

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 IT				
Actuaciones particulares de acceso-intención 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 Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Tiempo promedio} = \sum (i \text{ conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Aesoría 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)
Actuaciones particulares de acceso-intención y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Alta	Eficiencia	159	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	$\text{Tiempo promedio} = \sum (i \text{ conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Aesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral		No se presentaron controversias clasificadas en complejidad alta			
Actuaciones particulares de acceso-intención y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Baja	Eficiencia	53	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	$\text{Tiempo promedio} = \sum (i \text{ conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Aesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	48,7	Se resolvieron cuatro actuaciones de complejidad baja, todas dentro del término establecido (tres actuaciones en 52 días y una actuación en 39 días netos)	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-intención y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Media	Eficiencia	106	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	$\text{Tiempo promedio} = \sum (i \text{ conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Aesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	84,33	Se resolvieron tres actuaciones, todas dentro del término establecido (106, 81 y 56 días, respectivamente)	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-intención 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	$\% \text{ controversias} = \text{Total controversias resueltas dentro del plazo} / \text{Total controversias presentadas}$	Aesoría Jurídica y Solución de Controversias	Anual		Incluye las actuaciones particulares de complejidad baja, media (no hubo de complejidad alta) y de segunda instancia. Para el IT se presentó un cumplimiento de 89% de controversias resueltas dentro de los plazos establecidos			
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	$\text{Calidad de información} = \sum \text{Calidad de conjunto de datos} / \text{Total conjuntos de datos}$	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	4,89	se observa un incremento en el indicador debido a una mejora en el componente de actualidad	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Promedio diario de vistas únicas al portal de datos de la CRC	Efectividad	226	192	260	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	$\text{Promedio vistas diarias} = \# \text{ páginas vistas únicas del trimestre} / \# \text{ total de días del trimestre}$	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral		No se pudo seguir midiendo debido al cambio en las métricas de Google Analytics. Durante la revisión del PEI se propuso la eliminación de este indicador debido a la indisponibilidad de datos. La propuesta de actualización del PEI está pendiente por aprobación por parte del Comité de gestión y desempeño.			
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de subida	Efectividad	13,4	12,73	NA	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de subida	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
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 Regulatoria	Misional	Número de acuerdos de compartición de infraestructura vigente	Efectividad	206	169	NA	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Total de Acuerdos = $\sum$ acuerdos de compartición de infraestructura	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (Ingresos)	Efectividad	4140	NA	4161	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HH11 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	4146	Valor anual correspondiente al año 2023	99,86%	-0,14%	Cumple (en tolerancia)
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (Usuarios)	Efectividad	3670	NA	3688	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HH11 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	3532,9	Valor anual correspondiente al año 2023	100,00%	0,00%	Cumple (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	$HH11 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	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	$HH11 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	2985,2	Valor anual correspondiente al año 2023	99,49%	-0,51%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (alto desempeño)	Efectividad	3830	NA	3850	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HH11 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	3525,6	Valor anual correspondiente al año 2023	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión de la Política Regulatoria	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	$HH11 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	5169,4	Valor anual correspondiente al año 2023	86,08%	-13,92%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (mercados nacientes)	Efectividad	3475	NA	3510	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HH11 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	3932,2	Valor anual correspondiente al año 2023	88,37%	-11,63%	No cumple
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	$HH11 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	4216,3	Valor anual correspondiente al año 2023	89,30%	-10,70%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (difícil acceso)	Efectividad	4845	NA	4893	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HH11 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	4953,8	Valor anual correspondiente al año 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	$HH11 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual	3903,7	Valor anual correspondiente al año 2023	88,76%	-11,24%	No 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 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 Audiovisual (PR): 99%; Estudio de plataformas OTT (PRC): 100%; I+D+i para el fortalecimiento de los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales-Minicipios (PR): 100%; Evaluación ex post de marco regulatorio de la CRC (AD); para IT no había compromisos Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad para servicios móviles 4G (PRC): 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		El reporte es Semestral. De acuerdo con la medición trimestral 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 11-2024 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	Satisfacción espacio =(SUMA(puntajes encuestas) / (Total encuestas)) y «Espacios Nivel satisfacción= (SUMA(Espacios))/(Total espacios)	Relacionamiento con Agentes	Semestral		No aplica la medición para el periodo			
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		No aplica la medición para el periodo			
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		No aplica la medición para el periodo			
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	Puntaje resultante de la encuesta GFTW Clima Organizacional	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición para el periodo			