



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025

Planeación y Gestión

Coordinador: Sandra Villabona Duque

Marzo de 2025



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCOL



@CRCCol

CONTENIDO

Introducción	4
1. Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025.....	5
1.1. Propósito Superior	5
1.2. Misión	5
1.3. Visión.....	5
1.4. Pilares y Objetivos Estratégicos	5
1.5. Indicadores Estratégicos	6
2. Resultado de los indicadores estratégicos.....	8
2.1. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo uno del pilar de Bienestar y derechos de usuarios y audiencias	8
2.2. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo dos del pilar de Bienestar y derechos de usuarios y audiencias	10
2.3. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo dos del pilar Gestión de Grupos de Valor ..	11
2.4. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo uno del pilar de Mercado y Competencia...	12
2.5. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo dos del pilar de Mercado y Competencia ...	14
2.6. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo tres del pilar de Mercado y Competencia...	17
2.7. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo uno del Pilar de Innovación y Mejora Regulatoria	20
2.8. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo dos del Pilar de Innovación y Mejora Regulatoria	22
2.9. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo uno del Pilar de Fortalecimiento Institucional	24
2.10. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo dos del Pilar de Fortalecimiento Institucional	25
3. Conclusiones	28

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 2 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores Estratégicos CRC 2021 – 2025	7
---	---

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 3 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

INTRODUCCIÓN

La planeación estratégica es un proceso fundamental que permite a las instituciones definir sus objetivos a largo plazo, establecer las estrategias necesarias para alcanzarlos y adaptarse de manera efectiva a los cambios del entorno. En este contexto, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) establece su Plan Estratégico Institucional (PEI) como un instrumento de planificación en el que se definen las estrategias para orientar la gestión institucional, alcanzar los objetivos propuestos, apoyar la toma de decisiones y adaptarse a las necesidades y cambios del entorno.

Para evaluar el cumplimiento de estos objetivos estratégicos, la CRC mide de manera constante su gestión y desempeño mediante los indicadores estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025. Estos indicadores permiten una evaluación periódica del avance del plan y el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, así como de la misión de la Entidad.

En este sentido, el presente documento tiene como propósito presentar los resultados de los indicadores estratégicos correspondientes a la vigencia 2024, junto con los aspectos más relevantes del PEI, tales como el propósito superior, la misión, la visión, los pilares estratégicos y los objetivos institucionales. Además, se incluyen las conclusiones derivadas de la evaluación general del cumplimiento del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2021-2025.

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 4 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

1. Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025

En el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 se definen el propósito superior, la misión y la visión, así como los pilares estratégicos y objetivos institucionales:

1.1. Propósito Superior

Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de toda la ciudadanía.

1.2. Misión

Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo.

1.3. Visión

Consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país.

1.4. Pilares y Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos definidos buscan materializar la estrategia, estableciendo indicadores con metas claras que permitan evaluar su cumplimiento y crear una alineación organizacional que garantice que toda la Entidad esté encaminada en la misma dirección, los cuales se describen a continuación:

1.4.1. Pilar Estratégico 1. Bienestar y derechos de usuarios y audiencias

- P1.01. Garantizar un marco regulatorio actualizado para la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, así como la prestación de servicios en condiciones de calidad.
- P1.02. Garantizar el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales y la formación de audiencias.
- P1.03. Promover la apropiación del marco regulatorio por parte de los usuarios, así como la disposición de herramientas que faciliten el ejercicio de derechos y la toma de decisiones de los usuarios y audiencias.

1.4.2. Pilar Estratégico 2. Gestión de Grupos de Valor

- P2.01. Fortalecer el posicionamiento de la CRC como el regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales.

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 5 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- P2.02. Fomentar la participación en la actividad regulatoria de los grupos de valor, el empoderamiento de los usuarios, la formación de audiencias y la apropiación de la regulación por parte de los agentes regulados.

1.4.3. Pilar Estratégico 3. Mercado y Competencia

- P3.01. Promover el acceso, uso eficiente y compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores para aumentar la oferta de servicios y el despliegue de redes.
- P3.02. Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la asequibilidad a servicios de calidad.
- P3.03. Resolver controversias entre los agentes del sector de las comunicaciones de manera oportuna.

1.4.4. Pilar Estratégico 4. Innovación y mejora regulatoria

- P4.01. Fortalecer un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación en el sector de comunicaciones.
- P4.02. Fortalecer la aplicación de criterios de mejora regulatoria para garantizar una regulación eficiente que involucre de manera activa a todos los grupos interesados en su diseño, construcción, divulgación y comunicación.
- P4.03. Consolidar un marco de gobernanza de datos que garantice su disponibilidad, integridad, usabilidad y oportunidad.

1.4.5. Pilar Estratégico 5. Fortalecimiento institucional

- P5.01. Generar un ambiente y cultura organizacional que propicien la adopción de los valores institucionales, la responsabilidad social y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
- P5.02. Fomentar la eficiencia y agilidad en los procesos, con el fin de facilitar la gestión del ciclo de política regulatoria y demás actividades misionales.
- P5.03. Impulsar y fortalecer la transformación digital de la Entidad, a fin de soportar de manera eficiente y efectiva los procesos asociados con la estrategia de esta.

1.5. Indicadores Estratégicos

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 6 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos, la CRC realiza la medición de su gestión y quehacer, a través de los siguientes indicadores estratégicos:

Tabla 1. Indicadores Estratégicos CRC 2021 – 2025

PILAR ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES
P1. Bienestar y derechos de usuarios y audiencias	Garantizar un marco regulatorio actualizado para la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, y la prestación de servicios con condiciones de calidad	I1. Calidad de los servicios móviles – Velocidad promedio de subida (Mbps)
		I2. Calidad de los servicios móviles – Velocidad promedio de bajada (Mbps)
	Garantizar el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales y la formación de audiencias.	I3. Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo
P2. Gestión de Grupos de Valor	Fomentar la participación en la actividad regulatoria de los grupos de valor, el empoderamiento de los usuarios, la formación de audiencias y la apropiación de la regulación por parte de los agentes regulados	I1. Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación (1 a 5)
P3. Mercado y Competencia	Promover el acceso, uso eficiente y compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores para aumentar la oferta de servicios y el despliegue de redes	I1. Número de acuerdos de compartición de infraestructura vigente
		I2. Porcentaje de municipios acreditados sin barreras al despliegue
	Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la asequibilidad a servicios de calidad	I3. Nivel de concentración de servicios móviles
		I4. Nivel de concentración de servicios fijos
	Resolver controversias entre los agentes del sector de las comunicaciones de manera oportuna	I5. Tiempo promedio de solución de conflictos
		I6. Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido
P4. Innovación y Mejora Regulatoria	Fortalecer un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación en el sector de comunicaciones	I1. Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación
	Consolidar un marco de gobernanza de datos que garantice la disponibilidad, integridad, usabilidad y oportunidad de la información	I2. Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC
		I3. Calidad de la información

