



Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Articulación	Objetivo del SIG Fórmula		Responsable de la medición	oonsable de la medición Periodicidad de		Seguimie	Seguimiento IT		
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Segunda Instancia	Eficiencia	53	35	75	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\label{eq:timepopromedia} Tiempo promedio = \underline{X}(i \in conflictos) \ Tiempos \ resolución \ / \ Total \ conflictos$	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	56,5	Se resolvieron dos actuaciones en segunda instancia, una dentro del término (53 días) y la otra 7 días por fuera del término (60 días)	93,81%	-6,19%	Cumple (en tolerancia)
ucapricigac									Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC					is out 7 day por local del terrinio (do day)			
									Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC								
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Alta	Eficiencia	159	105	225	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Tiempo promedio = ∑(i ∈ conflictos) Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral		No se presentaron controversias clasificadas			
despliegue		Comprejidad Alta						Institucional 2021-2025	Obtener un buen nivel de Satisfacción del		Controversias			en complejidad alta			
									Cliente y partes interesadas								
									Mejorar continuamente el SIG								
Actuaciones particulares de		Tiempo promedio de solución de conflicto -						Plan Estratégico	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC		Asesoría Jurídica v Solución de	Trimestral		Se resolvieron cuatro actuaciones de comolejidad baja, todas dentro del término			
acceso-interconexión y despliegue	Misional	Complejidad Baja	Eficiencia	53	35	75	Descendente	Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Tiempo promedio = Σ(i ∈ conflictos) Tiempos resolución / Total conflictos	Controversias	Trimestral	48,7	establecido (tres actuaciones en 52 días y una actuación en 39 días netos)	100,00%	0,00%	Cumple
									Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas								
									Mejorar continuamente el SIG								
Actuaciones particulares de									Cumplir el Plan Estratégico de la CRC					Se resolvieron tres actuaciones, todas dentro			
acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Media	Eficiencia	106	70	150	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	Tiempo promedio = Σ (i \in conflictos) Tiempos resolución / Total conflictos	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	84,33	del término establecido (106, 81 y 66 días, respectivamente)	100,00%	0,00%	Cumple
upm.guc									Obtener un buen nivel de Satisfacción del					теместинене)			
									Cliente y partes interesadas Meiorar continuamente el SIG								
	Misional	Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Efectividad	95%	80%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	% controversias = Total controversias resultas dentro del plazo / Total controversias presentadas	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Anual		Incluye las actuaciones particulares de complejidad baja, media (no hubo de			
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y									Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC					complejidad alta) y de segunda instancia. Para el 1T se presentó un cumplimiento de			
despliegue									Obtener un buen nivel de Satisfacción del					89% de controversias resueltas dentro de los plazos establecidos			
									Cliente y partes interesadas								
									Mejorar continuamente el SIG		1	ı	İ				
Gestión de los Datos de los	Misional	Calidad de la información	Eficacia	4.5	4,1	5	Ascendente	Plan Estratégico	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Calidad de información = ∑ Calidad de conjunto de datos / Total conjuntos de	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	4.89	se observa un incremento en el indicador debido a una mejora en el componente de	100.00%	0.00%	Cumple
Sectores Regulados				,,-	,,-	-		Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	datos	,,		.,	actualidad	,	-,	
									Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria								
									Mejorar continuamente el SIG					No se pudo seguir midiendo debido al cambio en las métricas de Google Analytics.			
Gestión de los Datos de los		Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de						Plan Estratégico	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Promedio visitas diarias = # páginas vistas únicas del trimestre / # total de				Durante la revisión del PEI se propuso la eliminación de este indicadores debido a la			
Sectores Regulados	Misional	la CRC	Efectividad	226	192	260	Ascendente	Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	días del trimestre	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral		indisponibilidad de datos. La propuesta de actualizació del PEI está pendiente por			
									Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria					aprobación por parte del Comité de gestión y desempeño.			
Gestión de la Política	Misional	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio	Efectividad	13,4	12,73	NA.	Ascendente	Plan Estratégico	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de subida	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
Regulatoria		de subida			,	***		Institucional 2021-2025									
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de bajada	Efectividad	21,6	20,52	NA	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de bajada	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
Gestión de la Política	Misional	Número de acuerdos de compartición de	Efectividad	206	169	NA.	Ascendente	Plan Estratégico	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Total de Acuerdos = Σ acuerdos de compartición de infraestructura	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
Regulatoria	Misional	infraestructura vigente	Erectividad	206	109	NA	Ascendente	Institucional 2021-2025	Cumpiir ei Pian Estrategico de la CKC	Total de Acuerdos = 5 acuerdos de comparación de infraestructura	Inteligencia y Analitica de Datos	Anuai		No aplica la medición para el periodo			
Gestión de la Política		Nivel de concentración de servicios móviles - Datos						Plan Estratégico									Consta (co
Regulatoria	Misional	(ingresos)	Efectividad	4140	NA NA	4161	Descendente	Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHII=Σ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	4146	Valor anual correspondiente al año 2023	99,86%	-0,14%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de la Política		Nivel de concentración de servicios móviles - Datos						Plan Estraténico									Cumple
Regulatoria	Misional	(usuarios)	Efectividad	3670	NA.	3688	Descendente	Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=Σ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	3532,9	Valor anual correspondiente al año 2023	100,00%	0,00%	(sobrecumplimiento)
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (ingresos)	Efectividad	3440	NA	3457	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHII=Σ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	3746,1	Valor anual correspondiente al año 2023	91,83%	-8,17%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (usuarios)	Efectividad	2970	NA	2984	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=Σ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	2985,2	Valor anual correspondiente al año 2023	99,49%	-0,51%	No cumple
Gestión de la Política	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet	Efectividad	3830	NA.	3850	Descendente	Plan Estratégico	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=Σ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	3525,6	Valor anual correspondiente al año 2023	100,00%	0,00%	Cumple
Regulatoria	ribiolal	(alto desempeño)	LICUVUAU	3030	NA.	3030	Descendente	Institucional 2021-2025	Campili di Fiari Estrategico de la CRC	IIIII – Z (asbainchacion embiesa - 100), ,5	ancogenica y Analisica de Datos	Aliudi	3323,0	valua correspondiente ai ano 2023	100,00%	0,00%	(sobrecumplimiento)
Gestión de la Política	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (difícil acceso)	Efectividad	4450	NA.	4495	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHII=Σ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	5169,4	Valor anual correspondiente al año 2023	86,08%	-13,92%	No cumple
Regulatoria		(unici accesa)						ansucucional zuza-zuzs									
Gestión de la Política	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet	Efectividad	3475	NA.	3510	Descendente	Plan Estratégico	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=Σ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	3932,2	Valor anual correspondiente al año 2023	88,37%	-11,63%	No cumple
Regulatoria	PISIONAL	(mercados nacientes)	Erectividad	34/3	NA	3510	Descendenté	Institucional 2021-2025	Cumpiir ei Man Estrategico de la CRC	nnii=2 (%panicipación empresa*100)*2	ancingencia y Analitica de Datos	Anuai	3932,2	valui ailual correspondiente al anó 2023	88,3/76	-11,03%	no cumpie
Contión de la Paritira		Minel de concentración de contracto Tra						Dina Setuntian									
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (alto desempeño)	Efectividad	3765	NA	3783	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHII=Σ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	4216,3	Valor anual correspondiente al año 2023	89,30%	-10,70%	No cumple
Gestión de la Política	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV	Efectividad	4845	NA.	4893	Descendente	Plan Estratégico	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHI1=Σ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	4953,8	Valor anual correspondiente al año 2023	97,80%	-2,20%	No cumple
Regulatoria	misional	suscripción (difícil acceso)	crecuvidad	4645	NA	4693	Descendente	Institucional 2021-2025	cumpiir ei Pian Estratégico de la CRC	nntt=2 (%participation empresa*100)^2	anteligencia y Análitica de Datos	Anual	4953,8	valor anual correspondiente al ano 2023	97,80%	-2,20%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (mercados nacientes)	Efectividad	3465	NA	3500	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	HHII=∑ (%participación empresa*100)^2	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	3903,7	Valor anual correspondiente al año 2023	88,76%	-11,24%	No cumple
1				1	1	1			II.	1	l			ш			



SEGUIMIENTO INDICADORES DE ESTRATÉGICOS COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES VIGENCIA 2024

Proceso	Tipo de Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta Rango de Tolerancia				Articulación Objetivo del SIG Fórmula			Responsable de la medición	sable de la medición Periodicidad de Seguimiento IT					
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación	Eficacia	93%	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	99,50%	Sandbox regulatorio convergente de los sectores TIC y Audiovisus (IPR), 99% Estudio de plateironas OTT 2024 (PRC). Estudio de plateironas OTT 2024 (PRC). 11-D1 i para el fortalecimiento de los sectores ITC, Postal y de Contenidos Audiovisuales-Minciencias (IPR): 100% Estudio de los sectores estudios de la componiba ITC and el marco regulatorio de civiliación es porte para para el recurso de marco regulatorio de exclusación es porte para para fermida de la calidad para servicios móviles «G (PRC): 100% Estudios est	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 = Municípios acreditados sin barreras al despliegue / Total municípios	Innovación y Prospectiva Regulatoria	Semestral		El reporte es Semestral. De acuerdo con la medición brimestral parcial se cuenta con un total de 804 municipios acreditados para un 72,8% de municipios del país.			
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	Inscripciones=Σ inscritos iniciativas educativas de pluralismo informativo	Contenidos Audiovisuales	Anual		El reporte de este indicador es anual. Con corte 31/12/24 el reporte acumulado es de 2508, que sumados a los 27 del 1T-2024 da un total acumulado de 2535			
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	Satisfaccion espacio =(SLIMA(puntajes encuestas) / (Total encuestas)) Vi Espacios Nivel satisfaccion= (SLIMA(Espacios))/(Total espacios)	Relacionamiento con Agentes	Semestral		No aplica la medición para el periodo			
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Ароуо	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		No aplica la medición para el periodo			
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Ароуо	Porcertaje 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 heramientas tecnológicos Imparanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	% de proyectos ejecutados = Proyectos ejecutados y cerados / Proyectos Totales del año	Tecnología y Sistemas de Información	Anual		No aplica la medición para el periodo			
Gestión del Talento Humano	Ароуо	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 maner aeficaz Cumplir las normas legales vigentes	Puntajé resultante de la encueta GPTW Clima Organizaciónal	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición para el período			