

RESOLUCIÓN No. **8313** DE 2026

*«Por la cual se asigna el código corto (**85508**) para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a **COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS - EN TOMA DE POSESIÓN**»*

**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 12 de junio de 2026, mediante comunicación radicada bajo el número 2026710941, a través del Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), la empresa **COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS - EN TOMA DE POSESIÓN** (en adelante **COPSERVIR**) identificada con el NIT 830.011.670-3, le solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante **CRC**), la asignación del código corto (**85508**) para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de mensajes de cortos de texto SMS o mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD), en la modalidad «Gratuito para el Usuario».

Una vez revisada la solicitud de asignación, mediante el radicado 2026522019 del 30 de junio de 2026, la CRC requirió a **COPSERVIR** para que complementara su solicitud en los siguientes términos:

- i) remitir la copia de la resolución expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria mediante la cual ordena la medida de toma de posesión de **COPSERVIR**, así como el acta de posesión del Agente Especial designado o en su defecto el documento que haga sus veces y acredite dicha facultad;
- ii) efectuar la inscripción en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI) en calidad de Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA);
- iii) describir el servicio que se prevé ofrecer a través del código corto solicitado, incluyendo las actividades a desarrollar para el envío y/o recepción de SMS, el tipo de contenido a transmitir y el procedimiento de interacción con el usuario final;
- iv) suministrar una representación gráfica detallada de la solución tecnológica que se prevé implementar para garantizar la correcta prestación del servicio a través del código corto;
- v) describir detalladamente el procedimiento de interacción con el usuario basado en la solución tecnológica que se prevé implementar;
- vi) ampliar la justificación y propósito de la solicitud;
- vii) indicar de forma expresa la razón social y el NIT del integrador tecnológico;
- viii) suministrar los potenciales usuarios MT y/o MO de los SMS;
- ix) informar las medidas de control y herramientas tecnológicas previstas para la prevención de fraudes a través del envío de SMS y/o USSD, así como los mecanismos de control previstos para la prestación de dichos servicios.; y
- x) cualquier información que considerara necesaria para la gestión de la asignación del código corto.

Mediante el radicado 2026816449 del 15 de julio de 2026, la empresa **COPSERVIR** dio respuesta al requerimiento allegando la información requerida.

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 Relacionamento 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 del 14 de octubre 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 los códigos cortos, 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 los PCA a través de SMS y mensajes a través del USSD¹

¹ En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS

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 PCA² basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos³ deben tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos -RPCAI, a través del mecanismo dispuesto para el efecto, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos.

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

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

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

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

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

2.3. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL CÓDIGO CORTO

Esta Comisión procedió a revisar la información aportada por la empresa **COPSERVIR** para la asignación del código corto solicitado **(85508)** en la modalidad de «Gratuito para el Usuario», según lo previsto en los artículos 6.4.2.1. y 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales contienen los requisitos y el procedimiento para la asignación de los códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS y USSD.

En este sentido, la CRC verificó que el cumplimiento de los requisitos en mención en los siguientes términos:

(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.

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

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

1. **COPSERVIR** se encuentra inscrita en el RPCAI⁴ como PCA e informó que el Integrador Tecnológico que soportará los servicios descritos a través del código corto solicitado será **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, identificado con el NIT 900.438.922-1.

2. 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. Aunado a lo anterior, se evidencia que, a la fecha, **COPSERVIR**, no es asignataria de códigos cortos en la misma modalidad del servicio de la solicitud.

3. **COPSERVIR**, manifestó en la solicitud y en la respuesta que aportó al requerimiento de información, como descripción y justificación para la asignación del código corto solicitado lo siguiente:

CÓDIGO CORTO	DESCRIPCIÓN ⁵	JUSTIFICACIÓN ⁶
85580	«Los mensajes que se prevén transmitir a través del código corto estarán asociados a comunicaciones propias de COPSERVIR dentro de su actividad en el sector pharma, droguería, salud, bienestar, cuidado personal y servicios relacionados. Entre otros, podrán incluir: a. Ofertas, promociones, campañas estacionales y beneficios comerciales propios. b. Novedades de portafolio, disponibilidad de productos o servicios y comunicaciones de interés para clientes autorizados. c. Mensajes asociados a programas de fidelización, beneficios, cupones, campañas de reactivación o relacionamiento. d. Recordatorios o comunicaciones informativas vinculadas con servicios solicitados por el usuario o con la relación comercial existente. e. Mensajes de atención, confirmación, ayuda, actualización de preferencias o exclusión del canal. En todo caso, el código corto no será utilizado para prestar servicios premium, realizar cobros al usuario por la recepción o envío de mensajes, remitir contenido de terceros ajenos a COPSERVIR, ni divulgar información médica individualizada, diagnósticos, historias clínicas, fórmulas médicas, resultados clínicos o datos sensibles de salud del usuario final.»	«La solicitud de asignación del código corto 85508 tiene como propósito habilitar un canal SMS identificable, trazable, controlado y gratuito para el usuario, destinado a soportar comunicaciones propias de COPSERVIR con clientes y usuarios que cuenten con autorización previa y vigente. El código corto permitirá centralizar las comunicaciones SMS de COPSERVIR bajo un recurso de identificación específico, facilitando que el usuario final reconozca el origen de los mensajes y reduciendo riesgos de confusión, suplantación o uso indebido del canal. Esto resulta especialmente relevante en el sector pharma, droguería, bienestar y cuidado personal, en el que la confianza del usuario, la identificación clara del remitente y la trazabilidad de las comunicaciones son elementos fundamentales. La asignación del código corto permitirá, entre otros fines: a. Enviar mensajes comerciales e informativos propios a usuarios autorizados. b. Comunicar campañas, beneficios, promociones, novedades y servicios relacionados con la actividad de COPSERVIR. c. Gestionar interacciones básicas de los usuarios, como ayuda, confirmación, exclusión o actualización de preferencias. d. Fortalecer la trazabilidad de campañas, estados de entrega y respuestas recibidas. e. Administrar de forma ordenada las bases autorizadas, exclusiones y controles del canal. f. Diferenciar las comunicaciones propias de COPSERVIR frente a mensajes de terceros o remitentes no autorizados. g. Contribuir al uso racional y eficiente del recurso de identificación solicitado, evitando dispersión operativa y facilitando el monitoreo de la actividad asociada al código corto. El servicio no corresponde a mensajería premium ni a un canal con cobro para el usuario. Tampoco se utilizará para enviar contenidos médicos individualizados, diagnósticos, fórmulas médicas, resultados clínicos, historias clínicas ni datos sensibles de salud. Su finalidad será la provisión de contenidos y aplicaciones por SMS asociados

⁴ Registro De Proveedores De Contenidos y Aplicaciones, e Integradores.

⁵ De acuerdo con la información aportada mediante radicado 2026816449 del 15 de julio de 2026.

⁶ De acuerdo con la información aportada mediante radicado 2026816449 del 15 de julio de 2026.

		a comunicaciones propias de COPSERVIR con usuarios autorizados.»
--	--	--

4. A la fecha, la CRC no ha recuperado ningún código corto asignado a **COPSERVIR**, por haberse materializado alguna de las causales de recuperación dispuestas en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Una vez verificada la disponibilidad del recurso solicitado, la CRC determinó la procedencia de su asignación. En consecuencia, se considera viable asignar el código corto a la empresa **COPSERVIR**, en su condición de PCA, para el código corto **85508**, y bajo el entendido que dicho recurso será usado de forma eficiente según la justificación mencionada.

Lo anterior, sin perjuicio del estricto cumplimiento, por parte del asignatario del recurso de identificación, de las condiciones de uso, atribución, propósito, destinación y demás obligaciones establecidas en la regulación vigente para este tipo de recurso escaso, así como sin que ello implique la creación de un canal de comunicación SMS dedicado entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes, conforme a las disposiciones normativas aplicables.

Finalmente, se reitera 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,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. ASIGNAR el siguiente código corto a **COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS - EN TOMA DE POSESIÓN**, identificado con el NIT 830.011.670-3, para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, según la descripción brindada en su solicitud y las complementaciones a la misma, y de conformidad con las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

CÓDIGO CORTO	MODALIDAD DE SERVICIO
85508	Gratuito para el Usuario

PARÁGRAFO. De acuerdo con lo informado por **COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS - EN TOMA DE POSESIÓN**, el integrador tecnológico del código corto asignado en el presente artículo será **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, identificado con el NIT 900.438.922-1.

ARTÍCULO 2. NOTIFICAR personalmente la presente resolución al representante legal de **COPSERVIR**, 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 30 días del mes de julio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Mariana Sarmiento C.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026816449
Tramites ID: 116605
Proyectado por: Sebastián Sanchez M.
Revisado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes