COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8401** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto ***85909****, 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 7 de septiembre de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**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 de 2026 recibió treinta y dos (32) casos relacionados con mensajes de texto (SMS) fraudulentos bajo la modalidad de *smishing*, en los cuales se estaría suplantando la marca **BANCOLOMBIA** y que habrían sido enviados a través de diferentes códigos cortos, entre ellos el código corto **85909**.

Como soporte de la situación reportada, se allegó una captura de pantalla, en cuyo contenido se hace referencia a «B ancolombia», se informa sobre la supuesta activación de un plan por valor de $227.900 y se incluye un enlace externo para su aparente anulación[1].

En atención al reporte recibido, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **85909** y evidenció que este fue solicitado por **ESTRATEC S.A.S.**, en adelante **ESTRATEC**, mediante comunicación radicada bajo el número 201474577 del 23 de septiembre de 2014, bajo la modalidad de servicio «Gratuito para el usuario», con la siguiente finalidad: «Sistema de Chat/Consultas vía SMS de doble vía (MT/MO).»[2] El recurso fue asignado a **ESTRATEC** mediante la Resolución CRC 4596 del 26 de septiembre de 2014.

A partir de lo anterior, y luego de revisar la información que reposa en el expediente, mediante comunicación con radicado de salida 2026201634 del 23 de septiembre 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, inició una actuación administrativa orientada a la eventual recuperación del código corto **85909**. Lo anterior, en la medida en que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016[3].

El inicio de la actuación administrativa fue comunicado por la **CRC** a **ESTRATEC** mediante correo electrónico del 23 de septiembre de 2026, con el propósito de garantizar su derecho al debido proceso y permitirle presentar, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, las consideraciones u observaciones que estimara pertinentes, así como aportar o solicitar las pruebas correspondientes.

---

[1] Radicado 2026821158 del 7 de septiembre de 2026
[2] Radicado 201474577 del 23 de septiembre de 2014.
[3] 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 (…) 6.4.3.2.8. 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».

Adicionalmente, en la referida comunicación esta Entidad requirió a **ESTRATEC** para que formulara sus observaciones, presentara o solicitara las pruebas que considerara pertinentes e informara y acreditara que, como asignataria del código corto **85909**, contaba con **autorización expresa y por escrito de BANCOLOMBIA**.

Asimismo, se le indicó que podía allegar información relacionada con las medidas adoptadas una vez tuvo conocimiento de la situación reportada, así como un informe detallado de las medidas empleadas para prevenir o evitar la comisión de posibles fraudes o conductas delictivas mediante la utilización del código corto **85909**.

De otra parte, en la mencionada comunicación 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 CRC 8308 del 30 de julio de 2026, y se ordenó a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) implementar las medidas necesarias en sus respectivas redes para garantizar la **suspensión temporal del uso del código corto 85909**.

Mediante comunicación con número de radicado 2026824501 del 14 de octubre de 2026, **ESTRATEC** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE ESTRATEC

ESTRATEC, en su calidad de asignataria del código corto **85909**, 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 desarrolla su operación bajo un modelo *Software as a Service* (SaaS), mediante el cual provee 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, dado que los mensajes son generados directamente por sus clientes, quienes deben observar la Política de Uso Aceptable (AUP) y las demás disposiciones regulatorias aplicables.

ESTRATEC indicó igualmente que informa y advierte a sus clientes acerca de las condiciones y límites para la utilización de su plataforma, incluida la obligación de emplearla únicamente para fines legítimos y abstenerse de realizar envíos sin autorización previa o consentimiento del destinatario, utilizar el servicio con fines fraudulentos, engañosos o de suplantación de identidad, o transmitir contenidos ilícitos o que vulneren derechos de terceros.

Asimismo, señaló que cuenta con herramientas tecnológicas destinadas a prevenir usos indebidos de la plataforma y mitigar riesgos de fraude, entre las cuales mencionó controles de acceso mediante validación de direcciones IP previamente autorizadas, mecanismos automatizados de análisis heurístico de riesgo, validación de reputación de URL mediante listas negras y listas blancas, así como herramientas especializadas de monitoreo y protección de infraestructura para detectar comportamientos anómalos y amenazas.

Respecto de los hechos que dieron origen a la presente actuación, **ESTRATEC** manifestó que nunca celebró un acuerdo comercial con **BANCOLOMBIA** relacionado con los mensajes objeto de análisis.

Indicó que, como resultado de la investigación interna adelantada, identificó tráfico SMS con características de posible fraude, originado en un envío no autorizado de la marca **BANCOLOMBIA** a través de una cuenta de su plataforma, que incluía mensajes mediante los cuales se suplantaba la identidad de **BANCOLOMBIA** y se incorporaba un enlace externo que podía inducir a los usuarios a considerar que la comunicación provenía de dicha entidad financiera.

Según **ESTRATEC**, dicho envío no fue decidido, ordenado ni consentido por esa sociedad ni por el cliente titular de la cuenta involucrada.

Agregó que, una vez identificada la situación, activó sus procedimientos internos de gestión y análisis, adelantó las correspondientes verificaciones técnicas y operativas y suspendió preventivamente la cuenta involucrada, con el propósito de impedir la continuidad de actividades asociadas con los hechos investigados.

En relación con la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, **ESTRATEC** sostuvo que esta no se configura en el presente caso.

A su juicio, la referida disposición presupone que el asignatario o uno de sus clientes decide remitir comunicaciones en nombre de un tercero y que, para hacerlo, debe contar con la correspondiente autorización. En contraste, manifestó que en el caso objeto de análisis quien decidió utilizar el nombre de **BANCOLOMBIA** habría sido un tercero no autorizado que empleó indebidamente una cuenta de la plataforma.

Con fundamento en ello, argumentó que una conducta de suplantación de identidad cometida por un tercero no puede equipararse a un envío efectuado «en nombre de» **BANCOLOMBIA** en los términos de la causal regulatoria, pues tanto **BANCOLOMBIA** como **ESTRATEC** y el cliente titular de la cuenta serían víctimas de la actuación fraudulenta.

ESTRATEC sostuvo igualmente que exigir autorización de **BANCOLOMBIA** constituiría una carga de imposible cumplimiento, pues no existe una relación contractual directa entre ambas sociedades y no habría sido posible prever que un tercero utilizaría fraudulentamente la identidad de dicha entidad financiera.

De otra parte, indicó que la recuperación del recurso no puede fundamentarse en un régimen de responsabilidad objetiva y que deberían valorarse circunstancias como el origen de los hechos, su previsibilidad, las herramientas de prevención implementadas y la diligencia desplegada por **ESTRATEC** una vez tuvo conocimiento de la situación.

Finalmente, **ESTRATEC** cuestionó la suspensión temporal del código corto **85909**. Señaló que el parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 confiere a la Comisión una facultad discrecional y no establece la suspensión como una consecuencia automática del inicio de la actuación.

Afirmó que la medida no estuvo precedida de una valoración concreta de necesidad, idoneidad y proporcionalidad, que fue adoptada antes de que **ESTRATEC** pudiera pronunciarse sobre los hechos y que afecta las comunicaciones legítimas de otros clientes que utilizan el código corto.

Por lo anterior, solicitó descartar la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8, archivar la actuación administrativa y abstenerse de recuperar el código corto **85909**. También solicitó revocar la orden de suspensión temporal y disponer el levantamiento inmediato de la medida o, subsidiariamente, limitar su duración al término estrictamente necesario para resolver la actuación.

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

[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.

den las condiciones que determine la **CRC**, en la medida que 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 quiénes 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 ineficiente[8] 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 a la Coordinación 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, la Coordinación 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

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 USSD[11] 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.

---

[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 CRC 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 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.

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 **85909**, asignado a **ESTRATEC**, en atención a la comunicación remitida por **BANCOLOMBIA** mediante la cual puso en conocimiento de esta Comisión la existencia de mensajes SMS fraudulentos bajo la modalidad de *smishing*, entre los cuales se identificó un mensaje asociado al 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 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.

De acuerdo con lo establecido en el radicado 2026201634 del 23 de septiembre 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 **85909** se configuró la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.[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

En este apartado se analizará si, en el caso bajo estudio, se configuró la causal 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, conforme a la cual procede la recuperación de la numeración de códigos cortos «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.»

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con fundamento en la comunicación remitida a la **CRC** por **BANCOLOMBIA**, mediante la cual se reportó la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) fraudulentos bajo la modalidad de *smishing*, en los cuales se estaría suplantando su marca y que habrían sido enviados a través de diferentes códigos cortos, entre ellos el **85909**.

En este contexto, no puede perderse de vista que, ante escenarios de presunto uso indebido de recursos de identificación, corresponde a la **CRC** verificar la existencia de autorizaciones expresas y escritas que habiliten el envío de mensajes en nombre de terceros a través de los cuales se remiten los contenidos.

De acuerdo con la información que obra en el expediente, la **CRC** evidenció que el código corto **85909** fue asignado a la sociedad **ESTRATEC** bajo la modalidad «Gratuito para el usuario», y que, en el marco de la presente actuación administrativa, se allegaron elementos relacionados con el envío de un mensaje de texto respecto del cual se requirió a la sociedad la acreditación de la autorización correspondiente para el uso del nombre o identidad de **BANCOLOMBIA** dentro del contenido enviado.

---

[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 (…) **6.4.3.2.8.** 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.

A partir de la información incorporada al expediente y de las evidencias documentales allegadas en el marco de la actuación administrativa, esta Comisión advirtió la posible configuración de 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, en tanto se evidenció el envío de un mensaje respecto del cual se requirió la acreditación de autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de **BANCOLOMBIA**.

Al respecto, esta Comisión observa que los argumentos relacionados con el modelo operativo de **ESTRATEC** y con la ausencia de intervención directa de dicha sociedad en la generación de los contenidos, la definición de los destinatarios o las relaciones comerciales que sus clientes mantienen con terceros no desvirtúan la configuración de la causal analizada. Lo anterior, en la medida en 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 se configura cuando a través de la numeración asignada se envían mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

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 generan los contenidos y ordenan los envíos bajo su propia responsabilidad, dichas circunstancias no acreditan la existencia de autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** para el envío del mensaje o de su contenido.

Así las cosas, **ESTRATEC** manifestó que nunca celebró un acuerdo comercial con **BANCOLOMBIA** asociado con los mensajes objeto de análisis y que, a partir de la investigación interna adelantada, identificó tráfico SMS con características de posible fraude, originado en un envío no autorizado de la marca **BANCOLOMBIA** a través de una cuenta de la plataforma.

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, el argumento según el cual **ESTRATEC** no mantiene una relación contractual con **BANCOLOMBIA** que le permita solicitar, exigir, obtener o custodiar una autorización directamente emitida por dicha entidad no acredita que **BANCOLOMBIA** hubiera autorizado expresamente y por escrito el envío de la comunicación realizada en su nombre o su contenido.

De igual manera, **ESTRATEC** manifestó que ni esa sociedad ni el cliente titular de la cuenta involucrada decidieron, ordenaron o consintieron el envío cuestionado y que este habría sido realizado por un tercero no autorizado. Bajo esta premisa, sostuvo que la suplantación de identidad cometida por dicho tercero no constituye un envío «en nombre de» **BANCOLOMBIA** para efectos de la causal analizada.

Sobre este aspecto, esta Comisión observa que el supuesto previsto en el numeral 6.4.3.2.8 se refiere al envío, a través de la numeración asignada, de mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido. La disposición no condiciona su configuración a que el asignatario haya elaborado directamente el mensaje, decidido personalmente su envío o identificado previamente a la persona que materialmente utilizó la infraestructura tecnológica.

En ese sentido, la circunstancia de que **ESTRATEC** atribuya el envío a un tercero no autorizado no acredita la existencia de autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** para el envío del mensaje o de su contenido ni modifica el hecho de que el recurso de identificación asignado a **ESTRATEC** fue utilizado para cursar dicha comunicación.

No se debe pasar por alto que de conformidad con el artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 los PCA e Integradores Tecnológicos que sean asignatarios de códigos cortos deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

Así mismo, cuando **ESTRATEC** manifiesta que exigir una autorización de **BANCOLOMBIA** constituye una carga de imposible cumplimiento, al no existir una relación contractual entre ambas sociedades y no resultar previsible que un tercero utilizara fraudulentamente la identidad de dicha entidad financiera, esta Comisión observa que tal circunstancia tampoco desvirtúa la configuración de la causal analizada.

La obligación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 no supone que el asignatario deba obtener de manera anticipada autorizaciones de todos los terceros que eventualmente puedan ser objeto de suplantación. Lo relevante es que, cuando mediante la numeración asignada se envíen mensajes en nombre de un tercero, exista autorización expresa y por escrito respecto de su envío o su contenido.

Por consiguiente, las circunstancias relacionadas con el modelo operativo implementado por **ESTRATEC**, las relaciones que mantenga con sus clientes o el acceso que terceros puedan tener a las cuentas habilitadas en su plataforma no modifican el análisis respecto de la existencia de la autorización exigida por la causal objeto de estudio.

De otra parte, **ESTRATEC** sostuvo que una eventual recuperación del código corto **85909** fundada en la ausencia de autorización de **BANCOLOMBIA** implicaría atribuirle responsabilidad objetiva por hechos realizados por un tercero, sin valorar la previsibilidad de la conducta, las medidas de prevención implementadas ni la diligencia desplegada una vez tuvo conocimiento de la situación.

Sobre este aspecto, esta Comisión precisa que la recuperación de los códigos cortos establecida en la Resolución CRC 5050 de 2016 no constituye una sanción, sino una medida asociada a la administración de los recursos de identificación y a la verificación del cumplimiento de las condiciones aplicables a su utilización.
En ese sentido, la procedencia de la recuperación no depende de la valoración de elementos subjetivos relacionados con la culpabilidad del asignatario, sino de la verificación de la configuración de las causales de recuperación establecidas en la regulación.

Frente a las medidas adoptadas por **ESTRATEC** una vez tuvo conocimiento de la situación reportada, la sociedad manifestó que activó sus procedimientos internos de gestión y análisis, adelantó las correspondientes validaciones técnicas y operativas y procedió a suspender preventivamente la cuenta involucrada.

Asimismo, señaló que cuenta con controles de acceso mediante validación de direcciones IP previamente autorizadas, mecanismos automatizados de análisis heurístico de riesgo, validación de reputación de URL mediante listas negras y listas blancas, así como herramientas especializadas de monitoreo y protección de infraestructura.

Sobre este aspecto, esta Comisión observa que las medidas informadas por **ESTRATEC**, tanto preventivas como aquellas adoptadas con posterioridad al conocimiento de los hechos, no acreditan que, al momento de efectuarse el envío del mensaje que dio lugar al análisis de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, existiera autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** respecto de su envío o contenido.

En consecuencia, aunque los argumentos presentados por **ESTRATEC** explican su modelo operativo, la intervención de un tercero no autorizado, la ausencia de relación contractual directa con **BANCOLOMBIA** y las medidas de control y prevención implementadas por la sociedad, tales circunstancias no desvirtúan la configuración de la causal objeto de análisis.

Por lo anterior, con fundamento en la información allegada en el marco de la presente actuación administrativa, esta Comisión considera que los argumentos expuestos por **ESTRATEC** no desvirtúan la configuración de 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, respecto del código corto **85909**.

3.3. SOBRE LA SOLICITUD DE LEVANTAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CÓDIGO CORTO 85909

ESTRATEC solicitó revocar la orden de suspensión temporal del uso del código corto **85909** y disponer su levantamiento inmediato. Subsidiariamente, solicitó limitar su duración al término estrictamente necesario para resolver la presente actuación administrativa.

Al respecto, 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, establece que, en las actuaciones administrativas de recuperación iniciadas por las causales previstas en los numerales 6.4.3.2.2, 6.4.3.2.8 y 6.4.3.2.9 del artículo 6.4.3.2, la **CRC** podrá ordenar la suspensión temporal del uso del recurso de identificación.

En el presente caso, la medida fue adoptada en el marco de una actuación administrativa iniciada por la presunta configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la comunicación remitida por **BANCOLOMBIA**, mediante la cual se reportaron mensajes fraudulentos bajo la modalidad de *smishing* y se identificó, entre los recursos involucrados, el código corto 85909.

Durante el trámite, **ESTRATEC** manifestó que, como resultado de sus verificaciones internas, identificó tráfico SMS con características de posible fraude, originado en un envío no autorizado de la marca **BANCOLOMBIA** a través de una cuenta de su plataforma, respecto del cual procedió a suspender preventivamente la cuenta involucrada.

Ahora bien, una vez valorada la información incorporada al expediente y las observaciones presentadas por **ESTRATEC**, esta Comisión concluyó que respecto del código corto **85909** 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.

En ese contexto, no resulta procedente levantar la suspensión temporal del recurso mientras adquiere firmeza la decisión mediante la cual se ordena su recuperación, pues ello implicaría habilitar nuevamente el uso del código corto respecto del cual esta Comisión ha determinado la configuración de una causal de recuperación.

Por lo anterior, se negará la solicitud formulada por **ESTRATEC** para levantar la suspensión temporal del uso del código corto **85909**.

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

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, **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, se 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** —MinTIC—, 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 recalca el deber que le asiste a **ESTRATEC** de tomar las medidas a que haya lugar para evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de que MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **85909**, y sin perjuicio de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deban mantener las medidas que hayan implementado en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **85909**, las cuales no podrán exceder un periodo máximo de 6 meses contados a partir de su aplicación, **ESTRATEC** deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación definitiva de este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.

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 definitiva de dicho recurso en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **85909** 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 **85909** 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 presentada por **ESTRATEC S.A.S.** de levantar la suspensión temporal del uso del código corto **85909**, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

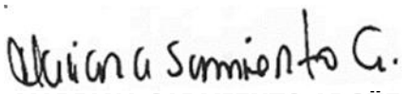
ARTÍCULO 3. Comunicar, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **85909** en su red y, en consecuencia, suspendan de manera definitiva el tráfico y uso del mismo en el interior de sus redes.

ARTÍCULO 4. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Fiscalía General de la Nación, 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, el cual deberá interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 03 días del mes de noviembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026824501
Trámite ID: 119126
Elaborado por: Andrea Del Pilar Olmos Torres
Revisado por: Miguel Rojas