

RESOLUCIÓN No. **8280** DE 2026

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **BANCO UNIÓN S.A.** en contra de la Resolución CRC 8236 de 2026, y se asigna el código corto **85698** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD"*

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, el artículo 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 686 de 2024 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 8236 del 28 de mayo de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC) decidió negar la solicitud de asignación del código corto **85698** realizada por el **BANCO UNIÓN S.A.** (en adelante, **BANCO UNIÓN**), debido a que la información presentada por **BANCO UNIÓN** en su solicitud, no se ajustaba a las condiciones y requisitos de asignación de códigos cortos establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016.

La Resolución CRC 8236 de 2026 fue notificada personalmente por medio electrónico a **BANCO UNIÓN** el 28 de mayo de 2026, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Dentro del término establecido¹ para ello y por medio del radicado 2026813622 del 11 de junio de 2026, **BANCO UNIÓN** presentó recurso de reposición en contra de la Resolución CRC 8236 de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso interpuesto por **BANCO UNIÓN** cumple con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), esta Comisión procederá con su análisis y estudio.

2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

BANCO UNIÓN solicitó que fuera revocada la Resolución CRC 8236 de 2026 y que, en su lugar, se procediera con 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» y reiteró que el integrador tecnológico que soportaría los servicios del código corto **85698** sería la sociedad **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** identificada con el Nit. No. 900.438.922-1, (en adelante, **INFOBIP**).

Teniendo presente que de acuerdo con lo establecido en la Resolución 8236 de 2026, la CRC decidió no asignar el código corto **85698**, debido a que dentro del expediente no constataba la descripción detallada referente al procedimiento de interacción con el usuario desde la generación del contenido hasta la notificación del usuario SMS, ni las actividades que desarrollaría **BANCO UNIÓN** y su integrador tecnológico **INFOBIP**, al respecto **BANCO UNIÓN** manifestó lo siguiente en su recurso:

2.1. Sobre las actividades para la implementación del código corto y el rol del Banco Unión como PCA

BANCO UNIÓN indicó que actuaría como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) para la operación del código corto **85698**, asumiendo la responsabilidad sobre la generación y gestión de los contenidos SMS, velando por el cumplimiento de la normatividad y disposiciones regulatorias vigentes aplicables. Asimismo, señaló que la función de integrador tecnológico sería desarrollada exclusivamente por **INFOBIP** y describió las actividades que adelantaría para la implementación y puesta en funcionamiento del mencionado código corto, incluyendo la gestión con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, la planeación y

¹ El término para presentar el recurso de reposición vencía el 12 de junio de 2026.

elaboración de contenidos, la integración de sus sistemas internos con la plataforma tecnológica y la gestión de los procesos de envío y recepción de mensajes SMS.

También manifestó que realizará validaciones y depuraciones posteriores a cada campaña, verificando el cumplimiento de toda la normativa y disposiciones regulatorias aplicables vigentes, como las relacionadas con el tratamiento de datos personales y lo relacionado con el Registro Números de Excluidos (RNE).

2.2. Sobre la descripción detallada de la solución tecnológica

BANCO UNIÓN señaló que la operación del código corto **85698** se soportará en la plataforma tecnológica de **INFOBIP** y describió la solución tecnológica que soportaría la operación del código corto, incluyendo la arquitectura de comunicación SMS, los mecanismos de integración con sus sistemas internos, la infraestructura tecnológica, los protocolos de interconexión con los operadores móviles y las medidas de seguridad implementadas para la prestación del servicio. Específicamente, expuso el flujo técnico de las comunicaciones SMS, desde el origen de los datos hasta la entrega del mensaje al usuario final, así como los componentes tecnológicos involucrados, las interfaces de integración con los sistemas de **BANCO UNIÓN**, los protocolos de comunicación empleados con los operadores móviles, y las APIs de integración.

2.3. Sobre la relación de usuarios MT y/o MO

BANCO UNIÓN señaló que los potenciales usuarios de las comunicaciones que se cursaran a través del código corto **85698** corresponderán principalmente a clientes actuales de sus productos y servicios financieros, usuarios de sus canales digitales y prospectos que hubieran otorgado autorización para recibir comunicaciones.

En esa medida, señaló que solo recibirán mensajes los usuarios que hayan otorgado su consentimiento previo. Adicionalmente, indicó que el esquema operativo contemplaría el envío de mensajes al usuario final (tráfico MT) y la eventual recepción de mensajes originados por los usuarios (tráfico MO), particularmente para gestionar solicitudes relacionadas con suscripciones, exclusiones o preferencias de comunicación, garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y las obligaciones relacionadas con el Registro Números de Exclusión (RNE).

2.4. Sobre los servicios y contenidos a soportar en el código corto 85698

BANCO UNIÓN informó que el código corto sería utilizado para soportar exclusivamente comunicaciones institucionales, comerciales, informativas, educativas y de seguridad dirigidas a clientes, usuarios y demás destinatarios autorizados. En particular, señaló que a través de dicho recurso se desarrollarían campañas de publicidad y posicionamiento de marca, actividades de educación financiera, comunicaciones operativas relacionadas con productos y servicios financieros, e iniciativas orientadas a la prevención del fraude y la protección del consumidor financiero. Igualmente, afirmó que conservaría la responsabilidad integral sobre la creación, aprobación, supervisión y cumplimiento normativo de los contenidos transmitidos.

2.5. Sobre la interacción con el usuario

BANCO UNIÓN describió el procedimiento operativo previsto para la utilización del código corto en relación con la interacción con el usuario en todas sus etapas, entre las cuales se incluye la creación y aprobación de contenidos, segmentación y validación de destinatarios, depuración de bases de datos frente al Registro Números de Exclusión y envío de mensajes mediante el integrador tecnológico. Asimismo, explicó las etapas relacionadas con la entrega de los mensajes por parte de los operadores móviles, la eventual recepción de respuestas de los usuarios y la generación de reportes de seguimiento y trazabilidad de las comunicaciones realizadas.

2.6. Sobre la justificación y el propósito de la solicitud del código corto

BANCO UNIÓN manifestó que la necesidad de contar con un código corto propio está justificada en la necesidad de fortalecer la comunicación con sus clientes y usuarios a nivel nacional. Según lo expuesto, el uso de un código corto propio facilitaría la difusión de campañas comerciales e iniciativas de educación financiera, contribuiría a la prevención de fraudes mediante la identificación clara de las comunicaciones oficiales de la entidad, optimizaría los procesos operativos asociados a la mensajería SMS y favorecería el cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables a este tipo de servicios.

2.7. Sobre las medidas de control y herramientas para prevenir fraudes

BANCO UNIÓN indicó que implementaría, junto con **INFOBIP**, diversas medidas de control orientadas a garantizar la seguridad de la operación y prevenir actividades fraudulentas. Entre estas medidas mencionó mecanismos de autenticación multifactor, controles de acceso a la plataforma, procedimientos de aprobación previa de contenidos, monitoreo permanente de las campañas, cifrado de la información, auditoría y

trazabilidad de las operaciones realizadas, gestión de consentimientos y solicitudes de exclusión, así como controles específicos para asegurar el cumplimiento del Registro Nacional de Exclusión y de las disposiciones previstas en la Ley 2300 de 2023.

Con lo anterior, la sociedad **BANCO UNIÓN** manifestó que cumple con todos los requisitos formales exigidos por la Resolución CRC 5050 de 2016 para la asignación del código corto **85698**.

CONSIDERACIONES DE LA CRC

Antes de que esta Comisión se pronuncie sobre los argumentos expuestos por **BANCO UNIÓN** en su recurso, es necesario señalar que el recurso de reposición es un medio jurídico a través del cual la parte interesada controvierte las decisiones o actos que ponen fin a las actuaciones administrativas, en el caso puntual, la decisión de negar la asignación de un código corto, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque².

Así las cosas, frente al recurso de reposición, la doctrina ha manifestado que «(...) se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (...)».

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, se analizarán los cargos formulados en este, revisando nuevamente la información que reposa en el expediente, así como los argumentos expuestos por **BANCO UNIÓN** en el recurso y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

Ahora bien, es importante mencionar que esta Comisión solo se pronunciará en relación con los requisitos para la asignación de numeración de códigos cortos establecidos en el numeral 6.4.2.1.3 del artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, debido a que, por el no cumplimiento de estos, la CRC negó la asignación del código corto **85698** tal y como consta en la Resolución 8236 de 2026.

Es preciso aclarar que, al momento en que se profirió la Resolución CRC 8236 de 2026, por la cual se negó la asignación del código corto **85698**, la Comisión tuvo en cuenta que el integrador tecnológico que soportaría los servicios sería **INFOBIP**, sin embargo, tal y como fue indicado en la mencionada resolución, **BANCO UNIÓN** no allegó la descripción detallada referente al procedimiento de interacción con el usuario, desde la generación del contenido hasta la notificación del usuario del SMS, y tampoco señaló las actividades que para la utilización del código corto solicitado, desarrollaría **BANCO UNIÓN** y aquellas que desarrollaría su integrador tecnológico **INFOBIP**.

Dicho esto, es importante señalar que por medio del recurso presentado, **BANCO UNIÓN** aclaró de manera expresa y definitiva que el integrador tecnológico que soportará la provisión de contenidos y aplicaciones asociados al código corto **85698** sería **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, sociedad que además se encuentra inscrita en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI), dando así cumplimiento a lo previsto en el numeral 6.4.2.1.1 del artículo 6.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Asimismo, en relación con el requisito previsto en el numeral 6.4.2.1.3 del artículo 6.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, referente a la descripción detallada del servicio que se prestará a través del código corto solicitado **85698**, la CRC constató que **BANCO UNIÓN** aportó elementos adicionales que precisan la operación del servicio, incluyendo la identificación de los agentes que intervienen en la cadena de valor desde la generación del contenido hasta la hasta la notificación del usuario del SMS; las actividades a cargo de **BANCO UNIÓN** en calidad de Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA); la solución tecnológica implementada por **INFOBIP** la infraestructura de conexión utilizada para el intercambio de mensajes SMS; el procedimiento de interacción con el usuario final desde la generación del contenido hasta la entrega y eventual gestión de respuestas; así como los mecanismos de auditoría, trazabilidad, seguridad y prevención de fraude asociados a la prestación del servicio.

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 López Blanco, Hernán F. «Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano», Tomo I, Novena Edición, Bogotá -Colombia, 2005. p 749. «Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver.»

2.

BANCO UNIÓN se encuentra inscrita en el RPCAI³ como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA).
3.

BANCO UNIÓN 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.

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.

De la misma manera, fue verificada la disponibilidad del recurso solicitado. En consecuencia, esta Comisión encuentra que los motivos que dieron lugar a la no asignación del código corto **85698** en la Resolución CRC 8236 de 2026 han sido subsanados. Lo anterior, por cuanto la información aportada por **BANCO UNIÓN** en sede de recurso permite verificar el cumplimiento integral de los requisitos previstos en el artículo 6.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 para la asignación del recurso solicitado. Por tal razón, resulta procedente reponer la decisión recurrida y acceder a la asignación del código corto **85698** a **BANCO UNIÓN S.A.**, en su condición de PCA, bajo el entendido que dicho recurso será usado de forma eficiente según las justificaciones mencionadas en las comunicaciones con radicado 2026705759, 2026807748, 2026809031, 2026809513, 2026810544 y 2026813622, en la modalidad «Gratuito para el Usuario» para fines informativos y promocionales a usuarios que han otorgado su consentimiento.

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.

Es de señalar que el asignatario es responsable del uso de los códigos cortos asignados según lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo tanto, una vez asignado el recurso de identificación, **BANCO UNIÓN** asume todas las obligaciones que resulten vigentes y aplicables, por lo que es de aclarar que el óptimo aprovechamiento de los recursos asignados no implica un uso indiscriminado para el envío o recepción de cualquier tipo de mensaje de texto a usuarios finales y es su obligación garantizar su máximo aprovechamiento, toda vez que se trata de un recurso público y escaso.

En este orden de ideas, se recuerda que acuerdo que en virtud del artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los asignatarios de códigos cortos deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

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 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 de la misma Resolución.

De acuerdo con el análisis efectuado, se repondrá la decisión recurrida y, en consecuencia, se asignará el código corto **85698**.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **BANCO UNIÓN S.A.** en contra de la Resolución CRC 8236 de 2026.

ARTÍCULO 2. REPONER la Resolución CRC 8236 de 2026, mediante la cual se negó la asignación de un código corto a **BANCO UNIÓN S.A.**, por las razones expuestas en la parte considerativa del presente acto administrativo y, en consecuencia, asignar el código corto **85698** a **BANCO UNIÓN S.A.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, de conformidad con las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

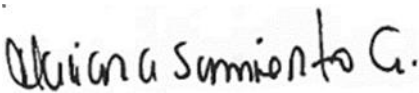
CÓDIGO CORTO	MODALIDAD DE SERVICIO
85698	Gratuito para el usuario

³ Numeral 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **BANCO UNIÓN S.A.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., al primer día del mes de julio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026705759, 2026807748, 2026809031, 2026809513, 2026810544 y 2026813622.
Trámite ID: 111121.
Proyectado por: Jessika Paola Figueroa Ballestas.
Revisado por: María José Montejó Pino.