

RESOLUCIÓN No. **7970** DE 2025

*"Por la cual se asigna un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB (#242) a la sociedad **MEDCONTACT CENTER 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 7 de octubre de 2025, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** en adelante **COMCEL**, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2025716923, y a través del Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), le solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante **CRC**) la asignación de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema de marcación #ABB (**#242** o **#308**) con el fin de soportar servicios a nivel nacional para la sociedad **MEDCONTACT CENTER S.A.S.**, identificada con el NIT. 901.176.614-6.

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.

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"*.

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.**

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 del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC. 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 asignación de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema de marcación #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.

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 la numeración bajo el esquema de marcación #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 único 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 de marcación #ABB, y los artículos 6.10.3.1. y 6.10.3.2 de la Resolución en precitada establecen los criterios de uso eficiente y las causales de recuperación de este tipo de numeración, respectivamente.

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

⁵ Resolución CRC 5050 de 2016. Artículo 6.10.1.3.

Adicionalmente, la mencionada resolución dispone como 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 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. Sobre 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 de asignación de un número de marcación abreviada #ABB (**#242** o **#308**) para la sociedad **MEDCONTACT CENTER S.A.S.**, a partir de la solicitud presentada por **COMCEL** el 7 de octubre de 2025, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2025716923, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y parámetros previstos 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 en la solicitud de asignación presentada por **COMCEL** que la misma 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 en el siguiente sentido:

- (i) En la solicitud presentada por **COMCEL** 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, de la sociedad **MEDCONTACT CENTER S.A.S.** identificada con el NIT. 901.176.614-6.
- (ii) La sociedad **MEDCONTACT CENTER S.A.S.** no cuenta con numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB previamente asignada. y, se presentaron dos sugerencias de número –en este caso **#242** o **#308**.
- (iii) **COMCEL** presentó una copia del acuerdo comercial suscrito con la sociedad **MEDCONTACT CENTER S.A.S.** para soportar servicios en el #ABB objeto de solicitud.
- (iv) **COMCEL** presentó la justificación y propósito para el número de marcación abreviada #ABB solicitado para la sociedad **MEDCONTACT CENTER S.A.S.**

En este sentido, de acuerdo con la solicitud⁶ el número abreviado #ABB solicitado tiene como propósito, lo siguiente:

«El numeral corto se requiere para facilitar la atención y comunicación directa con los usuarios de los servicios ofrecidos por nuestro grupo empresarial, el cual presta soluciones integrales en salud, incluyendo agendamiento de citas, orientación médica telefónica, servicios domiciliarios, autorizaciones, soporte asistencial y atención de urgencias. Este recurso será utilizado como canal principal en campañas informativas, educativas y de promoción de servicios, dirigidas tanto a usuarios actuales como a la población en general, permitiendo una respuesta oportuna y eficiente. El servicio será gestionado directamente por el grupo empresarial con el respaldo de proveedores tecnológicos autorizados que aseguren la operación continua y el cumplimiento normativo en materia de telecomunicaciones y salud.»

- (v) El cronograma de puesta en marcha para el #ABB objeto de solicitud, allegado por parte de **COMCEL** no supera los seis (6) meses.

⁶ Según comunicación con radicado 2025716923 del 7 de octubre de 2025.

(vi) **COMCEL** informó que la cobertura del servicio será de carácter nacional, presentó el listado de los municipios que harán parte de dicha cobertura e indicó el número de enrutamiento asociado al número de marcación abreviada objeto de la solicitud.

En este sentido, la CRC revisó la primera opción sugerida en la solicitud de asignación presentada por **COMCEL** para la sociedad **MEDCONTACT CENTER S.A.S #ABB (#242)**, y evidenció que ese número abreviado se encontraba en estado «Disponible» en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), así como, que la solicitud de asignación cumplía con los requisitos dispuestos en la regulación. En consecuencia, la CRC procedió a cambiar el estado del recurso solicitado (**#242**) al estado «preasignado» en dicha herramienta, teniendo en cuenta que el mismo se adecua a la estructura prevista para este tipo de numeración.

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 **COMCEL** para la sociedad **MEDCONTACT CENTER S.A.S.**, bajo el entendido que dicho recurso será usado de forma eficiente, conforme a la justificación y propósito mencionados en la comunicación radicada internamente bajo el número 2025716923. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento estricto de las obligaciones por parte del asignatario del recurso de identificación, al igual que de las condiciones de uso, atribución, propósito, destinación y demás obligaciones que la regulación vigente estipule para este tipo de recurso escaso.

Finalmente, cabe señalar que la CRC, en su calidad de Administrador de los Recursos de Identificación, 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

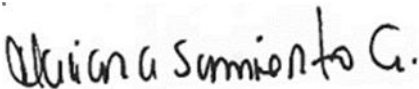
ARTÍCULO 1. Asignar a la sociedad **MEDCONTACT CENTER S.A.S.** el siguiente número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema de marcación #ABB, de acuerdo con el propósito informado en la solicitud, y conforme a las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

#ABB	ÁMBITO DE COBERTURA
#242	NACIONAL

ARTÍCULO 2. Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de la sociedad **MEDCONTACT CENTER S.A.S.** y de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, 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. a los 14 días del mes de octubre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2025716923
Tramite ID: 3339
Elaborado por: Luis Carlos Ariza
Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra