

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 IT				
					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	51	NA	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	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Tiempo promedio} = \Sigma(I \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Gestión Jurídica	Trimestral	42,8	El trámite de las actuaciones administrativas se llevó a cabo sin novedades ni dificultades que impactaran negativamente el cumplimiento del indicador	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Alta	Eficiencia	153	NA	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	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Tiempo promedio} = \Sigma(I \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Gestión Jurídica	Trimestral	82,5	El trámite de las actuaciones administrativas se llevó a cabo sin novedades ni dificultades que impactaran negativamente el cumplimiento del indicador	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Baja	Eficiencia	51	NA	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	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Tiempo promedio} = \Sigma(I \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Gestión Jurídica	Trimestral	14	El trámite de las actuaciones administrativas se llevó a cabo sin novedades ni dificultades que impactaran negativamente el cumplimiento del indicador	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Misional	Tiempo promedio de solución de conflicto - Complejidad Media	Eficiencia	102	NA	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	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Tiempo promedio} = \Sigma(I \in \text{conflictos}) \text{ Tiempos resolución} / \text{Total conflictos}$	Gestión Jurídica	Trimestral	92	El trámite de las actuaciones administrativas se llevó a cabo sin novedades ni dificultades que impactaran negativamente el cumplimiento del indicador	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
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	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\% \text{ controversias} = \text{Total controversias resueltas dentro del plazo} / \text{Total controversias presentadas}$	Gestión Jurídica	Anual		No aplica la medición para el periodo			
Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	Misional	Calidad de la información	Eficacia	4,6	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 Reguladora	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Calidad de información} = \Sigma \text{ Calidad de conjunto de datos} / \text{Total conjuntos de datos}$	Análisis de Datos	Trimestral	4,81	El indicador se mantiene en rango de medición de los últimos trimestres	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	234	198	NA	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 Reguladora	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC	$\text{Promedio visitas diarias} = \# \text{ páginas vistas únicas del trimestre} / \# \text{ total de días del trimestre}$	Análisis 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	14	13	NA	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de subida	Análisis 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	22	21	NA	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Velocidad promedio de bajada	Análisis 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	236	193	NA	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{Total de Acuerdos} = \Sigma \text{ acuerdos de compartición de infraestructura}$	Análisis de Datos	Anual		No aplica la medición para el periodo			
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (ingresos)	Efectividad	4080	NA	4100	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HH1} = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Análisis de Datos	Anual	4,049	Valor correspondiente al año 2024. El indicador viene con constante reducción anual. Con respecto a 2023 se redujo el 4,1%, y con relación a 2022 el 6,7%	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Datos (usuarios)	Efectividad	3620	NA	3638	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HH1} = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Análisis de Datos	Anual	3,779	Valor correspondiente al año 2024. El indicador presentó un aumento de 1,6% con respecto a 2023	95,79%	-4,21%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (ingresos)	Efectividad	3380	NA	3397	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HH1} = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Análisis de Datos	Anual	3,647,62	Valor correspondiente al año 2024. El indicador viene con constante reducción anual. Con respecto a 2023 se redujo el 2,6%, y con relación a 2022 el 6,3%	92,66%	-7,34%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios móviles - Voz (usuarios)	Efectividad	2920	NA	2935	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HH1} = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Análisis de Datos	Anual	2,906,89	Valor correspondiente al año 2024. El indicador viene con constante reducción anual. Con respecto a 2023 se redujo el 2,6%, y con relación a 2022 el 8,6%	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (alto desempeño)	Efectividad	3755	NA	3774	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HH1} = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Análisis de Datos	Anual	3,323,83	Valor correspondiente al año 2024. El indicador viene con constante reducción anual. Con respecto a 2023 se redujo el 5%, y con relación a 2022 el 9,4%	100,00%	0,00%	Cumple (sobrecumplimiento)
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (difícil acceso)	Efectividad	4185	NA	4227	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HH1} = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Análisis de Datos	Anual	4,642,73	Valor correspondiente al año 2024. El indicador viene con constante reducción anual. Con respecto a 2023 se redujo el 5,6%, y con relación a 2022 el 10,9%	90,14%	-9,86%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - Internet (mercados nacientes)	Efectividad	3270	NA	3303	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HH1} = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Análisis de Datos	Anual	3,855,06	Valor correspondiente al año 2024. El indicador presentó un aumento de 3,4% con respecto a 2023	84,82%	-15,18%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (alto desempeño)	Efectividad	3710	NA	3729	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HH1} = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Análisis de Datos	Anual	4,302,49	Valor correspondiente al año 2024. El indicador presentó un aumento de 2,2% con respecto a 2023	86,23%	-13,77%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (difícil acceso)	Efectividad	4650	NA	4696	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HH1} = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Análisis de Datos	Anual	4,967,62	Valor correspondiente al año 2024. El indicador presentó un aumento de 0,6% con respecto a 2023	93,61%	-6,39%	No cumple
Gestión de la Política Regulatoria	Misional	Nivel de concentración de servicios fijos - TV suscripción (mercados nacientes)	Efectividad	3325	NA	3358	Descendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Mejorar continuamente el SIG Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	$\text{HH1} = \Sigma (\% \text{participación empresa} * 100)^2$	Análisis de Datos	Anual	3,992,88	Valor correspondiente al año 2024. El indicador presentó un aumento de 3,2% con respecto a 2023	83,27%	-16,73%	No cumple

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 IT				
					Límite inferior	Límite superior	Sentido						Reporte	Observación	Cumplimiento	Variación	Estado
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	Implementación Regulatoria e Innovación	Trimestral	99,20%	Se presentaron los siguientes porcentajes de avance en los proyectos o avances de la Agenda Regulatoria: Retos de seguridad en el ecosistema digital: 100% Estudio de plataformas OTT 2024: 100% Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC 25/25=100%, correspondiente a la evaluación ex post de la Resolución CRC 6242 de 2021. Sandbox regulatorio convergente de los sectores TIC y Audiovisual: 95% Análisis de tendencias tecnológicas en la evolución de redes móviles de nueva generación: 100% Simplificación del marco regulatorio 2024: 70/70=100% Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil: 100%	100,00%	0,00%	Cumple
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Misional	Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue (%)	Eficacia	70%	60%	100%	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	% Municipios acreditados = Municipios acreditados sin barreras al despliegue / Total municipios	Implementación Regulatoria e Innovación	Semestral		No aplica la medición para el periodo			
Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	Misional	Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo	Efectividad	3000	2100	3900	Ascendente	Plan Estratégico Institucional 2021-2025	Cumplir el Plan Estratégico de la CRC	Inscripciones=∑ inscritos iniciativas educativas de pluralismo informativo	Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	Anual		No aplica la medición para el periodo			
Relaciones 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(puntajes encuestas) / (Total encuestas)) Yí eEspacios Nivel satisfacción= (SUMA(Espacios))/(Total espacios)	Relaciones con Grupos de Valor	Semestral		No aplica la medición para el periodo			
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Apoyo	Índice de gobierno digital (%)	Eficiencia	95%	95%	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 = Proyectos ejecutados y cerrados / 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	Puntaje resultante de la encuesta GPTW Clima Organizacional	Gestión Administrativa y Financiera	Anual		No aplica la medición para el periodo			