

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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Seguridad 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	$Tiempo\ promedio = \sum(i \text{ en conflictos}) / \text{Total conflictos}$	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	40,67	Se atendieron 6 actuaciones, de las cuales solamente una estuvo por fuera de la meta.	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-interconexión 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	$Tiempo\ promedio = \sum(i \text{ en conflictos}) / \text{Total conflictos}$	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	129,5	Se atendieron 2 actuaciones y ambas estuvieron por debajo de la meta máxima.	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-interconexión 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	$Tiempo\ promedio = \sum(i \text{ en conflictos}) / \text{Total conflictos}$	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	29,25	Se atendieron 4 actuaciones, todas por debajo de la meta máxima.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Actuaciones particulares de acceso-interconexión 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	$Tiempo\ promedio = \sum(i \text{ en conflictos}) / \text{Total conflictos}$	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	84,67	Se atendieron 3 actuaciones, todas por debajo de la meta máxima.	100,00%	0,00%	Cumple
Actuaciones particulares de acceso-interconexión 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	$\% \text{ controversias} = \text{Total controversias resueltas dentro del plazo} / \text{Total controversias presentadas}$	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Anual	75%	Durante el año 2024 en total se atendieron en 63 actuaciones, de las cuales 47 fueron cobiertas en el tiempo y 16 por fuera del tiempo. En consecuencia, el porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido es de 74,6%.	78,53%	-21,47%	No cumple
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	4,83	El indicador se mantiene alrededor de los valores de periodos anteriores	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Promedio diario de visitas 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	$\text{Promedio visitas diarias} = \# \text{ páginas vistas únicas del trimestre} / \# \text{ total de días del trimestre}$	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral		No se pudo seguir midiendo debido al cambio en las métricas de Google Analytics.			
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	16,26	El indicador incluye las mediciones de 4G y 5G. La métrica utilizada es el promedio, por lo que el cálculo se ve afectado por valores extremos de 5G	100,00%	0,00%	Cumple
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	57,61	El indicador incluye las mediciones de 4G y 5G. La métrica utilizada es el promedio, por lo que el cálculo se ve afectado por valores extremos de 5G	100,00%	0,00%	Cumple
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	579	Se superó la meta de acuerdos de compartición de infraestructura para la vigencia.	100,00%	0,00%	Cumple
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	$HHI = \sum (i \text{ participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		La medición solo se puede realizar en abril de 2025, pues los datos se publican a finales de marzo.			
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	$HHI = \sum (i \text{ participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		La medición solo se puede realizar en abril de 2025, pues los datos se publican a finales de marzo.			
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	$HHI = \sum (i \text{ participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		La medición solo se puede realizar en abril de 2025, pues los datos se publican a finales de marzo.			
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	$HHI = \sum (i \text{ participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		La medición solo se puede realizar en abril de 2025, pues los datos se publican a finales de marzo.			
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	$HHI = \sum (i \text{ participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		La medición solo se puede realizar en abril de 2025, pues los datos se publican a finales de marzo.			
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	$HHI = \sum (i \text{ participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		La medición solo se puede realizar en abril de 2025, pues los datos se publican a finales de marzo.			
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	$HHI = \sum (i \text{ participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		La medición solo se puede realizar en abril de 2025, pues los datos se publican a finales de marzo.			
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (difícil desempeño)	Efectividad	3765	NA	3783	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$HHI = \sum (i \text{ participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		La medición solo se puede realizar en abril de 2025, pues los datos se publican a finales de marzo.			
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	$HHI = \sum (i \text{ participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		La medición solo se puede realizar en abril de 2025, pues los datos se publican a finales de marzo.			

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 IVT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	$HHI1 = \sum (\%participación\ empresa^{*}100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		La medición solo se puede realizar en abril de 2025, pues los datos se publican a finales de marzo.			
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%	Sandbox regulatorio convergente de los sectores TIC y audiovisual (PR): 100% I+D+i para el fortalecimiento de los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales - Misiones (PR): 100% Estudios de plataformas OTT 2024 (PR): 100% Análisis de tendencias tecnológicas en la evolución de redes móviles de nueva generación (PR): 95% Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisuales (PR): 100% Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil (PR): 95% Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC, (IAD): 100% Simplificación del marco regulatorio 2024: 100%	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue (%)	Eficacia	65%	58%	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	76%	Se cuenta con un total de 840 municipios acreditados para un 76,2% de municipios del país.	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Pluralismo Informativo	Misional	Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo	Efectividad	2500	NA	NA	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Inscripciones = $\sum$ inscritos iniciativas educativas de pluralismo informativo	Contenidos Audiovisuales	Anual	3455	El indicador tiene medición anual acumulada. En 2023 finaliza con 2508 que sumados a los 947 de 2024, dan un total de 3455 al cierre de 2024	100,00%	0,00%	Cumple
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 = $(SUMA(partajes\ encuestas) / (Total\ encuestas)) \times VI\ eEspacios$ Nivel satisfacción = $(SUMA(Espacios)) / (Total\ espacios)$	Relacionamiento con Agentes	Semestral		No se cerraron proyectos durante el trimestre por cuanto no se aplicó la encuesta			
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice de gobierno digital (%)	Eficiencia	94%	94%	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	86%	El porcentaje de implementación de la política de Gobierno Digital corresponde al resultado de FURAG.	91,70%	-8,30%	No cumple
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Porcentaje de proyectos PETI ejecutados (%)	Efectividad	90%	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	98%	El porcentaje de cumplimiento corresponde a la ejecución de los proyectos correspondientes al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI para la vigencia 2024.	100,00%	0,00%	Cumple
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 GPTW Clima Organizacional	Gestión Administrativa y Financiera	Anual	87%	Se aplicaron y analizaron 119 cuestionarios de la encuesta realizada en el mes de noviembre de 2024.	96,33%	-3,67%	Cumple (en tolerancia)