

RESOLUCIÓN No. **8046** DE 2025

*"Por la cual se asigna un código corto (**55200**) para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a **CONCEPT BPO S.A.S.**"*

LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.2.2 y 2.2.12.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 16 de septiembre de 2025, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2025715719 y haciendo uso del de la página web Tramites CRC / módulo Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), **CONCEPT BPO S.A.S.**, en adelante, **CONCEPT BPO**, identificada con el NIT 900.614.141-0, solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante **CRC**, la asignación del código corto **55200** para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, en la modalidad "Servicios Masivos".

Revisada la solicitud de asignación, por medio de comunicación con radicado 2025532407 del 3 de octubre de 2025, la **CRC** le requirió a **CONCEPT BPO** para que complementara su solicitud, allegando la siguiente información: (i) Describir detalladamente las actividades a desarrollar por parte de esa sociedad para el envío y recepción de SMS a través del código corto solicitado; (ii) Describir la solución tecnológica a implementar para garantizar la correcta prestación de los servicios finales a través del código corto solicitado; (iii) Ampliar en detalle los servicios a soportar en el código corto solicitado; (iv) Aclarar si el código corto sería configurado de una solo vía o doble vía, es decir si sería únicamente para el envío de SMS o envío y recepción de SMS; (v) Informar el procedimiento de interacción con el usuario basado en la solución tecnológica que implementaría esa sociedad para garantizar la correcta prestación de los servicios a través del código corto solicitado; (vi) Informar las medidas de control y herramientas tecnológicas que serían implementadas para prevenir fraudes a través del envío de SMS en el código corto solicitado; y, (vii) las demás observaciones que el solicitante considerara pertinentes para soportar la solicitud.

En atención al requerimiento, **CONCEPT BPO** mediante el radicado 2025828049 del 19 de noviembre de 2025, presentó a la CRC la información solicitada.

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

2.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de "[r]egular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro

identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-".

A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de "[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", establece que la CRC "deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos".

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este. Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC. En el mismo sentido, resalta que la **asignación de los recursos de identificación no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

Finalmente, es de mencionar que mediante el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

De conformidad con todo lo expuesto, la CRC, a través del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para resolver de fondo la solicitud de asignación de un código corto, relacionada al inicio del presente acto administrativo.

2.2. SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal y como se mencionó en el acápite anterior, la CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como, los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

De esta manera, a través de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020, 6522 de 2022, compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecen las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD)¹ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, criterios de uso eficiente y recuperación de este recurso numérico.

La Resolución CRC 5050 de 2016 señala que el código corto es el tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de SMS y mensajes USSD. La naturaleza de esta numeración está circunscrita al posicionamiento e identificación de **un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios**, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, **y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.**

¹ En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En este sentido, el numeral 6.4.2.1.1. del artículo 6.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA)² basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos³ deben tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI), a través del mecanismo dispuesto para el efecto, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos.

Aunado a lo anterior, el artículo 6.4.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la Comisión asignará códigos cortos a quienes **provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD, es decir a los PCA y a los Integradores Tecnológicos que provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD**; también dispone que los Proveedores de Redes de Servicios y Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, podrán solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en su condición de PCA.

De la misma manera, el artículo 6.4.3.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que **los asignatarios de los códigos cortos tienen un plazo máximo para su implementación de seis (6) meses, contados a partir de la fecha del acto administrativo en virtud del cual se efectúa la asignación correspondiente.**

De otra parte, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los criterios de uso eficiente de la numeración de códigos cortos, así como, las causales de recuperación de esta numeración. En este sentido, el asignatario deberá cumplir dichos criterios y evitar incurrir en estas causales de recuperación, so pena de recuperación por parte del administrador de los recursos de identificación.

Tal y como se encuentra establecida la regulación, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, **no otorgan ningún derecho de propiedad sobre los mismos, esto significa, que dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.**

Adicionalmente, los códigos cortos tienen por finalidad su uso conforme a su asignación y a los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin. Así, este uso, debe atender lo dispuesto en el acto administrativo de asignación, el cual tiene en cuenta la justificación de la necesidad del recurso presentada por parte del interesado, ya sea PCA, Integrador Tecnológico o PRST en calidad de PCA, según sea el caso.

2.3. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL CÓDIGO CORTO

Esta Comisión procedió a revisar si la información aportada por **CONCEPT BPO** para la asignación del código corto solicitado (**55200**) cumplía con lo previsto en los artículos 6.4.2.1. y 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con los requisitos y el procedimiento para la asignación de los códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS y USSD.

En este sentido, la CRC verificó que:

1. La solicitud presentada reúne todos los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. **CONCEPT BPO** se encuentra inscrita en el RPCAI⁴ como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA).
3. **CONCEPT BPO** informó que el integrador tecnológico que soportará sus servicios será **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, identificada con el NIT 900.438.922-1.
4. **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** se encuentra inscrita en el RPCAI como Integrador Tecnológico.
5. La descripción del servicio corresponde con la modalidad para la que fue solicitado el código corto.
6. **CONCEPT BPO** no es asignataria de códigos cortos en la misma modalidad de servicio de la solicitud.
7. El código corto solicitado se adecúa a la estructura de códigos cortos definida en el artículo 6.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

² Agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido – Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

³ Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST – Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁴ Numeral 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Es de señalar que es obligación del asignatario del recurso de identificación garantizar su máximo aprovechamiento, toda vez que se trata de un recurso público y escaso.

Una vez verificada la disponibilidad del recurso solicitado, la **CRC** determinó la procedencia de su asignación. En consecuencia, se considera viable asignar el código corto **55200** a **CONCEPT BPO** en su condición de PCA, siendo **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, identificada con el NIT 900.438.922-1, el integrador tecnológico para dicho código corto, bajo el entendido que el código corto **55200** será usado de forma eficiente según las justificaciones mencionadas en las comunicaciones 2025715719 y 2025828049, así:

- i)

Categoría: Comunicaciones comerciales e informativas.
- ii)

Descripción: Canal directo de comunicación masiva con los usuarios para envío de mensajes de texto con fines informativos, publicitarios y promocionales a usuarios que han otorgado su consentimiento.
- iii)

Contenido: Ofertas, recordatorios, notificaciones y comunicaciones relacionadas con campañas o actividades propias de **CONCEPT BPO**.

Lo anterior, sin que ello implique la creación de un canal de comunicación SMS dedicado entre usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes, en concordancia con las condiciones normativas vigentes.

Finalmente, cabe señalar que la **CRC**, en su calidad de Administrador de los Recursos de Identificación, podrá recuperar la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución 5050 de 2016. Dicho artículo regula el procedimiento de recuperación de la numeración de códigos cortos, el cual podrá aplicarse cuando el asignatario incumpla cualquiera de los criterios de uso eficiente previstos en el artículo 6.4.3.1 o, incurra en alguna de las causales señaladas en el artículo 6.4.3.2 de la misma Resolución.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Asignar el siguiente código corto a **CONCEPT BPO S.A.S.**, identificada con el NIT 900.614.141-0, para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, según la descripción brindada en la solicitud y la complementación de la misma, y de conformidad con las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

CÓDIGO CORTO	MODALIDAD DE SERVICIO
55200	Servicios masivos

PARÁGRAFO. De acuerdo con lo informado por **CONCEPT BPO S.A.S.**, el integrador tecnológico del código corto asignado en el presente artículo será **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, identificado con el NIT 900.438.922-1.

ARTÍCULO 2. Notificar personalmente la presente resolución al representante legal de **CONCEPT BPO S.A.S.**, o a quién haga sus veces, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá, D.C., a los 03 días del mes de diciembre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Mariana Sarmiento G.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor