



# Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029

## Planeación y Gestión

Coordinador: Sandra Villabona Duque

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Alcance y metodología</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Contexto de la vigencia 2025</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Balance de indicadores del PEI 2021-2025 (primer trimestre de 2025)</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Marco estratégico del Plan Estratégico Institucional 2025-2029</b> .....	<b>7</b>
<b>5. Avances del Plan Estratégico Institucional 2025-2029</b> .....	<b>9</b>
5.1 Avance general y consideraciones del primer año de implementación del PEI 2025-2029 .....	9
5.2 Avances por objetivo estratégico .....	10
5.2.1 Pilar 1. Derechos de los Usuarios y Audiencias.....	10
5.2.2 Pilar 2. Prospectiva Sectorial.....	12
5.3.3. Pilar 3. Mercados y competencia.....	15
5.3.4. Pilar 4. Fortalecimiento estratégico institucional.....	16
<b>6. Jornada de planeación estratégica 2026 y revisión del PEI 2025-2029</b> .....	<b>21</b>
<b>6.1. Evaluación del contexto organizacional</b> .....	<b>21</b>
6.1.1. Resultados de la evaluación del contexto organizacional .....	21
6.1.1.1. Factores externos evaluados .....	21
6.1.1.2. Factores internos evaluados .....	22
<b>6.2 Revisión estratégica y ajustes identificados al PEI 2025-2029</b> .....	<b>23</b>
<b>7. Conclusiones</b> .....	<b>25</b>

---

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 2 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## INTRODUCCIÓN

La planeación estratégica constituye un proceso fundamental para la gestión pública, en tanto permite definir objetivos de largo plazo, establecer las estrategias necesarias para su cumplimiento y orientar la acción institucional frente a los cambios del entorno. En este contexto, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) adopta su Plan Estratégico Institucional (PEI) como el principal instrumento de direccionamiento estratégico, mediante el cual se establecen las prioridades, metas y líneas de acción que orientan la gestión de la Entidad y fortalecen la toma de decisiones.

La vigencia 2025 representó un periodo de transición estratégica para la CRC, dado que el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 culminó su ejecución el 31 de marzo de 2025, y a partir del 1 de abril de 2025 entró en vigencia el nuevo Plan Estratégico Institucional 2025-2029. En consecuencia, durante esta anualidad se desarrollaron actividades asociadas tanto al cierre y evaluación final del plan anterior como a la implementación inicial del nuevo marco estratégico institucional.

Para efectos del seguimiento y evaluación, la Entidad realiza un monitoreo permanente a través de los indicadores estratégicos definidos en cada Plan Estratégico Institucional, lo que permite medir el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos institucionales y su contribución al logro de la misión.

En este sentido, el presente informe tiene como propósito presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el balance de la gestión estratégica correspondiente a la vigencia 2025, consolidando los resultados obtenidos durante el último periodo de medición de los indicadores estratégicos del PEI 2021-2025 (1 de enero al 31 de marzo de 2025) y los avances alcanzados en la implementación del PEI 2025-2029 (1 de abril al 31 de diciembre de 2025). Asimismo, se exponen los aspectos más relevantes del Plan Estratégico Institucional vigente (2025-2029), tales como el propósito superior, la misión, la visión, los pilares estratégicos y los objetivos institucionales que orientan la gestión de la Entidad, junto con las conclusiones derivadas de la evaluación integral del desempeño estratégico durante la vigencia, como insumo para la toma de decisiones y el seguimiento por parte del Comité.

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 3 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## 1. Alcance y metodología

El presente informe presenta el balance de la gestión estratégica institucional de la vigencia 2025, con base en el seguimiento a los indicadores, metas y acciones estratégicas definidos en los Planes Estratégicos Institucionales aplicables durante dicho periodo.

El alcance del análisis comprende:

- Los resultados reportados en los indicadores estratégicos durante el periodo enero-marzo de 2025, asociados al cierre técnico del seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Los avances registrados entre abril y diciembre de 2025 en la implementación del Plan Estratégico Institucional 2025-2029.
- La información consolidada sobre el cumplimiento de los indicadores estratégicos y de las acciones estratégicas orientadas al logro de los objetivos institucionales.
- Los principales avances y resultados relevantes de la gestión estratégica desarrollada durante la vigencia.

Para la elaboración del informe se utilizó la información reportada por los coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo responsables de la ejecución de las iniciativas estratégicas, así como los resultados de los indicadores estratégicos, conforme a los mecanismos institucionales de seguimiento y control establecidos. Dichos reportes fueron consolidados, verificados y analizados con base en las metas programadas y en los criterios metodológicos definidos en las hojas de vida de los indicadores.

El análisis del desempeño se realizó a partir del nivel de cumplimiento de las metas establecidas, las variaciones frente a lo planificado, con el fin de contar con una visión integral de la ejecución del direccionamiento estratégico durante la vigencia.

## 2. Contexto de la vigencia 2025

La vigencia 2025 se caracterizó por un proceso de transición en el direccionamiento estratégico de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en razón a la culminación del ciclo del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 y la entrada en vigencia del nuevo Plan Estratégico Institucional 2025-2029.

La evaluación integral de los resultados del PEI 2021-2025 fue realizada a través del Balance Anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en marzo de 2025. Dicho balance consolidó el análisis del cumplimiento de los objetivos estratégicos del periodo y constituyó un insumo fundamental para la formulación del nuevo Plan Estratégico Institucional 2025-2029.

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 4 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

En consecuencia, el presente informe no desarrolla una nueva evaluación integral del PEI 2021-2025, sino que se limita a incluir los resultados correspondientes a los indicadores estratégicos cuya periodicidad de medición era trimestral y cuya última medición se realizó con corte al 31 de marzo de 2025. Asimismo, se ratifican los resultados globales previamente expuestos en el Balance Anual de Resultados presentado ante el Comité.

A partir del 1 de abril de 2025 entró en vigencia el Plan Estratégico Institucional 2025-2029, que establece el nuevo marco de direccionamiento estratégico de la Entidad, su implementación involucró la adopción de nuevos objetivos, acciones estratégicas e indicadores, así como la articulación con la planeación operativa y los instrumentos de gestión institucional.

Durante la vigencia también se adelantaron ejercicios de seguimiento y revisión del nuevo PEI, orientados a evaluar su implementación inicial y su pertinencia frente a las condiciones del entorno institucional y sectorial, fortaleciendo así el proceso de mejora continua del direccionamiento estratégico.

En este contexto, el informe del Balance Anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional correspondiente a la vigencia 2025 debe interpretarse considerando la convergencia entre el cierre técnico de las mediciones del plan anterior y la puesta en marcha del nuevo ciclo estratégico institucional.

### **3. Balance de indicadores del PEI 2021-2025 (primer trimestre de 2025)**

En el marco del cierre del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), durante el primer trimestre de 2025 se realizó la medición de los indicadores estratégicos cuya periodicidad de seguimiento era trimestral, con corte al 31 de marzo de 2025.

Estos resultados corresponden al último periodo de medición definido en las hojas de vida de dichos indicadores y constituyen el cierre técnico de su seguimiento, sin que ello implique una nueva evaluación integral del plan, la cual fue presentada previamente en el Balance Anual de Resultados del PEI 2021-2025 ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en marzo de 2025.

La medición realizada permitió consolidar la información final disponible sobre el comportamiento de los indicadores durante el último trimestre de ejecución del plan, así como verificar la consistencia de los resultados globales previamente reportados. En este sentido, los datos obtenidos ratifican el nivel de cumplimiento del PEI 2021-2025 presentado en el balance anual correspondiente.

Los resultados detallados de los indicadores medidos en este periodo se presentan a continuación, especificando para cada uno de ellos la meta establecida, el valor alcanzado con corte al 31 de marzo de 2025 y el estado de cumplimiento obtenido.

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 5 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

**Tabla 1. Resultado de indicadores estratégicos PEI 2021-2025**

Indicador estratégico	Primer trimestre 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Tiempo promedio de solución de conflicto- Complejidad Alta	153	82,5	100%	225	Cumple
Tiempo promedio de solución de conflicto- Complejidad Media	102	92	100%	150	cumple
Tiempo promedio de solución de conflicto- Complejidad Baja	51	14	100%	75	Cumple
Tiempo promedio de solución de conflicto- Segunda Instancia	51	42,8	100%	75	Cumple
Calidad de la información	4,6	4,81	100%	4,1	Cumple
Nivel de concentración de servicios móviles- Datos (ingresos)	4080	4049	100%	0,50%	Cumple
Nivel de concentración de servicios móviles- Datos (usuarios)	3620	3779	95,79%	0,50%	No cumple
Nivel de concentración de servicios móviles- Voz (ingresos)	3380	3647,62	92,66%	0,50%	No cumple
Nivel de concentración de servicios móviles- Voz (usuarios)	2920	2906,89	100%	0,50%	Cumple
Nivel de concentración de servicios fijos- Internet (alto desempeño)	3755	3323,83	100%	0,50%	Cumple
Nivel de concentración de servicios fijos- Internet (difícil acceso)	4185	4642,73	90,14%	1,00%	No cumple
Nivel de concentración de servicios fijos-	3270	3855,06	84,82%	1,00%	No cumple

Internet (mercados nacientes)					
Nivel de concentración de servicios fijos- TV suscripción (alto desempeño)	3710	4302,49	86,23%	0,50%	<b>No cumple</b>
Nivel de concentración de servicios fijos- TV suscripción (difícil acceso)	4650	4967,62	93,61%	1,00%	<b>No cumple</b>
Nivel de concentración de servicios fijos- TV suscripción (mercados nacientes)	3325	3992,88	83,27%	1,00%	<b>No cumple</b>
Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación	93%	99,20%	100%	-5,00%	<b>Cumple</b>

Fuente: Matriz Indicadores Estratégicos Cierre PEI 2021-2025

Este cierre de mediciones permite completar la trazabilidad de la ejecución del PEI 2021-2025 y garantizar la disponibilidad de información consolidada para fines de seguimiento institucional, control y consulta histórica.

#### 4. Marco estratégico del Plan Estratégico Institucional 2025-2029

A partir del 1 de abril de 2025 entró en vigencia el Plan Estratégico Institucional 2025-2029 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), el cual define el direccionamiento estratégico de la Entidad para el mediano plazo y orienta la gestión institucional hacia el cumplimiento de sus declaraciones de valor.

El PEI 2025-2029 establece los siguientes elementos estructurales:

#### Imagen 1. Mapa estratégico CRC 2025-2029

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 7 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

### MAPA ESTRATÉGICO CRC 2025-2029

**Propósito Superior:** Dinamizar los mercados de servicios de comunicaciones, promoviendo su eficiencia, pluralidad e innovación, para impulsar el bienestar y el desarrollo de los colombianos.

**Misión:** Promover la competencia, la inversión, el pluralismo informativo y la protección de los derechos de los usuarios y audiencias en los mercados de servicios de comunicaciones, evitando el abuso de posición dominante, para que los servicios sean económicamente eficientes y reflejen altos niveles de calidad.

**Visión:** La CRC, en el 2029, consolida un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente y participativo, que comprende e integra los diferentes elementos del entorno digital.



Fuente: Plan Estratégico Institucional 2025-2029

Estos elementos constituyen el marco de referencia para la planeación, ejecución y evaluación de la gestión institucional durante el periodo 2025-2029 y sirven como base para el seguimiento de los resultados presentados en el capítulo siguiente.

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 8 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## 5. Avances del Plan Estratégico Institucional 2025-2029

*(abril - diciembre de 2025)*

Durante la vigencia 2025 se desarrollaron las acciones estratégicas previstas para su primer año de ejecución, articuladas con la planeación operativa institucional y orientadas al cumplimiento de los objetivos definidos en el nuevo plan.

El seguimiento realizado entre abril y diciembre de 2025 permitió evaluar el nivel de avance en la ejecución de las iniciativas estratégicas, así como el comportamiento inicial de los indicadores definidos para el periodo.

### 5.1 Avance general y consideraciones del primer año de implementación del PEI 2025-2029

Durante el periodo analizado se evidenció un avance progresivo en la implementación del nuevo marco estratégico institucional, destacándose:

- La apropiación interna del nuevo direccionamiento estratégico.
- La puesta en marcha de las acciones estratégicas asociadas a los 15 objetivos definidos.
- La articulación del PEI con los instrumentos de planeación operativa.
- La realización de seguimiento periódico a los indicadores estratégicos establecidos.
- La identificación de oportunidades de ajuste y fortalecimiento en los elementos estructurales del PEI (objetivos, acciones e indicadores estratégicos) con el fin de asegurar su coherencia, pertinencia y trazabilidad.

Dado que la vigencia 2025 corresponde al primer año de ejecución del nuevo PEI, los resultados deben interpretarse en el contexto de una fase inicial, caracterizada por la implementación progresiva de acciones estratégicas, la definición de líneas base y la estabilización metodológica de algunos indicadores.

En algunos casos no fue posible realizar el cálculo de determinados indicadores debido a la ausencia de información disponible. Para la vigencia 2025, esta situación no configura incumplimiento únicamente respecto de aquellos indicadores que, aun contando con meta definida, no dispusieron de información suficiente para su medición, así como de aquellos que registraron resultado, pero no tenían meta establecida por encontrarse en proceso de definición de línea base y ajuste metodológico. Estas circunstancias obedecen a la fase inicial del ciclo estratégico 2025-2029 y al proceso de estabilización del esquema de medición, por lo que se consideran de carácter transitorio.

En consecuencia, durante el mes de marzo de 2026 se adelanta una revisión de los indicadores del Plan, particularmente de aquellos que presentaron limitaciones de medición en la vigencia 2025. Una vez

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 9 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

finalizada esta actividad, se actualizará el Plan Estratégico Institucional 2025-2029, incluyendo la formalización de líneas base, la definición y aprobación de metas definitivas, la validación de fuentes de información y la actualización de hojas de vida, con el fin de cerrar las brechas identificadas y asegurar que la totalidad de los indicadores estratégicos cuenten con medición efectiva, trazable y verificable en las siguientes vigencias.

5.2 Avances por objetivo estratégico

5.2.1 Pilar 1. Derechos de los Usuarios y Audiencias

- **Objetivo estratégico 1:** Fortalecer el marco regulatorio e implementar herramientas de innovación regulatoria que protejan los derechos de los usuarios y audiencias, con el fin de responder a los cambios en los hábitos de consumo y a las tendencias del ecosistema digital.

**Tabla 2. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 1**

Indicador estratégico	Vigencia 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Cumplimiento de Objetivos de Evaluaciones Ex Post	≥90%	Sin reporte	N.A.	85%	
Promoción de mecanismos de participación y protección de derechos de audiencias	Por definir	67%	N.A.	Por definir	

**Fuente:** Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025 no fue posible determinar el nivel de cumplimiento de los indicadores asociados al objetivo estratégico. En el caso del indicador “Cumplimiento de Objetivos de Evaluaciones Ex Post”, no se contó con la información necesaria para realizar su cálculo, por lo que el nivel de cumplimiento se registra como no aplicable (N.A.).

Por su parte, para el indicador “Promoción de mecanismos de participación y protección de derechos de audiencias”, si bien se cuenta con un resultado reportado del 67%, no es posible determinar el nivel de cumplimiento, dado que no se estableció una meta para la vigencia. En consecuencia, el resultado obtenido en 2025 se toma como línea base para el establecimiento de metas para las futuras vigencias. No obstante, durante la vigencia 2025 se inició la implementación de las acciones estratégicas previstas en el Plan para este objetivo, correspondientes a las medidas para la garantía del pluralismo informativo y la imparcialidad informativa en la televisión y los contenidos audiovisuales, así como al diseño de

mecanismos regulatorios y no regulatorios para responder a las necesidades de los usuarios y audiencias del entorno digital.

- **Objetivo estratégico 2:** Fomentar el pluralismo y la imparcialidad informativa en los contenidos audiovisuales, mediante el desarrollo de estrategias pedagógicas eficaces con énfasis en la alfabetización mediática e informacional, para promover audiencias críticas y bien informadas.

**Tabla 3. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 2**

Indicador estratégico	Vigencia 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Impacto en la Promoción del Pluralismo e Imparcialidad Informativa	Por definir	95%	N.A.	Por definir	

**Fuente:** Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025 no fue posible determinar el nivel de cumplimiento del indicador estratégico asociado al objetivo “Impacto en la Promoción del Pluralismo e Imparcialidad Informativa”, debido a que no se estableció meta ni un rango de tolerancia para el período evaluado. Si bien se dispone de un valor reportado del 95%, este corresponde al proceso de consolidación y análisis de información adelantado en la vigencia, el cual servirá como línea base y la definición de metas para las futuras vigencias.

En consecuencia, el nivel de cumplimiento se registra como no aplicable (N.A.), al no existir un parámetro formal frente al cual comparar el resultado obtenido.

No obstante, durante la vigencia se avanzó en la implementación de las acciones estratégicas previstas en el Plan para este objetivo, relacionadas con el diseño e implementación de estrategias de alfabetización mediática, la estructuración de herramientas orientadas a promover el pluralismo e imparcialidad informativa y la formulación de una estrategia de colaboración con plataformas digitales mediante mecanismos de innovación regulatoria para la protección de los derechos de usuarios y audiencias.

- **Objetivo estratégico 3:** Impulsar el desarrollo de un modelo preventivo de inspección, vigilancia y control de contenidos, a través de iniciativas de socialización y acompañamiento a los regulados, para disminuir riesgos de incumplimiento y propender por la protección efectiva de los derechos de las audiencias, el pluralismo y la imparcialidad informativa.

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 11 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

**Tabla 4. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 3**

Indicador estratégico	Vigencia 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Índice de cumplimiento normativo de los canales vigilados	Por definir	71%	N.A.	Por definir	

**Fuente:** Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025 no fue posible determinar el nivel de cumplimiento del indicador estratégico “Índice de cumplimiento normativo de los canales vigilados”, en razón a que no se definió una meta ni un rango de tolerancia para el período evaluado. Si bien se cuenta con un valor reportado del 71%, este corresponde al ejercicio de medición adelantado en la vigencia como insumo para la estructuración de la línea base del indicador para el posterior establecimiento de metas para las futuras vigencias.

En consecuencia, el nivel de cumplimiento se registra como no aplicable (N.A.), dado que no existe un parámetro formal que permita establecer el grado de avance frente a una meta definida.

No obstante, durante la vigencia se avanzó en la implementación de las acciones estratégicas previstas para este objetivo, relacionadas con la implementación de un modelo proactivo de vigilancia y control de contenidos audiovisuales, mediante herramientas metodológicas, monitoreos periódicos y estrategias de difusión orientadas al cumplimiento regulatorio, así como con el desarrollo de Actuaciones Administrativas Sancionatorias cuando hubo lugar, en el marco de la protección efectiva de los derechos de las audiencias, el pluralismo y la imparcialidad informativa.

#### 5.2.2 Pilar 2. Prospectiva Sectorial

- **Objetivo estratégico 4:** Fortalecer la identificación y evaluación de los cambios en el ecosistema digital, las tecnologías emergentes, los nuevos agentes y modelos de negocio, para analizar su implicación en la adopción en la industria y en los ciudadanos, mediante la exploración de diferentes fuentes.

**Tabla 5. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 4**

Indicador estratégico	Vigencia 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Nivel de efectividad de la identificación y análisis de las tendencias tecnológicas y nuevos modelos de negocios	Por definir	100%	N.A.	Por definir	

**Fuente:** Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025 no fue posible determinar el nivel de cumplimiento del indicador estratégico “Nivel de efectividad de la identificación y análisis de las tendencias tecnológicas y nuevos modelos de negocios”, toda vez que no se definió una meta ni un rango de tolerancia para el período evaluado. Aunque se dispone de un valor reportado del 100%, este corresponde al resultado del ejercicio de medición adelantado durante la vigencia, el cual constituye un insumo para la definición de la línea base y la estructuración de metas futuras.

En consecuencia, el nivel de cumplimiento se registra como no aplicable (N.A.), al no contar con un parámetro de referencia formal que permita establecer el grado de avance frente a una meta previamente establecida.

No obstante, durante la vigencia se avanzó en la implementación de las acciones estratégicas previstas para este objetivo, relacionadas con la puesta en marcha de un sistema de vigilancia tecnológica para la identificación de tecnologías emergentes y nuevos modelos de negocio, la elaboración de informes periódicos sobre tendencias y su posible impacto en usuarios y audiencias, la investigación y apropiación de herramientas de prospectiva con base en buenas prácticas, y la elaboración de estudios orientados a comprender las dinámicas actuales de los mercados y los modelos de negocio en el país.

- **Objetivo estratégico 5:** Definir acciones estratégicas para orientar a los agentes en los mercados de comunicaciones y contenidos audiovisuales frente a los cambios del ecosistema digital, a través de la elaboración de estudios.

**Tabla 6. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 5**

Indicador estratégico	Vigencia 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Nivel de efectividad de las acciones estratégicas planteadas en los estudios elaborados en la CRC	Por definir	100%	N.A.	Por definir	

**Fuente:** Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025 no fue posible determinar el nivel de cumplimiento del indicador estratégico “Nivel de efectividad de las acciones estratégicas planteadas en los estudios elaborados en la CRC”, en razón a que no se definió una meta ni un rango de tolerancia para el período evaluado. Si bien se cuenta con un valor reportado del 100%, este corresponde al resultado del ejercicio de medición adelantado durante la vigencia como insumo para la definición de la línea base y la estructuración de metas futuras.

En consecuencia, el nivel de cumplimiento se registra como no aplicable (N.A.), al no existir un parámetro formal que permita establecer el grado de avance frente a una meta previamente definida.

No obstante, durante la vigencia 2025 se dio inicio a la implementación de las acciones estratégicas previstas en el Plan para este objetivo, relacionadas con la identificación y propuesta de acciones estratégicas orientadas a transformar el marco de restricciones en oportunidades, así como con el desarrollo de ejercicios de retrospectiva, análisis del presente y construcción de escenarios de futuro, dirigidos a proponer acciones estratégicas con potencial impacto en los mercados de comunicaciones, los contenidos audiovisuales, y en los usuarios y audiencias.

- **Objetivo estratégico 6:** Fortalecer la alineación de las iniciativas de la organización con las necesidades y demandas actuales y futuras de los usuarios, las audiencias y el ecosistema digital, mediante el desarrollo de ejercicios participativos en la elaboración de la Agenda Regulatoria, para atender los desafíos del ecosistema digital.

**Tabla 7. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 6.**

Indicador estratégico	Vigencia 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Nivel de correspondencia entre las temáticas identificadas por los diferentes agentes y las iniciativas incluidas en la Agenda Regulatoria	Por definir	100%	N.A.	Por definir	

**Fuente:** Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025 no fue posible determinar el nivel de cumplimiento del indicador estratégico "Nivel de correspondencia entre las temáticas identificadas por los grupos de interés y las iniciativas incorporadas en la Agenda Regulatoria", toda vez que no se definió una meta ni un rango de tolerancia para el período evaluado. Aunque se dispone de un valor reportado del 100%, este corresponde al ejercicio de medición adelantado durante la vigencia como insumo para la definición de la línea base y la estructuración de metas futuras.

En consecuencia, el nivel de cumplimiento se registra como no aplicable (N.A.), al no existir un parámetro formal que permita establecer el grado de avance frente a una meta previamente establecida.

No obstante, durante la vigencia 2025 se dio inicio a la implementación de las acciones estratégicas previstas en el Plan para este objetivo, relacionadas con la organización de talleres y ejercicios participativos con grupos de interés para la construcción de escenarios alternativos de futuro, la propuesta e implementación de metodologías innovadoras para la elaboración de la Agenda Regulatoria, y la creación e implementación de un espacio de participación permanente orientado a fortalecer la alineación de las iniciativas institucionales con las necesidades y demandas actuales y futuras de usuarios, audiencias y del ecosistema digital.

5.3.3. Pilar 3. Mercados y competencia

- **Objetivo estratégico 7:** Promover el acceso, uso eficiente y la compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores, para generar sinergias que aumenten la oferta de servicios y el despliegue de redes.

**Tabla 8. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 7**

Indicador estratégico	Vigencia 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Cumplimiento de Objetivos de Evaluaciones Ex Post	≥90%	Sin reporte	N.A.	85%	

**Fuente:** Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025 no fue posible determinar el nivel de cumplimiento del indicador estratégico "Cumplimiento de Objetivos de Evaluaciones Ex Post", pese a contar con una meta establecida (≥ 90%) y un rango de tolerancia del 85%, debido a que no se dispuso de información suficiente para realizar el cálculo.

No obstante, durante la vigencia se adelantaron acciones estratégicas orientadas al logro del objetivo, relacionadas con la promoción de la eliminación de barreras al despliegue de infraestructura, el fortalecimiento del relacionamiento intersectorial para identificar oportunidades de colaboración que faciliten la compartición de infraestructura con otros sectores, la implementación de una estrategia integral de presencia institucional en región para apalancar los objetivos de Mercado y Competencia, y el diseño de mecanismos regulatorios y no regulatorios para abordar los desafíos en materia de acceso y uso eficiente de infraestructura.

- **Objetivo estratégico 8:** Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para diversificar la oferta y mejorar la calidad de los servicios disponibles.

**Tabla 9. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 8**

Indicador estratégico	Vigencia 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Cumplimiento de Objetivos de Evaluaciones Ex Post	≥90%	Sin reporte	N.A.	85%	

**Fuente:** Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025 no fue posible determinar el nivel de cumplimiento del indicador estratégico “Cumplimiento de Objetivos de Evaluaciones Ex Post”, pese a contar con una meta establecida ( $\geq 90\%$ ) y un rango de tolerancia del 85%, debido a que no se dispuso de información suficiente para realizar el cálculo.

No obstante, durante la vigencia 2025 se adelantaron acciones estratégicas previstas en el plan orientadas al logro del objetivo, relacionadas con la transformación de los mecanismos de recopilación de información mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, la adopción de medidas regulatorias para mitigar efectos negativos de la consolidación del mercado, el diseño de una hoja de ruta institucional frente a nuevas competencias en un entorno digital, el desarrollo de análisis de mercados para promover la competencia y la inversión en el sector, y la implementación de iniciativas orientadas a la mejora de la calidad en los servicios de comunicaciones.

- **Objetivo estratégico 9:** Optimizar la interacción entre los agentes del sector a través de la gestión de las solicitudes de solución de controversias de manera eficiente.

**Tabla 10. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 9**

Indicador estratégico	Vigencia 2025					Estado
	Meta	Reporte I	Reporte II	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	
Controversias resueltas en los plazos establecidos	$\geq 76\%$	75%	91%	99,34%	71%	Cumple

Fuente: Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Durante la vigencia 2025, el indicador estratégico “Controversias resueltas en los plazos establecidos”, de periodicidad semestral, registró un estado de cumplimiento en rango de tolerancia durante el primer semestre (75%) y un estado de cumplimiento “Cumple” en el segundo semestre (91%), ambos frente a la meta establecida de  $\geq 76\%$  y un rango de tolerancia del 71%. Como resultado del comportamiento observado en los dos períodos evaluados, el nivel de cumplimiento anual consolidado del indicador alcanzó el 99,34%, evidenciando un desempeño satisfactorio en la gestión oportuna de las solicitudes de solución de controversias. Este resultado refleja la optimización progresiva de los tiempos de respuesta, apoyada en el uso de herramientas tecnológicas existentes en la CRC para fortalecer la eficiencia en la interacción entre los agentes del sector.

#### 5.3.4. Pilar 4. Fortalecimiento estratégico institucional

- **Objetivo estratégico 10:** Fortalecer una cultura organizacional que afiance la apropiación de los valores institucionales, fomente la responsabilidad social y potencie el compromiso del talento humano hacia el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

**Tabla 11. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 10**

Indicador estratégico	Vigencia 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Medición de Clima y Cultura Organizacional	≥87%	87%	100%	80%	Cumple

Fuente: Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025, el indicador estratégico “Medición de Clima y Cultura Organizacional” registró un resultado del 87%, alcanzando la meta establecida (≥ 87%). En consecuencia, el nivel de cumplimiento del indicador corresponde al 100%, con estado “Cumple”, evidenciando un desempeño satisfactorio en el fortalecimiento de la cultura organizacional y la apropiación de los valores institucionales. Este resultado guarda relación con la ejecución de las acciones estratégicas previstas en el Plan Estratégico Institucional para la vigencia, entre las que se destacan la implementación de programas de bienestar emocional orientados a aumentar la satisfacción y el compromiso del talento humano, así como el fortalecimiento de competencias del capital humano en atención a las necesidades identificadas por los grupos internos de trabajo, con el propósito de potenciar el cumplimiento de la misión institucional.

- **Objetivo estratégico 11:** Optimizar la gestión de la Entidad mediante la apropiación y mejora de los instrumentos de gestión que permitan el fortalecimiento de los procesos para contribuir a un mejor desempeño organizacional.

**Tabla 12. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 11**

Indicador estratégico	Vigencia 2025					
	Meta	Reporte I	Reporte II	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Índice de Eficiencia en la gestión de Procesos y Recursos	≥90%	92,86%	97,35%	100%	85%	Cumple
Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	≥90%	N.A.	100%	100%	85%	Cumple

Fuente: Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025, el indicador estratégico “Índice de Eficiencia en la gestión de Procesos y Recursos”, de periodicidad semestral, registró un resultado del 92,86% en el primer semestre y del 97,35% en el segundo semestre, superando en ambos casos la meta establecida (≥ 90%). En consecuencia, el nivel de cumplimiento anual del indicador corresponde al 100%, con estado “Cumple”.

Por su parte, el indicador “Cumplimiento de la Agenda Regulatoria”, de periodicidad anual, alcanzó un resultado del 100%, superando igualmente la meta definida ( $\geq 90\%$ ), lo que se traduce en un nivel de cumplimiento del 100% y estado “Cumple”. Estos resultados evidencian un desempeño satisfactorio en la optimización de la gestión institucional mediante la apropiación y mejora de los instrumentos de gestión, en coherencia con la implementación de las acciones estratégicas previstas en el Plan Estratégico Institucional para la vigencia 2025, orientadas al fortalecimiento de los procesos y al mejor desempeño organizacional.

- **Objetivo estratégico 12:** Impulsar y fortalecer la transformación digital de la entidad mediante iniciativas tecnológicas y el cumplimiento de los lineamientos de la política de gobierno digital para mejorar la eficiencia y efectividad de sus procesos.

**Tabla 13. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 12**

Indicador estratégico	Vigencia 2025				
	Meta	Reporte	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Índice de Transformación Digital	$\geq 89\%$	93%	100%	84%	Cumple

Fuente: Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Durante la vigencia 2025, el indicador estratégico “Índice de Transformación Digital” registró un resultado del 93%, superando la meta establecida ( $\geq 89\%$ ), lo que se traduce en un nivel de cumplimiento del 100% y estado “Cumple”. El cálculo del indicador se realizó con base en la información disponible durante la vigencia, correspondiente a la medición del FURAG sobre el desempeño institucional del 2024 realizada en la vigencia 2025. Los resultados obtenidos constituyen la primera medición del indicador, orientada a evidenciar el avance de la Transformación Digital en la entidad y a establecer un punto de referencia para el seguimiento de su evolución en las siguientes vigencias. Este desempeño guarda coherencia con las iniciativas tecnológicas adelantadas y con el cumplimiento de los lineamientos de la política de Gobierno Digital, orientadas a mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos institucionales.

- **Objetivo estratégico 13:** Facilitar el acceso oportuno a información relevante y precisa del sector mediante las publicaciones en Postdata para fortalecer la toma de decisiones basadas en evidencia en los mercados de comunicaciones.

**Tabla 14. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 13**

---

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 18 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Indicador estratégico	Vigencia 2025						
	Meta	Reporte II	Reporte III	Reporte IV	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Acceso a información	≥86%	91%	93,6%	94,9%	100%	70%	Cumple

Fuente: Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025, el indicador estratégico "Acceso a información", de periodicidad trimestral, registró resultados del 91% en el segundo trimestre, 93,6% en el tercer trimestre y 94,9% en el cuarto trimestre, superando en todos los casos la meta establecida ( $\geq 86\%$ ). Teniendo en cuenta que el Plan Estratégico Institucional inició su vigencia el 1 de abril de 2025, se cuenta con tres reportes correspondientes a los trimestres II, III y IV, los cuales cumplieron con la meta definida. En consecuencia, el nivel de cumplimiento anual del indicador corresponde al 100%, con estado "Cumple", evidenciando un desempeño satisfactorio en la facilitación del acceso oportuno a información relevante del sector. Este resultado guarda relación con el inicio de las acciones estratégicas previstas en el PEI para la vigencia 2025, orientadas a agilizar y sistematizar el proceso de requerimientos particulares de información, así como a fortalecer la divulgación de las obligaciones de reporte de información a los agentes regulados.

- **Objetivo estratégico 14:** Facilitar la implementación oportuna de la regulación de la CRC y su apropiación por parte de los grupos de valor.

**Tabla 15. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 14**

Indicador estratégico	Vigencia 2025						
	Meta	Reporte II	Reporte III	Reporte IV	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Avance de objetivos de implementación (OI)	≥80%	95%	92,5%	100%	100%	N.A.	Cumple
Avance de objetivos de implementación (NSU)	≥4	Sin reporte	Sin reporte	4	100%	N.A.	Cumple
Apropiación pedagógica	Por definir	N.A.	N.A.	93%	N.A.	Por definir	

Fuente: Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025, el indicador estratégico "Avance de objetivos de implementación (OI)", de periodicidad trimestral, registró resultados del 95% en el segundo trimestre, 92,5% en el tercer



trimestre y 100% en el cuarto trimestre, superando la meta establecida ( $\geq 80\%$ ) y alcanzando un nivel de cumplimiento anual del 100%, con estado "Cumple".

Por su parte, el indicador "Avance de objetivos de implementación (NSU)", también de periodicidad trimestral, presentó reporte únicamente en el cuarto trimestre, toda vez que no se había adelantado la medición de satisfacción en las actividades de socialización de las implementaciones realizadas; no obstante, el resultado alcanzado permitió registrar un nivel de cumplimiento del 100% y estado "Cumple" para la vigencia.

En cuanto al indicador "Apropiación pedagógica", de periodicidad anual, se reportó un resultado del 93% en el cuarto trimestre; sin embargo, al no haberse definido meta ni rango de tolerancia para el período evaluado, el nivel de cumplimiento se registra como no aplicable (N.A.), constituyendo este resultado la línea base para la definición de metas en futuras vigencias.

En conjunto, los resultados obtenidos permiten evidenciar un desempeño satisfactorio del objetivo durante 2025, en coherencia con el inicio de la implementación de las acciones estratégicas previstas en el Plan Estratégico Institucional para la vigencia.

- **Objetivo estratégico 15:** Fortalecer el posicionamiento de la CRC mediante la promoción de sus avances y buenas prácticas en foros globales, la participación activa en redes de reguladores, la difusión estratégica de sus logros en medios internacionales y el impulso de iniciativas de colaboración y cooperación técnica con reguladores de otros países para consolidarse como un referente en regulación a nivel internacional.

**Tabla 16. Resultado de indicadores estratégicos objetivo estratégico 15**

Indicador estratégico	Vigencia 2025					
	Meta	Reporte I	Reporte II	Nivel de cumplimiento	Rango de Tolerancia	Estado
Índice de Posicionamiento Internacional	Por definir	23,82	19.413	N.A.	Por definir	

**Fuente:** Matriz seguimiento indicadores estratégicos PEI 2025-2029 VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025 no fue posible determinar el nivel de cumplimiento del indicador estratégico "Índice de Posicionamiento Internacional", de periodicidad semestral, toda vez que no se definió meta ni rango de tolerancia para el período evaluado. No obstante, se registraron dos mediciones durante la vigencia, correspondientes al primer y segundo semestre, con resultados de 23,82 y 19,413, respectivamente, los cuales constituyen insumos para la definición de la línea base del indicador y la estructuración de metas en futuras vigencias.

En consecuencia, el nivel de cumplimiento se reporta como no aplicable (N.A.), al no existir un parámetro formal que permita establecer el grado de avance frente a una meta previamente definida.

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 20 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Sin embargo, durante la vigencia 2025 se dio inicio a la implementación de las acciones estratégicas previstas en el Plan Estratégico Institucional, orientadas a incrementar la representación de la CRC en espacios multilaterales como la UIT, Regulatel, PRAI, CITEL y la OCDE, fomentar el intercambio de mejores prácticas con entidades reguladoras internacionales, e implementar una estrategia de comunicación internacional para visibilizar los logros y avances regulatorios de la entidad.

## 6. Jornada de planeación estratégica 2026 y revisión del PEI 2025-2029

Durante los días 15 y 16 de diciembre de 2025 se llevó a cabo la Jornada de Planeación Estratégica 2026, espacio institucional orientado a revisar y evaluar la estrategia de la entidad, con el propósito de asegurar su coherencia, pertinencia y alineación frente a los desafíos del entorno. En el marco de la jornada se presentaron los resultados de avance a la fecha del PEI 2025-2029, los cuales sirvieron como insumo para el análisis estratégico y la toma de decisiones de cara a la vigencia 2026.

### 6.1. Evaluación del contexto organizacional

Como parte del análisis estratégico, se realizó la identificación y valoración de factores internos y externos que podrían incidir en el cumplimiento de los objetivos definidos en el PEI 2025-2029. Este ejercicio permitió examinar de manera integral variables asociadas al entorno político, económico y social, tecnológico y ambiental, así como a las capacidades y dinámicas organizacionales internas, identificando riesgos y oportunidades con potencial impacto en la ejecución y pertinencia del plan.

La jornada contó con el acompañamiento del equipo de innovación de la Entidad, el cual apoyó el diseño metodológico y la facilitación del ejercicio participativo. Para la valoración del impacto de los factores identificados sobre los objetivos del Plan se utilizó la herramienta Mentimeter, plataforma digital que permite la recolección estructurada y anónima de percepciones en tiempo real, facilitando la consolidación y priorización objetiva de resultados.

A través de esta herramienta se recogieron las valoraciones de los participantes respecto al nivel de impacto de los factores analizados sobre los objetivos del Plan vigente, lo cual permitió establecer una priorización técnica que sirvió de base para la revisión y eventual ajuste del direccionamiento estratégico.

#### 6.1.1. Resultados de la evaluación del contexto organizacional

En el marco del ejercicio metodológico desarrollado durante la jornada, se adelantó la valoración del impacto de los siguientes factores externos e internos identificados sobre los objetivos estratégicos definidos en el PEI 2025-2029:

##### 6.1.1.1. Factores externos evaluados

---

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 21 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Se analizaron los siguientes factores del entorno:

- **Cambio de gobierno:** Variaciones en la política pública o en las prioridades sectoriales que pueden incidir en la coordinación interinstitucional y en la orientación regulatoria.
- **Condiciones macroeconómicas:** Cambios en el entorno económico y en la dinámica del sector (inversión, despliegue de redes y disponibilidad de recursos), con posibles efectos en la operación institucional.
- **Expectativas de la ciudadanía:** Mayor exigencia de transparencia, participación y legitimidad en las decisiones regulatorias, así como fortalecimiento de la relación con grupos de interés.
- **Transformación digital y riesgos:** Aceleración tecnológica, surgimiento de nuevos modelos de negocio y actores del ecosistema digital, con riesgo de obsolescencia regulatoria.
- **Cambios normativos y competencias:** Proyectos legislativos o ajustes en el marco institucional que puedan redefinir el alcance y las competencias de la Entidad.
- **Sostenibilidad y cambio climático:** Incorporación de criterios ambientales y de sostenibilidad en la regulación (enmienda de cambio climático ISO 9001), en el marco de políticas públicas y riesgos climáticos emergentes.

#### 6.1.1.2. Factores internos evaluados

Asimismo, se valoraron factores asociados a la dinámica organizacional interna:

- **Funcionamiento organizacional:** Nivel de articulación entre procesos, distribución de cargas y transversalidad del recurso humano, que inciden en la capacidad de ejecución coordinada.
- **Priorización estratégica:** Alineación entre agenda regulatoria, PEI y prioridades institucionales, así como la gestión de proyectos no previstos.
- **Cultura y gestión del cambio:** Capacidad de adaptación frente a modificaciones en la arquitectura organizacional y en la conformación de la alta dirección.
- **Tecnología y datos:** Infraestructura tecnológica, disponibilidad y calidad de la información, y oportunidad en desarrollos tecnológicos que soportan el análisis regulatorio.

De acuerdo con la metodología adoptada, los factores cuya valoración promedio fuera igual o superior a 4,0 se considerarían de impacto significativo sobre el Plan Estratégico Institucional vigente. No obstante, ninguno de los factores evaluados alcanzó dicho umbral. En consecuencia, se estableció como criterio complementario identificar como factores de mayor incidencia relativa aquellos que obtuvieron

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 22 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

las valoraciones promedio más altas dentro del conjunto analizado, y como factores de menor incidencia aquellos con las valoraciones más bajas. El resultado de las valoraciones realizadas por los participantes de la jornada se incluye como anexo. (Anexo 1. Resultados impacto valoración de factores sobre objetivos estratégicos).

Como resultado del ejercicio, el factor externo **Transformación digital y riesgos** obtuvo una valoración promedio de **3,1**, mientras que el factor interno **Tecnología y datos** alcanzó una valoración promedio de **3,2**, constituyéndose en los elementos de mayor incidencia relativa sobre los objetivos estratégicos vigentes. Estos resultados indican que, dentro del conjunto de variables analizadas, los aspectos relacionados con la evolución tecnológica, los riesgos asociados al ecosistema digital y las capacidades tecnológicas internas constituyen los elementos de mayor incidencia relativa sobre los objetivos estratégicos del PEI 2025-2029, por lo cual se consideran prioritarios para efectos de revisión y ajuste del direccionamiento estratégico.

En contraste, el factor externo **Sostenibilidad y cambio climático** obtuvo la valoración promedio más baja dentro del conjunto evaluado, con un resultado de **1,3**, lo cual indica una incidencia directa limitada sobre los objetivos estratégicos definidos en el PEI 2025-2029. Este resultado evidencia que, en el marco del direccionamiento estratégico vigente, los aspectos asociados a riesgos climáticos y criterios ambientales no generan, en el corto plazo, impactos significativos sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

No obstante, la Entidad reconoce que la sostenibilidad y el cambio climático constituyen variables del entorno global que deben ser consideradas dentro del análisis del contexto organizacional. En este sentido, y en cumplimiento de la **Enmienda 1:2024 de la Norma ISO 9001:2015**, relativa a la inclusión del cambio climático como elemento a considerar en los numerales 4.1 (Comprensión de la organización y su contexto) y 4.2 (Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas), la CRC incluyó explícitamente este factor dentro del ejercicio de identificación y valoración de variables externas desarrollado durante la Jornada de Planeación Estratégica 2026.

El resultado de la evaluación permite concluir que, si bien el cambio climático forma parte del entorno estratégico que debe ser monitoreado, su impacto directo sobre los objetivos estratégicos vigentes es bajo, por lo cual no se requieren ajustes específicos al PEI 2025-2029 derivados de este factor. Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad mantendrá su seguimiento en el marco del análisis periódico del contexto organizacional y del Sistema Integrado de Gestión, garantizando la coherencia con los principios de mejora continua y adaptación al entorno.

En conjunto, los resultados de la evaluación del contexto organizacional sirvieron como insumo técnico para la revisión del direccionamiento estratégico y la identificación de eventuales ajustes a los objetivos y acciones estratégicas del PEI 2025-2029, los cuales se presentan en el numeral siguiente.

## 6.2 Revisión estratégica y ajustes identificados al PEI 2025-2029

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 23 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Para la identificación de los objetivos estratégicos susceptibles de revisión, se aplicó el criterio metodológico definido, consistente en analizar la valoración promedio obtenida por cada objetivo frente al conjunto de factores internos y externos evaluados.

De acuerdo con la metodología adoptada, se priorizarían para revisión aquellos objetivos que alcanzaran una calificación promedio igual o superior a 4,0, entendida como un nivel de impacto significativo derivado del contexto organizacional. Como resultado del ejercicio, ninguno de los objetivos estratégicos superó dicho umbral.

En consecuencia, se concluye que el contexto organizacional evaluado no genera impactos críticos que comprometan estructuralmente el direccionamiento estratégico vigente. No obstante, en aplicación del principio de mejora continua, se adelantó un ejercicio de verificación técnica orientado a revisar la coherencia y pertinencia de la redacción de los objetivos y de las acciones estratégicas asociadas.

Este ejercicio permitió:

- Confirmar la vigencia general del PEI 2025-2029 frente al entorno analizado.
- Identificar oportunidades de precisión en la redacción de algunos objetivos.
- Ajustar o complementar acciones estratégicas, particularmente en aspectos relacionados con los factores de mayor incidencia relativa.

De esta manera, los ajustes propuestos responden a un ejercicio preventivo de actualización y fortalecimiento estratégico, y no a desviaciones o afectaciones significativas del Plan, lo cual ratifica la solidez del direccionamiento institucional. En el anexo 2, se presentan los ajustes propuestos a los objetivos y acciones estratégicas del PEI 2025-2029 que fueron objeto de revisión, ajustes que constituirán insumo para la actualización del Plan en el marco del proceso de mejora continua del direccionamiento estratégico institucional.

---

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 24 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## 7. Conclusiones

La vigencia 2025 representó un año de consolidación y transición estratégica para la entidad, al coincidir el cierre del PEI 2021-2025 con el inicio de la implementación del PEI 2025-2029. Este contexto permitió no solo evaluar los resultados alcanzados en el ciclo anterior, sino también proyectar el direccionamiento estratégico institucional para el próximo quinquenio.

En términos generales, el desempeño estratégico evidenció estabilidad en el cumplimiento de los objetivos institucionales y coherencia entre la planeación establecida y la gestión ejecutada. La revisión adelantada durante la Jornada de Planeación Estratégica 2026 confirmó la solidez del direccionamiento vigente y la pertinencia de sus objetivos estratégicos frente al contexto evaluado.

El ejercicio de análisis del entorno no identificó afectaciones significativas que comprometieran el cumplimiento del Plan. Por el contrario, permitió reconocer oportunidades de ajuste y fortalecimiento que fueron abordadas desde un enfoque preventivo, reafirmando la capacidad institucional de anticipación y adaptación.

Los ajustes identificados constituyen insumo técnico para la próxima actualización del PEI 2025-2029 y responden a un ejercicio sistemático de revisión estratégica, no a desviaciones estructurales del Plan.

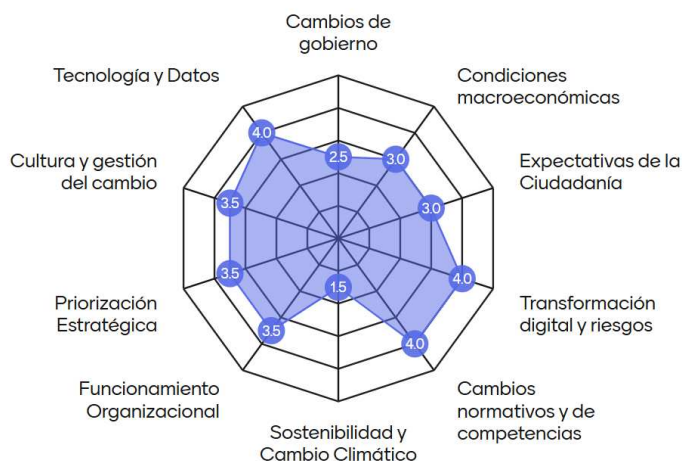
Asimismo, se identifica como oportunidad de fortalecimiento la necesidad de avanzar en la definición y consolidación del esquema de medición del cumplimiento de los objetivos estratégicos, particularmente aquellos que durante la vigencia 2025 presentaron limitaciones en la disponibilidad o trazabilidad de la información. Este proceso permitirá robustecer los mecanismos de seguimiento, garantizar mayor consistencia metodológica y asegurar una valoración integral y oportuna del desempeño estratégico institucional.

En consecuencia, la gestión estratégica de la vigencia 2025 evidencia estabilidad, capacidad de análisis integral y revisión periódica, así como la aplicación sistemática del procedimiento de Planeación Estratégica Institucional, consolidando la solidez del modelo de direccionamiento estratégico de la entidad y su orientación permanente a la mejora continua.

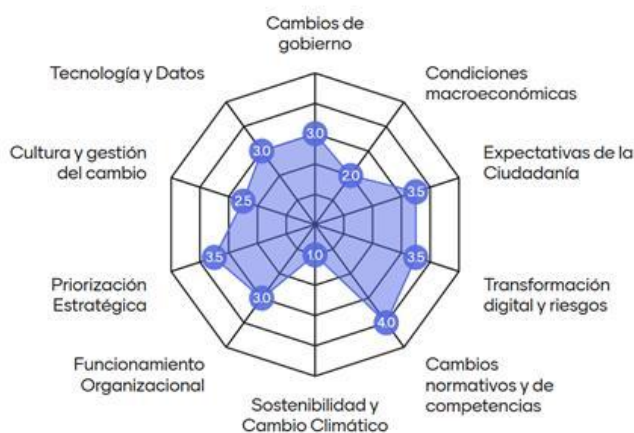
### ANEXO 1. RESULTADOS IMPACTO VALORACIÓN DE FACTORES SOBRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 25 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 1.**

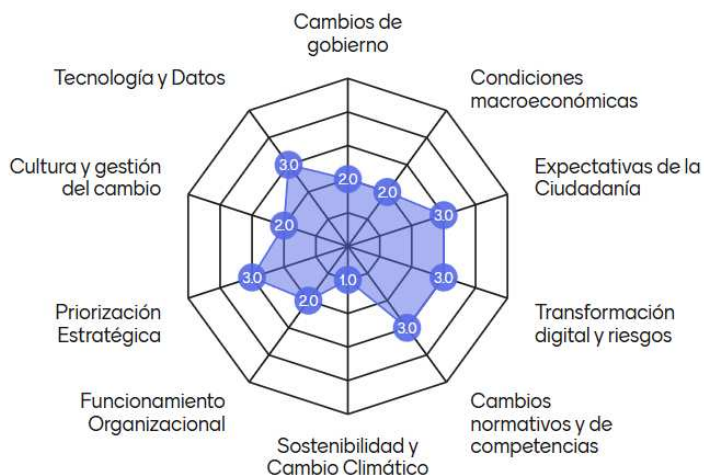


## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 2.**

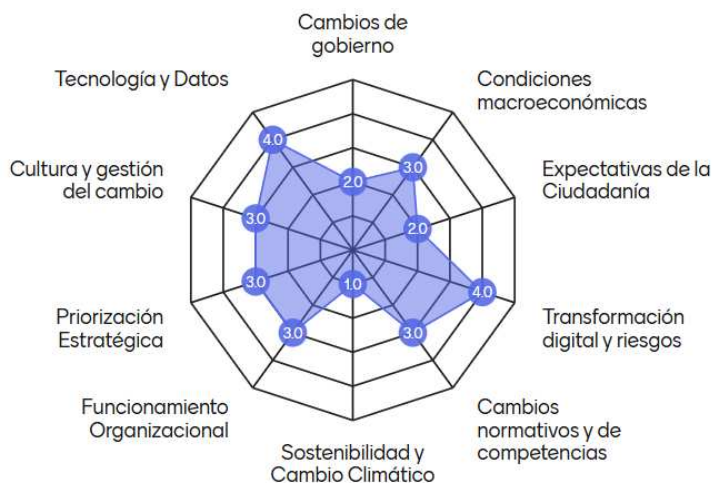


Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 26 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

### Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 3.**

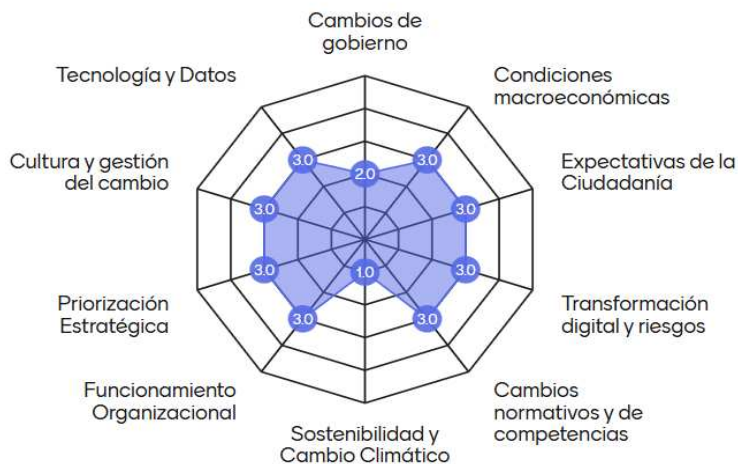


### Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 4.**

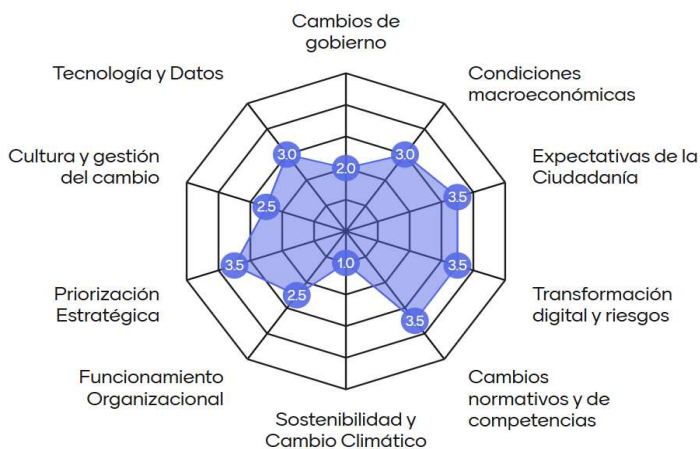


Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 27 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 5**.

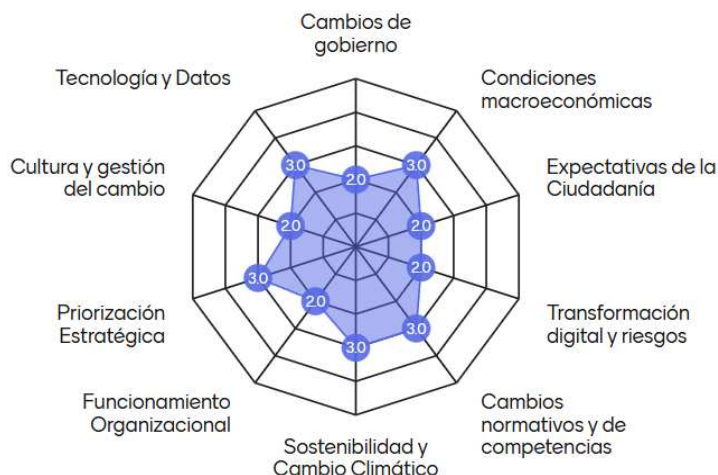


## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 6**.

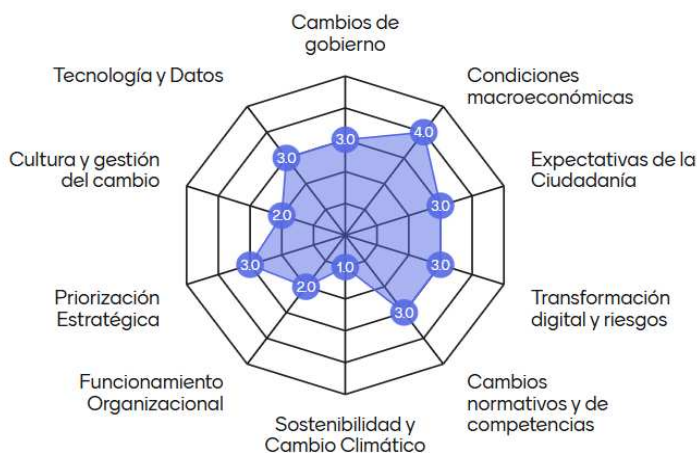


Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 28 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 7**.

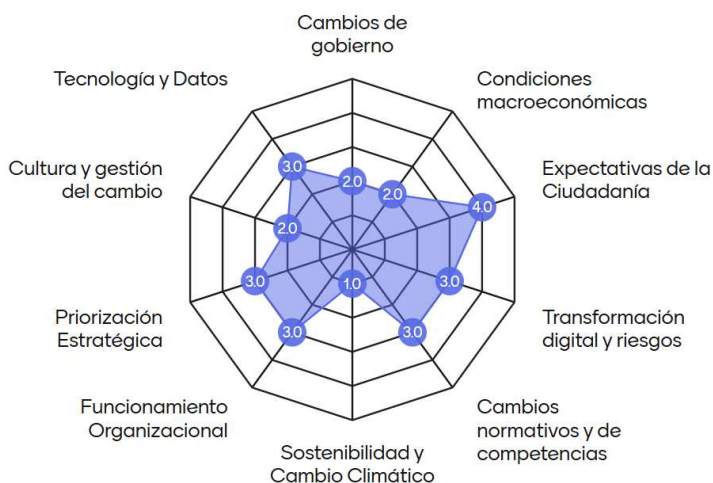


## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 8**.

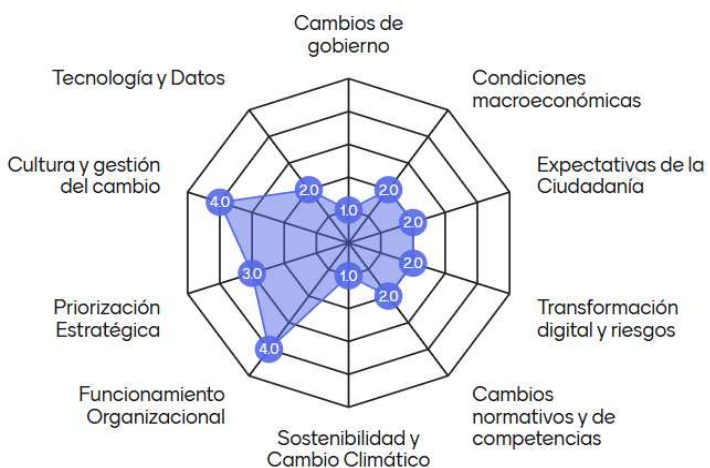


Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 29 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 9**.

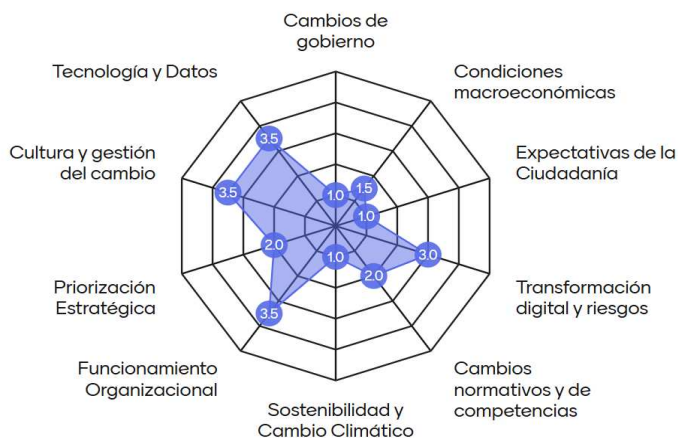


## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 10**.

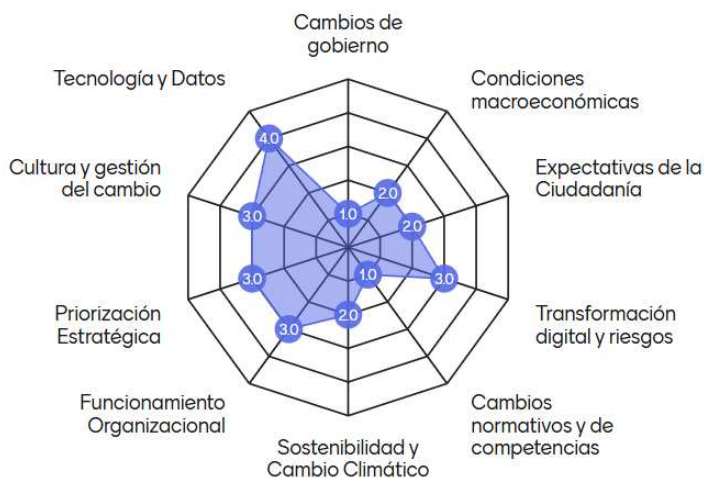


Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 30 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 11**.

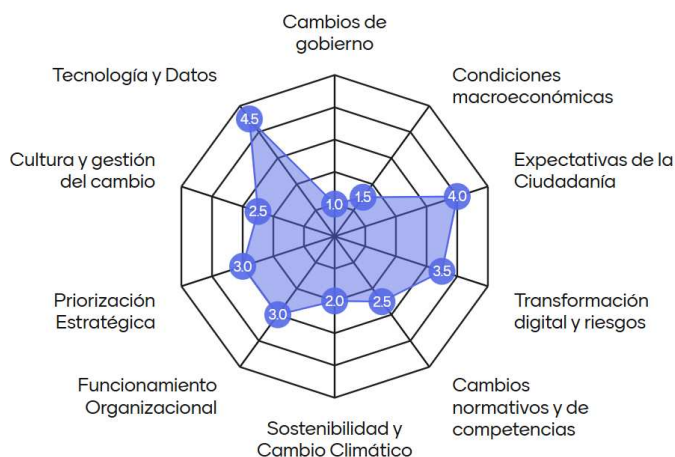


## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 12**

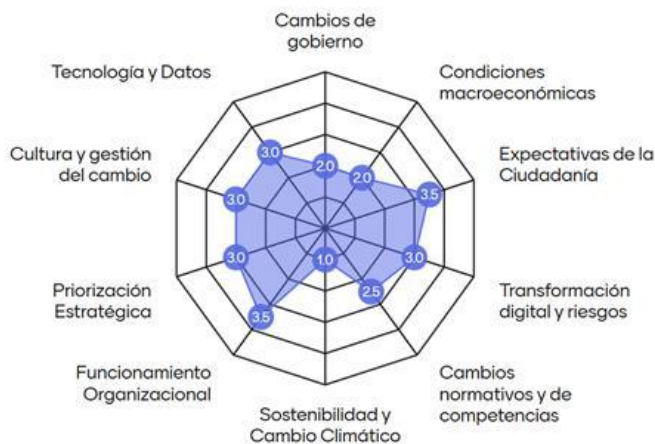


Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 31 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 13**.

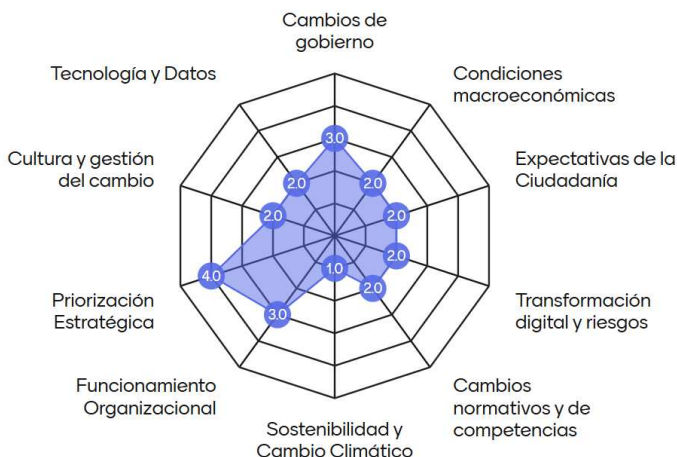


## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 14**



Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 32 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

## Evalúe el impacto de los factores en el **Objetivo 15**



Balance anual de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029	Código: NA	<b>Página 33 de 49</b>
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego Versión No. 5	Revisado por: Sandra Villabona Duque Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 04/03/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

**ANEXO 2. AJUSTES PROPUESTOS A LOS OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL PEI 2025-2029**

Pilar	Objetivos estratégicos vigentes	Propuesta de ajuste Objetivos estratégicos	Acciones estratégicas vigentes	Propuesta de ajuste Acciones estratégicas
<p><b>Derechos de los usuarios y audiencias</b></p>	<p>1. Fortalecer el marco regulatorio e implementar herramientas de innovación regulatoria que protejan los derechos de los usuarios y audiencias, con el fin de responder a los cambios en los hábitos de consumo y a las tendencias del ecosistema digital.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, no se identificó ajuste necesario al objetivo estratégico.</p>	<p>Medidas para la garantía del pluralismo informativo y la imparcialidad informativa en la televisión y los contenidos audiovisuales.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se determina que el alcance de esta acción ya está contenido en la acción 2 del objetivo 2, razón por la cual se propone eliminar para este objetivo.</p>
			<p>Diseño de mecanismos regulatorios y no regulatorios para responder a las necesidades de los usuarios y audiencias del entorno digital.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se decide mantener la acción sin ajustes.</p>
	<p>2. Fomentar el pluralismo y la imparcialidad informativa en los contenidos audiovisuales, mediante el desarrollo de estrategias pedagógicas eficaces con énfasis en la alfabetización mediática e informacional, para promover audiencias críticas y bien informadas.</p>	<p>Ajuste propuesto: Promover el pluralismo, la imparcialidad informativa y la interlocución con las audiencias en contenidos audiovisuales y digitales.</p>	<p>Diseñar e implementar estrategias integrales que fomenten la alfabetización mediática y la seguridad en el consumo de contenidos audiovisuales y digitales.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se decide mantener la acción sin ajustes.</p>
		<p>Diseñar, implementar y medir herramientas encaminadas a promover el pluralismo informativo y la imparcialidad informativa.</p>	<p>Ajuste propuesto: Diseñar, implementar y adoptar herramientas encaminadas a promover el pluralismo y la imparcialidad informativa en los contenidos audiovisuales y digitales.</p>	

			<p>Diseñar una estrategia que promueva un marco de colaboración de las plataformas digitales a través de mecanismos de innovación regulatoria (autorregulación, corregulación, entre otras) para la protección de los derechos de usuarios y audiencias, alineado con las políticas públicas y las mejores prácticas internacionales.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se determina que el alcance de esta acción ya está contenido en la acción "Diseño de mecanismos regulatorios y no regulatorios para responder a las necesidades de los usuarios y audiencias del entorno digital." del objetivo 1, razón por la cual se propone eliminar para este objetivo.</p>
	<p>3. Impulsar el desarrollo de un modelo preventivo de inspección, vigilancia y control de contenidos, a través de iniciativas de socialización y acompañamiento a los regulados, para disminuir riesgos de incumplimiento y propender por la protección efectiva de los derechos de las audiencias, el pluralismo y la imparcialidad informativa.</p>	<p>Ajuste propuesto: Impulsar y fortalecer la Inspección, Vigilancia y control de contenidos audiovisuales para proteger los derechos de las audiencias, el pluralismo y la imparcialidad informativos</p>	<p>Implementar un modelo proactivo de vigilancia y control en contenidos audiovisuales que garantice el cumplimiento de las obligaciones regulatorias y la protección de las audiencias, mediante herramientas metodológicas, monitoreos periódicos y estrategias de difusión continua.</p>	<p>Ajuste propuesto: Implementar un modelo preventivo de Inspección, Vigilancia y control de contenidos audiovisuales que garantice el cumplimiento de las obligaciones regulatorias y la protección de audiencias, mediante herramientas metodológicas, monitoreos periódicos y difusión continua.</p>
			<p>Actuaciones Administrativas Sancionatorias.</p>	<p>Ajuste propuesto: Adelantar de manera oportuna las actividades de Inspección, Vigilancia y Control en contenidos audiovisuales.</p>





<b>Prospectiva sectorial</b>	4. Fortalecer la identificación y evaluación de los cambios en el ecosistema digital, las tecnologías emergentes, los nuevos agentes y modelos de negocio, para analizar su implicación en la adopción en la industria y en los ciudadanos, mediante la exploración de diferentes fuentes.	Una vez adelantada la revisión, no se identificó ajuste necesario al objetivo estratégico.	Implementar un sistema de vigilancia tecnológica para la identificación de las tecnologías emergentes y los modelos de negocio, así como su posible impacto en los usuarios, audiencias y nuevos agentes	Una vez adelantada la revisión, se decide mantener la acción sin ajustes.
			Elaborar informes periódicos sobre tendencias tecnológicas emergentes, modelos de negocio y su posible impacto en los usuarios y audiencias	Ajuste propuesto: Elaborar informes periódicos sobre tendencias tecnológicas emergentes, modelos de negocio y su posible impacto en los usuarios, las audiencias y el medio ambiente.
			Investigar y apropiar herramientas de prospectiva, teniendo en cuenta buenas prácticas en el corto plazo.	Una vez adelantada la revisión, se decide mantener la acción sin ajustes.
			Elaborar estudios para conocer las dinámicas actuales de los mercados y los modelos de negocio en el país	Una vez adelantada la revisión, se decide mantener la acción sin ajustes.
			Identificar y proponer acciones estratégicas posibles y deseables para transformar nuestro marco de restricciones en oportunidades.	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción.
5. Definir acciones estratégicas para orientar a los agentes en los mercados de comunicaciones y contenidos audiovisuales frente a los	Ajuste propuesto: Orientar las acciones de la CRC frente a los nuevos retos del ecosistema digital y proveer a los agentes externos información sobre			



**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

	cambios del ecosistema digital, a través de la elaboración de estudios.	estos, para que sirva de insumo para la toma de decisiones	Desarrollar ejercicios de retrospectiva, análisis del presente y construcción de escenarios de futuro, para proponer acciones estratégicas que puedan impactar los mercados de comunicaciones, de contenidos audiovisuales y usuarios y audiencias.	Ajuste propuesto: Definir y aplicar una metodología para la identificación y selección de temáticas que requieran desarrollar ejercicios de retrospectiva, análisis del presente y construcción de escenarios de futuro cuyos resultados sirvan como insumo para definir actividades concretas bien sea a cargo de la CRC o de agentes externos.
			N.A.	Se propone incluir una nueva acción estratégica para el objetivo: Generar mecanismos que permitan comunicar de manera diferenciada y efectiva las actividades que serán ejecutadas como consecuencia de la realización de los estudios.
	6. Fortalecer la alineación de las iniciativas de la organización con las necesidades y demandas actuales y futuras de los usuarios, las audiencias y el	Ajuste propuesto: Fortalecer la alineación de las iniciativas de la entidad con las necesidades y demandas actuales y futuras	Organizar talleres y ejercicios participativos con grupos de interés para construir escenarios alternativos de futuro.	Ajuste propuesto: Promover ejercicios participativos con grupos de valor para identificar y construir escenarios alternativos de futuro.





**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**

REPÚBLICA DE COLOMBIA

	ecosistema digital, mediante el desarrollo de ejercicios participativos en la elaboración de la Agenda Regulatoria, para atender los desafíos del ecosistema digital.	de los agentes del ecosistema digital	Proponer e implementar metodologías innovadoras para la construcción de la agenda regulatoria.	Ajuste propuesto: Identificar y priorizar iniciativas para la construcción de la agenda regulatoria.
			Creación e implementación de un espacio de participación permanente para la construcción de la Agenda Regulatoria.	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción.
N.A.		Se propone incluir un objetivo estratégico para el pilar: Promover iniciativas que impulsen la innovación sectorial con la participación de agentes regulados y no regulados	N.A.	Se propone trasladar la acción 6 del objetivo 11 "Fortalecer los mecanismos de regulación flexible para promover la innovación de los servicios de comunicaciones y la mejora regulatoria" a este objetivo propuesto.  Se propone incluir una nueva acción estratégica para el objetivo: Diseñar e implementar metodologías de experimentación que involucre a agentes regulados y no regulados para atender retos del ecosistema digital.





<p><b>Mercados y competencia</b></p>	<p>7. Promover el acceso, uso eficiente y la compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores, para generar sinergias que aumenten la oferta de servicios y el despliegue de redes.</p>	<p>Ajuste propuesto: Promover el acceso, el uso eficiente y la compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores, para generar sinergias que aumenten la oferta de servicios y el despliegue de redes.</p>	<p>Promoción de la eliminación de barreras al despliegue de infraestructura.</p>	<p>Ajuste propuesto: Promover la eliminación de barreras al despliegue de infraestructura mediante la articulación con entidades territoriales.</p>
		<p>Relacionamiento intersectorial para identificar oportunidades de colaboración que faciliten la compartición de infraestructura de otros sectores.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se determina que el alcance de esta acción ya está contenido en la acción 5 "Diseño de mecanismos regulatorios y no regulatorios para abordar los desafíos en materia de acceso y uso de infraestructura." de este objetivo, razón por la cual se propone eliminar.</p>	
		<p>Estrategia integral de presencia institucional de la CRC en región para apalancar los objetivos de Mercado y Competencia.</p>	<p>Esta acción se propone trasladar al objetivo 16, que se propone en el pilar de fortalecimiento estratégico institucional, razón por la cual se propone eliminarla de este objetivo.</p>	



			<p>Identificación de la relación entre el despliegue de infraestructura y el efecto en el medio ambiente.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se determina que el alcance de esta acción ya está contenido en el ajuste propuesto para la acción 2 del objetivo 4 "Elaborar informes periódicos sobre tendencias tecnológicas emergentes, modelos de negocio y su posible impacto en los usuarios, las audiencias y el medio ambiente." razón por la cual se propone eliminarla de este objetivo.</p>
			<p>Diseño de mecanismos regulatorios y no regulatorios para abordar los desafíos en materia de acceso y uso de infraestructura.</p>	<p>Ajuste propuesto: Diseño de mecanismos regulatorios y no regulatorios para abordar los desafíos en materia de acceso, uso eficiente y compartición de infraestructura.</p>
	<p>8. Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para diversificar la oferta y mejorar la calidad de los servicios disponibles.</p>	<p>Ajuste propuesto: Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para mejorar la calidad de los servicios disponibles.</p>	<p>Transformar la forma en la que recopilamos información involucrando tecnologías de información y las comunicaciones.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción por considerarse una actividad operativa.</p>
			<p>Medidas regulatorias para mitigar efectos negativos de la consolidación del mercado.</p>	<p>Ajuste propuesto: Diseñar mecanismos regulatorios y no regulatorios para promover la competencia y la inversión.</p>





			<p>Diseño de hoja de ruta de la CRC frente a nuevas competencias en un entorno digital.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción por considerarse una actividad operativa.</p>
			<p>Análisis de mercados para promover la competencia e inversión en el sector.</p>	<p>Ajuste propuesto: Potenciar los análisis de definición de mercados y competencia incorporando las transformaciones propias del entorno digital y sus efectos sobre la dinámica de los mercados.</p>
			<p>Mejora de la calidad en los servicios de comunicaciones.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar esta acción, toda vez que su alcance ya se encuentra cubierto en la propuesta de ajuste de las dos acciones de este objetivo.</p>





**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

			Fortalecimiento de la Política de Mejora Regulatoria	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción por considerarse una actividad operativa.
			Implementar un sistema de monitoreo que permita detectar dinámicas de mercado	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción por considerarse una actividad operativa.
			Optimización de tiempos de respuesta mediante el uso de herramientas tecnológicas existentes en la CRC.	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción.
			N.A.	Se propone incluir una nueva acción estratégica para el objetivo: Implementar mecanismos tecnológicos innovadores que faciliten la gestión de las controversias y la interacción con los agentes del sector
9. Optimizar la interacción entre los agentes del sector a través de la gestión de las solicitudes de solución de controversias de manera eficiente.	Una vez adelantada la revisión, no se identificó ajuste necesario al objetivo estratégico.			





			N.A.	Se propone incluir una nueva acción estratégica para el objetivo: Propender por la reducción de los tiempos de respuesta en función de la complejidad de las controversias sometidas a consideración de la CRC.
<b>Fortalecimiento estratégico institucional</b>	10. Fortalecer una cultura organizacional que afiance la apropiación de los valores institucionales, fomente la responsabilidad social y potencie el compromiso del talento humano hacia el cumplimiento de los objetivos de la entidad.	No se priorizó este objetivo durante la revisión.	Implementar programas de bienestar emocional, para aumentar la satisfacción y el compromiso del talento humano.	No se priorizó esta acción durante la revisión.
			Fortalecimiento de competencias del capital humano que atiendan a las necesidades identificadas por los GIT respecto de los funcionarios, y que permitan fortalecer el cumplimiento de la misión de la entidad.	No se priorizó esta acción durante la revisión.
	11. Optimizar la gestión de la Entidad mediante la apropiación y mejora de los instrumentos de gestión que permitan el fortalecimiento de los procesos para contribuir a	Ajuste propuesto: Optimizar la gestión de la Entidad a través del fortalecimiento de los procesos para contribuir a un mejor desempeño organizacional	Generar estrategias de austeridad inteligente que abarquen acciones como convenios para el aporte de recursos, pasantes de universidades entre otros.	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción.



**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

un mejor desempeño  
organizacional.

Fomentar las capacidades de innovación de la CRC para acelerar la adaptación a cambios en el entorno implementando soluciones prácticas de manera autónoma con herramientas tecnológicas.	Fomentar capacidades y mecanismos de innovación al interior de los procesos.
Estrategias para identificación nuevos agentes objeto del pago de contribuciones	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción.
Integrar diferentes herramientas y avances tecnológicos al proceso contractual para hacerlo más eficiente y preciso.	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción de este objetivo estratégico y contemplarla para la revisión y ajuste en el objetivo 12.
Optimizar el recurso humano para la ejecución de actividades de la Entidad, de acuerdo con la capacidad de la Entidad.	Ajuste propuesto: Optimizar el recurso humano para la ejecución de actividades, de acuerdo con la capacidad de la Entidad.
Fortalecer los mecanismos de regulación flexible para promover la innovación de los servicios de comunicaciones y la mejora regulatoria.	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción de este objetivo estratégico y contemplarla en el nuevo objetivo propuesto para el pilar 2.



		<p>Promover alianzas con agentes externos para consecución de recursos para el desarrollo de las actividades de la CRC.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción de este objetivo y contemplarla para la revisión y ajuste en el objetivo 15.</p>
		<p>Adoptar principios y herramientas del modelo de abastecimiento estratégico para obtener mayor valor por dinero en las compras públicas que realice la CRC.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción.</p>
		<p>N.A.</p>	<p>Se propone incluir una nueva acción estratégica para el objetivo: Consolidar un modelo de aseguramiento institucional y una cultura de autocontrol que contribuya a la mejora continua y a la toma de decisiones estratégicas.</p>
	<p>12. Impulsar y fortalecer la transformación digital de la entidad mediante iniciativas tecnológicas y el cumplimiento de los lineamientos de la política de gobierno digital para mejorar la eficiencia y efectividad de sus procesos.</p>	<p>No se priorizó este objetivo durante la revisión.</p>	<p>Identificar, priorizar, definir e iniciar la implementación de la hoja de Ruta Tecnológica para apalancar la estrategia organizacional de la CRC potenciando y especializando las capacidades del equipo de TSI.</p> <p>No se priorizó esta acción durante la revisión.</p>



			Fortalecer la estrategia de Seguridad Digital de la CRC.	No se priorizó esta acción durante la revisión.
			Fortalecer los Sistemas de Información a través de la incorporación de tecnologías emergentes y la interoperabilidad, que permitan optimizar los procesos y los recursos de la infraestructura tecnológica de la CRC.	No se priorizó esta acción durante la revisión.
<p>13. Facilitar el acceso oportuno a información relevante y precisa del sector mediante las publicaciones en Postdata para fortalecer la toma de decisiones basadas en evidencia en los mercados de comunicaciones.</p>		No se priorizó este objetivo durante la revisión.	Agilizar y sistematizar el proceso de requerimientos particulares de información	No se priorizó esta acción durante la revisión.
		Fortalecer la divulgación de las obligaciones de reportes de información a los agentes regulados.	No se priorizó esta acción durante la revisión.	
		Optimizar el procesamiento y análisis de los datos de los sectores regulados.	No se priorizó esta acción durante la revisión.	



	<p>14. Facilitar la implementación oportuna de la regulación de la CRC y su apropiación por parte de los grupos de valor</p>	<p>Ajuste propuesto: Promover la apropiación de la regulación de la CRC por parte de los grupos de valor y fortalecer su implementación, seguimiento y evaluación</p>	<p>Generar periódicamente espacios de discusión interna para aportar ideas en la construcción de la regulación que posteriormente requerirá implementación.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción.</p>
			<p>Definir mecanismos idóneos e identificar los recursos necesarios para la divulgación de la regulación que se expide, con miras a facilitar su correcto entendimiento de manera oportuna por parte de los agentes regulados.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción.</p>
			<p>Ejecutar los cronogramas de implementación regulatoria definidos para cada vigencia.</p>	<p>Ajuste propuesto: Fortalecer la implementación de la regulación para facilitar su aplicación y cumplimiento.</p>
			<p>Diseñar e implementar estrategias pedagógicas diferenciadas y efectivas que promuevan la comprensión y apropiación de las medidas regulatorias expedidas por la Comisión.</p>	<p>Una vez adelantada la revisión, se decide mantener la acción sin ajustes.</p>





**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

		Diseñar estrategias de comunicación, alianzas estratégicas y participación activa con enfoque regional y diferenciado.	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción.
		N.A.	Se propone incluir una nueva acción estratégica para el objetivo: Consolidar mecanismos de seguimiento a la regulación orientados a monitorear su aplicación.
		N.A.	Se propone incluir una nueva acción estratégica para el objetivo: Potenciar la evaluación de la regulación como insumo para la actualización del marco regulatorio.
15. Fortalecer el posicionamiento de la CRC mediante la promoción de sus avances y buenas prácticas en foros globales, la participación activa en redes de reguladores, la difusión estratégica de sus logros en medios internacionales y el impulso de iniciativas de colaboración y	Ajuste propuesto: Fortalecer el posicionamiento de la CRC y la cooperación internacional con el fin de robustecer su quehacer institucional y consolidarse como un referente regulatorio.	Incrementar la representación de la CRC en espacios como la UIT, Regulatel, PRAI, CITEL, OCDE y otros foros multilaterales.	Una vez adelantada la revisión, se decide mantener la acción sin ajustes.
		Fomentar el intercambio de mejores prácticas y experiencias con entidades reguladoras internacionales.	Una vez adelantada la revisión, se decide mantener la acción sin ajustes.





**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

	cooperación técnica con reguladores de otros países para consolidarse como un referente en regulación a nivel internacional.		Implementar una estrategia de comunicación internacional para destacar los logros y avances regulatorios de la CRC.	Una vez adelantada la revisión, se propone eliminar la acción.
			N.A.	Se propone incluir una nueva acción estratégica para el objetivo: Promover alianzas con actores internacionales para la gestión de recursos que apoyen las actividades de la CRC
	N.A.	Se propone incluir un objetivo estratégico para el pilar: Potenciar una estrategia integral de divulgación de la actividad de la CRC que esté alineada con los objetivos institucionales.	N.A.	Se propone un ajuste a la acción trasladada del objetivo 7: Diseñar y desarrollar estrategias de divulgación con enfoque diferenciado que respondan a las particularidades regionales y a los distintos grupos de valor de la CRC.

