

RESOLUCIÓN No. **8343** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **87300**, asignado a **ESTRATEC S.A.S.** 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

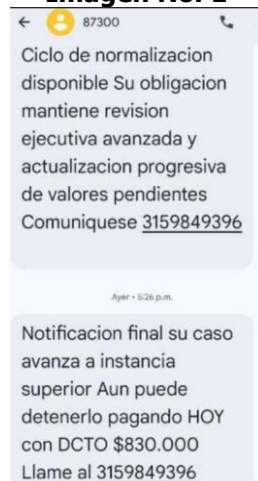
En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 17 de mayo de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió dos comunicaciones, mediante la cual un usuario de servicios de comunicaciones móviles informo a esta entidad sobre el posible uso indebido del código corto **87300**, tal y como se evidencia a continuación:

Imagen No. 1



Fuente: Expediente¹

En atención a los reportes allegados, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87300**, evidenciando que este fue solicitado por **ESTRATEC S.A.S.**, en adelante, **ESTRATEC**, bajo la modalidad de servicio «, bajo la modalidad de servicio *«gratuito para el usuario»* para ser usado bajo la siguiente justificación *«Uno de nuestros clientes requiere el envío de SMS, a su fuerza de ventas*², y que el mismo le fue asignado a esa empresa mediante la Resolución CRC 3910 de 2012.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con ocasión de las quejas radicadas con los números 2026811297 y 2026811298 del 17 de mayo 2026, mediante comunicación con radicado 2026523973 del 17 de julio de 2026, la CRC solicitó a **ESTRATEC** la siguiente información sobre el uso que se da al código corto:

- «1. Información de los clientes de **ESTRATEC S.A.S.** o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.
2. Autorización expresa y por escrito de la(s) persona(s) nombre de quien(es) se haya remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa. Es decir,

¹ Radicado 2026811297 y 2026811298 del 17 de mayo 2026.

² Solicitud Código Corto 87300 Radicado 201273084 del 31 de agosto de 2012.

de quien envió el contenido: «Notificación final su caso avanza a instancia superior Aun puede detenerlo pagando HOY con DCTO \$830.000 Llame al 3159849396.»

3. Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través del código corto objeto de las quejas, en caso de que exista.

4. Copia de las reclamaciones realizadas por ESTATEC S.A.S. a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.

5. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto **87300**.

6. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.»

ESTRATEC atendió el requerimiento de la CRC por medio las comunicaciones con radicados 2026817235 del 24 de julio de 2026, 2026817260 y 2026817342 del 27 de julio de 2026.

A partir de lo anterior, y luego de revisar la información que reposa en el expediente, por medio de la comunicación con radicado 2026526034 del 4 de agosto de 2026, la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor de la **CRC**, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación dio inició una actuación administrativa orientada a la eventual recuperación del código corto **87300**. Lo anterior, en la medida que presuntamente se habrían configurado la causal de recuperación previstas en el numerales 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016³.

El inicio de la referida actuación administrativa fue comunicado por la **CRC** a **ESTRATEC** mediante correo electrónico del 4 de agosto de 2026. Lo anterior, con el fin de garantizar el derecho al debido proceso y permitir que dicha sociedad, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, presentara las consideraciones u observaciones que estimara pertinentes, así como aportara y solicitara las pruebas correspondientes.

Adicionalmente, en la referida comunicación esta Entidad requirió a **ESTRATEC** para que formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas, e informara y acreditara el uso que le está dando al código corto **87300**.

Mediante comunicación con número de radicado 2026819387 del 19 de agosto de 2026, **ESTRATEC** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO ESTATEC

ESTRATEC manifestó que se encuentra inscrita en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores (RPCAI) como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integrador Tecnológico (IT), y que opera bajo un modelo *Software as a Service* (SaaS), mediante el cual provee la infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes SMS a través de redes de telecomunicaciones de terceros. En ese sentido, señaló que no genera contenidos propios ni administra bases de datos de usuarios, toda vez que los mensajes son generados directamente por sus clientes, quienes deben cumplir la Política de Uso Aceptable (AUP) y las demás disposiciones regulatorias aplicables.

Asimismo, indicó que informa y advierte a sus clientes sobre las condiciones y límites para la utilización de su plataforma, incluyendo la obligación de emplearla únicamente para fines legítimos, abstenerse de realizar envíos sin autorización previa o consentimiento del destinatario y de utilizar el servicio con fines fraudulentos, engañosos o de suplantación de identidad. Agregó que ha implementado diferentes herramientas tecnológicas orientadas a prevenir usos indebidos de la plataforma y mitigar riesgos de fraude, entre las que mencionó controles de acceso mediante validación de direcciones IP, mecanismos automatizados de análisis heurístico de riesgo, validación de reputación de URL y herramientas de monitoreo para la detección de comportamientos anómalos y amenazas.

Frente a los mensajes que dieron origen a la presente actuación administrativa, **ESTRATEC** señaló que, de acuerdo con las verificaciones internas realizadas, estos fueron remitidos por **FIANZA ASESORES NACIONALES BPO S.A.S.**, cliente de **ESTRATEC** para la utilización de sus servicios de mensajería. Explicó que, una vez tuvo conocimiento de la queja trasladada por esta Comisión, activó sus procedimientos internos de revisión y requirió formalmente a dicha sociedad para que validara la legitimidad de los mensajes, confirmara que el número telefónico incluido en estos no representaba

³Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (...) 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados."

riesgos para el usuario final y suministrara la demás información necesaria para verificar la naturaleza del tráfico reportado.

Sobre el particular, manifestó que, con fundamento en las validaciones técnicas realizadas y en la documentación aportada por su cliente, no encontró elementos suficientes para clasificar los mensajes como un caso de fraude o suplantación de identidad, ni evidencia que hiciera necesaria la suspensión temporal de la cuenta utilizada por el cliente para el envío de SMS. En consecuencia, sostuvo que actuó de manera oportuna y diligente frente a los hechos reportados, al activar sus protocolos internos, notificar al cliente involucrado y requerir la validación de la información relacionada con los envíos cuestionados.

En relación con la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, **ESTRATEC** manifestó que el acto mediante el cual se dio inicio a la presente actuación administrativa no expuso de manera concreta las razones por las cuales esta Comisión consideró que los mensajes objeto de análisis constituían un uso diferente de aquel para el cual fue asignado el código corto **87300**. Al respecto, sostuvo que no se explicó de qué manera dichos mensajes resultaban incompatibles con la finalidad que sirvió de fundamento para la asignación del recurso, ni se realizó un análisis individual de su contenido o se identificó el supuesto uso diferente que se estaría configurando. En su criterio, dicha circunstancia limita sus posibilidades de contradicción y defensa frente a la causal objeto de análisis.

Adicionalmente, **ESTRATEC** argumentó que, aun cuando se considerara suficientemente motivado el inicio de la actuación, la referida causal tampoco se configuraría, por cuanto los mensajes objeto de la queja serían compatibles con la finalidad para la cual fue asignado el código corto **87300**. Sobre este punto, señaló que el recurso fue asignado bajo la modalidad «Gratis para el usuario», con fundamento en la justificación «Uno de nuestros clientes requiere el envío de SMS, a su fuerza de ventas», y sostuvo que dicha modalidad se refiere exclusivamente a la estructura de cobro del recurso y no establece restricciones respecto del contenido que puede cursarse a través de este.

En cuanto a la justificación de uso declarada, manifestó que la expresión «envío de SMS, a su fuerza de ventas» describe el contexto comercial general en el que su cliente utiliza el canal SMS como herramienta de gestión comercial frente a su base de clientes, sin que de dicha expresión se derive, a su juicio, una lista taxativa y excluyente de los contenidos admisibles. En ese sentido, señaló que los mensajes objeto de la actuación constituyen comunicaciones de gestión comercial dirigidas a clientes, mediante las cuales se informa sobre el estado de una obligación pendiente y se ofrecen alternativas de pago, actividad que, según indicó, hace parte de la gestión ordinaria adelantada frente a la cartera de clientes administrada.

De otra parte, **ESTRATEC** hizo referencia a la Resolución CRC 8195 de 2026, señalando que en dicha actuación esta Comisión analizó un código corto cuya justificación correspondía a «notificación de eventos y transacciones», a través del cual se remitió un mensaje relacionado con una obligación en mora, posibles medidas sobre ingresos y patrimonio y una alternativa de pago con descuento. Al respecto, indicó que en aquella oportunidad la CRC consideró que el contenido correspondía a la notificación de un evento susceptible de ocurrir y descartó la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2.

Con fundamento en lo anterior, **ESTRATEC** sostuvo que el mismo razonamiento resulta aplicable al presente caso, por cuanto los mensajes objeto de la queja informan al destinatario sobre el estado de una gestión de cobranza en curso y las alternativas disponibles para atenderla, dentro de lo que considera corresponde a la gestión comercial contemplada en la justificación declarada ante esta Comisión.

En consecuencia, manifestó que no existe una desviación entre el uso dado al código corto **87300** y la finalidad para la cual fue asignado y solicitó que se descarte la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se ordene el archivo de la actuación administrativa.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁴, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la **CRC** tiene la función de regular y administrar los recursos de

⁴ Ley 1341 de 2009, artículo 22. "Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (...) las siguientes: (...) 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-., 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".

identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y administrar el uso de 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-.

Asimismo, el Decreto 1078 de 2015, establece que **(i)** para preservar y garantizar el uso adecuado de los recursos técnicos, la **CRC** debe administrar los planes básicos de acuerdo con lo establecido en la ley y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia⁵; **(ii)** la mencionada 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 este⁶; **(iii)** los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual tiene la potestad de asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por lo tanto también podrá recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la **CRC**, en la medida que la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos⁷.

En cumplimiento de lo anterior, por medio del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, la **CRC** definió quienes pueden ser los sujetos asignatarios de los recursos de identificación (incluidos los códigos cortos), los procedimientos para su gestión y atribución, la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico, entre otros aspectos.

Adicionalmente y en lo relacionado con la recuperación de los códigos cortos, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que:

- (i)** previa actuación administrativa, la **CRC** puede recuperar los recursos de identificación que han sido asignados (entre estos los códigos cortos) cuando se haya configurado alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la mencionada resolución o cuando el código corto sea utilizado de forma ineficiente⁸ y
- (ii)** las funciones del administrador de los recursos de identificación, incluidas las relacionadas con la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la **CRC**, fueron delegadas al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes⁹. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹⁰, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Así las cosas, el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando advierta la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación, o el posible incumplimiento de las obligaciones generales y criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, y así poder determinar si hay o no lugar a su recuperación.

3.1. MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

⁵ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.1.1. "Administración de los planes técnicos básicos. La Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá administrar los 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."

⁶ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.5.3. Administración de los planes técnicos básicos. (...) "La administración del plan de numeración comprenderá 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 del mencionado plan".

⁷ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.2.5. "Naturaleza de la numeración. 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 Comisión de Regulación de Comunicaciones para la recuperación de éstos. La asignación de dichos recursos a los operadores no les otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos. Los recursos asignados no podrán ser transferidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin la autorización de la Comisión de Regulación de Comunicaciones".

⁸ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.8. Recuperación de los recursos de identificación. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, ejecutará el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.8.1. del presente artículo, teniendo en cuenta los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA – para las actuaciones administrativas

⁹ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.9. "Delegación de la administración de los recursos de identificación. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga 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".

¹⁰ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

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, ha definido y actualizado el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se fijaron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) a través de SMS y mensajes USSD¹¹ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles. De igual manera, 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, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la CRC asigna códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS, es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. En el mismo sentido, los PRST que presten servicios de contenidos o aplicaciones, pueden solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en calidad de PCA.

Igualmente, el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, previo agotamiento de la respectiva actuación administrativa, cuando constate que el asignatario incurrió en alguna de las causales detalladas en el mencionado artículo o incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en el artículo 6.4.3.1. de la misma resolución.

En conclusión, y como se ha indicado previamente, es claro que en la regulación está establecido que la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorga derecho de propiedad sobre los mismos, es decir, 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.

3.2. ANÁLISIS DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada con el fin de determinar si resulta procedente la recuperación del código corto **87300**, asignado a **ESTRATEC**. Lo anterior, en atención a las quejas recibidas por la **CRC** por parte de usuarios de servicios de telecomunicaciones, mediante las cuales se puso en conocimiento a esta Entidad el presunto uso indebido del referido recurso de identificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, los asignatarios de recursos de identificación tienen la obligación de garantizar que los mensajes transmitidos a través de los códigos cortos den cumplimiento a las disposiciones regulatorias aplicables. De lo contrario, la CRC está facultada para adelantar la recuperación del recurso asignado, en los términos previstos en la regulación vigente.

De acuerdo con lo establecido en el radicado 2026526034 del 4 de agosto de 2026, mediante el cual se comunicó a **ESTRATEC** el inicio de la presente actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si respecto del código corto **87300** se configuró la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, que señala que procede la recuperación del código corto en el evento del envío de SMS, cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.¹²

3.2.1 SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

En este apartado se analizará si, en el caso bajo estudio, se configuró la causal 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, conforme a la cual procede la recuperación de la

¹¹ 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.

¹² Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "*Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (...) 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. (...)*".

numeración de códigos cortos «*cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*»

Para tal fin, es oportuno recordar que la obligación presuntamente incumplida en este caso corresponde a la utilización del código corto para un fin distinto al autorizado, esto es, emplear el recurso de identificación asignado para la prestación de un servicio diferente al indicado en la solicitud y en el acto de asignación, lo cual constituye un uso diferente al que fue asignado.

La CRC verificó que el código corto **87300**, entre otros recursos de numeración, fue asignado a **ESTRATEC** mediante la Resolución CRC 3910 de 2012, «*Gratuito para el usuario*» para ser usado bajo la siguiente justificación «*Uno de nuestros clientes requiere el envío de SMS, a su fuerza de ventas*»

En relación con el argumento de **ESTRATEC** según el cual el acto de inicio no expuso de manera concreta las razones por las cuales esta Comisión consideró que los mensajes objeto de análisis constituían un uso diferente de aquel para el cual fue asignado el código corto **87300**, y que dicha circunstancia habría limitado sus posibilidades de contradicción y defensa, resulta necesario efectuar las siguientes precisiones.

El artículo 29 de la Constitución Política establece que el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas y reconoce, entre otras garantías, el derecho de defensa, la posibilidad de presentar pruebas y de controvertir aquellas que sean allegadas en contra del interesado.

La Corte Constitucional ha decantado en reiterada jurisprudencia el alcance del referido derecho, indicando que éste comprende:

- i) el derecho a la jurisdicción;
- ii) el derecho al juez natural;
- iii) el derecho a un proceso público;
- iv) el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario correspondiente;
- v) a ser oídos en el trámite de la actuación administrativa en curso;
- vi) a la notificación del acto administrativo bajo el cumplimiento de los preceptos legales;
- vii) a un trámite administrativo sin dilaciones;
- viii) a permitir la participación desde el principio de la actuación;
- ix) a que la actuación se adelante ante el funcionario competente y bajo el cumplimiento de las disposiciones legales;
- x) a gozar de la presunción de inocencia;
- xi) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción;
- xii) a solicitar, aportar y controvertir las pruebas que sean necesarias; y,
- xiii) a impugnar las decisiones y promover las acciones pertinentes para solicitar la nulidad por la vulneración del debido proceso¹³.

En ese sentido, el debido proceso comprende un conjunto de garantías destinadas a asegurar el desarrollo ordenado de la actuación administrativa, la validez de las actuaciones de la Administración, la seguridad jurídica y, particularmente, que el administrado cuente con oportunidades efectivas para conocer los hechos que sustentan la actuación, participar en ella y ejercer sus derechos de defensa y contradicción.

Precisado lo anterior, esta Comisión no observa que dichas garantías hayan sido desconocidas en la presente actuación administrativa. En efecto, el acto de inicio identificó los hechos que dieron lugar a esta, los mensajes objeto de análisis, la finalidad para la cual fue asignado el código corto **87300** y la causal de recuperación cuya eventual configuración sería objeto de análisis.

En particular, en el referido acto se indicó que el código corto **87300** había sido asignado a **ESTRATEC** mediante la Resolución CRC 3910 de 2012, bajo la modalidad «Gratuito para el usuario», con fundamento en la justificación «Uno de nuestros clientes requiere el envío de SMS, a su fuerza de ventas». Asimismo, se incorporaron los mensajes que dieron origen a las quejas y se informó expresamente que, a partir de los hechos expuestos, se advertía la presunta configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondiente al evento en que los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquel para el cual fueron asignados.

Adicionalmente, con el propósito de garantizar el ejercicio de los derechos de defensa y contradicción, **ESTRATEC** contó con la oportunidad de formular observaciones, presentar o solicitar pruebas e informar y acreditar el uso dado al código corto **87300**. De esta manera, la sociedad tuvo conocimiento

¹³ Corte Constitucional. Sentencia T-002 de 2019. M.P.: Cristina Pardo Schlesinger.

tanto de los hechos que sustentaron el inicio de la actuación como de la finalidad declarada para el recurso y de la disposición regulatoria cuya eventual configuración debía controvertir.

De hecho, el contenido del escrito de observaciones presentado por **ESTRATEC** evidencia que la sociedad conoció y comprendió el objeto de la actuación y ejerció materialmente su derecho de defensa frente a este. Así, además de cuestionar la motivación del acto de inicio, formuló argumentos dirigidos específicamente a controvertir la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2. En particular, sostuvo que los mensajes objeto de análisis resultaban compatibles con la finalidad para la cual fue asignado el código corto **87300**, explicó el alcance que, a su juicio, debía otorgarse a la expresión «envío de SMS, a su fuerza de ventas» y presentó como fundamento de su posición el criterio adoptado por esta Comisión en la Resolución CRC 8195 de 2026.

Por consiguiente, no se evidencia que **ESTRATEC** hubiera estado imposibilitada para identificar los hechos o fundamentos que debía controvertir ni que se le hubiera privado de alguna oportunidad para participar dentro de la actuación, formular observaciones o presentar los elementos que considerara necesarios para sustentar su posición. Por el contrario, el ejercicio efectivo de tales facultades se encuentra reflejado en el escrito de observaciones presentado por la propia sociedad.

Ahora bien, el hecho de que el acto de inicio hubiera señalado la presunta configuración de la causal sin desarrollar en ese momento el análisis definitivo sobre la correspondencia entre el contenido de los mensajes y la finalidad del recurso tampoco comporta, por sí mismo, una vulneración del debido proceso. Precisamente, la actuación administrativa fue iniciada con el propósito de determinar, con fundamento en los elementos que integran el expediente y en aquellos que fueran aportados en ejercicio del derecho de defensa y contradicción, si la causal inicialmente advertida se encontraba efectivamente configurada.

En efecto, el inicio de la actuación no constituye la decisión definitiva sobre la recuperación del recurso, sino la oportunidad a partir de la cual el asignatario puede controvertir los hechos y fundamentos puestos en su conocimiento antes de que esta Comisión adopte una determinación. En este caso, **ESTRATEC** hizo uso de dicha oportunidad y sus argumentos son objeto de valoración en el presente acto administrativo.

Así las cosas, valorado el trámite adelantado y el ejercicio efectivo de los derechos de **ESTRATEC**, esta Comisión no encuentra acreditada la vulneración del debido proceso alegada por la sociedad. Por el contrario, se evidencia que conoció los hechos y los mensajes que originaron la actuación, la causal cuya eventual configuración se analizaba y la finalidad para la cual había sido asignado el código corto **87300**, y contó con la oportunidad de formular observaciones y presentar los argumentos y elementos que consideró pertinentes para controvertir la procedencia de su recuperación.

Ahora bien, respecto del argumento de fondo según el cual los mensajes objeto de análisis serían compatibles con la finalidad para la cual fue asignado el código corto **87300**, esta Comisión considera necesario diferenciar la modalidad bajo la cual fue asignado el recurso de la justificación y propósito declarados para su utilización.

En ese sentido, no se controvierte el planteamiento de **ESTRATEC** según el cual la modalidad «Gratuito para el usuario» se encuentra relacionada con la estructura de cobro aplicable al servicio. Sin embargo, dicha circunstancia no determina, por sí misma, la correspondencia del contenido cursado con la finalidad para la cual fue asignado el recurso. Para efectos de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2, lo relevante es verificar materialmente si el uso efectivamente dado al código corto corresponde a aquel informado y autorizado al momento de su asignación.

Precisamente, este fue el criterio aplicado por esta Comisión en la Resolución CRC 8195 de 2026, invocada por la propia **ESTRATEC** en su escrito de observaciones. En aquella oportunidad, para determinar si se configuraba o no la misma causal, la CRC verificó inicialmente el uso para el cual había sido autorizado el código corto 899950 y posteriormente contrastó dicha finalidad con el contenido efectivamente cursado mediante el recurso. En ese caso, la justificación y propósito declarados correspondían a «notificación de eventos y transacciones».¹⁴

Al analizar el mensaje objeto de aquella actuación, esta Comisión observó que se informaba al destinatario sobre la reanudación de las actividades judiciales y las posibles consecuencias que dicho evento podría generar respecto de una obligación. A partir de ello, consideró que el contenido correspondía a la notificación de un evento susceptible de ocurrir y, por esa razón, concluyó que se ajustaba a la justificación y descripción presentadas al momento de la asignación del código corto 899950.

¹⁴ Resolución CRC 8195 de 2026.

Aplicado ese mismo criterio al presente caso, se advierte una situación diferente. Si bien los mensajes objeto de esta actuación presentan una naturaleza transaccional, por cuanto comunican información particular relacionada con una obligación pendiente y su gestión, el código corto **87300** no fue asignado de manera general para el envío de notificaciones de eventos o transacciones, sino con fundamento en la justificación «Uno de nuestros clientes requiere el envío de SMS, a su fuerza de ventas». En consecuencia, la naturaleza transaccional del contenido no acredita su correspondencia con la finalidad para la cual fue asignado este recurso.

Por el contrario, la comparación entre el contenido efectivamente cursado y la justificación presentada al momento de la asignación permite advertir que mediante el código corto **87300** fueron remitidas comunicaciones transaccionales relacionadas con obligaciones pendientes y gestiones de cobranza, mientras que la finalidad declarada para el recurso se encuentra asociada al envío de SMS «a su fuerza de ventas». Por tanto, la similitud que **ESTRATEC** identifica con el supuesto analizado en la Resolución CRC 8195 de 2026 respecto del contenido de los mensajes no resulta suficiente para trasladar la conclusión adoptada en aquella actuación, pues las finalidades declaradas para cada uno de los códigos cortos son diferentes.

En ese sentido, la sola circunstancia de que los mensajes relacionados con obligaciones pendientes puedan formar parte de una actividad comercial no permite concluir que se encuentren comprendidos dentro de la finalidad declarada para el código corto **87300**. Tal como se desprende del criterio aplicado en la Resolución CRC 8195 de 2026, la evaluación prevista en el numeral 6.4.3.2.2 exige verificar la correspondencia concreta entre el uso efectivamente dado al recurso y la justificación y descripción presentadas al momento de su asignación, y no determinar únicamente si el mensaje puede ser incluido dentro de una categoría general de comunicaciones comerciales.

De otra parte, **ESTRATEC** señaló que no genera los contenidos transmitidos mediante su plataforma y que estos son elaborados directamente por sus clientes. Asimismo, indicó que cuenta con una Política de Uso Aceptable y con diferentes herramientas y controles tecnológicos orientados a prevenir usos indebidos, incluyendo mecanismos de validación de direcciones IP, análisis heurístico de riesgo, validación de reputación de URL y herramientas de monitoreo.

Igualmente, manifestó que, una vez tuvo conocimiento de la queja, requirió a **FIANZA ASESORES NACIONALES BPO S.A.S.**, realizó las validaciones correspondientes y no encontró elementos suficientes para clasificar los mensajes como fraudulentos o constitutivos de suplantación de identidad, ni para suspender temporalmente la cuenta utilizada por dicho cliente.

Si bien tales circunstancias corresponden a las medidas y controles que **ESTRATEC** manifestó haber implementado antes y después de conocer los hechos, estas no modifican el contenido de los mensajes objeto de análisis ni la finalidad para la cual fue asignado el código corto **87300**.

La causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 se encuentra referida a la correspondencia entre el uso que presenta el recurso y aquel para el cual fue asignado. Por ello, la circunstancia de que los mensajes hayan sido generados por un cliente, que **ESTRATEC** haya adoptado mecanismos de prevención o que posteriormente haya adelantado verificaciones sobre su legitimidad no determina, por sí misma, que el uso del código corto corresponda a su destinación autorizada. Este enfoque es consistente con el modelo de análisis utilizado por la Comisión para separar las medidas posteriores de control del examen material de correspondencia del recurso.

Así las cosas, el hecho de que **ESTRATEC** manifieste que no encontró elementos suficientes para calificar los mensajes como fraudulentos o constitutivos de suplantación tampoco desvirtúa la causal objeto de esta actuación. No corresponde realizar un análisis subjetivo del contenido, sino establecer si el uso efectivamente dado al código corto **87300** se ajusta a la finalidad para la cual fue asignado.

En consecuencia, a partir de la comparación entre la justificación presentada para la asignación del código corto **87300**, referida al «envío de SMS, a su fuerza de ventas», y el uso evidenciado mediante los mensajes objeto de la actuación, relacionados con la gestión de obligaciones pendientes y alternativas de pago, esta Comisión considera que estos últimos no guardan correspondencia con la finalidad específica para la cual fue asignado el recurso.

Por lo anterior, los argumentos formulados por **ESTRATEC**, incluidas las consideraciones relacionadas con la modalidad «Gratuito para el usuario», la interpretación amplia de la expresión «a su fuerza de ventas», las medidas de prevención y control implementadas y el antecedente contenido en la Resolución CRC 8195 de 2026, no desvirtúan la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En consecuencia, se encuentran acreditados los elementos necesarios para concluir que el código corto **87300** presentó un uso diferente a aquel para el cual fue asignado.

4. DEL TRASLADO AL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Ejecutoriada esta decisión, **ESTRATEC**, deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**, por medio de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009. Por lo anterior, se remite la presente resolución y su respectivo expediente al referido Ministerio, para lo de su competencia.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, una vez ejecutoriada esta decisión, se procederá a cambiar el estado del recurso de identificación objeto de recuperación, de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación. Así mismo, una vez ejecutoriada la presente resolución, se comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de dicho recurso en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **87300** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **ESTRATEC S.A.S.** de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **87300** de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

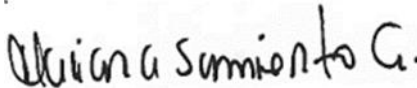
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **87300** en su red.

ARTÍCULO 3. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. Notificar personalmente la presente resolución al Representante Legal de **ESTRATEC S.A.S.**, 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 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 08 días del mes de septiembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026819387
Trámite ID: 116610
Elaborado por: José Felipe Zequeda
Revisado por: Miguel Rojas