COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8393** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **890911**, asignado a **CYCLELOGIC COLOMBIA LTDA,** hoy denominada **SINCH COLOMBIA 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,

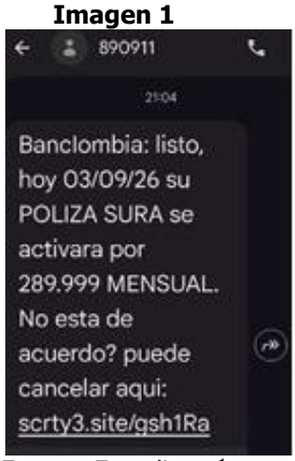
CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 7 de septiembre de 2026, la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES** (en adelante **CRC**), recibió la comunicación radicada bajo el número 2026821158, mediante la cual la Gerencia de Inteligencia y Reacción de **BANCOLOMBIA S.A.** (en adelante, **BANCOLOMBIA**) informó que, entre el 1 y el 6 de septiembre, recibieron treinta y dos (32) casos de mensajes de texto (SMS) fraudulentos en modalidad de «Smishing» en los que se estaba suplantando la marca **BANCOLOMBIA.** Dentro de la documentación recibida, se pudo evidenciar que el envío de los mensajes de texto (SMS) reportados por **BANCOLOMBIA** fue realizado a través de diferentes códigos cortos entre ellos, el código corto **890911**.

Como sustento de lo anterior, y en relación con el código corto **890911**, a continuación, la captura de pantalla allegada por **BANCOLOMBIA**:

Imagen 1



Fuente: Expediente[1]

En atención a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **890911,** evidenciando que este fue solicitado por la empresa **CYCLELOGIC COLOMBIA LTDA,** hoy denominada **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, bajo la modalidad «Gratuito para el usuario», para «Permite a los clientes de cada compañía, recibir información correspondiente a la marca: Cobro,

[1] Radicado 2026821158 del 7 de septiembre de 2026.

promoción, lanzamiento , Saldos, créditos, cupo disponible, confirmación de citas, etc.»[2] y que el mismo le fue asignado mediante la Resolución CRC 5228 del 20 de septiembre de 2017.

Bajo este contexto, y una vez revisada la información recibida, mediante el radicado 2026530871 del 11 de septiembre 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 **890911**. Lo anterior, debido a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de los códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8.[3] del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Adicionalmente, en el mencionado escrito se dio aplicación al parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 8 de la Resolución 8308 de 2026 y se ordenó a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, implementar las medidas necesarias en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **890911**.

Mediante comunicación con número de radicado 2026823476 del 2 de octubre de 2026, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó a la **CRC** la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE SINCH COLOMBIA S.A.S.

Como se señaló en el acápite anterior, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** dio respuesta al inicio de la actuación administrativa, en la cual indicó que el código corto objeto de su requerimiento fue asignado a su cliente **LES PONTS PTE. LTD.** Asimismo, señaló que, de acuerdo con la información suministrada por dicho cliente en el marco de la investigación adelantada por **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, el tráfico objeto de la queja fue generado, a su vez, por un cliente de **LES PONTS PTE. LTD.**, denominado **YX INTERNATIONAL INFORMATION CO., LIMITED.**

De acuerdo con la información y documentación recaudada por **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, el mensaje objeto de la queja correspondió a una comunicación fraudulenta mediante la cual un tercero habría utilizado indebidamente el nombre de **BANCOLOMBIA**, con el propósito de aparentar que el mensaje provenía de dicha entidad. En ese sentido, aclaró que esta conducta fraudulenta fue realizada por un tercero, sin conocimiento, instrucción, autorización, injerencia o participación alguna de **SINCH COLOMBIA S.A.S**.

Al respecto, señaló que, una vez tuvo conocimiento de esta situación, el 7 de septiembre de 2026 inició las indagaciones internas para identificar la trazabilidad del mensaje, activando de manera inmediata las gestiones internas de investigación y contención. En desarrollo de estas actuaciones, el 11 de septiembre de 2026 requirió a **LES PONTS PTE. LTD.** información sobre el origen del tráfico y la identificación del cliente que lo había generado.

A su vez, **LES PONTS PTE. LTD.** informó a **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, el 11 de septiembre de 2026 que, una vez identificado el origen del tráfico cuestionado, procedió a terminar el tráfico generado por **YX INTERNATIONAL INFORMATION CO., LIMITED** y a suspender permanentemente la cuenta de dicho cliente.

Adicionalmente, como medida inmediata de contención, el 15 de septiembre de 2026 **SINCH COLOMBIA S.A.S.** bloqueó el tráfico proveniente de **LES PONTS PTE. LTD.**, con el propósito de impedir la continuidad del tráfico cuestionado. Según lo manifestado por la sociedad, estas actuaciones permitieron avanzar en la trazabilidad del tráfico y adoptar medidas concretas para bloquear por completo el envío de mensajes relacionados con los hechos objeto de la queja.

En ese sentido, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** aportó y puso a disposición de la CRC pruebas, como respaldo de sus afirmaciones.

Asimismo, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** señaló que previamente había recibido una queja del operador **CLARO**, relacionada con el mismo código corto, la cual fue objeto del requerimiento efectuado por la CRC mediante comunicación con radicado 2026821030, con número de radicación 2026530539 del 10 de septiembre de 2026.

---

[2] De acuerdo con la solicitud de asignación presentada por **SINCH COLOMBIA S.A.S.** Radicado 2017774207 del 6 de septiembre de 2017.

[3] 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 (…)».

Para tal efecto, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** adicionó a la investigación en curso el mensaje enviado con la referencia «Bancolombia», tal como consta en el documento aportado como anexo, teniendo en cuenta que, según lo determinado en su investigación, el remitente de dicho mensaje era el mismo que había sido identificado en relación con los hechos previamente investigados.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** solicitó el levantamiento de la suspensión del código corto **890911**, teniendo en cuenta que: (i) la conducta fraudulenta fue realizada por un tercero, sin participación alguna de **SINCH COLOMBIA S.A.S.**; y (ii) la sociedad actuó de manera diligente, desplegando las actuaciones y adoptando las medidas necesarias para bloquear el tráfico de mensajes una vez tuvo conocimiento de los hechos objeto del requerimiento, de conformidad con lo descrito anteriormente.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009[4], 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 competencia[5]; **(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 este[6]; **(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 ellos[7].

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 ineficiente[8] y **(ii)** las funciones del administrador de los

---

[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».

[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

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 Relacionamiento con Agentes[9]. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025[10], 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, establece el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de manera transparente y no discriminatoria.

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020, 6522 de 2022 y 8308 de 2026, 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 USSD[11] 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 LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

---

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.

[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 Relacionamiento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC».

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

[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.

Como se indicó en el acápite de antecedentes, la presente actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación del código corto **890911**, asignado a **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, en atención a la comunicación recibida por la **CRC**, en la cual **BANCOLOMBIA** remitió comunicaciones advirtiendo la presunta suplantación de la identidad de su marca «BANCOLOMBIA» desde el código corto **890911**.

Teniendo en cuenta lo anterior, es imperioso recordar que los asignatarios de recursos de identificación tienen la obligación de garantizar que los mensajes transmitidos a través de los códigos cortos asignados cuenten con la debida autorización expresa y por escrito de los remitentes, así como de dar 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.

En este contexto, y de conformidad con el alcance de la actuación administrativa iniciada mediante el radicado número 2026530871 del 11 de septiembre de 2026, esta Comisión procederá a determinar si se configuró la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto del código corto **890911**, asignado a **SINCH COLOMBIA S.A.S.** Para tal efecto, verificará si a través de dicho recurso se enviaron mensajes en nombre de BANCOLOMBIA sin que esta entidad hubiera autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido[12].

3.2.1. 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».

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario del código corto cuenta con autorización expresa y por escrito de los terceros que remiten los mensajes de texto objeto de las quejas, para enviar contenido a nombre de cada uno de ellos.

Según lo expuesto en la comunicación bajo radicado 2026821158, la sociedad **BANCOLOMBIA**, detectó presuntos casos de *Smishing* mediante el envío de mensajes de texto desde varios códigos cortos, entre ellos el código corto **890911** mediante el cual se estaría suplantando la identidad de su marca «BANCOLOMBIA».

Teniendo presente que la anterior queja fue presentada directamente por la entidad financiera a la cual presuntamente se le estaría suplantando su identidad de marca, corresponde entonces a la CRC verificar si dentro del expediente reposa la autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de **BANCOLOMBIA** desde el código corto **890911**.

Al respecto, de la información que obra en el expediente y, particularmente, del pronunciamiento allegado por **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, se observa que la sociedad reconoció que a través del código corto **890911** se cursó tráfico de mensajes de carácter fraudulento, el cual, según lo manifestado, habría sido generado por YX INTERNATIONAL INFORMATION CO., LIMITED., cliente de LES PONTS PTE. LTD., sociedad a la que **SINCH COLOMBIA S.A.S.** habría permitido utilizar el mencionado código corto.

En su pronunciamiento, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** señaló que el mensaje cuestionado habría sido enviado con el propósito de aparentar que provenía de **BANCOLOMBIA**. No obstante, aclaró que dicha conducta fraudulenta fue realizada por un tercero, sin su conocimiento, instrucción, autorización, injerencia o participación.

Frente a lo anterior, esta Comisión considera necesario precisar que, si bien **SINCH COLOMBIA S.A.S.** manifestó que el código corto **890911** «fue asignado a nuestro cliente LES PONTS PTE. LTD.», los códigos cortos constituyen recursos de identificación administrados por la CRC, cuya asignación confiere a sus titulares el derecho de uso en las condiciones y para las finalidades previstas en la regulación aplicable.

Por tanto, cabe precisar que los asignatarios no disponen de manera ilimitada de dichos recursos, ni se encuentran facultados para ceder a terceros el derecho de uso otorgado por esta Comisión

[12]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 su contenido.»

sin la correspondiente autorización. Por lo tanto, las relaciones comerciales que establezcan con otros agentes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD no modifican su condición de asignatarios ni los eximen del cumplimiento de las obligaciones regulatorias asociadas al uso del recurso.

En el presente caso, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** manifestó que el código corto habría sido asignado a LES PONTS PTE. LTD., sociedad que, a su vez, mantenía una relación comercial con YX INTERNATIONAL INFORMATION CO., LIMITED., identificada como la generadora del tráfico cuestionado. Asimismo, hizo referencia a las medidas de investigación, suspensión y bloqueo adoptadas por su cliente y por la propia sociedad.

Estas circunstancias permiten evidenciar la intervención de distintos agentes en la utilización del código corto **890911**. Sin embargo, dicha intervención no modifica la titularidad del derecho de uso conferido por la CRC a **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, ni traslada a dichos terceros las obligaciones que le corresponden en su calidad de asignatario. Por consiguiente, la existencia de relaciones comerciales con otros agentes no puede invocarse para justificar un uso del recurso contrario a las condiciones establecidas en la regulación.

Frente a lo anterior, resulta necesario precisar que la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no exige acreditar que el asignatario haya producido, generado o consolidado el contenido de los mensajes. La configuración objetiva de dicha causal se verifica cuando, a través del recurso de identificación asignado, se envían mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresa y por escrito su envío o contenido.

En este sentido, una vez revisada la información que obra en el expediente, esta Comisión advierte que **SINCH COLOMBIA S.A.S.** no aportó autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** que acreditara que dicha entidad financiera había autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre, o su contenido, a través del código corto **890911**.

Al respecto, debe precisarse que el asignatario del código corto es responsable del uso del recurso de identificación que le fue asignado, por lo que la intervención de terceros en la generación o transmisión de los mensajes no lo exime de las obligaciones regulatorias que le asisten. En consecuencia, el hecho de que **SINCH COLOMBIA S.A.S.** atribuya el envío de los mensajes cuestionados a YX INTERNATIONAL INFORMATION CO., LIMITED., a través de su relación comercial con LES PONTS PTE. LTD., no desvirtúa, por sí mismo, la configuración de la causal de recuperación objeto de análisis.

En efecto, a partir de la asignación del código corto **890911**, la sociedad **SINCH COLOMBIA S.A.S.** adquirió la obligación de velar por su uso eficiente y conforme a la regulación aplicable, lo que comprende la adopción de medidas orientadas a prevenir su utilización con fines fraudulentos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Bajo este entendido, si bien esta Comisión reconoce que **SINCH COLOMBIA S.A.S.** informó que se adelantaron actuaciones de investigación, suspensión de cuentas y bloqueo del tráfico una vez hubo conocimiento de la queja, tales medidas corresponden al desarrollo de actuaciones que se le imponen como asignatario de un recurso de identificación, orientadas a atender y contener la situación identificada, en cumplimiento de las obligaciones que le asisten. Por lo tanto, su implementación posterior no desvirtúa la configuración de la causal de recuperación, toda vez que no acredita la existencia de una autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** para el envío de los mensajes cuestionados.

En cualquier caso, resulta oportuno precisar que, la recuperación de los códigos cortos establecida en la Resolución CRC 5050 de 2016 no es una sanción, por el contrario, constituye una medida asociada a la administración de los recursos de identificación y la verificación del uso eficiente. Su finalidad es la adecuada utilización de estos recursos que son escasos y de naturaleza finita, por lo cual su procedencia se deriva de la verificación objetiva de las causales establecidas en la regulación.

Así las cosas, esta Comisión determina que la procedencia de la recuperación del código corto **890911**, no depende de la valoración de los elementos subjetivos que la sociedad **SINCH COLOMBIA S.A.S.** pretende que se estudien, los cuales están relacionados con que el envío del mensaje fraudulento se habría hecho por parte de un tercero diferente a **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, sin su conocimiento, instrucción, autorización, injerencia o participación alguna, sino que

se trata de la verificación del cumplimiento de las causales de recuperación de códigos cortos dispuestas en la regulación, así como del uso del recurso de identificación.

La conclusión anterior se sustenta en la valoración conjunta de la comunicación presentada por BANCOLOMBIA, la captura del mensaje remitida como soporte y el pronunciamiento de SINCH COLOMBIA S.A.S., en el que reconoció que el mensaje cuestionado buscaba aparentar que provenía de dicha entidad financiera y atribuyó su generación a un tercero dentro de su cadena comercial. Estos elementos, unidos a la ausencia de autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** para el envío o contenido del mensaje, permiten establecer la configuración de la causal de recuperación objeto de esta actuación.

Finalmente, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** solicitó el levantamiento de la suspensión temporal del uso del código corto **890911**, argumentando que: (i) la conducta fraudulenta fue realizada por un tercero, sin participación alguna de la sociedad; y (ii) una vez tuvo conocimiento de los hechos, actuó de manera diligente, adelantando las actuaciones y adoptando las medidas necesarias para bloquear el tráfico de mensajes cuestionado.

Frente a lo anterior, esta Comisión considera pertinente aclarar que la suspensión temporal del uso del código corto **890911** fue adoptada como una medida de carácter preventivo, en ejercicio de la facultad expresamente prevista en el parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 8 de la Resolución CRC 8308 de 2026, mediante la cual se faculta a la CRC para ordenar la suspensión temporal del uso de los recursos de identificación en el acto de apertura de la actuación administrativa o en cualquier estado del trámite, por un período máximo de seis (6) meses.

En ese sentido, es importante precisar que la imposición de dicha medida no constituye una declaración anticipada de responsabilidad ni implica que se haya determinado la configuración de la causal de recuperación, toda vez que su naturaleza es preventiva y su adopción responde a la necesidad de evitar la continuidad de las situaciones que dieron origen a la actuación administrativa, mientras se adelanta la correspondiente valoración de los hechos y de los elementos probatorios.

Por consiguiente, si bien **SINCH COLOMBIA S.A.S.** manifestó que no tuvo participación en el envío de los mensajes fraudulentos y que adoptó medidas para bloquear el tráfico una vez tuvo conocimiento de los hechos, tales circunstancias no desvirtúan, por sí mismas, los fundamentos que dieron lugar a la adopción de la suspensión temporal. Lo anterior, teniendo en cuenta que la facultad de iniciar una actuación administrativa para la eventual recuperación de un código corto se hace en el ejercicio de la facultad regulatoria de administración de los recursos de identificación.

En consecuencia, esta Comisión no encuentra procedente acceder a la solicitud de levantamiento de la suspensión temporal del uso del código corto **890911**, toda vez que los argumentos expuestos por **SINCH COLOMBIA S.A.S.** no desvirtúan los fundamentos preventivos que dieron lugar a su adopción, la cual se efectuó en ejercicio de una facultad expresamente prevista en la regulación, sin que ello constituyera una decisión anticipada sobre la configuración de la causal de recuperación.

Así las cosas, una vez analizados los argumentos presentados por **SINCH COLOMBIA S.A.S.** y valorados los elementos probatorios que obran en el expediente, esta Comisión constata que se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, toda vez que no se acreditó la existencia de autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** para el envío de mensajes de texto en su nombre a través del código corto **890911.** En consecuencia, la CRC procederá con la recuperación del mencionado recurso de identificación, de conformidad con lo que se dispondrá en la parte resolutiva del presente acto administrativo.

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

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, como 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 la sociedad financiera **BANCOLOMBIA** puso 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.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* y *phishing*, la **CRC** también remitirá la presente resolución junto a su expediente administrativo a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, para lo de su competencia.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** 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 considerado 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.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **890911**, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles deberán adelantar las gestiones necesarias para la desactivación definitiva de este recurso de identificación en su red.

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 **890911** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **CYCLELOGIC COLOMBIA LTDA,** hoy denominada **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. MODIFICAR el estado del código corto **890911** 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. NEGAR la solicitud de levantamiento de la suspensión temporal del uso del código corto **890911,** presentada por **SINCH COLOMBIA S.A.S.,** por las razones expuestas en la parte motiva 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

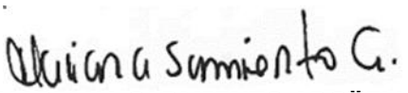
la desactivación definitiva del código corto **890911** en su red y, en consecuencia, se mantenga la suspensión del tráfico y uso del mismo al interior de sus redes.

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, a la Fiscalía General de la Nación 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 **SINCH COLOMBIA 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 27 días del mes de octubre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026823476, 2026201569
Trámite ID: 119121
Elaborado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes
Revisado por: José Felipe Zequeda