

RESOLUCIÓN No. **8272** DE 2026

*«Por la cual se niega la asignación de un código corto (**35035**) para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a **LOYALQUO 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 11 de mayo de 2026, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2026708945, y a través de la página web Tramites CRC modulo Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), la sociedad **LOYALQUO S.A.S.**, identificada con el NIT 830.129.852-5, le solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante **CRC**, la asignación del código corto **35035** para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, en la modalidad «Compra por Suscripción».

Revisada la solicitud de asignación del código corto, la **CRC** mediante radicado 2026518024 del 28 de mayo de 2026, le requirió a la sociedad **LOYALQUO S.A.S.** para que complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **i)** Aclarar las razones por las cuales no se evidenció el reporte de información correspondiente al Formato T.5.2. «Información de Códigos Cortos» para el primer trimestre de 2026, respecto del código corto **37037**, asignado mediante la Resolución CRC 3577 de 2012 a la sociedad **CELMEDIA MKT S.A.**, hoy denominada **LOYALQUO S.A.S.**, así como, informar el estado actual del precitado código corto informando desde su asignación hasta la fecha de respuesta al requerimiento; **ii)** Informar y sustentar técnicamente las razones por las cuales la sociedad **LOYALQUO S.A.S.** solicita la asignación del código corto **35035** bajo la modalidad «Compra por Suscripción», teniendo en cuenta que dicha sociedad es asignataria del código corto **37037** bajo la misma modalidad, para un servicio similar; **iii)** Revisado el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI)¹, no se evidenció inscripción² de **LOYALQUO S.A.S.** como Integrador Tecnológico (IT). Lo anterior por cuanto, no se encontró el registro de esa sociedad como integrador tecnológico en el RPCAI; **iv)** Descripción detallada del servicio que se preveía ofrecer a través del código corto solicitado, incluyendo las actividades a desarrollar para el envío y/o recepción de mensajes de texto (SMS), si se trataba de un contenido o una aplicación, el procedimiento de interacción con el usuario final y el esquema de cobro de suscripción asociado a la modalidad del código corto objeto de solicitud incluyendo el valor del servicio, la periodicidad de la suscripción y el flujo de la transacción; **v)** Relación de los potenciales usuarios que se suscribirían en los contenidos o mensajes de texto (SMS) que se prevén cursar a través del código corto solicitado. Así mismo, para que indicara si el código corto correspondía al tipo doble vía (envío y recepción) o única vía; **vi)** Descripción detallada de la solución tecnológica que se preveía implementar para garantizar la correcta prestación del servicio a través del código corto solicitado, incluyendo el esquema técnico correspondiente y la infraestructura tecnológica a utilizar para efectuar la gestión del cobro bajo la modalidad «Compra por Suscripción»; **vii)** Descripción detallada del procedimiento

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.

de interacción que debería surtir el usuario para suscribirse al servicio descrito, así como de las actividades que desarrollarían los agentes de la cadena de valor en la prestación del servicio; y **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.

Mediante radicado 2026813491 del 10 de junio de 2026, la sociedad **LOYALQUO S.A.S.** dio respuesta al requerimiento realizado.

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 del 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)³ 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.

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)⁴ basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos⁵ 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

³ 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.

⁴ 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.

⁵ 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.

Tal como se mencionó en los antecedentes del presente acto administrativo, **LOYALQUO S.A.S.** le solicitó a la CRC la asignación del código corto **35035**, para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD en la modalidad «Compra por Suscripción».

A partir de lo anterior, esta Comisión procedió a revisar la información aportada por **LOYALQUO S.A.S.** 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 que:

1. La solicitud presentada reúne los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. La sociedad **LOYALQUO S.A.S.** se encuentra inscrita en el RPCAI⁶ como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA).
3. **LOYALQUO S.A.S.**, identificada con el NIT 830.129.852-5, informó que fungirá como integrador tecnológico para el código corto objeto de solicitud, de acuerdo con lo informado por dicha sociedad. Asimismo, esta Entidad verificó que **LOYALQUO S.A.S.**, se encuentra inscrita en el RPCAI en calidad de Integrador Tecnológico.
4. 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.
5. **LOYALQUO S.A.S.** es asignataria del código corto **37037** en la modalidad «Compra por Suscripción», el cual fue asignado mediante la Resolución CRC 3577 de 2012 a la sociedad **CELMEDIA MKT S.A.**⁷ No obstante, una vez revisada la información reportada a través del Formato T.5.2. Reporte de Información de Códigos Cortos, no se encontró reporte asociado a dicho código corto respecto de tráfico, usuarios e ingresos para el primer trimestre de 2026 ni para el cuarto trimestre de 2025. Asimismo, para el tercer trimestre de 2025 únicamente se evidenció el reporte de un (1) mensaje de texto cursado.

Sobre el particular, es importante precisar que el Formato T.5.2. Reporte de Información de Códigos Cortos debe ser diligenciado y presentado por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) que habilitan en sus redes el uso de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones mediante SMS o USSD, con una periodicidad trimestral, de conformidad con las obligaciones regulatorias vigentes.

En este sentido, si bien **LOYALQUO S.A.S.** manifiesta que el código corto **37037** fue reportado en el Formato T.5.2 correspondiente al primer trimestre de 2026, lo cierto es que, al revisar la información disponible en los reportes efectuados por los PRSTM, no se evidenció la habilitación ni el tráfico asociado a dicho recurso durante el periodo señalado.

Por lo anterior, no se cuenta con elementos que permitan acreditar que el código corto **37037** se encuentre actualmente implementado y operativo en la red de algún PRSTM, ni que exista una necesidad técnica u operativa que justifique la asignación de un recurso de identificación adicional.

6. En el año inmediatamente anterior, la CRC no ha recuperado ningún código corto asignado a la sociedad **CELMEDIA MKT S.A.**, identificada con NIT 830.129.852-5, actualmente **LOYALQUO S.A.S.**, por haberse materializado alguna de las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8., 6.4.3.2.9. y 6.4.3.2.10. del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
7. La justificación presentada por **LOYALQUO S.A.S.** para la asignación del código corto solicitado no evidencia la existencia de una necesidad técnica que sustente la

⁶ Numeral 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁷ Según registro Empresarial y Social (RUES) la sociedad **CELMEDIA MKT S.A.** cambió su razón social a **LOYALQUO S.A.S.** mediante Acta No. 23 del 30 de julio de 2019.

asignación de un nuevo recurso de identificación en la modalidad «Compra por Suscripción». En la medida en que, si bien se señalan argumentos como «separación de proveedores y trazabilidad, servicios y periodicidades diferenciadas, gestión de fraude y calidad» no se acreditó la existencia de impedimentos técnicos que no permitan soportar los servicios descritos a través del código corto previamente asignado **37037**.

En línea con lo anterior, con respecto a los argumentos presentados por la sociedad **LOYALQUO S.A.S.** en la solicitud de complementación de asignación del código corto objeto de solicitud, dicha sociedad manifestó que la necesidad de contar con el código corto **35035** obedece a una «línea de negocio y a proveedores de contenido distintos» a los ya atendidos mediante el código corto **37037**, señalando además que «se trata de relaciones comerciales independientes que requieren códigos separados».

En suma, la solicitante manifestó que la necesidad del código corto **35035** radica en la «Separación de proveedores y trazabilidad», «Servicios y periodicidades diferenciadas» y en la «Gestión de fraude y control de calidad». Sobre el particular, indicó que cada código corto permite identificar de forma inequívoca el proveedor de contenido internacional, el servicio asociado y el tráfico de suscripción correspondiente, facilitando los procesos de conciliación de información, atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR) y auditoría regulatoria; Así como, que los servicios previstos para el código corto solicitado presentan contenidos, periodicidades y esquemas de cobro propios; y que la segmentación por código corto permite aislar y controlar cada servicio de manera independiente, facilitando la gestión de fraude y el control de calidad asociados a dichos servicios.

Frente a estas manifestaciones, cabe señalar que, conforme con los principios de 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 analizar si la solicitud vela por garantizar el máximo aprovechamiento del código corto solicitado, reconociendo su naturaleza finita o escasa y respondiendo a la necesidad de garantizar un uso eficiente del recurso de identificación por parte del solicitante. Lo anterior implica analizar si mediante el código corto previamente asignado es posible soportar el servicio para el cual se solicita el código corto adicional.

Bajo este contexto, es de precisar que la citada resolución establece que los códigos cortos son un tipo de numeración de naturaleza escasa o finita que es asignada por la CRC para 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). Por lo que, en principio, es preciso tener presente que a través de un código corto es posible el envío de mensajes de texto (SMS) enmarcados en un mismo servicio de contenidos y aplicaciones.

En este sentido, también es de señalar que 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 al usuario 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.**

Visto lo anterior, y en relación con los argumentos expuestos por **LOYALQUO S.A.S.**, según los cuales se requiere la asignación de un código corto adicional debido a la existencia de una línea de negocio y proveedores de contenido distintos, así como de relaciones comerciales independientes que requieren códigos separados; esta Comisión considera que tales argumentos no se ajustan a la finalidad para la cual se encuentra definida la numeración de códigos cortos para SMS o USSD en la medida en que, un recurso de identificación no puede ser utilizado como instrumento para garantizar la separación de contenidos y/o relaciones comerciales con distintos proveedores.

De otra parte, tampoco se evidencia una necesidad técnica que justifique la asignación de un recurso de identificación adicional, máxime cuando la naturaleza de los códigos cortos se reconoce como escasa y las obligaciones de administración que recaen sobre esta Entidad deben orientarse a garantizar su uso eficiente y el máximo aprovechamiento posible. Lo anterior, de conformidad con el principio de eficiencia previsto en el numeral 6.1.1.2.4 del artículo 6.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, según el cual: «*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 a las proyecciones de utilización del recurso que se contemplan en las solicitudes de asignación».

Así mismo, se reitera que la regulación establece que dicha numeración tiene como finalidad la identificación de servicios de contenidos y aplicaciones frente al usuario final y no la creación de canales de comunicación dedicados entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes. En consecuencia, aspectos relacionados con la administración independiente de proveedores de contenido, la segregación de relaciones comerciales o la gestión operativa interna del servicio no corresponden a finalidades para las cuales fue definida la numeración de códigos cortos.

De igual forma, en relación con los servicios y periodicidades diferenciadas invocados por la solicitante, esta Comisión observa que la existencia de contenidos, periodicidades y esquemas de cobro distintos a los actualmente cursados mediante el código corto solicitado no evidencia una limitación técnica que impida soportar dichos servicios a través del recurso previamente asignado. En efecto, las diferencias asociadas al contenido ofrecido, la periodicidad de los mensajes y/o las condiciones comerciales aplicables a cada servicio corresponden a aspectos propios de la administración y gestión de dichos servicios, los cuales pueden ser gestionados mediante la configuración de la plataforma y/o solución tecnológica implementada por el asignatario, sin que ello implique la necesidad de contar con recursos de identificación adicionales.

De otra parte, respecto del argumento relacionado con la trazabilidad del contenido por proveedor, debe señalarse que dicha gestión corresponde a mecanismos propios de administración, configuración y operación del servicio asociados a la solución tecnológica implementada por el asignatario. En consecuencia, tales circunstancias no constituyen limitaciones técnicas inherentes al uso del código corto previamente asignado (**37037**) que justifiquen la asignación de un nuevo recurso de identificación.

Lo anterior, por cuanto la trazabilidad requerida puede ser gestionada mediante la configuración de la plataforma tecnológica utilizada para la prestación del servicio, así como a través de los mecanismos internos de identificación, registro y administración de los proveedores vinculados, sin que resulte necesaria la asignación de recursos de identificación adicionales para atender dicha finalidad.

Máxime cuando la regulación contempla mecanismos que permiten diferenciar servicios, campañas o funcionalidades a través de un mismo recurso de identificación, mediante la utilización de palabras clave asociadas al servicio. En efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.19.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los PCA deben adoptar palabras clave estandarizadas, independientemente de que se utilicen letras mayúsculas o minúsculas, para identificar los distintos procedimientos asociados al servicio, tales como: "solicito servicio", "Info", "Ayuda", "Índice", "Queja", "Salir" o "Cancelar", "Servicio salir" o "Servicio cancelar", "Ver".

En este sentido, la utilización de dichas palabras clave permite la diferenciación y gestión de solicitudes dentro de un mismo código corto, sin que la necesidad de realizar procesos de trazabilidad, segmentación o administración operativa implique, por sí misma, la necesidad de contar con un recurso de identificación adicional.

En este sentido, dado que la solicitud presentada por **LOYALQUO S.A.S.** no permite evidenciar la existencia de una necesidad técnica que justifique la asignación de un recurso de identificación adicional, ni acredita que el código corto previamente asignado (**37037**) resulte insuficiente para soportar la prestación de los servicios descritos, no se encuentra demostrada la necesidad de disponer de una nueva numeración para atender la operación informada.

Adicionalmente, se advierte que no fue posible verificar la información asociada a la habilitación y utilización del código corto **37037**, toda vez que no se encontró el Formato T.5.2. Reporte de Información de Códigos Cortos correspondiente al periodo requerido y presentado por los PRSTM, circunstancia que impide contar con elementos adicionales que permitan acreditar la necesidad de un nuevo recurso de identificación o la insuficiencia del recurso actualmente asignado.

En consecuencia, esta Comisión concluye que la solicitud de asignación del código corto **35035** no se encuentra alineada con la naturaleza y finalidad de los recursos de identificación destinados a la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones mediante SMS o USSD, conforme a lo previsto en la Resolución CRC 5050 de 2016. Por lo anterior, no resulta procedente acceder a la solicitud de asignación presentada por **LOYALQUO S.A.S.**

Finalmente, la CRC reafirma su compromiso con la administración eficiente, transparente y racional de los recursos de identificación, en concordancia con su carácter limitado y estratégico para el sector.

En virtud de lo expuesto,

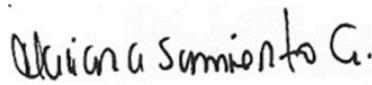
RESUELVE

ARTÍCULO 1. Negar la solicitud de asignación del código corto **35035** a **LOYALQUO S.A.S.**, identificada con el NIT 830.129.852-5 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 **LOYALQUO 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 23 días del mes de junio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026708945, 2026810806, 2026813491
Trámite ID: 114535
Proyectado por: Sergio Bohorquez
Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra