

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **4901** DE 2016

"Por la cual se modifica la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY contenida en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, se asigna el número 1XY-141 al servicio denominado «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes», se modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio «Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis», y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente, las que le confieren la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 1078 de 2015, y

CONSIDERANDO

Que el numeral 12 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, facultó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– para “[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”.

Que el numeral 13 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, estableció como función de la CRC, “[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”.

Que de manera particular el Decreto 1078 de 2015, compilatorio del Decreto 25 de 2002, por medio del cual se adoptó el Plan Nacional de Numeración, estableció que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones, “deberá administrar los planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este decreto 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.”¹

Que de acuerdo con lo que estipula el Artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, la *numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)* tiene características especiales que le confieren un carácter nacional, de acceso universal, no está destinada al uso comercial, por lo que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional y su adopción obligatoria para todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Que dentro de las modalidades previstas para la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) se encuentra destinada la modalidad 1 de que trata el citado Artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015 para atender las: “[I]lamadas que no representan ningún costo para el abonado ni para la entidad prestadora del servicio y, por lo tanto, los costos deben ser asumidos por el operador. Su numeración es de carácter nacional. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de agencias tales como Policía, Bomberos y Ambulancia”.

Que el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, recoge la *Matriz de Numeración para Acceso a los Servicios Semiautomáticos y Especiales de abonado - 1XY*, así como la clasificación de los números que la componen en sus diferentes modalidades, de conformidad con lo establecido en el citado Artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015.

Que de acuerdo con el Artículo 2.2.12.5.3 del Decreto 1078 de 2015, la administración del Plan de Numeración 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 del mencionado plan.

Que los servicios de interés social prestados mediante la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) guardan correspondencia con los *Servicios de Valor Social (Service of Social Value - SSV)* definidos en el artículo 3.2.1 de la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 6 (03/2012)² como “[s]ervicios que se ofrecen en beneficio de las personas y que sirven para mantener su bienestar”.

Que dentro de los *Servicios de Valor Social –SSV–*, el servicio de *líneas de ayuda para los menores (LAM)*, ha sido abordado de forma particular por la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 (11/2009)³ la cual invita a las administraciones de los planes de numeración a estudiar la posibilidad de armonización mundial de los números asociados a las líneas de ayuda, más concretamente, las que se destinan a proporcionar asistencia a los menores.

Que la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 define el servicio de *líneas de ayuda para los menores (LAM)* como aquel “al que se accede a través del servicio telefónico público, gratuito para el que llama, dispuesto específicamente para o en relación con los menores, y que ofrece algún tipo de intervención ya sea en forma de asesoramiento o mediante la remisión a otros organismos o instituciones nacionales designadas”. De igual manera el numeral 3.2 de la citada recomendación define el servicio de *líneas de ayuda* como “un servicio al que se accede a través del servicio telefónico público, prestado por o en representación de una comunidad de intereses, que ofrece algún tipo de intervención, ya sea en forma de asesoramiento o mediante la remisión a otros organismos o instituciones nacionales designadas”.

Que dentro de la Matriz de Numeración para Acceso a los Servicios Semiautomáticos y Especiales de abonado - 1XY actualmente vigente se encuentra asignado el número 1XY 106 al servicio denominado “*Denuncias Maltrato a la Infancia – 106*”.

Que a partir de la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 la CRC estudió preliminarmente la manera de introducir códigos o números armonizados a nivel mundial en paralelo con los números ya atribuidos a las *líneas de ayuda para menores – LAM* en el Plan Nacional de Numeración, y en ejercicio de su función de administrador de los Planes Técnicos Básicos, llevó a cabo una revisión y actualización de la información en torno al uso que se le otorga al número 1XY “*Denuncias Maltrato a la Infancia – 106*” por parte de todas sus entidades usuarias y de los

¹ Artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015.

² Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 6 (03/2012). Sitio Web: <https://www.itu.int/rec/T-REC-E.164-201203-I!Sup6/es>.

³ Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 (11/2009). Sitio Web: <https://www.itu.int/rec/T-REC-E.164-200911-I!Sup5/es>.

proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Que con radicados de salida N° 201554940 del 14 de octubre de 2015, y N° 201554959 del 16 de octubre de 2015 la CRC requirió información de las entidades usuarias del número 1XY "Denuncias Maltrato a la Infancia - 106", y de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones respectivamente, relacionada con los servicios ofrecidos, plataformas utilizadas, tráfico de llamadas, horarios de atención y capacitación del personal de atención de las líneas destinadas a los servicios prestados mediante el mencionado número 1XY.

Que del análisis de la información allegada como respuesta al requerimiento de esta Comisión se desprende que actualmente se prestan servicios adicionales a través del número 1XY-106, que no se ciñen al objeto asignado al número 1XY "Denuncias Maltrato a la Infancia", no obstante, estos servicios atienden necesidades concretas de la población colombiana y revisten además un carácter de urgencia.

Que dichas actividades se asimilan a la definición de *líneas de ayuda* contenida en el numeral 3.2 de la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5- y no cuentan con ningún otro servicio asociado dentro de la actual estructura del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997.

Que de acuerdo con lo anterior, debido a la necesidad tangible de contar con servicios diferentes a los contemplados de manera específica para la atención gubernamental a Niños, Niñas y Adolescentes –NNA–, esta Comisión modificará la definición del servicio asociado al número 1XY-106 "Denuncias Maltrato a la Infancia" establecido en la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY contenida en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 para que en adelante se denomine "*Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis*".

Que esta modificación no impide que sobre el nuevo servicio se presten servicios de interés social relacionados con la atención de niños, niñas y adolescentes pues se trata de la creación de un concepto de destinación omnicomprensivo que permita recoger y agrupar, además de las actividades originales de ayuda a la población infantil, otras actividades que tienen como común denominador la necesidad de contar con la atención e intervención oportuna e inmediata de otras poblaciones o individuos.

Que del análisis de la información recabada en torno al uso del número 1XY-106, y atendiendo a las definiciones y pautas consignadas tanto en la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5, como en el documento publicado por la organización internacional no gubernamental *Child Helpline International Foundation*⁴, esta Comisión evidencia que es el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF–, al tenor de lo dispuesto en los artículos 11, 16, 79, 96 y 205 de la Ley 1098 de 2006, quien se erige como el organismo rector, coordinador y articulador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, y debido a ello es el eje sobre el cual se deben articular las actividades de asesoramiento, remisión e intervención directa e inmediata que implica la operación de una *línea de ayuda para menores – LAM*, y que por lo tanto, es la entidad que cuenta con los recursos y facultades legales para hacer presencia en la mayoría del territorio nacional.

Que teniendo en cuenta lo anterior, esta Comisión considera necesario atribuir, dentro de la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, un nuevo servicio al número 1XY-141 en la modalidad 1, el cual se denominará "*Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes*" y que deberá corresponder a un servicio de interés social compatible con la destinación prevista en las reglas aplicables a la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY).

Que teniendo en cuenta lo indicado en los considerandos anteriores, será responsabilidad del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF– la gestión del nuevo servicio asociado al número 1XY-141, y para su adecuada atención deberá realizar los ajustes del caso, mantener en todo momento actualizados los protocolos internos de atención y demás directrices que rijan el funcionamiento de la misma, con el propósito de asegurar que el uso que se le otorgue a los servicios que se presten a través de la línea 1XY preserve el interés social, las finalidades y

⁴ Child Helpline International. *How to Build Your Child Helpline Manual*. 4ª edición revisada, agosto de 2011. Disponible en: <http://www.childhelplineinternational.org/resources/manuals-toolkits/how-to-build-your-child-helpline-manual/>

objetivos comprometidos con la atribución de esta tipología de recurso numérico.

Que en atención a su cubrimiento nacional, los servicios que serán atendidos a través de dicha numeración se deben referir a cualquier situación que requiera la atención prioritaria de niños, niñas y adolescentes a la luz de los principios consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, considerando el interés superior de los NNA, la necesidad de protección especial que requieren y el carácter prioritario que reviste este tipo de atención.

Que en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, la CRC diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución 44649 del 25 de agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia, dando como resultado que todas las respuestas de dicho cuestionario fueron negativas motivo por el cual se estimó innecesario remitirlo a dicha entidad.

Que la presente resolución fue aprobada por el Comité de Comisionados, según consta en Acta 1033 del 11 de marzo de 2016 y, posteriormente, presentada a los miembros de la Sesión de Comisión y aprobada tal y como consta en Acta 330 del 17 de marzo de 2016.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar dentro de la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* contenida dentro del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, la definición del servicio asociado al número 1XY-106 "Denuncias Maltrato a la Infancia" el cual se denominará a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución "Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis", de conformidad con lo previsto en el Artículo 3 de la presente resolución.

ARTÍCULO 2. Asignar el servicio de interés social "Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes" al número 1XY-141 dentro de la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* contenida dentro del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, de conformidad con lo previsto en el Artículo 3 de la presente resolución.

Dicho número se asigna bajo la Modalidad 1 en los términos del numeral 1 del Artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015.

ARTÍCULO 3. Modificar el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 que recoge la *Matriz de servicios semiautomáticos y especiales con marcación 1XY* el cual quedará de la siguiente forma:

Anexo 010

Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY

	1 X 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Y 0	Centro de Contacto al Ciudadano	Reclamos Aseo	Línea de atención Laboral	Reserva	Reserva	Operadora Información LDN	Reserva	Operadora Información LDN	Reserva	Operadora Información LDN
1	Fuerza Aérea Colombiana	Atención de Desastres	Reserva	Reserva	Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes	Operadora Nacional	Reserva	Operadora Nacional	Reserva	Operadora Nacional

44

2	Atención de comunicaciones para personas con discapacidad	Policía	Fiscalía	Cruz Roja	Procuraduría	Fuerzas Armadas	Reserva	Reserva	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador C	Reserva
3	Reserva	Directorio por Operadora	Número Único Nacional de Emergencias	Información Entidades prestadoras de salud	Personería	Línea amiga del Migrante	Línea del Honor - MinDefensa	Reserva	Reserva	Reserva
4	Reserva	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador A	Reserva	Reserva	Defensa Civil	Servicio de Desmovilización de los grupos ilegales alzados en armas	Daños GAS	1XYZZ' Información TPBCLD	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador D	1XYZZ' Operadora TPBCLD
5	Información y reclamos Trunking	Daños Energía	Secretaría de Salud-Ambulancia	Reserva	Reserva	Línea Mujer	Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión	Reserva	Reserva	Proyectos Especiales de Entidades Territoriales
6	Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis	Daños Acueducto	Tránsito Departamental	Reserva	Asistencia de Emergencias -Fuerzas Militares	CAI-Policía Nacional	Inteligencia Policía Nacional	Reserva	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador E	Reserva
7	Reserva	Servicio Información Hora	Tránsito Municipal	Información Hospitalaria	Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión FFMM	DIJIN	Información de actividades de tráfico, comercialización y consumo de narcóticos	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador B	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador F	Reserva
8	Información y reclamos Celular Red A	Información y reclamos PCS	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Información LDI	Reserva	Operadora Información LDI	Reserva	Operadora Información LDI
9	Información y reclamos Celular Red B	Bomberos	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Internacional	Reserva	Operadora Internacional	Reserva	Operadora Internacional

Clasificación de la numeración para el acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados esquema 1XY

MODALIDAD 1	
Servicio	Número 1XY
Fuerza Aérea Colombiana	101
Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis	106
Atención de desastres	111
Policía	112
Bomberos	119
Número Único de Emergencias	123
Ambulancia	125
Tránsito departamental	126
Tránsito municipal	127
Cruz Roja	132
Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes	141
Defensa Civil	144
Asistencia de emergencias – Fuerzas Militares	146
Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (F.F.M.M.)	147
CAI - Policía Nacional	156
Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (Policía)	165

MODALIDAD 2

Servicio	Número 1XY
Información y reclamos Trunking	105
Información y Reclamos TMC Red A	108
Información y Reclamos TMC Red B	109
Reclamos Aseo	110
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador A	114
Daños Energía	115
Daños Acueducto	116
Información y Reclamos PCS	118
Información LDN	150
Operadora LDN	151
Servicio de desmovilización de los grupos ilegales alzados en armas	154
Información LDI	158
Operadora LDI	159
Daños Gas	164
Información LDN	170
Operadora LDN	171
1XYZ para información TPBCLD	174
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador B	177
Información LDI	178
Operadora LDI	179
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador C	182
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador D	184
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador E	186
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador F	187
Información LDN	190
Operadora LDN	191
1XYZ para operadora TPBCLD	194
Información LDI	198
Operadora LDI	199

MODALIDAD 3

Servicio	Número 1XY
Centro de contacto al ciudadano	100
Atención de comunicaciones para personas con discapacidad	102
Servicio de información hora	117
Línea de atención laboral	120
Fiscalía	122
Información Entidades Prestadoras de Salud	133
Información hospitalaria	137
Procuraduría	142
Personería	143
Fuerzas Armadas	152
Línea amiga del Migrante	153
Línea Mujer	155
DIJIN	157
Línea del Honor - MinDefensa	163
Inteligencia Policía nacional	166
Información de actividades de tráfico, comercialización y consumo de narcóticos	167

MODALIDAD 4

Servicio	Número 1XY
Directorio por Operadora	113
Proyectos especiales de Entidades Territoriales	195

ARTÍCULO 4. RESPONSABILIDAD DE LA ATENCIÓN DE LLAMADAS A LÍNEAS 1XY. De conformidad con lo establecido en el artículo 13.2.2.6 de la Resolución CRT 087 de 1997, las diferentes entidades u operadores a cargo de la prestación de servicios a través de las líneas que hacen uso de la numeración 1XY son los responsables de garantizar la adecuada atención de las mismas, de acuerdo con la finalidad asignada a cada número y con arreglo a lo previsto en el Decreto 1078 de 2015, de manera que se preserve el interés social, los propósitos y los objetivos comprometidos con la asignación del recurso numérico.

PARÁGRAFO. Las entidades que tengan a cargo la prestación de servicios mediante las líneas que hacen uso de la numeración 1XY deberán realizar los ajustes necesarios a sus protocolos y procedimientos internos para que garanticen la preservación del interés social involucrado en la utilización de dicha numeración. Para estos efectos, las entidades responsables deberán elaborar y ajustar los mencionados protocolos y acreditar su aplicación en sus procesos internos a más tardar dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución. A partir del vencimiento del plazo anteriormente referido los protocolos, procedimientos y constancias de acreditación deberán estar disponibles en todo momento en caso de que la Comisión de Regulación de Comunicaciones los requiera.

ARTÍCULO 5. IMPLEMENTACIÓN INICIAL. Conforme a lo dispuesto en el artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, los proveedores de redes y servicios de comunicaciones deberán ajustarse al esquema de numeración dispuesto en la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados - Esquema 1XY* y habilitar en sus redes el número de marcación 1XY asignado en el artículo 2 de la presente resolución a más tardar dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a su entrada en vigencia. El número de marcación 1XY asignado en el artículo 2 de la presente resolución deberá enrutarse inicialmente hacia los números de abonado a los que en la actualidad se dirigen las llamadas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF– y únicamente en aquellas zonas o municipios donde esta Entidad presta sus servicios a través del número 1XY-106.

ARTÍCULO 6. PERÍODO DE TRANSICIÓN. Durante un período de doce (12) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, los proveedores de redes y servicios de comunicaciones deberán continuar enrutando las llamadas recibidas a través del número 1XY 106 hacia los números de abonado que actualmente utiliza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF–, y únicamente en aquellas zonas o municipios donde dicha Entidad presta sus servicios a través del mencionado número 1XY-106. Lo anterior, con el propósito de garantizar la continuidad en la prestación de estos servicios, generar el menor impacto a los usuarios, así como permitir la adecuada divulgación y posicionamiento del número 1XY asignado en el artículo 2 de la presente resolución.

Una vez culminado el período de doce (12) meses, los números de abonado que actualmente utiliza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF– para la atención del número 1XY 106 solamente recibirán las llamadas enrutadas desde el nuevo número 1XY asignado en el artículo 2 de la presente resolución, salvo que el mismo ICBF informe a la CRC, con una antelación mínima de cuarenta y cinco (45) días hábiles previos a la fecha de terminación del período de transición dispuesto en el presente artículo, los nuevos números de abonado que ha destinado para la atención del número 1XY de que trata el artículo 2 de la presente resolución. El plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles solo será aplicable para efectos del periodo de transición de que trata el presente artículo.

ARTÍCULO 7. MODIFICACIONES Y VIGENCIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, modifica el Anexo 10 de la Resolución CRT 087 de

1997, sin perjuicio de lo dispuesto en el período de transición establecido en el artículo 6 de la presente resolución.

Dada en Bogotá D.C. a los

11 ABR 2016

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN MANUEL WILCHES DURAN
Presidente



GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo

Proyecto 4000-74-25

S.C. 17/03/16 Acta 330

C.C. 11/03/16 Acta 1033

Revisado por: David Agudelo Barrios – Coordinador de Atención al Cliente ~~X~~

Elaborado por: Jair Quintero Rodríguez