

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 IIT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
Actuaciones particulares de acceso-interconexión 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	$\text{Tiempo promedio} = \sum(\text{€ conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Aesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	48,5	Se resolvieron dos actuaciones en segunda instancia, una dentro del término (28 días) y la otra 16 días por fuera del término (69 días)	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	$\text{Tiempo promedio} = \sum(\text{€ conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Aesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	124,7	Se resolvieron tres actuaciones de complejidad alta, dos dentro del término establecido (una con 39 y otra con 155 días netos) y la otra 17 días por fuera del término (176 días)	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	$\text{Tiempo promedio} = \sum(\text{€ conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Aesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	33,67	Se resolvieron tres actuaciones de complejidad baja, todas dentro del término establecido (con 14, 34 y 53 días netos respectivamente)	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	$\text{Tiempo promedio} = \sum(\text{€ conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Aesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	96	Se resolvieron siete actuaciones de complejidad media, tres dentro del término establecido (131, 27 y 78 días, respectivamente). Las otras cuatro sobrepasaron el término por 13, 18, 21 y 60 días respectivamente)	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	$\% \text{ controversias} = \text{Total controversias resueltas dentro del plazo} / \text{Total controversias presentadas}$	Aesoría Jurídica y Solución de Controversias	Anual		Como la medición es anual, no se analizó en este trimestre			
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	4,85	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 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	$\text{Promedio vistas únicas} = \# \text{ páginas vistas únicas del trimestre} / \# \text{ total de días del trimestre}$	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 (egresos)	Efectividad	4140	NA	4161	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HHI}1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	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 (usuarios)	Efectividad	3670	NA	3688	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HHI}1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	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 - Voz (egresos)	Efectividad	3440	NA	3457	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HHI}1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	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 - Voz (usuarios)	Efectividad	2970	NA	2984	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HHI}1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
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	$\text{HHI}1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
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	$\text{HHI}1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
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	$\text{HHI}1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
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	$\text{HHI}1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
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	$\text{HHI}1 = \sum (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			

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 IIT				
					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	$HHI1=2 \cdot (\%participación \text{ empresa} \cdot 100)^{-2}$	Inteligencia y Analítica de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
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	98%	Sandbox regulatorio convergente de los sectores TIC y Audiovisual (PR): 50%; Estudio de plataformas OTT 2024 (PRC): 100% [4-4] para el fortalecimiento de los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales-Miniencuentros (PR): 100%; Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC (IAD): para 2T no habla 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	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	73%	Se cuenta con un total de 805 municipios acreditados para un 72,9% 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		El reporte de este indicador es anual. Con corte a 31/03/24 el reporte acumulado es de 2535 , que sumados a los 271 del 2T-2024 da un total acumulado de 2806			
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 = $(\text{SUMA}(\text{puntuajes encuestas}) / (\text{Total encuestas})) \cdot \text{VEspacios}$ Nivel satisfacción = $(\text{SUMA}(\text{Espacios})) / (\text{Total espacios})$	Relacionamiento con Agentes	Semestral		Se publicaron encuestas en 6 proyectos culminados en el trimestre y de ninguna se obtuvo respuesta. ** 1. Revisión de las condiciones de programación, publicidad y espacios institucionales en el servicio de televisión 2. Revisión de los mercados minoristas de servicios móviles 3. Análisis de los mercados de televisión 4. Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos 5. Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G 6. Actualización del Registro de Números Excluidos			
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		No aplica la medición para el periodo			
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 = $\frac{\text{Proyectos ejecutados y cerrados}}{\text{Proyectos Totales del año}}$	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 GPTW Clima Organizacional	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición para el periodo			