

RESOLUCIÓN No. **8352** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **899993**, asignado a **ESTRATEC S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD»

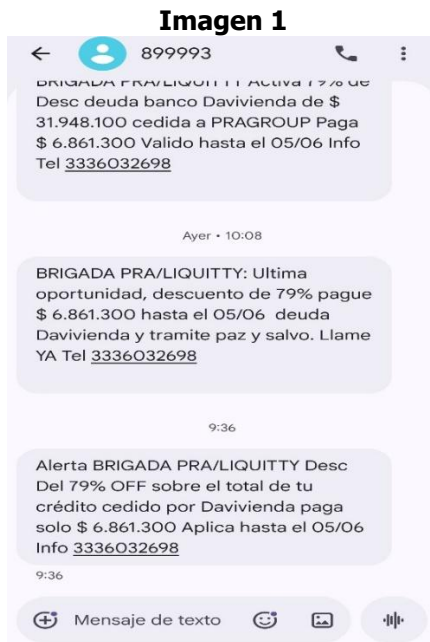
LA COORDINACIÓN DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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 4 de junio de 2026, la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, en adelante **CRC**, recibió la comunicación con radicado 2026813104 mediante el cual un usuario de servicios de telefonía móvil informó el envío de mensajes de texto desde el código corto **899993** simulando ser el «Banco Davivienda S.A.» exigiendo el pago de una supuesta obligación pendiente con dicha entidad. Como sustento de su afirmación, remitió la siguiente captura de pantalla:



Fuente: Expediente¹

En atención a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **899993**, evidenciando que este fue solicitado por la empresa **ESTRATEC S.A.S.**, en adelante **ESTRATEC**, bajo la modalidad «Gratuito para el usuario», bajo la justificación «Codigo doble via para todos los operadores en consultas y notificaciones» y «para tener posibilidad de responder en notificaciones bancarias o hacer consultas de información»² y que el mismo le fue asignado mediante la Resolución CRC 5058 del 9 de diciembre de 2016.

Así las cosas, mediante radicado 2026519806 del 11 de junio de 2026, la **CRC** requirió a **ESTRATEC** para que se pronunciara sobre el uso del código corto precitado, en un término de cinco (5) días hábiles

¹ Radicado 2026813104 de 4 de junio de 2026.

² De acuerdo con la solicitud de asignación presentada por **ESTRATEC**. Radicado 201673921 del 22 de noviembre de 2016.

contados a partir del día siguiente del recibo de dicho requerimiento, allegando la siguiente información:

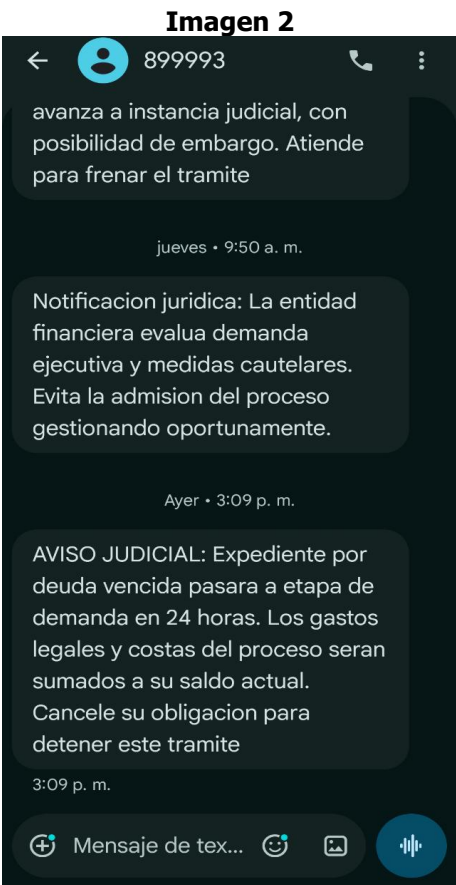
- «1. Relación de clientes de **ESTRATEC** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto **899993**.
- 2. Información de los clientes de **ESTRATEC** o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.
- 3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa.
- 4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través de los códigos cortos objeto de las quejas, en caso de que exista.
- 5. Copia de las reclamaciones realizadas por **ESTRATEC** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.
- 6. Medidas adoptadas por **ESTRATEC** una vez conoció las quejas que se anexan a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.
- 7. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.
- 8. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto **899993**.»

De igual forma, en la mencionada comunicación, la **CRC** le recordó a esa sociedad que, conforme lo dispuesto en el Título VI de la Resolución CRC 5050 2016, los asignatarios de los recursos de identificación, entre los que se incluyen los códigos cortos para SMS y USSD, están obligados a entregar información veraz, completa y oportuna que les sea requerida por parte de la Entidad, y, que el incumplimiento de esta obligación podría dar lugar a la recuperación de los recursos asignados.

El radicado en mención se comunicó el 11 de junio de 2026³ a través del servicio de correo certificado del operador postal Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72) dirigida al correo electrónico legal@masiv.com. Sin embargo, la empresa **ESTRATEC** no emitió pronunciamiento al requerimiento en mención dentro del término otorgado.

Posteriormente, el 24 de junio de 2026, una usuaria de servicios de telecomunicaciones móviles allegó a la CRC la comunicación identificada con el radicado 2026711649, mediante la cual informó sobre el presunto uso indebido del código corto **899993**.

Como soporte de lo anterior, a continuación, la captura de pantalla allegadas:



Fuente: Expediente⁴

³ Certificado de acuse recibido 4-72, del 17 de febrero de 2026, ID 260541.
⁴ Radicado 2026711649 del 24 de junio de 2026.

Bajo este contexto, y luego de revisar la información que reposa en el expediente, mediante el radicado de salida número 2026524211 del 17 de julio de 2026, la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la **CRC**, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, inició una actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **899993** con fundamento en las quejas recibidas por la CRC bajo los radicados 2026813104 y 2026711649.

Lo anterior, debido a que, presuntamente, se habrían configurado las causales de recuperación de códigos cortos previstas en los numerales 6.4.3.2.1.-específicamente en relación con la obligación contenida en el numeral 6.1.1.6.2.5.⁵ del artículo 6.1.1.6.-, así como en los numerales 6.4.3.2.2.⁶ y 6.4.3.2.8.⁷ del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Mediante radicados números 2026818731 y 2026818734 del 11 de agosto de 2026, **ESTRATEC** dio respuesta extemporánea al requerimiento de información emitido el 11 de junio del mismo año. Asimismo, presentó su pronunciamiento frente al inicio de la actuación administrativa bajo el radicado número 2026818737 de la misma fecha.

2. PRONUNCIAMIENTO DE ESTRATEC

ESTRATEC presentó observaciones al inicio de la actuación administrativa, exponiendo que se encuentra inscrita en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (RPCAI) como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integrador Tecnológico. Asimismo, aclaró que opera bajo el modelo *Software as a Service* (SaaS), mediante el cual no genera contenidos ni administra bases de datos de usuarios finales; su función se limita a proveer la infraestructura tecnológica para el envío de mensajes de texto por parte de sus clientes, en cumplimiento de la regulación aplicable y de los contratos suscritos con los operadores móviles.

En desarrollo de esta política, **ESTRATEC** informa, capacita y advierte a sus clientes sobre el uso adecuado de la plataforma, exigiendo su utilización con fines legítimos, transparentes y ajustados a la normativa. Esto incluye la prohibición explícita de realizar envíos no autorizados, actividades fraudulentas o engañosas, suplantación de identidad o transmisión de contenidos ilícitos que vulneren derechos de terceros. Adicionalmente, los clientes aceptan por escrito la Política de Uso Aceptable (AUP) y garantizan que los mensajes cumplen con las normas sobre protección de datos personales, comercio electrónico, publicidad y telecomunicaciones. De este modo, **ESTRATEC** adopta medidas preventivas, contractuales y de supervisión razonable para promover el uso lícito del servicio, sin asumir responsabilidad directa por contenidos o actuaciones de terceros que escapen a su control técnico o contractual.

Respecto a la legitimidad de los mensajes que motivaron esta actuación administrativa —orientada a la eventual recuperación del código corto **899993**—, **ESTRATEC** indicó que las comunicaciones fueron remitidas por sus clientes **COBRANDO S.A.S.**, sociedad que en la actualidad opera bajo el nombre comercial «Liquitty» (en adelante, LIQUITTY), y COGUASIMALES SERVICE S.A.S (en adelante, COGUASIMALES), empresas con las cuales mantiene una relación comercial vigente.

ESTRATEC manifestó que, de acuerdo con la información y validaciones realizadas por **COGUASIMALES** y **LIQUITTY**, los mensajes objeto de las quejas correspondían a comunicaciones legítimas de cobranza dirigidas a usuarios con obligaciones financieras pendientes, y que no contenían elementos asociados a fraude, suplantación o captación indebida de datos.

Asimismo, señaló que, una vez tuvo conocimiento de las quejas, activó sus procedimientos internos de revisión, informó a **LIQUITTY** y **COGUASIMALES** y solicitó la validación de los envíos cuestionados. Según indicó, dichas verificaciones permitieron confirmar la trazabilidad de los mensajes, la titularidad de los canales utilizados y la existencia de las obligaciones que dieron lugar a las gestiones de cobranza.

En ese sentido, **ESTRATEC** sostuvo que actuó con la debida diligencia y adoptó medidas razonables para verificar los hechos y prevenir posibles usos indebidos del código corto. Por ello, concluyó que las quejas no demostrarían un uso fraudulento o irregular del código corto **899993**, sino que estarían relacionadas con comunicaciones legítimas de gestión de cartera realizadas por sus clientes a través de canales oficiales.

⁵ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la presente resolución.»

⁶ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»

⁷ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (...).»

Adicionalmente, **ESTRATEC** se pronunció sobre cada una de las causales que motivaron el inicio de la actuación administrativa, en los siguientes términos:

«Numeral 6.4.3.2.1. - Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la presente resolución.»

ESTRATEC sostuvo que no hubo una negativa deliberada ni una omisión frente al requerimiento de información de la CRC, sino una contingencia operativa interna que impidió que el requerimiento recibido en el correo institucional fuera conocido oportunamente por el área encargada.

Señaló que, una vez tuvo conocimiento efectivo de la actuación, realizó las gestiones necesarias para recopilar y entregar la información solicitada, incluyendo la revisión de la trazabilidad de los mensajes, la solicitud de información a sus clientes, la validación de los contenidos y la recopilación de los soportes correspondientes.

En consecuencia, **ESTRATEC** manifestó que, aunque la respuesta no fue presentada dentro del plazo inicialmente establecido, posteriormente entregó una respuesta integral, veraz y completa, por lo que considera que la finalidad de la obligación de colaboración con la CRC fue cumplida.

Finalmente, argumentó que su actuación fue diligente, transparente y colaborativa, y que, dadas las circunstancias del caso, no sería proporcional considerar configurada la causal de recuperación, pues la demora obedeció a una contingencia operativa y no a una intención de incumplir el requerimiento.

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

ESTRATEC sostuvo que no se configura la causal de recuperación relacionada con el uso del código corto para una finalidad diferente a la autorizada, ya que, en su opinión, los mensajes objeto de las quejas corresponden a comunicaciones informativas y notificaciones relacionadas con obligaciones financieras específicas.

Explicó que los mensajes estaban dirigidos a usuarios determinados, informaban sobre situaciones concretas de sus obligaciones financieras —como deudas, estados de mora, alternativas de pago o posibles acciones judiciales— y, además, proporcionaban mecanismos de contacto para obtener información o gestionar dichas obligaciones.

Por lo anterior, **ESTRATEC** consideró que los SMS se enmarcan en la finalidad autorizada para el código corto de «todos los operadores en consultas y notificaciones» y de «tener posibilidad de responder en notificaciones bancarias o hacer consultas de información», por lo que solicitó a la CRC descartar la configuración de la causal de recuperación del numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, al considerar que el código corto 899993 fue utilizado conforme a la destinación autorizada.

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

ESTRATEC sostuvo que no se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8, relacionada con la falta de autorización expresa y escrita para el envío de los mensajes, pues, a su juicio, la CRC parte de una interpretación equivocada sobre quiénes fueron realmente los responsables de los envíos.

En particular, señaló que los mensajes relacionados con **LIQUITTY** no fueron enviados en nombre de Davivienda. La referencia a esta entidad únicamente identificaba el origen de las obligaciones objeto de cobro, las cuales, según **ESTRATEC**, habían sido adquiridas por **LIQUITTY** mediante cesión de cartera. Por tanto, **LIQUITTY** actuaba en ejercicio de sus propios derechos como cesionario y no como representante o mandatario de Davivienda.

Respecto de los mensajes enviados por **COGUASIMALES**, **ESTRATEC** indicó que estos no identificaban ninguna entidad financiera ni contenían elementos que permitieran concluir que fueron enviados en representación de un tercero. Por ello, consideró que **COGUASIMALES** era directamente responsable de generar el contenido y ordenar los envíos.

Con base en lo anterior, **ESTRATEC** argumentó que las autorizaciones relevantes eran las otorgadas por **LIQUITTY** y **COGUASIMALES**, en su calidad de clientes que generaron los contenidos y solicitaron los envíos. Señaló que dichas autorizaciones constan en los contratos comerciales suscritos con **MASIVIAN**, sociedad del mismo grupo empresarial, los cuales fueron aportados como prueba.

Asimismo, explicó que el hecho de que los contratos estén suscritos con **MASIVIAN** y no directamente con **ESTRATEC** no afecta la validez de las autorizaciones, debido a la estructura operativa integrada del grupo empresarial. Según **ESTRATEC**, estas autorizaciones permiten la utilización de la infraestructura tecnológica del grupo, incluido el código corto **899993** asignado a **ESTRATEC**.

Finalmente, precisó que este esquema no implica una cesión o transferencia del código corto, pues **ESTRATEC** continúa siendo su titular, mantiene el control sobre su utilización y conserva las obligaciones regulatorias asociadas. En consecuencia, solicitó a la CRC descartar la configuración de la causal, al considerar que los mensajes fueron enviados por clientes que contaban con relaciones contractuales válidas y autorización para utilizar la plataforma.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁸, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la **CRC** tiene la función de regular y administrar los recursos de 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 competencia⁹; **(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 este¹⁰; **(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 por parte de la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos¹¹.

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 cuándo 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 ineficiente¹² y **(ii)** las funciones del administrador de los recursos de identificación, incluidas las relacionadas con la expedición de los actos administrativos de asignación,

⁸ 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».

⁹ 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.»

¹⁰ 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».

¹¹ 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».

¹² 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 6.1.1.8.1. 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.

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 Agentes¹³. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹⁴, 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, el posible incumplimiento de las obligaciones generales o 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

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la **CRC**, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, 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 mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD¹⁵ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez 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 mensajes cortos de texto (SMS), es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. En el mismo sentido, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (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, incumplió alguna de las obligaciones o 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 o finitos.

3.2 ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Tal como se mencionó en los antecedentes, esta actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación del código corto **899993**, asignado a **ESTRATEC**, en atención a las comunicaciones recibidas por la **CRC**, mediante las cuales usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles informaron a la Comisión sobre el presunto uso indebido del código corto **899993** por el envío de mensajes de texto que aparentaban corresponder a gestiones de cobro de cartera y obligaciones pendientes en nombre de entidades del sector financiero, así como de

¹³ 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».

¹⁴ «Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC».

¹⁵ 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.

notificaciones relacionadas con el inicio de acciones judiciales de cobro y la adopción de medidas cautelares derivadas de dichas obligaciones.

Bajo este escenario, y de conformidad con lo señalado en el radicado número 2026201186 del 17 de julio de 2026, mediante el cual se dio inicio a la presente actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si la sociedad **ESTRATEC**, en su calidad de asignatario del código corto **899993**, incurrió o no en las causales de recuperación señaladas en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, particularmente en las prevista en los numerales 6.4.3.2.1.-específicamente en relación con la obligación contenida en el numeral 6.1.1.6.2.5.¹⁶ del artículo 6.1.1.6.-, así como en los numerales 6.4.3.2.2.¹⁷ y 6.4.3.2.8.¹⁸ del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3.2.1. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016.

En relación con la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual procede la recuperación de códigos cortos cuando el asignatario incumpla las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la sección 1 del capítulo 1 del título VI *ibidem*.

Para tal fin, es oportuno recordar que como se expuso al iniciar la presente actuación, la obligación presuntamente incumplida en este caso consistente en no facilitar o entregar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación.

Al respecto, cabe precisar que la causal se promovió en razón a que **ESTRATEC** no atendió en el plazo concedido el requerimiento elevado por esta Comisión mediante radicado número 2026519806 del 11 de junio de 2026, a través del cual se solicitó entre otras cosas, conocer el uso que se le está dando al código corto **899993** y allegar la correspondiente autorización del tercero a nombre del cual se enviaron mensajes de texto.

No obstante, mediante radicado 2026818737 del 11 de agosto de 2026, **ESTRATEC** justificó que la respuesta extemporánea obedeció a una contingencia interna que impidió la recepción oportuna del requerimiento para poder realizar en tiempo la gestión de la solicitud elevada por la Comisión. De manera concomitante, el administrado remitió el pronunciamiento frente al requerimiento, bajo los radicados 2026818731 y 2026818734 del 11 de agosto de 2026 y aportó los soportes documentales que consideró pertinentes.

En este escenario, al constatar que **ESTRATEC** finalmente atendió y dio respuesta al requerimiento de información, esta Entidad considera que no encuentra acreditada la causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente en lo relativo al presunto incumplimiento de la obligación prevista en el numeral 6.1.1.6.2.5 del artículo 6.1.1.6 *ibidem*.

Desvirtuado este presupuesto, esta Comisión continuará con el análisis y revisión de las causales restantes que motivaron el inicio de la presente actuación administrativa.

3.2.2. 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

La causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece lo siguiente: «Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados».

Bajo este contexto, para verificar la configuración de la causal precitada, la CRC debe contrastar el uso para el cual fueron autorizados los códigos cortos y el uso dado por parte del asignatario, de acuerdo con las pruebas que obran en el expediente.

En el marco regulatorio que rige la administración y asignación de los recursos de identificación- en particular bajo el régimen establecido en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016-, la descripción del uso para el cual se solicita y asigna un código corto determina de manera taxativa la finalidad exclusiva de su funcionamiento. En consecuencia, el asignatario está obligado a hacer un uso del

¹⁶ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la presente resolución.»

¹⁷ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»

¹⁸ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (...).»

recurso estrictamente circunscrito a las condiciones bajo las cuales le fue otorgado el recurso de identificación por el Administrador.

En el presente caso, el código corto **899993** fue solicitado y asignado formalmente a **ESTRATEC** para «todos los operadores en consultas y notificaciones»¹⁹ y para «tener posibilidad de responder en notificaciones bancarias o hacer consultas de información»²⁰.

Bajo este marco, no toda comunicación relacionada con una obligación financiera puede entenderse, por ese solo hecho, comprendida dentro del uso autorizado. Lo relevante es determinar si el contenido y la finalidad concreta de cada mensaje corresponden a una consulta, notificación bancaria o comunicación de información asociada a dicha finalidad, o si, por el contrario, se emplea el recurso de numeración para un uso diferente.

Así, respecto de los mensajes de texto obrantes en el radicado 2026813104 analizado, en el que se informa al usuario sobre un descuento para ponerse al día con una deuda del Banco Davivienda, no se advierte un uso diferente al uso asignado al código corto. Las comunicaciones se refieren directamente a una obligación financiera determinada y tienen un carácter informativo respecto de una situación asociada a dicha obligación, por lo que puede entenderse comprendida dentro de la destinación de consultas y notificaciones autorizadas.

Sin embargo, el análisis de los mensajes correspondientes a la queja con radicado 2026711649 conduce a una conclusión diferente. Si bien las comunicaciones también parten de la existencia de una obligación financiera, su contenido se orienta a informar al usuario sobre la eventual iniciación de actuaciones judiciales derivadas de dicha obligación. En efecto en el inicio de los mensajes se indicó «Notificación jurídica» y «Aviso Judicial». En este caso, el objeto de la comunicación trasciende la notificación o consulta de información bancaria propiamente dicha y se dirige a comunicar actuaciones de naturaleza judicial.

Por tanto, el hecho de que las comunicaciones tengan como antecedente una obligación financiera no resulta suficiente para considerar que todas se encuentran amparadas por uso asignado al código corto **899993**. El uso asignado no comprende de manera general cualquier comunicación relacionada con obligaciones con entidades bancarias, sino aquellas que correspondan a consultas y notificaciones en el ámbito previsto para el recurso, incluida la posibilidad de responder en notificaciones bancarias o realizar consultas de información.

En consecuencia, con lo expuesto es posible establecer que el código corto fue utilizado para uso distinto a aquel para el cual fue asignado, se encuentra configurada la causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por tanto, se ordenará la recuperación del código corto en virtud de ésta.

3.2.2. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.8 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

El numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados «cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido».

De conformidad con esta disposición, para determinar la configuración de la causal resulta necesario establecer, de una parte, si los mensajes de texto enviados a través del código corto **899993** fueron remitidos en nombre de terceros y, de otra, si el asignatario contaba con autorización expresa y por escrito de dichos terceros para realizar el envío de los mensajes o de su contenido.

En el presente caso, del análisis de los mensajes de texto asociados a los radicados 2026813104 y 2026711649, esta Comisión evidencia que las comunicaciones fueron remitidas en nombre de terceros, en tanto su contenido permite identificar a empresas como «Davivienda», o entidades distintas del asignatario, para el envío de mensajes de texto relacionados con la notificación por el inicio de acciones de judiciales de cobro jurídico y medidas cautelares por obligaciones pendientes y recuperación de cartera.

Precisado lo anterior, de acuerdo con la regulación vigente, correspondía al asignatario acreditar que contaba con la autorización expresa y por escrito de los terceros a cuyo nombre fueron enviados los mensajes para efectuar dichos envíos o utilizar su contenido.

¹⁹ Radicado 201673921 del 22 de noviembre de 2016.

²⁰ Ibid.

ESTRATEC manifestó que dichos mensajes fueron producidos por sus clientes **LIQUITTY** y **COGUASIMALES**, y aportó como sustento de su afirmación documentos correspondientes a acuerdos suscritos entre dichas empresas y **MASIVIAN S.A.S.**

No obstante, los documentos aportados no permiten acreditar el cumplimiento de la exigencia prevista en la regulación respecto del código corto **899993**, objeto de la presente actuación. Lo anterior, en primer lugar, porque la autorización debe provenir del tercero a cuyo nombre fue enviado el mensaje de texto y, en segundo lugar, porque dicha autorización debe existir entre ese tercero y el asignatario del código corto, de manera que permita acreditar que este último se encontraba expresamente facultado para realizar el envío del mensaje o utilizar su contenido en nombre de aquel.

En efecto, el asignatario del código corto **899993** es la empresa **ESTRATEC**, por lo que correspondía acreditar que los terceros en cuyo nombre se efectuaron los envíos habían autorizado expresamente y por escrito a esa sociedad para realizar dichos envíos o, para transmitir el contenido de las comunicaciones a través de dicho recurso de identificación.

Los documentos aportados únicamente acreditan acuerdos entre la sociedad **MASIVIAN S.A.S.** y las empresas **LIQUITTY** y **COGUASIMALES**, pero no contienen, por sí mismos, una autorización expresa otorgada a **ESTRATEC**, en su calidad de asignatario del código corto, para efectuar los envíos objeto de la actuación, en particular, a nombre de «**DAVIVIENDA**».

De forma particular, respecto del radicado 2026813104 del 4 de julio de 2026, esta Comisión observa que el contenido del mensaje permite establecer que la obligación a la que se hace referencia tendría como acreedor a «**Davivienda**».

En efecto, el mensaje alude expresamente a una «deuda **Davivienda**» y señala que, una vez efectuado el pago de la obligación, podrá tramitarse el respectivo paz y salvo. De esta manera, el contenido de la comunicación no permite concluir que el mensaje se hubiera remitido en nombre de «**LIQUITTY**», sino que identifica a «**Davivienda**» como la entidad con la cual el destinatario tendría la obligación pendiente de pago.

Así, contrario a lo sostenido por **ESTRATEC**, del contenido del mensaje se desprende que la comunicación fue presentada al destinatario como una gestión relacionada con una obligación frente a «**Davivienda**». La referencia a «**LIQUITTY**» no modifica esta conclusión, pues la sola mención de su nombre en el mensaje de texto no implica que el mensaje haya sido remitido en su nombre, cuando el propio contenido de la comunicación identifica a «**Davivienda**» como la entidad a la que corresponde la obligación.

Por lo tanto, ello no resulta suficiente para demostrar el presupuesto regulatorio exigido respecto del asignatario del recurso de numeración. En particular, no se acreditó que **ESTRATEC** contara con autorización expresa y por escrito de «**Davivienda**» para efectuar, a través del código corto **899993**, los envíos realizados en su nombre o para transmitir el contenido de los mensajes objeto de las quejas.

En consecuencia, para efectos de la causal de recuperación analizada, se encuentra acreditado que, a través del código corto **899993**, se remitió un mensaje en nombre de un tercero, en este caso «**Davivienda**», sin que **ESTRATEC** hubiera acreditado que contaba con autorización expresa y por escrito de dicha entidad para el envío del mensaje o de su contenido.

Ahora bien, esta Comisión advierte que los argumentos expuestos por **ESTRATEC** respecto de su modelo operativo y, particularmente, aquellos relacionados con la ausencia de intervención directa de la sociedad en la generación de los contenidos o la determinación de los destinatarios, no resultan suficientes para desvirtuar la configuración de la causal de recuperación.

En ese sentido, aun cuando **ESTRATEC** manifestó que opera bajo un modelo *Software as a Service* (SaaS), mediante el cual se limita a proveer la infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes SMS y que son sus clientes quienes construyen los contenidos, determinan los destinatarios y ordenan los envíos bajo su propia responsabilidad, dichas circunstancias no acreditan la existencia de las autorizaciones expresas y por escrito de «**Davivienda**» para el envío de los mensajes o de su contenido.

Sobre el particular, esta Comisión observa que la causal analizada no condiciona la exigencia de contar con autorización expresa y escrita a la existencia de una relación contractual directa entre el asignatario del código corto y el tercero en cuyo nombre se remite el mensaje. Lo relevante para efectos de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 es verificar que, cuando a través de la numeración asignada se envíen mensajes en nombre de terceros, estos hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

En consecuencia, al no encontrarse acreditada la autorización exigida por el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se configura la causal de recuperación prevista en dicha disposición, por lo que procede la recuperación del código corto **899993**, en los términos que se señalarán en la parte resolutive del presente acto administrativo.

4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, Y EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** (en adelante **SIC**), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, es la encargada de ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley. Por lo tanto, es la **SIC** la encargada de adelantar las investigaciones para poder determinar si el tratamiento de datos personales se ha dado bajo los presupuestos establecidos en la ley resultado de ellas, ordenar las medidas que sean para hacer efectivo el derecho de Hábeas Data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo, usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles pusieron en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión, en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **ESTRATEC** deberá gestionar la desactivación definitiva de este recurso de identificación en su solución tecnológica 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 numeral 6.1.1.8.4. del 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 Móviles (PRSTM) para que se proceda con la desactivación de dicho recurso en sus redes.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. RECUPERAR el código corto **899993** 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.

ARTÍCULO 2. MODIFICAR el estado del código corto **899993** 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 3. COMUNICAR una vez ejecutoriado el presente acto administrativo a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles, con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **899993** en su red.

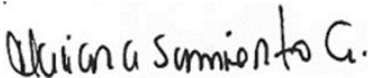
ARTÍCULO 4. REMITIR copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de

Industria y Comercio y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 5. 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 14 días del mes de septiembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026818737
Trámite ID: 116608
Elaborado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes
Revisado por: Miguel Rojas