



**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES**

RESOLUCIÓN NÚMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026

*“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL
COLOMBIA S.A.S.”*

EL DIRECTOR DE VIGILANCIA, INSPECCIÓN Y CONTROL

En ejercicio de las facultades legales y reglamentarias contenidas en el numeral 4 del artículo 17, el numeral 11 del artículo 18, los artículos 63, 64, 65 y 67 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la

Ley 1978 de 2019, de conformidad con lo previsto en el Título III de la Ley 1437 de 2011, en especial los artículos 47, 48, 49 y 50, y en el artículo 21 del Decreto 1064 de 2020, y

CONSIDERANDO QUE:

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución MinTIC 3947 de 2023, modificada por las Resoluciones MinTIC 4138, 4185 y 4806 de 2023, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ordenó la apertura y estableció los requisitos, condiciones y reglas del proceso de selección objetiva mediante mecanismo de subasta para el otorgamiento de permisos de uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional, entre otras, en la banda de 3500 MHz.

El 20 de diciembre de 2023, TELECALL COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 901.787.732-9, participó en el proceso de subasta de espectro radioeléctrico y resultó adjudicataria de un bloque de ochenta (80) MHz en la banda de 3500 MHz, específicamente en el rango de frecuencias comprendido entre 3380 MHz y 3460 MHz.

Como resultado de dicha adjudicación, el operador presentó una oferta económica final por valor de TRESCIENTOS DIECIOCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES DE PESOS M/CTE (\$318.333.000.000), correspondiente a la contraprestación económica por el derecho de uso del espectro radioeléctrico asignado.

Mediante Resolución MinTIC 498 del 23 de febrero de 2024, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones otorgó a TELECALL COLOMBIA S.A.S. permiso para el acceso, uso y explotación de un bloque de ochenta (80) MHz de espectro radioeléctrico para la operación de servicios de radiocomunicaciones móviles terrestres en el rango de frecuencias comprendido entre 3380 MHz y 3460 MHz, por el término de veinte (20) años, de conformidad con las condiciones previstas en el proceso de selección objetiva y en el respectivo acto particular de asignación.

En virtud de lo dispuesto en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024, TELECALL COLOMBIA S.A.S. asumió la obligación clara, expresa y exigible de realizar un primer pago en dinero equivalente al trece por ciento (13%) de la contraprestación económica derivada del permiso otorgado, correspondiente a la suma de CUARENTA Y UN MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA MIL PESOS M/CTE (\$ 41.383.290.000), dentro de los



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 2

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

noventa (90) días calendario siguientes a la firmeza del acto administrativo de asignación.

Asimismo, de conformidad con el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024, el operador asumió la obligación de constituir y presentar oportunamente la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual, en los términos, condiciones de suficiencia, cobertura, vigencia y demás requisitos técnicos, jurídicos y financieros previstos en dicho acto administrativo.

La Resolución MinTIC 498 de 2024 fue objeto de recurso de reposición por parte del operador, el cual fue resuelto mediante Resolución MinTIC 1789 del 20 de mayo de 2024. Posteriormente, la Resolución fue notificada por aviso el 12 de agosto de 2024 y en firme el 13 de agosto de 2024. En consecuencia, el término para realizar el primer pago de la contraprestación venció el 12 de noviembre de 2024. Así, a partir de dicha fecha las obligaciones derivadas del acto administrativo de asignación adquirieron plena exigibilidad jurídica.

Respecto de las garantías, inicialmente el término para su constitución y presentación vencía el 25 de septiembre de 2024. No obstante, mediante Resolución MinTIC 3634 del 25 de septiembre de 2024, el Ministerio concedió a TELECALL COLOMBIA S.A.S. un plazo adicional de sesenta (60) días calendario para la presentación de la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual, por lo que el plazo adicional venció el 25 de noviembre de 2024. La ampliación concedida se circunscribió exclusivamente a la obligación relacionada con la constitución y presentación de garantías, sin modificar los términos asociados al pago de la contraprestación económica previstos en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Mediante Acto Administrativo No. 05035 del 3 de diciembre de 2024, la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control inició la actuación administrativa identificada con BDI 8340-2024, con el propósito de determinar si TELECALL COLOMBIA S.A.S. incumplió la obligación de realizar, dentro del plazo previsto, el primer pago de la contraprestación económica derivada de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Mediante Acto Administrativo No. 05033 del 3 de diciembre de 2024, esta Dirección inició la actuación administrativa identificada con BDI 8473-2024, relacionada con el presunto incumplimiento de la obligación de constituir y presentar, dentro del plazo previsto, las garantías establecidas en el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Las actuaciones administrativas anteriormente referidas tuvieron por objeto verificar preliminarmente el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024, así como establecer las circunstancias relevantes para determinar la eventual procedencia de actuaciones administrativas posteriores.

Mediante Resolución MinTIC 00316 del 31 de enero de 2025, dentro de la actuación BDI 8340-2024, esta Dirección declaró incumplida por parte de TELECALL COLOMBIA S.A.S. la obligación de realizar dentro del plazo previsto el primer pago en dinero de la contraprestación económica. En dicha decisión, además, se dispuso a iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente para determinar si se configuraba la condición resolutoria prevista en el acto particular de asignación.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 3

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

Mediante Resolución MinTIC 02358 del 13 de junio de 2025, dentro de la actuación BDI 8473-2024, esta Dirección resolvió la actuación administrativa relacionada con la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual. Contra esta decisión fueron interpuestos los recursos correspondientes.

Mediante Resolución MinTIC 03347 del 19 de agosto de 2025, esta Dirección resolvió el recurso de reposición interpuesto contra la Resolución MinTIC 00316 de 2025 y concedió el recurso de apelación ante el Viceministerio de Conectividad.

Mediante Resolución MinTIC 0548 del 20 de febrero de 2026, la Viceministra de Conectividad resolvió el recurso de apelación interpuesto por TELECALL COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución MinTIC 00316 del 31 de enero de 2025 y precisó que, conforme a las Resoluciones MinTIC 3947 de 2023 y 498 de 2024, la eventual declaratoria de ocurrencia de la condición resolutoria debía adelantarse mediante el procedimiento administrativo sancionatorio previsto en el artículo 47 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, garantizando plenamente los derechos de defensa, contradicción y debido proceso del investigado.

En cumplimiento de lo anterior, mediante Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, esta Dirección inició la investigación administrativa sancionatoria identificada con el número BDI-11784-2026 contra TELECALL COLOMBIA S.A.S., formulando cargos relacionados con el presunto incumplimiento de:

- i) la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024; y
- ii) la obligación de constituir y presentar las garantías de cumplimiento y de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 del mismo acto administrativo.

De acuerdo con lo ordenado en el Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, se procedió con el envío de la citación para notificación personal a TELECALL COLOMBIA S.A.S. mediante radicado 262050063 del 9 de marzo de 2026. Posteriormente, mediante radicado 262055033 del 17 de marzo de 2026 se remitió aviso a efectos de notificar el contenido de dicho acto. Sin perjuicio de ello, mediante radicado 262057068 del 19 de marzo de 2026, TELECALL COLOMBIA S.A.S. se notificó personalmente del Acto Administrativo No. 00107 de 2026, a través de su representante legal. En consecuencia, TELECALL COLOMBIA S.A.S. contaba con quince (15) días hábiles, contados a partir del 20 de marzo de 2026, para presentar descargos, allegar y solicitar las pruebas que estimara pertinentes para ejercer su derecho de defensa y contradicción. Dicho término venció el 14 de abril de 2026.

Dentro del término conferido para ejercer su derecho de defensa, TELECALL COLOMBIA S.A.S. allegó escrito identificado con el número 261029129 del 20 de marzo de 2026, radicado en esta Entidad el 24 de marzo de 2026, mediante el cual manifestó expresamente su aceptación respecto de los hechos relacionados con el pago extemporáneo del primer pago de la contraprestación económica



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 4

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

y con la constitución tardía de las garantías de cumplimiento y responsabilidad civil extracontractual, así como su intención de proceder a la subsanación de dichas situaciones.

Posteriormente, mediante escritos identificados con los números 261031226 y 261031139 del 27 de marzo de 2026, radicados en esta Entidad en la misma fecha, TELECALL COLOMBIA S.A.S. informó haber efectuado el pago de la contraprestación pecuniaria y haber constituido las garantías de cumplimiento y de responsabilidad civil extracontractual, anexando los soportes documentales correspondientes.

Las anteriores actuaciones fueron allegadas con posterioridad al vencimiento de los términos originalmente previstos en la Resolución MinTIC 498 de 2024 y en la Resolución MinTIC 3634 de 2024.

A través de dos escritos radicados oportunamente, TELECALL COLOMBIA S.A.S. presentó descargos: (i) radicado 261037266, con fecha de envío del 13 de abril de 2026 e ingreso el 14 de abril de 2026 a las 08:44 horas, por conducto de su representante legal; y (ii) radicado 261037789, con fecha de envío del 14 de abril de 2026 e ingreso el 14 de abril de 2026 a las 17:09:34 horas, por conducto de su apoderado especial.

Mediante radicado 261040968 del 21 de abril de 2026, SEGUROS DEL ESTADO S.A. solicitó formalmente su vinculación como tercero interesado. En atención a dicha solicitud, esta Dirección profirió la Resolución MinTIC No. 01558 del 22 de abril de 2026, a través de la cual vinculó a la aseguradora a la presente actuación y reconoció personería adjetiva para actuar a su apoderada.

Una vez vinculada, SEGUROS DEL ESTADO S.A., a través de su apoderada, presentó escrito de descargos identificado con el radicado 261043415 del 28 de abril de 2026, en el cual solicitó, entre otros aspectos: (i) la terminación del procedimiento por configuración de hecho superado; (ii) abstenerse de imponer multa; y (iii) abstenerse de declarar siniestro o afectar la garantía No. 18-44-101093769; (iv) su renuncia al término restante para su ejercicio de derecho de defensa y contradicción.

Mediante Resolución MinTIC No. 01755 del 8 de mayo de 2026, esta Dirección negó la solicitud de vinculación como tercero interesado presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A., al no encontrar acreditado un interés jurídico directo, concreto, cierto e individualizable en los términos del artículo 38 del CPACA.

A través de escrito con radicado 261047483 del 8 de mayo de 2026, TELECALL COLOMBIA S.A.S. solicitó retirar del expediente el escrito de descargos radicado bajo el número 261037266, al considerar que el documento que debía conservarse y valorarse dentro de la actuación correspondía al radicado 261037789 del 14 de abril de 2026, suscrito por el doctor Roberto Augusto Serrato Valdés como apoderado especial del operador.

Mediante Acto Administrativo No. 00352 del 8 de mayo de 2026, esta Dirección reconoció personería adjetiva para actuar al abogado Roberto Augusto Serrato Valdés en representación de TELECALL



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 5

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

COLOMBIA S.A.S.; rechazó la práctica de algunas pruebas solicitadas por el investigado; incorporó pruebas documentales; abrió período probatorio; y ordenó oficiar al Grupo Interno de Trabajo de Cartera y al Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Garantías para que remitieran la información requerida en relación con el eventual cese de las conductas investigadas.

En cumplimiento de lo anterior, el 8 de mayo de 2026 esta Dirección remitió el memorando 262082637 al Grupo Interno de Trabajo de Cartera, solicitando certificar e informar lo relativo al pago del primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Igualmente, el 8 de mayo de 2026 esta Dirección remitió el memorando 262082621 al Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Garantías, solicitando certificar e informar lo relativo a la constitución, presentación, suficiencia, cobertura, vigencia y cumplimiento de las garantías exigidas en el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Mediante memorando con radicado No. 262084941 del 13 de mayo de 2026, el Grupo Interno de Trabajo de Cartera certificó que TELECALL COLOMBIA S.A.S. efectivamente realizó el primer pago previsto en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024; que dicho pago fue efectuado el 25 de marzo de 2026; que el valor efectivamente pagado fue de \$46.921.659.000, de los cuales \$ 41.383.290.000 corresponden a capital y \$ 5.538.369.000 a indexación calculada a la fecha del pago; y que fue realizado mediante Formulario Único de Recaudo referencia No. 050005181115, registrado en el sistema financiero SEVEN con Tipo de Operación No. 780-3229 del 25 de marzo de 2026.

Mediante memorando con radicado No. 262086994 del 19 de mayo de 2026, el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Garantías dio respuesta al memorando No. 262082621 del 8 de mayo de 2026. Dicha dependencia precisó que su pronunciamiento tiene alcance operativo y técnico frente a la revisión formal y material de los instrumentos financieros, sin sustituir la valoración jurídica de fondo que corresponde a esta Dirección como autoridad de instrucción y decisión dentro de la actuación sancionatoria.

Posteriormente, mediante Acto Administrativo No. 00400 del 19 de mayo de 2026, esta Dirección incorporó como pruebas las respuestas allegadas por el Grupo Interno de Trabajo de Cartera y por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Garantías mediante los radicados No. 262084941 y No. 262086994, respectivamente; declaró cerrado el período probatorio decretado mediante Acto Administrativo No. 00352 del 8 de mayo de 2026, al encontrarse recaudado el material probatorio y no advertirse pruebas pendientes de práctica; y corrió traslado a TELECALL COLOMBIA S.A.S. y a SEGUROS DEL ESTADO S.A. por el término de diez (10) días hábiles para presentar alegatos de conclusión, conforme al artículo 48 del CPACA.

Mediante escritos identificados con los radicados 261052597 y 261052650, TELECALL COLOMBIA S.A.S. y SEGUROS DEL ESTADO S.A. presentaron, dentro del término legal concedido, sus respectivos alegatos de conclusión renunciando de forma expresa al término restante otorgado en el Acto Administrativo No. 00400 del 19 de mayo de 2026. En dichos escritos, los intervinientes



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 6

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

expusieron las consideraciones fácticas, jurídicas y probatorias que estimaron pertinentes frente a los cargos formulados, las pruebas incorporadas al expediente y las consecuencias jurídicas que, a su juicio, deberían derivarse de la presente actuación administrativa sancionatoria.

Vencido el término para la presentación de alegatos de conclusión y agotadas las etapas procedimentales previstas en el artículo 47 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, procede esta Dirección a emitir la correspondiente decisión de fondo dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.

2. COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 17 y el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, modificados por los artículos 13 y 14 de la Ley 1978 de 2019, respectivamente, corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como adelantar las actuaciones administrativas orientadas a verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y particulares derivadas del régimen sectorial.

En desarrollo de dichas competencias legales, el artículo 21 del Decreto 1064 de 2020 asignó a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, entre otras funciones, las de:

- i) dirigir los procesos y procedimientos de inspección, vigilancia y control respecto del cumplimiento del régimen de telecomunicaciones;
- ii) verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, reglamentarias, regulatorias y particulares a cargo de los operadores del sector;
- iii) iniciar y adelantar actuaciones administrativas de oficio o a solicitud de parte;
- iv) practicar pruebas y desarrollar actuaciones de investigación administrativa; y
- v) decidir en primera instancia los procedimientos administrativos sancionatorios e imponer las medidas y sanciones autorizadas por el ordenamiento jurídico.

La potestad sancionatoria administrativa atribuida al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones constituye una manifestación del poder de intervención del Estado en un sector estratégico y en la administración de un bien público escaso como el espectro radioeléctrico, razón por la cual su ejercicio debe desarrollarse conforme a los principios constitucionales de legalidad, debido proceso, tipicidad, proporcionalidad y culpabilidad.

El artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 dispone que, para determinar la existencia de infracciones al régimen sectorial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, debe adelantarse una actuación administrativa sometida a las garantías propias del debido proceso, aplicando para ello las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 7

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

Por su parte, el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 regula el procedimiento administrativo sancionatorio y establece que la formulación de cargos debe contener, entre otros aspectos, la identificación de los hechos investigados, las normas presuntamente vulneradas, las personas investigadas y las consecuencias jurídicas eventualmente procedentes.

En ese contexto normativo y funcional, esta Dirección es competente para adelantar y decidir en primera instancia la investigación administrativa sancionatoria identificada con el número BDI-11784-2026, iniciada contra TELECALL COLOMBIA S.A.S. por el presunto incumplimiento de obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

La presente actuación administrativa se adelanta en ejercicio de la potestad sancionatoria administrativa del Estado y tiene por objeto determinar la eventual responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de obligaciones asociadas al permiso de uso del espectro radioeléctrico otorgado a TELECALL COLOMBIA S.A.S.

3. PRUEBAS

Para adoptar la presente decisión, esta Dirección valorará las pruebas documentales incorporadas legalmente al expediente, aquellas aportadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A., así como las recaudadas de oficio durante el período probatorio decretado mediante Acto Administrativo No. 00352 del 8 de mayo de 2026, de conformidad con las reglas de la sana crítica y los principios de contradicción, legalidad y apreciación integral de la prueba.

3.1. Pruebas obrantes en el expediente

3.1.1. Documentos obrantes en el expediente

1. Constancia de notificación personal del 19 de marzo de 2026 del Acto Administrativo No. 00107 del 06 de marzo de 2026, mediante el cual se inició la investigación y se formularon cargos.
2. Memorando del 06 de marzo de 2026 dirigido al GIT de Cartera, mediante el cual se solicitó información sobre el estado del pago de la contraprestación.
3. Respuesta del GIT de Cartera del 06 de marzo de 2026, mediante la cual se certificó que el operador no realizó el pago dentro del plazo establecido.
4. Memorando del 06 de marzo de 2026 dirigido al GIT de Gestión de Garantías, mediante el cual se solicitó certificación sobre el estado de las garantías.
5. Respuesta del GIT de Gestión de Garantías del 06 de marzo de 2026, mediante la cual se certificó que el operador no había constituido las garantías dentro del plazo establecido.

3.1.2. Pruebas aportadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 8

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

1. Escrito identificado con el radicado No. 261029129 del 20 de marzo de 2026, radicado en la Entidad el 24 de marzo de 2026, mediante el cual TELECALL COLOMBIA S.A.S. reconoció expresamente la ocurrencia material de los incumplimientos objeto de investigación relacionados con:

- i) el pago extemporáneo del primer pago de la contraprestación económica; y
- ii) la constitución tardía de las garantías de cumplimiento y responsabilidad civil extracontractual; manifestando adicionalmente su intención de proceder a la subsanación de dichas situaciones.

2. Escritos identificados con los radicados Nos. 261031226 y 261031139 del 27 de marzo de 2026, radicados en esta Entidad en la misma fecha, mediante los cuales TELECALL COLOMBIA S.A.S. informó haber efectuado el pago de la contraprestación pecuniaria y haber constituido las garantías de cumplimiento y de responsabilidad civil extracontractual, anexando los soportes documentales correspondientes.

3. Escrito identificado con el radicado No. 261037266, enviado el 13 de abril de 2026 y radicado el 14 de abril de 2026 a las 08:44 horas, presentado por conducto del representante legal de TELECALL COLOMBIA S.A.S., mediante el cual se presentaron descargos.

4. Escrito identificado con el radicado No. 261037789, enviado el 14 de abril de 2026 y radicado el mismo día a las 17:09:34 horas, presentado por conducto del apoderado especial de TELECALL COLOMBIA S.A.S., mediante el cual se presentaron descargos.

3.1.3. Pruebas aportadas por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

- 1. Copia del clausulado general y particular de la garantía No. 18-44-101093769 expedida por SEGUROS DEL ESTADO S.A.
- 2. Copia del certificado del primer pago de la contraprestación pecuniaria, realizado por TELECALL COLOMBIA S.A.S. el 25 de marzo de 2026, bajo la referencia No. 050005181115.
- 3. Copia de la Póliza de Cumplimiento No. 85-43-101004922 y de la Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual No. 85-40-101067273, constituidas el 27 de marzo de 2026.
- 4. Certificado de existencia y representación legal de SEGUROS DEL ESTADO S.A., aportado como anexo al escrito de descargos.

3.2. Pruebas solicitadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. que fueron rechazadas

- 1. Prueba pericial técnica orientada a verificar el funcionamiento de la plataforma SER.

Fue rechazada porque TELECALL no aportó dictamen, no allegó concepto técnico, no propuso experto, no definió con claridad el objeto del dictamen ni los puntos específicos de experticia.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 9

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

Adicionalmente, la solicitud no acreditó la necesidad, pertinencia ni conducencia de la prueba pericial frente a los hechos objeto de investigación, ni explicó de qué manera el eventual funcionamiento de la plataforma SER tendría incidencia directa sobre la configuración material de los incumplimientos investigados.

2. Solicitud de incorporación o exhibición de un acto administrativo general relacionado con la plataforma SER.

Fue negada porque TELECALL no individualizó el documento solicitado, no indicó número, fecha, dependencia emisora ni elementos que permitieran su identificación concreta.

3. Solicitud de traslado de actuaciones administrativas adelantadas en expedientes distintos, incluyendo los expedientes BDI 8340 y BDI 8473 de 2024, decisiones adoptadas en sede de recursos, solicitudes de ampliación de plazos, acuerdos de pago, planes de cumplimiento, solicitudes de conciliación y demás gestiones adelantadas ante el Ministerio.

Fue negada por tratarse de una solicitud genérica, indeterminada y exploratoria, sin individualización de documentos ni conexión específica entre cada documento y los hechos objeto de prueba.

Así mismo, se advirtió que la solicitud no identificó de manera concreta los documentos cuya incorporación se pretendía, ni explicó su relación específica con los hechos objeto de prueba dentro de la presente actuación sancionatoria, razón por la cual su práctica resultaba incompatible con los principios de pertinencia, conducencia y utilidad probatoria.

3.3. Pruebas recaudadas en el periodo probatorio

1. Memorando con radicado No. 262084941 del 13 de mayo de 2026, expedido por el Grupo Interno de Trabajo de Cartera, mediante el cual se certificó el pago realizado por TELECALL COLOMBIA S.A.S. el 25 de marzo de 2026 por valor total de \$ 46.921.659.000, correspondiente al primer pago de la contraprestación económica y a la indexación calculada a la fecha efectiva del pago. Dicha certificación acredita el cumplimiento extemporáneo de la obligación económica inicialmente incumplida.

2. Memorando con radicado No. 262086994 del 19 de mayo de 2026, expedido por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Garantías, mediante el cual se informó que TELECALL COLOMBIA S.A.S. constituyó y presentó la póliza de cumplimiento No. 85-43-101004922 y la póliza de responsabilidad civil extracontractual No. 85-40-101067273; que dichas pólizas, junto con sus anexos, cumplen las condiciones materiales, técnicas, jurídicas, de suficiencia, cobertura y vigencia exigidas para el periodo comprendido entre el 25 de marzo de 2026 y el 25 de marzo de 2030; y que no existen subsanaciones, requerimientos ni observaciones pendientes en la carpeta técnica de control de amparos. La anterior información acredita la constitución y presentación posterior de las garantías inicialmente no aportadas dentro del término previsto en la Resolución MinTIC 498 de 2024 y en la Resolución MinTIC 3634 de 2024.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 10

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

Las pruebas documentales incorporadas al expediente serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, atendiendo su legalidad, pertinencia, conducencia, utilidad y fuerza demostrativa, en armonía con los argumentos expuestos por los sujetos procesales y bajo los principios de contradicción, debido proceso y apreciación integral del material probatorio.

En particular, esta Dirección otorgará especial relevancia probatoria:

- i) a las certificaciones expedidas por las dependencias técnicas competentes del Ministerio;
- ii) a los documentos aportados directamente por TELECALL COLOMBIA S.A.S.;
- iii) a las manifestaciones expresas realizadas por el investigado respecto de la ocurrencia material de los hechos objeto de investigación; y
- iv) a los documentos que acreditan el pago posterior de la contraprestación económica y la constitución posterior de las garantías exigidas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

El material probatorio recaudado permite acreditar la existencia de las obligaciones investigadas, la ocurrencia material de los hechos objeto de reproche administrativo y las actuaciones posteriores adelantadas por el investigado respecto del pago de la contraprestación económica y la constitución de garantías.

4. DESCARGOS DE TELECALL COLOMBIA S.A.S

Dentro de la oportunidad prevista en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, TELECALL COLOMBIA S.A.S. ejerció su derecho de defensa y contradicción frente al Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, mediante el cual esta Dirección inició la investigación administrativa sancionatoria BDI-11784-2026 y formuló cargos relacionados con:

- i) el presunto incumplimiento de la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024; y
- ii) el presunto incumplimiento de la obligación de constituir y presentar la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 del mismo acto administrativo.

De conformidad con la trazabilidad documental obrante en el expediente, TELECALL COLOMBIA S.A.S. presentó dos escritos de descargos dentro del término legalmente previsto.

El primero, identificado con el radicado No. 261037266, fue remitido el 13 de abril de 2026 e ingresó a la Entidad el 14 de abril de 2026 a las 08:44 horas, por conducto del representante legal de la sociedad investigada.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 11

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

El segundo, identificado con el radicado No. 261037789, fue remitido el 14 de abril de 2026 e ingresó a la Entidad el mismo día a las 17:09:34 horas, por conducto del doctor ROBERTO AUGUSTO SERRATO VALDÉS, en calidad de apoderado especial de TELECALL COLOMBIA S.A.S.

Posteriormente, TELECALL COLOMBIA S.A.S. solicitó a través de radicado No. 261047483 del 8 de mayo de 2026, que el escrito radicado bajo el No. 261037789 fuera tenido como escrito principal de descargos dentro de la presente actuación administrativa.

En atención a dicha manifestación, esta Dirección tendrá dicho documento como eje principal de la defensa del investigado.

No obstante, dado que el escrito radicado bajo el No. 261037266 fue presentado válidamente dentro de la oportunidad legal, forma parte integral del expediente administrativo y guarda relación directa con los hechos y cargos objeto de investigación, sus manifestaciones, argumentos y solicitudes también serán valorados dentro de la presente actuación, sin perjuicio de las precisiones efectuadas posteriormente por TELECALL COLOMBIA S.A.S.

Sin perjuicio de los argumentos jurídicos desarrollados en los escritos de descargos, esta Dirección advierte desde esta etapa que TELECALL COLOMBIA S.A.S. no controvertió de manera sustancial la existencia de las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024 ni la ocurrencia material de los vencimientos inicialmente previstos, concentrando su defensa principalmente en cuestionamientos relacionados con la imputabilidad jurídica de los hechos, la existencia de circunstancias eximentes o atenuantes y la valoración de las actuaciones posteriores adelantadas por el operador.

Con el fin de preservar la claridad expositiva y la adecuada sistematización de los argumentos de defensa, esta Dirección reseñará separadamente los escritos presentados por TELECALL COLOMBIA S.A.S., sin perjuicio de que el análisis jurídico integral de los cargos, argumentos de defensa, pruebas y consecuencias jurídicas correspondientes se efectúe en el acápite de consideraciones de la presente decisión.

4.1. Descargos presentados mediante radicado No. 261037266

Mediante escrito radicado bajo el No. 261037266, TELECALL COLOMBIA S.A.S., por conducto de su representante legal, presentó descargos frente al Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, mediante el cual esta Dirección formuló cargos dentro de la investigación administrativa sancionatoria BDI-11784-2026.

En dicho escrito, el investigado desarrolló argumentos orientados principalmente a controvertir la imputabilidad jurídica de los hechos objeto de investigación, la procedencia de una eventual consecuencia sancionatoria y la valoración de las actuaciones adelantadas con posterioridad al vencimiento de las obligaciones previstas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 12

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

El escrito estructuró la defensa alrededor de las siguientes líneas argumentativas principales: i) pronunciamiento frente a los cargos e imputaciones fácticas y jurídicas formuladas en el Acto Administrativo No. 00107 de 2026; ii) confianza legítima y derecho a la igualdad; iii) incidencia del no pronunciamiento del Ministerio frente a la solicitud de prórroga del primer pago en la constitución de las garantías; iv) situaciones imprevisibles e impredecibles, igualdad material e interés general; v) consideraciones sobre la eventual sanción conforme al régimen de la Ley 1341 de 2009; vi) imposibilidad de pago por bloqueo de la plataforma SER; vii) referencias al procedimiento administrativo sancionatorio y a las actuaciones administrativas previas BDI 8340 y BDI 8473 de 2024; y viii) solicitudes probatorias.

4.1.1. Argumentos relacionados con los cargos formulados

Mediante escrito radicado bajo el No. 261037266, TELECALL COLOMBIA S.A.S., por conducto de su representante legal, presentó descargos frente al Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, mediante el cual esta Dirección formuló cargos dentro de la investigación administrativa sancionatoria BDI-11784-2026.

En relación con los cargos formulados, TELECALL no desconoció sustancialmente la existencia de las obligaciones ni el vencimiento de los términos, sino que orientó su defensa a cuestionar la imputabilidad jurídica de los incumplimientos y la procedencia de consecuencias sancionatorias.

4.1.2. Argumentos relacionados con los antecedentes administrativos de la actuación

TELECALL COLOMBIA S.A.S. realizó referencias a los antecedentes administrativos relacionados con el proceso de selección objetiva, la subasta de espectro radioeléctrico, la expedición de la Resolución MinTIC 498 de 2024, los recursos interpuestos contra dicho acto y los términos asociados al primer pago y a la constitución de garantías.

A partir de dichos antecedentes, el investigado sostuvo que las circunstancias administrativas y operativas asociadas al proceso debían ser valoradas para efectos de analizar la imputabilidad jurídica de los hechos investigados.

4.1.3. Argumentos sobre confianza legítima, igualdad material e interés general

TELECALL COLOMBIA S.A.S. sostuvo que la actuación administrativa debía valorar principios como la confianza legítima, la igualdad material, la buena fe y el interés general.

En particular, argumentó que la ampliación concedida mediante la Resolución MinTIC 3634 de 2024 y determinadas circunstancias del mercado debían ser consideradas al momento de analizar los cargos formulados y la eventual responsabilidad administrativa.

Asimismo, efectuó comparaciones con situaciones de otros operadores del sector, particularmente PTC, con el propósito de sustentar presuntas afectaciones al principio de igualdad material.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 13

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

4.1.4. Argumentos sobre la incidencia del primer pago en la constitución de garantías

TELECALL COLOMBIA S.A.S. sostuvo que las circunstancias relacionadas con el primer pago de la contraprestación económica incidieron en la posibilidad de constituir y presentar oportunamente las garantías exigidas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Según el investigado, la aseguradora habría condicionado la expedición de la garantía de cumplimiento y de la póliza de responsabilidad civil extracontractual a la acreditación previa del pago correspondiente al primer contado de la contraprestación económica.

Con fundamento en ello, el operador solicitó que ambos cargos fueran analizados de manera conjunta, al considerar que las obligaciones investigadas se encontraban materialmente relacionadas.

4.1.5. Argumentos sobre situaciones sobrevinientes, fuerza mayor y condiciones del mercado

TELECALL COLOMBIA S.A.S. sostuvo que determinadas circunstancias del mercado de telecomunicaciones, financiero y asegurador habrían incidido en su capacidad de cumplimiento.

Según el investigado, dichas circunstancias afectaron la posibilidad de obtener financiación, realizar oportunamente el primer pago y constituir las garantías exigidas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

4.1.6. Argumentos sobre el presunto bloqueo de la plataforma SER

TELECALL COLOMBIA S.A.S. manifestó que, una vez vencido el plazo inicialmente previsto para efectuar el primer pago, la plataforma SER no permitía realizar el correspondiente recaudo, circunstancia que, según su planteamiento, incidió en la posibilidad material de efectuar el pago y obtener las garantías exigidas.

4.1.7. Argumentos sobre actuaciones orientadas al cumplimiento

TELECALL COLOMBIA S.A.S. también afirmó que desplegó distintas actuaciones orientadas a cumplir las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024. En ese sentido, hizo referencia a solicitudes de acuerdo de pago, propuestas de plan de cumplimiento, insistencias ante distintas dependencias del Ministerio y solicitud de conciliación extrajudicial.

Según el investigado, dichas actuaciones demostrarían su buena fe, su voluntad de cumplimiento y la ausencia de una conducta renuente frente a las obligaciones objeto de investigación. En su criterio, estas gestiones debían ser valoradas al momento de analizar la responsabilidad administrativa y, eventualmente, la graduación de una consecuencia sancionatoria.

El investigado sostuvo que dichas actuaciones debían ser valoradas como manifestaciones de buena fe y voluntad de cumplimiento, especialmente frente a las actuaciones adelantadas con posterioridad al vencimiento de los términos inicialmente previstos.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 14

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

4.1.8. Argumentos sobre procedimiento sancionatorio, cesación y atenuación

TELECALL COLOMBIA S.A.S. formuló consideraciones relacionadas con la eventual procedencia de una consecuencia sancionatoria, la aplicación de criterios de atenuación previstos en la Ley 1341 de 2009 y la valoración de las actuaciones posteriores adelantadas por la sociedad respecto del pago de la contraprestación económica y la constitución de garantías.

Asimismo, sostuvo que el procedimiento administrativo sancionatorio debía permitir valorar la cesación de las conductas investigadas y las actuaciones adelantadas con posterioridad al vencimiento de las obligaciones inicialmente exigibles.

4.1.9. Pruebas aportadas y solicitadas en el radicado No. 261037266

En el radicado No. 261037266, TELECALL COLOMBIA S.A.S. aportó documentos y formuló solicitudes probatorias orientadas a sustentar sus argumentos de defensa relacionados con:

- i) las circunstancias del mercado financiero y asegurador;
- ii) las actuaciones adelantadas ante el Ministerio;
- iii) el presunto funcionamiento de la plataforma SER; y
- iv) las actuaciones administrativas previas identificadas con los números BDI 8340 y BDI 8473 de 2024.

Sobre dichas solicitudes probatorias, esta Dirección se pronunció mediante Acto Administrativo No. 00352 del 8 de mayo de 2026, en el cual resolvió las solicitudes formuladas por el investigado, incorporó pruebas documentales al expediente, rechazó aquellas que no cumplían los requisitos de pertinencia, conducencia y utilidad, y decretó pruebas de oficio dirigidas a verificar institucionalmente el estado del pago de la contraprestación económica y de las garantías exigidas.

4.1.10. Peticiones formuladas en el radicado No. 261037266

Con fundamento en los argumentos expuestos en el escrito de descargos, TELECALL COLOMBIA S.A.S. solicitó que esta Dirección valorara:

- i) las circunstancias relacionadas con la solicitud de ampliación de plazo;
- ii) la incidencia del primer pago en la constitución de garantías;
- iii) el presunto funcionamiento de la plataforma SER;
- iv) los principios de confianza legítima, igualdad material e interés general;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 15

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

- v) las actuaciones adelantadas por la sociedad para procurar el cumplimiento de sus obligaciones;
- y vi) las actuaciones administrativas previas relacionadas con los hechos objeto de investigación.

Así mismo, solicitó que dichas circunstancias fueran consideradas al momento de analizar la responsabilidad administrativa, la eventual configuración de eximentes o atenuantes y la procedencia de una eventual consecuencia sancionatoria.

4.1.11. Síntesis del radicado No. 261037266

En síntesis, el radicado No. 261037266 desarrolla una línea de defensa orientada principalmente a controvertir la imputabilidad jurídica de los hechos investigados y la procedencia de una eventual consecuencia sancionatoria, sin desconocer de manera sustancial:

- i) la existencia de las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024;
- ii) el vencimiento de los términos inicialmente previstos para el pago de la contraprestación económica y para la constitución de garantías;
- iii) ni las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. respecto del pago efectuado y las garantías posteriormente constituidas.

La defensa se concentró principalmente en argumentos relacionados con circunstancias sobrevinientes del mercado, el presunto funcionamiento de la plataforma SER, principios de confianza legítima e igualdad material, actuaciones desplegadas por la sociedad para procurar el cumplimiento y la valoración jurídica de las actuaciones posteriores adelantadas por el investigado.

4.2. Descargos presentados mediante radicado No. 261037789

Mediante escrito radicado bajo el No. 261037789 del 14 de abril de 2026, TELECALL COLOMBIA S.A.S., por conducto de su apoderado especial, doctor ROBERTO AUGUSTO SERRATO VALDÉS, presentó descargos frente al Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, dentro de la investigación administrativa sancionatoria BDI-11784-2026.

Este escrito será tenido como escrito principal de descargos, conforme a la manifestación posterior efectuada por TELECALL COLOMBIA S.A.S. No obstante, su valoración se realizará de manera armónica con el radicado No. 261037266, en cuanto ambos documentos fueron presentados dentro de la oportunidad legal y hacen parte del expediente administrativo.

El radicado No. 261037789 desarrolló argumentos relacionados principalmente con:

- i) la imputabilidad jurídica de los hechos investigados;
- ii) los antecedentes administrativos asociados al proceso de asignación del espectro;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 16

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

- iii) la incidencia de la solicitud de plazo adicional para efectuar el primer pago;
- iv) la relación entre el primer pago y la constitución de garantías;
- v) circunstancias del mercado financiero y asegurador;
- vi) el presunto funcionamiento de la plataforma SER;
- vii) las actuaciones adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. para procurar el cumplimiento;
- y viii) la eventual graduación o atenuación de una consecuencia sancionatoria.

4.2.1. Argumentos relacionados con los cargos formulados

Frente a los cargos formulados en el Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, TELECALL COLOMBIA S.A.S., por conducto de su apoderado, manifestó que los hechos relacionados con:

- i) el vencimiento del plazo para realizar el primer pago de la contraprestación económica previsto en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024; y
- ii) el vencimiento del plazo para constituir y presentar la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 del mismo acto administrativo, correspondían materialmente a circunstancias ciertas.

No obstante, el investigado sostuvo que algunos apartes del Acto Administrativo No. 00107 de 2026 contenían valoraciones jurídicas de esta Dirección respecto de la configuración de las infracciones y de la imputabilidad de las conductas investigadas, frente a las cuales formuló las consideraciones desarrolladas en el escrito de descargos.

4.2.2. Argumentos relacionados con los antecedentes fácticos de la actuación

El escrito principal de descargos realizó referencias a los antecedentes administrativos relacionados con:

- i) el proceso de selección objetiva adelantado mediante la Resolución MinTIC 3947 de 2023 y sus actos modificatorios;
- ii) la subasta de espectro radioeléctrico;
- iii) la expedición y firmeza de la Resolución MinTIC 498 de 2024;
- iv) los recursos interpuestos contra dicho acto administrativo;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 17

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

y v) el origen de las obligaciones relacionadas con el primer pago de la contraprestación económica y la constitución de garantías.

A partir de dichos antecedentes, TELECALL COLOMBIA S.A.S. sostuvo que determinadas circunstancias administrativas, financieras y operativas asociadas al proceso debían ser valoradas para efectos de analizar la imputabilidad jurídica de los hechos investigados y las actuaciones adelantadas por el operador respecto del cumplimiento de sus obligaciones.

4.2.3. Argumentos sobre la solicitud de término adicional y su relación con la constitución de garantías

TELECALL COLOMBIA S.A.S. sostuvo que presentó solicitudes orientadas a obtener un término adicional para efectuar el primer pago de la contraprestación económica y afirmó que dichas actuaciones debían ser valoradas dentro de la presente actuación administrativa.

Según el investigado, tales solicitudes habrían sido formuladas antes del vencimiento del plazo inicialmente previsto y estarían relacionadas con circunstancias financieras y operativas que, a su juicio, incidían en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024. Así mismo, el apoderado señaló que la constitución de las garantías de cumplimiento y responsabilidad civil extracontractual se encontraba materialmente relacionada con la realización del primer pago, dado que, según su planteamiento, la aseguradora habría condicionado la expedición de las pólizas al pago previo del primer contado de la contraprestación económica.

Con fundamento en lo anterior, TELECALL COLOMBIA S.A.S. sostuvo que las circunstancias expuestas debían ser valoradas al momento de analizar los cargos formulados y la eventual responsabilidad administrativa derivada de los hechos investigados.

4.2.4. Argumentos relacionados con circunstancias del mercado, igualdad, confianza legítima e interés general

TELECALL COLOMBIA S.A.S. sostuvo que determinadas circunstancias relacionadas con el mercado financiero y asegurador debían ser valoradas dentro del análisis de los cargos formulados y de la eventual responsabilidad administrativa derivada de los hechos investigados.

En ese contexto, el apoderado hizo referencia a la Resolución MinTIC 3634 de 2024, mediante la cual el Ministerio concedió un plazo adicional para la presentación de garantías, y afirmó que dicha actuación administrativa debía ser considerada dentro de la valoración integral de las circunstancias expuestas en el escrito de descargos.

Asimismo, el investigado invocó principios de igualdad material, confianza legítima, buena fe y protección del interés general, realizando comparaciones con situaciones de otros operadores del sector, particularmente PTC, con el propósito de sustentar sus argumentos relacionados con la valoración de las circunstancias alegadas y la eventual responsabilidad administrativa.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 18

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

A partir de dichas consideraciones, TELECALL COLOMBIA S.A.S. desarrolló posteriormente argumentos relacionados con el presunto funcionamiento de la plataforma SER y su incidencia en la posibilidad de efectuar el primer pago y constituir las garantías exigidas.

4.2.5. Argumentos relacionados con la plataforma SER y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones investigadas.

TELECALL COLOMBIA S.A.S. manifestó que, una vez vencido el plazo inicialmente previsto para efectuar el primer pago de la contraprestación económica, la plataforma SER no permitía realizar el correspondiente recaudo, circunstancia que, según su planteamiento, incidió en la posibilidad material de efectuar el pago y constituir las garantías exigidas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

En ese contexto, el investigado sostuvo que las condiciones operativas asociadas al funcionamiento de la plataforma SER debían ser valoradas dentro del análisis de los cargos formulados y de la eventual responsabilidad administrativa derivada de los hechos objeto de investigación.

Así mismo, TELECALL COLOMBIA S.A.S. afirmó que dicha circunstancia correspondía a un factor ajeno a su voluntad y con incidencia, según su criterio, en la valoración jurídica de las conductas investigadas dentro del presente procedimiento sancionatorio.

4.2.6. Argumentos relacionados con actuaciones adelantadas para procurar el cumplimiento de las obligaciones

En el radicado No. 261037789, TELECALL COLOMBIA S.A.S. manifestó que adelantó diversas actuaciones orientadas a procurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

En ese contexto, el escrito hizo referencia a solicitudes relacionadas con acuerdos de pago, propuestas de cumplimiento y comunicaciones dirigidas a distintas dependencias del Ministerio, las cuales, según el investigado, debían ser valoradas dentro de la presente actuación administrativa.

Asimismo, el apoderado sostuvo que dichas actuaciones reflejaban la intención de TELECALL COLOMBIA S.A.S. de atender las obligaciones investigadas y que, en su criterio, debían ser consideradas al momento de analizar la eventual responsabilidad administrativa y la procedencia o graduación de una eventual consecuencia sancionatoria.

4.2.7. Argumentos relacionados con el cumplimiento posterior de las obligaciones investigadas y su valoración dentro del procedimiento sancionatorio

TELECALL COLOMBIA S.A.S. sostuvo que el procedimiento administrativo sancionatorio previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en los artículos 65 y siguientes de la Ley 1341 de 2009 debía permitir valorar las actuaciones adelantadas con posterioridad al vencimiento de las obligaciones objeto de investigación.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 19

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

En ese contexto, el investigado manifestó que, con posterioridad al inicio de la presente actuación administrativa sancionatoria, realizó el primer pago de la contraprestación económica con la correspondiente indexación y constituyó la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual exigidas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Con fundamento en dichas actuaciones, TELECALL COLOMBIA S.A.S. solicitó que esta Dirección valorara la cesación de las conductas investigadas, la incidencia de las actuaciones posteriores adelantadas por la sociedad y, subsidiariamente, la aplicación de criterios de atenuación previstos en la Ley 1341 de 2009 dentro del análisis de la eventual responsabilidad administrativa derivada de los hechos investigados.

A partir de dichas consideraciones, TELECALL COLOMBIA S.A.S. desarrolló posteriormente argumentos relacionados con la eventual graduación de una consecuencia sancionatoria y la valoración de las actuaciones adelantadas por la sociedad dentro del procedimiento administrativo.

4.2.8. Argumentos relacionados con la eventual graduación de una consecuencia sancionatoria

El radicado No. 261037789 incluyó consideraciones relacionadas con la eventual graduación de una consecuencia sancionatoria dentro de la presente actuación administrativa.

En ese contexto, TELECALL COLOMBIA S.A.S. solicitó valorar las circunstancias expuestas en su defensa, las actuaciones adelantadas por la sociedad para procurar el cumplimiento de las obligaciones investigadas, así como el pago posterior de la contraprestación económica y la constitución posterior de las garantías exigidas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Asimismo, el apoderado sostuvo que las circunstancias financieras, operativas y administrativas alegadas en el escrito debían ser consideradas por esta Dirección en caso de estimarse procedente una consecuencia sancionatoria, de conformidad con los criterios de graduación previstos en la Ley 1341 de 2009.

4.2.9. Pruebas aportadas y solicitadas en el radicado No. 261037789

En materia probatoria, TELECALL COLOMBIA S.A.S. aportó documentos relacionados principalmente con:

- i) el pago posterior de la contraprestación económica;
- ii) la constitución posterior de la garantía de cumplimiento y de la póliza de responsabilidad civil extracontractual;
- iii) los pagos efectuados respecto de dichas pólizas;
- iv) la representación judicial conferida al apoderado;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 20

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

y v) actuaciones administrativas previas relacionadas con los hechos objeto de investigación.

Así mismo, el investigado solicitó la incorporación de actuaciones administrativas previamente adelantadas por esta Dirección, con el propósito de que fueran valoradas dentro del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Sobre dichas solicitudes probatorias, esta Dirección se pronunció mediante Acto Administrativo No. 00352 del 8 de mayo de 2026, por medio del cual:

- i) incorporó pruebas documentales al expediente;
- ii) resolvió las solicitudes formuladas por TELECALL COLOMBIA S.A.S.;
- iii) rechazó aquellas que no cumplían los requisitos de pertinencia, conducencia, utilidad o procedencia; y
- iv) decretó pruebas de oficio dirigidas a verificar institucionalmente el estado del pago de la contraprestación económica y de las garantías exigidas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Finalmente, TELECALL COLOMBIA S.A.S. formuló peticiones orientadas a que las circunstancias expuestas en el escrito principal de descargos fueran valoradas dentro del análisis de responsabilidad administrativa adelantado por esta Dirección.

4.2.10. Peticiones formuladas en el radicado No. 261037789

Con fundamento en los argumentos expuestos en el escrito principal de descargos, TELECALL COLOMBIA S.A.S. solicitó que esta Dirección valorara integralmente las circunstancias administrativas, financieras, operativas y jurídicas alegadas por el investigado dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.

En particular, el escrito solicitó que fueran consideradas las circunstancias relacionadas con:

- i) las solicitudes de plazo adicional;
- ii) la relación planteada entre el primer pago y la constitución de garantías;
- iii) la Resolución MinTIC 3634 de 2024;
- iv) las actuaciones adelantadas por la sociedad para procurar el cumplimiento de las obligaciones investigadas;
- v) el funcionamiento de la plataforma SER;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 21

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

y vi) el pago posterior de la contraprestación económica y la constitución posterior de las garantías.

Asimismo, TELECALL COLOMBIA S.A.S. solicitó que dichas circunstancias fueran valoradas al momento de analizar la eventual responsabilidad administrativa derivada de los hechos investigados y, subsidiariamente, la aplicación de criterios de graduación o atenuación previstos en la Ley 1341 de 2009.

En síntesis, el radicado No. 261037789 desarrolló la línea principal de defensa de TELECALL COLOMBIA S.A.S. frente a los cargos formulados dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.

4.2.11. Síntesis del radicado No. 261037789

El radicado No. 261037789, presentado por el doctor ROBERTO AUGUSTO SERRATO VALDÉS, desarrolla la línea principal de defensa de TELECALL COLOMBIA S.A.S. frente a los cargos formulados dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.

Los argumentos expuestos por el investigado se orientan principalmente a controvertir la imputabilidad jurídica de los hechos objeto de investigación y la procedencia de una eventual consecuencia sancionatoria, a partir de consideraciones relacionadas con:

- i) circunstancias financieras, operativas y administrativas alegadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S.;
- ii) la relación planteada entre el primer pago y la constitución de garantías;
- iii) el funcionamiento de la plataforma SER;
- iv) principios de confianza legítima, igualdad material, buena fe e interés general;
- y v) las actuaciones adelantadas por la sociedad con posterioridad al vencimiento de las obligaciones inicialmente exigibles.

No obstante, el escrito principal de descargos no controvierte de manera sustancial:

- i) la existencia de las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024;
- ii) el vencimiento de los términos inicialmente previstos para efectuar el primer pago y constituir las garantías; ni
- iii) las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. respecto del pago efectuado y de las garantías posteriormente constituidas.

4.3. Síntesis común de los descargos presentados por TELECALL COLOMBIA S.A.S.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 22

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

De la lectura conjunta de los escritos radicados bajo los Nos. 261037266 y 261037789, esta Dirección advierte que la defensa de TELECALL COLOMBIA S.A.S. no controvierte de manera sustancial:

- i) la existencia de las obligaciones previstas en la Resolución MinTIC 498 de 2024;
- ii) el vencimiento de los términos inicialmente previstos para efectuar el primer pago de la contraprestación económica y constituir las garantías exigidas; ni
- iii) las actuaciones adelantadas posteriormente por la sociedad respecto del pago efectuado y de las garantías posteriormente constituidas.

En ese contexto, los argumentos expuestos por TELECALL COLOMBIA S.A.S. se orientan principalmente a controvertir la imputabilidad jurídica de los hechos investigados y la procedencia de una eventual consecuencia sancionatoria, a partir de consideraciones relacionadas con:

- i) los antecedentes administrativos del proceso de asignación del permiso de uso del espectro;
- ii) las solicitudes de plazo adicional para efectuar el primer pago;
- iii) la relación planteada entre el primer pago y la constitución de garantías;
- iv) circunstancias financieras, operativas y administrativas alegadas por el investigado;
- v) principios de igualdad material, buena fe, confianza legítima e interés general;
- vi) el funcionamiento de la plataforma SER;
- vii) las actuaciones adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. para procurar el cumplimiento de sus obligaciones; y
- viii) las actuaciones posteriores relacionadas con el pago de la contraprestación económica y la constitución de las garantías exigidas.

En consecuencia, los argumentos expuestos en ambos escritos serán analizados en el acápite de consideraciones de la presente decisión, de manera congruente con los cargos formulados, las pruebas obrantes en el expediente y las disposiciones aplicables al procedimiento administrativo sancionatorio.

Para tal efecto, esta Dirección examinará:

- i) la existencia, exigibilidad y alcance de las obligaciones investigadas;
- ii) la ocurrencia material de los hechos objeto de investigación;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 23

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

iii) la incidencia jurídica de las actuaciones y solicitudes adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S.;

iv) los argumentos relacionados con las circunstancias alegadas por el investigado y el funcionamiento de la plataforma SER; y

v) la procedencia o no de reconocer circunstancias con incidencia en la responsabilidad administrativa o en la eventual graduación de una consecuencia sancionatoria, conforme al marco normativo aplicable.

5. DESCARGOS DE SEGUROS DEL ESTADO S.A.

Mediante escrito radicado bajo el No. 261043415 del 28 de abril de 2026, SEGUROS DEL ESTADO S.A., por conducto de su apoderada TANIA PAOLA FLÓREZ GUERRERO, presentó descargos dentro de la actuación administrativa sancionatoria iniciada mediante el Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, en calidad de tercero interesado vinculado en razón de las garantías expedidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

En dicho escrito, la aseguradora manifestó haber sido notificada del acto de formulación de cargos el 23 de abril de 2026 y señaló que ejercía su derecho de defensa y contradicción frente a las actuaciones relacionadas con la eventual afectación de las garantías expedidas en favor del Ministerio.

Los argumentos expuestos por SEGUROS DEL ESTADO S.A. se orientan principalmente a:

i) cuestionar la procedencia de derivar consecuencias respecto de las garantías constituidas, a partir de las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S.;

ii) controvertir la configuración de los presupuestos que, según su criterio, darían lugar a la materialización del riesgo amparado; y

iii) plantear consideraciones relacionadas con el alcance del clausulado de la póliza y la delimitación contractual de las coberturas otorgadas.

En términos generales, la intervención de SEGUROS DEL ESTADO S.A. se encuentra orientada a controvertir las consecuencias jurídicas que eventualmente podrían derivarse para las garantías expedidas dentro del marco de la presente actuación administrativa sancionatoria.

5.1. Argumentos relacionados con las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y su incidencia en la actuación administrativa

SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvo que, con posterioridad al inicio de la presente actuación administrativa sancionatoria, TELECALL COLOMBIA S.A.S. realizó el pago de la contraprestación económica y constituyó las garantías exigidas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 24

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

En particular, la aseguradora indicó que el 25 de marzo de 2026 se habría efectuado el pago correspondiente a la contraprestación económica y que el 27 de marzo de 2026 se habrían constituido la Póliza de Cumplimiento No. 85-43-101004922 y la Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual No. 85-40-101067273.

A partir de dichas actuaciones posteriores, SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvo que las circunstancias que dieron lugar a la formulación de cargos debían ser valoradas dentro del análisis de la eventual responsabilidad administrativa y de las consecuencias que pudieran derivarse respecto de las garantías expedidas.

En ese contexto, la aseguradora formuló consideraciones relacionadas con la figura del hecho superado y con la incidencia que, según su criterio, tendrían las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.

Asimismo, SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvo que el pago posterior de la contraprestación económica y la constitución posterior de las garantías debían ser valorados frente a la procedencia de derivar consecuencias sancionatorias o de afectar las pólizas expedidas, invocando para ello principios de razonabilidad, proporcionalidad y finalidad de la potestad sancionatoria.

A partir de dichas consideraciones, SEGUROS DEL ESTADO S.A. desarrolló posteriormente argumentos orientados a controvertir la configuración del incumplimiento imputable a TELECALL COLOMBIA S.A.S. y la materialización del riesgo amparado en las pólizas expedidas.

5.2. Argumentos relacionados con la finalidad de una eventual consecuencia sancionatoria

SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvo que las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S., particularmente el pago de la contraprestación económica y la constitución de las garantías exigidas en la Resolución MinTIC 498 de 2024, debían ser valoradas al momento de analizar la procedencia y finalidad de una eventual consecuencia sancionatoria dentro de la presente actuación administrativa.

En ese contexto, la aseguradora formuló consideraciones relacionadas con la finalidad de la multa administrativa, señalando que, según su criterio, las actuaciones posteriores adelantadas por el operador incidían en la valoración de la necesidad y utilidad de imponer una medida de carácter sancionatorio respecto de obligaciones que ya habrían sido atendidas con posterioridad al vencimiento inicialmente previsto.

Asimismo, SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvo que dichas circunstancias debían ser examinadas a la luz de principios de razonabilidad, proporcionalidad y finalidad de la potestad administrativa sancionatoria.

A partir de dichas consideraciones, SEGUROS DEL ESTADO S.A. desarrolló posteriormente argumentos relacionados con la configuración del incumplimiento imputable a TELECALL COLOMBIA S.A.S. y la eventual materialización del riesgo amparado en las pólizas expedidas.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 25

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

5.3. Argumentos relacionados con la imputabilidad de los hechos investigados y la configuración del riesgo amparado

SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvo que las circunstancias expuestas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. debían ser valoradas al momento de analizar la imputabilidad jurídica de los hechos objeto de investigación y las consecuencias que eventualmente podrían derivarse respecto de las garantías expedidas.

En ese contexto, la aseguradora hizo referencia a:

- i) las solicitudes formuladas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. para obtener un plazo adicional para efectuar el primer pago de la contraprestación económica;
- ii) actuaciones administrativas relacionadas con dichas solicitudes; y
- iii) circunstancias asociadas al funcionamiento de la plataforma SER una vez vencido el plazo inicialmente previsto para efectuar el pago.

Con fundamento en dichas consideraciones, SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvo que las circunstancias alegadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. debían ser valoradas dentro del análisis de la eventual responsabilidad administrativa del operador y de la configuración del riesgo amparado en las pólizas expedidas.

Asimismo, la aseguradora manifestó que las actuaciones relacionadas con la constitución posterior de las garantías y con el pago posterior de la contraprestación económica debían ser examinadas al momento de determinar las consecuencias jurídicas que eventualmente pudieran derivarse respecto de las pólizas emitidas.

Finalmente, SEGUROS DEL ESTADO S.A. formuló consideraciones relacionadas con el alcance del riesgo asegurado y con la delimitación contractual de las coberturas previstas en las pólizas expedidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

A partir de dichas consideraciones, SEGUROS DEL ESTADO S.A. desarrolló posteriormente argumentos relacionados con el alcance del clausulado de las pólizas expedidas y la delimitación contractual de las coberturas otorgadas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

5.4. Argumentos relacionados con el funcionamiento de la plataforma SER

SEGUROS DEL ESTADO S.A. formuló igualmente consideraciones relacionadas con el funcionamiento de la plataforma SER y con la incidencia que, según su criterio, dicha circunstancia tendría en el análisis de los hechos objeto de investigación.

En ese contexto, la aseguradora sostuvo que las condiciones operativas asociadas a la plataforma



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 26

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

SER debían ser valoradas dentro del análisis de imputabilidad jurídica de las conductas investigadas y de las consecuencias que eventualmente pudieran derivarse respecto de las garantías expedidas.

Así mismo, SEGUROS DEL ESTADO S.A. formuló argumentos relacionados con la eventual incidencia de circunstancias ajenas al operador en la ejecución oportuna de las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024 y en la configuración del riesgo amparado en las pólizas expedidas.

Finalmente, la aseguradora sostuvo que las circunstancias alegadas respecto del funcionamiento de la plataforma SER debían ser valoradas dentro del análisis de la eventual responsabilidad administrativa de TELECALL COLOMBIA S.A.S. y de las consecuencias que eventualmente pudieran derivarse respecto de las garantías constituidas.

5.5. Argumentos relacionados con el alcance de las pólizas y la delimitación del riesgo asegurado

SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvo que las pólizas expedidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024 debían analizarse conforme al alcance de los amparos y coberturas previstos en su clausulado y en las condiciones contractualmente pactadas.

En ese contexto, la aseguradora hizo referencia al principio de delimitación del riesgo asegurado y a las disposiciones del Código de Comercio relacionadas con la determinación contractual de los riesgos asumidos por el asegurador.

Asimismo, SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvo que las consecuencias que eventualmente pudieran derivarse respecto de las garantías expedidas debían analizarse a partir de:

- i) la configuración de los hechos objeto de investigación;
- ii) el alcance de las coberturas otorgadas; y
- iii) las condiciones previstas en las pólizas expedidas dentro del marco de la presente actuación administrativa.

En particular, la aseguradora formuló consideraciones relacionadas con la relación existente entre la declaratoria administrativa que eventualmente se adopte dentro de la presente actuación y la configuración del riesgo amparado en las pólizas expedidas.

Finalmente, SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvo que las actuaciones relacionadas con la efectividad de las garantías debían valorarse conforme al contenido de las pólizas expedidas y a las condiciones contractuales pactadas entre las partes.

5.6. Pruebas aportadas y solicitudes probatorias formuladas por SEGUROS DEL ESTADO S.A.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 27

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

En materia probatoria, SEGUROS DEL ESTADO S.A. aportó documentos relacionados principalmente con:

- i) el clausulado de las garantías expedidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024;
- ii) el pago posterior de la contraprestación económica realizado por TELECALL COLOMBIA S.A.S.; y
- iii) la constitución posterior de la garantía de cumplimiento y de la póliza de responsabilidad civil extracontractual.

Asimismo, la aseguradora anexó documentos relacionados con su representación legal y con el reconocimiento de su intervención como tercero interesado dentro de la presente actuación administrativa.

Según lo expuesto en el escrito de descargos, las pruebas aportadas tenían por finalidad sustentar los argumentos relacionados con el alcance de las pólizas expedidas, las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y las consecuencias que, en criterio de la aseguradora, podrían derivarse respecto de la configuración del riesgo amparado.

5.7. Solicitudes y peticiones formuladas por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

Con fundamento en los argumentos expuestos en su escrito de descargos, SEGUROS DEL ESTADO S.A. solicitó que esta Dirección valorara integralmente las circunstancias alegadas respecto de:

- i) las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S.;
- ii) la imputabilidad jurídica de los hechos objeto de investigación;
- iii) la finalidad y procedencia de una eventual consecuencia sancionatoria; y
- iv) la configuración del riesgo amparado en las pólizas expedidas.

Asimismo, la aseguradora solicitó que se analizaran las consecuencias que eventualmente pudieran derivarse respecto de la imposición de medidas sancionatorias y de la efectividad de las garantías expedidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

De manera subsidiaria, SEGUROS DEL ESTADO S.A. solicitó que las circunstancias alegadas fueran valoradas al momento de examinar la procedencia de una eventual consecuencia sancionatoria y las actuaciones relacionadas con las garantías expedidas, invocando para ello criterios de razonabilidad, proporcionalidad y finalidad de la potestad administrativa sancionatoria.

5.8. Síntesis de los descargos presentados por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

En síntesis, SEGUROS DEL ESTADO S.A. no orienta su defensa a controvertir la existencia formal



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 28

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

de los cargos formulados contra TELECALL COLOMBIA S.A.S., sino principalmente a cuestionar:

- i) la imputabilidad jurídica de los hechos objeto de investigación;
- ii) las consecuencias que eventualmente podrían derivarse respecto de las garantías expedidas; y
- iii) la configuración del riesgo amparado en las pólizas emitidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

En ese contexto, la aseguradora sostuvo que las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S., así como las circunstancias alegadas respecto del funcionamiento de la plataforma SER y de las solicitudes formuladas por el operador, debían ser valoradas dentro del análisis de la eventual responsabilidad administrativa y de las consecuencias que eventualmente pudieran derivarse respecto de las garantías expedidas.

Asimismo, SEGUROS DEL ESTADO S.A. formuló consideraciones relacionadas con el alcance de las pólizas expedidas, la delimitación contractual del riesgo asegurado y las condiciones previstas en los amparos otorgados.

En consecuencia, los argumentos expuestos por SEGUROS DEL ESTADO S.A. serán analizados en el acápite de consideraciones de la presente decisión, de manera congruente con su calidad de tercero interesado, con el alcance de las garantías expedidas y con las pruebas obrantes en el expediente administrativo.

6. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

Mediante Acto Administrativo No. 00400 del 19 de mayo de 2026, esta Dirección declaró el cierre del periodo probatorio dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria y concedió traslado a TELECALL COLOMBIA S.A.S. y a SEGUROS DEL ESTADO S.A., por el término de diez (10) días hábiles, para presentar alegatos de conclusión, de conformidad con lo previsto en el artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Dentro del término concedido, TELECALL COLOMBIA S.A.S. y SEGUROS DEL ESTADO S.A. presentaron sus respectivos escritos de alegatos de conclusión, mediante los cuales desarrollaron consideraciones relacionadas con:

- i) los hechos objeto de investigación;
- ii) las pruebas incorporadas al expediente;
- iii) los argumentos expuestos durante la actuación administrativa; y
- iv) las consecuencias jurídicas que, en criterio de cada interviniente, deberían derivarse de la presente actuación administrativa sancionatoria.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 29

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

En consecuencia, esta Dirección procederá a reseñar los principales planteamientos formulados por cada uno de los intervinientes, los cuales serán valorados en el acápite de consideraciones de la presente decisión, de manera congruente con los cargos formulados, el material probatorio obrante en el expediente y las disposiciones aplicables al procedimiento administrativo sancionatorio.

6.1. Alegatos de conclusión presentados por TELECALL COLOMBIA S.A.S.

TELECALL COLOMBIA S.A.S., por conducto de apoderado, presentó alegatos de conclusión dentro del término legal conferido, mediante los cuales reiteró los principales argumentos de defensa expuestos durante la actuación administrativa sancionatoria.

En particular, la sociedad insistió en que las circunstancias alegadas respecto de:

- i) las solicitudes de ampliación de plazo para efectuar el primer pago de la contraprestación económica;
- ii) las condiciones financieras, operativas y aseguradoras expuestas durante la actuación;
- iii) la relación planteada entre el primer pago y la constitución de garantías;
- iv) las actuaciones administrativas adelantadas respecto de las solicitudes formuladas por el operador;
- v) el funcionamiento de la plataforma SER; y
- vi) las actuaciones desplegadas posteriormente para procurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024, debían ser valoradas dentro del análisis de imputabilidad jurídica de los hechos investigados y de la procedencia de una eventual consecuencia sancionatoria.

Asimismo, TELECALL COLOMBIA S.A.S. reiteró argumentos relacionados con los principios de buena fe, confianza legítima, igualdad material e interés general, así como consideraciones orientadas a sustentar la improcedencia de atribuir responsabilidad administrativa frente a los cargos formulados. De igual manera, la sociedad solicitó que fueran valoradas las actuaciones posteriores relacionadas con:

- i) el pago efectuado el 25 de marzo de 2026;
- ii) la constitución posterior de las garantías; y
- iii) las demás gestiones adelantadas por el operador para procurar el cumplimiento de las obligaciones investigadas, particularmente frente a la eventual responsabilidad administrativa y a la graduación de una eventual consecuencia sancionatoria.

Finalmente, TELECALL COLOMBIA S.A.S. solicitó que se le exonere de responsabilidad respecto de



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 30

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

los cargos formulados o, subsidiariamente, que se valoren los criterios de graduación y atenuación previstos en el régimen aplicable al momento de determinar una eventual consecuencia sancionatoria.

6.2. Alegatos de conclusión presentados por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

SEGUROS DEL ESTADO S.A., por conducto de apoderada, presentó alegatos de conclusión dentro del término conferido en el Acto Administrativo No. 00400 del 19 de mayo de 2026, mediante los cuales reiteró los principales argumentos expuestos durante la presente actuación administrativa sancionatoria.

En particular, la aseguradora insistió en que las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S., especialmente:

- i) el pago efectuado el 25 de marzo de 2026; y
- ii) la constitución posterior de las garantías de cumplimiento y de responsabilidad civil extracontractual, debían ser valoradas dentro del análisis de la eventual responsabilidad administrativa y de las consecuencias que eventualmente pudieran derivarse respecto de las garantías expedidas.

Asimismo, SEGUROS DEL ESTADO S.A. reiteró argumentos relacionados con:

- i) la finalidad y procedencia de una eventual consecuencia sancionatoria;
- ii) la imputabilidad jurídica de los hechos investigados;
- iii) las circunstancias alegadas respecto de las solicitudes formuladas por TELECALL COLOMBIA S.A.S.;
- iv) las condiciones operativas asociadas a la plataforma SER; y
- v) el alcance de las coberturas previstas en las pólizas expedidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

De igual manera, la aseguradora formuló consideraciones relacionadas con la delimitación contractual del riesgo asegurado y con las consecuencias que, en su criterio, eventualmente podrían derivarse respecto de la efectividad de las garantías expedidas.

Finalmente, SEGUROS DEL ESTADO S.A. solicitó que las circunstancias alegadas fueran valoradas al momento de adoptar la decisión de fondo dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.

7. PROBLEMAS JURÍDICOS

Corresponde a esta Dirección determinar, con fundamento en el material probatorio obrante en el



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 31

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

expediente, en los argumentos expuestos por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A., así como en las disposiciones aplicables al régimen de telecomunicaciones y al procedimiento administrativo sancionatorio, si se configuraron los incumplimientos objeto de investigación dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria y cuáles son las consecuencias jurídicas que eventualmente podrían derivarse de dichos hechos.

Para resolver el problema jurídico general planteado, esta Dirección abordará el análisis de los siguientes problemas jurídicos específicos:

7.1. Existencia, alcance y exigibilidad de las obligaciones investigadas

Corresponde determinar si las obligaciones relacionadas con: i) el primer pago de la contraprestación económica previsto en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024; ii) la constitución y presentación de las garantías previstas en el artículo 15 del mismo acto administrativo, eran obligaciones válidas, exigibles y oponibles a TELECALL COLOMBIA S.A.S. dentro de los términos establecidos en el permiso.

7.2. Configuración material de los hechos objeto de investigación

Corresponde determinar si, conforme a las pruebas obrantes en el expediente, TELECALL COLOMBIA S.A.S. incumplió:

- i) la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica; y
- ii) la obligación de constituir y presentar oportunamente las garantías de cumplimiento y de responsabilidad civil extracontractual exigidas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

7.3. Incidencia jurídica de las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S.

Corresponde determinar la incidencia jurídica que tienen dentro de la presente actuación administrativa:

- i) el pago posterior de la contraprestación económica;
- ii) la constitución posterior de las garantías; y
- iii) las demás actuaciones adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. con posterioridad al vencimiento de los términos inicialmente previstos, particularmente frente a la configuración de la infracción, la eventual responsabilidad administrativa y la procedencia de consecuencias sancionatorias.

7.4. Análisis de los argumentos relacionados con imputabilidad, plataforma SER y demás circunstancias alegadas por los investigados



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 32

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

Corresponde determinar si las circunstancias alegadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A., relacionadas con:

- i) las solicitudes de plazo adicional;
- ii) las actuaciones administrativas adelantadas respecto de dichas solicitudes;
- iii) el funcionamiento de la plataforma SER;
- iv) las circunstancias financieras, operativas y administrativas alegadas por los investigados; y
- v) los principios de igualdad, buena fe, confianza legítima e interés general tienen incidencia jurídica suficiente para excluir, modificar o afectar el análisis de imputabilidad dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.

7.5. Procedencia de responsabilidad administrativa y eventual imposición de sanción

Corresponde determinar si, conforme al régimen previsto en la Ley 1341 de 2009, se encuentran acreditados los presupuestos jurídicos necesarios para atribuir responsabilidad administrativa a TELECALL COLOMBIA S.A.S. por los hechos objeto de investigación y, de ser procedente, establecer la eventual consecuencia sancionatoria aplicable.

7.6. Análisis de graduación y proporcionalidad de una eventual consecuencia sancionatoria

En caso de encontrarse acreditada responsabilidad administrativa, corresponde determinar si las circunstancias alegadas y las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. tienen incidencia en la graduación de una eventual consecuencia sancionatoria, de conformidad con los criterios previstos en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 y demás disposiciones aplicables.

7.7. Incidencia de la presente actuación respecto de las garantías expedidas por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

Finalmente, corresponde determinar el alcance jurídico que eventualmente podría derivarse respecto de las garantías expedidas por SEGUROS DEL ESTADO S.A., particularmente frente a:

- i) la configuración del riesgo amparado;
- ii) el alcance de las coberturas previstas en las pólizas expedidas; y
- iii) las consecuencias que eventualmente puedan derivarse de la decisión administrativa que se adopte dentro de la presente actuación.

8. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 33

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

8.1. Delimitación del objeto de decisión

La presente actuación administrativa sancionatoria se encuentra delimitada por los cargos formulados mediante el Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, a través del cual esta Dirección imputó a TELECALL COLOMBIA S.A.S. el presunto incumplimiento de dos obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024, a saber: i) la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de dicho acto administrativo; y ii) la obligación de constituir y presentar oportunamente la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 del mismo acto.

En ese sentido, el objeto principal de la presente decisión consiste en determinar si dichos incumplimientos se encuentran materialmente acreditados, si resultan jurídicamente imputables a TELECALL COLOMBIA S.A.S. y si, como consecuencia de ello, procede declarar su responsabilidad administrativa e imponer una sanción dentro del marco previsto en la Ley 1341 de 2009 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Asimismo, dado que en el acto de formulación de cargos se advirtió sobre la eventual procedencia de las consecuencias administrativas previstas en la Resolución MinTIC 498 de 2024, esta Dirección analizará, conforme a lo probado en la actuación, la procedencia o improcedencia de declarar la ocurrencia de la condición resolutoria asociada al permiso de uso del espectro radioeléctrico, así como el alcance que la presente decisión pueda tener respecto de la garantía de seriedad de la oferta expedida por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

Bajo ese marco, el análisis de fondo se ocupará de establecer: i) la existencia, claridad, obligatoriedad y exigibilidad de las obligaciones investigadas; ii) la configuración material de los incumplimientos imputados; iii) la incidencia jurídica del cumplimiento posterior alegado por TELECALL COLOMBIA S.A.S.; iv) la imputabilidad de las conductas investigadas y la eventual responsabilidad administrativa del operador; v) la procedencia y graduación de una sanción administrativa; vi) la aplicación de los criterios de graduación y atenuación previstos en el régimen aplicable; vii) la procedencia o improcedencia de declarar la condición resolutoria del permiso; y viii) el alcance de la presente actuación frente a las garantías expedidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

De igual manera, esta Dirección valorará los argumentos expuestos por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A., en cuanto guarden relación directa, concreta y jurídicamente relevante con los cargos formulados y con las consecuencias jurídicas que eventualmente puedan derivarse de ellos. En particular, se analizarán los planteamientos relacionados con las solicitudes formuladas por el operador durante la ejecución de las obligaciones investigadas, las actuaciones administrativas adelantadas respecto de dichas solicitudes, las circunstancias alegadas sobre el funcionamiento de la plataforma SER, los principios de buena fe, igualdad, confianza legítima e interés general invocados por los intervinientes, así como el alcance de las garantías expedidas y de las coberturas previstas en las pólizas allegadas al expediente.

No obstante, el objeto de la presente actuación administrativa sancionatoria no comprende la revisión



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 34

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

integral del proceso de selección objetiva ni del acto de asignación del permiso de uso del espectro radioeléctrico, ni la resolución de controversias regulatorias, comerciales, financieras, asegurativas o competitivas ajenas a los cargos formulados. Por tanto, las circunstancias alegadas por los intervinientes únicamente serán valoradas en la medida en que resulten pertinentes para analizar la existencia de los incumplimientos investigados, los elementos estructurales de la responsabilidad administrativa, la procedencia de consecuencias sancionatorias, la eventual aplicación de criterios de graduación o atenuación y el alcance de las garantías expedidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

En consecuencia, las consideraciones que se desarrollan a continuación se orientarán a verificar la ocurrencia de los hechos investigados, la exigibilidad y oportunidad de las obligaciones objeto de análisis, la incidencia jurídica de las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y la relevancia jurídica de los argumentos expuestos por los intervinientes dentro del ámbito propio del procedimiento administrativo sancionatorio.

8.2. Existencia, claridad, obligatoriedad y exigibilidad de las obligaciones investigadas

Antes de abordar el análisis particular de los cargos formulados, corresponde a esta Dirección verificar la existencia, claridad, obligatoriedad y exigibilidad de las obligaciones cuyo presunto incumplimiento dio origen a la presente actuación administrativa sancionatoria.

Sobre el particular, se encuentra acreditado en el expediente que mediante Resolución MinTIC 498 del 23 de febrero de 2024 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones otorgó a TELECALL COLOMBIA S.A.S. permiso para el uso del espectro radioeléctrico, acto administrativo de carácter particular y concreto que definió expresamente las condiciones técnicas, jurídicas, económicas y financieras asociadas al permiso otorgado.

Dentro de dichas condiciones, el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024 estableció expresamente la obligación de realizar un primer pago en dinero equivalente al trece por ciento (13%) de la contraprestación económica, dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la firmeza del acto administrativo de asignación.

Asimismo, el artículo 15 del mismo acto administrativo estableció la obligación de constituir y presentar la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual dentro de los términos allí previstos, obligaciones que posteriormente fueron objeto de modificación parcial mediante la Resolución MinTIC 3634 de 2024 exclusivamente respecto del plazo otorgado para la constitución y presentación de las garantías.

Las obligaciones anteriormente referidas eran claras, expresas, determinadas y plenamente exigibles a TELECALL COLOMBIA S.A.S., en la medida en que:

i) se encontraban previstas de manera expresa en actos administrativos particulares debidamente notificados;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 35

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

- ii) definían con precisión su contenido, alcance y oportunidad de cumplimiento;
- iii) establecían términos ciertos, determinados y verificables; y
- iv) hacían parte integral de las condiciones jurídicas y económicas del permiso de uso del espectro radioeléctrico aceptado por el operador.

Adicionalmente, se encuentra acreditado que la Resolución MinTIC 2818 de 2024 quedó en firme el 13 de agosto de 2024, circunstancia a partir de la cual comenzaron a computarse los términos previstos para el cumplimiento de las obligaciones investigadas. En consecuencia, el plazo previsto para realizar el primer pago de la contraprestación económica venció el 12 de noviembre de 2024, mientras que las obligaciones relacionadas con la constitución y presentación de garantías debían cumplirse dentro de los términos expresamente contemplados en los actos administrativos expedidos por el Ministerio.

Sobre este punto, la Dirección considera necesario precisar que la sola presentación de solicitudes orientadas a obtener ampliaciones de plazo, modificaciones de condiciones, reconsideraciones administrativas o soluciones alternativas de cumplimiento no tenía la virtualidad jurídica de suspender, modificar o dejar sin efectos las obligaciones previstas en los actos administrativos vigentes.

En efecto, conforme a los principios de ejecutoriedad, obligatoriedad y presunción de legalidad de los actos administrativos, las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024 conservaban plena fuerza vinculante mientras no fueran modificadas, suspendidas o revocadas mediante decisión administrativa expresa adoptada por la autoridad competente. En consecuencia, las solicitudes formuladas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. durante la ejecución de las obligaciones investigadas podían ser valoradas y decididas por la Administración dentro del ámbito de sus competencias, pero no suspendían automáticamente la exigibilidad de las obligaciones ni alteraban por sí mismas los términos originalmente previstos para su cumplimiento.

Tampoco puede sostenerse válidamente que la existencia de discusiones financieras, operativas, aseguradoras o comerciales hubiera despojado de exigibilidad las obligaciones investigadas. Las obligaciones por el uso del espectro radioeléctrico eran conocidas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. desde el proceso de selección y asignación, por lo que debía tomar con anticipación las medidas financieras, operativas y aseguradoras para cumplirlas a tiempo.

Bajo ese marco, para esta Dirección no existe duda respecto de:

- i) la existencia jurídica de las obligaciones investigadas;
- ii) su claridad y determinación;
- iii) su plena exigibilidad durante los términos previstos;
- iv) su carácter obligatorio y vinculante para TELECALL COLOMBIA S.A.S.; y



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 36

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

v) la inexistencia de decisiones administrativas que hubieran suspendido, eliminado o prorrogado el plazo previsto para el cumplimiento oportuno del primer pago de la contraprestación económica.

En consecuencia, corresponde analizar si las obligaciones fueron cumplidas oportunamente, si los hechos objeto de investigación se encuentran acreditados y cuál es la incidencia jurídica que tienen dentro de la presente actuación las circunstancias y argumentos expuestos por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

8.3. Configuración material del primer cargo: incumplimiento de la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica

Conforme fue expuesto en el acápite anterior, la obligación de realizar el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024 era una obligación clara, expresa y exigible a TELECALL COLOMBIA S.A.S.

De acuerdo con dicha disposición, el operador debía efectuar un primer pago equivalente al trece por ciento (13%) del valor total de la contraprestación económica dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la firmeza del acto administrativo de asignación del permiso de uso del espectro radioeléctrico.

Se encuentra acreditado en el expediente que la Resolución MinTIC 2818 de 2024 quedó ejecutoriada el 13 de agosto de 2024, razón por la cual el término previsto para efectuar el primer pago venció el 12 de noviembre de 2024.

Igualmente, se encuentra acreditado que TELECALL COLOMBIA S.A.S. no realizó el pago exigido dentro del término anteriormente señalado.

Sobre este punto, el propio operador reconoció dentro de sus escritos de descargos y alegatos que el pago no fue efectuado dentro del plazo inicialmente previsto en la Resolución MinTIC 498 de 2024, circunstancia que además se encuentra corroborada con los documentos y actuaciones administrativas obrantes en el expediente.

En efecto, ha quedado plenamente demostrado que el pago correspondiente a la contraprestación económica no se efectuó dentro del plazo legalmente establecido, sino que, por el contrario, dicho pago fue realizado el 25 de marzo de 2026. Esta fecha es posterior al vencimiento del término previsto para el cumplimiento oportuno de la obligación, conforme a lo dispuesto en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Así las cosas, para esta Dirección se encuentra plenamente acreditado el elemento material del incumplimiento investigado, en tanto:

i) existía una obligación expresa y exigible;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 37

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

- ii) el término para su cumplimiento se encontraba claramente definido;
- iii) el plazo venció sin que el operador efectuara el pago correspondiente; y
- iv) el cumplimiento ocurrió únicamente de manera posterior al vencimiento del término originalmente previsto.

Sobre este aspecto resulta necesario precisar que la obligación objeto de análisis no consistía simplemente en efectuar el pago de la contraprestación económica en cualquier momento, sino en realizarlo oportunamente dentro del plazo expresamente establecido en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

En consecuencia, el cumplimiento posterior alegado por TELECALL COLOMBIA S.A.S. no desvirtúa la ocurrencia material del incumplimiento temporal objeto de investigación, toda vez que la conducta investigada se configuró desde el momento en que venció el término previsto para el pago sin que la obligación hubiera sido atendida oportunamente.

Tampoco desvirtúan la configuración material del incumplimiento las solicitudes posteriores de ampliación de plazo, las propuestas de acuerdos de pago, las gestiones adelantadas por el operador ante entidades financieras o aseguradoras, ni las demás actuaciones orientadas a procurar el cumplimiento tardío de la obligación. Dichas actuaciones podrán ser valoradas posteriormente en lo relacionado con el análisis de imputabilidad, graduación de la sanción y demás consecuencias jurídicas derivadas de la presente actuación, pero no eliminan la ocurrencia objetiva del incumplimiento investigado.

Bajo ese marco, esta Dirección concluye que se encuentra acreditado el incumplimiento imputado a TELECALL COLOMBIA S.A.S. respecto de la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

8.4. Configuración material del segundo cargo: incumplimiento de la obligación de constituir y presentar oportunamente las garantías

Corresponde ahora analizar el segundo cargo formulado mediante el Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, relacionado con el presunto incumplimiento de la obligación de constituir y presentar oportunamente la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual exigidas en el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Conforme fue expuesto en el numeral anterior, las obligaciones derivadas de la Resolución MinTIC 498 de 2024 eran claras, expresas, exigibles y plenamente vinculantes para TELECALL COLOMBIA S.A.S.

En particular, el artículo 15 del citado acto administrativo estableció la obligación de constituir y presentar las garantías exigidas para amparar las obligaciones derivadas del permiso de uso del



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 38

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

espectro radioeléctrico, dentro de los términos allí previstos.

Posteriormente, mediante Resolución MinTIC 3634 de 2024, el Ministerio modificó parcialmente el plazo inicialmente previsto para la constitución y presentación de dichas garantías, otorgando un término adicional exclusivamente respecto de esa obligación.

No obstante, se encuentra acreditado en el expediente que, incluso con la ampliación otorgada mediante la Resolución MinTIC 3634 de 2024, TELECALL COLOMBIA S.A.S. no constituyó ni presentó oportunamente la garantía de cumplimiento ni la póliza de responsabilidad civil extracontractual dentro del término aplicable.

Sobre este aspecto, el propio operador reconoció en sus escritos de descargos y alegatos que las garantías fueron constituidas y allegadas únicamente el 27 de marzo de 2026, esto es, con posterioridad al vencimiento de los términos previstos para su presentación oportuna.

En consecuencia, para esta Dirección se encuentra acreditado el elemento material del incumplimiento investigado, en tanto:

- i) existía una obligación expresa y exigible de constituir y presentar las garantías;
- ii) el plazo para su cumplimiento se encontraba claramente definido;
- iii) dicho término venció sin que las garantías fueran constituidas y allegadas oportunamente; y
- iv) el cumplimiento ocurrió únicamente de manera posterior al vencimiento del término previsto en los actos administrativos expedidos por el Ministerio.

Sobre este punto, la Dirección considera necesario precisar que la obligación objeto de investigación no consistía simplemente en constituir las garantías en cualquier momento, sino en hacerlo oportunamente dentro del término expresamente previsto por la Administración como condición necesaria para asegurar el adecuado amparo de las obligaciones derivadas del permiso de uso del espectro radioeléctrico.

En consecuencia, la constitución y presentación posterior de las garantías no elimina ni desvirtúa la ocurrencia material del incumplimiento temporal investigado, toda vez que la conducta objeto de reproche se configuró desde el momento en que venció el término previsto sin que el operador hubiera acreditado oportunamente el cumplimiento de la obligación exigida.

Tampoco desvirtúan la configuración objetiva del incumplimiento las circunstancias alegadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A. relacionadas con:

- i) las condiciones del mercado asegurador;
- ii) las gestiones adelantadas ante entidades financieras o aseguradoras;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 39

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

- iii) la supuesta relación operativa entre el primer pago y la expedición de las pólizas;
- iv) las solicitudes formuladas ante la Administración; o
- v) las actuaciones posteriores orientadas a obtener y presentar las garantías.

Tales circunstancias podrán ser valoradas posteriormente dentro del análisis relacionado con imputabilidad, responsabilidad administrativa, graduación de la sanción y alcance de las garantías expedidas, pero no eliminan la ocurrencia material del incumplimiento investigado.

Bajo ese marco, esta Dirección concluye que se encuentra acreditado el incumplimiento imputado a TELECALL COLOMBIA S.A.S. respecto de la obligación de constituir y presentar oportunamente la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

8.5. Incidencia jurídica del cumplimiento posterior y alcance del denominado “hecho superado”

Una vez acreditada la configuración material de los incumplimientos objeto de investigación, corresponde analizar la incidencia jurídica que tienen dentro de la presente actuación:

- i) el pago posterior de la contraprestación económica realizado por TELECALL COLOMBIA S.A.S.;
- ii) la constitución y presentación posterior de las garantías; y
- iii) las demás actuaciones adelantadas por el operador con posterioridad al vencimiento de los términos inicialmente previstos.

Sobre este aspecto, TELECALL COLOMBIA S.A.S. y SEGUROS DEL ESTADO S.A. sostuvieron que el cumplimiento posterior de las obligaciones investigadas habría superado los hechos que dieron origen a la actuación administrativa, eliminado el riesgo inicialmente existente y tornado improcedente la imposición de consecuencias sancionatorias.

No obstante, esta Dirección considera que dicha interpretación no resulta jurídicamente procedente dentro del marco del procedimiento administrativo sancionatorio aplicable al presente caso.

En efecto, las obligaciones objeto de investigación no consistían simplemente en efectuar el pago de la contraprestación económica y constituir las garantías en cualquier momento, sino en hacerlo oportunamente dentro de los términos expresamente previstos en la Resolución MinTIC 498 de 2024 y en los actos administrativos posteriores que modificaron parcialmente algunas de sus condiciones.

En consecuencia, la infracción investigada no se encuentra asociada exclusivamente a la ausencia definitiva de pago o de garantías, sino al incumplimiento temporal de obligaciones sometidas a un



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 40

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

término cierto, determinado y jurídicamente exigible.

Bajo ese marco, la configuración del incumplimiento se produjo desde el momento en que vencieron los términos previstos para el cumplimiento de las obligaciones sin que TELECALL COLOMBIA S.A.S. hubiera acreditado oportunamente su ejecución.

Así las cosas, el cumplimiento posterior alegado por el operador no tiene la virtualidad jurídica de eliminar retroactivamente la ocurrencia material de los incumplimientos ya consumados, ni de extinguir por sí mismo las facultades de control y sanción atribuidas legalmente a la Administración.

Admitir una interpretación en sentido contrario implicaría desconocer la naturaleza temporal de las obligaciones investigadas y vaciar de contenido las condiciones de oportunidad previstas expresamente en la regulación aplicable y en los actos administrativos de asignación del permiso de uso del espectro radioeléctrico.

De igual manera, la Dirección considera que la figura de la denominada “carencia actual de objeto por hecho superado”, invocada por los intervinientes, no resulta aplicable en los términos propuestos dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.

Lo anterior, por cuanto el objeto de este procedimiento no consiste exclusivamente en obtener el cumplimiento material de las obligaciones investigadas, sino también en verificar si el operador atendió oportunamente las cargas jurídicas derivadas del permiso otorgado y si incurrió en conductas constitutivas de infracción administrativa conforme al régimen previsto en la Ley 1341 de 2009.

En ese sentido, el cumplimiento posterior de las obligaciones investigadas no elimina automáticamente la relevancia jurídica de los incumplimientos previamente configurados, ni impide que la Administración valore las consecuencias derivadas del retardo en el cumplimiento de obligaciones sometidas a término.

Tampoco resulta jurídicamente procedente sostener que el cumplimiento posterior haga desaparecer automáticamente la finalidad del ejercicio de la potestad sancionatoria.

En efecto, el ejercicio de la potestad administrativa sancionatoria no persigue únicamente fines de apremio o coerción inmediata, sino también finalidades asociadas a:

- i) la protección del orden jurídico;
- ii) la garantía de cumplimiento oportuno de las obligaciones derivadas del uso de bienes públicos escasos;
- iii) la preservación de las condiciones de igualdad y seguridad jurídica dentro de los procesos de asignación de espectro;
- iv) la protección de la confianza legítima en las reglas objetivas de asignación; y



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 41

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

v) la salvaguarda de los principios de legalidad, eficacia y cumplimiento que rigen el ejercicio de actividades sometidas a habilitación estatal.

Lo anterior adquiere especial relevancia tratándose de obligaciones asociadas al uso del espectro radioeléctrico, bien público escaso cuya administración exige el cumplimiento estricto y oportuno de las condiciones técnicas, jurídicas y económicas definidas por la autoridad competente.

No obstante, lo anterior no significa que las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. carezcan absolutamente de relevancia jurídica dentro de la presente actuación.

Por el contrario, esta Dirección considera que el pago posterior de la contraprestación económica, la constitución posterior de las garantías y las demás actuaciones orientadas a procurar el cumplimiento de las obligaciones investigadas sí pueden ser valoradas dentro del análisis relacionado con:

- i) la graduación de una eventual consecuencia sancionatoria;
- ii) la aplicación de criterios de proporcionalidad y razonabilidad;
- iii) los factores de atenuación previstos en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009; y
- iv) las demás consecuencias jurídicas que eventualmente deban analizarse dentro de la presente actuación administrativa.

En consecuencia, para esta Dirección el cumplimiento posterior alegado por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A. no elimina la configuración de los incumplimientos investigados ni hace improcedente el ejercicio de la potestad administrativa sancionatoria, sin perjuicio de la valoración que corresponda efectuar posteriormente respecto de la graduación y proporcionalidad de las consecuencias jurídicas derivadas de la presente actuación.

8.6. Análisis de los argumentos relacionados con solicitudes de ampliación, plataforma SER y demás circunstancias alegadas por los intervinientes

Corresponde ahora analizar los argumentos expuestos por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A. relacionados con:

- i) las solicitudes de ampliación de plazo formuladas por el operador;
- ii) las actuaciones administrativas adelantadas respecto de dichas solicitudes;
- iii) las circunstancias alegadas respecto del funcionamiento de la plataforma SER;
- iv) las condiciones financieras, operativas y aseguradoras invocadas por los intervinientes; y



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 42

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

v) los principios de buena fe, igualdad, confianza legítima, interés general y respeto por el acto propio alegados dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.

Sobre el particular, la Dirección considera necesario precisar, en primer lugar, que las solicitudes formuladas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. orientadas a obtener ampliaciones de plazo, acuerdos de pago, soluciones alternativas de cumplimiento o reconsideraciones administrativas no suspendían por sí mismas la exigibilidad de las obligaciones previstas en la Resolución MinTIC 498 de 2024.

En efecto, conforme a los principios de ejecutoriedad, obligatoriedad y presunción de legalidad de los actos administrativos, las obligaciones derivadas del permiso de uso del espectro radioeléctrico conservaban plena fuerza vinculante mientras no fueran modificadas mediante decisión administrativa expresa adoptada por la autoridad competente.

Sobre este aspecto, se encuentra acreditado que el Ministerio únicamente modificó de manera expresa el plazo relacionado con la constitución y presentación de garantías mediante la Resolución MinTIC 3634 de 2024. No obra en el expediente decisión administrativa alguna que hubiera prorrogado, suspendido o dejado sin efectos el término previsto para efectuar el primer pago de la contraprestación económica.

En consecuencia, no resulta jurídicamente procedente sostener que la sola existencia de solicitudes pendientes de respuesta hubiera suspendido automáticamente el cumplimiento de obligaciones sometidas a término cierto y previamente definido en actos administrativos vigentes.

Tampoco comparte esta Dirección los argumentos relacionados con la supuesta configuración de circunstancias constitutivas de fuerza mayor, imposibilidad absoluta de cumplimiento o hecho externo no imputable derivados de las condiciones operativas alegadas respecto de la plataforma SER.

Sobre este punto, los elementos obrantes en el expediente no permiten concluir que hubiera existido un evento externo, irresistible e imprevisible que imposibilitara de manera absoluta el cumplimiento oportuno de las obligaciones investigadas.

Por el contrario, las pruebas recaudadas evidencian que el incumplimiento del primer pago ocurrió con anterioridad a las circunstancias posteriormente alegadas respecto del funcionamiento de la plataforma, razón por la cual no puede sostenerse válidamente que dichas condiciones hubieran sido la causa determinante del incumplimiento inicialmente configurado.

Adicionalmente, aun en el evento de aceptarse la existencia de limitaciones operativas posteriores en el uso de determinadas herramientas tecnológicas, ello no desvirtúa el hecho de que la obligación principal ya había vencido sin cumplimiento oportuno por parte del operador.

Tampoco resultan suficientes para excluir imputabilidad las circunstancias financieras, comerciales o aseguradoras alegadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

Las dificultades relacionadas con:



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 43

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

- i) la obtención de recursos financieros;
- ii) la estructuración de esquemas de pago;
- iii) las negociaciones adelantadas con entidades aseguradoras;
- iv) las condiciones del mercado; o
- v) las decisiones empresariales asociadas a la operación económica del permiso,

hacen parte de la esfera de gestión, planeación y riesgo empresarial asumida por el operador al participar en el proceso de asignación del espectro radioeléctrico y aceptar las condiciones jurídicas y económicas definidas por la Administración.

En consecuencia, dichas circunstancias no trasladan a la Administración las consecuencias derivadas de la falta de cumplimiento oportuno de obligaciones previamente conocidas y expresamente aceptadas por el operador.

De igual manera, la Dirección considera que los principios de buena fe, igualdad, confianza legítima, interés general y respeto por el acto propio invocados por los intervinientes no tienen la virtualidad jurídica de eliminar, suspender o desnaturalizar obligaciones expresamente previstas en actos administrativos vigentes.

Particularmente, no resulta jurídicamente procedente equiparar situaciones regulatorias, contractuales, financieras u operativas de otros operadores para efectos de justificar el incumplimiento de obligaciones individualmente exigibles a TELECALL COLOMBIA S.A.S. dentro del marco específico del permiso otorgado mediante Resolución MinTIC 498 de 2024.

Asimismo, la invocación del interés general asociado al ingreso de un nuevo operador al mercado de telecomunicaciones no puede interpretarse como una habilitación para desconocer las condiciones de cumplimiento previstas en los actos administrativos de asignación ni para relevar al operador del deber de atender oportunamente las obligaciones derivadas del permiso otorgado.

Por el contrario, la protección del interés general exige precisamente garantizar el cumplimiento objetivo, transparente y oportuno de las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que rigen el acceso y uso de un bien público escaso como el espectro radioeléctrico.

Bajo ese marco, esta Dirección concluye que los argumentos expuestos por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A. relacionados con solicitudes de ampliación, funcionamiento de la plataforma SER, dificultades financieras o aseguradoras, igualdad, confianza legítima, interés general y demás circunstancias alegadas no eliminan la configuración material de los incumplimientos investigados ni excluyen por sí mismos el análisis de imputabilidad y responsabilidad administrativa que corresponde efectuar dentro de la presente actuación.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 44

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

8.7. Sobre la imputabilidad de la conducta y la configuración de responsabilidad administrativa

Acreditada la existencia, claridad y exigibilidad de las obligaciones investigadas, así como la configuración material de los incumplimientos objeto de análisis, corresponde a esta Dirección determinar si las conductas investigadas resultan jurídicamente imputables a TELECALL COLOMBIA S.A.S. dentro del marco previsto en la Ley 1341 de 2009 y en las disposiciones aplicables al procedimiento administrativo sancionatorio.

Sobre el particular, esta Dirección considera que los elementos obrantes en el expediente permiten concluir que los incumplimientos investigados son atribuibles jurídicamente a TELECALL COLOMBIA S.A.S., en la medida en que:

- i) las obligaciones objeto de investigación eran claras, expresas y plenamente exigibles;
- ii) el operador conocía anticipadamente las condiciones jurídicas, económicas y financieras asociadas al permiso de uso del espectro radioeléctrico;
- iii) los términos de cumplimiento se encontraban previamente definidos y eran objetivamente verificables;
- iv) no existía decisión administrativa que hubiera suspendido, prorrogado o dejado sin efectos el plazo previsto para el cumplimiento oportuno del primer pago de la contraprestación económica; y
- v) el operador no acreditó la configuración de circunstancias irresistibles, imprevisibles y absolutamente ajenas a su ámbito de control que imposibilitaran de manera objetiva el cumplimiento oportuno de las obligaciones investigadas.

En efecto, conforme fue expuesto en los numerales anteriores, las solicitudes de ampliación de plazo, las gestiones adelantadas ante entidades financieras y aseguradoras, las dificultades operativas alegadas respecto de la plataforma SER, las circunstancias del mercado y las demás actuaciones invocadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A. no eliminan la exigibilidad de las obligaciones investigadas ni desvirtúan la configuración material de los incumplimientos objeto de análisis.

Particularmente, las circunstancias financieras, comerciales y aseguradoras alegadas por los intervinientes corresponden a riesgos propios de la gestión empresarial asumida voluntariamente por el operador al participar en el proceso de asignación del espectro radioeléctrico y aceptar las condiciones jurídicas y económicas definidas por la Administración.

En consecuencia, dichas circunstancias no trasladan a la autoridad administrativa las consecuencias derivadas de la falta de planeación, estructuración financiera, aseguramiento operativo o gestión empresarial necesarias para atender oportunamente las obligaciones derivadas del permiso otorgado. Tampoco resulta jurídicamente procedente sostener que la existencia de actuaciones administrativas



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 45

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

en trámite, solicitudes pendientes de respuesta o conversaciones relacionadas con eventuales alternativas de cumplimiento hubiera suspendido automáticamente el deber de atender oportunamente obligaciones sometidas a término cierto y expresamente definido en actos administrativos vigentes.

De igual manera, esta Dirección considera que los argumentos relacionados con igualdad, buena fe, confianza legítima, interés general y respeto por el acto propio no tienen la virtualidad jurídica de excluir responsabilidad administrativa frente a incumplimientos objetivamente configurados respecto de obligaciones claras y exigibles.

Particularmente, la protección de principios asociados a transparencia, igualdad y confianza en los procesos de asignación del espectro radioeléctrico exige precisamente que las condiciones de acceso, permanencia y cumplimiento sean aplicadas de manera objetiva, uniforme y oportuna respecto de todos los operadores sometidos al régimen sectorial.

Así las cosas, para esta Dirección se encuentran acreditados los presupuestos necesarios para atribuir responsabilidad administrativa a TELECALL COLOMBIA S.A.S. por:

- i) el incumplimiento de la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024; y
- ii) el incumplimiento de la obligación de constituir y presentar oportunamente la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 del mismo acto administrativo.

Lo anterior, sin perjuicio de la valoración que corresponde efectuar posteriormente respecto de:

- i) la procedencia y graduación de una eventual consecuencia sancionatoria;
- ii) la incidencia jurídica de las actuaciones posteriores adelantadas por el operador;
- iii) la aplicación de criterios de atenuación previstos en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009;
- iv) la procedencia o improcedencia de declarar la condición resolutoria asociada al permiso otorgado; y
- v) las consecuencias relacionadas con las garantías expedidas dentro del marco de la presente actuación administrativa.

8.8. Sobre la procedencia de sanción y aplicación de los factores atenuantes previstos en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009

Acreditada la configuración de los incumplimientos investigados y la responsabilidad administrativa de TELECALL COLOMBIA S.A.S., corresponde a esta Dirección analizar la procedencia de una consecuencia sancionatoria y la incidencia que tienen dentro de dicho análisis las actuaciones



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 46

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

posteriores adelantadas por el operador.

Sobre el particular, la Dirección considera que el ejercicio de la potestad administrativa sancionatoria resulta procedente en el presente caso, toda vez que se acreditó el incumplimiento de obligaciones claras, exigibles y directamente asociadas al uso de un bien público escaso como el espectro radioeléctrico.

En efecto, las obligaciones relacionadas con:

- i) el pago oportuno de la contraprestación económica; y
- ii) la constitución y presentación oportuna de las garantías exigidas por la Administración constituyen elementos esenciales dentro del esquema jurídico, económico y operativo que regula el acceso, asignación y permanencia en el uso del espectro radioeléctrico.

En consecuencia, el incumplimiento de dichas obligaciones compromete intereses jurídicamente relevantes asociados a:

- i) la seguridad jurídica;
- ii) la transparencia y objetividad de los procesos de asignación;
- iii) la igualdad entre operadores sometidos al régimen sectorial;
- iv) la adecuada administración de un bien público escaso; y
- v) el cumplimiento efectivo de las condiciones definidas por la autoridad competente.

Bajo ese marco, no resulta jurídicamente procedente sostener que la potestad sancionatoria haya perdido finalidad por el solo hecho de que el operador hubiera adelantado actuaciones posteriores orientadas al cumplimiento tardío de las obligaciones investigadas.

Como fue expuesto en el numeral anterior, el objeto de la presente actuación no se limita exclusivamente a verificar si el operador cumplió finalmente las obligaciones exigidas, sino también a establecer si dichas obligaciones fueron atendidas oportunamente dentro de los términos definidos por la regulación y por los actos administrativos de asignación del permiso.

No obstante, esta Dirección considera que las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. sí tienen relevancia jurídica dentro del análisis relacionado con proporcionalidad, razonabilidad y graduación de la consecuencia sancionatoria.

Particularmente, se encuentra acreditado que:

- i) el operador efectuó posteriormente el pago de la contraprestación económica;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 47

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

ii) constituyó y presentó las garantías exigidas; y

iii) adelantó actuaciones posteriores orientadas a procurar el cumplimiento de las obligaciones investigadas.

En ese sentido, aun cuando dichas actuaciones no eliminan la configuración de las infracciones ni excluyen la responsabilidad administrativa previamente analizada, sí constituyen circunstancias relevantes para efectos de valorar la intensidad del reproche administrativo y la aplicación de los criterios de graduación aplicables por remisión directa del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009.

Sobre este punto, la Dirección considera que las actuaciones posteriores desplegadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. evidencian una conducta orientada finalmente al cumplimiento de las obligaciones investigadas y permiten concluir que, pese a la configuración de los incumplimientos objeto de reproche, el operador adelantó posteriormente actuaciones dirigidas a atender las cargas derivadas del permiso otorgado.

En consecuencia, dichas circunstancias serán valoradas favorablemente al momento de determinar el alcance y proporcionalidad de la consecuencia sancionatoria aplicable dentro de la presente actuación administrativa.

No obstante, la valoración de dichas circunstancias atenuantes no elimina la necesidad de preservar la eficacia del régimen de control y vigilancia aplicable al uso del espectro radioeléctrico, ni releva a los operadores del deber de cumplir oportunamente las obligaciones económicas, jurídicas y de aseguramiento previstas en los actos administrativos de asignación.

Bajo ese marco, esta Dirección concluye que:

i) resulta procedente el ejercicio de la potestad administrativa sancionatoria respecto de los incumplimientos acreditados;

ii) el cumplimiento posterior adelantado por TELECALL COLOMBIA S.A.S. no elimina la configuración de las infracciones investigadas;

iii) las actuaciones posteriores del operador sí tienen incidencia favorable en la graduación de la consecuencia sancionatoria; y

iv) los criterios previstos en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 serán valorados para efectos de determinar la proporcionalidad y razonabilidad de la medida administrativa a imponer.

8.9. Sobre la procedencia de declarar la condición resolutoria del permiso de uso del espectro radioeléctrico

Corresponde ahora analizar la incidencia que tienen los incumplimientos acreditados dentro de la



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 48

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

presente actuación respecto de la eventual declaratoria de ocurrencia de la condición resolutoria asociada al permiso de uso del espectro radioeléctrico otorgado a TELECALL COLOMBIA S.A.S.

Sobre el particular, esta Dirección considera necesario precisar que la configuración de incumplimientos respecto de obligaciones derivadas del permiso de uso del espectro radioeléctrico no implica automáticamente la procedencia de una medida de máxima intensidad administrativa como la declaratoria de ocurrencia de la condición resolutoria.

En efecto, aun cuando las obligaciones relacionadas con:

- i) el pago oportuno de la contraprestación económica; y
- ii) la constitución y presentación oportuna de las garantías tienen carácter esencial dentro del esquema jurídico y económico del permiso otorgado, la adopción de medidas asociadas a la pérdida del permiso exige una valoración integral de las circunstancias particulares del caso, de los principios de proporcionalidad y razonabilidad, y de las finalidades que orientan la intervención administrativa sobre el uso del espectro radioeléctrico.

En el presente caso, esta Dirección encuentra acreditado que TELECALL COLOMBIA S.A.S. incurrió en incumplimientos respecto de obligaciones claras, exigibles y sometidas a término cierto, razón por la cual resulta procedente el ejercicio de la potestad administrativa sancionatoria en los términos previamente analizados.

No obstante, también se encuentra acreditado que con posterioridad a la configuración de los incumplimientos investigados el operador:

- i) efectuó el pago de la contraprestación económica correspondiente; y
- ii) constituyó y presentó las garantías exigidas.

Bajo ese marco, la Dirección considera que, aun cuando las conductas investigadas revisten relevancia jurídica suficiente para dar lugar a responsabilidad administrativa y a la imposición de una consecuencia sancionatoria, las circunstancias actualmente acreditadas no hacen necesaria, razonable ni proporcional la adopción de una medida extrema orientada a declarar la ocurrencia de la condición resolutoria del permiso de uso del espectro radioeléctrico.

Particularmente, esta Dirección considera relevante que: i) las obligaciones investigadas fueron finalmente cumplidas; ii) actualmente existen garantías constituidas respecto de las obligaciones derivadas del permiso; iii) no se encuentra acreditada una situación actual de abandono definitivo del proyecto o de renuncia material al permiso otorgado; iv) la continuidad del permiso resulta compatible con los fines asociados al acceso, ampliación y desarrollo de los servicios de telecomunicaciones; y v) la imposición de una consecuencia sancionatoria pecuniaria resulta suficiente y adecuada para garantizar la eficacia del régimen de control y vigilancia aplicable al caso concreto.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 49

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

Lo anterior no implica desconocer la gravedad jurídica asociada al incumplimiento de obligaciones derivadas del uso de un bien público escaso ni relativizar la importancia de las condiciones económicas y de aseguramiento previstas en los actos administrativos de asignación.

Por el contrario, la Dirección reitera que el incumplimiento de dichas obligaciones configura responsabilidad administrativa y da lugar a las consecuencias jurídicas correspondientes dentro del marco previsto en la Ley 1341 de 2009.

Sin embargo, el análisis integral de proporcionalidad efectuado dentro de la presente actuación conduce a concluir que la declaratoria de ocurrencia de la condición resolutoria no resulta necesaria ni proporcional frente a las circunstancias actualmente acreditadas en el expediente.

En consecuencia, esta Dirección considera procedente abstenerse de declarar la ocurrencia de la condición resolutoria asociada al permiso de uso del espectro radioeléctrico otorgado a TELECALL COLOMBIA S.A.S., sin perjuicio de las demás consecuencias administrativas y sancionatorias derivadas de los incumplimientos acreditados dentro de la presente actuación.

8.10. Sobre las garantías expedidas por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

Finalmente, corresponde analizar la incidencia que tiene dentro de la presente actuación administrativa la intervención de SEGUROS DEL ESTADO S.A. y el alcance jurídico que eventualmente podría derivarse respecto de las garantías expedidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Sobre el particular, la Dirección observa que SEGUROS DEL ESTADO S.A. intervino en la presente actuación en calidad de tercero interesado vinculado en razón de las garantías expedidas dentro del marco de la Resolución MinTIC 498 de 2024, formulando argumentos relacionados con:

- i) la supuesta inexistencia de incumplimiento imputable;
- ii) la improcedencia de una consecuencia sancionatoria;
- iii) la delimitación contractual del riesgo asegurado;
- iv) la improcedencia de declarar siniestro; y
- v) el alcance de las coberturas previstas en las pólizas allegadas al expediente.

Frente a dichos planteamientos, esta Dirección reitera que dentro de la presente actuación administrativa se encuentra acreditada la configuración material de los incumplimientos investigados y la responsabilidad administrativa de TELECALL COLOMBIA S.A.S., en los términos previamente desarrollados en esta decisión.

No obstante, el análisis relacionado con la eventual efectividad de las garantías expedidas por



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 50

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

SEGUROS DEL ESTADO S.A. debe efectuarse atendiendo no solo la existencia de incumplimientos administrativos, sino también el alcance específico de los amparos, coberturas y condiciones previstas en las pólizas expedidas dentro del marco del permiso otorgado.

En ese sentido, la Dirección considera necesario precisar que la presente actuación administrativa sancionatoria tiene por objeto principal determinar la existencia de incumplimientos administrativos y establecer las consecuencias jurídicas derivadas de las obligaciones sometidas a control y vigilancia por parte de la autoridad sectorial.

En consecuencia, esta actuación no tiene por finalidad efectuar una redefinición integral del alcance contractual de las pólizas expedidas ni sustituir los mecanismos jurídicos aplicables al análisis especializado de las relaciones asegurativas derivadas de los contratos de seguro celebrados entre las partes involucradas.

Bajo ese marco, esta Dirección considera que, si bien los incumplimientos investigados fueron acreditados dentro de la presente actuación administrativa, las circunstancias actualmente obrantes en el expediente permiten concluir que:

- i) TELECALL COLOMBIA S.A.S. efectuó posteriormente el pago de la contraprestación económica;
- ii) constituyó y presentó las garantías exigidas;
- iii) actualmente existen instrumentos de aseguramiento asociados a las obligaciones derivadas del permiso; y
- iv) la finalidad principal de aseguramiento y cobertura de riesgos asociada al permiso otorgado se encuentra actualmente materializada.

De igual manera, la Dirección considera relevante que actualmente las obligaciones derivadas del permiso cuentan con instrumentos de garantía vigentes, circunstancia que contribuye a preservar las finalidades de aseguramiento y cobertura asociadas al esquema regulatorio aplicable al uso del espectro radioeléctrico.

En consecuencia, atendiendo las circunstancias particulares acreditadas dentro del expediente, el alcance específico de las pólizas allegadas, la naturaleza de la presente actuación administrativa sancionatoria y los principios de proporcionalidad y razonabilidad que orientan el ejercicio de las potestades administrativas, esta Dirección considera que no resulta procedente adoptar dentro de la presente decisión una medida orientada a declarar la ocurrencia de siniestro o hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta allegada al expediente.

Lo anterior no implica desconocer la existencia de los incumplimientos administrativos acreditados ni limita las consecuencias jurídicas derivadas de la responsabilidad administrativa previamente establecida respecto de TELECALL COLOMBIA S.A.S.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 51

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

Asimismo, esta decisión se adopta exclusivamente dentro del ámbito propio de la presente actuación administrativa sancionatoria y sin perjuicio de las competencias, acciones o controversias que eventualmente puedan surgir respecto de las relaciones contractuales o asegurativas derivadas de las pólizas expedidas por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

En consecuencia, esta Dirección considera procedente abstenerse de declarar la ocurrencia de siniestro o de hacer efectiva la garantía allegada dentro del marco de la presente actuación administrativa.

8.11. Conclusión sobre responsabilidad administrativa

Conforme al análisis integral efectuado dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria, esta Dirección concluye que se encuentra acreditada la responsabilidad administrativa de TELECALL COLOMBIA S.A.S. por:

- i) el incumplimiento de la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024; y
- ii) el incumplimiento de la obligación de constituir y presentar oportunamente la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 del mismo acto administrativo.

Lo anterior, por cuanto dentro del expediente quedó acreditado que:

- i) las obligaciones investigadas eran claras, expresas, exigibles y plenamente oponibles al operador;
- ii) los términos de cumplimiento se encontraban previamente definidos en actos administrativos vigentes;
- iii) TELECALL COLOMBIA S.A.S. no acreditó el cumplimiento oportuno de dichas obligaciones;
- iv) los incumplimientos investigados se configuraron materialmente desde el vencimiento de los términos previstos para su cumplimiento; y
- v) los argumentos expuestos por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A. no desvirtúan la configuración de las infracciones ni excluyen la imputabilidad y responsabilidad administrativa analizadas dentro de la presente decisión.

Por otra parte, esta Dirección concluye que:

- i) el cumplimiento posterior de las obligaciones investigadas no elimina la configuración de las infracciones administrativas acreditadas;
- ii) las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. sí tienen incidencia



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 52

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

jurídica favorable respecto de la graduación y proporcionalidad de la consecuencia sancionatoria;

iii) no resulta procedente declarar la ocurrencia de la condición resolutoria asociada al permiso de uso del espectro radioeléctrico; y

iv) tampoco resulta procedente, dentro del marco de la presente actuación administrativa sancionatoria, declarar la ocurrencia de siniestro o hacer efectiva la garantía allegada por SEGUROS DEL ESTADO S.A.

En consecuencia, esta Dirección procederá a adoptar las decisiones administrativas correspondientes conforme al régimen previsto en la Ley 1341 de 2009, al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y a las demás disposiciones aplicables al caso concreto.

9. SANCIÓN Y GRADUACIÓN

9.1. Marco general de la potestad sancionatoria y criterios de graduación

La potestad administrativa sancionatoria constituye una manifestación del ius puniendi del Estado y tiene por finalidad garantizar la efectividad de los deberes, obligaciones y cargas impuestas en protección del interés general, del orden jurídico y de los fines propios del servicio público de telecomunicaciones.

En materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dicha potestad encuentra fundamento en los artículos 63 y siguientes de la Ley 1341 de 2009, los cuales facultan a la Administración para imponer consecuencias sancionatorias frente a incumplimientos relacionados con el uso del espectro radioeléctrico y con las obligaciones derivadas de los respectivos permisos.

La imposición de sanciones administrativas debe observar, entre otros, los principios de legalidad, tipicidad, debido proceso, proporcionalidad, razonabilidad, necesidad, culpabilidad y proscripción de responsabilidad objetiva.

El artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que, para efectos de graduar la sanción, la autoridad administrativa debe valorar, entre otros criterios:

- i) el daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados;
- ii) el beneficio económico obtenido;
- iii) la reincidencia;
- iv) la resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora;
- v) la utilización de medios fraudulentos;



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 53

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

- vi) el grado de prudencia y diligencia;
- vii) el incumplimiento de órdenes impartidas por la autoridad; y
- viii) el reconocimiento o aceptación expresa de la infracción.

Bajo ese marco normativo, la determinación concreta de la sanción dentro de la presente actuación administrativa se realizó mediante un ejercicio de dosimetría sancionatoria orientado por criterios objetivos, verificables y técnicamente trazables, construido a partir de:

- i) la gravedad material de los incumplimientos acreditados;
- ii) el nivel de afectación o riesgo generado frente a los intereses jurídicos protegidos;
- iii) la naturaleza estratégica de las obligaciones incumplidas;
- iv) el carácter esencial del pago de contraprestaciones y de las garantías dentro del régimen IMT;
- v) la duración temporal del incumplimiento;
- vi) la existencia de factores agravantes y atenuantes;
- vii) la regularización posterior de las obligaciones;
- viii) la capacidad económica objetiva del operador; y
- ix) la necesidad de garantizar una sanción efectiva, proporcional y disuasoria.

Para tal efecto, la Dirección tomó como referencia el límite máximo previsto en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, conforme al cual las infracciones al régimen TIC pueden dar lugar a multas hasta por quince mil salarios mínimos legales mensuales vigentes (15.000 SMLMV).

No obstante, la multa finalmente impuesta no corresponde automáticamente al máximo legal previsto, sino al resultado de una valoración técnica y jurídica individualizada de las circunstancias acreditadas dentro del expediente.

9.2. Metodología de dosimetría sancionatoria aplicada al caso concreto

Previo a determinar el rigor de la sanción aplicable, esta Dirección considera necesario precisar la metodología jurídica que orienta la graduación de la consecuencia sancionatoria dentro de la presente actuación administrativa.

La Ley 1341 de 2009 constituye el régimen especial aplicable al sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de infracciones y sanciones. En efecto, su artículo 65



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 54

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

establece las sanciones procedentes frente a la comisión de las infracciones previstas en el artículo 64 de la misma ley, dentro de las cuales se encuentra el incumplimiento de obligaciones derivadas de concesiones, licencias, autorizaciones y permisos.

A su vez, el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 dispone que, para determinar la existencia de una infracción al régimen sectorial, debe adelantarse una actuación administrativa con observancia de las garantías del debido proceso, defensa y contradicción, aplicando las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En ese marco, la graduación concreta de la sanción debe efectuarse atendiendo los criterios previstos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto resulten aplicables al caso concreto, como parámetros de razonabilidad, proporcionalidad y necesidad para determinar la intensidad de la respuesta administrativa frente a las conductas acreditadas.

Bajo esa metodología, esta Dirección procede a valorar los criterios relevantes para la graduación de la sanción dentro de la presente actuación administrativa, teniendo en cuenta la naturaleza de las obligaciones incumplidas, la relevancia de los intereses jurídicos comprometidos, la conducta desplegada por el operador y las actuaciones posteriores orientadas a regularizar las obligaciones investigadas.

9.2.1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicamente tutelados

Respecto de este criterio, la Dirección considera que las conductas investigadas comprometieron intereses de especial relevancia para el régimen TIC, asociados a la adecuada administración del espectro radioeléctrico, la exigibilidad de las condiciones impuestas en los permisos de uso de dicho bien público escaso, la seriedad del proceso de asignación y la protección de los riesgos derivados de su ejecución.

Frente al primer cargo, la no realización oportuna del primer pago de la contraprestación económica afectó el cumplimiento de una obligación esencial directamente asociada al acceso y uso del espectro radioeléctrico. No se trataba de una carga meramente formal, sino de una obligación económica relevante dentro del esquema jurídico y financiero del permiso otorgado.

Aunque TELECALL COLOMBIA S.A.S. realizó posteriormente el pago correspondiente, incluyendo capital e indexación, dicha circunstancia demuestra la regularización posterior de la obligación, pero no elimina el riesgo generado por su incumplimiento dentro del término previsto.

Frente al segundo cargo, la no constitución y presentación oportuna de la garantía de cumplimiento y de la póliza de responsabilidad civil extracontractual comprometió temporalmente los mecanismos de aseguramiento previstos para respaldar las obligaciones derivadas del permiso y la cobertura de los riesgos asociados a su ejecución.

En consecuencia, este criterio resulta aplicable respecto de ambos cargos, en tanto las conductas acreditadas generaron un riesgo relevante para los intereses protegidos por el régimen sectorial, aun



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 55

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

cuando las obligaciones hubieran sido posteriormente regularizadas.

9.2.2. Beneficio económico derivado de la conducta

Respecto de este criterio, la Dirección observa que las conductas investigadas generaron un diferimiento temporal en el cumplimiento de obligaciones económicas y financieras asociadas al permiso otorgado.

Frente al primer cargo, el pago extemporáneo de la contraprestación económica implicó que el operador mantuviera temporalmente la disponibilidad de recursos que debían ser destinados oportunamente al cumplimiento de una obligación exigible. No obstante, se encuentra acreditado que el pago finalmente realizado incluyó capital e indexación calculada a la fecha efectiva del pago, razón por la cual no se evidencia una apropiación definitiva del valor correspondiente a la obligación incumplida.

Frente al segundo cargo, la constitución extemporánea de las garantías implicó igualmente un aplazamiento temporal en la asunción de los costos financieros y operativos asociados a la obtención de los instrumentos de aseguramiento exigidos por la Administración.

En consecuencia, este criterio resulta aplicable respecto de ambos cargos, aunque debe ser ponderado razonablemente, teniendo en cuenta que las ventajas identificadas tuvieron carácter temporal y no equivalen a un beneficio económico definitivo derivado de la apropiación permanente de recursos o del incumplimiento absoluto de las obligaciones investigadas.

9.2.3. Criterios no aplicables como factores de agravación

La Dirección considera que no resultan aplicables como factores de agravación dentro de la presente actuación los criterios relacionados con:

- i) reincidencia;
- ii) resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión;
- iii) utilización de medios fraudulentos o de persona interpuesta para ocultar la infracción o sus efectos;
y
- iv) renuencia o desacato frente a órdenes impartidas por la autoridad competente.

Lo anterior, por cuanto no obra dentro del expediente prueba que permita acreditar la existencia de antecedentes sancionatorios en firme atribuibles a TELECALL COLOMBIA S.A.S. por conductas similares, ni actuaciones orientadas a obstruir la actuación administrativa, desplegar mecanismos fraudulentos de ocultamiento o desacatar órdenes concretas impartidas por la autoridad administrativa.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 56

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

En consecuencia, dichos criterios no serán valorados como circunstancias de agravación respecto de los cargos analizados dentro de la presente actuación.

9.2.4. Grado de prudencia y diligencia en el cumplimiento de las obligaciones

La Dirección considera que este criterio resulta aplicable respecto de ambos cargos formulados. TELECALL COLOMBIA S.A.S. era titular de un permiso de uso del espectro radioeléctrico otorgado bajo condiciones claras, expresas y previamente conocidas, especialmente si se tiene en cuenta la relevancia estratégica, económica y regulatoria asociada al acceso y uso del espectro radioeléctrico como bien público escaso.

Dentro de dichas condiciones se encontraban:

- i) el pago oportuno de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024; y
- ii) la constitución y presentación oportuna de las garantías previstas en el artículo 15 del mismo acto administrativo.

Frente al primer cargo, el operador no atendió oportunamente la obligación económica a su cargo, pese a tratarse de una condición esencial asociada al permiso otorgado.

Frente al segundo cargo, la falta de diligencia adquiere especial relevancia si se tiene en cuenta que TELECALL COLOMBIA S.A.S. contó con un plazo adicional otorgado mediante la Resolución MinTIC 3634 de 2024 para constituir y presentar las garantías exigidas, sin que dicha obligación hubiera sido atendida oportunamente dentro del término concedido.

En consecuencia, la conducta desplegada por el operador evidencia una inobservancia relevante del estándar de diligencia exigible frente al cumplimiento oportuno de obligaciones derivadas del uso de un bien público escaso.

No obstante, esta Dirección también reconoce que, con posterioridad al incumplimiento inicialmente configurado, TELECALL COLOMBIA S.A.S. adelantó actuaciones orientadas a regularizar las obligaciones investigadas, efectuando el pago correspondiente con indexación y constituyendo posteriormente las garantías exigidas.

Por ello, este criterio será valorado tanto desde la falta de diligencia asociada al incumplimiento de las obligaciones, como desde la conducta posterior orientada a regularizar las cargas derivadas del permiso otorgado.

9.2.5. Reconocimiento o aceptación expresa de los incumplimientos

Finalmente, respecto del reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas, esta Dirección considera que dicho criterio debe ser valorado favorablemente respecto de



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 57

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

ambos cargos formulados.

En efecto, mediante comunicación radicada bajo el No. 261029129 del 24 de marzo de 2026, TELECALL COLOMBIA S.A.S. manifestó su aceptación respecto del incumplimiento de la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica, así como del incumplimiento de la obligación de constituir y presentar oportunamente las garantías exigidas en el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024.

Dicha manifestación fue presentada antes del decreto de pruebas y estuvo acompañada de actuaciones orientadas a regularizar las obligaciones investigadas, incluyendo el pago de la contraprestación económica con indexación y la constitución posterior de las garantías correspondientes.

La valoración de dicha circunstancia no implica entender configurada una confesión integral de responsabilidad administrativa ni releva a la Administración del deber de verificar autónomamente la configuración de los elementos de la infracción y de la imputabilidad correspondiente, sino únicamente reconocer una actuación temprana orientada a admitir la ocurrencia material de los incumplimientos y a procurar su posterior regularización.

En consecuencia, este criterio será valorado favorablemente respecto de ambos cargos al momento de determinar la proporcionalidad y graduación de la consecuencia sancionatoria aplicable.

9.2.6. Conclusión sobre la aplicación de los criterios de graduación

De la valoración integral de los criterios previstos en el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección concluye que, para efectos de graduar la sanción a imponer dentro de la presente actuación administrativa, resultan aplicables los criterios relacionados con:

- i) el daño o peligro generado a los intereses jurídicamente tutelados;
- ii) el beneficio económico temporal derivado de las conductas investigadas;
- iii) el grado de prudencia y diligencia desplegado por el operador; y
- iv) el reconocimiento o aceptación temprana de la ocurrencia material de los incumplimientos antes del decreto de pruebas.

En consecuencia, la Dirección concluye que la graduación de la sanción debe reflejar tanto la relevancia jurídica de los incumplimientos acreditados y la necesidad de preservar la eficacia del régimen de control y vigilancia aplicable al uso del espectro radioeléctrico, como la valoración proporcional de las circunstancias de graduación y atenuación concurrentes en el caso concreto.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 58

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

9.2.7. Aplicación de los factores atenuantes sectoriales previstos en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009

Adicionalmente a los criterios generales de graduación previstos en el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, corresponde analizar la procedencia de los factores atenuantes sectoriales establecidos en el parágrafo 1 del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, disposición que contempla circunstancias específicas orientadas a modular las consecuencias sancionatorias dentro del régimen especial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

9.2.7.1. Factor atenuante aplicable al primer cargo

Respecto del primer cargo, esta Dirección considera procedente aplicar el factor atenuante previsto en el numeral 1 del parágrafo 1 del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009.

Lo anterior, por cuanto se encuentra acreditado dentro del expediente que TELECALL COLOMBIA S.A.S.: i) realizó posteriormente el pago de la contraprestación económica objeto de investigación; y ii) acreditó dicha circunstancia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación personal del Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026.

En efecto, se logró acreditar por el operador que efectuó el pago correspondiente el 25 de marzo de 2026 y allegó los soportes respectivos dentro de la oportunidad prevista en la disposición anteriormente referida.

En consecuencia, aun cuando el cumplimiento se produjo de manera posterior al vencimiento del término originalmente previsto para el pago oportuno de la contraprestación económica, la regularización posterior de la obligación dentro de las condiciones temporales previstas en el numeral 1 del parágrafo 1 del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 hace procedente la aplicación del factor atenuante allí establecido.

9.2.7.2. Factor atenuante aplicable al segundo cargo

Respecto del segundo cargo, se encuentra acreditado que TELECALL COLOMBIA S.A.S. constituyó y presentó la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual el 27 de marzo de 2026, esto es, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación personal del Acto Administrativo No. 00107 del 6 de marzo de 2026, surtida el 19 de marzo de 2026. Asimismo, conforme a lo informado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Garantías, dichos instrumentos fueron verificados y actualmente no registran subsanaciones, requerimientos ni observaciones pendientes. En consecuencia, resulta procedente aplicar el factor atenuante previsto en el numeral 1 del parágrafo 1 del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009.

En consecuencia, aun cuando la obligación relacionada con la constitución y presentación de garantías no fue atendida oportunamente dentro de los términos inicialmente previstos, la regularización posterior de la obligación y la acreditación de su cumplimiento hacen procedente la



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 59

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

aplicación del factor atenuante previsto en el numeral 1 del párrafo 1 del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009.

9.2.7.3. Incidencia de los factores atenuantes en la graduación de la sanción

La aplicación de los factores atenuantes anteriormente analizados no elimina la configuración de las infracciones acreditadas ni desvirtúa la responsabilidad administrativa previamente determinada dentro de la presente actuación.

No obstante, dichas circunstancias sí deben ser valoradas favorablemente al momento de determinar el alcance concreto, proporcionalidad y razonabilidad de la consecuencia sancionatoria aplicable, particularmente si se tiene en cuenta que TELECALL COLOMBIA S.A.S. adelantó actuaciones posteriores orientadas a regularizar las obligaciones investigadas y actualmente cuenta con:

- i) el pago realizado de la contraprestación económica correspondiente;
- ii) las garantías formalizadas y vigentes; y
- iii) condiciones administrativas que permiten actualmente la ejecución del permiso otorgado dentro del marco regulatorio aplicable.

En consecuencia, los factores atenuantes sectoriales previstos en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 serán incorporados favorablemente dentro del análisis de graduación y dosificación de la sanción administrativa a imponer en la presente actuación.

9.3 Dimensión de la sanción propuesta

Teniendo en cuenta: i) la naturaleza de los incumplimientos acreditados; ii) la relevancia estratégica, económica y regulatoria del espectro radioeléctrico como bien público escaso; iii) la importancia de las obligaciones económicas y de aseguramiento derivadas del permiso otorgado; iv) los criterios de graduación previstos en el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; v) los factores atenuantes sectoriales aplicables conforme al artículo 67 de la Ley 1341 de 2009; y vi) las circunstancias particulares acreditadas dentro del expediente

Esta Dirección considera procedente imponer a TELECALL COLOMBIA S.A.S. una sanción administrativa consistente en multa, como medida idónea, necesaria y proporcional frente a los incumplimientos objeto de análisis dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.

La Dirección considera que la imposición de multa resulta suficiente para garantizar las finalidades preventivas, correctivas y disuasorias asociadas al ejercicio de la potestad sancionatoria en materia TIC, particularmente respecto del cumplimiento oportuno de las obligaciones derivadas del uso del espectro radioeléctrico.

Asimismo, conforme al análisis efectuado en el numeral 8.9 de la presente decisión, esta Dirección



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 60

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

considera improcedente declarar la ocurrencia de la condición resolutoria asociada al permiso de uso del espectro radioeléctrico otorgado a TELECALL COLOMBIA S.A.S., por cuanto dicha medida resultaría desproporcionada frente a las circunstancias actualmente acreditadas en el expediente, especialmente si se tiene en cuenta que:

- i) las obligaciones investigadas fueron posteriormente regularizadas;
- ii) actualmente existen garantías formalizadas y vigentes;
- iii) no se encuentra acreditada una situación actual de abandono definitivo del permiso; y
- iv) la continuidad del permiso resulta compatible con los fines asociados al desarrollo y prestación de servicios de telecomunicaciones dentro del marco regulatorio aplicable.

No obstante, la improcedencia de la condición resolutoria no elimina la necesidad de imponer una consecuencia sancionatoria frente a incumplimientos que recayeron sobre obligaciones esenciales asociadas al uso de un bien público escaso y al adecuado aseguramiento de las condiciones económicas y jurídicas del permiso otorgado.

En consecuencia, la sanción administrativa a imponer se estructura a partir de una valoración diferenciada respecto de cada uno de los cargos acreditados, atendiendo la naturaleza de las obligaciones incumplidas, la intensidad del reproche administrativo y la incidencia de los factores atenuantes previamente analizados.

9.3.1. Primer cargo

Respecto del primer cargo, relacionado con el incumplimiento de la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024, esta Dirección considera procedente imponer una multa administrativa, teniendo en cuenta:

- i) la relevancia económica de la obligación incumplida;
- ii) la importancia del pago oportuno como condición esencial asociada al permiso otorgado;
- iii) el riesgo generado frente a la exigibilidad de las condiciones económicas del permiso;
- iv) la falta de diligencia evidenciada respecto del cumplimiento oportuno de la obligación; y
- v) la posterior regularización de la obligación, el pago efectuado con indexación y la aplicación del factor atenuante sectorial correspondiente.

En consecuencia, la cuantía específica de la multa será determinada aplicando criterios de proporcionalidad, razonabilidad y graduación sancionatoria conforme a los parámetros previstos en la



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 61

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

Ley 1341 de 2009 y en el artículo 50 del CPACA.

9.3.2. Segundo cargo

Respecto del segundo cargo, relacionado con el incumplimiento de la obligación de constituir y presentar oportunamente la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024, esta Dirección considera igualmente procedente imponer una multa administrativa, teniendo en cuenta:

- i) la relevancia de los mecanismos de aseguramiento exigidos para respaldar las obligaciones derivadas del permiso;
- ii) el riesgo temporal generado por la ausencia oportuna de cobertura y garantía;
- iii) el incumplimiento del plazo inicialmente previsto, incluso después de la ampliación otorgada mediante la Resolución MinTIC 3634 de 2024; y
- iv) la posterior constitución, presentación y formalización de las garantías exigidas, así como la aplicación del factor atenuante sectorial correspondiente.

En consecuencia, la cuantía específica de la multa será igualmente determinada conforme a criterios de proporcionalidad, razonabilidad y graduación sancionatoria, teniendo en cuenta las circunstancias particulares acreditadas respecto de este cargo.

9.3.3. Conclusión sobre la dimensión de la sanción

La Dirección considera que la imposición de multa respecto de ambos cargos acreditados constituye una respuesta administrativa suficiente, razonable y proporcional frente a la gravedad jurídica de las conductas investigadas, permitiendo simultáneamente:

- i) preservar la eficacia del régimen de control y vigilancia aplicable al uso del espectro radioeléctrico;
- ii) garantizar la observancia de las condiciones económicas y jurídicas asociadas a los permisos otorgados;
- iii) reconocer la relevancia de las actuaciones posteriores adelantadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. para regularizar las obligaciones investigadas; y
- iv) evitar la imposición de medidas excesivas o desproporcionadas frente al estado actual de cumplimiento material acreditado dentro del expediente.

En consecuencia, esta Dirección procederá en la parte resolutive de la presente decisión a fijar la cuantía concreta de las multas aplicables respecto de cada uno de los cargos acreditados dentro de la presente actuación administrativa sancionatoria.



“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

9.4. Determinación concreta de la multa y aplicación de los factores de graduación

Para efectos de determinar la cuantía concreta de la sanción, esta Dirección realizó un ejercicio de dosimetría sancionatoria orientado por los principios de proporcionalidad, razonabilidad, necesidad y suficiencia de la sanción administrativa, tomando en consideración: i) la gravedad material de los incumplimientos acreditados; ii) el nivel de afectación o riesgo generado frente a los intereses jurídicos protegidos por el régimen TIC; iii) el beneficio económico temporal derivado del incumplimiento; iv) los criterios de graduación previstos en el artículo 50 del CPACA; v) los factores atenuantes sectoriales establecidos en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009; vi) las condiciones económicas objetivas del operador investigado; y vii) la necesidad de garantizar que la sanción resulte efectiva, disuasoria y compatible con las finalidades del régimen sancionatorio.

En desarrollo de dicho análisis, esta Dirección tomó como referencia el límite máximo previsto en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, conforme al cual las infracciones al régimen TIC pueden dar lugar a multas hasta por quince mil salarios mínimos legales mensuales vigentes (15.000 SMLMV). No obstante, la sanción finalmente impuesta no corresponde automáticamente al máximo legal previsto, sino al resultado de una valoración individualizada y proporcional de los cargos acreditados, de los criterios de graduación aplicables, de los factores atenuantes concurrentes y de las circunstancias concretas verificadas dentro del expediente administrativo.

La multa base no corresponde a una aplicación automática del máximo legal previsto en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, sino a un ejercicio de ponderación individualizado respecto de cada cargo. Para ello, esta Dirección tuvo en cuenta el análisis desarrollado en la parte considerativa del presente acto administrativo, bajo ese marco, y teniendo en cuenta: i) los criterios de graduación aplicables; ii) los factores atenuantes concurrentes; iii) la intensidad del incumplimiento verificado en cada cargo; iv) la duración temporal de las conductas; v) la regularización posterior de las obligaciones investigadas; y vi) la necesidad de preservar el efecto preventivo y disuasorio de la sanción, esta Dirección considera procedente fijar las siguientes multas respecto de los cargos acreditados:

Cargo	Conducta	Multa base sin atenuante Ley 1341	Atenuante aplicado	Multa final
Cargo primero	No realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024.	\$ 17.147.139.205	Aplicación del numeral 1 del parágrafo 1 del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, por acreditarse posteriormente el pago de la obligación dentro de las condiciones temporales previstas para la reducción de la	\$ 4.286.784.801



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 63

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

Cargo	Conducta	Multa base sin atenuante Ley 1341	Atenuante aplicado	Multa final
			sanción.	
Cargo segundo	No constituir y presentar oportunamente las garantías de cumplimiento y responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024.	\$ 12.541.492.641	Aplicación del numeral 1 del parágrafo 1 del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, por acreditarse posteriormente la constitución y presentación de las garantías exigidas por la Administración.	\$ 3.135.373.160
TOTAL MULTA				\$ 7.422.157.961

En consecuencia, la multa total a imponer a TELECALL COLOMBIA S.A.S. asciende a la suma de: **SIETE MIL CUATROCIENTOS VEINTIDÓS MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE. (\$ 7.422.157.961).**

Lo anterior equivale aproximadamente a un total de 612.895 UVB para la vigencia correspondiente.

La Dirección considera que la sanción así determinada resulta: i) proporcional frente a la gravedad de los incumplimientos acreditados; ii) razonable frente a la capacidad del operador; iii) compatible con los criterios legales de graduación; iv) coherente con la aplicación de los factores atenuantes sectoriales reconocidos; y v) adecuada para garantizar las finalidades preventivas, correctivas y disuasorias propias de la potestad administrativa sancionatoria en materia TIC.

10. DECISIÓN

Con fundamento en las consideraciones expuestas, esta Dirección concluye que se encuentran acreditados los elementos fácticos y jurídicos necesarios para declarar la responsabilidad administrativa de TELECALL COLOMBIA S.A.S. por los incumplimientos objeto de investigación.

En efecto, el material probatorio obrante en el expediente permite concluir que el operador: i) incumplió la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024; y ii) incumplió la obligación de constituir y presentar oportunamente las garantías de cumplimiento y responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 del mismo acto administrativo.

La Dirección concluye igualmente que las obligaciones investigadas eran claras, expresas y exigibles al operador, y que las circunstancias alegadas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. y por SEGUROS DEL ESTADO S.A. no tienen entidad suficiente para excluir la imputabilidad jurídica de las conductas



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 64

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

investigadas ni para desvirtuar la configuración material de los incumplimientos acreditados.

Particularmente, la Dirección concluye que: i) las solicitudes de ampliación de plazo formuladas por el operador no suspendían ni eliminaban la exigibilidad de las obligaciones; ii) las circunstancias financieras, operativas y comerciales alegadas hacen parte del riesgo empresarial propio del asignatario; iii) no se acreditó fuerza mayor, hecho de tercero ni imposibilidad absoluta que excluyera la responsabilidad administrativa; iv) el presunto bloqueo de la plataforma SER no desvirtúa el vencimiento material de las obligaciones ni elimina la configuración de los incumplimientos acreditados; v) el pago y la constitución posteriores de garantías no extinguen las infracciones consumadas; y vi) no se configura hecho superado con efectos exoneratorios frente al ejercicio de la potestad sancionatoria administrativa.

No obstante, lo anterior, la Dirección reconoce que, con posterioridad al vencimiento de los términos inicialmente previstos, TELECALL COLOMBIA S.A.S. adelantó actuaciones orientadas a regularizar las obligaciones investigadas, circunstancia que se valoró favorablemente para efectos de graduación de la sanción conforme al artículo 67 de la Ley 1341 de 2009.

Asimismo, la Dirección considera que la imposición de multa constituye una respuesta administrativa suficiente, razonable y proporcional frente a la gravedad de los incumplimientos acreditados, resultando innecesario y desproporcionado declarar la condición resolutoria del permiso de uso del espectro radioeléctrico.

De igual forma, la Dirección concluye que no resulta procedente declarar la ocurrencia del siniestro ni hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta expedida por SEGUROS DEL ESTADO S.A., teniendo en cuenta la regularización posterior de las obligaciones investigadas y la existencia actual de garantías vigentes que amparan la ejecución del permiso, conforme a lo informado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Garantías.

A su vez, se precisa que la presente decisión no implica modificación, flexibilización ni redefinición de las obligaciones previstas en la Resolución MinTIC 498 de 2024, ni constituye precedente de inexigibilidad frente al cumplimiento oportuno de las condiciones económicas y de aseguramiento asociadas al uso del espectro radioeléctrico.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Declarar probado el Cargo Primero. Declarar probado el cargo formulado en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 901.787.732-9, relacionado con el incumplimiento de la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2. Declarar probado el Cargo Segundo. Declarar probado el cargo formulado en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S., relacionado con el incumplimiento de la obligación de constituir y



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 65

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

presentar oportunamente la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente Resolución.

PARÁGRAFO. La declaratoria contenida en el presente artículo se circunscribe al incumplimiento de la obligación de constituir y presentar oportunamente la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024. Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo con lo informado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Garantías, actualmente dichos instrumentos se encuentran aprobados, toda vez que las garantías constituidas por TELECALL COLOMBIA S.A.S. cumplen las condiciones de suficiencia, cobertura, vigencia y demás requisitos exigidos para la ejecución del permiso.

ARTÍCULO 3. Imponer sanción administrativa de multa. Sancionar a TELECALL COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 901.787.732-9, con multa por valor total de **SIETE MIL CUATROCIENTOS VEINTIDÓS MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE. (\$ 7.422.157.961)** equivalentes aproximadamente a 612.895 Unidades de Valor Básico —UVB—, por la comisión de las infracciones declaradas probadas en los artículos 1 y 2 de la presente Resolución, de conformidad con la metodología de dosimetría sancionatoria desarrollada en el numeral 9 de la parte motiva de esta decisión.

La sanción anteriormente señalada se discrimina así:

i) por el cargo primero, relacionado con el incumplimiento de la obligación de realizar oportunamente el primer pago de la contraprestación económica prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución MinTIC 498 de 2024, multa por valor de **CUATRO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS UN PESOS M/CTE. (\$ 4.286.784.801)** equivalente aproximadamente a 353.987 Unidades de Valor Básico —UVB— y;

ii) por el cargo segundo, relacionado con el incumplimiento de la obligación de constituir y presentar oportunamente la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual previstas en el artículo 15 de la Resolución MinTIC 498 de 2024, multa por valor de **TRES MIL CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y TRES MIL CIENTO SESENTA PESOS M/CTE. (\$ 3.135.373.160)**, equivalente aproximadamente a 258.908 Unidades de Valor Básico —UVB—.

ARTÍCULO 4. Abstenerse de declarar la condición resolutoria del permiso. Abstenerse de declarar la ocurrencia de la condición resolutoria del permiso de uso del espectro radioeléctrico otorgado a TELECALL COLOMBIA S.A.S. mediante Resolución MinTIC 498 de 2024, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5. Abstenerse de declarar la ocurrencia del siniestro y de hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta. Abstenerse de declarar la ocurrencia del siniestro y de hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta No. 18-44-101093769 expedida por SEGUROS DEL ESTADO S.A.,



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 02044 DEL 29 DE MAYO DE 2026 HOJA No. 66

“Por la cual se resuelve una actuación administrativa sancionatoria en contra de TELECALL COLOMBIA S.A.S.”

por las razones expuestas en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6. Pago de la multa. TELECALL COLOMBIA S.A.S. deberá consignar a favor del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el valor de la multa impuesta en el artículo 3 de la presente Resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Vencido dicho término sin que se acredite el pago correspondiente, se dará traslado a las dependencias competentes para el inicio de las actuaciones de cobro a que haya lugar.

ARTÍCULO 7. Notificación. Notificar personalmente la presente Resolución a TELECALL COLOMBIA S.A.S. y a SEGUROS DEL ESTADO S.A., en su calidad de sujetos de la actuación administrativa, a través de sus representantes legales o apoderados debidamente reconocidos dentro del expediente, de conformidad con las reglas previstas en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

De no ser posible la notificación personal, se dará aplicación a lo previsto en el artículo 69 ibidem.

ARTÍCULO 8. Recursos. Informar que contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control y, en subsidio, el recurso de apelación ante el Viceministerio de Conectividad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los cuales podrán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 9. Traslados internos. Una vez se encuentre en firme la presente Resolución, informar su contenido a la Subdirección Financiera, al Grupo Interno de Trabajo de Cartera, al Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Garantías y a las demás dependencias y autoridades que deban conocerla para los fines de su competencia.

ARTÍCULO 10. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de su ejecutoria.

Dada en Bogotá D.C., 29 días de mayo de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

(Firmado Electrónicamente)

LUCAS JAVIER RODRÍGUEZ OSORIO
Director de Vigilancia, Inspección y Control

Proyectó: Jesús David Ramírez Mercado - Contratista DVIC.
Revisó: Diego Andrés Guarín Villabón – Contratista DVIC.
Investigación: BDI 11784 de 2026.
Código: 91000003.
NIT: 901.787.732-9.
Razón Social: TELECALL COLOMBIA S.A.S.
Tercero interesado: SEGUROS DEL ESTADO S.A.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		 Escanee el código para verificación
Resolución MinTIC 02044 del 2026		
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20260529-195200-a723e7-37996302		Creación: 2026-05-29 19:52:00
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-05-29 19:53:32
Firma: Director de Vigilancia, Inspección y Control		
 _____ Lucas Javier Rodriguez Osorio Director de Vigilancia, Inspección y Control lrodriguez@mintic.gov.co Director de Vigilancia, Inspección y Control Ministerio de TIC		

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
Resolución MinTIC 02044 del 2026 Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260529-195200-a723e7-37996302 Creación: 2026-05-29 19:52:00 Estado: Finalizado Finalización: 2026-05-29 19:53:32			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Lucas Javier Rodriguez Osorio lrodriguez@mintic.gov.co Director de Vigilancia, Inspección y Control Ministerio de TIC	Aprobado	Env.: 2026-05-29 19:52:03 Lec.: 2026-05-29 19:53:14 Res.: 2026-05-29 19:53:31 IP Res.: 181.236.15.14 Canal: AZSign