

RESOLUCIÓN No. **7908** DE 2025

*"Por la cual se acepta la devolución de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB (#700) y se asigna un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB (#885) a **SERVIMEDICAL SALUD Y BELLEZA S.A.S.**"*

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

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, los artículos 2.2.12.1.2.2 y 2.2.12.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 686 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 6 de agosto de 2025, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2025817966, y a través del Trámite Unificado de Recursos de Identificación (TURI), **SERVIMEDICAL SALUD Y BELLEZA S.A.S.**, (en adelante **SERVIMEDICAL**), identificada con Nit. No. 901.829.771.-8, presentó a la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, en adelante **CRC**, una solicitud de devolución de la numeración #ABB (**#700**) que le había sido asignado, argumentando que el motivo de la devolución es porque *"(...) muchos usuarios se confunden entre el asterisco (*) y el numeral (#), y como el *700 pertenece a una gestión del operador de telecomunicaciones ETB, nos llegan muchas llamadas para los fines de esta empresa y no para los fines que nosotros definimos, lo que nos ha entorpecido la operación y prestación del servicio."*

Paralelamente, el mismo 6 de agosto de 2025, **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP**, (en adelante **COLOMBIA MÓVIL**), mediante comunicación radicada bajo el número 2025712844, y haciendo uso del Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), le solicitó a la **CRC**, la asignación de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB (**#885** o **#882**) con el fin de soportar servicios para **SERVIMEDICAL** con una cobertura del #ABB a nivel nacional.

El 19 de agosto de 2025, mediante el radicado número 2025526049 la **CRC** requirió a **SERVIMEDICAL** para que complementara la solicitud de devolución del #ABB (#700) presentada con el radicado 2025817966, con la siguiente información:

- i. *"Declaración y justificación de posibles afectaciones a los usuarios derivadas de la devolución del recurso de numeración.*
- ii. *Cualquier otra información que considere pertinente."*

El 20 de agosto de 2025, mediante comunicación radicada internamente bajo número 2025819137, **SERVIMEDICAL** allegó la información que le fue requerida, donde manifestó que con ocasión a la devolución del #ABB (#700) no se generan afectaciones significativas a los usuarios, en la medida que (i) estaban gestionando ante la **CRC** la asignación de una nueva marcación abreviada para garantizar la continuidad del servicio y la comunicación con los usuarios, (ii) durante el proceso de transición pondrán a disposición de los usuarios canales de atención alternativos como líneas telefónicas, móviles, correos electrónicos, páginas web, entre otros y (iii) adelantarán campañas de información y divulgación hacia los usuarios, una vez la

CRC haya asignado la nueva marcación ABB:

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

2.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019¹, y en el numeral 13 del mismo artículo², la **CRC** es el órgano competente para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.12.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015³ establece que la CRC *"deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos"*.

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este.

Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC y que **la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

En ejercicio de sus funciones, la CRC expidió la Resolución CRC 5968 de 2020, por la cual se establece el Régimen de Administración de Recursos de Identificación, la cual se encuentra compilada en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El artículo 6.1.1.5. establece que el Administrador de los Recursos de Identificación, de oficio o a petición de los solicitantes autorizados, asignará recursos de identificación en observancia de las atribuciones definidas para cada recurso en particular, las cuales estarán registradas en el SIGRI. Así mismo, establece que los recursos de identificación asignados no generarán costo para los asignatarios, y por lo tanto estos últimos no podrán cobrar remuneración alguna a sus usuarios por efectos de la asignación y utilización de dichos recursos.

Finalmente, es de mencionar que mediante el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, incluida la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC. Así mismo, es importante precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024⁴, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

De conformidad con todo lo expuesto, la CRC, a través del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para resolver de fondo la solicitud de devolución y asignación de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB, relacionada al inicio del presente acto administrativo.

2.2. SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LA NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA BAJO EL ESQUEMA #ABB.

¹ Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 12: *"Regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-".*

² Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 13: *"Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".*

³ *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".*

⁴ *"Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC"*

El artículo 2.2.12.2.1.3. del Decreto 1078 de 2015 señala que la CRC puede definir la numeración que hace uso de los símbolos * y #, destinada a facilitar el control de los servicios suplementarios. En igual forma, la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone las reglas para la gestión, criterios de uso eficiente, asignación, devolución y recuperación de los recursos de identificación, incluido el #ABB.

Así, la mencionada resolución determina que pueden ser asignatarios de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB⁵, las personas jurídicas que soliciten a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) la utilización de dichos números para soportar sus actividades comerciales o de interés general y, por lo tanto, tendrán el derecho de habilitar un único número en todos los PRST, previa celebración de los respectivos acuerdos comerciales con los proveedores de su preferencia.

Conforme lo dispuesto en el artículo 6.10.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, a efectos de solicitar numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin en el SIUST, o aquel sistema que lo sustituya, la siguiente información:

- (i) razón social, NIT y nombre del representante legal de la persona jurídica a la cual se asignará el recurso;
- (ii) acuerdo comercial suscrito entre el futuro asignatario y el PRST que remite la solicitud de asignación;
- (iii) dos (2) sugerencias de número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB a ser asignado, según disponibilidad en el SIGRI;
- (iv) justificación y propósito del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB solicitado;
- (v) cronograma de puesta en marcha del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB, el cual no puede superar los seis (6) meses;
- (vi) nombre y código DANE de los municipios que harán parte de la cobertura del servicio;
- (vii) informar los números telefónicos (fijos o móviles) a los cuales deberán ser enrutadas las llamadas.

Por su parte, el artículo 6.10.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el procedimiento de asignación de numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB, y los artículos 6.10.3.1. y 6.10.3.2 de la Resolución en comento establecen los criterios de uso eficiente y las causales de recuperación de este tipo de numeración, respectivamente.

A su vez, el artículo 6.1.1.7 de la resolución en comento, establece los requisitos y el procedimiento para la devolución y aceptación de los recursos de identificación. Adicionalmente, señala que los asignatarios de los recursos de identificación podrán devolver voluntariamente a la CRC aquellos recursos que ya no utilicen, para lo cual deben cumplir los requisitos establecidos en el numeral 6.1.1.7.1. del artículo 6.1.1.7 ya mencionado, a través del trámite unificado de recursos de identificación establecido para tal fin.

Aunado a lo anterior, el párrafo del numeral 6.1.1.7.2 del artículo 6.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que los recursos que hayan sido implementados en el uso asignado pueden ser puestos en estado de reserva por el periodo que considere adecuado la Comisión, una vez quede en firme el acto administrativo particular mediante el cual se acepta la devolución, con el objeto de minimizar posibles riesgos técnicos a la hora de una nueva implementación.

Adicionalmente, es obligación de los PRST, entre otras, presentar el Formato T.5.8 "PROGRAMACIÓN DE NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA BAJO LA ESTRUCTURA #ABB", dentro de los quince (15) días posteriores a la programación de un nuevo número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB al interior de sus redes, o hasta quince (15) días posteriores a la modificación de alguno de los parámetros descritos en el formato mencionado, en un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB previamente programado.

Finalmente, es de indicar que la CRC expidió la Circular CRC 127 de 2020 "Atribuciones de los recursos de identificación administrados por la CRC", en la cual definió que el rango de numeración

⁵ Resolución CRC 5050 de 2016. Artículo 6.10.1.3.

del servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB disponible para la identificación de servicios comerciales o de interés general, estaría entre #100 a #999.

2.3. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE LA NUMERACIÓN DE ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA #ABB

En relación con la devolución de la numeración de acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB presentada por **SERVIMEDICAL**, la **CRC** procedió a revisar si la información allegada cumple con los parámetros establecidos en el numeral 6.1.1.7.1 del artículo 6.1.1.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así las cosas, esta Comisión pudo evidenciar que **SERVIMEDICAL**: (i) identificó el recurso de identificación a devolver, (ii) informó acerca de la implementación de la numeración a devolver, (iii) describió el motivo de la devolución, (iv) presentó declaración y justificación sobre las posibles afectaciones a los usuarios, y (v) respecto al acto administrativo de asignación de la numeración de acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB indicó que dicho #ABB (**#700**) había sido transferido mediante la Resolución CRC 7722 de 2025 a **SERVIMEDICAL**.⁶

En este contexto, la **CRC** determinó la pertinencia de la solicitud, teniendo en cuenta que cumple con todos los requisitos dispuestos en la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que procederá a aceptar la devolución del recurso de identificación #ABB (**#700**) efectuada por **SERVIMEDICAL**, y, por lo tanto, procederá a modificar su estado "Asignado" a "Reservado", por dos (2) meses, a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación -SIGRI.

2.4. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL NÚMERO PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA BAJO EL ESQUEMA DE MARCACIÓN #ABB.

La **CRC** procedió a revisar la solicitud presentada por **COLOMBIA MÓVIL** para la asignación de un #ABB (**#885** o **#882**) a **SERVIMEDICAL** para verificar que la misma cumpliera con los parámetros establecidos en los artículos 6.10.2.1 y 6.10.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así las cosas, esta Comisión evidenció que:

- (i) La solicitud presentada por **COLOMBIA MÓVIL** reúne todos los requisitos establecidos en el artículo 6.10.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y cumple con los propósitos dispuestos para este recurso de identificación.
- (ii) En la solicitud presentada por **COLOMBIA MÓVIL** se especificó la razón social, NIT y nombre del representante legal de la persona jurídica a la cual se asignará el recurso, en este caso, la sociedad **SERVIMEDICAL** identificada con el NIT. 901829771-8.
- (iii) **SERVIMEDICAL** no cuenta con numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB previamente asignada. Toda vez que mediante el presente acto administrativo se acepta la devolución del ABB (**#700**).
- (iv) **COLOMBIA MÓVIL** presentó una copia del acuerdo comercial suscrito con la sociedad **SERVIMEDICAL** para soportar servicios en el #ABB objeto de solicitud.
- (v) **COLOMBIA MÓVIL** presentó la justificación y propósito para el número de marcación abreviada #ABB solicitado para **SERVIMEDICAL**.
- (vi) El cronograma de puesta en marcha para el #ABB objeto de solicitud, allegado por parte de **COLOMBIA MÓVIL** no supera los seis (6) meses.
- (vii) **COLOMBIA MÓVIL** informó el número de enrutamiento asociado al número de marcación abreviada objeto de solicitud, así como la cobertura del servicio a soportar a través de ese #ABB, la cual será de carácter nacional.

En este sentido, la **CRC** revisó la primea opción sugerida en la solicitud de asignación (**#885**) propuesta por **COLOMBIA MÓVIL** para **SERVIMEDICAL**, y evidenció que el número abreviado **#885** se encuentra en estado disponible en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI). Asimismo, y teniendo en cuenta que la solicitud de asignación cumple con los requisitos dispuestos en la regulación, esta Comisión procedió a cambiar el estado del recurso solicitado a preasignado en dicha herramienta, teniendo en cuenta que el mismo, se adecuaba a la estructura prevista para tal numeración.

⁶ "Por la cual se autoriza la transferencia de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB en favor de la sociedad **SERVIMEDICAL SALUD Y BELLEZA S.A.S.**"

A partir de lo anterior, la **CRC** considera viable proceder con la asignación del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB solicitado por parte de **COLOMBIA MÓVIL** para la sociedad **SERVIMEDICAL** bajo el entendido que dicho recurso será usado de forma eficiente según la justificación y propósito mencionado en la comunicación radicada internamente bajo el número 2025712844. **Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento estricto por parte del asignatario del recurso de identificación del uso, atribución, propósitos, destinación y demás obligaciones que la regulación vigente indica para este tipo de recurso escaso.**

Finalmente, se reitera que la **CRC**, en su calidad de Administrador de los Recursos de Identificación y en ejercicio de sus funciones, podrá recuperar la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB asignado, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1.1.8 – Procedimiento de recuperación de numeración, cuando el asignatario incumpla cualquiera de los criterios de uso eficiente previstos en el artículo 6.10.3.1 – Criterios de uso eficiente, o incurra en alguna de las causales señaladas en el artículo 6.10.3.2 – Causales de recuperación de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Aceptar la devolución del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo esquema #ABB (**#700**) que había sido asignado a **SERVIMEDICAL SALUD Y BELLEZA S.A.S.**, mediante la Resolución CRC 7722 de 2025.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo esquema #ABB (**#700**) de “Asignado” a “Reservado” en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un período de dos (2) meses a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

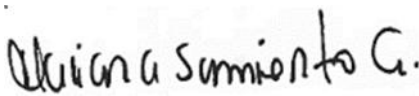
ARTÍCULO 2. Asignar a la sociedad **SERVIMEDICAL SALUD Y BELLEZA S.A.S.**, el siguiente número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB, de acuerdo con el propósito informado en la solicitud, y conforme a las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

#ABB	ÁMBITO DE COBERTURA
#885	NACIONAL

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de la sociedad **SERVIMEDICAL SALUD Y BELLEZA S.A.S.**, y a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C. al primer día del mes de septiembre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Rad. 2025817966, 2025819137, 2025712844
Trámite ID: 3327 y 3363
Proyectado por: Luis Carlos Ariza – Frannz Cachaza Dubet
Revisado por: María José Montejo Pino