

RESOLUCIÓN No. **8236** DE 2026

*"Por la cual se niega la asignación de un código corto (**85698**) para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a **BANCO UNIÓN S.A.**"*

## LA COORDINACIÓN 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 24 de marzo de 2026, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2026705759 a través de la página de Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), la sociedad **BANCO UNIÓN S.A.**, (en adelante **BANCO UNIÓN**), identificada con el NIT 860.006.797-9, solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, (en adelante **CRC**), la asignación del código corto **85698**, para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, en la modalidad «Gratis para el Usuario».

Una vez revisada la solicitud de asignación del código corto, mediante radicado 2026510895 del 31 de marzo de 2026, la **CRC** requirió a **BANCO UNIÓN** que complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **i)** descripción detallada de las actividades a desarrollar por parte de **BANCO UNIÓN** para la implementación del código corto en el servicio descrito con los operadores móviles de telefonía; así como para el envío y recepción de mensajes de texto (SMS) a través del código corto solicitado, asimismo, confirme si actuara como PCA<sup>1</sup> y/o integrador tecnológico<sup>2</sup>; **ii)** descripción detallada de la solución tecnológica, propia o de terceros, que se prevé implementar para garantizar la correcta prestación del servicio al usuario final a través del código corto objeto de solicitud, allegando el esquema técnico correspondiente, e, informando y describiendo las funciones de los equipos, las plataformas, infraestructura, topologías y protocolos de red, entre otros, que conforman esa solución tecnológica a implementar; **iii)** relación de los potenciales usuarios MT<sup>3</sup> y/o MO<sup>4</sup> de los mensajes de texto (SMS) que se prevén cursar a través del código corto solicitado; **iv)** ampliación del detalle de los servicios y contenidos a soportar en el código corto solicitado, así como, el rol de **BANCO UNIÓN** en relación con los servicios a soportar en el código corto solicitado, así como su rol en relación con los servicios a soportar en el código corto solicitado; **v)** descripción detallada del procedimiento de interacción con el usuario basado en la solución tecnológica que se prevé implementar para garantizar la correcta prestación de los servicios a través del código corto solicitado. Incluyendo el detalle de actividades que desarrollarán los agentes de la cadena de valor (**BANCO UNIÓN** e integrador tecnológico) en el envío de mensajes de texto (SMS) a través del código corto objeto de solicitud; **vi)** ampliar la justificación y propósito en detalle de la solicitud; **vii)** indicar de forma expresa la razón social y NIT del integrador tecnológico que soportara servicios en el código corto solicitado; **viii)** informar detalladamente las medidas de control y herramientas

<sup>1</sup> **PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA):** 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 él 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.

<sup>2</sup> **INTEGRADOR TECNOLÓGICO:** Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

<sup>3</sup> Tráfico terminado en el terminal móvil (MT)

<sup>4</sup> Tráfico originado en el terminal móvil (MO) Tráfico

tecnológicas que se emplearán para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD por parte de la sociedad **BANCO UNIÓN** y de su integrador tecnológico.

El anterior requerimiento fue atendido por **BANCO UNIÓN** mediante los radicados 2026807748 de 10 de abril de 2026 y 2026809031 de 29 de abril de 2026. En dichas comunicaciones, **BANCO UNIÓN** amplió la información relacionada con los servicios y el contenido a soportar en el código corto, la solución tecnológica, la relación de potenciales usuarios MT y MO, la justificación y el propósito de la solicitud, el procedimiento de interacción con el usuario, las medidas de control y herramienta para prevenir fraudes, la razón social y NIT del integrador tecnológico.

Sin embargo, revisada la información aportada por **BANCO UNIÓN**, donde manifestó que actuarían como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y que el integrador tecnológico que soportaría los servicios en el código corto **85698** sería **SALESFORCE, INC.**, identificada con el NIT: 901.510.445, la Comisión pudo evidenciar que la mencionada sociedad no se encontraba registrada en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores (RPCAI).

En consecuencia, mediante radicado 2026514363 de 28 de abril de 2026, la CRC requirió nuevamente a **BANCO UNIÓN** para que aclarara e informara de forma expresa la razón social y NIT del integrador tecnológico que soportaría los servicios que se pretendían prestar por medio del código corto solicitado, indicando que el integrador tecnológico debía estar registrado en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores (RPCAI).

Mediante radicado 2026809513 de 29 de abril de 2026, **BANCO UNIÓN** dio respuesta al mencionado requerimiento indicando que la sociedad **SFDC COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 901.510.445, sería el integrador tecnológico y la responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones (PRST) y **BANCO UNIÓN**, en su condición de Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA). No obstante, la sociedad **SFDC COLOMBIA S.A.S.** tampoco se encontraba inscrita en el RPCAI.

Así las cosas, mediante radicado 2026515063 de 5 de mayo de 2026, la CRC requirió nuevamente a **BANCO UNIÓN**, indicándole que de conformidad con lo establecido en los artículos 2.1.18.6, 4.2.3.1 y el 6.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es necesario que los integradores tecnológicos se encuentren registrados en el RPCAI.

Asimismo, se solicitó aclarar detalladamente el procedimiento de interacción con el usuario, desde la generación del contenido hasta la notificación del usuario del SMS, inclusive con las actividades a desarrollar por parte de **BANCO UNIÓN**, **SFDC COLOMBIA SALES** y "**SALESFORCE MARKETING CLOUD**", teniendo en cuenta lo señalado por **BANCO UNIÓN** en el radicado 2026809513.

Mediante radicado 2026810544 de 8 de mayo de 2026, **BANCO UNIÓN** dio respuesta al anterior requerimiento aclarando que su integrador tecnológico sería la sociedad **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** con NIT: 900.438.922-1. Por medio del anterior radicado **BANCO UNIÓN** también manifestó que hacía entrega la siguiente información técnica y operativa: **i)** procedimiento detallado de interacción con el usuario final, desde la generación del contenido hasta la notificación del SMS; **ii)** especificación técnica de la plataforma INFOBIP para provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD; **iii)** roles y responsabilidades de **BANCO UNIÓN S.A.**, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, y los PRST **iv)** mecanismos de control, auditoría, y prevención de fraudes para garantizar cumplimiento regulatorio; **v)** infraestructura de conexión entre **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, **BANCO UNIÓN** y los PRST, conforme a lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016. No obstante, la mencionada información no fue allegada.

## 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)<sup>5</sup> 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

<sup>5</sup> 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.

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.**

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)<sup>6</sup> basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos<sup>7</sup> 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

Tal como se mencionó en los antecedentes del presente acto administrativo, **BANCO UNIÓN** le solicitó a la **CRC** la asignación del código corto **85698**, para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD en la modalidad «Gratuito para el Usuario».

A partir de lo anterior, esta Comisión procedió a revisar la información aportada por **BANCO UNIÓN**, según lo establecido en los artículos 6.1.1.2., 6.4.2.1. y 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que contienen los principios para la administración e implementación de los recursos de identificación, 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 sí:

1. La solicitud presentada reúne todos los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. La sociedad **BANCO UNIÓN** se encuentra inscrita en el RPCAI<sup>8</sup> como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA).

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> Numeral 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3. La sociedad **BANCO UNIÓN** informó que el integrador tecnológico que soportará sus servicios será **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, identificado 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. La sociedad **BANCO UNIÓN** 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.

Adicionalmente, la Comisión tuvo en cuenta que por medio del radicado 2026809513 del 5 de mayo de 2026, **BANCO UNIÓN** informo que el integrador tecnológico que soportaría sus servicios sería **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, identificado con el NIT: 900.438.922-1, sin embargo, no aclaró la descripción detallada referente al procedimiento de interacción con el usuario, desde la generación del contenido hasta la notificación del usuario del SMS, tampoco aclaró las actividades a desarrollar por parte de **BANCO UNIÓN** y su integrador tecnológico **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** para la utilización del código corto solicitado.

Frente a este punto, es importante señalar que conforme a la Resolución CRC 5050 de 2016, en el artículo 6.4.2.1. se establecen los requisitos para la asignación de numeración de códigos cortos para SMS y USSD y en el numeral.4.2.1.3. del mencionado artículo se establece que es necesaria la descripción detallada del servicio que se prestará a través del código corto solicitado incluyendo el procedimiento de interacción con el usuario, donde cabe todo lo relacionado con la especificación técnica de la plataforma del integrador tecnológico para provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD; mecanismos de control, auditoría, y prevención de fraudes para garantizar cumplimiento regulatorio, infraestructura de conexión y soporte entre los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones (PRST), información que como fue indicado, no fue allegada a esta Comisión.

Así las cosas, la descripción e información presentada por **BANCO UNIÓN** para la solicitud de asignación del código corto **85698** no se ajusta a los condiciones y requisitos establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016.

En virtud de lo expuesto,

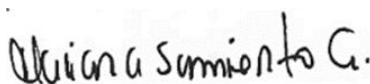
#### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Negar la solicitud de asignación de un código corto **85698** a **BANCO UNIÓN S.A.**, identificada con el NIT 860.006.797-9, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 2.** Notificar personalmente la presente resolución al representante legal de la sociedad **BANCO UNIÓN S.A.**, 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 28 días del mes de mayo de 2026.

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026705759, 2026807748, 2026809031, 2026809513 y 2026810544

Trámite ID: 111121

Proyectado por: Jessika Paola Figueroa Ballestas

Revisado por: María José Montejo Pino