

RESOLUCIÓN No. **8010** DE 2025

*"Por la cual se asigna un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB (#833) a la sociedad **COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES S.A., RIESGOS LABORALES COLMENA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA**"*

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-, así como 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 y el artículo 7 de la Resolución CRC 686 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 14 de octubre de 2025, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, en adelante **COMCEL**, mediante comunicación radicada a través de la página del Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), registrada internamente bajo el número 2025717237, 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 #ABB (**#833** o **#834**), con cobertura nacional.

Dicha solicitud tiene como finalidad soportar los servicios para la sociedad **COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES S.A., RIESGOS LABORALES COLMENA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA**, en adelante **COLMENA SEGUROS**, identificada con NIT 800226175-3.

Revisada la solicitud, mediante el radicado número 2025534841 del 21 de octubre de 2025, la **CRC** requirió a **COMCEL** con copia a **COLMENA SEGUROS** para que complementara la información aportada. En ese sentido, se solicitó precisar con mayor detalle la finalidad de la asignación del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB y actualizar el cronograma presentado, considerando los plazos a partir de la fecha en que se diera respuesta al requerimiento.

COMCEL mediante comunicación con radicado 2025825763 del 24 de octubre de 2025, atendió el requerimiento y remitió la información solicitada. En la citada comunicación, se aclara que la solicitud de asignación de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB a **COLMENA SEGUROS** se hace con el propósito de: « Facilitar a nuestros clientes un medio de comunicación de fácil recordación, que les permita acceder rápidamente a nuestros servicios y soluciones, donde pueden ser atendidos los afiliados de la aseguradora y establecer una comunicación eficiente que les permita gestionar de forma rápida y amigable sus pqr» y, «(...) para la gestión activa con afiliados a la aseguradora que permita cumplir con la normatividad del Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL), y así fortalecer la cultura de prevención en las empresas y asegurar el bienestar integral de los trabajadores a través de la gestión de riesgos, la promoción de la salud y la atención de las contingencias asociadas al trabajo»¹.

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

2.1. Competencia

¹ Según comunicación con radicado 2025825763 del 24 de octubre de 2025.

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 2019 , y en el numeral 13 del mismo artículo , la CRC tiene la función de regular y administrar los recursos de numeración, identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

Asimismo, el Decreto 1078 de 2015, establece que **(i)** para preservar y garantizar el uso adecuado de los recursos técnicos, la **CRC** debe administrar los planes básicos de acuerdo con lo establecido en la Ley y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia², **(ii)** la mencionada administración, comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este³, **(iii)** los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual tiene la potestad de asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por lo tanto también podrá recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la **CRC**, dado que la asignación de dichos recursos de identificación no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos⁴.

En cumplimiento de lo anterior, por medio del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 la **CRC** definió quienes pueden ser los sujetos asignatarios de los recursos de identificación (incluido el servicio suplementario de numeración abreviada bajo esquema de marcación #ABB), sus obligaciones, los procedimientos para la gestión y atribución de los recursos de identificación, entre otros aspectos.

Así las cosas, 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 Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI). Así mismo, establece que los recursos de identificación asignados no generarán costo para los asignatarios, y por lo tanto los asignatarios no podrán cobrar ningún tipo de remuneración a sus usuarios por efectos de la asignación y utilización de dichos recursos.

Finalmente, 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 2024⁵, 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 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.

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.

² Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.1.1. “Administración de los planes técnicos básicos. La Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá administrar los planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos.”

³ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.5.3. Administración de los planes técnicos básicos. (...) “La administración del plan de numeración comprenderá las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro del mencionado plan”.

⁴ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.2.5. “Naturaleza de la numeración. Los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones para la recuperación de éstos. La asignación de dichos recursos a los operadores no les otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos. Los recursos asignados no podrán ser transferidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin la autorización de la Comisión de Regulación de Comunicaciones”.

⁵ “Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC”.

De 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 servicio suplementario de marcación abreviada de esquema de marcación #ABB.

Así las cosas, para ser asignatario de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema de marcación #ABB⁶, la persona jurídica le deberá solicitar 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 #ABB previa celebración de los respectivos acuerdos comerciales con los PRST de preferencia.

Finalmente, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.10.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para 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 (TURI), 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.

Adicionalmente, cabe señalar que 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 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.

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, la CRC procedió a revisar la solicitud de asignación de un número de marcación abreviada #ABB (**#833** o **#834**) para la sociedad **COLMENA SEGUROS**, presentada por **COMCEL** el 14 de octubre de 2025, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2025717237 y complementada mediante comunicación con número de radicado 2025825763 del 24 de octubre de 2025.

⁶ Resolución CRC 5050 de 2016. Artículo 6.10.1.3.

Así las cosas, esta Comisión evidenció en la solicitud de asignación elevada por **COMCEL**, 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, la sociedad **COLMENA SEGUROS**, identificada con NIT 800226175-3.
- (ii) **COMCEL** presentó una copia del acuerdo comercial suscrito con la sociedad **COLMENA SEGUROS** para soportar servicios en el #ABB objeto de solicitud.
- (iii) La sociedad **COLMENA SEGUROS** 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 **#833** o **#834**.
- (iv) **COMCEL** presentó la justificación y propósito para el número de marcación abreviada #ABB solicitado para la sociedad **COLMENA SEGUROS**.
- (v) El cronograma de puesta en marcha para el #ABB objeto de solicitud, allegado por parte de **COMCEL** no supera los seis (6) meses.
- (vi) **COMCEL** suministró el listado de los municipios que harán parte de la cobertura del servicio.
- (vii) **COMCEL** 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 primera opción sugerida en la solicitud de asignación de un #ABB (**#833**) radicada bajo el número 2025717237 del 14 de octubre de 2025, presentada por **COMCEL** para la sociedad **COLMENA SEGUROS**, y evidenció que el número abreviado **#833** 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 (**#833**) al estado preasignado en dicha herramienta, teniendo en cuenta que el mismo se adecuaba a la estructura prevista para esta 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 **COLMENA SEGUROS** bajo el entendido que dicho recurso será usado de forma eficiente, conforme a la justificación y propósito expuestos en las comunicaciones radicadas internamente bajo los números 2025717237 y 2025825763.

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 de marcación #ABB asignado, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución 5050 de 2016. Dicho artículo regula el procedimiento de recuperación de numeración, el cual podrá aplicarse cuando el asignatario incumpla cualquiera de los criterios de uso eficiente previstos en el artículo 6.10.3.1 o, incurra en alguna de las causales señaladas en el artículo 6.10.3.2 de la misma Resolución.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

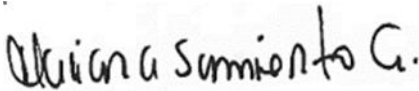
ARTÍCULO 1. Asignar a la sociedad **COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES S.A., RIESGOS LABORALES COLMENA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA** el siguiente número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB, de acuerdo con el propósito informado en la solicitud y complementación,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

#ABB	ÁMBITO DE COBERTURA
#833	NACIONAL

ARTÍCULO 2. Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, y de la sociedad **COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES S.A., RIESGOS LABORALES COLMENA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA**, 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.

En Bogotá D.C. a los 05 días del mes de noviembre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2025717237 y 2025825763
Tramite ID: 3439
Elaborado por: Franz Cachaza Dubet
Revisado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes