

| 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 IVT | | | | |
|--------------------------|-----------------|---|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|------------------------------|--|---|-------------------------------------|--------------------------|-----------------|--|--------------|-----------|-----------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Gestión Estratégica | Estratégico | Ejecución presupuestal de los proyectos de inversión | Eficacia | 95% | 92% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Presupuesto Ejecutado de los proyectos de inversión / Presupuesto programado de los proyectos de inversión) * 100 | Planeación Estratégica | Anual | 98% | La ejecución presupuestal de los proyectos de inversión al cierre de la vigencia 2023 fue del 98,3% (20.599 Mill) | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Estratégica | Estratégico | Cumplimiento de la Agenda Regulatoria | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | 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 | Planeación Estratégica | Anual | 100% | El cumplimiento de la agenda regulatoria fue del 100%, se ejecutaron la totalidad de los hitos programados. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Estratégica | Estratégico | Promedio de la asignación de cargas de trabajo del recurso | Eficiencia | 95% | 90% | 100% | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Total del número de horas asignadas de cargas de trabajo del recurso / (Horas legales * recurso disponible)) * 100 | Planeación Estratégica | Trimestral | 102,5% | Durante el cuarto trimestre se presentó una disminución en la asignación de cargas de trabajo del recurso producto de las acciones implementadas durante el III Trimestre. Se presenta asignación superior al 100% para algunos perfiles debido al incremento de actividades misionales que se presentó durante la vigencia. | 92,68% | -7,32% | No cumple |
| Gestión Estratégica | Estratégico | Ejecución presupuestal | Eficacia | 94% | 90% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado) * 100 | Gestión Administrativa y Financiera | Anual | 97% | La ejecución presupuestal de la entidad en la vigencia 2023 fue del 96,6% (45.677 Mill) (Ejecución pto Inversión: 98,3%) | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Porcentaje de cumplimiento indicadores de efectividad | Efectividad | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | (Número de Indicadores del SIG de efectividad que cumplen / Número total de indicadores de efectividad del SIG) * 100% | Planeación Estratégica | Trimestral | 93% | Durante el trimestre se presenta incumplimiento de 2 indicadores, Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de información publicada de Postdata y Medición de Clima y Cultura Organizacional | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión gerencial | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | (Número de compromisos cumplidos / Número de compromisos establecidos por los diferentes procesos) * 100% | Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 94,90% | Se incumplieron 8 compromisos pactados de los 157 establecidos para el cuarto trimestre | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Porcentaje de cumplimiento de los objetivos del SIG | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | (Objetivos del SIG cumplidos / Objetivos del SIG) * 100% | Planeación Estratégica | Trimestral | 98,7% | Se cumple con el indicador. Los objetivos que presentan bajo desempeño con respecto a los demás e impiden lograr el 100% en el reporte, son el cumplimiento de los indicadores por tipo y el cumplimiento de los indicadores estratégicos, sin embargo dichos resultados se encuentran dentro de las metas establecidas. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficacia | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | (Número de Indicadores del SIG de eficacia que cumplen / Número total de indicadores de eficacia del SIG) * 100% | Planeación Estratégica | Trimestral | 100% | Durante el cuarto trimestre, todos los indicadores de tipo eficacia se cumplieron | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Porcentaje de cumplimiento indicadores de eficiencia | Eficiencia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Número de Indicadores del SIG de eficiencia que cumplen / Número total de indicadores de eficiencia del SIG) * 100% | Planeación Estratégica | Trimestral | 90% | Durante el trimestre se presenta incumplimiento de 2 indicadores, Promedio de la asignación de cargas de trabajo del recurso e Índice de gobierno digital (%) | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Organizacional | Estratégico | Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados | Eficiencia | 5 | 0 | 7 | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | SUMATORIA (Tiempo de trámite de las comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados) / Total de comunicaciones aprobadas en Comité de Comisionados | Coordinación Ejecutiva | Trimestral | 2,5 | Se tramitaron en el tiempo establecido las 2 comunicaciones que salieron en el trimestre. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Seguimiento y Evaluación | Evaluación | Resultados General Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) CRC - Encuesta | Efectividad | 4,1 | 3,9 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado 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 | Planeación Estratégica | Anual | 4,1 | Se mantiene la calificación con respecto al año 2022, se elaborará plan de mejoramiento en búsqueda de potencializar el resultado. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Seguimiento y Evaluación | Evaluación | Eficacia de los controles de los riesgos | Eficacia | 95% | 90% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Administrar eficientemente los riesgos en la Entidad | (Número de riesgos que no se materializaron / Número de riesgos identificados en la entidad) * 100% | Planeación Estratégica | Trimestral | 100% | Durante IVT 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 |

| 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 IVT | | | | |
|---|-----------------|--|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|--|--|---|---|--------------------------|-----------------|--|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Limite inferior | Limite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Seguimiento y Evaluación | Evaluación | Competencia auditores internos | Eficacia | 4,5 | 4 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | Promedio de las calificaciones obtenidas en las encuestas que evalúan los auditados a los auditores | Planeación Estratégica | Anual | 4,72 | No se identificó ningún auditor por debajo del rango de calificación de 4,0 . | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Seguimiento y Evaluación | Evaluación | Cumplimiento del programa de auditorías internas de calidad | Eficacia | 95% | 90% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | (Auditorías internas realizadas / Auditorías internas programadas) * 100% | Planeación Estratégica | Anual | 100% | evidencia cumplimiento del 100% de las auditorías planificadas. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Misional | Tiempo promedio de solución de conflicto - Segunda Instancia | Eficiencia | 55 | 35 | 75 | 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 | Tiempo promedio = $\Sigma(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos | Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Trimestral | 48,75 | se resolvieron 4 conflictos en segunda instancia dentro del termino establecido. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Misional | Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Alta | Eficiencia | 165 | 105 | 225 | 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 Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | Tiempo promedio = $\Sigma(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos | Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Trimestral | 87 | se resolvió 1 conflicto de dificultad alta durante el trimestre. Dentro de la meta establecida | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Misional | Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Baja | Eficiencia | 55 | 35 | 75 | 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 Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | Tiempo promedio = $\Sigma(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos | Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Trimestral | 38 | se resolvieron 2 conflictos de complejidad baja dentro de la meta | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Misional | Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Media | Eficiencia | 110 | 70 | 150 | 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 Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | Tiempo promedio = $\Sigma(i \in \text{conflictos})$ Tiempos resolución / Total conflictos | Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Trimestral | 58,5 | se resolvieron 8 conflictos de complejidad media dentro de la meta establecida | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Misional | Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido | Efectividad | 95% | 80% | 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 Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | % controversias = Total controversias resueltas dentro del plazo / Total controversias presentadas | Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Anual | 80% | Contingencia relacionada con la modificación del equipo jurídico de trabajo durante el año | 84,21% | -15,79% | Cumple (en tolerancia) |
| Gestión de la Política Regulatoria | Misional | Avance de Proyectos de Calidad | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | Política Regulatoria y Competencia | Trimestral | 100% | No se presentan observaciones sobre el avance del indicador. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de la Política Regulatoria | Misional | Avance de Proyectos de Infraestructura | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | Política Regulatoria y Competencia | Trimestral | 100% | No se presentan observaciones sobre el avance del indicador. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de la Política Regulatoria | Misional | Avance de Proyectos de Mercados | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | Política Regulatoria y Competencia | Trimestral | 93% | No se presentan observaciones sobre el avance del indicador. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de la Política Regulatoria | Misional | Avance de Proyectos de Usuarios | Eficacia | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | Política Regulatoria y Competencia | Trimestral | 100% | No se presentan observaciones sobre el avance del indicador. | 100,00% | 0,00% | Cumple |

| 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 IVT | | | | |
|--|-----------------|---|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|--|--|---|-----------------------------------|--------------------------|-----------------|--|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Calidad de la información | Eficacia | 4,5 | 4,1 | 5 | 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 | $\text{Calidad de información} = \frac{\sum \text{Calidad de conjunto de datos}}{\text{Total conjuntos de datos}}$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Trimestral | 4,88 | Se mantienen los estándares de calidad en todas las dimensiones del indicador | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC | Efectividad | 219 | 186,15 | 252 | 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 | $\text{Promedio visitas diarias} = \frac{\# \text{ páginas vistas únicas del trimestre}}{\# \text{ total de días del trimestre}}$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Trimestral | | No se puede seguir midiendo porque Google analytics ya no permite identificar vistas únicas | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de subida | Efectividad | 12,8 | 12,16 | 13,44 | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | Velocidad promedio de subida | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | 12,3 | | 96,09% | -3,91% | Cumple (en tolerancia) |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de bajada | Efectividad | 21,1 | 20,05 | 22,16 | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | Velocidad promedio de bajada | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | 20,44 | | 96,87% | -3,13% | Cumple (en tolerancia) |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Número de acuerdos de compartición de infraestructura vigente | Efectividad | 180 | 147,6 | 212,4 | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $\text{Total de Acuerdos} = \sum \text{acuerdos de compartición de infraestructura}$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | 544 | | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (ingresos) | Efectividad | 4200 | 4179 | 4221 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $HH1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | | No aplica la medición para el cuarto trimestre. | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (usuarios) | Efectividad | 3730 | 3711 | 3749 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $HH1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | | No aplica la medición para el cuarto trimestre. | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (ingresos) | Efectividad | 3490 | 3473 | 3507 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $HH1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | | No aplica la medición para el cuarto trimestre. | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (usuarios) | Efectividad | 3010 | 2995 | 3025 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $HH1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | | No aplica la medición para el cuarto trimestre. | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (alto desempeño) | Efectividad | 3910 | 3890 | 3930 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $HH1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | | No aplica la medición para el cuarto trimestre. | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (difícil acceso) | Efectividad | 4735 | 4688 | 4782 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $HH1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | | No aplica la medición para el cuarto trimestre. | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (mercados nacientes) | Efectividad | 3700 | 3663 | 3737 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $HH1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | | No aplica la medición para el cuarto trimestre. | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (alto desempeño) | Efectividad | 3825 | 3806 | 3844 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $HH1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | | No aplica la medición para el cuarto trimestre. | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (difícil acceso) | Efectividad | 5045 | 4995 | 5095 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $HH1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | | No aplica la medición para el cuarto trimestre. | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (mercados nacientes) | Efectividad | 3605 | 3569 | 3641 | Descendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $HH1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$ | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | | No aplica la medición para el cuarto trimestre. | | | |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de información publicada de Postdata | Efectividad | 4,2 | 3,78 | 4,62 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | Resultado de la Encuesta. | Inteligencia y Analítica de Datos | Anual | 3,51 | Existe inconsistencia en la medición del indicador. Por ejemplo: calificaciones de personas que no manifestaron haber tenido contacto con Postdata. Reingeniería de la medición del NSU de la CRC, desde la coordinación de Planeación Estratégica | 83,57% | -16,43% | No cumple |

**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023**

| 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 IVT | | | | |
|--|-----------------|--|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|--|--|--|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|---|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Limite inferior | Limite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | Misional | Promedio diario de usuarios del portal de datos de la CRC | Eficiencia | 118 | 100,3 | 135,7 | Ascendente | Sistema Integrado 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 | $\text{Promedio diario de usuarios} = \frac{\sum(i=1)^n (\text{usuarios día}) i}{n}$ n=días del trimestre | Inteligencia y Analítica de Datos | Trimestral | 100,3 | Los usuarios de octubre y noviembre aumentaron a 116 y 112. Sin embargo, diciembre es un mes en el que históricamente hay menos usuarios, y llegó a 73, lo que afectó el promedio del trimestre | 85,00% | -15,00% | Cumple (en tolerancia) |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación | Misional | Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación | Eficacia | 92% | 88% | 100% | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria | % avance actividades eje innovación = Avance programado proyectos y actividades innovación / Avance real proyectos y actividades innovación | Innovación y Prospectiva Regulatoria | Trimestral | 95% | Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad para servicios móviles 4G (PRC): 100% Estudio OTT 2023 (PRC): 100% Tendencia OTT (PRC): 75% Evaluación Ex post (IAD): 100% Minciencias (IPR): 100% Implementación Sandbox (IPR): 100% | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación | Misional | Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue (%) | Eficacia | 60% | 50% | 70% | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | % Municipios acreditados = Municipios acreditados sin barreras al despliegue / Total municipios | Innovación y Prospectiva Regulatoria | Semestral | 73% | 800 municipios acreditados (12 capitales) | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación | Misional | Porcentaje de cumplimiento de planes de Implementación | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC | Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{planes de implementación}) \text{ Porcentaje de avance real} / \text{Número de planes de implementación}$ | Innovación y Prospectiva Regulatoria | Trimestral | 96% | Despliegue, Calidad Gestión del CTSC, Implementación acceso, implementación RITEL | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación | Misional | Porcentaje de cumplimiento de desarrollo de Estudios | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC | Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{estudios}) \text{ Porcentaje de avance real} / \text{Número de estudios}$ | Innovación y Prospectiva Regulatoria | Trimestral | 98,5% | Estudio Tendencias, Estudio DXP, Actividades Gestión del Conocimiento –Aula CRC. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación | Misional | Porcentaje de cumplimiento de actividades de Innovación | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC | Porcentaje promedio = $\sum(i \in \text{actividades de innovación}) \text{ Porcentaje de avance real} / \text{Número de actividades de innovación}$ | Innovación y Prospectiva Regulatoria | Trimestral | 99% | Actividades Aulas de Innovación, Minciencias, Sandbox contenidos y experimentación. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Pluralismo Informativo | Misional | Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo | Efectividad | 2000 | 1600 | 2400 | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC | $\text{Inscripciones} = \sum \text{inscritos iniciativas educativas de pluralismo informativo}$ | Contenidos Audiovisuales | Anual | 2508 | Durante el cuarto trimestre se reportaron 261 inscripciones a las iniciativas pedagógicas de Pluralismo Informativo. El reporte final del indicador para 2023 corresponde a la suma del acumulado a 2022 (1767) con los inscritos en 2023 (741) para un total acumulado de 2508 | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Pluralismo Informativo | Misional | Tiempo de solución de averiguaciones preliminares en materia de contenidos audiovisuales | Eficiencia | 560 | 504 | 1095 | Descendente | Sistema Integrado 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) / Total de actuaciones finalizadas en el trimestre | Contenidos Audiovisuales | Trimestral | 608 | Durante el cuarto trimestre se proyectaron cuatro (4) autos de no mérito que, aplicando la fórmula, tomaron 608 días en resolverse (incluyendo suspensiones administrativas). Eso nos da el cumplimiento de la medida | 92,11% | -7,89% | Cumple (en tolerancia) |
| Pluralismo Informativo | Misional | Tiempo de solución de investigaciones administrativas formales en materia de contenidos audiovisuales | Eficiencia | 750 | 675 | 1095 | Descendente | Sistema Integrado 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) / Total de actuaciones finalizadas en el trimestre | Contenidos Audiovisuales | Trimestral | 1005 | Durante el cuarto trimestre se decidió una (1) investigación administrativa que tomó un tiempo de 1005 días, incluyendo las suspensiones administrativas. | 74,63% | -25,37% | Cumple (en tolerancia) |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación | Eficacia | 4,3 | 4 | 5 | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | Satisfacción espacio = $(\text{SUMA}(\text{puntuajes encuestas}) / (\text{Total encuestas})) \vee i \in \text{Espacios}$ Nivel satisfacción= $(\text{SUMA}(\text{Espacios})) / (\text{Total espacios})$ | Relacionamiento con Agentes | Semestral | | Durante el trimestre se concluyeron tres (3) proyectos: Medidas sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva. Actualización de tarifas reguladas Techo para tarifas de compartición de infraestructura pasiva Sin embargo, no se recibieron respuestas a la encuesta. | | | |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Impacto de las campañas de divulgación interna | Efectividad | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | $(\text{Total de preguntas acertadas de las encuestas aplicadas} / \text{Número de encuestas aplicadas}) * 100\%$ | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 100% | Se evidenció que se ha generado recordación respecto a las campañas socializadas por canales internos. Se aumentó el porcentaje de acierto, la audiencia conoce más los canales y sus comunidades. | 100,00% | 0,00% | Cumple |

| 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 IVT | | | | |
|-------------------------------------|-----------------|--|-------------------|------------------|---------------------|------------------|------------|------------------------------|---|--|-----------------------------|--------------------------|------------------|--|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de la Comunicación Interna | Efectividad | 4,5 | 4,1 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | Promedio de calificación de las encuestas aplicadas | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,6 | Los colaboradores tienen conocimiento de la información que se remite a través del proceso de comunicación interna y manifestaron agrado hacia los nuevos contenidos de Viva Engage. Sin embargo, se redujo el resultado y se evidenció la solicitud de nuevos contenidos internos de la organización como las "situaciones administrativas" | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de las campañas Internas de Comunicación | Efectividad | 4,5 | 4,1 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | Promedio de calificación de las encuestas aplicadas | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 5 | Se cumplió el objetivo de las campañas solicitadas y los usuarios manifestaron satisfacción respecto a la creatividad aplicada en la elaboración de las piezas. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de participación nacional e internacional | Efectividad | 4,5 | 4,2 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | Calificación de participantes | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,8 | Los organizadores manifiestan: Muchas gracias por el constante apoyo por parte de la CRC. Las personas que están encargadas de los temas, los dominan y sus aportes son muy valiosos; La excelente participación de la CRC fortalece el espacio de debate y de intercambio de buenas prácticas de REGULATEL. Valoramos la participación de la CRC, en los diferentes escenarios académicos. Es un gusto siempre escucharlos. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Satisfacción Voceros (preparación de la participación nacional e internacional) | Efectividad | 4,7 | 4,5 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | Resultado de la Encuesta. | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,8 | Voceros satisfechos con el material preparado para los eventos, teniendo en cuenta que en algunas ocasiones es poco el tiempo para la preparación, debido a que los organizadores remiten metodologías y preguntas en último momento | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Satisfacción de los eventos realizados | Efectividad | 4,2 | 3,8 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado 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. | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,8 | La audiencia de la Audiencia Rendición de Cuentas estuvo conforme con el evento | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Atención Personal | Efectividad | 4,5 | 4,3 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado 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 | 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 Grupos de Valor | Misional | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para atención E-mail y/o correspondencia | Efectividad | 4,5 | 4 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado 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 | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,3 | Debido a la gran cantidad de consultas y trámites de homologación y la insatisfacción del usuario al no poderse homologar su celular, califican mal la respuesta | 95,56% | -4,44% | Cumple (en tolerancia) |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) para la atención telefónica | Efectividad | 4,5 | 4 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado 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 | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 4,9 | Desarrollo de Calibración de Llamadas | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Gestión de la cooperación internacional y la participación nacional | Eficacia | 22 | 14 | 30 | Ascendente | Sistema Integrado 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 | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 29 | En el cuarto trimestre se incrementó el número de eventos dada la estacionalidad de estos, con aumento del 74% respecto del mismo trimestre de 2022 | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Cuantificación del Free Press | Eficiencia | \$ 2.500.000.000 | \$ 1.800.000.000 | \$ 3.200.000.000 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | Valor de las publicaciones sobre la CRC en medios nacionales e internacionales | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | \$ 6.951.848.262 | Durante el trimestre se lograron 482 menciones en 179 medios. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |

| 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 IVT | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|---|-------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|---|---|-------------------------------------|--------------------------|-----------------|--|--------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Homologación | Eficiencia | 4 | 1 | 15 | Descendente | Sistema Integrado 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. | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 2,1 | Se realiza control efectivo sobre el proceso y seguimiento a vencimiento de comunicaciones | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Conceptos | Eficiencia | 18 | 10 | 30 | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | 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 | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 7,4 | Se realiza control efectivo sobre el proceso y seguimiento a vencimiento de comunicaciones | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Derechos de Petición | Eficiencia | 3 | 1 | 15 | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | 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 | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 2,1 | Se realiza control efectivo sobre el proceso y seguimiento a vencimiento de comunicaciones | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Solicitudes de Información | Eficiencia | 8,5 | 1 | 10 | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | 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 | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 5,7 | Se realiza control efectivo sobre el proceso y seguimiento a vencimiento de comunicaciones | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos | Eficiencia | 2,5 | 1 | 15 | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas Cumplir las normas legales vigentes | Tiempo Medio de Respuesta | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 2,1 | Seguimiento detallado a los trámites pendientes en cada flujo (Asignación - Ejecución - Revisión). | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Tiempo Medio de Respuesta (TMR) Trámite - Recursos de Identificación | Eficiencia | 7 | 4 | 15 | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | 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. | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 7,5 | Demoras en la revisión cruzada y revisión por parte del Coordinador | 93,33% | -6,67% | Cumple (en tolerancia) |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Impacto a medios de comunicación | Efectividad | 73 | 64 | 80 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | 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 | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 179 | Se logró la publicación en medios de comunicación de 212 notas en el mes de octubre, 168 en el mes de noviembre y 102 en el mes de diciembre. | 100,00% | 0,00% | Cumple (sobrecumplimiento) |
| Relacionamiento con Grupos de Valor | Misional | Porcentaje de derechos de petición, consultas y trámites respondidos en los términos de ley | Efectividad | 100% | 100% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | 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 términos de ley / Total de derechos de petición, consultas y trámites presentados) * 100% | Relacionamiento con Agentes | Trimestral | 100% | Los derechos de petición, consultas y trámites a los que se les dio respuesta este trimestre fueron 4121. Por tanto, los mismos 4121 fueron resueltos en los términos de ley. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Apoyo | Ahorro y uso eficiente de agua | Eficacia | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes | Consumo en m3 / Número de personas | Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 0,15 | Monitoreo. En el segundo semestre, la Entidad consumió 85 metros cúbicos de agua, debido a que: Se adecuaron puntos de abastecimiento de agua en las tres (3) cafeterías de los tres pisos de la Entidad. El retorno a la presencialidad de todos los colaboradores y posterior implementación de la modalidad de teletrabajo. | | | |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Apoyo | Ahorro y uso eficiente de energía | Eficacia | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Monitoreo para establecer línea base | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes | Kilovatio/hora / Número de personas | Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 38,2 | Monitoreo. Para el segundo semestre se consumieron 21030 kw/h. Se consumió más que el anterior semestre, debido al retorno a la presencialidad | | | |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Apoyo | Atención a requerimientos en planta física | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes | #de solicitudes atendidas*100 / #de solicitudes recibidas | Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 100% | Se recibieron y atendieron 16 solicitudes de requerimientos de mantenimiento de la planta física | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Apoyo | Campañas de Sensibilización Ambiental | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 100% | Durante el trimestre se divulgaron diez y ocho (18) campañas de sensibilización las cuales fueron difundidas a través de los diferentes medios de comunicación interna. | 100,00% | 0,00% | Cumple |

| 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 IVT | | | | |
|--|-----------------|---|-------------------|------|---------------------|-----------------|-------------|--|---|---|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|---|--------------|-----------|------------------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Apoyo | Material Reciclado | Eficacia | 1,02 | 1 | 1,05 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes | # Kilogramos reciclados trimestralmente/ # personas | Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 1 | Se realizó la entrega de 550,9 kilogramos de material aprovechable a la Organización de Recicladores de oficio y a las fundaciones "Maria José" y "Botellitas de Amor". | 98,04% | -1,96% | Cumple (en tolerancia) |
| Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Apoyo | Residuos Peligrosos – RESPEL | Eficacia | 0,52 | 0,1 | 1 | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes | Kilogramos de RESPEL / Personas | Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 0,47 | En el segundo semestre del año se generaron 258,4 kilogramos de residuos peligrosos en la Entidad. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Contractual | Apoyo | Porcentaje de procesos contractuales adjudicados | Eficacia | 85% | 75% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Procesos adjudicados / Procesos publicados) * 100 | Coordinación Ejecutiva | Trimestral | 96% | De los 27 procesos publicados para el trimestre, uno se declaró desierto por no presentación de ofertas | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Apoyo | Índice de gobierno digital (%) | Eficiencia | 93% | 93% | 100% | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | 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 | Tecnología y Sistemas de Información | Anual | 88,5% | Según el reporte del FURAG para la política de Gobierno Digital el resultado fue de 88,5, medición que corresponde al nuevo modelo implementado desde el 2022. | 95,16% | -4,84% | No cumple |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Apoyo | Porcentaje de proyectos PETI ejecutados (%) | Efectividad | 85% | 70% | 100% | Ascendente | Plan Estratégico Institucional 2021-2025 | 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 | Tecnología y Sistemas de Información | Anual | 95% | Se cumple con un gran porcentaje de cumplimiento en la ejecución de los proyectos establecidos en el PETI de acuerdo a los cronogramas establecidos. Algunos proyectos no cumplieron con la meta del 100% establecida para el 31 de diciembre de 2023 como: Migración Postdata (80%), Seguridad Digital (95%), Gobierno Digital (95%) y la actualización de la Intranet (98%). | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Apoyo | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) sobre los servicios tecnológicos | Efectividad | 4,5 | 4 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado 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 | $NSU = \frac{\sum ((2x0) + (A \times 50) + (S \times 100))}{N}$ 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 | Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 4,67 | Para el indicador de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU), se habilitó una encuesta dirigida a todos los colaboradores de la CRC con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios durante el IV Trimestre del 2023 con respecto a los productos y servicios que ofrece la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información (TSI). De los 169 usuarios habilitados para el diligenciamiento de la encuesta, 56 registraron sus respuestas obteniendo un porcentaje de participación del 33,14%. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Apoyo | Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) | Eficacia | 75% | 65% | 85% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | $CANS = (SAO/SR) \times 100$ CANS: Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio. SAO: Número de solicitudes atendidas oportunamente. SR: Número de solicitudes recibidas. | Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 75% | La atención y cierre oportuno de los casos por parte de los analistas de soporte de TSI responsables de la resolución de los casos, permitieron el cumplimiento de los ANS. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Apoyo | Implementación de la Política de Gobierno Digital | Efectividad | 90% | 80% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado 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 de la entidad respecto a la herramienta Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital de MinTIC | Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 92% | Medición con la reestructuración de la herramienta de autodiagnóstico con 11 componentes. | 100,00% | 0,00% | Cumple |

**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023**

| 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 IVT | | | | |
|--|-----------------|--|-------------------|------|---------------------|-----------------|------------|--|---|--|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|--|--------------|-----------|-----------|
| | | | | | Limite inferior | Limite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Apoyo | Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI | Eficacia | 85% | 75% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | $\text{Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI} = \left(\frac{\text{Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde i hasta n)}}{\text{Cantidad de proyectos PETI(n) (estado: Ejecución)}} \right) * 100$ $\text{PV} = \text{Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición)}$ $\text{EV} = \text{Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición)}$ $\text{SPI} = \text{EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde i hasta n)}$ | Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 95% | Se cumple con un gran porcentaje de cumplimiento en la ejecución de los proyectos establecidos en el PETI de acuerdo a los cronogramas establecidos. Algunos proyectos no cumplieron con la meta del 100% establecida para el 31 de diciembre de 2023 como: Migración Postdata (80%), Seguridad Digital (95%), Gobierno Digital (95%) y la actualización de la Intranet (98%). | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Apoyo | Promedio de disponibilidad de los servicios críticos | Eficacia | 98% | 90% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | $I = \text{SUMATORIA } ((D*P)/100)$ $D = \text{Disponibilidad de los servicios críticos}$ $P = \text{Ponderación asignada (Impacto sobre la operación)}$ $I = \text{Resultado del Indicador}$ | Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 99% | Los servicios de Infraestructura se mantuvieron estables y no se presentaron incidencias que impactaran el porcentaje de disponibilidad, lo que permitió el cumplimiento del indicador por encima de la meta establecida. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Apoyo | Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI | Efectividad | 75% | 65% | 90% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | $\% \text{ de avance actual de la entidad respecto al cumplimiento MSPi del MinTIC}$ | Tecnología y Sistemas de Información | Trimestral | 77% | Se realizó la implementación del servicio SOC-NOC para la CRC, el cual contempla el monitoreo y gestión de eventos e incidentes de seguridad informática y ciberseguridad. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Medición de Clima y Cultura Organizacional | Efectividad | 90% | 80% | 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 Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz Cumplir las normas legales vigentes | $\text{Puntaje resultante de la encuesta GPTW Clima Organizacional}$ | Gestión Administrativa y Financiera | Anual | 41,7% | Corresponde a la aplicación de herramienta GPTW. | 46,33% | -53,67% | No cumple |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Grado de satisfacción de los usuarios respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento | Efectividad | 4,3 | 3,9 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | $\text{Calificación promedio} = \frac{\sum (i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas}}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$ | Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 4,8 | Para este IV Trimestre se aplicó encuesta para conocer el grado de satisfacción respecto de las actividades de bienestar y fortalecimiento frente a: Celebración día de amor y amistad, Día de la familia, y cierre plan de fortalecimiento | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Evaluación de Desempeño | Efectividad | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Cumplir las normas legales vigentes | $\text{Calificación promedio} = \frac{\sum (i \in \text{evaluaciones de desempeño}) \text{ calificación de las evaluaciones de desempeño realizadas}}{\text{Número de evaluaciones de desempeño realizadas}}$ | Gestión Administrativa y Financiera | Anual | | No aplica la medición por periodicidad, corresponde a primer trimestre su reporte | | | |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Impacto de la capacitación que genera costo a la Entidad | Efectividad | 4 | 3,5 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC | $\text{Calificación promedio} = \frac{\sum (i \in \text{encuestas}) \text{ calificación de las encuestas aplicadas}}{\text{Número de encuestas aplicadas}}$ | Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 4,7 | En IV T se evaluó el impacto de la capacitación de las capacitaciones sobre Secop II Tienda Virtual del Estado y Congreso de Contratación | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Cumplimiento a los Programas de Bienestar Social e Incentivo | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | 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 | $(\# \text{ actividades ejecutadas} / \# \text{ actividades programadas}) * 100$ | Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 100% | En el IVT se realizaron 17 de 17 actividades de bienestar, como son: participación en juegos función pública, celebración de amor y amistad y día de la familia Jornada de inducción y reintroducción, compensación fin de año, reconocimiento a mejores servidores y proyectos, elaboración PESV, Asesoría Colpensiones, Campaña tarjeta tu llave, entre otros | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Cumplimiento al Plan de Capacitación (incluido Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo) | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | $(\# \text{ capacitaciones ejecutadas} / \# \text{ capacitaciones programadas}) * 100$ | Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 100% | En el IV Trimestre, se programó y realizó la capacitación que había quedado pendiente en el III T (Gestión de las Tecnologías de la Información 06 de diciembre), adicional se realizaron 10 capacitaciones incluyendo socialización de acuerdo con las solicitudes de los grupos internos de trabajo | 100,00% | 0,00% | Cumple |

| 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 IVT | | | | |
|----------------------------|-----------------|---|-------------------|---|---|--|-------------|------------------------------|---|--|---|--------------------------|-----------------|---|--------------|-----------|--------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | Sentido | | | | | | Reporte | Observación | Cumplimiento | Variación | Estado |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Frecuencia de accidentes | Eficacia | 5 | 0 | 6 | Descendente | Sistema Integrado 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 | Gestión Administrativa y Financiera | Anual | 1 | Se presentó un evento reportado a la ARL | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Seguimiento y evaluación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado 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 | Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 100% | Las actividades planteadas para el IVT fueron desarrolladas en su totalidad | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Garantizar la liquidación eficaz de la nómina de la CRC ajustada a la normatividad vigente | Eficiencia | 3 | 0 | 4 | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | Número de correcciones al trimestre | Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 0 | No se han presentado quejas ni inconvenientes relacionados con la liquidación del pago de la nómina. (Fiscal, administrativo / Financiero) | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión del Talento Humano | Apoyo | Impacto de Inducción | Efectividad | 4,5 | 4 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | 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 | Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 4,7 | Resultado de la evaluación de impacto de la inducción realizada en el IV | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Documental | Apoyo | Cumplimiento a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Institucional de Archivo - PINAR | Eficacia | 90% | 85% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Mejorar continuamente el SIG | (Actividades ejecutadas / Actividades planeadas) * 100 | Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 91% | De las 11 actividades programadas para el IVT se adelantaron 10, quedando pendiente la remisión de las tablas de retención documental al AGN, dicha actividad se contemplará en el PINAR 2024 | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Financiera | Apoyo | 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: 105% Trimestre IV: 95% | Trimestre I: 55% Trimestre II: N/A Trimestre III: 105% Trimestre IV: 110% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Recaudo de la contribución / Presupuesto a recaudar en la vigencia) * 100 | Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 104% | Se obtuvo un recaudo de \$46.975M, respecto de una proyección de \$45.153M. Este valor recaudado incluye la gestión de cartera y fiscalización realizada, por lo que incluye intereses y sanciones. Recaudo 2023: 46.361M. Intereses: 36.907M. Sanciones: 68.454M. Recaudo vigencias anteriores: 613,5M | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Financiera | Apoyo | Gestión de pagos en tesorería | Eficiencia | 2 | 0 | 3 | Descendente | Sistema Integrado de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | Promedio del número días para la gestión de pagos en tesorería | Gestión Administrativa y Financiera | Trimestral | 0,197 | Las órdenes de pago fueron gestionadas en el mismo día en que se recibió la obligación presupuestal para su pago. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Financiera | Apoyo | Ejecución presupuestal de adquisición de bienes y servicios | Eficacia | 94% | 90% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | (Presupuesto ejecutado de adquisición de bienes y servicios / Presupuesto programado de adquisición de bienes y servicios) * 100 | Gestión Administrativa y Financiera | Anual | 94% | Se ejecutó el 94,2% del presupuesto de gastos generales - Bienes y Servicios. La diferencia corresponde a los valores no ejecutados de algunos de los contratos, así como el menor valor de los contratos de muebles de la entidad. | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Financiera | Apoyo | Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de Gestión Financiera | Efectividad | 4,5 | 4 | 5 | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | Garantizar la gestión eficiente de los recursos | Promedio de calificación de las encuestas aplicadas | Gestión Administrativa y Financiera | Semestral | 4,8 | Encuesta contestada por 45 personas, quienes manifestaron un nivel de satisfacción alto respecto al servicio prestado desde G. financiera. No reportaron aspectos por mejorar | 100,00% | 0,00% | Cumple |
| Gestión Jurídica | Apoyo | Acciones de Tutela | Eficacia | 100% | 75% | 100% | Ascendente | Sistema Integrado de Gestión | 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 | Asesoría Jurídica y Solución de Controversias | Trimestral | 100% | Se tiene en cuenta la totalidad de tutelas presentadas y tramitadas durante el año | 100,00% | 0,00% | Cumple |