

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	51	NA	75	Descendente	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Alta	Eficiencia	153	NA	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	$\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Baja	Eficiencia	51	NA	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	$\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Trimestral
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Media	Eficiencia	102	NA	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	$\text{Tiempo promedio} = \sum(i \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	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 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	$\% \text{ controversias} = \text{Total controversias resueltas dentro del plazo} / \text{Total controversias presentadas}$	Anual
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Calidad de la información	Eficacia	4,6	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	$\text{Calidad de información} = \sum \text{Calidad de conjunto de datos} / \text{Total conjuntos de datos}$	Trimestral
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC	Efectividad	234	198	NA	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	$\text{Promedio visitas diarias} = \# \text{ páginas vistas únicas del trimestre} / \# \text{ total de días del trimestre}$	Trimestral

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	Calidad de los servicios móviles - Velocidad promedio de subida	Efectividad	14	13	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	22	21	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	236	193	NA	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Total de Acuerdos = \sum acuerdos de compartición de infraestructura	Anual
Gestión de la Política Regulatoria	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (Ingresos)	Efectividad	4080	NA	4100	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	3620	NA	3638	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	3380	NA	3397	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	2920	NA	2935	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	3755	NA	3774	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	4185	NA	4227	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	3270	NA	3303	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	3710	NA	3729	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	4650	NA	4696	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	3325	NA	3358	Descendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa * 100)^2$	Anual

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión 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	% avance actividades eje innovación = Avance programado proyectos y actividades innovación / Avance real proyectos y actividades innovación	Trimestral
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue (%)	Eficacia	70%	60%	100%	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	% Municipios acreditados = Municipios acreditados sin barreras al despliegue / Total municipios	Semestral
Pluralismo Informativo	Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo	Efectividad	3000	2100	3900	Ascendente	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Inscripciones=Σ 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 Mejorar continuamente el SIG Obtener un buen nivel de Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Satisfaccion espacio = (SUMA(puntajes encuestas) / (Total encuestas)) vi eEspacios Nivel satisfaccion= (SUMA(Espacios))/(Total espacios)	Semestral
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Índice de gobierno digital (%)	Eficiencia	95%	95%	100%	Ascendente	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	Anual
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Porcentaje de proyectos PETI ejecutados (%)	Efectividad	90%	70%	100%	Ascendente	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	Anual

Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Meta	Rango de Tolerancia			Objetivo del SIG	Fórmula	Periodicidad de Medición
				Límite inferior	Límite superior	Sentido			
Gestión del Talento Humano	Medición de Clima y Cultura Organizacional	Efectividad	90%	80%	100%	Ascendente	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 GPTW Clima Organizacional	Anual