

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Segunda Instancia	Eficiencia	53	35	75	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$Tiempo\ promedio = \frac{\sum(i \in \text{conflictos})\ Tiempos\ resolución}{Total\ conflictos}$	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Alta	Eficiencia	159	105	225	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	$Tiempo\ promedio = \frac{\sum(i \in \text{conflictos})\ Tiempos\ resolución}{Total\ conflictos}$	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Baja	Eficiencia	53	35	75	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	$Tiempo\ promedio = \frac{\sum(i \in \text{conflictos})\ Tiempos\ resolución}{Total\ conflictos}$	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Media	Eficiencia	106	70	150	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	$Tiempo\ promedio = \frac{\sum(i \in \text{conflictos})\ Tiempos\ resolución}{Total\ conflictos}$	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Efectividad	95%	80%	100%	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	$\% \text{ controversias} = \frac{Total\ controversias\ resueltas\ dentro\ del\ plazo}{Total\ controversias\ presentadas}$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Calidad de la información	Eficacia	4,5	4,1	5	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	$Calidad\ de\ información = \frac{\sum\ Calidad\ de\ conjunto\ de\ datos}{Total\ conjuntos\ de\ datos}$	Trimestral

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC	Efectividad	226	192	260	Ascendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	Promedio visitas diarias = # páginas vistas únicas del trimestre / # total de días del trimestre	Trimestral
Gestión de la Política Regulatoria	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de subida	Efectividad	13,4	12,73	NA	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de subida	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de bajada	Efectividad	21,6	20,52	NA	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de bajada	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Número de acuerdos de compartición de infraestructura vigente	Efectividad	206	169	NA	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Total de Acuerdos = Σ acuerdos de compartición de infraestructura	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (ingresos)	Efectividad	4140	NA	4161	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (usuarios)	Efectividad	3670	NA	3688	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (ingresos)	Efectividad	3440	NA	3457	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (usuarios)	Efectividad	2970	NA	2984	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (alto desempeño)	Efectividad	3830	NA	3850	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (difícil acceso)	Efectividad	4450	NA	4495	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (mercados nacientes)	Efectividad	3475	NA	3510	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (alto desempeño)	Efectividad	3765	NA	3783	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Anual

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (difícil acceso)	Efectividad	4845	NA	4893	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (mercados nacientes)	Efectividad	3465	NA	3500	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Anual
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación	Eficacia	93%	88%	100%	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria	$\% \text{ avance actividades eje innovación} = \frac{\text{Avance programado proyectos y actividades innovación}}{\text{Avance real proyectos y actividades innovación}}$	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue (%)	Eficacia	65%	58%	70%	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\% \text{ Municipios acreditados} = \frac{\text{Municipios acreditados sin barreras al despliegue}}{\text{Total municipios}}$	Semestral
Pluralismo Informativo	Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo	Efectividad	2500	NA	NA	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{Inscripciones} = \sum \text{inscritos iniciativas educativas de pluralismo informativo}$	Anual

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Relacionamiento con Grupos de Valor	Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación	Eficacia	4,3	4	5	Ascendente	<p>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC</p> <p>Mejorar continuamente el SIG</p> <p>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas</p>	<p>Satisfaccion espacio = (SUMA(puntajes encuestas) / (Total encuestas)) * Espacios</p> <p>Nivel satisfaccion= (SUMA(Espacios))/(Total espacios)</p>	Semestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Índice de gobierno digital (%)	Eficiencia	94%	94%	100%	Ascendente	<p>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC</p> <p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	Puntaje resultante de la medición del índice de gobierno digital	Anual
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Porcentaje de proyectos PETI ejecutados (%)	Efectividad	90%	70%	100%	Ascendente	<p>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC</p> <p>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	% de proyectos ejecutados = Proyectos ejecutados y cerrados / Proyectos Totales del año	Anual
Gestión del Talento Humano	Medición de Clima y Cultura Organizacional	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	<p>Mejorar continuamente el SIG</p> <p>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC</p> <p>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC</p> <p>Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz</p> <p>Cumplir las normas legales vigentes</p>	Puntaje resultante de la encuesta GPTW Clima Organizacional	Anual