



RESOLUCIÓN No. **7280** DE 2024

"Por la cual se asigna el número 1XY - 103 al servicio denominado «Atención de Emergencias Protegidos del Estado»"

EL COORDINADOR ENCARGADO DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONAMIENTO CON AGENTES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, 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 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 12 de enero de 2024, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2024700593, la **UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP** solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la asignación de un número de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY informando, entre otras cosas, lo siguiente: *"(...) este servicio es una medida que se utilizará en conjunto con la integralidad de medidas de prevención y protección a cargo o en que participa la UNP. Así, se trata de un tipo de estrategia encaminada a consolidar la legitimidad del Estado mediante la disposición de canales que contribuyan de forma decisiva al cumplimiento de sus fines, que para el caso no son otros que los de concurrir en la garantía de los derechos a la vida y la integridad de aquellas personas que la Ley ha calificado como sujetos de este tipo de acciones de protección a su cargo (...)"*.

Posteriormente, mediante comunicación radicada bajo el número 2024800488 del 15 de enero de 2024, la **UNP** allegó información para complementar la solicitud presentada el 12 de enero del mismo año. Así, precisó que la solicitud se realizaba en la modalidad 1 "Atención de Emergencias Protegidos del Estado" y presentó las especificaciones técnicas asociadas dentro de las cuales se incluyen: **(i)** descripción de la necesidad a satisfacer; **(ii)** tipo de cobertura; **(iii)** número solicitado de acuerdo con el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI); **(v)** información de la plataforma tecnológica que soportaría la atención de las llamadas; **(vi)** proyección de la demanda de usuarios que se beneficiarían por la atención de la necesidad; así como, el protocolo de atención por parte de la **UNP** para atender las necesidades de los usuarios.

En este sentido, esa entidad señaló que "[E]l objetivo del servicio para el cual se solicita el número especial es ofrecer soluciones efectivas y oportunas a las emergencias solicitantes y beneficiarios individuales y colectivos de la UNP, asociadas a los servicios de prevención y protección a cargo del Estado, inicialmente, a cargo de la UNP. Este tipo de soluciones serán el resultado de acciones internas y de coordinación y articulación externa, encaminadas, se insiste, a proveer condiciones de prevención y protección a los beneficiarios y solicitantes. (...)".

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

2.1. Competencia de la CRC

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.

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 Capítulo 12 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 para la recuperación de éstos y que la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

El artículo 2.2.12.2.1.14 del citado Decreto 1078 de 2015 señala que la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) tiene características especiales que le confieren un carácter nacional y de acceso universal, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional y, por consiguiente, su adopción es obligatoria por parte de todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, esta disposición determina que este tipo de numeración no está destinada a un uso comercial.

Igualmente, ese artículo establece que “[s]e entiende que esta numeración cubre la necesidad de prestar algunos servicios de interés social que por su naturaleza exijan facilidades de recordación y marcación al usuario, por lo tanto, no se entienden asignada a ningún operador ni empresa prestadora de un determinado servicio. Esta numeración debe ser compartida entre varias entidades cuando estas presten el mismo servicio para el cual fue asignado el número”.

Dentro de las modalidades previstas para la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, que trata el citado artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, se encuentra la modalidad 1 orientada a atender las “[L]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 proveedor. Su numeración es de carácter nacional. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de urgencias tales como Policía, Bomberos y Ambulancia.”

Aunado a lo anterior, el decreto mencionado señala que cuando se requiera implantar un nuevo servicio haciendo uso de la numeración en reserva, el número correspondiente será asignado por la CRC y divulgado, para que este nuevo servicio sea utilizado con numeración uniforme. Adicionalmente, dicho decreto dispone que sólo se podrán prestar servicios con esta connotación 1XY, cuando se enmarquen en la definición.

¹ Artículo 2.2.12.1.1.1. de la Sección 1 del Capítulo I del Título 12 de Decreto 1078 de 2015.

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los términos previstos en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió las condiciones generales para las asignaciones de numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, así como los procedimientos para su gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recuperación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016².

Finalmente, es necesario señalar que mediante el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se delegó en el funcionario de la CRC, que hiciera las veces del 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.

2.2 Sobre el marco normativo de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY

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 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 la Resolución CRC 5968 de 2020³, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron las reglas para la gestión, criterios de uso eficiente, asignación, devolución y recuperación de los recursos de identificación, incluida la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY.

En este sentido, en el artículo 6.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 se estableció que para efectos de solicitar la asignación de numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY a un determinado servicio de interés social, el solicitante debe remitir su solicitud 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, esto es, el Trámite Único de Recursos de Identificación – TURI, el cual se encuentra en el siguiente enlace: <https://tramitescrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml>

Aunado a lo anterior, el artículo 6.7.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que podrán solicitar la asignación de numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, las empresas, entidades del Estado y PRST que justifiquen técnica, social y económicamente la necesidad de un nuevo servicio de interés social, encuadrado en las modalidades que trata el artículo 6.7.1.2. de la misma Resolución, y que la prestación de este sólo resulte factible haciendo uso de este tipo de numeración, para lo cual deberán tener en cuenta los requisitos definidos en la regulación.

De otra parte, la Resolución CRC 5050 de 2016, establece en su artículo 6.7.3.1. los criterios de uso eficiente de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, así como, en el artículo 6.7.3.2. se establece las causales de recuperación de esta numeración. En este sentido, el solicitante de la asignación del servicio deberá cumplir dichos criterios y evitar incurrir en alguno de estas causales de recuperación, so pena del retiro total de uso por parte del Administrador de los recursos de identificación.

Adicionalmente, es claro que la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY tienen por finalidad su uso, el cual no sólo debe ser eficiente, sino debe efectuarse de acuerdo con su asignación. 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 prestador del servicio 1XY.

2.3. Del análisis de la solicitud de asignación de la numeración 1XY

² Mediante Resolución CRC 5968 de 2020 se estableció, entre otras, el Régimen de Administración de Recursos de Identificación. Así, se modificó el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se derogaron algunas normas.

³ Por la cual se establece el Régimen de Administración de Recursos de Identificación, se da cumplimiento al artículo 7 del Decreto 555 de 2020 y se dictan otras disposiciones.

Tal como se mencionó en el acápite correspondiente, la **UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN -UNP** le solicitó a la CRC la asignación del número de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, ciento tres (**103**). En relación con la solicitud de asignación, esta Comisión procedió con su revisión a la luz de los parámetros establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente de los artículos 6.7.2.2 y 6.7.2.3, que establecen los requisitos y el procedimiento para la asignación de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY. Así, verificó que:

1. La solicitud presentada contiene todos los requisitos establecidos en el artículo 6.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y cumple con los propósitos dispuestos para este recurso de identificación.
2. A la fecha, ninguno de los servicios autorizados previamente para ser atendidos a través de otros números 1XY, son susceptibles de cubrir la necesidad descrita por la **UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN -UNP**, según las diferencias del servicio que se pretende prestar respecto de los servicios previamente autorizados través de otros números 1XY, por lo que la Comisión considera viable otorgar nueva numeración bajo el esquema descrito, haciendo uso de la numeración en reserva.
3. El número 1XY solicitado, esto es, el número **1XY-103**, se encuentra disponible en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI)⁴ (<http://www.pnn.gov.co/mapa/>), según la verificación realizada al momento de expedir la presente resolución.
4. El número 1XY solicitado **-1XY- 103-** se adecúa a la estructura de marcación 1XY definida en el artículo 6.7.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De conformidad con lo anterior, dado que, como se mencionó, ninguno de los servicios 1XY satisface las necesidades de la solicitud que se analiza, la CRC implantará un nuevo servicio bajo la denominación "*Atención de Emergencias Protegidos del Estado*" y procederá con la asignación correspondiente. En todo caso, es de aclarar que el penúltimo inciso del artículo 2.2.12.2.1.14. del Decreto 1078 de 2015, establece que la asignación de numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) no se entiende asignada a ninguna entidad en particular, sino a servicios de interés social que por su naturaleza exijan facilidades de recordación y marcación al usuario.

En este contexto, la CRC considera viable proceder con la asignación del servicio de la numeración 1XY – 103, la cual estará a cargo de la **UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN -UNP**, entidad que deberá gestionar y realizar lo correspondiente para mantener en todo momento actualizados los protocolos internos de atención y demás directrices que rijan el funcionamiento de las misma, lo anterior bajo el propósito y común denominador de asegurar que uso que se le otorgue a los servicios que se le atribuyan a la línea **1XY-103** preserve el interés social, las finalidades y objetivos comprometidos con la atribución de este recurso numérico.

Así mismo, no debe perderse de vista que dicho número debe ser utilizado de forma eficiente de conformidad con la destinación prevista en las reglas aplicables a la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY y, en particular, con el propósito puntual presentado en las comunicaciones de radicados 2024700593 y 2024800488. Adicionalmente, que no será utilizado para prestar un uso diferente para el cual fue destinado. De igual forma, cabe señalar que esta numeración debe ser compartida entre varias entidades cuando estas presten el mismo servicio para el cual fue asignado el número.

En atención al cubrimiento nacional, los servicios que serán atendidos a través de dicha numeración se deben referir a cualquier situación que requiera la atención prioritaria para la prevención y protección de personas y/o comunidades en riesgo sobre su vida e integridad a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política de Colombia, y las funciones correspondientes a cargo de la **UNP**, por lo que es responsabilidad de la **UNP** mantener en todo momento actualizados los protocolos internos de atención, estadísticas de uso y demás directrices que rijan el correcto funcionamiento del servicio, sin perjuicio de que puedan ser solicitados por el Administrador de los Recursos de Identificación cuando lo considere pertinente.

⁴ SIGRI: es la herramienta mediante la cual la CRC lleva un registro detallado de los estados en los que se encuentra cada uno de los recursos de identificación que administra, y que contiene los denominados "Mapa de Numeración" y "mapa de señalización" definidos en los artículos 2.2.12.5.2. y 2.2.12.1.2.10 del Decreto 1078 de 2015.

De igual forma, la **UNP** será el responsable de garantizar el máximo aprovechamiento del recurso, la adecuada atención y preservación del servicio, así como la apropiación de los números por parte de los usuarios en concordancia a las características especiales asociadas a la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY por lo que se reitera que la atención que se brinde bajo el número de marcación **1XY-103** deberá ser corresponder y ser compatible con la destinación prevista en las reglas aplicables a la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY.

Bajo este contexto, a partir de la notificación del presente acto administrativo, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán implementar el enrutamiento de las llamadas correspondiente, de acuerdo con los términos informados por esta Comisión.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Asignar un nuevo servicio bajo la denominación "*Atención de Emergencias Protegidos del Estado*" en la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, de conformidad con las condiciones establecidas en la parte considerativa del presente acto administrativo, y la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

1XY	MODALIDAD	SERVICIO
103	1	Atención de Emergencias Protegidos del Estado

ARTÍCULO 2. Modificar el estado del número semiautomático y especial de marcación **1XY-103** de "*Reservado*" a "*Asignado*", así como registrar el número de enrutamiento operativo en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI).

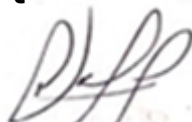
ARTÍCULO 3. Encargar a la **UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN- UNP** la gestión de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación **1XY-103**, sin perjuicio de la compartición a que haya lugar.

ARTÍCULO 4. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán habilitar el enrutamiento de llamadas a la línea **1XY-103** en la modalidad 1, de acuerdo con los términos establecidos por esta Comisión.

ARTÍCULO 5. Notificar personalmente la presente resolución al representante legal de la **UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN- UNP** o a quién haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 18 días del mes de enero de 2024.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANDRÉS JULIÁN FARIÁS FORERO
Coordinador (E) de Relaciónamiento con Agentes