

RESOLUCIÓN No. **8249** DE 2026

*«Por la cual se asignan tres (3) códigos cortos (85679, 85681, 85718) para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD y se niega la asignación de doce (12) códigos cortos a la sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.**»*

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 28 de marzo de 2026, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2026706120 a través de la página web Trámites CRC, específicamente en el módulo de Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), la empresa **COLLECT CENTER S.A.S.**, identificada con el NIT 830.500.615-6 solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante **CRC**, la asignación de quince (15) códigos cortos (**85679, 85681, 85706, 85714, 85718, 85719, 85720, 85721, 85749, 85750, 85751, 85758, 85759, 85760 y 85761**), 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 de los códigos cortos, mediante radicado 2026512328 del 13 de abril de 2026, la **CRC** requirió a la sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.** para que complementara su solicitud y allegara la siguiente información: **(i)** Informar en detalle el soporte técnico que justifica la necesidad de la asignación de quince (15) códigos cortos adicionales para soportar servicios similares para los cuales la sociedad ya tiene numeración asignada, específicamente nueve (9) códigos cortos asignados mediante las Resoluciones CRC 5140 y 5227 de 2017, en las modalidades «Servicios Masivos» y «Gratis para el Usuario», así como sustentar técnicamente la existencia de impedimentos o limitaciones para el envío de SMS mediante la numeración previamente asignada; **(ii)** Aclarar cómo la asignación de quince (15) nuevos códigos cortos se ajusta a la identificación de servicios genéricos, teniendo en cuenta que, de acuerdo con la información aportada por **COLLECT CENTER S.A.S.**, los códigos cortos solicitados serían utilizados para la atención de clientes específicos.; **(iii)** Revisado el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI)¹, no se evidenció inscripción² de **COLLECT CENTER S.A.S.** como Integrador Tecnológico (IT). En consecuencia, se indicó el procedimiento correspondiente para efectuar dicho registro; **(iv)** Descripción detallada del servicio que se prevé ofrecer a través de cada uno de los códigos cortos solicitados, incluyendo las actividades a desarrollar para el envío y/o recepción de mensajes de texto (SMS), el tipo de contenido a transmitir y el procedimiento de interacción con el usuario final; **(v)** Relación de los potenciales usuarios MT³ y/o MO⁴ de los mensajes de texto (SMS) que se prevén cursar a través de cada uno de los códigos cortos solicitados e indicar si estos funcionarán en una vía (únicamente envío) o doble vía (envío y

¹ **REGISTRO DE PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES, E INTEGRADORES (RPCAI):** Base de datos que contiene la información de contacto, de detalle y caracterización de los proveedores de contenidos y aplicaciones y de los integradores con servicio en el territorio colombiano.

² De acuerdo con lo establecido en el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 para ser asignatario de un código corto debe estar inscrito en el RPCAI, como requisito administrativo para asignación de códigos cortos.

³ Tráfico terminado en el terminal móvil (MT)

⁴ Tráfico originado en el terminal móvil (MO)

recepción), **vi)** Descripción detallada de la solución tecnológica, propia o de terceros, que se prevé implementar para garantizar la correcta prestación del servicio a través de los códigos cortos solicitados, incluyendo el esquema técnico correspondiente y la infraestructura tecnológica a utilizar; **vii)** Descripción detallada del flujo operativo del servicio para cada uno de los códigos cortos solicitados, incluyendo las actividades desarrolladas por los agentes de la cadena de valor involucrados en la prestación del servicio e; **viii)** Informar las medidas de control y herramientas tecnológicas previstas para la prevención de fraudes a través del envío de mensajes SMS y/o USSD, así como los mecanismos de control previstos para la prestación de dichos servicios.

Mediante comunicación con número de radicado 2026811052 del 13 de mayo de 2026, la sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.** dio respuesta al requerimiento realizado por la **CRC**.

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

2.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019⁵ y, en el numeral 13 del mismo artículo⁶, la CRC es el órgano competente para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.12.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015⁷ 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 y que **la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

En ejercicio de sus funciones, la CRC expidió la Resolución CRC 5968 de 2020, por la cual se establece el Régimen de Administración de Recursos de Identificación, la cual se encuentra compilada en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El artículo 6.1.1.5. establece que el Administrador de los Recursos de Identificación, de oficio o a petición de los solicitantes autorizados, asignará recursos de identificación en observancia de las atribuciones definidas para cada recurso en particular, las cuales estarán registradas en el SIGRI. Así mismo, establece que los recursos de identificación asignados no generarán costo para los asignatarios, y por lo tanto estos últimos no podrán cobrar remuneración alguna a sus usuarios por efectos de la asignación y utilización de dichos recursos.

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 Relacionamento con Agentes, las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, incluida la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC. Así mismo, es importante precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025⁸, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

⁵ Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 12: «Regular 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-».

⁶ Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 13: «Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico».

⁷ «Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones».

⁸ «Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC»

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 códigos cortos, relacionada al inicio del presente acto administrativo.

2.2. SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal 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 y 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)⁹ 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 un 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.**

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 es obligación de los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA)¹⁰ basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos¹¹ tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI), como mecanismo dispuesto para el efecto, y 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.

Que, el procedimiento de asignación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD establecido en el numeral 6.4.2.2.2. del artículo 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que no podrá ser asignatario de códigos cortos para SMS y USSD, aquel solicitante que se le haya recuperado códigos cortos en el año inmediatamente anterior a la solicitud, por configurarse alguna de las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2.¹², 6.4.3.2.8.¹³,

⁹ 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.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

¹² «6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»

¹³ «6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.»

6.4.3.2.9¹⁴. y 6.4.3.2.10.¹⁵ de la Sección 3 del Capítulo 4 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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, 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 DE LOS CÓDIGOS CORTOS.

Esta Comisión procedió a revisar la información aportada por **COLLECT CENTER S.A.S.** para la asignación de los quince (15) códigos cortos solicitados: **85679, 85681, 85706, 85714, 85718, 85719, 85720, 85721, 85749, 85750, 85751, 85758, 85759, 85760** y **85761**; en la modalidad «Gratis para el Usuario», según lo establecido en los artículos 6.4.1.3¹⁶, 6.4.2.1. y 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales establecen quiénes podrán ser los asignatarios de la numeración, así como 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 si la solicitud presentada por la sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.** cumple con los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, advirtiendo lo siguiente:

1. La sociedad **COLLECT CENTER S.A.S** está debidamente inscrita en el Registro TIC como Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), y en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI)¹⁷ en calidad de Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA).
2. Los códigos cortos solicitados se adecuan a la estructura de códigos cortos definida para la modalidad «Gratis para el Usuario», de conformidad con el artículo 6.4.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
3. La sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.** remitió la descripción de los servicios que pretende ofrecer a través de los códigos cortos solicitados.

En este contexto, la siguiente tabla presenta la información y categorización de los servicios conforme a lo informado por **COLLECT CENTER S.A.S** en la documentación allegada mediante comunicación 2026811052 del 13 de mayo de 2026, de conformidad con el siguiente detalle:

¹⁴ «6.4.3.2.9. Cuando a través de códigos cortos se envíen mensajes a usuarios inscritos en el RNE cuyo envío no haya sido autorizado expresamente por el usuario.»

¹⁵ «6.4.3.2.10. Cuando con ocasión de la utilización de códigos cortos se establezca mediante decisión ejecutoriada de autoridad competente el incumplimiento de disposiciones en materia de protección de datos personales.»

¹⁶ **ARTÍCULO 6.4.1.3. ASIGNATARIOS DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** «Podrán solicitar y ser asignatarios de códigos cortos los PCA y los integradores tecnológicos (IT) que provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD, así como los PRST en su condición de PCA. (...)»

¹⁷ **REGISTRO DE PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES, E INTEGRADORES (RPCAI):** Base de datos que contiene la información de contacto, de detalle y caracterización de los proveedores de contenidos y aplicaciones y de los integradores con servicio en el territorio colombiano.

Tabla 1. Códigos cortos solicitados y agrupación

Categoría	Código Corto	Tipo de servicio	Descripción
Notificaciones transaccionales e informativas	85679	Notificaciones transaccionales generales	Envío de notificaciones de carácter transaccional a usuarios finales de distintos sectores económicos, gestionadas desde la plataforma Ada HUB.
Autenticación seguridad	85681	Autenticación (OTP) – Alta criticidad	Envío de códigos de verificación de un solo uso con ventana de validez crítica (30-60 segundos). Requiere canal de alta reputación y prioridad de entrega garantizada.
Autenticación seguridad	85706	Alertas de seguridad	Notificaciones de eventos de seguridad, accesos sospechosos y alertas críticas para usuarios de plataformas digitales. Requiere entrega inmediata y canal segregado.
Notificaciones transaccionales e informativas	85714	Notificaciones informativas multiservicio	Comunicaciones informativas de carácter general para usuarios de sectores financiero, salud y educativo, con reglas de negocio diferenciadas por segmento.
Gestión de cartera en etapas	85718	Gestión de cartera – Etapa preventiva	Comunicaciones de recordatorio y gestión temprana de obligaciones. Etapa previa al incumplimiento, con contenido y tono diferenciado regulatoriamente.
Gestión de cartera en etapas	85719	Gestión de cartera – Etapa prejurídica	Mensajes de gestión de cartera en etapa prejurídica. Requiere trazabilidad independiente por sus implicaciones legales y diferenciación frente a etapas anteriores.
Gestión de cartera en etapas	85720	Gestión de cartera – Etapa jurídica	Notificaciones en etapa jurídica de cobro. Las implicaciones legales de estos mensajes exigen código exclusivo para auditoría, evidencia y no contaminación con otras comunicaciones.
Gestión de cartera en etapas	85721	Gestión de cartera – Etapa avanzada	Comunicaciones de gestión avanzada y acuerdos de pago. Requiere interacción bidireccional y trazabilidad autónoma diferenciada de las demás etapas.
Notificaciones transaccionales e informativas	85749	Notificaciones operativas generales	Mensajes operativos de soporte a procesos internos y externos, con trazabilidad independiente requerida por clientes de sectores regulados.
Sector Salud	85750	Notificaciones sector salud – Tipo 1	Confirmación y recordatorio de citas médicas. Servicio actualmente en operación a través de Ada HUB. Requiere confidencialidad y segregación ética del canal.
Sector educativo y financiero	85751	Notificaciones sector educativo y financiero	Comunicaciones informativas para instituciones educativas (programas, matrículas, novedades académicas) y entidades financieras. En operación a través de Ada HUB.
Sector salud	85758	Notificaciones sector	Autorizaciones, resultados de

Categoría	Código Corto	Tipo de servicio	Descripción
		salud – Tipo 2	exámenes y comunicaciones clínicas. La naturaleza médica del contenido exige canal exclusivo por confidencialidad y regulación del sector.
Sector salud	85759	Notificaciones sector salud – Campañas	Campañas de salud pública, recordatorios de vacunación y comunicaciones preventivas. Requieren identificación diferenciada para generar confianza en el usuario.
Sector salud	85760	Agendamiento y gestión de citas	Servicio bidireccional de agendamiento, confirmación y cancelación de citas. Activo en Ada HUB para clientes del sector salud.
Comunicaciones especializadas multisector.	85761	Comunicaciones especializadas multisector.	Mensajes para sectores con regulación específica (servicios públicos, estética regulada). Requieren identificación independiente por exigencias de sus respectivos marcos normativos.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión advierte elementos comunes en la naturaleza de los servicios que se pretenden ofrecer, coincidiendo con la agrupación por categorías que la misma sociedad estructuró para justificar la asignación independiente de cada uno de los códigos cortos solicitados.

- 4. COLLECT CENTER S.A.S** es asignataria de un (1) código corto en modalidad «Servicios Masivos», asignado mediante la Resolución CRC 5140 de 2017, y ocho (8) códigos cortos en modalidad «Gratuito para el Usuario», asignados mediante la Resolución CRC 5227 de 2017, los cuales se encuentran implementados, de conformidad con la información reportada mediante el Formato T.5.2.

Esta Comisión evidenció que mediante Resolución CRC 7511 de 2024 fueron recuperados dos (2) códigos cortos previamente asignados a **COLLECT CENTER S.A.S** en modalidad «Gratuito para el Usuario». No obstante, dicha recuperación no se produjo dentro del año inmediatamente anterior a la presente solicitud objeto de análisis, razón por la cual no se configura la causal de negación prevista en el numeral 6.4.2.2.2. del artículo 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

- 5.** La sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.** remitió la justificación de la necesidad de asignación de cada uno de los códigos cortos solicitados (**85679, 85681, 85706, 85714, 85718, 85719, 85720, 85721, 85749, 85750, 85751, 85758, 85759, 85760 y 85761**), así como el propósito de uso de la numeración.

Entre los argumentos expuestos por **COLLECT CENTER S.A.S.** en la solicitud de complementación para sustentar la asignación de códigos cortos independientes por cada servicio, indican que estos obedecen a la «diversificación de servicios hacia nuevos sectores», la «segregación técnica por reputación del código» y las «exigencias regulatorias y de trazabilidad aplicables a determinados sectores económicos».

Al respecto, sea lo primero señalar que, conforme con los principios para la administración e implementación de los recursos de identificación dispuestos en el artículo 6.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es deber de esta Entidad velar por el máximo aprovechamiento de dicha numeración. Lo anterior, reconociendo su naturaleza finita o escasa y respondiendo a la necesidad de garantizar un uso eficiente del recurso, lo cual impone la obligación de evaluar si los servicios para los cuales se solicita la numeración pueden ser soportados mediante una menor cantidad de códigos cortos.

En ese contexto, conviene precisar que la citada resolución establece que los códigos cortos son un tipo de numeración destinada a la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD), de modo que, en

principio, a través de un solo código corto es técnicamente viable la gestión y envío de mensajes de texto enmarcados en un mismo servicio.

Adicionalmente, frente a las referencias efectuadas por la sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.** a los artículos 2.1.18.6 y 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se precisa que las obligaciones relacionadas con la implementación de mecanismos de prevención de fraude, seguridad, trazabilidad e identificación de las comunicaciones son de carácter regulatorio y vinculan a los PCA e Integradores Tecnológicos asignatarios de códigos cortos.

En ese sentido, la invocación de dichas normas no fundamenta la necesidad de una asignación independiente para cada servicio, dado que la implementación de medidas de control y herramientas técnicas destinadas a mitigar el riesgo de fraude es un deber intrínseco a los asignatarios y debe cumplirse de manera transversal, independiente del número de recursos de identificación que hayan sido asignados o sean objeto de solicitud de asignación.

6. La sociedad **COLLECT CENTER S.A.S** está habilitada para ser asignataria de códigos cortos teniendo en cuenta que está debidamente inscrito en el Registro TIC como PRST y presentó la solicitud en su condición de PCA, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así las cosas, la Comisión evaluó la justificación y descripción para el servicio que la sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.** prevé dar a cada uno de los códigos solicitados, identificando las agrupaciones¹⁸ que reúnen los servicios asociados a los quince (15) códigos cortos solicitados, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 2. Relación de códigos cortos solicitados por categoría del servicio

Categoría del servicio	Códigos Cortos Solicitados
Notificaciones transaccionales e informativas	85679 85714 85749 85750 85758 85759 85760 85751 85761
Notificaciones de autenticación y seguridad	85681 85706
Notificaciones de cartera	85718 85719 85720 85721
Total	15

En ese contexto y efectuado el análisis de la información aportada por **COLLECT CENTER S.A.S.**, la Comisión considera que los servicios que se pretenden soportar mediante los códigos cortos solicitados pueden ser soportados en una cantidad menor, lo anterior por cuanto, se reitera que los servicios descritos presentan similitudes, y que en todo caso, la solicitud no vela por garantizar el principio de eficiencia para la administración e implementación de los recursos de identificación, contenido en el numeral 6.1.1.2.4. del artículo 6.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Bajo este escenario, esta Comisión considera procedente asignar un (1) código corto para cada una de las categorías informadas por el solicitante, en la medida que en el expediente reposa que los servicios tienen descripciones similares en cuanto a su naturaleza, finalidad y operación; sin que se advierta alguna limitación técnica para la prestación de los servicios de mensajería informados.

¹⁸ De acuerdo con el radicado 2026811052 del 13 de mayo de 2026.

En suma, y teniendo en cuenta que se considera procedente la asignación de un (1) código corto por cada categoría informada, y en la medida que de la agrupación de servicios por categoría, se desprende que contienen elementos comunes de justificación, descripción y propósito, esta Entidad asignara el primer código corto relacionado dentro de cada una de las categorías, siendo posible soportar los servicios informados de los demás códigos cortos a través del código corto asignado, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Códigos cortos para asignar por categoría y descripción del servicio.

Categoría Funcional	CÓDIGO CORTO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
Notificaciones transaccionales e informativas	85679	Envío de mensajes de naturaleza informativa y transaccional dirigidos a usuarios finales de múltiples sectores entre los cuales está salud, educación, financiero, servicios públicos y aquellos que tengan normatividad sectorial propia. Incluyen confirmaciones de operaciones, estados de cuenta, avisos de servicio y comunicaciones generales.
Notificaciones de autenticación y seguridad	85681	Códigos de verificación de un solo uso (OTP) y alertas de seguridad.
Notificaciones de cartera	85718	Comunicaciones de recordatorio, notificaciones y gestión de cartera en cualquiera de sus etapas.

De acuerdo con lo expuesto, esta Comisión considera que los códigos cortos cuya asignación se estima procedente resultan suficientes para soportar la totalidad de los servicios informados por **COLLECT CENTER S.A.S.**, de conformidad con las categorías de servicio identificadas y los servicios asociados a cada una de ellas.

Por otra parte, en cumplimiento de los principios consagrados en el artículo 6.1.1.2.¹⁹ de la Resolución CRC 5050 de 2016, para la administración e implementación de los recursos de identificación, especialmente la relacionada con la eficiencia del recurso y, de las obligaciones establecidas en el numeral 6.1.1.6.1 del artículo 6.1.1.6. de la citada resolución, la CRC negará la asignación de los códigos cortos restantes, es decir, los códigos **85706, 85714, 85719, 85720, 85721, 85749, 85750, 85751, 85758, 85759, 85760 y 85761** en la medida que los servicios y funcionalidades asociados a dichos recursos pueden ser implementados a través de los tres (3) códigos cortos cuya asignación se considera procedente en el presente acto administrativo, de conformidad con las categorías informadas por el solicitante y el análisis efectuado por esta Comisión.

Por lo antes expuesto, y previa verificación de la disponibilidad de los códigos cortos correspondientes, la CRC determinó la procedencia de la asignación de los códigos cortos **85679, 85681 y 85718** a la sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.** en su condición de PCA, bajo el entendido que estos recursos serán usados de forma eficiente según las descripciones y justificaciones mencionadas en las comunicaciones 2026706120 y 2026811052. 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.

Finalmente, cabe señalar que la **CRC**, en su calidad de Administrador de los Recursos de Identificación, podrá recuperar, de manera total o parcial, 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, que regula el procedimiento de recuperación de numeración, 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 – Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD de la misma resolución.

En virtud de lo expuesto,

¹⁹ Especialmente, los siguientes principios: «**6.1.1.2.3 Moralidad:** Los recursos de identificación serán administrados respondiendo a la necesidad de garantizar su uso eficiente y velando por guardar la rectitud, lealtad y honestidad en dicha administración. (...)

6.1.1.2.5 Eficiencia: Los recursos de identificación deben ser administrados, asignados e implementados de manera eficiente dada su naturaleza finita o escasa, velando porque sea óptimo su aprovechamiento en aras de generar competencia y calidad, en beneficio de los usuarios. Este principio se hace extensivo también a las proyecciones de utilización del recurso contempladas en las solicitudes de asignación. (...)

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Asignar los siguientes tres (3) códigos cortos a la sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.**, identificada con el NIT 830.500.615-6, para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, según la descripción brindada en su solicitud, y de conformidad con las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

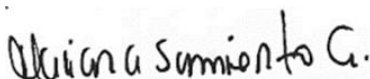
CÓDIGO CORTO	MODALIDAD
85679	Gratuito para el Usuario
85681	Gratuito para el Usuario
85718	Gratuito para el Usuario

ARTÍCULO 2. Negar la asignación de los siguientes doce (12) códigos cortos **85714, 85749, 85706, 85719, 85720, 85721, 85750, 85758, 85759, 85760, 85751** y **85761** a la sociedad **COLLECT CENTER S.A.S.**, identificada con el NIT 830.500.615-6, por lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente resolución al representante legal de la sociedad **COLLECT CENTER 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 10 días del mes de junio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026706120, 2026811052, 2026200911
Tramite ID: 111500
Proyectado por: Sergio Bohorquez
Revisado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes