

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión Estratégica	Ejecución presupuestal de los proyectos de inversión	Eficacia	95%	92%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto Ejecutado de los proyectos de inversión / Presupuesto programado de los proyectos de inversión) * 100	Anual
Gestión Estratégica	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Eficacia	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	(Hitos ejecutados/Hitos programados) * 100	Anual
Gestión Estratégica	Promedio de la asignación de cargas de trabajo del recurso	Eficiencia	95%	90%	100%	Descendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Total del número de horas asignadas de cargas de trabajo del recurso / (Horas legales * recurso disponible)) * 100	Trimestral
Gestión Estratégica	Ejecución presupuestal	Eficacia	94%	90%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado) * 100	Anual
Gestión Organizacional	Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	(Número de Indicadores del SIG de efectividad que cumplen / Número total de indicadores de efectividad del SIG) * 100%	Trimestral
Gestión Organizacional	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión gerencial	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	(Número de compromisos cumplidos / Número de compromisos establecidos por los diferentes procesos) * 100%	Trimestral

**INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión Organizacional	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos del SIG	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Objetivos del SIG cumplidos} / \text{Objetivos del SIG}) * 100\%$	Trimestral
Gestión Organizacional	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficacia	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	$(\text{Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de eficacia del SIG}) * 100\%$	Trimestral
Gestión Organizacional	Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia	Eficiencia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Garantizar la gestión eficiente de los recursos	$(\text{Número de Indicadores del SIG de eficiencia que cumplen} / \text{Número total de indicadores de eficiencia del SIG}) * 100\%$	Trimestral
Gestión Organizacional	Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados	Eficiencia	5	0	7	Descendente	Mejorar continuamente el SIG	SUMATORIA (Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados) / Total de comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados	Trimestral
Seguimiento y Evaluación	Resultados General Nivel de Satisfacción del Usuario (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	Anual
Seguimiento y Evaluación	Eficacia de los controles de los riesgos	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad	$(\text{Número de riesgos que no se materializaron} / \text{Número de riesgos identificados en la entidad}) * 100\%$	Trimestral

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Seguimiento y Evaluación	Competencia auditores internos	Eficacia	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de las calificaciones obtenidas en las encuestas que evalúan los auditados a los auditores	Anual
Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del programa de auditorías internas de calidad	Eficacia	95%	90%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	(Auditorías internas realizadas / Auditorías internas programadas) * 100%	Anual
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Segunda Instancia	Eficiencia	53	31	75	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Tiempo promedio = $\sum(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Alta	Eficiencia	159	93	225	Descendente	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	Tiempo promedio = $\sum(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Baja	Eficiencia	53	31	75	Descendente	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	Tiempo promedio = $\sum(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos	Trimestral

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Media	Eficiencia	106	62	150	Descendente	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	$\text{Tiempo promedio} = \frac{\sum(i \in \text{conflictos})}{\text{Total conflictos}}$	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Efectividad	95%	80%	100%	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	$\% \text{ controversias} = \frac{\text{Total controversias resueltas dentro del plazo}}{\text{Total controversias presentadas}}$	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	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	$\text{Sumatoria (Avance real por proyecto} * 100 / \text{avance programado) / No total de proyectos}$	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	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	$\text{Sumatoria (Avance real por proyecto} * 100 / \text{avance programado) / No total de proyectos}$	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	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	$\text{Sumatoria (Avance real por proyecto} * 100 / \text{avance programado) / No total de proyectos}$	Trimestral

**INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión de la Política Regulatoria	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	Sumatoria (Avance real por proyecto *100/avance programado)/No total de proyectos	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Calidad de la información	Eficacia	4,5	4,1	5	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 información = Σ Calidad de conjunto de datos / Total conjuntos de datos	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC	Efectividad	226	192,1	259,90	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	Promedio visitas diarias = # páginas vistas únicas del trimestre / # total de días del trimestre	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de subida	Efectividad	12,8	12,73	14,07	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de subida	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de bajada	Efectividad	21,6	20,52	22,68	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de bajada	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Número de acuerdos de compartición de infraestructura vigente	Efectividad	206	169	243	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Total de Acuerdos = Σ acuerdos de compartición de infraestructura	Anual

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (ingresos)	Efectividad	4140	4119	4160	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (usuarios)	Efectividad	3670	3651	3688	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (ingresos)	Efectividad	3440	3423	3457	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (usuarios)	Efectividad	2970	2955	2985	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (alto desempeño)	Efectividad	3830	3811	3849	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (difícil acceso)	Efectividad	4450	4405	4494	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (mercados nacientes)	Efectividad	3475	3440	3440	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (alto desempeño)	Efectividad	3765	3746	3784	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (difícil acceso)	Efectividad	4845	4796	4893	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (mercados nacientes)	Efectividad	3465	3430	3500	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de información publicada de Postdata	Efectividad	4,2	3,78	4,62	Ascendente	Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Resultado de la Encuesta.	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Promedio diario de usuarios del portal de datos de la CRC	Eficiencia	118	100,3	135,7	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	Promedio diario de usuarios = $(\sum(i=1)^n (\text{usuarios día } i) / n$ $n = \text{días del trimestre}$	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación	Eficacia	93%	88%	100%	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	% avance actividades eje innovación = $\frac{\text{Avance programado proyectos y actividades innovación}}{\text{Avance real proyectos y actividades innovación}}$	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue (%)	Eficacia	65%	58%	100%	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	% Municipios acreditados = $\frac{\text{Municipios acreditados sin barreras al despliegue}}{\text{Total municipios}}$	Semestral

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de cumplimiento de planes de 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	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{planes de implementación})$ Porcentaje de avance real / Número de planes de implementación	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de cumplimiento 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	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{estudios})$ Porcentaje de avance real / Número de estudios	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de cumplimiento de actividades de 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	Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{actividades de innovación})$ Porcentaje de avance real / Número de actividades de innovación	Trimestral
Pluralismo Informativo	Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo	Efectividad	2500	2100	2900	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Inscripciones = \sum inscritos iniciativas educativas de pluralismo informativo	Anual
Pluralismo Informativo	Tiempo de solución de averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	560	504	1095	Descendente	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) / Total de actuaciones finalizadas en el trimestre	Trimestral

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Pluralismo Informativo	Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales	Eficiencia	750	675	1095	Descendente	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) / Total de actuaciones finalizadas en el trimestre	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación	Eficacia	4,3	4	5	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Satisfaccion espacio =(SUMA(puntajes encuestas) / (Total encuestas)) \forall ϵ Espacios Nivel satisfaccion= (SUMA(Espacios))/(Total espacios)	Semestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Impacto de las campañas de divulgación Interna	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	(Total de preguntas acertadas de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas) * 100%	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de la Comunicación Interna	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Trimestral

**INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de las campañas Internas de Comunicación	Efectividad	4,5	4,1	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de participación nacional e internacional	Efectividad	4,5	4,2	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Calificación de participantes	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (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.	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Satisfacción de los eventos realizados	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.	Trimestral

**INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Atención Personal	Efectividad	4,5	4,3	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	$SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta$	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (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 Cumplir las normas legales vigentes	$SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta$	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (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 Cumplir las normas legales vigentes	$SUMA (SUMA (Número de encuestas por criterio x factor de ponderación) / Total de encuestas contestadas)) / Número de preguntas de la encuesta$	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Gestión de la cooperación internacional y la participación nacional	Eficacia	22	14	30	Ascendente	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	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	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	Trimestral

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Relacionamiento con Grupos de Valor	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 Cumplir las normas legales vigentes	Tiempo promedio de respuesta de los trámites de homologación.	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos	Eficiencia	18	10	30	Descendente	Mejorar continuamente el 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	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición	Eficiencia	3	1	15	Descendente	Mejorar continuamente el 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	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información	Eficiencia	8,5	1	10	Descendente	Mejorar continuamente el 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	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	Eficiencia	2,5	1	15	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	Tiempo Medio de Respuesta	Trimestral

**INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación	Eficiencia	7	4	15	Descendente	Mejorar continuamente el 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.	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Impacto a medios de comunicación	Efectividad	73	64	80	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Número de publicaciones sobre la CRC en medios de comunicación regional, nacional e internacional por información generada por la CRC	Trimestral
Relacionamiento con Grupos de Valor	Porcentaje de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los terminos de ley	Efectividad	100%	100%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes	(Total de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los terminos de ley / Total de derechos de petición, consultas y trámites presentados) * 100%	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Ahorro y uso eficiente de agua	Eficacia	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Consumo en m3 / Número de personas	Semestral

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Ahorro y uso eficiente de energía	Eficacia	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Monitoreo para establecer línea base	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilovatio/hora / Número de personas	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	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	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Campañas de Sensibilización Ambiental	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	Trimestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Material Reciclado	Eficacia	1,02	1	1,05	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	# Kilogramos reciclados trimestralmente/# personas	Semestral
Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Residuos Peligrosos – RESPEL	Eficacia	0,52	0,1	1	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	Kilogramos de RESPEL / Personas	Semestral
Gestión Contractual	Porcentaje de procesos contractuales adjudicados	Eficacia	85%	75%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Procesos adjudicados / Procesos publicados) * 100	Trimestral

**INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Índice de gobierno digital (%)	Eficiencia	94%	94%	100%	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	Puntaje resultante de la medición del índice de gobierno digital	Anual
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Porcentaje de proyectos PETI ejecutados (%)	Efectividad	90%	70%	100%	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	% de proyectos ejecutados = Proyectos ejecutados y cerrados / Proyectos Totales del año	Anual
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) sobre los servicios tecnológicos	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	$NSU = \frac{\sum ((I \times 0) + (A \times 50) + (S \times 100))}{N}$ 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	Trimestral

**INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)	Eficacia	75%	65%	85%	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>$CANS=(SAO/SR)\times 100$</p> <p>CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas.</p>	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Efectividad	90%	80%	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>% de avance actual de la entidad respecto a la herramienta Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital de MinTIC</p>	Trimestral

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI	Eficacia	85%	75%	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>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>	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	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>$I = \text{SUMATORIA } ((D*P)/100)$</p> <p>D = Disponibilidad de los servicios críticos</p> <p>P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación)</p> <p>I = Resultado del Indicador</p>	Trimestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI	Efectividad	75%	65%	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>	<p>% de avance actual de la entidad respecto al cumplimiento MSPI del MinTIC</p>	Trimestral

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión del Talento Humano	Medición de Clima y Cultura Organizacional	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	<p>Mejorar continuamente el SIG</p> <p>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC</p> <p>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC</p> <p>Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz</p> <p>Cumplir las normas legales vigentes</p>	Puntaje resultante de la encuesta GPTW Clima Organizacional	Anual
Gestión del Talento Humano	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento	Efectividad	4,3	3,9	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Semestral
Gestión del Talento Humano	Evaluación de Desempeño	Efectividad	90%	85%	100%	Ascendente	<p>Mejorar continuamente el SIG</p> <p>Cumplir las normas legales vigentes</p>	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{evaluaciones de desempeño}) \text{ calificación de las evaluaciones de desempeño realizadas} / \text{Número de evaluaciones de desempeño realizadas}$	Anual
Gestión del Talento Humano	Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad	Efectividad	4	3,5	5	Ascendente	<p>Mejorar continuamente el SIG</p> <p>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC</p>	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}$	Semestral

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión del Talento Humano	Cumplimiento a los Programas de Bienestar Social e Incentivo	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	$(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) * 100$	Trimestral
Gestión del Talento Humano	Cumplimiento al Plan de Capacitación (incluido Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo)	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	$(\# \text{ capacitaciones ejecutadas} / \# \text{ capacitaciones programadas}) * 100$	Trimestral
Gestión del Talento Humano	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	Anual
Gestión del Talento Humano	Seguimiento y evaluación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	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	$(\# \text{ de actividades ejecutadas en el periodo} / \# \text{ total de actividades establecidas en un periodo determinado}) * 100$	Trimestral
Gestión del Talento Humano	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	Trimestral

INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión del Talento Humano	Impacto de Inducción	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Calificación promedio = $\sum(i \in \text{encuestas})$ calificación de las encuestas aplicadas / Número de encuestas aplicadas	Semestral
Gestión Documental	Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Institucional de Archivo - PINAR	Eficacia	90%	85%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG	(Actividades ejecutadas / Actividades planeadas) * 100	Trimestral
Gestión Financiera	Recaudo de contribución	Eficacia	Trimestre I: 45% Trimestre II: N/A Trimestre III: 95% Trimestre IV: 100%	Trimestre I: 40% Trimestre II: N/A Trimestre III: 90% Trimestre IV: 95%	Trimestre I: 55% Trimestre II: N/A Trimestre III: 105% Trimestre IV: 110%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Recaudo de la contribución / Presupuesto a recaudar en la vigencia) * 100	Trimestral
Gestión Financiera	Gestión de pagos en tesorería	Eficiencia	2	0	3	Descendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio del número días para la gestión de pagos en tesorería	Trimestral

**INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024**

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión Financiera	Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios	Eficacia	94%	90%	100%	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	(Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios / Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios) * 100	Anual
Gestión Financiera	Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de Gestión Financiera	Efectividad	4,5	4	5	Ascendente	Garantizar la gestión eficiente de los recursos	Promedio de calificación de las encuestas aplicadas	Semestral
Gestión Jurídica	Acciones de Tutela	Eficacia	100%	75%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes	(Número de fallos favorables para la CRC/Número de tutelas que son presentadas ante la CRC)*100	Trimestral