

RESOLUCIÓN No. **8291** DE 2026

*«Por la cual se niega la asignación de un código corto (**25026**) para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a **IPS FISIOVITAL CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL LTDA**»*

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

En ejercicio de sus facultades legales, 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, el artículo 2.2.12.1.2.2 y 2.2.12.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 20 de abril de 2026, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2026707598 y a través de la página web del Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), la sociedad **IPS FISIOVITAL CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL LTDA** (en adelante **IPS FISIOVITAL**), identificada con el NIT 900.354.649-3, solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante **CRC**), la asignación del código corto **25026** para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, en la modalidad «Compra por Única Vez».

Una vez revisada la solicitud de asignación del código corto, mediante radicado 2026514700 del 30 de abril de 2026 la **CRC** requirió a la sociedad **IPS FISIOVITAL** para que complementara la información presentada en los siguientes términos: **i)** Revisar la modalidad bajo la cual presentó la solicitud, así como la justificación de los servicios ofrecidos toda vez que se advierte una inconsistencia relacionada con la modalidad «Compra por Única Vez» solicitada y la manifestación según la cual el servicio se prestaría sin generar costo alguno para el usuario final, ajustando la solicitud a dicha modalidad o, en su defecto, manifestando expresamente el desistimiento de la solicitud y presentando una nueva bajo la modalidad «Gratuito para el Usuario»; **ii)** Efectuar la inscripción en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI), en calidad de Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y/o de Integrador Tecnológico (IT), de acuerdo con el rol que pretendiera desempeñar dentro de la prestación del servicio asociado al código corto solicitado; **iii)** Remitir la descripción detallada del servicio que se prevé ofrecer a través del código corto solicitado, incluyendo las actividades relacionadas con el envío y/o recepción de mensajes SMS, la naturaleza del servicio (contenido o aplicación), el procedimiento de interacción con el usuario final y el esquema de cobro asociado a la modalidad «Compra por Única Vez»; **iv)** Allegar la relación de potenciales usuarios MT¹ y/o MO² indicando el tipo de tráfico correspondiente (una o doble vía); **v)** Describir detalladamente la solución tecnológica, prevista para garantizar la correcta prestación del servicio a través del código corto solicitado, incluyendo el esquema técnico correspondiente y los elementos tecnológicos requeridos para su operación; **vi)** Describir el flujo operativo del servicio, con base en la solución tecnológica que se prevé implementar, incluyendo las actividades a desarrollar por los agentes de la cadena de valor involucrados en la prestación del servicio y; **vii)** Relacionar las medidas de control y herramientas tecnológicas implementadas para la prevención de fraudes.

¹ Tráfico terminado en el terminal móvil (MT)

² Tráfico originado en el terminal móvil (MO)

Mediante comunicación con número de radicado 2026810590 del 8 de mayo de 2026, la sociedad **IPS FISIOVITAL** dio respuesta al requerimiento.

Revisada la información allegada y por considerarlo necesario para el adecuado análisis de la solicitud, mediante radicado 2026517146 del 22 de mayo de 2026, la **CRC** efectuó un segundo requerimiento a la sociedad **IPS FISIOVITAL** con el fin de que aclarara y complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **i)** Precisar las razones por las cuales el servicio descrito correspondía a la modalidad «Compra por Única Vez», indicando específicamente cómo el esquema de cobro informado se encontraba asociado al servicio soportado a través del código corto solicitado y el valor del servicio para el usuario final o, en caso de no corresponder a dicha modalidad, manifestar expresamente el desistimiento del trámite y presentar una nueva solicitud bajo la modalidad que resultara aplicable y; **ii)** Informar la razón social y el número de identificación tributaria (NIT) de la empresa que desempeñaría el rol de Integrador Tecnológico en la provisión del servicio solicitado, recordando que dicho actor debía encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI).

Mediante comunicación con número de radicado 2026812915 del 3 de junio de 2026, la sociedad **IPS FISIOVITAL** dio respuesta al requerimiento.

Revisada la información allegada, mediante radicado 2026520732 del 22 de junio de 2026, la **CRC** requirió nuevamente a la sociedad **IPS FISIOVITAL** para que aclarara y complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **i)** Describir el procedimiento de interacción del servicio de solicitud de ambulancia mediante SMS, desde la interacción inicial del usuario hasta la prestación del servicio, precisando los actores que intervienen, los mensajes intercambiados, la finalidad de cada uno de ellos, el momento en que se genera el cobro, la modalidad de pago aplicable y el procedimiento previsto cuando la solicitud no pudiera ser atendida; **ii)** Identificar plenamente los actores que intervienen en la prestación del servicio, indicando su razón social, NIT y función, precisando el rol del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y del Integrador Tecnológico (IT), así como aclarar si **IPS FISIOVITAL** se conectaría directamente con **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** para la provisión del servicio; **iii)** Describir las actividades que desarrollaría **IPS FISIOVITAL** para garantizar el acceso al servicio de ambulancia, allegando el esquema de la solución tecnológica a implementar, incluyendo los accesos a la red de los operadores móviles y los elementos necesarios para el envío y recepción de mensajes de texto y; **iv)** Aclarar las razones por las cuales el servicio de solicitud de ambulancia correspondía a la modalidad «Compra por Única Vez», precisando el mecanismo mediante el cual el usuario efectuaría el pago y el medio a través del cual se realizaría dicho cobro.

Mediante comunicación con número de radicado 2026814816 del 25 de junio de 2026, la sociedad **IPS FISIOVITAL** dio respuesta al requerimiento realizado.

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

2.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de «[r]egular 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-».

A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de «[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico».

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015 «Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones», 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. En el mismo sentido, resalta que la **asignación de los recursos de identificación 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 Relacionamiento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025, 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 código corto, relacionada al inicio del presente acto administrativo.

2.2. SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal y como se mencionó en el acápite anterior, la CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como, los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

De esta manera, a través de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020, 6522 de 2022, compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecen las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD)³ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, criterios de uso eficiente y recuperación de este recurso numérico.

La Resolución CRC 5050 de 2016 señala que el código corto es el tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de SMS y mensajes USSD. La naturaleza de esta numeración está circunscrita al posicionamiento e identificación de **un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios**, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, **y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.**

En este sentido, el numeral 6.4.2.1.1. del artículo 6.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA)⁴ basados en el envío de

³ En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁴ Agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido – Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

SMS/USSD y los integradores tecnológicos⁵ deben tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI), a través del mecanismo dispuesto para el efecto, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos.

Aunado a lo anterior, el artículo 6.4.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la Comisión asignará códigos cortos a quienes **provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD, es decir a los PCA y a los Integradores Tecnológicos que provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD**; también dispone que los Proveedores de Redes de Servicios y Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, podrán solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en su condición de PCA.

De la misma manera, el artículo 6.4.3.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que **los asignatarios de los códigos cortos tienen un plazo máximo para su implementación de seis (6) meses, contados a partir de la fecha del acto administrativo en virtud del cual se efectúa la asignación correspondiente.**

De otra parte, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los criterios de uso eficiente de la numeración de códigos cortos, así como, las causales de recuperación de esta numeración. En este sentido, el asignatario deberá cumplir dichos criterios y evitar incurrir en estas causales de recuperación, so pena de recuperación por parte del administrador de los recursos de identificación.

Tal y como se encuentra establecida la regulación, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, **no otorgan ningún derecho de propiedad sobre los mismos, esto significa, que dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.**

Adicionalmente, los códigos cortos tienen por finalidad su uso conforme a su asignación y a los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin. Así, este uso, debe atender lo dispuesto en el acto administrativo de asignación, el cual tiene en cuenta la justificación de la necesidad del recurso presentada por parte del interesado, ya sea PCA, Integrador Tecnológico o PRST en calidad de PCA, según sea el caso.

2.3. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL CÓDIGO CORTO

Esta Comisión procedió a revisar la información aportada por **IPS FISIOVITAL** para la asignación de un (1) código corto **(25026)**, en la modalidad «Compra por Única Vez», según lo establecido en los artículos 6.4.2.1. y 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que contienen los requisitos y el procedimiento para la asignación de los códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS y USSD.

En este sentido, la CRC verificó si la solicitud presentada por **IPS FISIOVITAL** cumple los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, advirtiendo lo siguiente:

1. La sociedad **IPS FISIOVITAL** se encuentra inscrita en el RPCAI⁶ como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA).
2. El código corto solicitado se adecúa a la modalidad «Compra por Única Vez», de conformidad con las atribuciones previstas en el artículo 6.4.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
3. La sociedad **IPS FISIOVITAL** indicó que el Integrador Tecnológico (IT) que soportará la prestación del servicio asociado al código corto solicitado será **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificado con NIT 800.153.993-7.
4. La sociedad **IPS FISIOVITAL** no es asignataria de códigos cortos en la misma modalidad de servicio de la solicitud.

⁵ Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST – Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁶ Numeral 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

5. En relación con el servicio que la **IPS FISIOVITAL** pretende prestar, la sociedad informó que se utilizaría para implementar una solución de mensajería SMS bidireccional (MO/MT) orientada a la activación, recepción, validación, gestión, seguimiento y coordinación de solicitudes de ambulancia. Bajo este esquema, el usuario iniciaría la interacción enviando un mensaje SMS y posteriormente recibiría mensajes relacionados con la validación de la información suministrada, el estado de la solicitud y el despacho de la ambulancia.

Particularmente, mediante comunicación con radicado 2026810590 del 8 de mayo de 2026, la sociedad solicitante precisó que el servicio: «Corresponde a una solución de mensajería SMS orientada a la activación y gestión de solicitudes de ambulancia. No se trata de una aplicación móvil ni de descarga de contenidos digitales, sino de un canal de comunicación en salud soportado en una plataforma tecnológica integrada con los procesos operativos de la IPS».

Al respecto, es preciso señalar que el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, define los códigos cortos en los siguientes términos:

«**CÓDIGO CORTO:** Tipo de numeración asignada por la CRC para la **prestación de servicios de contenidos y aplicaciones** basados en el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). La naturaleza de esta numeración está circunscrita al **posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios**, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, y **no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes**». (Subrayado y negrilla fuera del texto).

Bajo ese marco normativo, la información aportada por la **IPS FISIOVITAL** evidencia que el recurso de identificación solicitado no se destinará a un servicio de contenidos y aplicaciones, sino a un canal de comunicación de salud mediante mensajes SMS. De hecho, el propio solicitante manifestó expresamente que el servicio «no se trata de una aplicación móvil ni de descarga de contenidos digitales», desconociendo la naturaleza de los códigos cortos.

Lo anterior encuentra sustento teniendo en cuenta la dinámica del servicio descrito por la **IPS FISIOVITAL** según la cual los mensajes SMS operan exclusivamente como soporte para la recepción de solicitudes, validación de datos, seguimiento de casos y la confirmación del despacho de ambulancias. De esta manera, se evidencia que el recurso solicitado sería utilizado como un canal de comunicación dedicado entre **IPS FISIOVITAL** y los usuarios para la gestión del servicio asistencial, finalidad que dista de la prestación de un servicio de contenidos y aplicaciones mediante SMS o USSD en los términos previstos en la regulación vigente.

En ese sentido, el uso pretendido por **IPS FISIOVITAL** desnaturaliza la finalidad para la cual fue concebida la numeración de códigos cortos. La propia definición regulatoria prohíbe el uso de estos códigos cortos para la creación de canales de comunicación dedicados entre los usuarios finales y sus clientes, para el caso en concreto, entre la IPS y sus pacientes.

Por lo tanto, al constatarse que la descripción, justificación y propósito del servicio no se enmarcan en el objeto de este recurso de identificación, se concluye que la solicitud no satisface los requisitos previstos en los numerales 6.4.2.1.3. y 6.4.2.1.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En este sentido, dado que la solicitud presentada por **IPS FISIOVITAL** no se ajusta a la naturaleza y finalidad para las cuales fueron definidos los códigos cortos destinados a la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones mediante SMS o USSD, en los términos previstos en la Resolución CRC 5050 de 2016, y en consecuencia no cumple con la totalidad de los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1. de dicha resolución, no resulta procedente acceder a la solicitud de asignación presentada.

En virtud de lo expuesto,

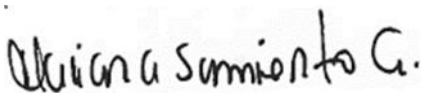
RESUELVE

ARTÍCULO 1. NEGAR la solicitud de asignación de un código corto **25026** a **IPS FISIOVITAL CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL LTDA**, identificada con el NIT 900.354.649-3, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. NOTIFICAR personalmente la presente resolución al representante legal de la sociedad **IPS FISIOVITAL CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL LTDA** o a quién haga sus veces, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), advirtiéndole 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 10 días del mes de julio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026707598, 2026810590, 2026812915 y 2026814816
Trámite ID: 113136
Proyectado por: Sergio Bohorquez
Revisado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes