



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA



Informe preliminar fase de evaluación proyecto Customer 100% Digital Partners Telecom Colombia S.A.S

Implementación Regulatoria e Innovación

Coordinador (E): Oscar Mauricio Gómez

Líder: Juan Diego Loaiza Londoño

Agosto de 2025



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCOL



@CRCCol

CONTENIDO

1. EVALUACIÓN	3
1.1 DATOS BÁSICOS	3
1.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN:.....	4
1.2.1 Innovación	4
1.2.1.1 Justificaciones del proponente	4
1.2.1.2 Análisis CRC.....	5
1.2.1.2.1 Indicadores positivos.....	5
1.2.1.2.2 Indicadores Negativos	6
1.2.2 Beneficios para los Ciudadanos.....	6
1.2.2.1 Justificaciones del proponente	6
1.2.2.2 Análisis CRC.....	8
1.2.2.2.1 Indicadores positivos.....	8
1.2.2.2.2 Indicadores Negativos	9
1.2.3 Experiencia del Proponente	9
1.2.3.1 Análisis CRC.....	10
1.2.3.1.1 Indicadores Positivos.....	10
1.2.3.1.2 Indicadores Negativos	11
2. CONCLUSION PRELIMINAR DE LA EVALUACIÓN.....	11

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 2 de 11
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

INFORME PRELIMINAR FASE DE EVALUACIÓN SANDBOX REGULATORIO CONVERGENTE CRC 2025

1. EVALUACIÓN

A continuación, se analiza la información remitida por el proponente para dar justificación y soporte a cada uno de los parámetros a evaluar durante esta fase. Este análisis determinará si el proyecto es viable para pasar a la fase de concertación y la posterior experimentación, de conformidad con lo establecido en el artículo 12.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Es necesario indicar que, si bien el artículo mencionado considera cuatro criterios de evaluación, el criterio asociado a la necesidad demostrada ya fue evaluado durante la fase de aplicación tomando como base la información y documentación remitida para dicha fase. En ese orden de ideas, en la fase de evaluación solamente serán revisados los requisitos de innovación, beneficios para los ciudadanos y experiencia del proponente.

La evaluación de cada criterio estará ligada al cumplimiento de los indicadores positivos y negativos definidos para cada uno de ellos. De acuerdo con el Artículo 12.1.1.7, se considerarán como favorables aquellas propuestas que evidencien un mayor grado de alineación con los indicadores positivos establecidos para cada criterio.

El proyecto y su proponente no necesariamente deben cumplir con la totalidad de los indicadores positivos establecidos para la evaluación de cada criterio de selección; sin embargo, la información que se aporte para realizar la evaluación será utilizada por la CRC para determinar el efectivo cumplimiento del criterio al que corresponda, de conformidad con lo establecido en el artículo 12.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

1.1 DATOS BÁSICOS

Datos Generales del Proyecto y del Proponente

DATOS INFORMACIÓN DEL PROYECTO Y DEL PROPONENTE	
Nombre del Proyecto	Customer 100% Digital
Empresa / Entidad	Partners Telecom Colombia S.A.S

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 3 de 11
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

1.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

1.2.1 Innovación

1.2.1.1 Justificaciones del proponente

A continuación, se presenta la información proporcionada por el proponente para este criterio de evaluación, donde se especifican los criterios de evaluación y las justificaciones correspondientes a cada indicador.

¿El proyecto constituye una innovación significativamente diferente?:

SEÑALE CON UNA X LOS INDICADORES QUE CUBREN SU PROYECTO.			
INDICADORES POSITIVOS		INDICADORES NEGATIVOS	
La propuesta implementa tecnologías de última generación.	X	Las tecnologías involucradas son las disponibles en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto y se usarán de maneras convencionales.	
La propuesta incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio	X	La propuesta no incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio	
No existen ofertas comerciales similares actualmente en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto.	X	No existe una diferenciación real entre la propuesta y las ofertas comerciales disponibles en el mercado.	

«La propuesta "CUSTOMER 100% DIGITAL" presentada por Partners Telecom Colombia S.A.S. (PTC) en el marco del Sandbox Regulatorio Convergente 2025 representa una iniciativa innovadora que incorpora tecnologías de última generación, introduce nuevos procesos de atención al cliente y plantea un modelo sin precedentes en el mercado colombiano de telecomunicaciones.

En primer lugar, el proyecto se apalanca en herramientas avanzadas de inteligencia artificial generativa, integradas en una plataforma omnicanal que permite la automatización de la atención en canales como WhatsApp, app móvil, y línea telefónica, así como en puntos físicos mediante soluciones como códigos QR, tabletas y zonas de autoatención.

Esta implementación tecnológica no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también mejora significativamente la experiencia del usuario. Adicionalmente, la propuesta redefine los procesos tradicionales de atención al cliente al introducir un modelo 100% digital, con acompañamiento humano en tiendas físicas para facilitar la transición hacia la autoatención.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 4 de 11
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Este enfoque híbrido y progresivo permite validar nuevas formas de interacción, centradas en la autonomía del usuario, la reducción de tiempos de espera y la mejora en la resolución de solicitudes.

Finalmente, el modelo propuesto no tiene actualmente equivalentes en el mercado nacional. No existen ofertas comerciales que integren de manera tan completa y estructurada un ecosistema de atención digital basado en IA, con cobertura en canales físicos y digitales, y con un enfoque de transición asistida. Esto posiciona a la propuesta como una solución pionera, alineada con las tendencias globales de transformación digital y con el potencial de generar aprendizajes regulatorios valiosos para el sector.»

1.2.1.2 Análisis CRC

Tras el análisis realizado por la CRC sobre la información presentada por el proponente, se concluye que la propuesta cumple con el criterio de innovación, al evidenciar el cumplimiento de los indicadores positivos establecidos y no identificarse indicadores negativos asociados. A continuación, se presentan el análisis de los indicadores.

1.2.1.2.1 **Indicadores positivos**

- La propuesta implementa tecnologías de última generación.

Se evidencia el cumplimiento del indicador, ya que el proyecto incorpora inteligencia artificial generativa en una plataforma omnicanal a través de un enfoque híbrido y progresivo. Esta integración facilita la transición hacia un modelo de automatización de la atención en canales como WhatsApp, aplicación móvil, línea telefónica, así como en puntos físicos mediante códigos QR, tabletas y zonas de autoatención.

- La propuesta incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio.

Se cumple con el indicador, ya que la propuesta introduce nuevos procesos de atención al cliente mediante un modelo digital híbrido con enfoque de atención asistida. Este modelo incorpora tecnologías de automatización e inteligencia artificial en canales digitales como WhatsApp, la aplicación móvil y la línea telefónica, permitiendo interacciones más eficientes y personalizadas. En los canales físicos se propone herramientas físicas de autoservicio (códigos QR, tabletas y zonas de autoatención) y con el acompañamiento de personal en tiendas. A través de esta combinación, se busca mejorar la experiencia del usuario sin eliminar la interacción humana.

- No existen ofertas comerciales similares actualmente en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto.

Se cumple con el indicador, ya que, según lo manifestado por el operador, la propuesta no tiene actualmente equivalentes en el mercado nacional. De acuerdo con PTC, no existen ofertas comerciales que integren un ecosistema de atención digital basado en inteligencia artificial.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 5 de 11
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

1.2.1.2.2 Indicadores Negativos

- Las tecnologías involucradas son las disponibles en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto y se usarán de maneras convencionales.

No se cumple con el indicador, ya que, aunque las tecnologías utilizadas están disponibles, su aplicación en esta propuesta es no convencional. De acuerdo con lo indicado por el operador, el proyecto emplea tecnologías como IA generativa de forma innovadora dentro de un modelo híbrido de atención, lo que marca una ruptura frente a los esquemas actuales del sector.

- La propuesta no incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio

No se cumple con el indicador, dado que la propuesta introduce nuevos procesos de atención al cliente basados en un modelo digital con enfoque de atención asistida. Según lo indicado por el operador, este enfoque representa un cambio frente a los esquemas tradicionales, al integrar herramientas de autoatención, automatización y el uso progresivo de inteligencia artificial, configurando así una nueva forma de prestar el servicio en el sector de telecomunicaciones.

- No existe una diferenciación real entre la propuesta y las ofertas comerciales disponibles en el mercado.

No se cumple con el indicador, ya que, según lo manifestado por el operador, la propuesta presenta una diferenciación clara frente a los modelos actualmente disponibles en el mercado nacional.

1.2.2 Beneficios para los Ciudadanos

1.2.2.1 Justificaciones del proponente

A continuación, se presenta la información proporcionada por el proponente para este criterio de evaluación, donde se especifican los criterios de evaluación y las justificaciones correspondientes a cada indicador.

¿Tiene la innovación propuesta beneficios identificables para los ciudadanos?

SEÑALE CON UNA X LOS INDICADORES QUE CUBREN SU PROYECTO.			
INDICADORES POSITIVOS		INDICADORES NEGATIVOS	

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 6 de 11
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La propuesta está alineada con los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, modificados por la Ley 1978 de 2019 y los de la Ley 1369 de 2009; y contribuye al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo.	X	La propuesta tiene la potencialidad de generar efectos no deseados en la competencia en mercados de comunicaciones.	
La innovación brindaría acceso en zonas rurales o apartadas o en aquellos municipios focalizados por las políticas públicas.	X	La innovación podría tener efectos negativos en el beneficio de los ciudadanos.	
La innovación promovería la competencia en el sector de comunicaciones.	X	La propuesta no permite identificar beneficios para los ciudadanos.	
La propuesta podría tener un efecto positivo en los precios o la calidad de los servicios de comunicaciones.	X	-	

«La propuesta "CUSTOMER 100% DIGITAL" se encuentra alineada con los principios orientadores establecidos en la Ley 1341 de 2009 (modificada por la Ley 1978 de 2019) y la Ley 1369 de 2009, al promover el uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), fomentar la innovación, y garantizar el acceso equitativo a los servicios de comunicaciones. Asimismo, contribuye al cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo, al impulsar la transformación digital del sector y la apropiación digital como motor de oportunidades e igualdad, así como mejorar la calidad en los mecanismos de atención al usuario.

Uno de los principales aportes de la propuesta es su potencial para ampliar el acceso a servicios de atención al cliente digital en zonas rurales o apartadas. Al implementar un modelo de atención 100% digital, soportado en inteligencia artificial y canales remotos, se eliminan barreras geográficas y se facilita el acceso a servicios de atención al cliente sin necesidad de infraestructura física tradicional.

Esto es especialmente relevante en municipios priorizados por políticas públicas, donde la cobertura presencial es limitada y la digitalización puede cerrar brechas de acceso. Además, la innovación propuesta tiene un efecto dinamizador sobre la competencia en el sector de comunicaciones.

Al introducir un modelo de atención más eficiente, flexible y centrado en el usuario, se eleva el estándar de calidad del servicio, lo que puede incentivar a otros operadores a adoptar soluciones similares.

Esta presión competitiva puede traducirse en mejoras en la experiencia del cliente, reducción de costos operativos y, eventualmente, en precios más competitivos para los usuarios finales.

Finalmente, la propuesta tiene el potencial de impactar positivamente tanto en los precios como en la calidad de los servicios de comunicaciones. La automatización de procesos, la reducción de tiempos de atención y la disponibilidad permanente de canales digitales permiten optimizar recursos y mejorar la eficiencia operativa.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 7 de 11
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Esto no solo mejora la percepción del servicio por parte del usuario, sino que también puede generar ahorros que se reflejen en mejores condiciones comerciales para los clientes.»

1.2.2.2 Análisis CRC

La propuesta cumple con el criterio de beneficios para los ciudadanos, teniendo en cuenta que se evidencia el cumplimiento de tres de los cuatro indicadores positivos definidos para este criterio. Asimismo, no se identifican el cumplimiento de indicadores negativos. A continuación, se presenta el análisis de los indicadores:

1.2.2.2.1 **Indicadores positivos**

- La propuesta está alineada con los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, modificados por la Ley 1978 de 2019 y los de la Ley 1369 de 2009; y contribuye al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

Se cumple con el indicador, ya que, de acuerdo con el proponente, la propuesta se ajusta a lo establecido en las Leyes 1341 de 2009, 1978 de 2019 y 1369 de 2009, al promover el uso eficiente de las TIC, impulsar la innovación y facilitar el acceso equitativo a los servicios de comunicaciones. Asimismo, indica que se alinea con las metas del Plan Nacional de Desarrollo al fortalecer la transformación y apropiación digital en el país.

- La innovación brindaría acceso en zonas rurales o apartadas o en aquellos municipios focalizados por las políticas públicas.

No se cumple con el indicador, dado que la iniciativa no amplía directamente la cobertura del servicio de comunicaciones en estas zonas. Aunque facilita el acceso a canales de atención remotos, su alcance se orienta principalmente a usuarios ya conectados, mediante la digitalización del modelo de atención.

- La innovación promovería la competencia en el sector de comunicaciones.

La propuesta introduce un modelo de atención digital basado en automatización e inteligencia artificial, orientado a mejorar la experiencia del usuario mediante procesos más eficientes, ágiles y personalizados. El enfoque corresponde a una modalidad de atención asistida, en la que las tecnologías emergentes complementan, pero no reemplaza, la intervención humana en los canales de atención. Esta mejora en la atención podría constituirse en una característica diferenciadora, lo que a su vez podría incentivar a otros operadores a explorar soluciones similares.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 8 de 11
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- La propuesta podría tener un efecto positivo en los precios o la calidad de los servicios de comunicaciones.

Se cumple con el indicador, ya que, según lo manifestado por el operador, la introducción de inteligencia artificial permitiría mejorar significativamente los tiempos de respuesta y brindar una atención más personalizada y continua. Se espera que estas mejoras impacten positivamente en la calidad percibida del servicio.

1.2.2.2 Indicadores Negativos

- La propuesta tiene la potencialidad de generar efectos no deseados en la competencia en mercados de comunicaciones.

No se cumple con el indicador, ya que, según lo planteado por el operador, la propuesta introduce un modelo de atención digital híbrido que busca mejorar la experiencia del usuario sin generar restricciones a la competencia. Por el contrario, se trata de una innovación basada en atención asistida mediante tecnologías emergentes, que podría ser replicada por otros actores del mercado.

- La innovación podría tener efectos negativos en el beneficio de los ciudadanos.

No se cumple con el indicador, dado que la iniciativa busca precisamente generar beneficios concretos para los ciudadanos, como tiempos de atención más cortos, mayor disponibilidad de canales de servicio y una experiencia más personalizada. El uso de tecnologías emergentes no reemplaza la atención humana, sino que la complementa mediante un enfoque de atención asistida.

- La propuesta no permite identificar beneficios para los ciudadanos.

No se cumple con el indicador, puesto que la propuesta presenta beneficios claramente identificables. Entre ellos, se destacan la optimización de los procesos de atención, la disponibilidad continua de canales digitales, la reducción de tiempos de espera.

1.2.3 Experiencia del Proponente

¿El proponente responsable del proyecto tiene los recursos y la experiencia para implementar el proyecto de manera satisfactoria?

SEÑALE CON UNA X LOS INDICADORES QUE CUBREN SU PROYECTO.			
INDICADORES POSITIVOS		INDICADORES NEGATIVOS	

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 9 de 11
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

El proponente ha emprendido proyectos similares.	X	El proponente no demuestra tener experiencia en ejecución de proyectos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	
La propuesta demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.	X	El proponente no demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.	

«La propuesta "CUSTOMER 100% DIGITAL" demuestra una sólida capacidad de ejecución, tanto por la experiencia previa del proponente como por la disponibilidad de recursos técnicos y financieros necesarios para su implementación.

En primer lugar, Partners Telecom Colombia S.A.S. (PTC) ha emprendido proyectos similares en el pasado, lo que evidencia un conocimiento práctico en la implementación de soluciones tecnológicas orientadas a la atención al cliente. Actualmente, la compañía se encuentra, automatizando procesos clave de atención y habilitando funcionalidades de autogestión en distintos canales.

Esta experiencia previa no solo valida la viabilidad técnica del modelo propuesto, sino que también reduce los riesgos asociados a su ejecución. Adicionalmente, la propuesta cuenta con el respaldo presupuestal necesario para su desarrollo e implementación. El presupuesto asignado por la empresa cubre integralmente los requerimientos técnicos, operativos y de soporte definidos en el proyecto, lo que garantiza su sostenibilidad durante la fase experimental y su posible escalamiento posterior.

Esta combinación de experiencia comprobada y recursos disponibles posiciona a PTC como un actor preparado para llevar a cabo con éxito la iniciativa dentro del entorno controlado del Sandbox Regulatorio, asegurando el cumplimiento de los objetivos planteados y la generación de aprendizajes regulatorios relevantes para el sector.»

1.2.3.1 Análisis CRC

La propuesta cumple con el criterio de experiencia del proponente, teniendo en cuenta el siguiente análisis de los indicadores:

1.2.3.1.1 **Indicadores Positivos**

- El proponente ha emprendido proyectos similares.

Se cumple con el indicador, ya que el proponente reporta experiencia previa en la implementación de soluciones tecnológicas orientadas a la atención al cliente. Actualmente, se encuentra automatizando procesos y habilitando funcionalidades de autogestión, lo que demuestra un conocimiento práctico aplicable al modelo propuesto.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 10 de 11
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- La propuesta demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.

Se cumple con el indicador, considerando que el proponente señala contar con los recursos técnicos, operativos y financieros requeridos.

1.2.3.1.2 Indicadores Negativos

- El proponente no demuestra tener experiencia en ejecución de proyectos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

No se cumple con el indicador, ya que el proponente ha ejecutado iniciativas similares en el ámbito de atención digital, lo cual valida su capacidad técnica y operativa para liderar un proyecto de esta naturaleza.

- El proponente no demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.

No se cumple con el indicador, dado que el proponente ha manifestado contar con el respaldo presupuestal necesario para llevar a cabo la iniciativa.

2. CONCLUSION PRELIMINAR DE LA EVALUACIÓN

En virtud del análisis realizado y considerando los resultados de las fases de aplicación y evaluación, se determina preliminarmente que el proyecto Customer 100% Digital, presentado por Partners Telecom Colombia S.A.S, cumple con los requisitos establecidos y pasa a la fase de concertación.

Durante dicha etapa de concertación, se definirán, de manera conjunta con el proponente, los parámetros específicos para la ejecución del experimento, incluyendo los aspectos técnicos, operativos y regulatorios necesarios para su implementación. Asimismo, se establecerán la metodología de seguimiento y evaluación, el diseño muestral, considerando el tamaño, la segmentación geográfica y los criterios de representatividad, así como las condiciones particulares que garanticen la validez, monitoreo y replicabilidad de los resultados obtenidos durante la prueba.

Si bien la propuesta contempla la aplicación de un modelo de atención en todos los canales digitales, telefónicos y presenciales, su implementación se plantea para ser llevada a cabo de forma híbrida (sin eliminar la interacción humana); así como en un entorno controlado y delimitado de experimentación, de acuerdo con los parámetros concertados en el marco del Sandbox Regulatorio. Por tanto, no debe entenderse como una aplicación generalizada del modelo de experimentación, sino de una prueba acotada a las condiciones concertadas, que permitirá hacer seguimiento, evaluación y control sobre su ejecución.

Una vez culminada la etapa de concertación, se determinará de manera definitiva si el proyecto presentado puede avanzar hacia su posterior autorización para iniciar la experimentación.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 11 de 11
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025