

REF: ANEXO. Evidencias de posibles incumplimientos al artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Introducción y contexto

A continuación, se presentan las evidencias recopiladas en el marco del seguimiento cualitativo a la implementación del canal digital exclusivo para la terminación de contratos, establecido en el artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 6 de la Resolución CRC 8171 de 2026.

De acuerdo con el numeral 2.1.8.4.3, el canal digital exclusivo debe ser de fácil acceso para los usuarios y cumplir unas condiciones mínimas de ubicación y visibilidad

Canal	Disposición	Criterio objeto de verificación
Página web	2.1.8.4.3.1	El acceso debe ubicarse de manera destacada y con visibilidad de primer orden en la página de inicio o interfaz principal del sitio web.
Página web	2.1.8.4.3.1	El acceso debe estar segregado funcionalmente de los demás canales de atención general.
Página web	2.1.8.4.3.1	Debe tener una relevancia visual equivalente o superior a la de los canales dispuestos para la contratación de servicios.
Aplicación del operador	2.1.8.4.3.2	El acceso debe ubicarse de forma independiente en la interfaz principal de la aplicación.
Aplicación del operador	2.1.8.4.3.2	Debe guardar simetría en visibilidad y facilidad de acceso con las opciones de consulta de consumos o contratación de nuevos servicios.

Con base en los criterios establecidos en la Resolución CRC 8171 de 2026, los hallazgos identificados pueden agruparse en las siguientes tipologías. La revisión de la página web se realizó para todos los operadores móviles que ofrecen servicios postpago. Por su parte, la revisión de la aplicación se realizó para TIGO, MOVISTAR, CLARO y ETB. Para PTC MÓVIL (WOM) no fue posible efectuar esta verificación, debido a que no se contó con las credenciales necesarias para acceder a la aplicación.

La revisión de las páginas web se identificaron principalmente las siguientes tipologías.

- **Acceso no visible de manera inmediata o en primer orden:** TIGO y MOVISTAR ubican el acceso dentro de un carrusel o banner; PTC MÓVIL (WOM), dentro del menú desplegable «Pospago»; y ETB, dentro de la sección «Mis trámites»
- **Acceso no identificado en la página de inicio:** en CLARO no se identificó un acceso destacado y de primer orden al canal digital exclusivo para la terminación de contratos.

Sobre la aplicación

Acceso visible e independiente al canal de terminación: en TIGO, Movistar y ETB se identificó un acceso al canal de terminación desde la aplicación, con direccionamiento al canal dispuesto para gestionar la solicitud.

En CLARO se evidencia una opción para gestionar la cancelación a través de WhatsApp; sin embargo, esta corresponde a un mecanismo dispuesto con anterioridad y no se identifica como el canal digital exclusivo implementado en el marco de la medida objeto de seguimiento.

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P (TIGO)

Sobre la página web

El acceso al canal digital para la terminación del contrato se encuentra en la última opción de un carrusel, por lo que fue necesario interactuar múltiples veces con el carrusel/banner que es fijo para visualizarlo. En consecuencia, el acceso no se encuentra visible de manera inmediata o en primer orden al ingresar a la página de inicio.

Ilustración 1. Herramientas de seguimiento de la modificación o cancelación de servicios y terminación de contratos en la página oficial de TIGO.



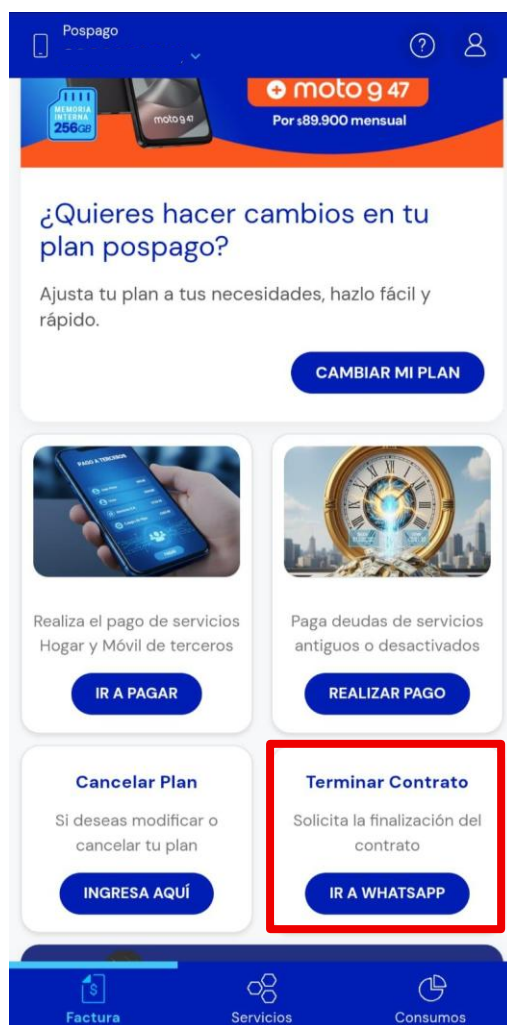
Fuente: Página oficial de TIGO. Puede consultar esta información en <https://www.tigo.com.co/>.

Fecha y hora de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026, 15:54 p. m.

Sobre la aplicación

Se evidencia un acceso independiente al canal digital exclusivo para la terminación de contratos en la interfaz principal de la aplicación, con visibilidad y facilidad de acceso. Al seleccionarlo, el usuario es dirigido directamente al chatbot dispuesto exclusivamente para gestionar la terminación del contrato.

Ilustración 2. Canal exclusivo de cancelación de contratos a través de la app (Mi Tigo.)



Fuente: Mi TIGO App.

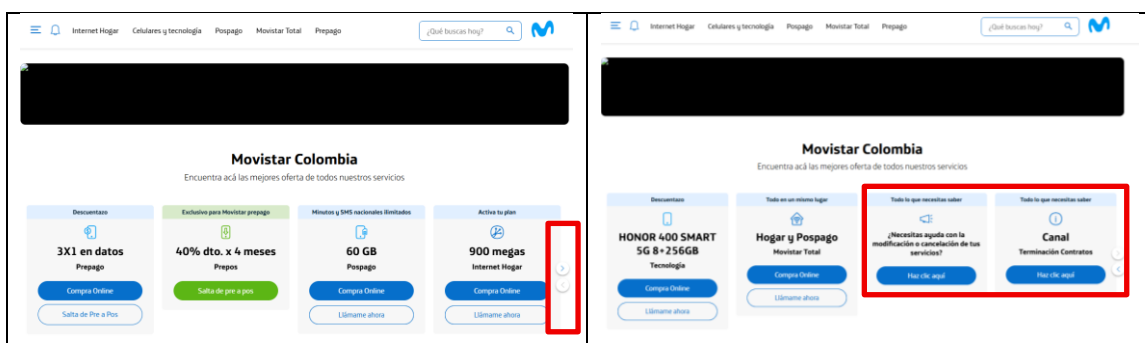
Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 17:08

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (Movistar)

Sobre la página web

El acceso al canal digital para la terminación del contrato se encuentra dentro de un banner o carrusel de la página de inicio, por lo que el usuario debe interactuar con sus controles para visualizarlo. En consecuencia, el acceso no se encuentra visible de manera inmediata ni en primer orden al ingresar a la página.

Ilustración 3. Herramientas de seguimiento de la modificación o cancelación de servicios y terminación de contratos en la página oficial de MOVISTAR. Para llegar a este recurso, es necesario desplazar en el menú resaltado.

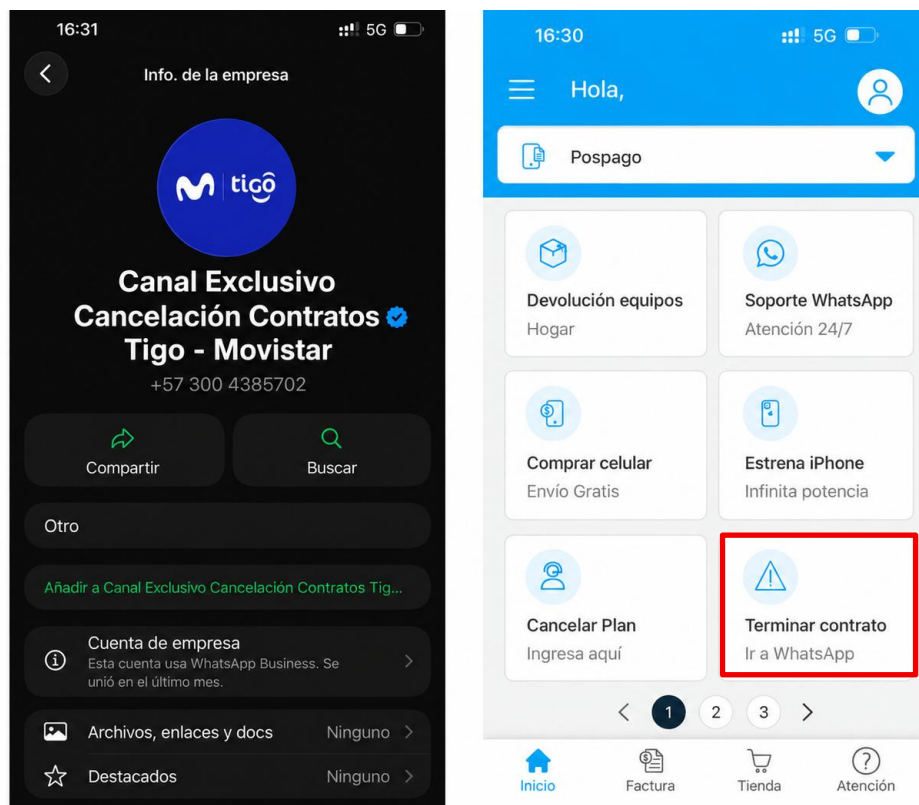


Fuente: Página oficial de MOVISTAR. Puede consultar esta información en <https://www.movistar.com.co/>.
Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 15:31.

Sobre la aplicación

Se evidencia un acceso independiente al canal digital exclusivo para la terminación de contratos en la interfaz principal de la aplicación, con visibilidad y facilidad de acceso. Al seleccionarlo, el usuario es dirigido directamente al chatbot dispuesto exclusivamente para gestionar la terminación del contrato.

Ilustración 4. Canal exclusivo de cancelación de contratos de APP Mi Movistar con redireccionamiento a WhatsApp.



Fuente: App Mi MOVISTAR.

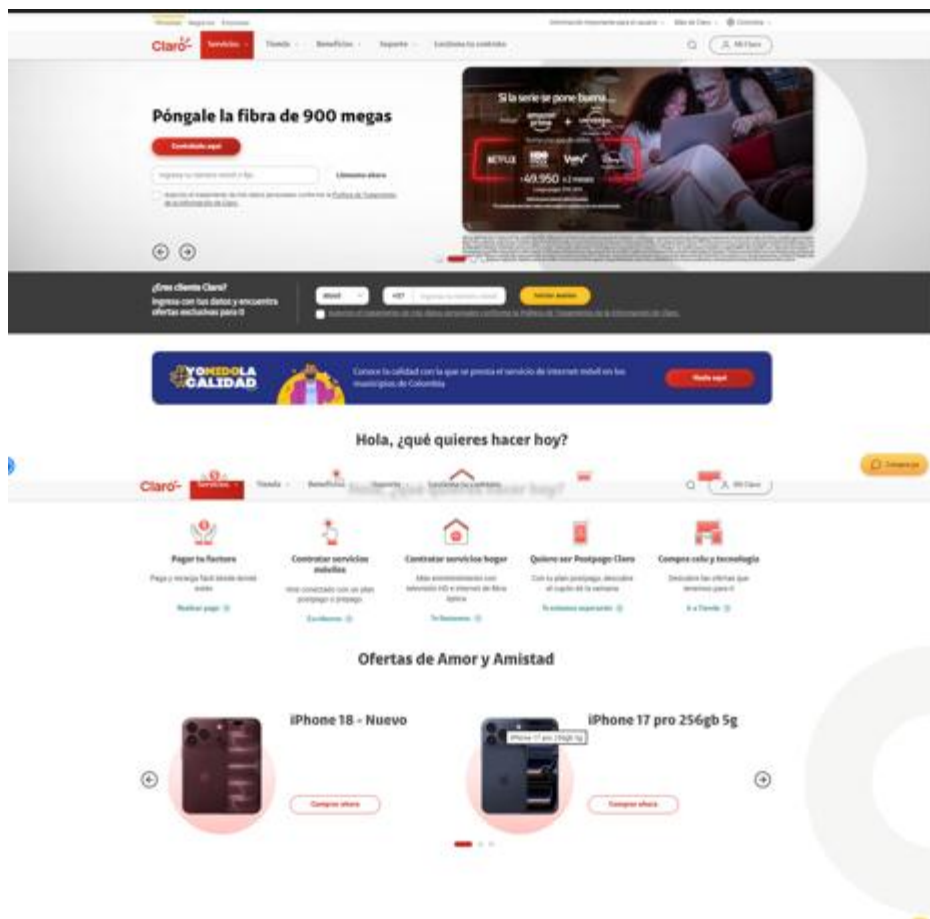
Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 17:05.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (CLARO)

Sobre la página web

Durante la consulta no se identificó en la página de inicio un acceso destacado y de primer orden al canal digital exclusivo para la terminación de contratos.

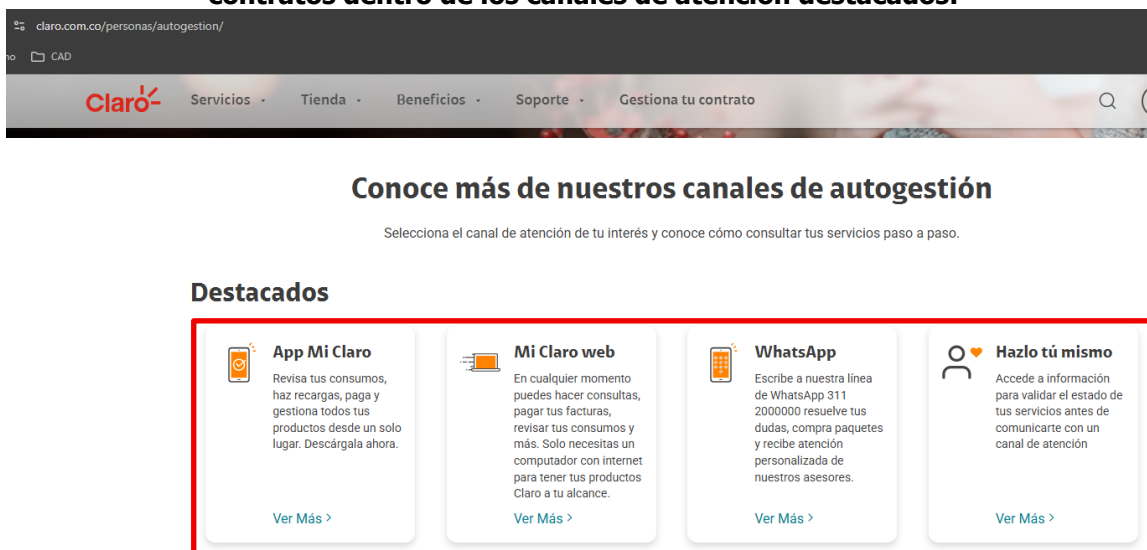
Ilustración 5. Herramientas de seguimiento de la autogestión de trámites de CLARO. No se evidencian canales directos o explícitos de cancelación de contratos.



Fuente: Página oficial de CLARO. Puede consultar esta información en <https://www.claro.com.co/personas/>.
Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 15:42.

Al consultar los canales de autogestión, se identifica un acceso a WhatsApp. Sin embargo, este corresponde a un canal general de atención, previo a la medida, y no se presenta como un canal digital exclusivo para la terminación de contratos.

Ilustración 6. Herramientas de seguimiento de los canales para autogestión de usuarios de CLARO. No se evidencian recursos directos o explícitos de cancelación de contratos dentro de los canales de atención destacados.



Fuente: Página oficial de CLARO. Puede consultar esta información en

<https://www.claro.com.co/personas/autogestion/>.

Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 15:43.

Ilustración 7. Herramientas de seguimiento de los canales de autogestión de CLARO vía WhatsApp. Se identifica un mensaje de cancelación de contratos.



Fuente: Página oficial de CLARO. Puede consultar esta información en

<https://www.claro.com.co/personas/autogestion/whatsapp/>.

Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 16:18.

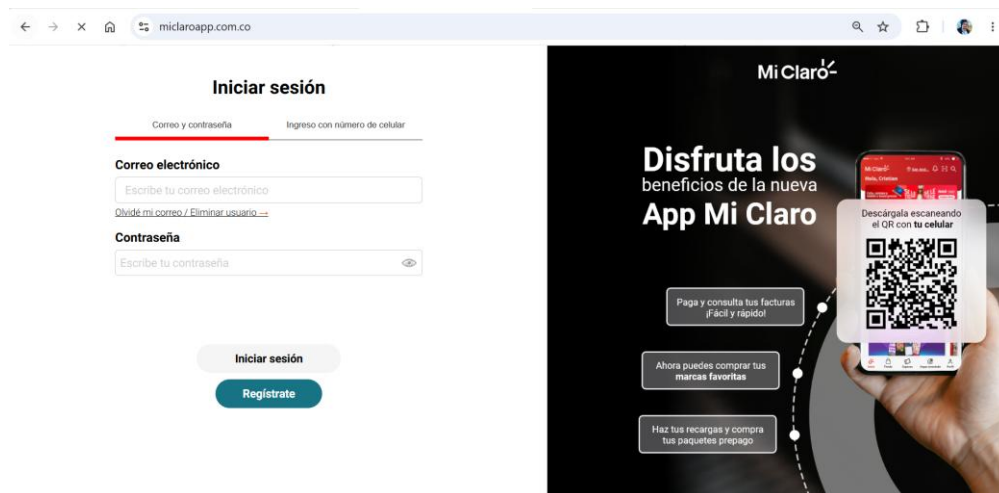
Ilustración 8. Herramientas de seguimiento de los canales de autogestión de CLARO vía WhatsApp. Obtiene un enlace para consulta en WhatsApp y la actualización de la página está al 5 de marzo de 2026,



Fuente: Página oficial de CLARO. Puede consultar esta información en <https://www.claro.com.co/personas/autogestion/whatsapp/como-cancelar-tu-plan-claro-desde-whatsapp/>.
Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 16:20.

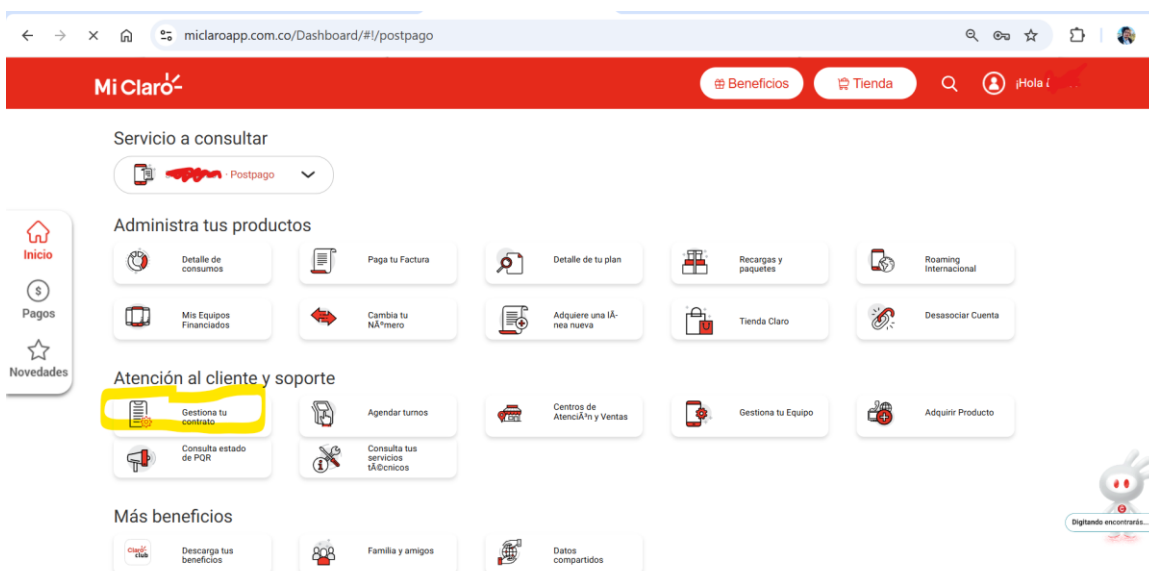
Sobre la aplicación

Ilustración 9. Menú resultante del botón “Gestiona tu contrato” de la página principal con los requerimientos de ingreso de usuario y contraseña de la App Mi Claro.



Fuente: App Mi CLARO.
Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 10:55.

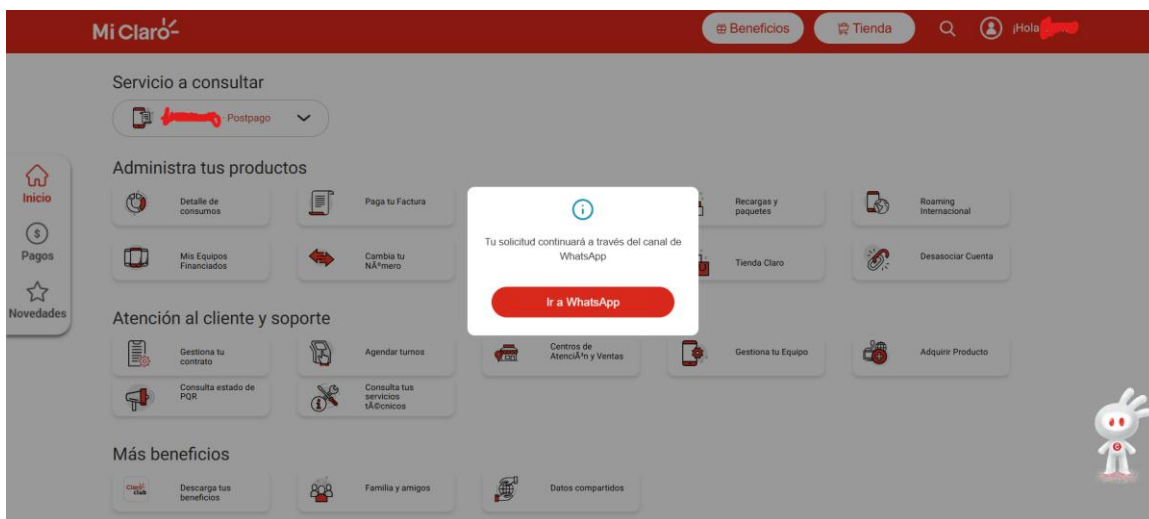
Ilustración 10. Menú principal de servicios donde se identifica la gestión del contrato en la sección de Atención al cliente y soporte de App Mi Claro.



Fuente: App Mi CLARO.

Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 10:56.

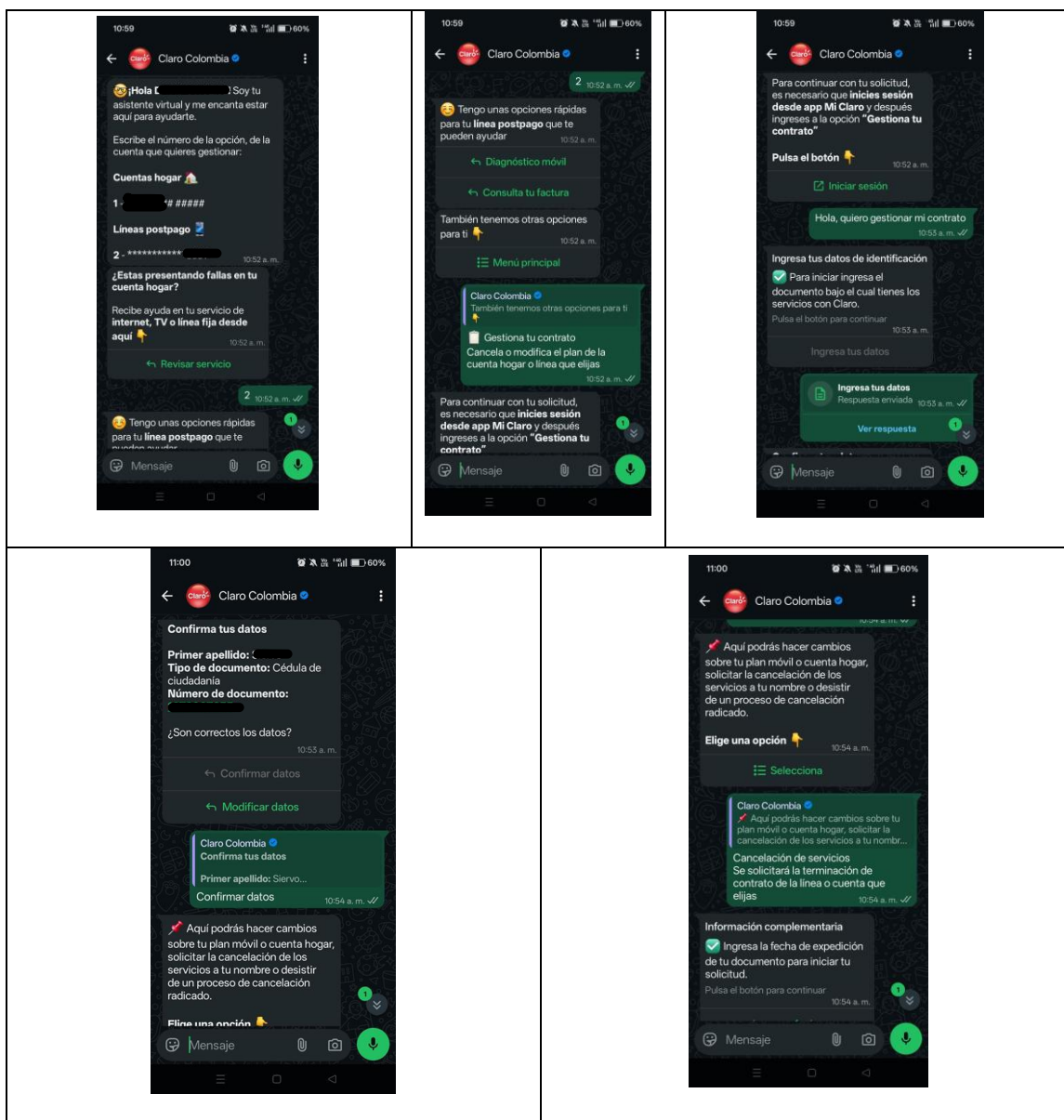
Ilustración 11. Redireccionamiento del canal de WhatsApp desde App Mi Claro para la gestión de contratos.



Fuente: App Mi CLARO.

Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 10:57.

Ilustración 12. Chatbox de WhatsApp con la temática de cancelación de servicios contractuales desde App Mi Claro.



Fecha de vigencia: 15/01/2026

PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. (PTC MÓVIL)

Sobre la página web

El canal de terminación está disponible en la página web, pero requiere una interacción previa para ser visualizado, al encontrarse dentro del menú desplegable de «Pospago»

Ilustración 13. Herramientas de seguimiento de la terminación de contratos en la página oficial de PTC MÓVIL.

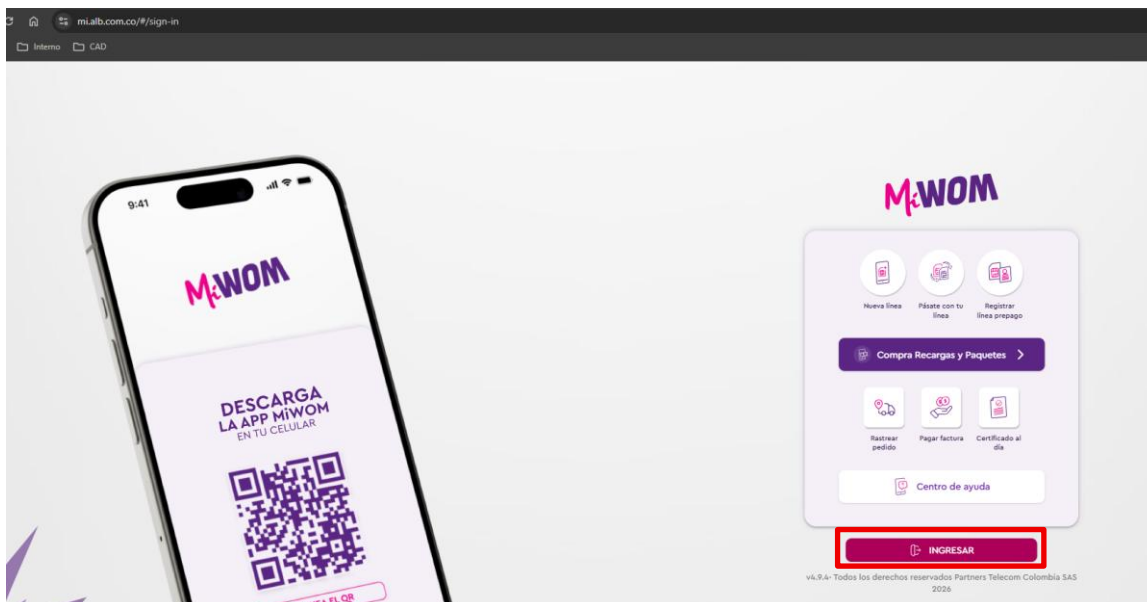


Fuente: Página oficial de PTC MÓVIL. Puede consultar esta información en <https://movilpt.co/partners-telecom-colombia>.

Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 15:09.

Al seleccionar «Solicitud terminación de contrato», el usuario es redirigido a MiWOM, un canal general de autogestión, sin evidenciarse un acceso segregado y específico al canal digital exclusivo para la terminación del contrato.

Ilustración 14. Portal de ingreso para registro de servicios de usuarios del portal MiWOM.



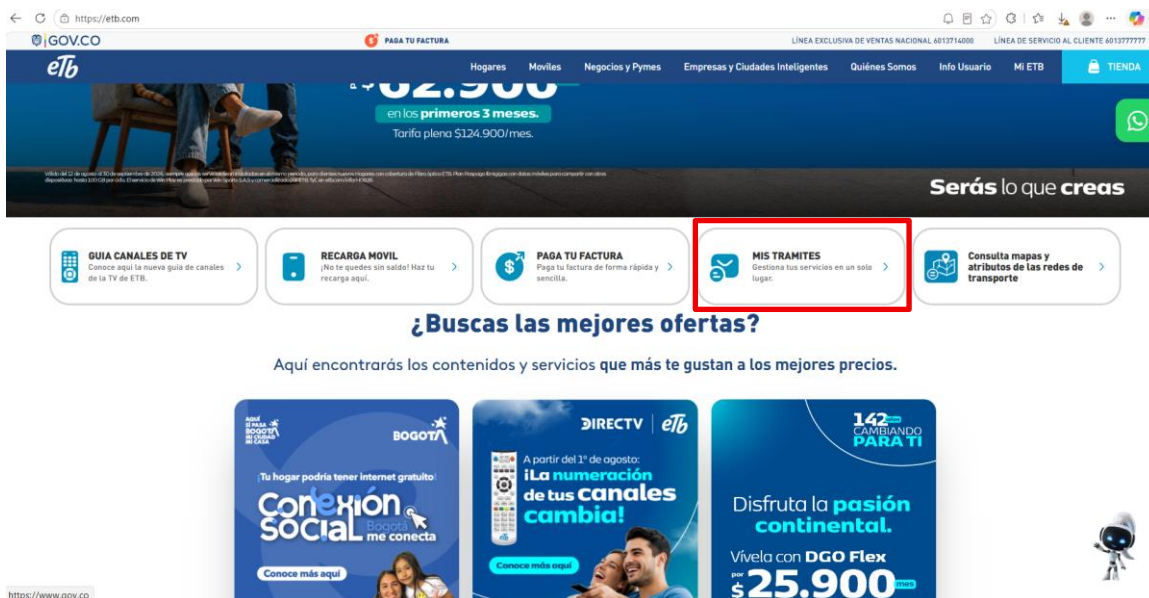
Fuente: Página oficial de PTC MÓVIL. Puede consultar esta información en <https://mi.alb.com.co/#/sign-in>.
Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 15:11.

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. (ETB)

Sobre la página web

La página de inicio no se evidencia un acceso visible y de primer orden al canal digital exclusivo para la terminación de contratos.

Ilustración 15. Herramientas de seguimiento de la terminación de contratos en la página oficial de ETB.



Fuente: Página oficial de ETB. Puede consultar esta información en <https://etb.com/>.

Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 15:31.

Al ingresar a la sección de «mis trámites», se identifica la opción «Cancelación de servicios». Al seleccionarla, el usuario es dirigido al canal de WhatsApp dispuesto para gestionar la terminación del contrato

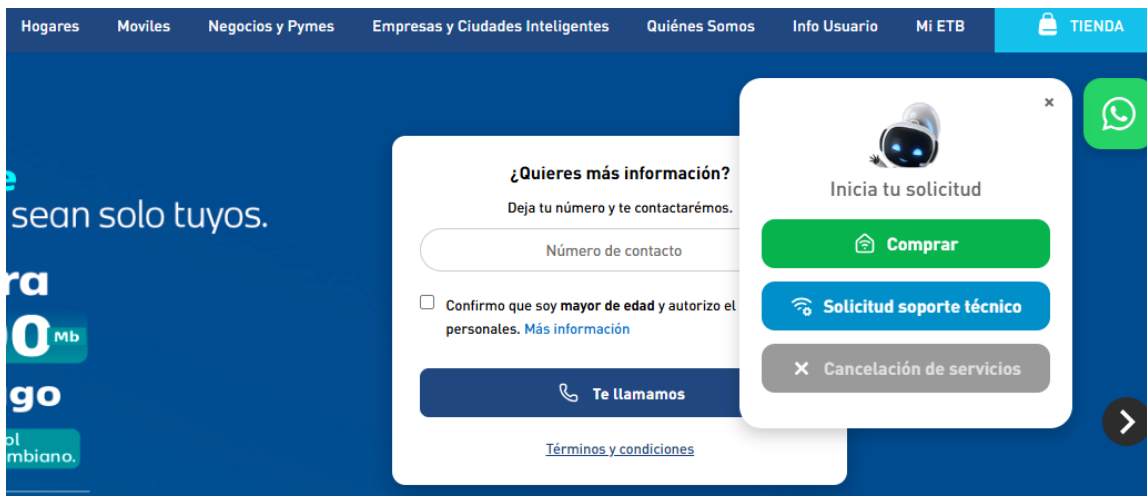
Ilustración 16. Herramientas de seguimiento de la terminación de contratos en la página oficial de ETB, sección Mis trámites, con botón específico para la cancelación de ofertas.



Fuente: Página oficial de ETB. Puede consultar esta información en <https://etb.com/informacionPQR.aspx>.
Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 15:33.

Además del sitio «mis trámites», en esquina superior directa contiene el ícono de contacto a través de whastapp. Este ícono es de menor tamaño que el aviso general de «Quieres más información». Al activar el ícono de la señalada aplicación, se despliega un menú en el que la tercera opción es de tamaño semejante a las primeras 2.

Ilustración 17. Relevancia visual equivalente o superior a la de los canales dispuesto para la contratación de servicios.



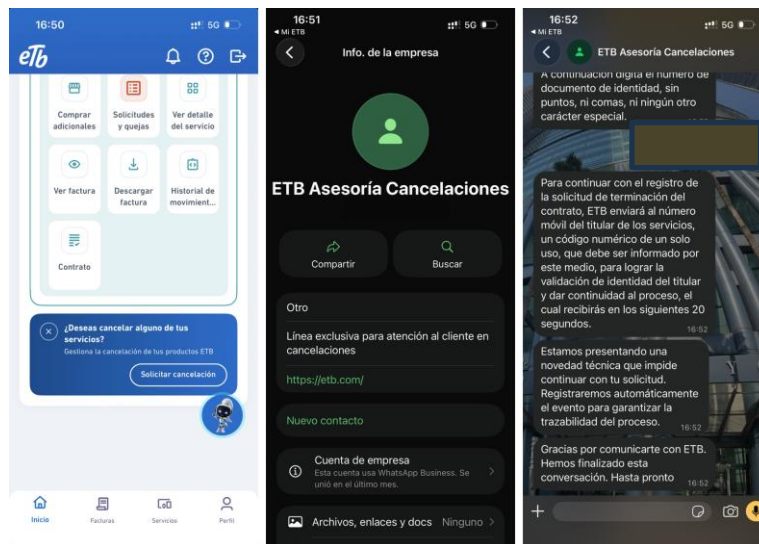
Fuente: Página oficial de ETB. Puede consultar esta información en <https://etb.com/>.

Fecha y hora de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026, 6:21 p. m.

Sobre la aplicación

Se evidencia en la interfaz principal de la aplicación un acceso visible e independiente para solicitar la terminación del servicio, el cual dirige al usuario a un canal de WhatsApp destinado a cancelaciones.

Ilustración 18. Canal exclusivo de cancelación de contratos de Mi ETB con redireccionamiento a WhatsApp.



Fuente: Mi ETB.

Fecha de consulta: jueves, 1 de octubre de 2026 a las 17:15