | Misional | Porcentaje de cumplimiento actividades implementación | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral 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. | %Avance real/Avance programado | Coordinación Investigación Desarrollo e Innovación I+D+I | Trimestral | 100% | Despliegue, Gestión del CTSN, localización de menores. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Conocimiento e Innovación | Misional | Porcentaje de avance de desarrollo de estudios | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral 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. | %Avance real/Avance programado | Coordinación Investigación Desarrollo e Innovación I+D+I | Trimestral | 92% | Aprobado documento final necesidades identificación Actividades Gestión del Conocimiento –Aula CRC | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Conocimiento e Innovación | Misional | Porcentaje de ejecución actividades Innovación | Eficacia | 90% | 85% | 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. | %Avance real/Avance programado | Coordinación Investigación Desarrollo e Innovación I+D+I | Trimestral | 93% | Actividades Pincencias, Mesas de Sandbox. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gobierno y Análisis de Datos | Misional | Resultados NSU de información publicada de Postdata | Efectividad | 4,2 | 3,78 | 4,62 | Ascendente | Sistema Integral 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. | Resultado de la Encuesta. | Coordinación Inteligencia y Análisis de Datos | Anual | | No aplica la medición por periodicidad. | | | |
| Gobierno y Análisis de Datos | Misional | Calidad de la información | Eficacia | 4,4 | 4,2 | 4,6 | 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 la Información = SUMA(Calidad de conjunto de datos) / # conjunto de datos | Coordinación Inteligencia y Análisis de Datos | Trimestral | 4,88 | Se mantienen los estándares de calidad en las dimensiones de exactitud, estructura y disponibilidad. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Gobierno y Análisis de Datos | Misional | Índice de Gestión de Calidad de los reportes (IGC) - Servicios móviles | Eficacia | 20% | 15% | 25% | Descendente | Sistema Integral 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. | Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC) | Coordinación Inteligencia y Análisis de Datos | Trimestral | 5% | Los errores cometidos por los operadores en el reporte de la información fueron bajos. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Gobierno y Análisis de Datos | Misional | Índice de Gestión de Calidad de los reportes (IGC) - Telefonía fija | Eficacia | 20% | 15% | 25% | Descendente | Sistema Integral 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. | Resultado de la aplicación del Índice de Gestión de Calidad de los reportes(IGC) | Coordinación Inteligencia y Análisis de Datos | Trimestral | | No hubo medición. | | | |
| Gobierno y Análisis de Datos | Misional | Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC | Eficacia | 211 | 179 | 243 | 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. | No. De visitas únicas /No. de días del trimestre | Coordinación Inteligencia y Análisis de Datos | Trimestral | 329,5 | Se continuó realizando la divulgación de informes y data flash a través de la Coordinación de Relacionamento con Agentes. Visibilidad de Postdata en la nueva página web de la CRC. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Pluralismo Informativo | Misional | Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo | Eficacia | 1500 | 1275 | 1725 | 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. | Sumatoria de los inscritos | Coordinación Contenidos Audiovisuales | Anual | | No aplica la medición por periodicidad. De acuerdo a lo ocurrido en el primer semestre de 2022, se prevé el cumplimiento de la meta. | | | |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Impacto de las campañas de divulgación Interna | Efectividad | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Porcentaje de mejoramiento, posterior a la realización de la campaña. | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 90% | La información difundida a nivel interno genera impacto positivo en los colaboradores y se tiene conocimiento de la misma. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | NSU de la Comunicación Interna | Efectividad | 4,5 | 4,1 | 5 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,7 | Con la simplificación de la encuesta se notó que los colaboradores contestaron más rápido y expresaron más comentarios . | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | NSU de las campañas Internas de Comunicación | Efectividad | 4,5 | 4,1 | 5 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Calificación de la Encuesta diligenciada por los funcionarios | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 5 | Cumplimiento del objetivo de las campañas. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | NSU de participación nacional e internacional | Efectividad | 4,5 | 4,2 | 5 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Calificación de participantes | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,8 | Los organizadores manifiestan que la CRC está a la vanguardia. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | NSU Satisfacción Voceros (preparación de la participación nacional e internacional) | Efectividad | 4,7 | 4,5 | 5 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Resultado de la Encuesta. | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,8 | Los voceros se encuentran satisfechos con el material elaborado. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Efectividad de Respuestas y Gestión Asistente Virtual | Efectividad | 91,40% | 82,26% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. | # de respuestas puntuales/# de resultados puntualmente + resueltas con sugerencias | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 92,21% | La base de conocimiento atiende los requerimientos de los usuarios en un primer nivel. Algunos usuarios prefieren la atención de un segundo nivel por parte de un agente de Centro de Contacto. | 100,00% | 0,00% | Cumple |



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 10 DE AGOSTO DE 2022**

| 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 IIT | | | | |
|-----------------------------|-----------------|---|-------------------|---|---|---|-------------|-----------------------------|---|--|--|--------------------------|------------------|--|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sensado | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Efectividad en la comunicación externa / posicionamiento nacional | Efectividad | 35 | 30 | 40 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | 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 | 65 | Durante el trimestre se lograron 166 notas en 65 medios nacionales. • En abril se registraron 73 menciones en 29 medios nacionales • En mayo se registraron 162 menciones en 52 medios nacionales • En junio se registraron 66 menciones en 30 medios nacionales. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Satisfacción de los eventos realizados-Trimestralmente | Efectividad | 4,2 | 3,8 | 5 | Ascendente | Sistema Integral 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. | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | | No se realizaron eventos en el II Trimestre de 2022. | | | |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | NSU atención personal | Efectividad | 4,5 | 4,3 | 5 | Ascendente | Sistema Integral 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 | Coordinación 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 Agentes | Misional | Efectividad en Comunicación Externa regional | Efectividad | 45 | 40 | 50 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | 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 | 45 | Durante el trimestre se lograron 87 publicaciones en 45 medios regionales • Abril: 20 menciones en 12 medios regionales • Mayo: 47 menciones en 29 medios regionales • Junio: 20 menciones en 17 medios regionales. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Efectividad en la comunicación externa posicionamiento internacional | Efectividad | 6 | 4 | 8 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | 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 | 19 | Durante el trimestre se lograron 50 publicaciones en 19 medios internacionales. • Abril: 17 menciones en 11 medios internacionales • Mayo: 23 menciones en 10 medios internacionales • Junio: 10 menciones en 9 medios internacionales. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | NSU para atención E-mail y/o correspondencia | Efectividad | 4,5 | 4 | 5 | Ascendente | Sistema Integral 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 | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,83 | Buen tiempo en las respuestas y calidad de información en las mismas. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | NSU para la atención telefónica | Efectividad | 4,5 | 4 | 5 | Ascendente | Sistema Integral 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 | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,9 | Desarrollo de Calibración de Llamadas. Seguimiento continuo a través del lider gestión de calidad del Centro de Contacto. Capacitaciones de escucha activa y sensibilización de la necesidad de los usuarios. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Gestionar eficientemente la cooperación internacional y la participación nacional | Eficacia | IIT: 8 IIT, IIIT, IVT: 20 | IIT: 7 IIT, IIIT, IVT: 18 | IIT: 10 IIT, IIIT, IVT: 20 | Ascendente | Sistema Integral 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 | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 24 | Activa participación de los Comisionados en eventos virtuales y presenciales. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Cuantificación del Free Press | Eficiencia | IIT: \$800.000.000 IIT, IIIT, IVT: \$1.900.000.000 | IIT: \$640.000.000 IIT, IIIT, IVT: \$1.500.000.000 | IIT: \$900.000.000 IIT, IIIT, IVT: \$2.000.000.000 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Valor de las publicaciones sobre la CRC en medios nacionales e internacionales | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | \$ 2.540.832.860 | Durante el trimestre se lograron 264 menciones en 129 medios. El gran impacto se logra gracias a las medidas de impacto nacional e internacional. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Homologación | Eficiencia | 5 | 2 | 5,5 | Descendente | Sistema Integral 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. | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 2,26 | • Seguimiento detallado a los trámites pendientes en cada flujo que tiene CINTEL (Asignación – Ejecución – Revisión). | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos | Eficiencia | | | | Descendente | Sistema Integral de Gestión | 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 – Visualizado en rangos | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | | Se reportan 15,73 días. • Control del proceso • Seguimiento a vencimiento de radicados de fecha límite a los asesores . | | | |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición | Eficiencia | 3,2 | 2 | 3,52 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | 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 – Visualizado en rangos | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 1,92 | • 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 (sobrecumplimiento) |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición Congreso de la República | Eficiencia | 5 | 0 | 5 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | 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 – Visualizado en rangos | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 5 | Se cumplió el tiempo de la solicitud de acuerdo al término legal. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información | Eficiencia | | | | Descendente | Sistema Integral de Gestión | 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 – Visualizado en rangos | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | | Se reportan 6,81 días. • Control del proceso • Seguimiento a vencimiento de radicados de fecha límite a los asesores . | | | |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Canales Temáticos | Eficiencia | | | | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejoramiento continuo del SIG . Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes. Mejoramiento continuo del SIG . | SUM (días de respuesta de cada consulta) / Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida. | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | | No se presentaron trámites de Canales Temáticos en el trimestre. | | | |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Instruccionales y Mensajes cívicos | Eficiencia | 3,5 | 2 | 3,85 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | 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 | 1,28 | Seguimiento detallado a los trámites pendientes en cada flujo que tiene CINTEL (Asignación – Ejecución – Revisión). | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |



SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIABILIDAD 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 10 DE AGOSTO DE 2022

| 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 ITT | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|---|-------------------|--------|---------------------|-----------------|-------------|--|--|--|--|--------------------------|-----------------|--|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sensado | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación | Eficiencia | 7,5 | 4 | 8,25 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes. | $SUM(\text{días de respuesta de cada consulta}) / \text{Total de consultas atendidas en el mes con fecha de salida.}$ | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 5,02 | • Control del proceso • Aviso al Asesor una vez tenga asignado el trámite • Seguimiento a vencimiento de radicados de fecha límite a los asesores. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Agentes | Misional | Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación (1 a 5) | Efectividad | 4,3 | 4 | 5 | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Mejoramiento continuo del SIG. Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas. Cumplir las normas legales vigentes. | $Satisfacción\ espacio = (SUM(puntajes\ encuestas) / \text{Total encuestas}) * 5$ $Nivel\ satisfacción = (SUM(Espacios) / \text{Total espacios})$ | Coordinación Relacionamiento con Agentes | Semestral | | Durante el trimestre se midió la satisfacción de dos proyectos con la publicación de la encuesta, sin embargo, nadie contestó. https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-4 https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-8a | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Solución de Controversias | Misional | Tiempo respuesta recurso de reposición | Eficiencia | 57 | 30 | 60 | 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. 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 | 41 | Los argumentos esgrimidos en los recursos de reposición guardaron relación con lo decidido previamente por la CRC. Adecuado diligenciamiento de tiempos de suspensión. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Solución de Controversias | Misional | Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad alta | Eficiencia | 172 | 120 | 225 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | 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. | $Sumatoria\ (Fecha\ de\ resolución\ de\ primera\ instancia - Fecha\ de\ inicio\ de\ la\ actuación\ administrativa) / \text{Total de conflictos finalizados en el trimestre}$ | Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Trimestral | 127 | Se cumplió con la planeación de las actividades de acuerdo con la programación de hitos en Comité de Comisionados y Sesión de Comisión. Adecuado diligenciamiento de tiempos de suspensión. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Solución de Controversias | Misional | Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad baja | Eficiencia | 57 | 30 | 75 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | 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. | $Sumatoria\ (Fecha\ de\ resolución\ de\ primera\ instancia - Fecha\ de\ inicio\ de\ la\ actuación\ administrativa) / \text{Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad baja}$ | Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Trimestral | 42 | Trámites de desconexión sin mayores dificultades en el análisis requeridos. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Solución de Controversias | Misional | Tiempo solución de conflictos 1ra instancia – complejidad media | Eficiencia | 115 | 80 | 150 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | 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. | $Sumatoria\ (Fecha\ de\ resolución\ de\ primera\ instancia - Fecha\ de\ inicio\ de\ la\ actuación\ administrativa) / \text{Total de conflictos finalizados en el trimestre con complejidad media}$ | Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Trimestral | 77 | Se cumplió con la planeación de las actividades de acuerdo con la programación de hitos en Comité de Comisionados y Sesión de Comisión. Adecuado diligenciamiento de tiempos de suspensión. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Solución de Controversias | Misional | Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido | Efectividad | 95% | 90% | 100% | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | 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. | $(\text{Total de controversias resueltas dentro del plazo establecido} / \text{Total de controversias presentadas}) * 100$ | Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Anual | | No aplica la medición por periodicidad. | | | |
| Vigilancia y Control | Misional | Tiempo de Solución de Preliminares o investigaciones | Eficacia | 620 | 351 | 1095 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. | $Sumatoria\ (fecha\ de\ decisión-fecha\ de\ inicio\ de\ la\ actuación\ administrativa) / \text{Total de actuaciones finalizadas}$ | Coordinación Contenidos Audiovisuales | Trimestral | | Se han culminado 4 actuaciones administrativas posterior a la finalización de los procesos heredados de la ANTV. | | | |
| Contratación | Transversal | Eficacia de los procesos contractuales | Eficacia | 80% | 75% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos. | $Adjudicados\ en\ primera\ etapa * 100 / \text{planeados}$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 100% | De los 17 procesos publicados, todos fueron adjudicados. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Transversal | Ahorro y uso eficiente de agua | Eficacia | 0,07 | 0,02 | 0,12 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. | $\text{Consumo en m}^3 / \text{Número de personas}$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 0,109 | El indicador de consumo de agua cumple en tolerancia debido a las actividades de adecuación de la planta física de la Entidad, por ende aumentó el consumo. | 64,22% | -35,78% | Cumple (en tolerancia) |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Transversal | Ahorro y uso eficiente de energía | Eficacia | 44,33 | 42,11 | 46,55 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. | $\text{Kilovatio/hora} / \text{Número de personas}$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 75,3 | El indicador de consumo de energía no cumple debido a las actividades de adecuación de la planta física de la Entidad, por ende, aumentó el consumo. | 58,87% | -41,13% | No cumple |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Transversal | Atención a requerimientos en planta física | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. | $\#de\ solicitudes\ atendidas * 100 / \#de\ solicitudes\ recibidas$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 100% | Durante este trimestre se adecuó el piso 10 para la prestación del servicio de recepción, atención a usuarios, sala de juntas y cafetería. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Transversal | Campañas de Sensibilización Ambiental trimestrales | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. | $(\#campañas\ de\ sensibilización\ de\ gestión\ ambiental\ ejecutadas / \#campañas\ de\ sensibilización\ de\ gestión\ ambiental\ programadas) * 100$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 100% | Durante el trimestre se divulgaron quince (15) campañas de sensibilización las cuales fueron proyectadas a través de Yammer y se realizó una (1) capacitación. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Transversal | Consumo de papel | Eficacia | 60 | 50 | 70 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. | $\text{Cantidad de resmas consumidas trimestralmente}$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 7 | En el trimestre se consumieron cinco (5) resmas tamaño carta y dos (2) tamaño oficio. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Transversal | Contratos con criterios de sostenibilidad | Eficacia | 5% | 4,0% | 10,0% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. | $(\# \text{ contratos que tienen criterios de sostenibilidad} / \# \text{ total de contratos}) * 100$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 17% | Durante este trimestre tres (3) contratos de los diecisiete (17) que se formalizaron durante este trimestre en la Entidad, contemplan criterios de sostenibilidad. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Transversal | Material Reciclado | Eficacia | 1,02 | 0,97 | 1,07 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. | $\# \text{ Kilogramos reciclados trimestralmente} / \# \text{ personas}$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 18,44 | Se realizaron cuatro (4) entregas de residuos aprovechables a la ORAS, producto de la adecuación de la planta física de la Entidad. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Transversal | Residuos Peligrosos – RESPEL | Eficacia | 0,52 | 0,47 | 0,57 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. | $\text{Kilogramos de RESPEL} / \text{Personas}$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | | Hasta la fecha no se ha realizado la primera entrega de RESPEL en el primer semestre del año 2022. | | | |
| Gestión de Documentos y Registros | Transversal | Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el PINAR | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | $\text{Actividades ejecutadas} * 100 / \text{Actividades planeadas}$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 95% | Envío de Documentación para la consolidación de las Tablas de Retención Documental y atención realizadas a los cambios solicitados por el AGN- Aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la eliminación documental en cumplimiento a lo establecido en las TRD 2001. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Transversal | Clima y cultura Organizacional | Efectividad | 89,45% | 79% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | 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. | $\text{Medición aplicada por la firma consultora.}$ | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Anual | | No aplica la medición por periodicidad. | | | |



SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 10 DE AGOSTO DE 2022

| 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 IIT | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|--|-------------------|--|--|---|-------------|-----------------------------|---|---|---|--------------------------|-----------------|--|--------------|-----------|--------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sensado | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Gestión del Talento Humano | Transversal | Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento | Efectividad | 4 | 3,6 | 5 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. | Promedio calificación | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 4,8 | En encuesta semestral sobre la satisfacción respecto a las actividades de bienestar los colaboradores manifestaron alto impacto sobre las actividades ejecutadas resaltando el Taller de Lettering, día de la familia y día del servidor. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Transversal | Evaluación de Desempeño | Efectividad | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir las normas legales vigentes. | Medición aplicada. | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | | No aplica la medición por periodicidad. | | | |
| Gestión del Talento Humano | Transversal | Impacto de la capacitación | Efectividad | 4 | 3,5 | 5 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | 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 | | Para este II Trimestre no se realizaron capacitaciones con costos. Se realiza evaluación a las capacitaciones internas (si aplica dicha evaluación) a través de correo electrónico, y el resultado promedio de calificación fue de 4,7. | | | |
| Gestión del Talento Humano | Transversal | Cumplimiento al plan de fortalecimiento de cultura organizacional | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Mejorar continuamente el SIG. Cumplir el Plan Estratégico de la CRC. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC. <i>Financiar las acciones tendientes a mejorar</i> | Horas ejecutadas / Horas legales | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 94% | De las 34 actividades programadas para el II trimestre se ejecutaron 32, quedando pendiente de reprogramar para el siguiente trimestre capacitación office 365 y actividad correspondiente a desvinculación asistida. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Transversal | Cumplimiento al plan de capacitación incluido SST | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral 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 | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 97% | Dentro de las 37 actividades programadas en el IIT, se ejecutaron 36 capacitaciones, quedando pendiente por ejecutar la capacitación de Scrum, debido que esta capacitación es con costo y por temas de Ley de garantías, no era posible contratar, quedando pendiente por ejecutar para el II semestre. En lo que corresponde a Seguridad y Salud en el Trabajo se realizaron (4) capacitaciones las cuales fueron: (Control de incendios, Manejo de la ansiedad y el estrés, Higiene postural/trabajo con video terminales, Manejo efectivo del tiempo). | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Transversal | Frecuencia de accidentes | Eficacia | 5 | 0 | 6 | Descendente | Sistema Integral 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 | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Anual | | No aplica la medición por periodicidad. | | | |
| Gestión del Talento Humano | Transversal | Seguimiento y evaluación de SST | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integral 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 periodo / # total de actividades establecidas en un periodo determinado * 100 | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 95% | Quedó pendiente la realización de la aplicación de una encuesta: morbidad sentida -PV osteomuscular, teniendo en cuenta que hubo cambio de la persona que nos iba a apoyar por parte de la ARJ, y está pendiente su reemplazo (se alcanzó a revisar y ajustar algunos aspectos de forma de la encuesta). | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Transversal | Garantizar la liquidación eficaz de la nómina de la CRC ajustada a la normatividad vigente | Eficiencia | 3 | 0 | 4 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos. | Número de correcciones al trimestre | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 0 | Revisión detallada por parte de las personas responsables (0 = no se presentaron errores de tipo fiscal afectando el 0 % del presupuesto de la nómina, 1= no se presentaron errores de tipo administrativo / financiero afectando al 0 % de la planta). | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Financiera | Transversal | 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: 80% Trimestre IV: 91% | Trimestre I: 45% Trimestre II: N/A Trimestre III: 95% Trimestre IV: 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos. | Recaudo de la contribución/presupuesto de la vigencia *100 | Coordinación Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | | No aplica la medición por periodicidad. | | | |
| Gestión Financiera | Transversal | Eficiencia en el pago a proveedores: | Eficiencia | 2 | 0 | 3 | Descendente | Sistema Integral de Gestión | 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 | 0,35 | Se generaron las ordenes de pago en SIF en el menor tiempo posible. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Tecnologías y Sistemas de Información | Transversal | Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) | Efectividad | 4,5 | 4 | 5 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información. | NSU = ((I*40)+(A*50)+(S*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 | 4,58 | Los funcionarios y colaboradores de la Entidad resaltan el apoyo recibido por el equipo del Grupo TSI. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Tecnologías y Sistemas de Información | Transversal | Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio ANS | Eficacia | 75% | 65% | 85% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información. | CANS=(SAQ/SR)x100 CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAQ: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas. | Coordinación Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 81% | El seguimiento al cierre oportuno y la mejora continua en el proceso como la notificación de próximo a vencer permite una mejor gestión de las solicitudes por parte del equipo frente a las solicitudes. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Tecnologías y Sistemas de Información | Transversal | Efectividad de Gobierno Digital componente Arquitectura TI | Efectividad | 60 | 40 | 100 | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información. | Unidad de medida dada por Gobierno Digital | Coordinación Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 89,9 | Las acciones realizadas abarcan la mayoría de los temas de gobierno digital, sin embargo, se hace necesario realizar actividades adicionales que se ajusten a lo solicitado por MinTIC. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Tecnologías y Sistemas de Información | Transversal | Índice promedio de desempeño de los conogramas de PETI | Eficacia | 85% | 75% | 95% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información. | Índice promedio de desempeño de los conogramas 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) | Coordinación Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 92% | Se realiza una gestión de proyectos adecuado, con seguimiento de la Coordinación de TSI. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Tecnologías y Sistemas de Información | Transversal | Promedio de disponibilidad de los servicios críticos | Eficacia | 98% | 90% | 100% | Ascendente | Sistema Integral de Gestión | Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos. Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confiabilidad 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 | Coordinación Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 99% | Los servicios críticos de infraestructura y sistemas de información han cumplido con el indicador; no se han materializado incidencias que afecten la disponibilidad de los servicios críticos; no obstante, el portal de Análisis sufrió una indisponibilidad de varios días luego de aplicar actualizaciones de OS Linux en razón a recomendaciones de seguridad de MinTIC por posibles ataques en la fecha de elecciones presidenciales. | 100,00% | 0,00% | Cumple |

SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 10 DE AGOSTO DE 2022

| 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 IIT | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|--|-------------------|------|---------------------|-----------------|------------|-----------------------------|--|--|---|--------------------------|-----------------|--|--------------|-----------|------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Tecnologías y Sistemas de Información | Transversal | Implementación del SCS (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) | Eficacia | 80% | 70% | 90% | Ascendente | Sistema Integral 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 Entidad respecto al cumplimiento MSP1 del MinTIC | Coordinación Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 70% | El resultado se establece de acuerdo con el Auto diagnóstico MSP1. Se continuará con la implementación y fortalecimiento del SCS1 en la CRC. | 87,50% | -12,50% | Cumple (en tolerancia) |
| Tecnologías y Sistemas de Información | Transversal | Iniciativas y/o requerimientos implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones | Eficiencia | 85% | 75% | 95% | Ascendente | Sistema Integral 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. | (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 | 83% | Se presentaron 6 iniciativas de las cuales se cumplieron 5. | 98,04% | -1,96% | Cumple (en tolerancia) |