



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.03.07 20:46:30 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025803948, 2025803949
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2025507436
Fecha: 7/03/2025 8:40:54 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR



REF.: Respuesta a su comunicación con asunto – “Consulta CRC”

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió sus comunicaciones radicadas bajo los números 2025803948 y 2025803949, mediante las cuales solicita información en los siguientes términos:

«(...) se solicita comedidamente a la entidad que Usted dirige, la siguiente información:

1. Para el servicio 1XY – 103 (Atención de Emergencias Protegidos del Estado – Unidad Nacional de Protección -UNP), conocer su cobertura y áreas de operación (Nacional, Departamental o Municipal).
2. Justificación de la creación de la línea 103 y detallar en qué casos o circunstancias se debe usar esta línea.
3. Diferencias del servicio que se presta con la línea 103, respecto de la línea de seguridad y emergencias 123 del Distrito Capital.
4. Información sobre el enrutamiento que los PRST tengan programadas en sus redes, discriminada por región geográfica, especificando los departamentos y municipios que cubre con cada uno de los números de teléfonos configurados.
5. Solicitar a la CRC, los documentos que se requieren ante esta comisión para la configuración y activación de un número de emergencia.
6. Cualquier figura jurídica y/o entidad puede realizar el trámite para activar una línea de emergencia.
7. Si existen criterios tales como, volumen de llamadas, disponibilidad de la línea en tiempo, protocolos de respuesta y población que será atendida entre otros, como requisito indispensable para activar una línea de emergencia, así como su disponibilidad.
8. ¿Un departamento y/o ciudad, pueden tener dos (2) líneas de emergencia?
9. Teniendo en cuenta que los siguientes códigos cortos de numeración: 112, 119, 125 y 127, al ser marcados en la ciudad de Bogotá, se están redireccionando a la línea NUSE 123; ¿Cuáles serían los requisitos y quién puede solicitar este procedimiento? en consecuencia, para su desactivación». (sic)

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y la legislación complementaria.

De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Al respecto, se debe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos hacen referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Frente al tema de su consulta, en principio esta entidad considera pertinente recordar que las reglas relacionadas con la administración de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY se encuentran definidas en el Capítulo 7 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016¹. Así, de acuerdo con lo establecido en su artículo 6.7.1.1. esta numeración tiene la estructura 1XY, en donde "X" y "Y" pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Esta numeración se encuentra concebida para proveer un acceso de fácil recordación al usuario de los servicios de interés social que no tienen uso comercial.

El uso de esta numeración se encuentra atribuida a 4 modalidades, que definen las características de estos al momento de su asignación. En la modalidad 1 se encuentran aquellos números que tienen como fin prestar los servicios de urgencias tales como Policía, Bomberos y Ambulancia. Las asignaciones de estos números como las definiciones pueden ser consultados a través del enlace <https://www.pnn.gov.co/mapa/normatividad/codigos1xy.xhtml>

Bajo el anterior contexto, a continuación, esta entidad procede a dar respuesta a cada una de las inquietudes planteadas en su comunicación:

1. Para el servicio 1XY – 103 (Atención de Emergencias Protegidos del Estado – Unidad Nacional de Protección -UNP), conocer su cobertura y áreas de operación (Nacional, Departamental o Municipal).

Respuesta CRC:

En relación con este punto, sea lo primero indicar que, según lo definido en el artículo 6.7.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la numeración 1XY no se puede entender como asignada a una empresa o entidad prestadora de un servicio o a un PRST en particular. De igual manera, es de mencionar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.12.2.1.14. del Decreto 1078 de 2015, esta numeración es de carácter nacional y de acceso universal, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional, por lo que el prestador del servicio puede hacer uso de dicho número a nivel nacional o municipal. Todo lo anterior, con el propósito

¹ «Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones».

de que un usuario pueda identificar inequívocamente el servicio que soporta dicho número 1XY sin discriminar por municipio.

Adicionalmente, es de señalar que los números 1XY están dados para soportar servicios de interés social a nivel nacional, sin perjuicio de que, su uso pueda configurarse de forma nacional, departamental o municipal. De ahí que, en el evento en que varias empresas o entidades que presten un mismo servicio enmarcado en las modalidades atribuidas para la numeración 1XY, deberán compartir el número establecido para tal fin.

Ahora bien, respecto al número 1XY-103, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CRC 7280 de 2023, la cual se adjunta para su conocimiento, éste se encuentra dentro de la modalidad 1, configurado para soportar servicios a nivel nacional y está siendo usado por la UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN (UNP). Esta entidad recibe las llamadas de usuarios desde los 1122 municipios que conforman el territorio nacional, las cuales son enrutadas por los PRST al número indicado por esta entidad. Esto se circunscribe a parámetros técnicos como la cobertura de los operadores de telefonía móvil y fija.

2. Justificación de la creación de la línea 103 y detallar en qué casos o circunstancias se debe usar esta línea.

Respuesta CRC:

Frente a este punto, es de señalar que por medio de la Resolución CRC 7280 de 18 de enero de 2024, esta entidad asignó el número 1XY-103 en modalidad 1. Esto con el propósito de atender los servicios que refieran a cualquier situación que requiera la atención prioritaria para la prevención y protección de personas 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. De ahí 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 a fin verificar los criterios de uso eficiente para esa numeración establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando lo considere pertinente.

3. Diferencias del servicio que se presta con la línea 103, respecto de la línea de seguridad y emergencias 123 del Distrito Capital.

Respuesta CRC:

Como se mencionó anteriormente, el número 1XY-103 se encuentra dentro de la modalidad 1, está configurado para soportar servicios a nivel nacional y está siendo usado por la UNP, quien recibe las llamadas de usuarios desde los 1122 municipios que conforman el territorio nacional, y éstas son enrutadas por los PRST al número indicado por dicha entidad. Así mismo, se reitera que el propósito de lo anterior es atender los servicios que refieran a cualquier situación que requiera la atención prioritaria para la prevención y protección de personas 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 su parte, la línea 1XY-123 está atribuida como el “**NÚMERO ÚNICO NACIONAL DE SERVICIOS DE EMERGENCIAS**” dentro del territorio colombiano. Dicha línea, está dada para atender a cualquier situación que tenga como común denominador la necesidad de contar con la atención oportuna e integral de la población o individuos en alguna situación de emergencia o seguridad ciudadana a nivel nacional, así como con el fin de garantizar a la comunidad un sistema óptimo de atención y solución de emergencias que articule los distintos organismos y entidades que presten intervención en situaciones de auxilio o socorro contemplando la posibilidad de planificar y gestionar respuestas y/o información.

4. Información sobre el enrutamiento que los PRST tengan programados en sus redes, discriminados por región geográfica, especificando los departamentos y municipios que cubre con cada uno de los números de teléfono configurados.

Respuesta CRC

Frente a este punto, el servicio de interés social de «Atención de Emergencias Protegidos del Estado» actualmente tiene configurado el número (601)3789097 a nivel nacional, es decir, en los 1122 municipios que conforman el territorio colombiano. Para más información atentamente lo invitamos a consultar el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI) en el siguiente enlace: <https://www.pnn.gov.co/mapa/codigos1xy.xhtml>, en donde a través de la opción “Exportar Mapa Completo” podrá consultar en detalle los números 1XY por departamento y municipio.

5. Solicitar a la CRC, los documentos que se requieren ante esta comisión para la configuración y activación de un número de emergencia.

Respuesta CRC:

De conformidad con el artículo 6.7.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los requisitos para la asignación de numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación bajo el esquema de marcación 1XY, son:

«ARTÍCULO 6.7.2.2. REQUISITOS PARA LA ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE MARCACIÓN 1XY. A 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 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, la siguiente información:

6.7.2.2.1. Razón Social y NIT del solicitante.

6.7.2.2.2. Dirección de recibo de correspondencia del solicitante.

6.7.2.2.3. Nombre del Representante Legal del solicitante.

6.7.2.2.4. Número solicitado y modalidad a la que solicita que pertenezca, con la correspondiente justificación.

6.7.2.2.5. Tipo de cobertura asociada al número: Nacional, Departamental o Municipal. De forma adicional, cuando se requiera cobertura departamental o nacional, especificar los

departamentos o los municipios a cubrir conforme la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, disponible en el sistema de consulta del DANE.

6.7.2.2.6. En el evento en que el número sea requerido de manera temporal, se debe indicar tal condición acompañada de la fecha en la que el mismo dejaría de operar, y en consecuencia proceda su recuperación.

6.7.2.2.7. Información sobre el enrutamiento que los PRST deben programar en sus redes, discriminada por región geográfica, especificando los departamentos o municipios que cubrirá con cada uno de los números de teléfono que aporte.

6.7.2.2.8. Detalle del servicio a prestar, incluyendo el tipo de información o servicio que se va a entregar a los usuarios.

