



RESOLUCIÓN No. **8083** DE 2025

*«Por la cual se autoriza a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** a iniciar la fase de experimentación en el Sandbox Regulatorio para el proyecto denominado **ConTIGO Digital**»*

## **LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confiere el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019 y las disposiciones expedidas en el marco de la convocatoria Sandbox Regulatorio 2025,

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE señala que un Sandbox Regulatorio consiste en una flexibilización del marco regulatorio o un conjunto limitado de exenciones regulatorias que se otorgan a un proyecto o empresa, para permitirle probar nuevos modelos de negocio con requisitos regulatorios reducidos. El Sandbox a menudo incluye mecanismos destinados a garantizar objetivos regulatorios generales, incluida la protección del usuario. Así mismo, estos espacios de experimentación usualmente son desarrollados y administrados caso a caso por las autoridades reguladoras<sup>1</sup>.

Por su parte, la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, en el marco de las competencias otorgadas por los artículos 19 y 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, estructuró el mecanismo de Sandbox Regulatorio Convergente, a través de la Resolución CRC 5980 de 2020, con el fin de fomentar la innovación en aras de la satisfacción del interés general como pilar fundamental de los fines esenciales del Estado.

Es de mencionar que, previamente a lo enunciado, a partir del año 2018, la CRC adoptó la metodología de Análisis de Impacto Normativo - AIN en sus proyectos regulatorios, lo que ha permitido una mejora en la efectividad de las disposiciones expedidas y la interacción permanente con los grupos de valor durante todas las fases de desarrollo de estos.

Teniendo en cuenta que el Sandbox Regulatorio Convergente es en sí mismo un mecanismo de mejora normativa en el diseño de medidas regulatorias<sup>2</sup>, esta Comisión advirtió la pertinencia y utilidad de implementarlo y aplicar, cuando sea el caso, reglas diferenciales en los términos del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, puesto que la CRC tiene el deber de evaluar, en el desarrollo de cualquier tipo de proyecto regulatorio en ejercicio de sus competencias, la posibilidad de establecer medidas o reglas diferenciales de manera previa a la toma de una decisión regulatoria definitiva.

Es así como, con la implementación del Sandbox, se busca promover el desarrollo económico de los agentes del sector TIC, a través de la generación de productos y servicios innovadores, de la dinamización de la participación de los grupos de valor y de propiciar la adopción de nuevas tecnologías y modelos de negocio por parte de la industria y la sociedad, con lo cual se generan beneficios a los usuarios, siendo este un fin último del regulador, alcanzable a través del uso de mecanismos de regulación alternativos.

<sup>1</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE. El papel de los sandboxes en la promoción de la flexibilidad y la innovación en la era digital”. Paris, 2019.

<sup>2</sup> Dado que permite probar productos, servicios y soluciones en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicaciones, por un tiempo determinado, bajo una regulación flexible o con exenciones regulatorias, en un ambiente monitoreado por el regulador.

Teniendo en cuenta que el Sandbox Regulatorio Convergente es un mecanismo alternativo de regulación, que permite probar productos, servicios y soluciones en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicaciones, por un tiempo determinado, bajo una regulación flexible o con exenciones regulatorias, en un ambiente monitoreado, tiene la potencialidad de advertir la necesidad, pertinencia e impacto de implementar nuevas medidas regulatorias, mantener, modificar o eliminar las que se encuentren vigentes, o implementar reglas diferenciales en los términos del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, cuando aplique, de manera previa a la toma de una decisión regulatoria definitiva.

En el mismo sentido, la implementación del Sandbox Regulatorio Convergente se fundamenta en la transformación acelerada de las nuevas tecnologías y modelos de negocio, que implican la adaptación de la regulación vigente en aras de impulsar la innovación y la priorización del acceso y uso de las TIC por parte del Estado y de los agentes del sector, de conformidad con los objetivos de política pública establecidos.

Debe destacarse que la función de regulación es un instrumento de intervención del Estado en los servicios públicos de telecomunicaciones y debe atender las dimensiones social y económica de los mismos y, en consecuencia, debe velar por la libre competencia y por los derechos de los usuarios, asunto respecto del cual la Corte Constitucional se pronunció en Sentencia C-150 de 2003.

El parágrafo 6 del artículo 2.2.1.19.2.3 del Decreto 1732 de 2021 establece que los sandboxes regulatorios que cuenten con un régimen especial se registrarán por las disposiciones contenidas en sus propias normas específicas, y no por las reglas generales de dicho Decreto, por lo que no están sujetos al procedimiento General.

Bajo este contexto, el 18 de mayo de 2020 la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la CRC expidió la Resolución CRC 5980 de 2020<sup>3</sup>. En dicho acto administrativo se establecieron las condiciones generales para el desarrollo del Sandbox Regulatorio como mecanismo alternativo de regulación basado en la experimentación monitoreada, con el objetivo de generar innovación en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicaciones; lo anterior, teniendo en cuenta que el Sandbox se desarrollaría sobre la base de las competencias establecidas en la Ley 1341 de 2009 para la citada Sesión.

Asimismo, el 21 de diciembre de 2022, mediante la Resolución CRC 7018 de 2022<sup>4</sup>, la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales estableció las condiciones generales para la aplicación del Sandbox Regulatorio como un mecanismo alternativo de regulación basado en la experimentación monitoreada, orientado a fomentar la innovación en el ámbito de los Contenidos Audiovisuales.

La mencionada resolución dispuso el desarrollo simultáneo del Sandbox Regulatorio para Contenidos Audiovisuales y del Sandbox Regulatorio para Comunicaciones, con el fin de permitir la apertura de futuras convocatorias en las que los interesados pudieran presentar propuestas que incluyeran la flexibilización normativa correspondiente a ambas Sesiones de Comisión de la CRC.

No obstante, para hacer posible la convocatoria del Sandbox Regulatorio en los términos señalados, se determinó la necesidad de modificar la Resolución CRC 5980 de 2020, a fin de incorporar la posibilidad de presentar propuestas transversales orientadas al desarrollo de proyectos que involucren a ambas Sesiones de Comisión de la CRC, así como de realizar precisiones adicionales a las disposiciones contenidas en dicha resolución.

El 17 de noviembre de 2023, la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la CRC expidió la Resolución CRC 7243 de 2023<sup>5</sup>, por la cual se modificó el Título XII «Aplicación de Mecanismos Alternativos de Regulación» de la Resolución CRC 5050 de 2016, introduciendo mejoras a las reglas del Sandbox Regulatorio Convergente en el ámbito de las comunicaciones —con precisiones sobre indicadores, reducción de cargas para los proponentes y agilización del análisis de las propuestas, con el fin de fortalecer el mecanismo de experimentación y facilitar futuras convocatorias para proyectos innovadores en comunicaciones y contenidos audiovisuales.

El 16 de junio de 2025, la CRC expidió la Resolución 7811 de 2025, mediante la cual simplificó y actualizó la regulación aplicable a los servicios de comunicaciones en Colombia. En lo referente al Sandbox Regulatorio Convergente, a través del artículo 106 que modificó el Capítulo 1 del Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016, la norma fortaleció y unificó el marco de aplicación del mecanismo, permitiendo el desarrollo de proyectos transversales y propuestas conjuntas entre las Sesiones de

<sup>3</sup> Por la cual se adiciona el Título XII APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN a la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>4</sup> Por la cual se adiciona el Título XVII APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN PARA CONTENIDOS AUDIOVISUALES a la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>5</sup> Por la cual se modifica el Título XII APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN a la Resolución CRC 5050 de 2016.

Comisión de Comunicaciones y de Contenidos Audiovisuales, con el propósito de impulsar la innovación y la experimentación regulada en el ecosistema digital y audiovisual.

Para la apertura de la fase de aplicación de la segunda cohorte del Sandbox Regulatorio Convergente, se llevó a cabo una convocatoria dirigida a Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), Operadores de Servicios Postales (OSP), Proveedores de Televisión y Agentes del Sector Audiovisual y a Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA), entre el 30 de abril al 4 de julio de 2025, con el objeto de recibir y verificar las propuestas de los interesados. Al cierre de dicha fase, ocho (8) propuestas provenientes de seis proponentes fueron verificadas por la CRC.

El 13 de junio de 2025 se publicó el informe preliminar de proponentes habilitados, en el cual se indicó que seis propuestas no cumplían los requisitos para continuar en el proceso, y dos de estas fueron objeto de subsanación, entre ellas, la postulada por los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, en adelante **TIGO**, denominada «ContIGO Digital». Posteriormente, en el informe definitivo del 2 de julio de 2025, la CRC precisó cuáles propuestas serían evaluadas en la siguiente fase, dándole paso al proyecto «ContIGO Digital».

De acuerdo con lo señalado por **TIGO** en los documentos que hacen parte de su propuesta, con el proyecto «ContIGO Digital» busca implementar SophIA (una IA conversacional) que emula a un agente de servicio que interactúa en lenguaje natural con sus usuarios para identificar el motivo de contacto y realizar la atención, de acuerdo con la solicitud expresada verbalmente por el cliente, buscando así transformar y mejorar las capacidades de gestión de un IVR.

El proyecto superó las fases de aplicación y evaluación al reunir la totalidad de los requisitos establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que la Comisión expidió el informe final de evaluación el 28 de agosto de 2025 y se habilitó en el proceso hacia las etapas subsiguientes, en particular la fase de concertación, conforme a lo previsto en el artículo 12.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para surtir la fase de concertación, entre el 5 de septiembre al 27 de noviembre de 2025 se llevaron a cabo mesas de trabajo entre **TIGO** y la CRC, en las que se realizaron solicitudes de complemento al documento soporte<sup>6</sup>, con el objetivo de revisar aspectos necesarios para poder adelantar la fase de experimentación. Entre estos, la definición de riesgos y salvaguardas, indicadores de éxito, plan de salida, normas a flexibilizar, entre otros. Adicionalmente, mediante este proceso, la CRC obtuvo la información necesaria para expedir la autorización que se plasma en el presente acto administrativo.

Luego de los diferentes acercamientos, el 27 de noviembre de 2025 **TIGO** entregó el documento final que contiene el diseño detallado del proyecto específico para su fase de experimentación dentro del Sandbox Regulatorio Convergente. Este documento consolida los ajustes realizados durante la etapa de concertación, incorpora las salvaguardas regulatorias definidas y establece las métricas y los procedimientos que permitirán llevar a cabo los análisis de impacto y de resultados planteados para las diferentes hipótesis formuladas para el experimento.

El artículo 12.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la autorización otorgada a proveedores en el marco del Sandbox Regulatorio se realizará mediante actos administrativos de carácter particular y concreto, con límites definidos en tiempo, espacio y condiciones, y que dichas flexibilizaciones específicas no implican autorización para operar fuera del entorno experimental.

Bajo este contexto, previo a la expedición del presente acto, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015 y el considerando 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, la CRC realizó el análisis sobre posibles efectos del proyecto en la libre competencia, diligenciando el cuestionario establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

En la medida en que la totalidad de las respuestas al mencionado cuestionario fueron negativas, y el proyecto a autorizar no plantea una restricción indebida a la libre competencia, la CRC no solicitó concepto de abogacía de la competencia a la SIC.

Lo anterior, dado que el proyecto corresponde a la autorización de una experimentación en el marco del Sandbox Regulatorio Convergente de la CRC de cara a la atención de los usuarios mediante la línea telefónica, orientado exclusivamente a permitir el remplazo del IVR por un sistema de atención

<sup>6</sup> En desarrollo de la etapa de concertación, mediante radicado 2025528875 del 8 de septiembre de 2025, la CRC realizó una solicitud de documentación adicional. En respuesta, TIGO remitió una primera versión a lo solicitado el 22 de septiembre de 2025. El 1 de octubre de 2025, el documento remitido por TIGO fue objeto de observaciones por parte de la CRC, a lo cual se obtiene, como subsanación al documento inicial, una segunda versión del documento con el desarrollo del proyecto presentado, remitida el 3 de octubre de 2025. Posteriormente, el 20 de octubre de 2025, mediante correo electrónico, y como respuesta a las observaciones entregadas por la CRC, TIGO remitió una subsanación a la documentación entregada en la comunicación previamente mencionada.

soportado en un modelo de lenguaje natural (LLM) que utiliza algoritmos de inteligencia artificial generativa. Así mismo, no se introducen obligaciones que alteren las reglas de participación de los agentes en los mercados de telecomunicaciones, ni se establecen barreras de entrada, exclusividades, ventajas competitivas indebidas o limitaciones al derecho de los usuarios de elegir libremente a su proveedor.

En este sentido, la naturaleza técnica y no económica de la medida permite concluir que el acto administrativo de carácter particular no afecta la estructura de los mercados ni genera riesgos de concentración o restricción de la competencia, razón por la cual no resulta procedente el envío de este a la SIC para concepto previo.

Así las cosas, conforme a la delegación establecida en el artículo 3 de la Resolución CRC 5980 de 2020, que establece que le corresponde a la Directora Ejecutiva de la Comisión, previa aprobación del Comité de Comisionados de Comunicaciones, la facultad de expedir los actos administrativos particulares que se emitan con ocasión del Sandbox Regulatorio, la Directora expide el presente acto administrativo en el que se establecen las condiciones de autorización al proveedor **TIGO** para el inicio de la fase de experimentación del proyecto «ConTIGO Digital», teniendo en cuenta el Acta No. 1547 del 17 de diciembre de 2025 del Comité de Comisionados de Comunicaciones de la CRC.

## **2. ESPECIFICACIONES DEL EXPERIMENTO**

El proyecto «ConTIGO Digital» se implementará de la siguiente manera: el usuario continuará llamando a la línea de atención desde cualquier lugar del país, y el proceso de atención iniciará como está establecido en el sistema actual. El cliente realizará el proceso de autenticación vigente mediante la selección del portafolio correspondiente a su necesidad de contacto o decisión, tras lo cual se efectuará una validación en los sistemas de información internos para identificar el tipo de producto contratado.

Si se identifica que la llamada proviene de un usuario con el producto «fullTIGO» (portafolio convergente hogar y móvil) contratado, se activará una experiencia diferenciada sin el menú IVR tradicional. En este punto, la gestión de la interacción será asumida por SophIA, un sistema de inteligencia artificial que permitirá al usuario expresar sus requerimientos de manera natural, como si dialogara con una persona, y proporcionará la información solicitada de forma orgánica.

SophIA se basa en modelos de lenguaje natural (LLM) y utiliza algoritmos de inteligencia artificial generativa. La solución se integra con los sistemas internos de TIGO (APIs, CRM, bases de datos) para autogestión y enrutamiento inteligente. El desarrollo e integración tecnológica está a cargo de un proveedor aliado, en colaboración directa con **TIGO**. El experimento se implementará exclusivamente en la línea de atención telefónica y **TIGO** garantizará la atención humana en todo momento. Por lo tanto, si el usuario lo solicita, o si la IA no puede gestionar la solicitud, la llamada será transferida a un asesor humano.

Durante la prueba, SophIA funcionará como un asistente virtual de voz, con capacidad para:

- Identificar los clientes objetivo del proyecto.
- Escuchar e interpretar los motivos de contacto del cliente en lenguaje natural, sin importar la forma o extensión de la solicitud.
- Resumir y clasificar de manera automática los motivos de contacto, habilitando un enrutamiento inteligente.
- En caso de que la solicitud esté asociada con una consulta que pueda ser autogestionada, direccionará al cliente hacia casos de autogestión, que se nutren de integraciones con APIs, CRM, bases de datos y plataformas internas.

SophIA actuará como primer punto de contacto, permitiendo que el usuario exprese su motivo de contacto en lenguaje natural. La IA comprenderá, clasificará y responderá solicitudes de auto atención de manera automática o, si corresponde, transferirá la llamada al agente humano adecuado. En caso de que SophIA no comprenda el motivo de contacto tras dos intentos, o si la solicitud no puede ser gestionada automáticamente, la llamada será transferida a un asesor, garantizando siempre la atención al usuario.

SophIA gestionará los siguientes motivos de contacto para usuarios «fullTIGO» bajo la modalidad de auto gestión:

- Pago parcial de factura (generación automática de cupón y medios de pago).
- Información sobre medios de pago.
- Consulta de descuentos activos sobre productos contratados.
- Explicación de incrementos de tarifa.
- Reporte y consulta de fallas en la prestación del servicio.
- Información del contrato y envío por SMS.

- Detalle del plan de servicios contratados (fijos y móviles).
- Consulta de consumo y fecha de corte de recursos del plan contratado.

### **3. FLEXIBILIZACIÓN NORMATIVA Y DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA**

En atención a lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, **TIGO** llevó a cabo un análisis de las disposiciones establecidas en dicho cuerpo normativo con el fin de identificar aquellas que pudieran impedir o limitar la implementación de la atención de la línea telefónica mediante asistentes soportados en inteligencia artificial y modelos de lenguaje natural.

Luego de dicha revisión, se identificó que requieren ser flexibilizadas las disposiciones previstas en los artículos 2.1.25.3, 2.1.25.6 y el artículo 2.1.25.7 en su numeral 2.1.25.7.3, además de los artículos 2.2.7.13 y 2.7.3.4 de la mencionada resolución, teniendo en cuenta que hacen referencia expresa al uso del menú IVR por medio de línea telefónica, y en un contexto en el que la llamada telefónica no sea atendida por un IVR sino por un modelo de inteligencia artificial con lenguaje natural, no existirían opciones de menú sino una interacción directa del cliente con el sistema.

En ese orden de ideas, los artículos 2.1.25.3, 2.2.7.13 y 2.7.3.4 establecen lo siguiente:

**ARTÍCULO 2.1.25.3. LÍNEA TELEFÓNICA.** El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual debe estar disponible de 5:00 a 0:00 horas, los 7 días de la semana. Cuando la PQR esté relacionada con: i) el reporte de hurto o extravío de un equipo terminal móvil; ii) activaciones de recargas; y iii) fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana.

En la factura y en los diferentes medios de atención, el operador deberá informar al usuario el número telefónico al que puede llamar para acceder a la atención telefónica. La opción relacionada con la presentación de PQR debe estar entre las tres primeras del menú.

El usuario puede utilizar este medio de atención, incluso si su servicio está suspendido o no tiene saldo.

El operador deberá grabar todas las PQR que sean recibidas por medio de la línea telefónica y tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un período mínimo de seis (6) meses a partir de la fecha de la comunicación de la respuesta definitiva a la PQR.

**ARTÍCULO 2.2.7.13. LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO.** Para la presentación de PQR y solicitudes de indemnización, a través del número o números telefónicos de atención al usuario, se debe programar la primera opción del menú. La información suministrada a través de dicho mecanismo hace responsable por lo allí manifestado al operador.

**ARTÍCULO 2.7.3.4. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE IMEI.** El registro en la BDA positiva del IMEI de los equipos importados se realizará durante el proceso de aduana y nacionalización de los ETM de conformidad con lo establecido en el Decreto 2025 de 2015 o aquel que lo sustituya o modifique.

Para el caso de los IMEI de ETM que hayan sido adquiridos en el exterior e ingresados al país en la modalidad de viajeros o tráfico postal, corresponderá al usuario realizar el registro del IMEI ante el PRST con quien tiene contratados los servicios de telecomunicaciones; en estos casos los PRSTM deberán atender y tramitar de forma inmediata el registro de IMEI de sus usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario. Para el caso de las oficinas virtuales, los PRSTM dispondrán de una opción denominada "REGISTRE SU EQUIPO" como opción de primer nivel desplegada en el menú principal de la página de inicio de los sitios web oficiales de los PRSTM. Para el caso de las oficinas físicas, los PRSTM deberán disponer de personal de atención al cliente para que asista al usuario en el proceso de registro. Por su parte, para la atención telefónica, los PRSTM deberán disponer en el menú principal, la opción: "REGISTRE SU EQUIPO". (SFT)

Dado que el texto de los artículos antes transcritos indica que la presentación de PQR debe estar en una posición específica del menú del IVR, y que se debe poner a disposición por parte de los PRSTM la opción «REGISTRE SU EQUIPO» para el caso de los IMEI de ETM que hayan sido adquiridos en el exterior e ingresados al país en la modalidad de viajeros o tráfico postal, se flexibilizarían dichas disposiciones en el entendido que el sistema de inteligencia artificial estaría en capacidad de atender el requerimiento del usuario cuando solicite la presentación de una PQR o del registro del IMEI de su equipo por medio de lenguaje natural, y que, adicionalmente, se indicaría al usuario que está siendo atendido por un asistente virtual al inicio de la interacción.

Por otro lado, los artículos 2.1.25.6 y 2.1.25.7 en su numeral 2.1.25.7.3. establecen indicadores de calidad en la atención a los usuarios mediante la línea telefónica, así:

ARTÍCULO 2.1.25.6. CALIDAD EN LA ATENCIÓN. Los operadores deben dar cumplimiento a los siguientes indicadores en la atención a sus usuarios:

(...)

Para la línea telefónica: Mensualmente los operadores deben garantizar que al menos el 95% de los intentos de llamadas realizadas por los usuarios sean completados exitosamente.

(...)

ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN. Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores:

(...)

2.1.25.7.3. Para la línea telefónica.

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente;

b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos;

c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.

(...)

Frente a los artículos transcritos, si bien durante la experimentación no se incluirán excepciones frente a la garantía de que al menos el 95% de los intentos de llamadas realizadas por los usuarios sean completados exitosamente, la medición mensual general de los indicadores definidos en el artículo 2.1.25.7. deben excluir las llamadas de los usuarios «fullTIGO» que hayan sido atendidas por el sistema de inteligencia artificial, a fin de no alterar dichas mediciones.

En subsidio de lo anterior, **TIGO** deberá reportar a la CRC durante la experimentación, para las llamadas de los clientes «fullTIGO» atendidas mediante el sistema de inteligencia artificial, los siguientes indicadores:

- Tiempo de Navegación del usuario (desde el inicio de la interacción hasta la transferencia a un asesor).
- Número de transferencias deseadas (enrutamiento al asesor correcto tras entender la solicitud del usuario).
- Número de transferencias a un asesor de atención general (por falta de información o solicitud expresa del usuario).
- Número de transferencias a agente incorrecto (por mal entendimiento del sistema de IA).
- Nivel de esfuerzo del cliente (Customer Effort Score - CES) en solicitudes resueltas por autogestión con la IA.

El reporte de estos indicadores se detalla en el numeral 6 del presente acto administrativo, y permitirá a la CRC verificar que la calidad en la atención de la muestra de usuarios atendidos mediante el sistema de inteligencia artificial no se deteriora pese al cambio de mecanismo de atención.

Por otra parte, la flexibilización normativa se aplicará en el ámbito geográfico definido para la experimentación del proyecto «ConTIGO Digital», es decir, a nivel nacional, dado que se trata de un servicio móvil con presencia en todos los departamentos del país. Sin embargo, la población objeto del experimento estará compuesta únicamente por las llamadas realizadas por usuarios de **TIGO** con los que se tenga una relación contractual con la oferta «fullTIGO».<sup>7</sup>

#### **4. INDICADORES DE MONITOREO DE LA EXPERIMENTACIÓN**

Con el propósito de garantizar un adecuado seguimiento y evaluación de la experimentación, se establecen dos niveles complementarios del análisis: el monitoreo y la evaluación. El monitoreo se orienta al seguimiento sistemático del avance de las actividades, el cumplimiento del plan de trabajo y la ejecución de los recursos durante la fase de experimentación, mientras que la evaluación tiene como

<sup>7</sup> Llamadas de usuarios con oferta FullTIGO la cual incluye usuarios con oferta convergente los cuales tienen contratados los siguientes servicios: 1. Servicios móviles: (Datos + telefonía móvil + SMS) ilimitados y, 2. Servicios fijos: Internet fijo o (internet fijo + TV por suscripción).

objetivo generar los insumos técnicos necesarios para medir los resultados del experimento y contrastar las hipótesis planteadas en la Sección 5.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 12.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual establece que deben fijarse indicadores de monitoreo para el proyecto que se va a experimentar en el marco del Sandbox Regulatorio Convergente, se detallan a continuación los parámetros mediante los cuales se realizará el seguimiento a la correcta ejecución del plan de trabajo y a los avances en el cumplimiento del desarrollo de la experimentación.

**4.1. Indicador de eficacia**

Para verificar el cumplimiento de las metas definidas para el desarrollo del proyecto en términos de tiempo y resultados, a través del siguiente indicador se medirá el grado en que las actividades y entregables del proyecto se realizan dentro del tiempo previsto.

$$\% \text{ cumplimiento de cronograma} = \frac{\text{Número de hitos cumplidos en la fecha}}{\text{Número total de hitos planificados}} \times 100$$

**4.2. Indicador de avance físico - financiero**

Para verificar el cumplimiento de la programación del proyecto, se medirá la proporción de recursos financieros ejecutados frente al presupuesto aprobado para el desarrollo de SophIA. Esta medición se estimó en horas de desarrollo de ingeniero, así:

$$\% \text{ ejecución financiera} = \frac{\text{Gasto ejecutado}}{\text{Presupuesto total}} \times 100$$

**5. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN**

El propósito del diseño experimental es garantizar que la fase de experimentación del proyecto «ConTIGO Digital» se desarrolle bajo parámetros metodológicos que permitan medir, con rigor técnico y representatividad estadística, los efectos y resultados derivados de la implementación de la solución de inteligencia artificial conversacional en la atención telefónica. Este diseño busca asegurar que las conclusiones obtenidas sean válidas, confiables y útiles para la toma de decisiones regulatorias basadas en datos, en concordancia con los objetivos del Sandbox Regulatorio Convergente.

Asimismo, la evaluación tiene como propósito recopilar evidencia suficiente que permita considerar un eventual cambio regulatorio de carácter general respecto de las normas objeto de flexibilización. Para la estructuración del diseño experimental se tuvieron en cuenta los siguientes elementos durante la fase de concertación:

- Los objetivos de la evaluación y las hipótesis de la experimentación (las variables/medidas a evaluar).
- Las técnicas y herramientas de recolección de información: técnicas cuantitativas y cualitativas de información como encuestas, grupos focales, registros administrativos, bases de datos.
- La periodicidad de las mediciones, acompañada de la definición de una línea de base previa al inicio de la experimentación, que permitirá contar con un punto de referencia para medir cambios, identificar impactos y validar beneficios regulatorios.
- La metodología de análisis, que incluye la evaluación de impacto o resultados, análisis estadísticos, comparativos o cualitativos, según corresponda.
- La justificación del tipo de diseño seleccionado, en función de las características específicas del proyecto.
- El enfoque metodológico aplicable, entre los cuales se contemplaron diseños experimentales puros, diseños cuasiexperimentales y los diseños no experimentales.

De manera específica, se evaluarán las siguientes tres hipótesis, propuestas por **TIGO**:

**Hipótesis 1:** *La implementación de una herramienta tecnológica basada en inteligencia artificial conversacional como primer punto de contacto en la línea de atención telefónica, en reemplazo del IVR tradicional, reduce en al menos un 30% el tiempo promedio de navegación de las llamadas que son transferidas a un agente humano, medido desde el ingreso de la llamada hasta la finalización de la interacción con la herramienta tecnológica (momento de la transferencia), en comparación con las llamadas que son transferidas a un agente humano mediante un IVR tradicional.*

**Hipótesis 2.** *El nivel de comprensión de la solución de Inteligencia Artificial conversacional del motivo de contacto en la línea de atención telefónica permite que la asertividad en el*

*direccionamiento de las llamadas a un agente humano especializado (transferencia de la llamada a asesor) sea superior al 75% de dichas llamadas*

**Hipótesis 3.** *La mayoría de los usuarios perciben como fácil o muy fácil el nivel de esfuerzo requerido para obtener una respuesta mediante el uso de una inteligencia artificial conversacional (autogestión), entendiéndose como "fácil" o "muy fácil" la evaluación del esfuerzo requerido en una escala de 1 a 5, donde 1 representa "muy difícil" y 5 "muy fácil".*

En este sentido, el diseño experimental adoptado por **TIGO** corresponde a un enfoque cuasiexperimental, estructurado sobre la base de la comparación entre el grupo experimental y un grupo de control.

Para los fines de la evaluación, la hipótesis 1 se abordará mediante una evaluación de impacto, orientada a identificar los cambios en el tiempo de navegación que puedan atribuirse directamente a la intervención. Por su parte, las hipótesis 2 y 3 se evaluarán a través de una evaluación de resultados, enfocada en el funcionamiento y la eficacia del sistema de inteligencia artificial, además de la percepción del esfuerzo requerido por el usuario para la interacción con el mismo sistema.

**5.1. Evaluación de impacto – hipótesis 1**

En la evaluación de impacto, la variable objetivo es el tiempo de navegación de las llamadas, entendido como el tiempo transcurrido entre el ingreso de la llamada y el momento en que esta es transferida a un agente humano.

La intervención corresponde al uso de la solución de inteligencia artificial conversacional como reemplazo del IVR tradicional. Esta intervención implica que las llamadas de los usuarios «fullTIGO» serán atendidas inicialmente por SophIA, la herramienta de IA, la cual identifica el motivo de contacto y direcciona la llamada al asesor correspondiente.

Por tanto, el grupo de tratamiento estará conformado por las llamadas provenientes de usuarios **TIGO** a nivel nacional que cuenten con un contrato vigente para la oferta «fullTIGO», la cual integra servicios fijos y móviles de forma convergente, y cuya interacción haya finalizado en una transferencia a un asesor humano.

Es importante precisar que las interacciones que son resueltas completamente por la IA no se incluyen en el grupo de tratamiento, dado que no presentan el evento de transferencia y, además, los tiempos internos de autogestión son automáticos y no pueden separarse operativamente con precisión. De este modo, el análisis de esta hipótesis se centra exclusivamente en aquellas llamadas que efectivamente requieren la intervención de un asesor humano, asegurando consistencia en la medición del indicador de tiempo considerado.

Dado que la asignación al tratamiento no es aleatoria, existe el riesgo de autoselección, lo cual puede afectar la validez del estimador de impacto del experimento. Por tanto, para reducir este riesgo, se deberá implementar una estrategia de emparejamiento que permita comparar unidades tratadas con unidades no tratadas que presentan características similares en el periodo previo al tratamiento.

El propósito del emparejamiento es construir un grupo de comparación compuesto por usuarios no tratados, que sean lo más similares posible a los usuarios tratados («fullTIGO»), en el periodo previo al tratamiento.

Entre las variables seleccionadas se incluyen:

- Tipo de servicio contratado por la línea (móvil o fijo).
- Características específicas del plan, tales como:
  - Para móvil: si el plan es pospago, si incluye datos, minutos y SMS ilimitados.
  - Para fijo: si el usuario cuenta con Internet fijo individual o Duo Play 2.
- Tecnología asociada al servicio fijo (FTTH o HFC).
- Variables de identificación básica del servicio. Información de departamento, edad y estrato del cliente titular del servicio, siempre y cuando se cuente con la información.

**5.2. Evaluación de resultados- hipótesis 2**



Respecto a la hipótesis 2, cuyo objetivo es validar la efectividad de la IA (SophIA) para direccionar adecuadamente las llamadas hacia un agente humano especializado, se establecen los siguientes indicadores para la medición de los resultados esperados:

**5.2.1 Indicador Transferencias deseadas**

Este indicador tiene por objeto medir el porcentaje de llamadas que, tras la interacción inicial con SophIA, son transferidas directamente a un agente especializado acorde con el requerimiento del usuario, garantizando así la resolución en la primera interacción. El seguimiento se efectuará con periodicidad trimestral, mediante la identificación y clasificación de las llamadas transferidas en los sistemas internos de atención.

Las acciones para ejecutar el método de seguimiento incluyen la revisión de los registros de transferencia y la validación del cumplimiento del criterio de especialización. La metodología de cálculo se basa en dividir el número total de llamadas transferidas al agente correcto entre el número total de llamadas transferidas, expresando el resultado en porcentaje, así:

$$\% \text{ transferencias deseadas} = \frac{\text{total de llamadas transferidas al agente correcto}}{\text{total de llamadas transferidas}} \times 100$$

**5.2.2 Indicador Transferencias generales (sin contexto)**

Mediante este indicador se establece el porcentaje de llamadas que, tras la interacción con SophIA, son transferidas a un agente general debido a que el motivo de contacto no fue suficientemente detallado por el usuario, lo que puede implicar una retransmisión posterior a un agente especializado. El seguimiento se realizará trimestralmente, mediante la identificación de las transferencias que carecen de contexto suficiente en los registros del sistema.

Las acciones para ejecutar el método de seguimiento comprenden la clasificación de las llamadas según el nivel de información proporcionada y la verificación de las retransmisiones posteriores. La metodología de cálculo consiste en dividir el número total de llamadas transferidas a agentes generales entre el número total de llamadas transferidas, expresando el resultado en porcentaje, así:

$$\% \text{ transferencias generales} = \frac{\text{total de llamadas transferidas al agente general}}{\text{total de llamadas transferidas}} \times 100$$

**5.2.3 Transferencias a agente incorrecto**

Este indicador busca medir el porcentaje de llamadas que, a pesar de que el usuario proporcionó información suficiente sobre el motivo de contacto, fueron transferidas por SophIA a un agente que no corresponde al que da solución al requerimiento planteado. El seguimiento se llevará a cabo de manera trimestral, mediante la revisión de los registros de transferencia y la validación del motivo de contacto frente al perfil del agente receptor.

Las acciones para ejecutar el método de seguimiento incluyen el análisis de las inconsistencias detectadas y la clasificación de las llamadas, con la verificación de las retransmisiones posteriores. La metodología de cálculo consiste en dividir el número total de llamadas transferidas a agentes incorrectos entre el número total de llamadas transferidas, expresando el resultado en porcentaje, así:

$$\% \text{ transferencias incorrectas} = \frac{\text{total de llamadas transferidas al agente incorrecto}}{\text{total de llamadas transferidas}} \times 100$$

La hipótesis se dará por validada cuando el porcentaje de transferencias deseadas sea superior al 75% del total de llamadas transferidas.

Este indicador solo se medirá para aquellos usuarios cuya primera interacción sea ejecutada con la IA y que, posteriormente, finalice en una transferencia a un asesor. No se incluye las llamadas que finalicen en procesos de autogestión.

**5.3. Evaluación de resultados- hipótesis 3**

En cuanto a la tercera hipótesis, según la cual la mayoría de los usuarios perciben como fácil o muy fácil el esfuerzo requerido para obtener una respuesta mediante la autogestión con IA conversacional, su verificación se realizará a partir del indicador *Customer Effort Score* (CES), que se describe a continuación.

**5.3.1 Customer Effort Score (CES)**

Este indicador tiene como finalidad recopilar la percepción del usuario respecto al nivel de esfuerzo requerido para resolver su solicitud mediante la interacción con SophIA y a través de autoatención.

La medición se realizará a través de encuestas posteriores a la atención, en las que el usuario califica la facilidad de la experiencia en una escala de uno a cinco, siendo cinco la máxima facilidad percibida, empleando la pregunta «¿Qué tan fácil te pareció esta interacción conmigo?». El seguimiento de este indicador se efectuará con periodicidad trimestral, garantizando la representatividad de las muestras, de cara al diseño muestral propuesto.

En cuanto al método de seguimiento, se aplicarán encuestas a los usuarios que hayan recibido respuesta a su requerimiento mediante las funcionalidades habilitadas en la inteligencia artificial conversacional, recopilando la información de manera sistemática y segura. La metodología de cálculo consiste en promediar las calificaciones obtenidas en la escala definida, reflejando así el nivel de esfuerzo promedio percibido por los usuarios en la interacción.

La hipótesis se considerará cumplida cuando la proporción de usuarios que califican la experiencia con los niveles más altos de facilidad supere el 75% de las interacciones.

Para dicho indicador, solo se registrará información de aquellos usuarios que logren resolver su solicitud a través de los trámites disponibles por autoatención, sin requerir transferencia a un asesor de servicio.

**5.4. Diseño muestral**

La selección de las muestras se deberá realizar mediante un procedimiento aleatorio estratificado, garantizando la inclusión proporcional de los diferentes segmentos de usuarios y asegurando una muestra que garantice un 95% de confianza y un margen de error del 5%, a fin de garantizar que los resultados de cada hipótesis sean representativos.

**5.4.1 Universo de estudio**

Dado que el objeto de estudio corresponde a las interacciones que realizan los usuarios a través de la línea telefónica, el universo poblacional no es conocido, pues el número total de llamadas que ingresan durante el periodo de evaluación es variable y no puede determinarse anticipadamente. Esta condición implica la necesidad de adoptar un diseño muestral adecuado para poblaciones de tamaño desconocido.

**5.4.2 Marco Muestral**

El marco muestral estará constituido por:

- Las llamadas direccionadas inicialmente a SophIA (Full Tigo – grupo de tratamiento).
- Las llamadas atendidas inicialmente por el IVR tradicional (grupo de control).

Para garantizar la representatividad estadística de las tres hipótesis evaluadas, las cuales se basan en distintos indicadores y grupos de interés, se implementa un diseño muestral probabilístico, estructurado en dos componentes:

- Estimación previa del flujo de llamadas, mediante la revisión de registros históricos con el fin de identificar patrones de volumen, distribución temporal y frecuencias por tipo de servicio.
- Aplicación de una fórmula para poblaciones infinitas, considerando que no se dispone de un valor exacto del universo, para el cálculo de tamaños muestrales mínimos.

La muestra tendrá cubrimiento nacional, incluyendo llamadas originadas tanto en zonas urbanas como rurales. Esto garantiza que los resultados sean generalizables al conjunto de usuarios que interactúan con la línea de atención y con la solución de IA conversacional.

Aunque el flujo de llamadas es continuo y el universo total no es conocido anticipadamente, la selección de las unidades muestrales se debe realizar mediante un procedimiento estrictamente probabilístico, que garantiza que todas las llamadas elegibles tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

**5.4.3 Niveles de desagregación**

Tomando como referencia la estructura de las hipótesis y la necesidad de distinguir adecuadamente entre grupos de análisis, los resultados se presentarán desagregados según:

- **Tipo de usuario:**
  - Grupo de tratamiento (usuarios **Full TIGO**, atendidos inicialmente por SophIA).
  - Grupo de control (usuarios con servicios individuales, atendidos inicialmente por IVR tradicional).
- **Tipo de servicio de la línea:**
  - Servicios móviles
  - Servicios fijos

Esta desagregación permite garantizar que cada hipótesis cuente con la muestra mínima necesaria para obtener estimaciones confiables y comparables.

**5.4.4 Período de recolección**

La recolección de información se llevará a cabo durante la fase de experimentación, en la cual se recopilará trimestralmente la información mensual definida en la Sección 7 sobre formatos de recolección de información. A su vez, la línea base se obtendrá durante la fase de adecuación, previa al inicio de la intervención, conforme al cronograma operativo establecido con el operador. Durante estos periodos se capturarán llamadas provenientes tanto del grupo de tratamiento como del grupo de control, siguiendo criterios consistentes de clasificación y muestreo.

**5.4.5 Factores de expansión y estimación de errores muestrales**

Dado que la muestra se obtiene a partir de un flujo continuo de llamadas cuyo universo efectivo varía día a día, se deben aplicar factores de expansión que permitan que los resultados sean representativos del total de llamadas registradas durante el periodo de experimentación. Estos factores se calcularán en función del volumen de llamadas observado en cada estrato (tratamiento y control), garantizando la correcta ponderación de cada unidad muestral.

Una vez finalizada la recolección, se procederá a estimar el error muestral efectivo con base en el número final de observaciones obtenidas en cada estrato. Este cálculo permitirá verificar los niveles de precisión alcanzados y asegurar que las comparaciones entre grupos cumplan con los criterios estadísticos establecidos para la evaluación.

El diseño contempla la medición sistemática de los indicadores establecidos, y la aplicación de protocolos de recolección previamente concertados con la CRC. Dichos protocolos incluyen mecanismos para la captura, almacenamiento y análisis de la información, bajo criterios de transparencia, trazabilidad y protección de datos personales. De esta manera, se asegura que la evaluación del proyecto se realice con base en evidencia objetiva y verificable, permitiendo a la Comisión determinar el impacto regulatorio y la pertinencia de las flexibilizaciones normativas otorgadas en el marco del Sandbox Regulatorio Convergente.

**6. PROTOCOLO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12.1.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, se deben establecer de manera expresa los protocolos de recolección de información que se deberán tener en cuenta durante la fase de experimentación del proyecto, determinando el medio y la periodicidad de la recolección, la cantidad, la confidencialidad y el monitoreo de la información, así como las partes que tendrán acceso a la información que se recolecte.

Se resalta que la información definida para el proyecto «ContIGO Digital» deberá ser reportada por **TIGO** atendiendo a las condiciones previstas en la parte resolutive del presente acto administrativo. Esto, sin perjuicio de que la CRC, en ejercicio de las facultades dispuestas en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, solicite información adicional que considere necesaria para el análisis. No obstante, siguiendo lo dispuesto en el artículo 12.1.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC se reserva el derecho de modificar, adicionar o eliminar cualquier protocolo de recolección durante la fase de experimentación.

En esta línea, se especifican a continuación los parámetros del protocolo de recolección de información discriminado para cada una de las fases de ejecución del proyecto:

6.1. Fase de adecuaciones

La línea de base deberá levantarse una vez inicia la fase de adecuaciones y comprenderá la información recolectada durante los tres meses que dura esta etapa. Su propósito es establecer el comportamiento previo a la implementación de la solución de inteligencia artificial conversacional, mediante la medición del tiempo de navegación y de las demás variables establecidas en el formato del numeral 7.1.

Esta línea de base deberá ser estadísticamente representativa, cumpliendo los criterios de aleatoriedad, estratificación y proporcionalidad definidos en el diseño muestral descrito en el numeral 5.4. La medición se realizará para ambos grupos poblacionales, tratados y no tratados, con el fin de garantizar la comparabilidad y validez para las evaluaciones posteriores.

Durante la etapa de adecuaciones, al ser un periodo con hitos mensuales con avances del cumplimiento del cronograma y ejecución presupuestal, se deberá enviar un reporte ejecutivo, así:

- **Periodicidad:** Mensual.
- **Contenido:** Mensual.
- **Plazo:** Hasta 15 días calendarios después del vencimiento del mes.

6.2. Fase de experimentación

A partir del inicio de la fase de experimentación se debe reportar la información recolectada durante el trimestre correspondiente en los formatos definidos en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3 del presente acto administrativo.

De manera complementaria, se debe remitir un informe ejecutivo que contenga los indicadores de eficiencia y avance físico definidos en los numerales 4.1 y 4.2 del presente acto administrativo, un reporte de la gestión de los riesgos y salvaguardas, además de un análisis preliminar de los indicadores de resultado definidos en el numeral 5.

- **Periodicidad:** Trimestral.
- **Contenido:** Mensual.
- **Plazo:** Hasta 15 días calendarios después del vencimiento del trimestre.

6.3. Fase de salida

En la fase de salida se debe remitir el informe final de evaluación de impacto y resultados de las hipótesis planteadas en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 de la presente resolución, dentro del plazo establecido para la fase de salida en el artículo 12.1.1.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Dicho informe final de evaluación debe incluir el cálculo de los errores de muestreo, con el fin de validar el cumplimiento de los parámetros estadísticos establecidos para el ejercicio, y el reporte final de la gestión de riesgos y salvaguardas.

7. FORMATOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

7.1. Formato para mediciones de tiempos de navegación

Estructura:

|               |     |     |                     |                |                       |            |                     |                       |                     |
|---------------|-----|-----|---------------------|----------------|-----------------------|------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| ID<br>llamada | Año | Mes | Tipo de<br>servicio | Tipo<br>oferta | Servicio o<br>Paquete | Tecnología | Duración<br>llamada | Datos<br>enriquecidos | Tipo de<br>Atención |
|---------------|-----|-----|---------------------|----------------|-----------------------|------------|---------------------|-----------------------|---------------------|

Donde:

**ID llamada**<sup>8</sup>: Corresponde al número entero de identificación único de la llamada.

**Año**: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

**Mes**: Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 12.

<sup>8</sup> Por motivos de privacidad y protección de datos personales, el identificador de cada llamada se presentará como un valor numérico comprendido entre 1 y 1.536. Cada número mantiene una relación directa y única con el CUN (Código Único de la llamada), permitiendo su trazabilidad sin exponer información sensible del usuario.

**Tipo de servicio:** Corresponde al servicio asociado al motivo de consulta en la llamada. Se divide en las siguientes opciones:

| Código | Empresa                    | Tipo Servicio     |
|--------|----------------------------|-------------------|
| 1      | Colombia Móvil S.A. ESP    | Servicios móviles |
| 2      | UNE EPM Telecomunicaciones | Servicios fijos   |

**Tipo Oferta:** Corresponde al tipo de oferta que tiene contratado el suscriptor. Se divide en las siguientes opciones:

| Código | Tipo de oferta |
|--------|----------------|
| 1      | FullTIGO       |
| 2      | Otra           |

**Servicio o Paquete:** Corresponde al servicio o al paquete de servicios que son provistos. Se divide en las siguientes opciones:

| Código | Servicio o paquete de servicios                        |
|--------|--------------------------------------------------------|
| 1      | Internet fijo                                          |
| 2      | Duo Play 2 (Internet fijo +Televisión por suscripción) |
| 3      | Datos móviles + Telefonía móvil + SMS                  |

**Tecnología:** Tipo de tecnología usada para el acceso fijo a Internet: HFC (Hybrid Fiber Coaxial) o Fiber To The Home, (FTTH). En caso de que el motivo de contacto sea un servicio móvil, debe ser reportado como «Móvil».

**Duración llamada (seg):** Tiempo total, medido en segundos, correspondiente a la interacción del usuario con el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) o con la inteligencia artificial conversacional (SophIA). Este tiempo se contabiliza desde el inicio de la llamada hasta el momento en que finaliza la interacción automatizada con la transferencia a un asesor humano.

**Datos Enriquecidos:** Información de departamento, edad y estrato del cliente titular del servicio, siempre y cuando se cuente con la información.

**Tipo de atención:** Se debe especificar el tipo de atención ofrecido al usuario. Se divide en las siguientes opciones.

| Código | Tipo de atención |
|--------|------------------|
| 1      | IVR              |
| 2      | SophIA           |

7.2. Formato para mediciones de Customer Effort Score (CES)

Estructura:

|            |     |     |                  |                |                    |            |                   |
|------------|-----|-----|------------------|----------------|--------------------|------------|-------------------|
| ID llamada | Año | Mes | Tipo de servicio | Tipo de oferta | Servicio o paquete | Tecnología | Nivel de esfuerzo |
|------------|-----|-----|------------------|----------------|--------------------|------------|-------------------|

Donde:

**ID llamada<sup>9</sup>:** Corresponde al número entero único de identificación de la llamada.

**Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

**Mes:** Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 12.

**Tipo de servicio:** Corresponde al servicio asociado al motivo de consulta en la llamada. Se divide en las siguientes opciones:

<sup>9</sup> Por motivos de privacidad y protección de datos personales, el identificador de cada llamada se presentará como un valor numérico comprendido entre 1 y 384. Cada número mantiene una relación directa y única con el CUN (Código Único de la llamada), permitiendo su trazabilidad sin exponer información sensible del usuario.

| Código | Empresa                    | Tipo Servicio     |
|--------|----------------------------|-------------------|
| 1      | Colombia Móvil S.A. ESP    | Servicios móviles |
| 2      | UNE EPM Telecomunicaciones | Servicios fijos   |

**Tipo Oferta:** Corresponde al tipo de oferta que tiene contratado el suscriptor. Se divide en las siguientes opciones:

| Código | Tipo de oferta |
|--------|----------------|
| 1      | FullTIGO       |
| 2      | Otra           |

**Servicio o Paquete:** Corresponde al servicio o al paquete de servicios que son provistos. Se divide en las siguientes opciones:

| Código | Servicio o paquete de servicios                        |
|--------|--------------------------------------------------------|
| 1      | Internet fijo                                          |
| 2      | Duo Play 2 (Internet fijo +Televisión por suscripción) |
| 3      | Datos móviles + Telefonía móvil + SMS                  |

**Tecnología:** Tipo de tecnología usada para el acceso fijo a Internet: HFC (Hybrid Fiber Coaxial) o Fiber To The Home, (FTTH). En caso de que el motivo de contacto sea un servicio móvil, debe ser reportado como «Móvil».

**Nivel de Esfuerzo:** Corresponde al nivel de esfuerzo requerido por un usuario para obtener una respuesta mediante la interacción con una inteligencia artificial conversacional (SophIA), basado en la pregunta "¿Qué tan fácil te pareció esta interacción conmigo?". Se divide en las siguientes opciones:

| Código | Nivel de esfuerzo   |
|--------|---------------------|
| 1      | Muy difícil         |
| 2      | Difícil             |
| 3      | Ni fácil ni difícil |
| 4      | Fácil               |
| 5      | Muy fácil           |

7.3. Formato para mediciones de tipo de transferencia

Estructura:

|            |     |     |                       |
|------------|-----|-----|-----------------------|
| ID llamada | Año | Mes | Tipo de transferencia |
|------------|-----|-----|-----------------------|

Donde:

**ID llamada<sup>10</sup>:** Corresponde al número entero único de identificación de la llamada.

**Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

**Mes:** Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 12.

**Tipo de transferencia:** Corresponde al tipo de transferencia que se realiza de acuerdo con el nivel de entendimiento de SophIA. Las opciones podrían ser:

| Código | Tipo de transferencia                   |
|--------|-----------------------------------------|
| 1      | Transferencias deseadas                 |
| 2      | Transferencias generales (sin contexto) |
| 3      | Transferencias a agente incorrecto      |

8. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO Y DEFINICIÓN DE CONTROLES Y SALVAGUARDAS

<sup>10</sup> Por motivos de privacidad y protección de datos personales, el identificador de cada llamada se presentará como un valor numérico entero. Cada número mantiene una relación directa y única con el CUN (Código Único de la llamada), permitiendo su trazabilidad sin exponer información sensible del usuario.

Tal como lo establece el artículo 12.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proponentes admitidos deberán identificar los riesgos previsibles que pueden surgir durante el desarrollo del proyecto, y cuando dichos riesgos impliquen afectación a los mecanismos de protección a los usuarios dispuestos por la Comisión, el proponente que esté a cargo del proyecto deberá establecer salvaguardas, las cuales estarán sujetas a evaluación y aprobación por parte de la CRC. Se debe señalar que esta Comisión se reserva el derecho de incluir o modificar las salvaguardas aprobadas durante la fase de experimentación, en los términos del artículo citado.

Adicionalmente y, en cualquier caso, el proveedor al que se le autorice experimentar proyectos al interior del Sandbox Regulatorio deberá responder por los daños y perjuicios causados a terceros durante su experimentación.

A continuación, se relacionan las descripciones de los riesgos identificados para el proyecto, así como los controles para su mitigación y las correspondientes salvaguardas concertadas entre **TIGO** y la CRC.

**8.1. Falta de comprensión de la solicitud**

Este riesgo se materializa cuando SophIA no logra comprender el motivo del contacto del usuario. Esto puede ocurrir cuando el usuario enuncia la razón de su consulta, pero no consigue formular su pregunta o solicitud de manera clara, coherente o completa; cuando existe ruido externo que impide al sistema captar adecuadamente la solicitud; o cuando el usuario presenta dificultades de dicción.

Para abordar la situación, se concertaron los siguientes controles:

- **Gestión inmediata:** SophIA solicitará al usuario que repita el motivo de la llamada. Si, tras este segundo intento, persiste la imposibilidad de interpretación, la llamada será transferida de inmediato a un agente humano de atención general.
- **Valor agregado:** Mejora continua; los casos en los que no se logró un adecuado entendimiento del motivo de contacto, pero que finalmente fueron transferidos a un asesor humano, serán analizados por un equipo lingüístico especializado, con el fin de ajustar el entrenamiento de SophIA, mejorando progresivamente sus niveles de comprensión.

En este sentido, la salvaguarda que deberá implementar **TIGO** en el caso de la materialización de este riesgo se orientará a solicitar al usuario repetir una vez el motivo de contacto, y en caso de no ser posible en el segundo intento, transferir la llamada un agente humano para atender la solicitud, garantizando de esta manera el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

**8.2. Motivo de contacto no automatizado**

Este riesgo se materializa cuando SophIA comprende el motivo del contacto del usuario, pero la funcionalidad requerida no se encuentra habilitada para su gestión automática.

Para abordar la situación, se concertaron los siguientes controles:

- **Gestión inmediata:** Al identificar el motivo del contacto, pero no disponer de la funcionalidad para resolverlo, SophIA transferirá la interacción directamente a un agente especializado en ese tipo de requerimiento.
- **Valor agregado:** Esta transferencia se realizará al asesor con la capacidad de resolver la solicitud en primera instancia, evitando derivaciones innecesarias y garantizando una atención más ágil y efectiva.

En este sentido, la salvaguarda que deberá implementar **TIGO** en el caso de la materialización de este riesgo se orientará a transferir la llamada del usuario a un agente humano especializado para atender su solicitud, garantizando de esta manera el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

**8.3. Colas de atención por un asesor humano**

Este riesgo se presenta ante la posibilidad de que, al reducirse el tiempo de navegación desde que el usuario contacta la línea de atención hasta la transferencia mediante SophIA, los requerimientos lleguen más rápidamente a los asesores humanos, lo que podría generar un aumento en los tiempos de espera de los usuarios.

Para abordar la situación, se concertaron los siguientes controles:

- **Gestión inmediata:** El área de experiencia al cliente monitoreará de manera constante los niveles de ocupación de los agentes que atienden las llamadas, con el fin de dimensionar adecuadamente los recursos y garantizar una atención oportuna.
- **Valor agregado:** SophIA, al comprender el motivo del contacto, direccionará la llamada directamente al agente especializado, reduciendo el riesgo de incrementos en los tiempos de espera frente al IVR tradicional, que requiere indagación adicional por parte del asesor.

En este sentido, la salvaguarda que deberá implementar **TIGO** se orientará a mantener un monitoreo permanente de los niveles de ocupación de los agentes para cumplir con los estándares de atención y calidad establecidos.

**8.4. Protección de datos personales**

Este riesgo se relaciona con la necesidad de garantizar que todas las actividades de tratamiento de datos personales que se realicen en el marco del proyecto cumplan con la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias en materia de protección de datos personales.

Para abordar la situación, se concertaron los siguientes controles y consideraciones:

- Las interacciones objeto del experimento corresponden a usuarios con relación contractual vigente con **TIGO**, quienes han otorgado consentimiento previo, expreso e informado para el tratamiento de sus datos personales.
- SophIA no podrá solicitar, recolectar ni tratar datos personales o sensibles teniendo en cuenta que su funcionalidad se limita a identificar el motivo de contacto, con el fin de encaminar adecuadamente la gestión del requerimiento, en estricto cumplimiento de los principios de finalidad, necesidad y proporcionalidad establecidos en la normativa de protección de datos personales.
- La información suministrada por SophIA al usuario se limitará a contenidos de carácter general sobre productos o servicios, sin que en ningún caso se revele información personal del titular del contrato.
- El proveedor tecnológico aliado en el desarrollo y operación de SophIA deberá cumplir con la Política de Tratamiento de Datos Personales de **TIGO**, así como con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, garantizando así la confidencialidad, integridad y seguridad de la información tratada.

En este sentido, la salvaguarda consiste en asegurar el estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y la política interna de protección de datos personales durante toda la ejecución del proyecto.

**8.5. Sensibilización y alfabetización digital**

Este riesgo se materializa cuando el usuario no es consciente de que está interactuando con una inteligencia artificial conversacional, lo que podría generar dificultades en la comunicación y en la comprensión del servicio recibido.

Para abordar la situación, se concertaron los siguientes controles:

- **Gestión inmediata:** Desde el inicio de la interacción, SophIA informará al usuario que está siendo atendido por un asistente virtual, presentándose de manera clara y transparente.
- **Valor agregado:** Esta acción contribuye a generar confianza en el proceso y establece expectativas claras sobre el tipo de atención que recibirá el usuario.

En este sentido, la salvaguarda que deberá implementar **TIGO** se orientará a informar al usuario, al inicio de la interacción, sobre la naturaleza tecnológica de la herramienta que atenderá su solicitud. Adicionalmente, antes de iniciar la fase de experimentación, durante un periodo de tres meses, deberá informar a través de sus páginas web a los usuarios «fullTIGO» que la atención telefónica será prestada por SophIA.

**8.6. Rechazo por parte de un usuario**

Este riesgo se presenta cuando el usuario, al saber que será atendido por un asistente virtual, prefiere no continuar con la interacción y solicita ser atendido directamente por un asesor humano.

Para abordar la situación, se concertaron los siguientes controles:

- **Gestión inmediata:** SophIA estará diseñada para reconocer este tipo de solicitudes en cualquier momento de la conversación y procederá con la transferencia correspondiente.



- **Valor agregado:** Esta funcionalidad asegura que el usuario mantenga el control sobre su experiencia, respetando su derecho a elegir el tipo de atención que desea. Adicionalmente, refuerza la confianza en el sistema y mejora la percepción del servicio al ofrecer una atención más personalizada y alineada con las expectativas del usuario.

En este sentido, la salvaguarda que deberá implementar **TIGO** se orientará a transferir la llamada del usuario a un agente humano para la atención de su solicitud, cuando así lo manifieste.

## **9. DURACIÓN DE LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN**

La duración de la fase de experimentación del proyecto «ConTIGO Digital» será de doce (12) meses contados a partir de la fecha indicada por **TIGO** para el inicio de la experimentación, esto sin perjuicio de la posible extensión de dicha fase de acuerdo con el artículo 12.1.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 el termino podrá ser prorrogable hasta por 12 meses.

En tal sentido, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firmeza del presente acto administrativo, **TIGO** deberá remitir una comunicación a la CRC informando la fecha del inicio de la experimentación. Esto sin perjuicio de que los proveedores requieran adecuaciones, en cuyo caso el inicio de la experimentación se dará al día siguiente de finalizado el periodo concedido para las adecuaciones.

## **10. PERIODO DE ADECUACIONES**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en caso de que el proveedor autorizado evidencie la necesidad de realizar adecuaciones previo al inicio de la fase de experimentación de su proyecto, deberá comunicarlo a la CRC o anterior, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firmeza del acto administrativo de autorización para el comienzo de la experimentación; a partir de ese momento, dicho proveedor contará con hasta tres (3) meses para realizar las adecuaciones que sean del caso.

En caso de requerirse un plazo adicional para la ejecución de las adecuaciones, el proveedor deberá presentar una solicitud a la CRC con el fin de obtener la respectiva autorización.

## **11. FASE DE SALIDA**

La Resolución CRC 5050 del 2016 en su artículo 12.1.1.14. señala una fase final del Sandbox Regulatorio, denominada fase de salida, en la cual, el proveedor autorizado deberá optar o bien por la finalización del proyecto, en cuyo caso le deberá dar cierre a este y gestionar la culminación de los servicios o productos ofrecidos a los eventuales usuarios; o por el contrario, de ser esto posible, podrá optar por la transición al marco regulatorio general para continuar con la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones.

En los dos casos el proveedor contará con un periodo de hasta cuatro (4) meses para realizar las adecuaciones respectivas. Para el caso en concreto, la CRC determinó que, en la fase de salida, **TIGO** contará con hasta cuatro (4) meses a partir del día siguiente al que termine la fase de experimentación para realizar las adecuaciones necesarias que le permitan cumplir con la normativa vigente en ese momento. En este sentido, si el operador opta por finalizar la experimentación, deberá informar a la CRC, dentro del plazo establecido, cuándo realizará el apagado o desmonte del sistema implementado para la experimentación y volverá a la operación tradicional.

Finalizada la fase de salida, **TIGO** continuará con la medición de los indicadores de calidad y el envío de la información prevista en la Resolución CRC 5050 de 2016 sin ningún tipo de flexibilización. Se resalta que la autorización que se da con la expedición del presente acto administrativo no genera derechos adquiridos o expectativas legítimas a favor de **TIGO** respecto de la extensión de la duración de la autorización para el desarrollo del proyecto; ni mucho menos frente a la modificación del marco regulatorio

En virtud de lo expuesto,

## **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1. AUTORIZACIÓN.** La CRC autoriza a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** a iniciar la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio para el proyecto «ConTIGO Digital», conforme a lo establecido en el artículo 12.1.1.9 de la Resolución CRR 5050 DE 2016 y los términos definidos en la presente resolución.

**PARÁGRAFO.** Para la fase de experimentación y salida del proyecto, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** deberán dar estricto cumplimiento a las condiciones establecidas en el Capítulo 1 Del Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016, y aquellas dispuestas en el presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 2. PERIODO PREVISTO PARA LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN.** El periodo inicial de experimentación para el proyecto «ConTIGO Digital» es de doce meses contados a partir de la fecha informada por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** a la CRC para el inicio de la utilización de la IA conversacional en los términos del artículo 12.1.1.12. de la Resolución CRC 5050 del 2016. Esto, sin perjuicio de la solicitud de extensión del mencionado periodo, hasta por doce meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.1.1.13.2. de la misma resolución, y lo señalado en la parte considerativa la presente resolución.

**PARÁGRAFO 1.** Dentro de los diez días hábiles siguientes a la firmeza del presente acto administrativo **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** deberán remitir una comunicación a la CRC indicando la fecha de inicio de la experimentación. Esto sin perjuicio de que los proveedores requieran adecuaciones, en cuyo caso el inicio de la experimentación se dará al día siguiente de finalizado el periodo concedido para las adecuaciones.

**PARÁGRAFO 2.** En caso de que se presenten situaciones de fuerza mayor o caso fortuito antes del inicio de la experimentación y por estas razones **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** manifiesten la imposibilidad de dar inicio al proyecto, el proveedor deberá remitir a la CRC, a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha prevista para el inicio de la experimentación, una comunicación justificando tal imposibilidad. Dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación, la CRC evaluará la justificación enviada por el proveedor y decidirá si tal situación da lugar a la aplicación de lo dispuesto en el artículo 9 de la presente resolución, al desconocer las condiciones de la autorización.

**PARÁGRAFO 3.** En cualquier momento durante el periodo de experimentación **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** podrán optar por desmontar de manera voluntaria las operaciones del proyecto «ConTIGO Digital» e ingresar a la fase de salida, para lo cual deberá informar la decisión a la CRC por lo menos quince días antes del desmonte.

**PARÁGRAFO 4.** Hasta treinta días hábiles antes de culminar la fase de experimentación, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** podrán solicitar la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio Convergente por un máximo de doce meses adicionales para continuar con esta fase. La CRC analizará los indicadores de éxito definidos para los productos, servicios o soluciones para los que se realizó la solicitud y demás información recolectada, con el fin de determinar la necesidad de extensión de la fase de experimentación, e informará, dentro de los quince días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, la autorización o no de la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio Convergente, conforme a lo dispuesto en el artículo 12.1.1.13. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**ARTÍCULO 3. FLEXIBILIZACIÓN NORMATIVA.** La CRC, dentro del marco de sus competencias, para la ejecución de las fases de experimentación y de salida del proyecto «ConTIGO Digital» desarrollado por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P**, flexibiliza los artículos 2.1.25.3, 2.1.25.6 y el artículo 2.1.25.7 en su numeral 2.1.25.7.3, además de los artículos 2.2.7.13 y 2.7.3.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 de conformidad con lo descrito en el numeral 3 de la parte considerativa de la presente resolución.

**PARÁGRAFO 1.** La flexibilización normativa dispuesta en el presente artículo abarca las normas previamente citadas o las modificaciones que expresamente se hagan de las mismas, las cuales hacen parte de la regulación general.

**PARÁGRAFO 2.** Lo dispuesto en este artículo no constituye derogatoria alguna de las disposiciones regulatorias mencionadas y, en tal sentido, no genera favorabilidad en los procesos administrativos sancionatorios que se surtan en contra de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** por situaciones consolidadas de manera previa a la fecha de inicio de la fase de experimentación del proyecto «ConTIGO Digital»; tampoco dará lugar a eximir de responsabilidad a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** en aquellos procesos que se surtan en su contra por situaciones que se den con posterioridad a la finalización de la fase de salida, relacionadas con la transgresión de las disposiciones normativas flexibilizadas en el presente artículo.

**PARÁGRAFO 3.** Lo aquí dispuesto no genera derechos adquiridos o expectativas legítimas a favor de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** respecto de la extensión de la duración de la autorización para el desarrollo del proyecto «ConTIGO Digital» o la

modificación del marco regulatorio para poder desarrollarlo; por lo tanto, una vez culminada la fase de salida, el operador deberá dar cumplimiento inmediato al régimen regulatorio general que le sea exigible para ese momento.

**ARTÍCULO 4. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA.** La autorización otorgada a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** para el desarrollo del proyecto «ConTIGO Digital» se dará a nivel nacional para los usuarios de TIGO con los que se tenga una relación contractual con la oferta «fullTIGO».

**ARTÍCULO 5. ADECUACIONES.** Si **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** confirman la necesidad manifestada en la fase de concertación de realizar adecuaciones previo al inicio de la fase de experimentación del proyecto «ConTIGO Digital», deberá remitir una comunicación dentro de los diez días hábiles siguientes a la firmeza del presente acto administrativo, informando tal necesidad. A partir de esta comunicación, dicho proveedor contará con hasta tres meses para realizar las adecuaciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**ARTÍCULO 6. PERIODO PREVISTO PARA LA FASE DE SALIDA.** A partir del día siguiente a la terminación de la fase de experimentación del proyecto «ConTIGO Digital», **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** contarán hasta con cuatro meses para realizar las adecuaciones necesarias que le permitan cumplir con la normativa vigente a ese momento. Una vez culminado dicho periodo, las reglas establecidas en la presente resolución no les serán aplicables. No obstante, las situaciones consolidadas durante la ejecución de la fase de experimentación o salida quedarán amparadas por las condiciones especiales que aquí se establecen.

**ARTÍCULO 7. REPORTES DE INFORMACIÓN.** **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** deberán cumplir con los protocolos de recolección y reporte de información descritos en los numerales 6 y 7 del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO.** Los reportes de información establecidos en este artículo no excluyen la potestad de la CRC de solicitar, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, toda aquella información adicional que considere necesaria para el análisis del experimento del proyecto «ConTIGO Digital».

**ARTÍCULO 8. INFORMACIÓN PARA LOS USUARIOS.** Durante el periodo de adecuaciones del proyecto «ConTIGO Digital», **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** deberán mantener publicadas en las respectivas páginas web la información de que los usuarios «fullTIGO» serán atendidos por una IA conversacional que podrá atender de primera mano sus consultas.

**ARTÍCULO 9. CONDICIÓN RESOLUTORIA A LA QUE SE SOMETERÁ LA PRESENTE AUTORIZACIÓN.** Conforme a lo establecido en el numeral 4° del artículo 91 de la Ley 1437 de 2011, la presente autorización para el inicio de la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio Convergente se encuentra sometida a una condición resolutoria, la cual se entenderá cumplida cuando:

- 9.1 Finalice el plazo previsto para la fase de salida.
- 9.2 El operador no pueda empezar operación.
- 9.3 El operador remita la información requerida en el artículo 7° de la presente resolución por fuera de los plazos allí establecidos.
- 9.4 El operador ejecute cualquiera de las actividades que se encuentran a su cargo por fuera de los plazos establecidos en esta resolución.
- 9.5 El operador no mantenga publicada en su página web la información de la que trata el artículo 8° de la presente resolución.
- 9.6 Cuando el operador implemente un experimento en condiciones diferentes a las definidas en la presente resolución.

**ARTÍCULO 10. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS OCASIONADOS EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO.** **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** deberán responder por los daños y perjuicios causados a terceros durante la ejecución del proyecto.

**ARTÍCULO 11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** Durante la ejecución del proyecto «ConTIGO Digital», **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** deberán garantizar el cumplimiento de todas las disposiciones asociadas a la protección de datos personales, especialmente las dispuestas en la Ley 1581 de 2012, en relación con los datos que sean gestionados por la plataforma utilizada.

**ARTÍCULO 12. NOTIFICACIÓN.** Notificar la presente resolución por medios electrónicos al representante legal de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, informándole que contra esta únicamente procede recurso de reposición, el cual debe interponerse dentro de los diez días siguientes a su notificación.

**ARTÍCULO 13. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los 18 días del mes de diciembre de 2025.

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

**CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO**  
Directora Ejecutiva

Revisado por: Diana Paola Morales - Coordinadora Prospectiva Estratégica e Innovación  
Elaborado por: Karen Xiomara Méndez / Santiago Orjuela / Germán Rodríguez / Juan Diego Loaiza Londoño