P5. Fortalecimiento Institucional	Generar un ambiente y cultura organizacional que propicie la adopción de los valores institucionales, la responsabilidad social y el cumplimiento de los objetivos de la entidad	I1. Medición de Clima y Cultura Organizacional
	Impulsar y fortalecer la transformación digital de la Entidad, a fin de soportar de manera eficiente y efectiva los procesos asociados a la estrategia de esta.	I2. Índice de gobierno digital
		I3. Porcentaje de proyectos PETI ejecutados

Fuente: Elaboración propia CRC con datos del Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025

A continuación, se presentan los resultados de los indicadores estratégicos para la vigencia 2024.

2. Resultado de los indicadores estratégicos

2.1. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo uno del pilar de Bienestar y derechos de usuarios y audiencias

2.1.1. Calidad de los servicios móviles – Velocidad promedio de subida

- **Objetivo del Indicador:** Medir la calidad objetiva de los servicios de internet móvil, en relación con las variables de mayor impacto e interés para los usuarios.
- **Descripción del Indicador:** El indicador es el resultado del promedio de velocidad de subida de datos en conexiones móviles en el territorio nacional para el 4T de cada año en tecnología 4G o superior. Mayor velocidad implica mejores condiciones en la prestación de los servicios de internet móvil.
- **Periodicidad de medición:** Anual.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Vigencia 2024				
Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
13,4	16,26	+21,3%	-5,00%	Cumple

- **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**

Indicador	2021	2022	2023	2024
Calidad de los servicios móviles – Velocidad promedio de subida	11,29	11,30	12,30	16,26

Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales no han sido constantes. El resultado obtenido de 16,26 Mbps en la vigencia 2024 incluye las mediciones de las tecnologías 4G y 5G. Este resultado supera la meta establecida de 13,4 Mbps, reflejando un desempeño superior del 21,3% con respecto a la meta definida para la vigencia 2024 e incluso superando la meta prevista para el año 2025, lo cual es una señal de que las acciones y estrategias implementadas por la entidad para mejorar la calidad de los servicios móviles han sido eficaces y están generando los resultados esperados.

El logro de este resultado por encima de la meta no solo resalta la eficiencia en la ejecución de los objetivos, sino que también sugiere que se están alcanzando los estándares esperados o incluso superándolos en un tiempo más corto que la establecida.

2.1.2. Calidad de los servicios móviles – Velocidad promedio de bajada

- **Objetivo del Indicador:** Medir la calidad objetiva de los servicios de internet móvil, en relación con las variables de mayor impacto e interés para los usuarios.
- **Descripción del Indicador:** El indicador es el resultado del promedio de velocidad de bajada de datos en conexiones móviles en el territorio nacional obtenido para el 4T de cada año en tecnología 4G o superior. Mayor velocidad implica mejores condiciones en la prestación de los servicios de internet móvil.
- **Periodicidad de medición:** Anual.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Vigencia 2024				
Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
21,6	57,61	+166,7%	-5,00%	Cumple

- **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**

Indicador	2021	2022	2023	2024
Calidad de los servicios móviles – Velocidad promedio de bajada	19,07	15,98	20,44	57,61

Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales no han sido constantes. Con base en los resultados obtenidos para la vigencia 2024, se observa un desempeño superior con respecto a la meta definida. En el caso de la meta de 21,6 Mbps, el resultado alcanzado fue de 57,61 Mbps, lo que implica un 166,7% superior a la meta definida para la vigencia 2024 e incluso superando la meta

prevista para el año 2025. Este resultado sugiere que el desempeño ha superado ampliamente las expectativas establecidas en lo planeado para este indicador.

Este resultado positivo refleja una gestión exitosa y un rendimiento que excede lo proyectado, lo cual puede ser interpretado como una señal de que las estrategias y acciones implementadas han sido efectivas en alcanzar y superar los objetivos propuestos.

Teniendo en cuenta el desempeño obtenido en los indicadores definidos para la evaluación del cumplimiento del objetivo "*Garantizar un marco regulatorio actualizado para la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, y la prestación de servicios con condiciones de calidad*", es importante analizar este resultado dentro del contexto general del Plan Estratégico Institucional, ya que el desempeño de la velocidad de internet móvil no depende únicamente de la gestión de la entidad, sino también de factores externos que influyen en su rendimiento.

Los datos sobre la velocidad promedio de internet son cruciales para evaluar la calidad del servicio que los usuarios están recibiendo, lo que permite tomar acciones orientadas a mejorar dicha calidad, como la regulación o los acuerdos para la compartición de infraestructura. Sin embargo, se presenta una limitación en la medición, ya que solo se contempla la calidad del servicio móvil, sin incluir otros servicios que la entidad regula, como televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora. Esto implica que el indicador definido solo permite medir una parte del objetivo estratégico establecido.

2.2. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo dos del pilar de Bienestar y derechos de usuarios y audiencias

2.2.1. Inscripciones a las estrategias educativas para el fomento del pluralismo informativo

- **Objetivo del Indicador:** Medir la participación ciudadana en las estrategias educativas (cursos, talleres y charlas) que buscan promover el pluralismo informativo.
- **Descripción del Indicador:** El indicador es el resultado de la sumatoria de las inscripciones a las estrategias educativas (cursos, talleres y charlas). Mayor alcance de los recursos pedagógicos significa mayor difusión de la información y las competencias de interés ciudadano priorizados por CRC.
- **Periodicidad de medición:** Anual.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Vigencia 2024				
Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
2500	3455	+38,2%	N/A	Cumple

- **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**



Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales han sido constantes, superando las metas definidas para cada vigencia. Durante la vigencia 2024, se registró un resultado de 3.455 inscripciones a los cursos de fomento al pluralismo informativo, superando la meta establecida de 2.500. Este desempeño supera en un 38,2% la meta definida. Este logro puede indicar la eficacia de las estrategias implementadas por la entidad para promover el pluralismo informativo y la formación de audiencias.

Sin embargo, al evaluar los resultados obtenidos para el indicador establecido para la evaluación del cumplimiento del objetivo “*Garantizar el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales y la formación de audiencias*”, es esencial situar estos resultados dentro del contexto general del Plan Estratégico Institucional y reconsiderar la pertinencia del indicador definido. El indicador se enfoca en contabilizar las inscripciones en iniciativas educativas; sin embargo, esta métrica no asegura que los inscritos completen los cursos ni que adquieran las competencias necesarias para una formación efectiva de audiencias. Además, no permite evaluar directamente los esfuerzos realizados por la entidad para promover el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales.

2.3. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo dos del pilar Gestión de Grupos de Valor

2.3.1. Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación

- **Objetivo del Indicador:** Medir la percepción de los grupos de valor con respecto a los espacios de participación dispuestos por la CRC para incentivar la intervención y cooperación de los agentes en las diferentes actividades del ciclo regulatorio.
- **Descripción del Indicador:** El indicador corresponde al promedio del nivel de satisfacción (valores posibles de 1 a 5) declarado por los grupos de valor en la encuesta aplicada al culminar los espacios de divulgación para las medidas regulatorias, estudios y demás actividades adelantadas por la CRC. Los resultados de las encuestas se medirán en una escala de 1 a 5, que se interpretan bajo tres categorías: insatisfechos (1,2], neutros (2,4) y satisfechos [4 ,5].
- **Periodicidad de medición:** Semestral.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 11 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Vigencia 2024				
Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
4,3	No disponible	N/A	-0,3	No disponible

• **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**

Indicador	2021	2022	2023	2024
Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación	4,2	3,7	No disponible	No disponible

Las mediciones del nivel de satisfacción de los grupos de valor respecto a los espacios de participación se han visto impactadas por un alto índice de abstención en las respuestas a las encuestas aplicadas. Durante los períodos 2023 y 2024, no se recibió ninguna respuesta por parte de los grupos de valor. Por lo tanto, considerando los resultados obtenidos en los períodos 2021 y 2022, es fundamental que la entidad continúe con sus esfuerzos para fomentar la participación en la actividad regulatoria de los grupos de valor, el empoderamiento de los usuarios, la formación de audiencias y la apropiación de la regulación por parte de los agentes regulados.

2.4. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo uno del pilar de Mercado y Competencia

2.4.1. Número de acuerdos de compartición de infraestructura vigente

- **Objetivo del Indicador:** Medir el desarrollo de acuerdos de compartición de infraestructura, que posibilitan ampliar la cobertura de diferentes servicios.
- **Descripción del Indicador:** El indicador corresponde a la sumatoria de acuerdos de compartición de infraestructura reportados en el formato 3.6 de acuerdos de compartición. Un mayor número de acuerdos, se interpretan como mayor efectividad en la promoción de acuerdos de compartición de infraestructura que posibilitan la ampliación de la oferta de servicios y el despliegue de redes.
- **Periodicidad de medición:** Anual.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Vigencia 2024				
Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
206	579	+181,6%	-18,00%	Cumple

Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:



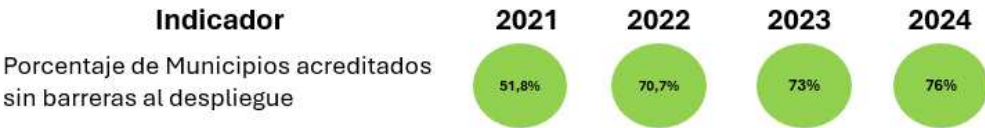
Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales han sido constantes, superando las metas definidas para cada vigencia. Los resultados obtenidos en la vigencia 2024 superan significativamente la meta establecida, dado que mientras que la meta era de 206 acuerdos, el resultado alcanzado fue de 579, lo que representa un desempeño superior del 181.6%. Este resultado sugiere que las estrategias implementadas han sido exitosas y que la entidad ha logrado un avance considerable en el cumplimiento de sus objetivos, lo que podría contribuir de manera significativa al desarrollo de la infraestructura en el sector.

2.4.2. Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue

- Objetivo del Indicador:** Medir el porcentaje de municipios del país sin barreras técnicas y normativas para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.
- Descripción del Indicador:** El indicador mide el porcentaje de municipios acreditados sin barreras técnicas y normativas para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. La eliminación de las barreras al despliegue posibilita la ampliación de la cobertura de los servicios TIC, por lo cual se busca un mayor porcentaje de municipios certificados.
- Periodicidad de medición:** Semestral.
- Resultados para la vigencia 2024:**

Vigencia 2024				
Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
65%	76%	+16,92%	-10,00%	Cumple

Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:



Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales han sido constantes, superando las metas definidas para cada vigencia. El resultado obtenido en la vigencia 2024 para el indicador 'Porcentaje de Municipios acreditados sin barreras al despliegue' evidencia un desempeño favorable, de acuerdo con la meta establecida. La meta fijada era del 65%, y el resultado alcanzado fue del 76%, lo que implica un desempeño superior del 16.92%. Este resultado refleja un avance considerable en la acreditación de municipios sin barreras al despliegue, lo que sugiere que las acciones implementadas por la entidad han sido efectivas.

Teniendo en cuenta el desempeño obtenido en los indicadores definidos para la evaluación del cumplimiento del objetivo "*Promover el acceso, uso eficiente y compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores para aumentar la oferta de servicios y el despliegue de redes*", es posible concluir que las iniciativas adoptadas por la entidad han sido exitosas para el logro del objetivo estratégico definido en el Plan Estratégico Institucional.

2.5. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo dos del pilar de Mercado y Competencia

2.5.1. Nivel de concentración de servicios móviles

- **Objetivo del Indicador:** Medir el nivel de competitividad existente en el sector, en relación con cada uno de los servicios móviles de comunicaciones.
- **Descripción del Indicador:** La medición se realizará a nivel nacional, con base en el número de ingresos y de usuarios. El índice se mueve en un rango de 0 a 10.000, donde 0 significa un bajo nivel de concentración y 10.000 un mercado que se comporta como monopolio. Se establecen 3 categorías de interpretación: Baja concentración (0-1500), moderada concentración (1500-2500) y alta concentración (>2500).
- **Periodicidad de medición:** Anual.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

	Vigencia 2024				
	Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
Datos (ingresos)	4140	4146	+0,145%	0,50%	Cumple en tolerancia
Datos (usuarios)	3670	3532,3	-3,76%	0,50%	Cumple
Voz (ingresos)	3440	3746,1	+8,89%	0,50%	No cumple
Voz (usuarios)	2970	2985,2	+0,51%	0,50%	No cumple

- **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 14 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Indicador	2021	2022	2023	2024
Nivel de concentración de servicios móviles-Datos (ingresos)	4424,5	4240,9	No disponible	4146
Nivel de concentración de servicios móviles-Datos (usuarios)	3637,5	3630,7	No disponible	3532,3
Nivel de concentración de servicios móviles-Voz (ingresos)	3983,5	3927,6	No disponible	3748,1
Nivel de concentración de servicios móviles-Voz (usuarios)	3204,8	3178,6	No disponible	2985,2

Los resultados de desempeño registrados en 2024 reflejan el comportamiento del mercado correspondiente al año 2023. Los datos provienen de una fuente externa y están disponibles durante el primer trimestre del año siguiente al evaluado. Con base en los datos disponibles, se observa el cumplimiento de las variables *Nivel de concentración de servicios-Datos* (ingresos) y *Nivel de concentración de servicios-Datos* (usuarios), así como el incumplimiento de las variables *Nivel de concentración de servicios-Voz* (ingresos) y *Nivel de concentración de servicios-Voz* (usuarios) para la vigencia 2024. Este mismo patrón se repitió en los años anteriores de la vigencia del PEI. De acuerdo con el indicador definido para la evaluación del cumplimiento del objetivo "*Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la asequibilidad de servicios de calidad*", se puede concluir que la entidad debe seguir implementando iniciativas que contribuyan a mejorar la concentración de los servicios móviles en voz.

2.5.2. Nivel de concentración de servicios fijos

- **Objetivo del Indicador:** Medir el nivel de competitividad existente en el sector, en relación con los servicios de internet fijo y televisión por suscripción.
- **Descripción del Indicador:** La medición se realizará por municipios para las siguientes categorías internas: AD – Alto desempeño, DA – Difícil acceso y N – Mercados nacientes. El índice se mueve en un rango de 0 a 10.000, donde 0 significa un bajo nivel de concentración y 10.000 un mercado que se comporta como monopolio. Se establecen 3 categorías de interpretación: Baja concentración (0-1500), moderada concentración (1500-2500) y alta concentración (>2500).
- **Periodicidad de medición:** Anual.

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 15 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

• **Resultados para la vigencia 2024:**

	Vigencia 2024				
	Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
Internet (alto desempeño)	3830	3525,9	-7,95%	0,50%	Cumple
Internet (difícil acceso)	4450	5169,4	16,17%	1,00%	No cumple
Internet (mercados nacientes)	3475	3932,2	13,17%	1,00%	No cumple
TV suscripción (alto desempeño)	3765	4216,3	11,97%	0,50%	No cumple
TV suscripción (difícil acceso)	4845	4953,8	2,25%	1,00%	No cumple
TV suscripción (mercados nacientes)	3465	3903,7	12,66%	1,00%	No cumple

• **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**

Indicador	2021	2022	2023	2024
Nivel de concentración de servicios fijos-Internet (alto desempeño)	3809	3706	No disponible	3525.9
Nivel de concentración de servicios fijos-Internet (difícil acceso)	5199	5291	No disponible	5169.4
Nivel de concentración de servicios fijos-Internet (mercados nacientes)	4032	4904	No disponible	3932.2
Nivel de concentración de servicios fijos-TV suscripción (alto desempeño)	4219	4173	No disponible	4216.3
Nivel de concentración de servicios fijos-TV suscripción (difícil acceso)	5070	5068	No disponible	4953.8
Nivel de concentración de servicios fijos- TV suscripción (mercados nacientes)	3936	3928	No disponible	3903.7

Los resultados de desempeño registrados en 2024 reflejan el comportamiento del mercado correspondiente al año 2023. Los datos provienen de una fuente externa y están disponibles durante el primer trimestre del año siguiente al evaluado. Con base en los datos disponibles, se observa el cumplimiento de la variable *Nivel de concentración de servicios fijos-Internet* (alto desempeño) e incumplimiento en las demás variables evaluadas durante la vigencia 2024.

La variable *Nivel de concentración de servicios fijos-Internet* (alto desempeño) cumple con las metas definidas en el plan para las vigencias anteriores, mientras que la variable *Nivel de concentración de servicios fijos-TV suscripción* (alto desempeño) muestra un incumplimiento en las metas anuales definidas para evaluar el cumplimiento del objetivo estratégico. Las demás variables no presentan resultados consistentes para su evaluación.

De acuerdo con los resultados obtenidos en los indicadores establecidos de servicios fijos se puede concluir que la entidad debe seguir implementando iniciativas orientadas principalmente a mejorar el nivel de concentración de los servicios fijos en TV suscripción (alto desempeño), Nivel de concentración de servicios fijos-Internet (difícil acceso), Nivel de concentración de servicios fijos-Internet (mercados nacientes), Nivel de concentración de servicios fijos-Internet (mercados nacientes) y Nivel de concentración de servicios fijos-TV suscripción (difícil acceso).

Sin embargo, al evaluar los resultados obtenidos en relación con los indicadores definidos para medir el cumplimiento del objetivo “*Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la asequibilidad de servicios de calidad*”, es necesario reconsiderar su pertinencia para evaluar el logro del objetivo estratégico planteado. Esto se debe, en parte, a la indisponibilidad de la información y al hecho de que el comportamiento de la concentración de servicios móviles y fijos no depende exclusivamente de las iniciativas adelantadas por la entidad, lo que dificulta determinar la efectividad y el impacto positivo o negativo de estas iniciativas implementadas en pro de la mejora de la concentración de los servicios; estos datos son útiles para comprender la concentración de los servicios en el mercado y orientar acciones, como la regulación, entre otras, que fomenten un mercado competitivo en el ámbito de las comunicaciones.

2.6. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo tres del pilar de Mercado y Competencia

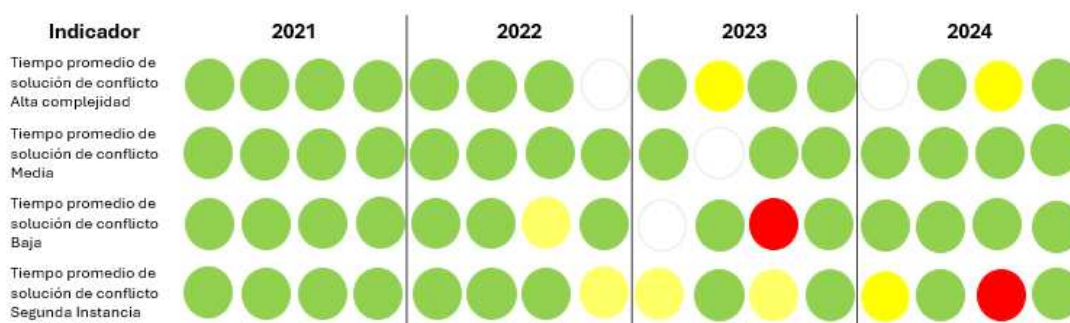
2.6.1. Tiempo promedio de solución de conflicto

- **Objetivo del Indicador:** Medir la eficiencia de la CRC en la resolución de conflictos entre agentes del sector.
- **Descripción del Indicador:** El tiempo se medirá en días totales. Además, la medición se realiza diferenciando conflictos resueltos en primera instancia y en segunda instancia. El indicador considera metas diferenciales dependiendo del nivel de complejidad de la controversia (Alta Complejidad – AC, Media – M y Baja – B) y una única meta para la segunda instancia (SI).
- **Periodicidad de medición:** Trimestral.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 17 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

	Vigencia 2024								
	Meta	Resultado IT	Estado	Resultado IIT	Estado	Resultado IIIT	Estado	Resultado IVT	Estado
Alta complejidad	159	NA	NA	124,7	Cumple	183	Cumple Tolerancia	129,5	Cumple
Media	106	84,33	Cumple	96	Cumple	69,5	Cumple	84,67	Cumple
Baja	53	48,7	Cumple	33,67	Cumple	50,87	Cumple	29,25	Cumple
Segunda Instancia	53	56,5	Cumple Tolerancia	48,5	Cumple	86	No Cumple	40,47	Cumple

• **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**



Los tiempos de solución de conflictos difieren de los mencionados en la Ley 1341 de 2002; estos tiempos son establecidos internamente por la entidad según sus condiciones operativas. Durante la vigencia 2024, de acuerdo con los resultados de desempeño reportados trimestralmente, en relación con las metas para tiempos promedio de solución de controversias según las categorías por complejidad definidas, se evidencia que existen dificultades para cumplir con los plazos establecidos, especialmente en lo que respecta a los conflictos de la categoría de segunda instancia y aquellos de alta complejidad. Este mismo patrón se repitió en la evaluación de los resultados obtenidos para la vigencia 2023, presentando una desmejora en el cumplimiento de los tiempos para las dos últimas vigencias evaluadas.

Los resultados obtenidos en el indicador "Tiempo promedio de solución de conflictos de Segunda Instancia" superan en 6,79% y 62,26% en comparación con la meta establecida, durante el primer y tercer trimestre, respectivamente. Además, en el tercer trimestre, se registró un resultado superior del 15,09% en el indicador "Tiempo promedio de solución de conflicto de alta complejidad" respecto a la meta definida.

Estos resultados pueden interpretarse de diversas maneras. Un aumento en los tiempos promedio podría indicar que el proceso para resolver los conflictos está tomando más tiempo del esperado, lo que señala un área potencial de mejora en términos de eficiencia. Asimismo, resulta relevante investigar las causas

subyacentes de este aumento en los tiempos, como los criterios para definir la categoría de complejidad de los conflictos que se están abordando, la carga de trabajo y distribución del recurso humano asignado a la actividad o posibles obstáculos en el proceso de resolución.

Aunque los resultados muestran un cumplimiento de las metas establecidas en los tiempos promedio de solución de conflictos en la mayoría de las mediciones durante la vigencia del Plan Estratégico Institucional, es fundamental realizar un análisis más profundo de las razones de los aumentos en los tiempos promedio de solución de controversias para los conflictos de segunda instancia y alta complejidad para tomar decisiones informadas, lo que permitirá implementar mejoras que optimicen el proceso y permitan cumplir los objetivos de manera más eficiente en el futuro.

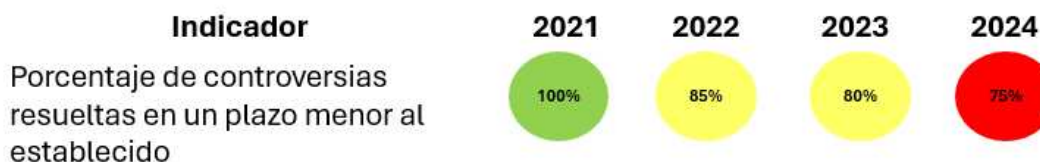
2.6.2. Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido

- **Objetivo del Indicador:** Revisar y monitorear el cumplimiento de los plazos establecidos para el proceso de solución de controversias.
- **Descripción del Indicador:** Se mide el porcentaje total de controversias resueltas dentro de los tiempos objetivo para cada categoría de controversia (Alta Complejidad – AC, Media – M y Baja – B). El indicador oscila entre 0% y 100%, donde 100% significa que todos los conflictos se solucionaron en un tiempo menor a la meta – en este caso se debe evaluar la posibilidad de redefinir la meta.
- **Periodicidad de medición:** Anual.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

	Vigencia 2024				
	Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
% Controversias Resueltas	95	75%	-21,05%	-15,00%	No cumple
Alta complejidad	95	62,50%	-34,21%	-15,00%	No cumple
Media	95	73,33%	-22,81%	-15,00%	No cumple
Baja	95	88,00%	-7,37 %	-15,00%	Cumple Tolerancia
Segunda Instancia	95	53,80%	-43,37%	-15,00%	No cumple

- **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 19 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales han presentado una desmejora gradual en cada vigencia del Plan Estratégico Institucional, cumpliendo la meta definida solo durante la vigencia 2021, presentando cumplimientos en el rango de tolerancia durante las vigencias 2022 y 2023 e incumpliendo la meta definida en el año 2024.

Durante la vigencia 2024, los resultados obtenidos en el indicador "Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido" muestran una disminución del 21,05% en comparación con la meta definida de 95%. El resultado real alcanzado fue del 75%, lo que indica que el desempeño estuvo por debajo de lo esperado, presentándose un mayor incumplimiento en los plazos establecidos para las controversias de segunda instancia y de alta complejidad, tal como se evidenció en los tiempos promedio de respuesta para estas dos categorías.

Al analizar los porcentajes de respuesta dentro de los tiempos establecidos por complejidad, se puede evidenciar que solo para los conflictos de baja complejidad se pudo obtener un resultado con cumplimiento en tolerancia. Esto sugiere que, a pesar de que se cumplieron los tiempos promedio de respuesta para la totalidad de las controversias de baja y media complejidad, se resolvieron controversias en plazos superiores a los establecidos. Este patrón pone en evidencia una dificultad en el proceso para mantener tiempos de respuesta constantes y adecuados, lo que resalta una oportunidad de mejora en la gestión y resolución de controversias.

A partir de los resultados obtenidos en relación con los indicadores utilizados para medir el cumplimiento del objetivo "*Resolver controversias entre los agentes del sector de las comunicaciones de manera oportuna*", se puede concluir que la entidad debe continuar trabajando en la optimización de los tiempos de respuesta y en asegurar el cumplimiento de estos.

Asimismo, dada la naturaleza de la medición de los tiempos promedio de respuesta que proporciona información relevante sobre la planificación, distribución y gestión de los conflictos para una toma de decisiones oportunas, se sugiere evaluar la posibilidad de mantener estos indicadores como indicadores de gestión del proceso de Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue. Además, sería conveniente revisar las metas asociadas a dichos indicadores, teniendo en cuenta los resultados históricos obtenidos, para ajustar las expectativas y mejorar la eficiencia del proceso.

2.7. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo uno del Pilar de Innovación y Mejora Regulatoria

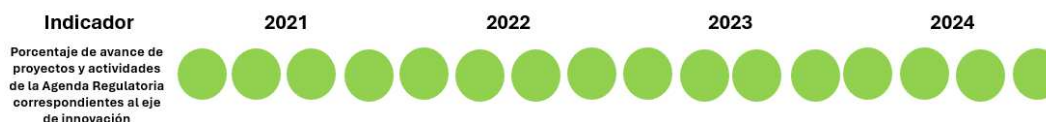
Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 20 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

2.7.1 Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación

- **Objetivo del Indicador:** Medir la ejecución de los proyectos y actividades de innovación incluidos en la Agenda Regulatoria.
- **Descripción del Indicador:** El indicador mide la ejecución e implementación de los proyectos y actividades según lo establecido en la Agenda Regulatoria relacionados con el eje de innovación, así como actividades continuas de innovación. A un mayor porcentaje en cada indicador significa una mayor penetración de la tecnología/práctica definida como innovadora.
- **Periodicidad de medición:** Trimestral.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Vigencia 2024									
Meta	Resultado IT	Estado	Resultado IIT	Estado	Resultado IIIT	Estado	Resultado IVT	Estado	Rango de Tolerancia
93%	99,5%	Cumple	98%	Cumple	96%	Cumple	99%	Cumple	-5,00%

- **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**



Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales han sido constantes, superando las metas definidas para cada vigencia. Los resultados obtenidos en el indicador "Porcentaje de avance de proyectos y actividades de la Agenda Regulatoria correspondientes al eje de innovación" muestran en promedio un desempeño superior del 6% en comparación con la meta establecida de 93% para la vigencia 2024. El resultado alcanzado indica un desempeño superior al esperado.

Estos resultados reflejan un avance significativo en las iniciativas planificadas dentro del eje de innovación de la Agenda Regulatoria. El cumplimiento de la meta con un porcentaje superior al proyectado demuestra que la entidad ha logrado ejecutar las iniciativas de manera más eficiente y efectiva de lo proyectado, lo que es un indicativo positivo en términos de planificación y ejecución.

Este resultado no solo resalta el éxito en la implementación de los proyectos, sino también la capacidad para superar las expectativas iniciales, lo que puede generar una base sólida para futuras iniciativas y seguir impulsando la innovación dentro del marco regulatorio. Sin embargo, es importante continuar

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 21 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

monitoreando el avance de estos proyectos y seguir identificando oportunidades de mejora para mantener y potencialmente aumentar el ritmo de ejecución a futuro.

2.8. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo dos del Pilar de Innovación y Mejora Regulatoria

2.8.1. Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC

- **Objetivo del Indicador:** Hacer seguimiento al uso y aprovechamiento que realizan los usuarios de la información publicada en la plataforma de intercambio de datos abiertos de la Comisión PostData.
- **Descripción del Indicador:** El número de páginas vistas únicas hace referencia a la cantidad de sesiones durante las cuales se ha visto la página especificada al menos una vez. Se contabiliza una vista de página única para cada combinación de URL de página + título de la página. El indicador mide la cantidad diaria promedio de descargas. El límite inferior es 0 y no tiene límite superior.
- **Periodicidad de medición:** Trimestral.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Vigencia 2024				
Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
226	N/A	N/A	-15,00%	N/A

Durante la vigencia 2024, no se obtuvo información para medir el indicador "Promedio diario de visitas únicas al portal de datos de la CRC", debido a que el cambio en la herramienta para medir el tráfico de datos y comportamiento del usuario¹ impidió la extracción de los datos necesarios para el cálculo del indicador. El último resultado disponible corresponde al segundo trimestre de 2023.

- **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**

¹ Hasta 30 de junio de 2023, la herramienta para medir el tráfico de una página web y el comportamiento del usuario adoptado por Google era Universal Analytics (UA). El 1 de julio de 2023, el procesamiento en esta herramienta dejó de tener soporte, migrando todo a la herramienta Google Analytics 4 (GA4).

Para la medición del indicador estratégico, medido como el promedio diario de vistas únicas al portal de datos de la CRC por trimestre, se tomaba la métrica **Unique Pageview** incluido en la herramienta Universal Analytics (UA). Esta métrica no está incluida dentro de las funcionalidades de GA4. Para mayor detalle consultar <https://support.google.com/analytics/answer/11986666?hl=en#zippy=%2Cin-this-article>

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 22 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Teniendo en cuenta los resultados disponibles, se puede concluir que el indicador venía presentando resultados constantes, superando en su mayoría las metas definidas para cada vigencia. Este desempeño superior a la meta refleja un crecimiento significativo en la atracción de usuarios al portal de datos de la CRC durante las vigencias 2021, 2022 y 2023, y puede ser interpretado como una señal positiva de la efectividad de las estrategias implementadas para fomentar el acceso y la utilización del portal, así como el interés generado por el contenido ofrecido. Además, el resultado sugiere una mayor visibilidad y relevancia del portal para los usuarios interesados en la información regulatoria proporcionada por la CRC.

