

RESOLUCIÓN No. **8145** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** contra la Resolución CRC 8083 de 2025 y se decide sobre una solicitud de modificación al plazo de adecuaciones en el proyecto "ConTIGO Digital"»*

**LA DIRECCIÓN 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**

Mediante Resolución CRC 8083 del 18 de diciembre 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– autorizó a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** (en adelante **TIGO**) iniciar la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio Convergente para el proyecto «ConTIGO Digital», fijando las condiciones particulares que rigen tal autorización.

La Resolución CRC 8083 de 2025 fue notificada personalmente por medios electrónicos a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** el 22 de diciembre de 2025, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Mediante escrito del 7 de enero de 2026 identificado con radicado 2026800303, **TIGO** interpuso recurso de reposición en contra del citado acto administrativo.

Antes de expedir la Resolución CRC 8083 de 2025, y en cumplimiento de la normativa aplicable<sup>1</sup>, la CRC analizó los posibles efectos del proyecto sobre la libre competencia. Para ello, diligenció el cuestionario de la SIC y todas las respuestas fueron negativas. Por lo que, al no evidenciarse una restricción indebida a la competencia, la CRC no solicitó el concepto de abogacía de la competencia de la SIC para expedir el acto. En consecuencia, tampoco resulta necesario ni procedente para este recurso, ya que se trata del mismo asunto.

Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **TIGO** cumple con los requisitos dispuestos en los artículos 76 y 77 del CPACA, esta Comisión deberá admitirlo a fin de proceder a su estudio de fondo, así como al estudio de las solicitudes que en él se contienen.

**2. SOBRE EL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR TIGO**

**2.1. ARGUMENTOS DEL RECURRENTE Y CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Verificada la procedencia del recurso de reposición interpuesto por **TIGO**, la Comisión a continuación examinará de fondo los argumentos planteados por el recurrente frente a la Resolución CRC 8083 de 2025.

El recurrente expuso tres aspectos para revisión: **(i)** que el numeral 6.1 resulta inaplicable, dado que el primer mes de adecuaciones debe destinarse a la implementación y estabilización técnica, por lo cual solicita que la línea base se levante un mes después del inicio y que el periodo de adecuaciones se amplíe a cuatro meses; **(ii)** que el indicador Customer Effort Score (CES) aplica únicamente a usuarios

<sup>1</sup> Según lo dispuesto 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.

de la oferta FullTIGO que interactúan con SophIA, por lo que la inclusión del campo «Tipo de oferta – Otra» en el formato del numeral 7.2 es improcedente y puede generar errores, por lo que solicita su eliminación; y (iii) que la Hipótesis 3 se formula con el criterio de superar el 50%, mientras que el numeral 5.3.1 exige el 75%, de modo que solicita armonizar el umbral para que la hipótesis se valide cuando más del 50% de los usuarios califiquen la experiencia como «fácil» o «muy fácil». En atención a lo anterior, la Comisión procede al análisis de los argumentos presentados.

#### **2.1.1. Sobre el ajuste al levantamiento de la línea base (numeral 6.1)**

El recurrente solicita en su recurso de reposición modificar el numeral 6.1 de la parte considerativa, en el cual se consignó lo siguiente:

##### **«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.» (SFT)

El recurrente sostiene que la redacción vigente del numeral 6.1, según la cual la línea base debe levantarse una vez inicia la fase de adecuaciones abarca los tres (3) meses que dura la etapa de adecuaciones, hace que ese plazo resulte insuficiente por cuanto «la línea base deberá levantarse un mes después que inicie la fase de adecuaciones y comprenderá la información recolectada durante tres meses». Por tanto, dice, requeriría un total de cuatro (4) meses para ejecutar la fase de adecuaciones.

Este argumento es sustentado por **TIGO** indicando que, con lo decidido al respecto, se desconoce la realidad técnica del proyecto acordada en la concertación. Indica que, para efectuar una medición fiable del tiempo de navegación de las llamadas, se requiere un período previo de instrumentación que permita habilitar, verificar y estabilizar los desarrollos necesarios para la captura, almacenamiento y trazabilidad de la variable objetivo.

Sobre esa base, **TIGO** expone que el primer mes de la fase de adecuaciones se destina a la implementación de tales desarrollos y que, únicamente a partir del mes siguiente, es viable adelantar mediciones consistentes y comparables con los parámetros estadísticos del diseño muestral.

En ese sentido, solicita que la línea base se levante un mes después del inicio de la fase de adecuaciones y comprenda tres meses consecutivos de observación, de manera que se mantenga la representatividad de la muestra, la estratificación definida entre grupos de tratamiento y de control, y la armonía con la periodicidad de reporte prevista para la etapa experimental.

Advierte, además, que mantener el texto actual obligaría a iniciar la medición sin contar con las capacidades técnicas habilitadas, con el riesgo de distorsionar resultados y de configurar, por causas no imputables a la voluntad del operador, supuestos de incumplimiento asociados a los hitos de información establecidos en la resolución.

#### **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Para analizar el argumento y la solicitud de **TIGO** resulta del caso recordar el contenido del artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016:

«ARTÍCULO 12.1.1.10. *ADECUACIONES PARA EXPERIMENTACIÓN*.: En caso de que los proveedores autorizados requieran realizar adecuaciones para el inicio de la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones en la fase de experimentación, deberán comunicarlo a la CRC. A partir de esta comunicación, dichos proveedores tendrán hasta tres (3) meses para realizar las adecuaciones que sean del caso. Este término se excluye de la duración de la fase de experimentación establecido en el artículo 12.1.1.12. de la presente resolución.

PARÁGRAFO. En caso de requerir tiempo adicional para las adecuaciones, el proveedor deberá solicitar la ampliación de manera justificada y la CRC le informará si acepta o no dicha ampliación del plazo.»

De acuerdo con la disposición transcrita, si los proveedores requieren realizar adecuaciones para luego comenzar con la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones en la fase de experimentación, deben comunicar tal situación a la CRC. Desde la comunicación el proveedor contará con un término máximo de tres meses para realizar la respectiva adecuación. No obstante, de requerirse

tiempo adicional a los tres meses, el proveedor autorizado deberá solicitar el plazo requerido justificando la razón de la petición y luego la CRC informará si acepta la ampliación.

Es necesario recordar que en el artículo 5 del acto recurrido, la CRC estableció el término correspondiente a la fase de adecuaciones de la siguiente manera:

«**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.»

La disposición mencionada establece que **TIGO** debía confirmar la necesidad de iniciar las adecuaciones indicadas en la fase de concertación y, para ello, debía remitir la comunicación correspondiente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firmeza del acto recurrido. A partir de dicha comunicación comenzaría a contarse el plazo de tres (3) meses previstos para el desarrollo de esa fase.

Contrastado el contenido del artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 con el artículo 5 del acto recurrido, esta Comisión observa que este último se encuentra plenamente fundamentado en la disposición de carácter general previamente transcrita. En efecto, en el acto objeto de recurso la CRC determinó que le correspondía **TIGO** informar si requiere contar el plazo de tres meses a que hace referencia el artículo 12.1.1.10 para realizar adecuaciones.

Si bien en la fase de concertación se contempló el levantamiento de la línea base durante los meses destinados a las adecuaciones —esto es, dentro del término de tres (3) meses, previsto en el artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016—, la resolución recurrida incorporó dicha medición de manera paralela en el numeral 6.1.

Ello, bajo la premisa de que la compañía ya realiza el seguimiento de los tiempos de atención y mide el indicador de satisfacción de la atención al usuario en la gestión del IVR, indicador que se publica en la página web, según lo establece la regulación general, por lo que existiría una disponibilidad inmediata de información susceptible de ser utilizada en el diseño cuasiexperimental propuesto. En consecuencia, se consideró procedente establecer que la línea base debía levantarse una vez iniciada la fase de adecuaciones.

De acuerdo con el artículo 74 del CPACA, el recurso de reposición en contra de actos administrativo tiene por objeto que la Administración los aclare, modifique, adicione o revoque. Ello presupone que la alteración del contenido de la decisión administrativa impugnada obedece a que esta contraría el ordenamiento jurídico al que se encuentra sujeta.

Aun cuando el argumento de **TIGO** se encamina a sustentar que el plazo de tres meses resulta insuficiente, lo cierto es que este encuentra pleno respaldo en lo definido en la regulación general y en las consideraciones expuestas. Al no existir contrariedad alguna entre la decisión adoptada en el acto administrativo recurrido, no existe motivo alguno para que el aparte impugnado sea modificado o revocado por cuenta del recurso de reposición interpuesto.

No obstante, estima esta Comisión que la petición de **TIGO**, materialmente, corresponde a aquella que se encuentra prevista en el párrafo del artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 que permite al proveedor autorizado solicitar de manera justificada la ampliación del plazo inicial de tres meses para realizar las adecuaciones requeridas.

De conformidad con la Sentencia T-149 de 2013 de la Corte Constitucional, la garantía real del derecho de petición impone a la Administración no solo resolverlo formalmente, sino remediar el fondo del asunto con claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto. En este sentido, se resolverá la solicitud planteada por **TIGO** en el recurso de reposición, atendiendo su petición de ampliación del plazo conforme a lo dispuesto por la Regulación.

Es así por cuanto en el escrito presentado se exponen de manera justificada las razones por las cuales el término otorgado no resulta suficiente para llevar a cabo la fase de adecuaciones. Esto, en la medida en que en la parte considerativa —específicamente en el numeral 6.1 de la Resolución CRC 8083 de 2025— se señaló que «la línea de base deberá levantarse una vez inicia la fase de adecuaciones»; no obstante, conforme a lo manifestado por **TIGO**, dicha línea base no podría levantarse inmediatamente después del inicio de la fase, sino únicamente una vez haya transcurrido al menos un mes desde dicho inicio.

En los términos de **TIGO** la exigencia de iniciar con el levantamiento de la línea base inmediatamente inicie la fase de adecuaciones, no resulta materialmente ejecutable, por cuanto la medición de la variable «tiempos de navegación», es insumo central para el levantamiento de la línea base, y requiere desarrollos técnicos para ello.

Se advierte así que la solicitud de un término adicional de un (1) mes está razonablemente sustentada. Este tiempo resulta necesario para realizar los desarrollos, ajustes y procesos de instrumentación previa que habilitan la captura y trazabilidad de los tiempos de navegación antes de iniciar el levantamiento de la línea base. Tales actividades técnicas constituyen un prerrequisito indispensable para que la medición se adelante en condiciones operativas estables y produzca datos confiables.

En ese sentido, y conforme a lo previsto en el párrafo del artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión considera procedente extender dicho término a cuatro (4) meses, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo del artículo citado. Ello, por cuanto la solicitud presentada cumple con los criterios de necesidad, proporcionalidad y razonabilidad, y resulta adecuada para salvaguardar la calidad estadística del ejercicio, evitar distorsiones en la medición y mitigar riesgos asociados a limitaciones técnicas temporales que podrían comprometer la validez de la información recolectada.

La aceptación de la ampliación del plazo para las adecuaciones se fundamenta en la aplicación de los principios de eficacia<sup>2</sup> y prevalencia del derecho sustancial<sup>3</sup>, en tanto la ampliación solicitada permite que el proceso de adecuaciones se ejecute de manera técnicamente adecuada y que la medición resultante refleje información válida y completa; así como en el principio de celeridad, entendido como el deber de adoptar la decisión que haga posible el cumplimiento material de los fines del procedimiento sin dilaciones innecesarias y evitando actuaciones que, por falta de ajustes temporales, se generen reprocesos o resultados deficientes.

Bajo esta consideración, se estima procedente suprimir el término de diez (10) días hábiles contado a partir de la firmeza del acto administrativo de autorización para que **TIGO** informe su necesidad de iniciar una fase de adecuaciones, toda vez que la CRC ya cuenta con dicha información, por cuenta de lo expresado y justificado en el escrito del recurso.

En consecuencia, la fase de adecuaciones **iniciará una vez quede en firme el presente acto administrativo y tendrá una duración de cuatro meses, así: mes 1 destinado a adecuaciones y desarrollos para habilitar la captura de datos; y meses 2, 3 y 4** destinados al levantamiento de la línea base conforme al diseño muestral y protocolos establecidos. En virtud de lo establecido en el artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, este periodo de cuatro meses no será tenido en cuenta dentro del término de la fase de experimentación.

Se precisa, además, que la línea base deberá ser estadísticamente representativa y medirse para ambos grupos (tratamiento y control), con aleatoriedad, estratificación y proporcionalidad conforme al numeral de diseño muestral, garantizando comparabilidad y validez para las evaluaciones posteriores.

En virtud de lo expuesto, el artículo quinto de la Resolución CRC 8083 de 2025 se modificará en los siguientes términos:

**«ARTÍCULO 5. ADECUACIONES. COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** contarán con hasta cuatro meses para realizar las adecuaciones que correspondan en el proyecto «ConTIGO Digital», conforme a lo dispuesto en el artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.»

**2.1.2. Sobre el ajuste al formato para el reporte del CES (numeral 7.2 El recurrente afirma que el indicador Customer Effort Score (CES) —tal como fue concebido en el proyecto— aplica exclusivamente a las interacciones autogestionadas por la solución de inteligencia artificial conversacional SophIA para usuarios que tienen contratada la oferta convergente FullTIGO.**

**TIGO** sostiene que el universo elegible para la medición del CES está restringido a dicho segmento y que, por tanto, la inclusión del campo «Tipo de oferta – Otra» en el formato del numeral 7.2 resulta innecesaria y puede inducir a errores de reporte, dado que los usuarios por fuera de FullTIGO no interactúan con SophIA durante la experimentación y continúan siendo atendidos por el IVR tradicional.

Con fundamento en lo anterior, solicita que el formato sea ajustado para eliminar el código correspondiente a «Otra», de forma que el reporte del indicador se limite a la categoría FullTIGO, en

<sup>2</sup> Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T-733 de 2009.

<sup>3</sup> Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T-268 de 2010.

coherencia con la población objetivo definida y con los criterios de consistencia, trazabilidad y calidad de la información que rigen el ejercicio experimental.

**CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Con el fin de analizar el segundo argumento presentado por **TIGO** en su recurso de reposición, es de recordar que el acto administrativo recurrido incorporó los formatos de recolección de información, entre ellos el correspondiente al reporte del indicador Customer Effort Score (CES). La estructura de dicho formato fue definida de la siguiente manera:

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

Dicho formato fue desagregado con el fin de especificar el diligenciamiento requerido en cada columna; en consecuencia, en la columna correspondiente a «Tipo de oferta» se indicó lo siguiente:

**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           |

Al incluir el tipo de oferta «otra», esta Comisión estimó que dicha incorporación era pertinente y coherente con los criterios previamente adoptados, en la medida en que esta categoría fue definida y operacionalizada de la misma forma en que se construyó el formato 7.1, el cual corresponde al instrumento utilizado para la medición de los tiempos de navegación. En ese sentido, y con el propósito de asegurar la estandarización en la presentación de la información, así como la comparabilidad y consistencia de los registros reportados, se consideró razonable mantener los mismos códigos de reporte, evitando introducir variaciones que pudieran afectar la lectura, el análisis y la trazabilidad de los datos.

Sin embargo, esta Comisión considera que los argumentos presentados por TIGO son coherentes y proporcionales, en la medida en que el indicador en cuestión fue concebido para medir exclusivamente las interacciones autogestionadas por SophIA de usuarios con oferta convergente FullTIGO. En ese contexto, mantener en el formato correspondiente al numeral 7.2 la categoría «Tipo de oferta – Otra» resulta innecesario.

Así, la eliminación del código 2 correspondiente a «Otra» constituye un ajuste estrictamente instrumental del formato, orientado a mejorar la consistencia, trazabilidad y calidad de la información reportada, sin modificar la población objetivo, la metodología, los grupos del ejercicio cuasiexperimental ni los criterios de evaluación. Además, se precisa que la línea base fue solicitada únicamente para los tiempos de navegación, por lo que este ajuste no afecta su levantamiento ni el desarrollo del experimento, ni tiene implicaciones adicionales distintas a depurar el reporte del CES conforme al universo efectivamente medible.

Por lo anterior, el formato 7.2 quedará así:

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

**Estructura:**

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

Donde:

**ID llamada<sup>4</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.

<sup>4</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.

**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       |

**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           |

**2.1.3. Sobre el umbral de la Hipótesis 3 y el numeral 5.3.1 (CES)**

El recurrente indica que la Hipótesis 3, según su formulación en el diseño de la evaluación, establece que «la mayoría de los usuarios» perciben como fácil o muy fácil el esfuerzo requerido para obtener una respuesta mediante la autogestión con IA conversacional, entendida esta percepción en una escala de uno a cinco.

No obstante, observa que el numeral 5.3.1 del acto recurrido fija para la verificación de dicha hipótesis un umbral del setenta y cinco por ciento (75%) de calificaciones en los niveles más altos de facilidad, lo cual, a juicio de **TIGO**, no guarda plena correspondencia con el sentido literal de la expresión «mayoría», que en términos ordinarios equivale a superar el cincuenta por ciento (50%) de las observaciones.

En criterio del recurrente, el estándar del setenta y cinco por ciento (75%) introduce un requisito más exigente que no se desprende de la redacción de la hipótesis y altera su alcance sin una justificación explícita, afectando la coherencia interna del diseño de evaluación.

En consecuencia, solicita que se armonice el numeral 5.3.1 del acto recurrido con la formulación de la Hipótesis 3, de modo que el criterio de cumplimiento se verifique cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los usuarios califique la experiencia en los niveles de «fácil» o «muy fácil», preservando así la unidad metodológica entre la hipótesis y su regla de verificación.

**CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Vale la pena señalar que la Resolución CRC 8083 de 2025 estableció que la verificación de la tercera hipótesis se basa en el indicador Customer Effort Score (CES), el cual mide —mediante encuestas posteriores a la interacción con la IA conversacional SophIA— la facilidad con la que los usuarios logran resolver su solicitud por autoatención; la hipótesis se considera cumplida cuando más del 75% de los usuarios califica la experiencia como fácil o muy fácil, evaluando únicamente a quienes resolvieron su requerimiento sin transferencia a un asesor.

Es de aclarar que el umbral de 75% fue definido tras analizar las cifras publicadas por el operador respecto del indicador de satisfacción de la atención al usuario, tomando como referencia únicamente el canal de «Línea Telefónica». Si bien dicho indicador no corresponde necesariamente al Customer Effort Score (CES), constituye el referente más cercano disponible para establecer un valor que se procure mantener o superar en la evaluación de la experiencia. En particular, para la «Línea Telefónica» se evidenció que la proporción de usuarios que calificó la atención en los niveles altos («Satisfecho» y «Muy satisfecho») ha venido siendo reportado en un rango superior al 75%, y, por ende, se consideró pertinente fijar el 75% como valor objetivo mínimo para la verificación de la hipótesis asociada al CES (esto es, que más del 75% de los usuarios califique la experiencia como «fácil» o «muy fácil»).

Sin embargo, a raíz de los comentarios remitidos por **TIGO** en el recurso en cuestión, la CRC considera procedente que la expresión «la mayoría de los usuarios» se entienda en un sentido natural y ordinario, sin que ello implique la fijación de un umbral numérico predeterminado. En esa línea, la exigencia del porcentaje particular previsto en el numeral 5.3.1 constituye un criterio más estricto que no se desprende de manera expresa de la formulación de la Hipótesis 3, por lo que su aplicación literal podría generar una falta de correspondencia entre la hipótesis planteada y el criterio utilizado para su verificación.

En ese orden de ideas, se ajustará el numeral 5.3.1 con el fin de armonizarlo con el alcance de la Hipótesis 3, estableciendo que esta se entenderá cumplida cuando una proporción mayoritaria de los usuarios califique el esfuerzo como «fácil» o «muy fácil», de acuerdo con la escala definida. Es necesario precisar que este ajuste no modifica el diseño del ejercicio ni su metodología, sino que precisa el criterio de evaluación, permitiendo que la CRC, en el marco del análisis de resultados, valore integralmente la información obtenida y determine si el experimento alcanzó o no los objetivos propuestos.

Así las cosas, la tercera solicitud presentada por el recurrente está llamada a prosperar bajo los argumentos presentados, por lo que el numeral 5.3.1 de la parte considerativa de la Resolución CRC 8083 de 2025 quedará así:

#### «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 50%** 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.» (NFT)

Es importante mencionar que el cumplimiento de la hipótesis, en los términos definidos, no determina el éxito del experimento. La evaluación será realizada por la CRC, en el marco de sus funciones, a partir de los resultados obtenidos durante la experimentación, el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y los demás criterios técnicos de evaluación. En este sentido, el criterio previsto en el numeral 5.3.1 constituye un insumo para el análisis, mas no una condición suficiente para declarar el éxito del experimento y, por consiguiente, justificar las modificaciones regulatorias sujetas a la flexibilización autorizada.

Así las cosas, y teniendo en cuenta la delegación establecida en el artículo 3 de la Resolución CRC 5980 de 2020, que establece que le corresponde al Director Ejecutivo 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, el Director expide el presente acto administrativo por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **TIGO** contra la Resolución CRC 8083

de 2025, teniendo en cuenta lo consignado en el Acta No. 1554 del 11 de febrero de 2026 del Comité de Comisionados de Comunicaciones de la CRC

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Admitir el recurso de reposición interpuesto por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** el 7 de enero de 2026, en contra de la Resolución CRC 8083 del 18 de diciembre 2025.

**ARTÍCULO 2.** Modificar el artículo quinto de la Resolución CRC 8083 del 18 de diciembre 2025, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 5. ADECUACIONES. COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** contarán con hasta cuatro meses para realizar las adecuaciones que correspondan en el proyecto «ConTIGO Digital», conforme a lo dispuesto en el artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.»

**ARTÍCULO 3.** Modificar parcialmente el numeral 7.2 de la Resolución CRC 8083 de 2025 «Formatos de recolección de información» de la parte considerativa, el cual quedará así:

«**7.2 Formato para mediciones de Customer Effort Score (CES)**

**Estructura:**

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

Donde:

**ID llamada**<sup>5</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:

| 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       |

**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».

<sup>5</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.

**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           |

**ARTÍCULO 4.** Modificar parcialmente el numeral 5.3.1 de la Resolución CRC 8083 de 2025, «Customer Effort Score – CES» el cual quedará así:

«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 50%** 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.» (NFT)

**ARTÍCULO 5.** Confirmar, en lo demás, la Resolución CRC 8083 de 2025.

**ARTÍCULO 6.** Notificar la presente Resolución por medios electrónicos al representante legal y/o apoderado de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndoles que en contra ella no procede recurso alguno.

Dada en Bogotá D.C. a los 13 días del mes de febrero de 2026.

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

**FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA**  
Director Ejecutivo