



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA



Informe definitivo fase de evaluación

Implementación Regulatoria e Innovación

Agosto de 2025



CONTENIDO

1. **EVALUACIÓN FINAL 3**
2. **LISTA DE LAS PROPUESTAS ADMITIDAS AL SANDBOX REGULATORIO 4**

Informe definitivo de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 2 de 4
		Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

INFORME DEFINITIVO FASE DE EVALUACIÓN SANDBOX REGULATORIO CONVERGENTE CRC 2025

1. EVALUACIÓN FINAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 12.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el presente informe tiene como propósito reafirmar las propuestas que cumplen con los requisitos exigidos para avanzar a la fase de concertación prevista en el artículo 12.1.1.8 de la misma resolución, así como explicar los fundamentos técnicos y jurídicos que sustentan la selección o rechazo de cada propuesta, y resaltar el impacto esperado en los usuarios y en el ecosistema de comunicaciones.

En atención a los informes preliminares emitidos, la CRC evaluó inicialmente tres propuestas presentadas en el marco de la convocatoria del Sandbox Regulatorio Convergente 2025, correspondientes a Colombia Móvil S.A. ESP / UNE EPM Telecomunicaciones S.A., COMCEL S.A. y Partners Telecom Colombia S.A.S. Cada una de ellas fue analizada de acuerdo con los criterios definidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, en especial que las propuestas cumplan con los criterios de innovación, beneficios para los ciudadanos, necesidad demostrada y experiencia del proponente.

En este contexto, se presenta a continuación un resumen de la evaluación de cada uno de los proyectos, teniendo en cuenta que se analizaron los criterios de innovación, beneficios para los ciudadanos y experiencia del proponente, ya que el criterio de la necesidad demostrada se examinó en la fase de aplicación siendo el proceso que dio paso a los 3 proyectos contemplados en la fase de evaluación.

El proyecto ConTIGO Digital, presentado por Colombia Móvil S.A. ESP / UNE EPM Telecomunicaciones S.A., propone un modelo de atención al cliente a través de la línea telefónica, basado en inteligencia artificial conversacional, con integración a los sistemas internos y que permiten una interacción más eficiente y personalizada. Al respecto se concluyó que la propuesta cumple con los criterios de innovación, beneficios para los ciudadanos y experiencia del proponente, destacando su potencial para mejorar la calidad del servicio y reducir los tiempos de atención.

De otro lado, el proyecto Customer 100% Digital de Partners Telecom Colombia S.A.S busca validar un modelo de atención al cliente completamente digital, usando inteligencia artificial generativa y automatización de procesos. Este modelo incluye asistentes virtuales en oficinas, líneas telefónicas, apps, redes sociales y WhatsApp para ofrecer soluciones inmediatas por autoatención. La CRC valoró positivamente su carácter pionero y su potencial impacto positivo en la experiencia del usuario, cumpliendo con los criterios de innovación, beneficios para los ciudadanos y experiencia del proponente.

Respecto a la propuesta de COMCEL S.A., enfocada en eliminar la obligación de reportar el Formato T.4.5, sobre la implementación de mecanismos de acceso para la población sorda o hipoacúsica, se encontró que, aunque el operador cumple con el criterio de experiencia, tras la evaluación, la CRC determinó que la propuesta no incorpora tecnologías nuevas ni procesos diferenciadores, además de

Informe definitivo de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 3 de 4
		Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

que no presenta mejoras en la calidad del servicio. Por tanto, se consideró que esta iniciativa no puede avanzar a la fase de concertación, aunque podría ser considerada en procesos de simplificación normativa futuros, atendiendo así la necesidad demostrada evidenciada en la primera fase.

En atención a lo dispuesto en el artículo 12.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y en cumplimiento de la obligación allí prevista, el informe preliminar fue publicado de manera oportuna dentro del término correspondiente. No obstante, frente a dicho informe no se presentaron observaciones ni solicitudes de subsanación por parte de los proponentes. En virtud de lo anterior, mediante el presente documento se procede a ratificar íntegramente las conclusiones contenidas en la evaluación preliminar de los proyectos previamente enunciados.

Para todos los efectos legales, la evaluación final se entiende incorporada y ratificada en los términos del artículo 12.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por cuanto los criterios analizados en la fase preliminar —innovación, beneficios para los ciudadanos, necesidad demostrada y experiencia del proponente— no fueron objeto de cuestionamiento, observación ni solicitud de subsanación por parte de los interesados. En consecuencia, se confirma la validez y suficiencia de la evaluación practicada, la cual no requiere ajustes ni modificaciones adicionales en este informe. Con ello, se habilita la continuidad del proceso hacia las etapas subsiguientes, en particular la fase de concertación y experimentación, conforme a lo previsto en el artículo 12.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

2. LISTA DE LAS PROPUESTAS ADMITIDAS AL SANDBOX REGULATORIO

Dado que la fase de evaluación contempla tanto el informe preliminar como el informe final, conforme a lo dispuesto en el artículo 12.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, a continuación, se presentan los proyectos que han sido seleccionados para avanzar a la fase de concertación, en los términos establecidos por el artículo 12.1.1.8 de la misma resolución.

PROPUESTA ADMITIDA	
Nombre del Proyecto	ConTIGO Digital
Empresa / Entidad	Colombia Móvil S.A. ESP / UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

PROPUESTA ADMITIDA	
Nombre del Proyecto	Customer 100% Digital
Empresa / Entidad	Partners Telecom Colombia S.A.S