2.8.2. Calidad de la información

- **Objetivo del Indicador:** Medir las características de la información disponible que aseguran su utilidad y posibilitan su uso y aprovechamiento.
- **Descripción del Indicador:** El indicador se mide a través de cinco criterios definidos para evaluar la calidad de la información: actualidad, conformidad, estructura, disponibilidad, exactitud y completitud. El indicador va de 0 a 5, donde 5 indica que la calidad es máxima.
- **Periodicidad de medición:** Trimestral.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Vigencia 2024									
Meta	Resultado IT	Estado	Resultado IIT	Estado	Resultado IIIT	Estado	Resultado IVT	Estado	Rango de Tolerancia
4,5	4,89	Cumple	4,85	Cumple	4,87	Cumple	4,83	Cumple	4,1

- **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**



Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales han sido constantes, superando las metas definidas para cada vigencia. Los resultados obtenidos en el indicador "Calidad de la información" muestra en promedio un desempeño superior del 6% en comparación con la meta

establecida de 4,5 para la vigencia 2024. Este desempeño superior a la meta refleja una mejora en la calidad de la información proporcionada.

El resultado puede interpretarse como una señal positiva de que las estrategias y acciones implementadas para garantizar la actualidad, conformidad, estructura, disponibilidad, exactitud y completitud de la información han sido efectivas. Además, este resultado sugiere que la entidad ha logrado mejorar los procesos de recopilación, verificación y presentación de datos, lo que eleva la percepción general sobre la calidad de la información disponible.

Este desempeño positivo no solo destaca el cumplimiento de la meta, sino que también abre la oportunidad para continuar optimizando las prácticas y procedimientos que garanticen un alto estándar de calidad en la información, permitiendo mantener y fortalecer la confianza de los usuarios.

Teniendo en cuenta la información disponible y el desempeño obtenido en los indicadores definidos para la evaluación del cumplimiento del objetivo "*Consolidar un marco de gobernanza de datos que garantice la disponibilidad, integridad, usabilidad y oportunidad de la información*", es posible concluir que las iniciativas adoptadas por la entidad han sido exitosas para el logro del objetivo estratégico definido en el Plan Estratégico Institucional.

2.9. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo uno del Pilar de Fortalecimiento Institucional

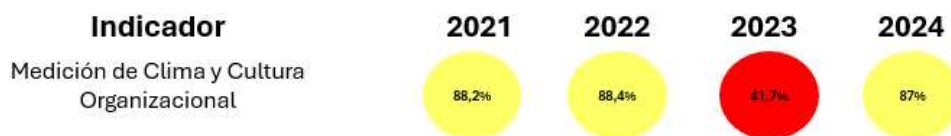
2.9.1. Medición de Clima y Cultura Organizacional

- **Objetivo del Indicador:** Identificar las brechas de clima y cultura organizacional respecto a la cultura de alta confianza y alto rendimiento deseada para la organización.
- **Descripción del Indicador:** El resultado del indicador es una calificación posible de 1 a 100. Entre mayor sea resultado de la encuesta, los colaboradores registran niveles de confianza más altos en relación a los jefes, compañeros y al trabajo en sí mismo.
- **Periodicidad de medición:** Anual.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Vigencia 2024				
Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
90%	87%	-3,33%	-10,00%	Cumple en Tolerancia

- **Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 24 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales han presentado en su mayoría cumplimiento de la meta en el rango de tolerancia, presentando incumplimiento para la vigencia 2023.

El resultado obtenido en el indicador "Medición de Clima y Cultura Organizacional" muestra una disminución del 3,33% en comparación con la meta establecida de 90% alcanzando un puntaje de 87% para la vigencia 2024. Este desempeño por debajo de la meta para la vigencia 2024 y para las vigencias anteriores del Plan Estratégico Institucional indican que, aunque los resultados fueron positivos en su mayoría, no se logró cumplir completamente con las expectativas planteadas.

Esta disminución en los resultados puede señalar áreas en las que el clima y la cultura organizacional podrían beneficiarse de ajustes o mejoras. Es importante investigar las posibles causas subyacentes, como desafíos en la comunicación interna, la motivación de los empleados o la alineación de los valores organizacionales, entre otras.

De acuerdo con el indicador definido para la evaluación del cumplimiento del objetivo "*Generar un ambiente y cultura organizacional que propicie la adopción de los valores institucionales, la responsabilidad social y el cumplimiento de los objetivos de la entidad*", se puede concluir que la entidad debe seguir avanzando en la creación de un entorno laboral más positivo y alineado con los objetivos estratégicos de la organización.

2.10. Indicadores estratégicos evaluación del objetivo dos del Pilar de Fortalecimiento Institucional

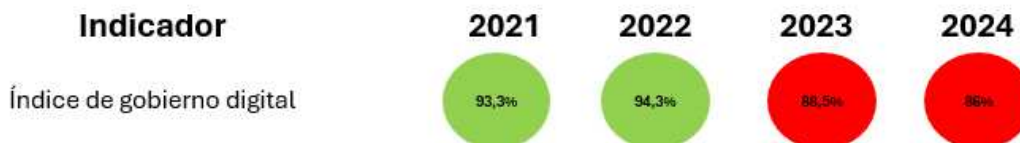
2.10.1. Índice de gobierno digital

- **Objetivo del Indicador:** Comparar el nivel de avance de la Entidad en los aspectos clave de la política de Gobierno Digital, la cual busca promover el uso, apropiación y aprovechamiento de las TIC en pro de la competitividad, proactividad e innovación.
- **Descripción del Indicador:** El resultado de la medición del índice de gobierno digital es un porcentaje con valores posibles de 0 a 100%. Un puntaje mayor implica un mejor resultado de la entidad en los componentes clave del índice de gobierno digital.
- **Periodicidad de medición:** Anual.
- **Resultados para la vigencia 2024:**

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 25 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Vigencia 2024				
Meta	Reporte	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
94%	86%	-8,51%	N/A	No cumple

- Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:**



Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales han mostrado una desmejora en las dos últimas vigencias del Plan Estratégico Institucional. Durante los años 2021 y 2022, se cumplió con la meta definida, mientras que en 2023 y 2024 se presentaron incumplimientos.

Los resultados correspondientes a la vigencia 2024 se basan en los datos obtenidos en la medición del FURAG realizado en 2024, para la política de Gobierno Digital de la gestión correspondiente a 2023.

El indicador "Índice de gobierno digital" muestra una disminución del 8,51% en comparación con la meta establecida de 94%, alcanzando un valor de 86%. Este resultado pudo verse afectado por el cambio realizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública durante la vigencia 2024 al instrumento de medición de desempeño de la política de gobierno digital. El desempeño inferior a la meta refleja que, aunque se ha logrado un progreso significativo en la implementación de la Política de Gobierno Digital, no se alcanzaron los objetivos establecidos para el periodo.

Aunque el resultado está por debajo de la meta, ofrece una oportunidad para identificar las causas subyacentes y desarrollar estrategias de mejora. De esta manera, se podrá trabajar en la optimización del proceso de implementación la política de Gobierno Digital y garantizar el cumplimiento de los objetivos a futuro.

2.10.2. Porcentaje de proyectos PETI ejecutados

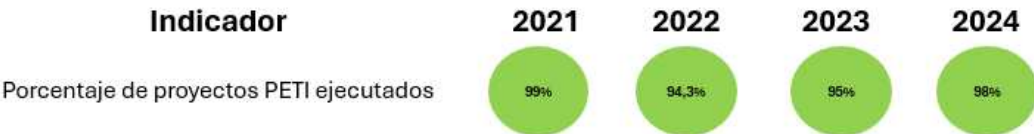
- Objetivo del Indicador:** Medir la ejecución y cierre de los proyectos estratégicos planteados en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la Entidad.
- Descripción del Indicador:** El indicador incluye la totalidad de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la CRC. A mayor valor del indicador, implica un mayor porcentaje de proyectos desarrollados de los que fueron definidos en el PETI
- Periodicidad de medición:** Anual.

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 26 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Resultados para la vigencia 2024:

Vigencia 2024				
Meta	Resultado	Variación	Rango de Tolerancia	Estado
90%	98%	8,89%	hasta 70%	Cumple

Resultados consolidados obtenidos en la evaluación anual del PEI:



Los resultados de desempeño del indicador en las evaluaciones anuales han sido constantes, superando las metas definidas para cada vigencia. El resultado obtenido en el indicador "Porcentaje de proyectos PETI ejecutados" muestra desempeño superior del 8,89% en comparación con la meta establecida de 90% para la vigencia 2024, alcanzando un resultado de 98%. Este desempeño superior a la meta refleja un avance significativo en la ejecución de los proyectos PETI, superando las expectativas planteadas.

Este resultado indica que las estrategias y acciones implementadas para la ejecución de los proyectos han sido eficaces, lo que resulta en una mayor productividad y cumplimiento de los objetivos establecidos. El éxito en la ejecución de los proyectos también puede reflejar un adecuado manejo de recursos, una planificación eficiente y un compromiso con la entrega de resultados.

De acuerdo con los indicadores definidos para la evaluación del cumplimiento del objetivo “Impulsar y fortalecer la transformación digital de la Entidad, a fin de soportar de manera eficiente y efectiva los procesos asociados a la estrategia de esta”, se puede concluir que la entidad debe seguir avanzando en la optimización de los procesos a través de la implementación de iniciativas para mantener o fortalecer la transformación digital de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

3. Conclusiones

1. No fue posible determinar el cumplimiento de los siguientes objetivos: *Promover la apropiación del marco regulatorio por parte de los usuarios, así como la disposición de herramientas que faciliten el ejercicio de derechos y la toma de decisiones de los usuarios y audiencias*, del pilar Bienestar y derechos de usuarios y audiencias; *Fortalecer el posicionamiento de la CRC como el regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales*, del pilar Gestión de Grupos de Valor; *Fortalecer la aplicación de criterios de mejora regulatoria para garantizar una regulación eficiente que involucre de manera activa a todos los grupos interesados en su diseño, construcción, divulgación y comunicación*, del pilar Innovación y Mejora Regulatoria; y *Fomentar la eficiencia y agilidad en los procesos, con el fin de facilitar la gestión del ciclo de política regulatoria y demás actividades misionales*, del pilar Fortalecimiento Institucional, dado que no contaban con indicadores asociados para la evaluación de su cumplimiento.

Por lo tanto, se sugiere evaluar la relevancia de estos objetivos dentro de la estrategia de la entidad, con miras a su inclusión en la formulación del Plan Estratégico Institucional para la vigencia 2025-2029.

2. Con base en los resultados obtenidos durante la vigencia del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, se concluye que es necesario que la entidad continúe generando e implementando iniciativas que contribuyan a promover un marco regulatorio actualizado, enfocado en la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, así como en la prestación de servicios bajo condiciones de calidad.
3. Dada la dificultad evidenciada para la recolección de datos para determinar el nivel de satisfacción de los grupos de valor, resulta fundamental que la entidad continúe con sus esfuerzos para fomentar la participación en la actividad regulatoria de los grupos de valor, el empoderamiento de los usuarios, la formación de audiencias y la apropiación de la regulación por parte de los agentes regulados.
4. De acuerdo con los resultados obtenidos en los indicadores establecidos para la evaluación del cumplimiento del objetivo estratégico *"Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la asequibilidad a servicios de calidad"*, se puede concluir que la entidad debe seguir implementando iniciativas orientadas a fomentar un mercado competitivo en el ámbito de las comunicaciones.
5. A partir de los resultados obtenidos en relación con los indicadores utilizados para medir el cumplimiento del objetivo *"Resolver controversias entre los agentes del sector de las comunicaciones de manera oportuna"*, se puede concluir que la entidad debe continuar trabajando en la optimización de los tiempos de respuesta y en asegurar el cumplimiento de estos.

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 28 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

6. De acuerdo con los resultados del indicador definido para la evaluación del cumplimiento del objetivo "*Generar un ambiente y cultura organizacional que propicie la adopción de los valores institucionales, la responsabilidad social y el cumplimiento de los objetivos de la entidad*", se puede concluir que la entidad debe seguir avanzando en la creación de un entorno laboral más positivo y alineado con los objetivos estratégicos de la organización.
7. Según los resultados obtenidos en los indicadores establecidos para evaluar el cumplimiento del objetivo "*Impulsar y fortalecer la transformación digital de la entidad, con el fin de respaldar de manera eficiente y efectiva los procesos vinculados a su estrategia*", se puede concluir que la Comisión de Regulación de Comunicaciones debe continuar avanzando en la optimización de sus procesos mediante la implementación de iniciativas que permitan mantener y fortalecer su transformación digital.
8. Se recomienda revisar la pertinencia, independencia y disponibilidad de la información de los indicadores establecidos para evaluar los compromisos estratégicos del Plan Estratégico Institucional, con el objetivo de disponer de datos precisos y actualizados sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que permitirá tomar decisiones más informadas.

Balance anual de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025	Código: NA	Página 29 de 29
Elaborado por: María Isabel Gómez Orrego	Revisado por: Sandra Villabona Duque	Fecha de revisión: 21/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025