

| 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<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC   | $\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$               | 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<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | $\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$               | 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<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | $\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$               | 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<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | $\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$               | Trimestral               |
| Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido | Efectividad       | 95%  | 80%                 | 100%            | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas | $\% \text{ controversias} = \text{Total controversias resueltas dentro del plazo} / \text{Total controversias presentadas}$ | Anual                    |
| Gestión de los Datos de los Sectores Regulados                | Calidad de la información  | Eficacia          | 4,5  | 4,1                 | 5               | Ascendente  | Mejorar continuamente el SIG<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria         | $\text{Calidad de información} = \sum \text{Calidad de conjunto de datos} / \text{Total conjuntos de datos}$                | Trimestral               |
| 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<br>Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC<br>Monitorear el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria         | $\text{Promedio visitas diarias} = \# \text{ páginas vistas únicas del trimestre} / \# \text{ total de días del trimestre}$ | 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  | $\text{Total de Acuerdos} = \sum \text{acuerdos de compartición de infraestructura}$  | 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 móviles - Datos (Ingresos)   | Efectividad       | 4140 | NA                  | 4161            | Descendente | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC   | $HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$  | 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   | $HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$  | 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   | $HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$  | 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   | $HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$  | 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   | $HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$  | 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   | $HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$  | 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   | $HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$  | 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   | $HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$  | Anual                    |
| 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   | $HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$  | 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   | $HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$  | 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<br>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          | 60%  | 50%                 | 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       | 2000 | 1600                | 2400            | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC   | $\text{Inscripciones} = \sum \text{inscritos iniciativas educativas de pluralismo informativo}$   | Anual                    |
| Relacionamiento con Grupos de Valor              | Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación                              | Eficacia          | 4,3  | 4                   | 5               | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Mejorar continuamente el SIG<br>Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas   | $\text{Satisfacción espacio} = \frac{\sum (\text{puntajes encuestas})}{(\text{Total encuestas})} \forall i \in \text{Espacios}$<br><br>$\text{Nivel satisfacción} = \frac{\sum (\text{Espacios})}{(\text{Total espacios})}$ | Semestral                |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Índice de gobierno digital (%)   | Eficiencia        | 93%  | 93%                 | 100%            | Ascendente  | Cumplir el Plan Estratégico de la CRC<br>Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos<br>Implementar herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información | Puntaje resultante de la medición del índice de gobierno digital  | Anual                    |

| Proceso  | Indicador                                   | Tipo de Indicador | Meta | Rango de Tolerancia |                 |            | Objetivo del SIG   | Fórmula  | Periodicidad de Medición |
|--|---|-------------------|------|---------------------|-----------------|------------|--|--|--------------------------|
|  |   |                   |      | Límite inferior     | Límite superior | Sentido    |  |  |                          |
| Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | Porcentaje de proyectos PETI ejecutados (%) | Efectividad       | 85%  | 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>       | $\% \text{ de proyectos ejecutados} = \frac{\text{Proyectos ejecutados y cerrados}}{\text{Proyectos Totales del año}}$ | 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> | <p>Puntaje resultante de la encuesta GPTW Clima Organizacional</p>   | Anual                    |