6.7.2.2.9. Justificación y propósito del servicio que se pretende prestar con el número 1XY solicitado, donde se demuestre, entre otros, las diferencias del servicio que se pretende prestar en comparación con los servicios autorizados previamente por el Administrador de los Recursos de Identificación a través de otros números 1XY.

6.7.2.2.10. Carácter jurídico de la dependencia solicitante, anexando los actos administrativos internos de creación o delegación de la dependencia responsable de la línea de atención, o soporte legal de constitución de la entidad responsable donde se evidencien las funciones conferidas para la prestación y necesidad del servicio.

6.7.2.2.11. Protocolos de atención a los usuarios, que incluyan horarios de atención, proyección de la cantidad de usuarios a atender, así como los manuales de procedimiento o instructivos de trabajo que orienten la atención de la línea por parte de los profesionales responsables.

6.7.2.2.12. Información sobre la solución tecnológica a través de la cual garantizarán la correcta prestación del servicio, acorde con la demanda de usuarios informada

6.7.2.2.13. Cualquier otra información que le permita al solicitante justificar la solicitud». SFT)

En todo caso, a efectos de ampliar su consulta, como se mencionó de manera preliminar, lo invitamos a consultar el Capítulo 7 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se dispone de la normativa asociada a la Administración de numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY. Para consultar la resolución puede hacerlo a través del siguiente enlace: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

6. Cualquier figura jurídica y/o entidad puede realizar el trámite para activar una línea de emergencia.

Respuesta CRC:

El artículo 6.7.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que podrán solicitar la asignación de numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY las empresas, entidades del Estado y Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (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 Sección 1 del Capítulo 7 del Título VI. Lo anterior, siempre que la prestación del mismo solo resulte factible haciendo uso de este tipo de numeración, para lo cual deberán cumplir con los requisitos definidos en el artículo 6.7.2.2 de la mencionada resolución, citados en la respuesta anterior.

7. Si existen criterios tales como, volumen de llamadas, disponibilidad de la línea en tiempo, protocolos de respuesta y población que será atendida

entre otros, como requisito indispensable para activar una línea de emergencia, así como su disponibilidad.

Frente a este punto, es preciso poner de presente que en el punto 5 de esta comunicación se encuentran enunciados los requisitos para la asignación de numeración de servicios semiautomáticos y especiales bajo esquema de marcación 1XY. Por lo que, cabe señalar que los criterios sobre los que versa su consulta en este punto son tenidos en cuenta en dichos requisitos al momento de efectuar una posible asignación de un servicio de interés social a través del uso de numeración 1XY.

8. ¿Un departamento y/o ciudad, pueden tener dos (2) líneas de emergencia?

Respuesta CRC:

Frente a este punto, los números 1XY están atribuidos en cuatro modalidades, de estos, la modalidad 1 caracteriza a los números cuyas llamadas corresponden a los servicios de urgencias tales como Policía, Bomberos y Ambulancia -entre otros.

En suma, a la fecha, se tienen en modalidad 1 a diecisiete (17) números 1XY asignados que son usados en departamentos o ciudades de forma simultánea, por lo que frente a su pregunta la respuesta, es que en efecto un departamento o municipio puede varios números de emergencia siempre y cuando estos no tengan el mismo fin.

9. Teniendo en cuenta que los siguientes códigos cortos de numeración: 112, 119, 125 y 127, al ser marcados en la ciudad de Bogotá, se están redireccionando a la línea NUSE 123; ¿Cuáles serían los requisitos y quién puede solicitar este procedimiento? en consecuencia, para su desactivación.

Respuesta CRC:

Frente a este punto, es de aclarar que para la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación bajo esquema de marcación 1XY, el artículo 6.7.5.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone, entre otras, que las llamadas realizadas a las líneas de emergencia 1XY independientes (Policía, Bomberos, etc.) que forman parte del Centro de Atención de Emergencias (CAE), serán enrutadas por parte de los PRST de manera automática al CAE.

Adicionalmente, dispone que cuando la entidad responsable del CAE considere que se ha logrado la consolidación del 123 en la ciudad o región que atiende, previo consentimiento de las otras entidades que hacen parte del CAE, podrá solicitar al Administrador de los Recursos de Identificación la finalización de la coexistencia de la marcación a las líneas 1XY independientes (Policía, Bomberos, etc.). Para esto deberá sustentar dicha solicitud presentando información de tráfico histórico que demuestre que el 123 está posicionado por encima de los números independientes, frente a los usuarios.

Una vez entregada la información, el Administrador de los Recursos de Identificación analizará la idoneidad de la información de tráfico que acredita el posicionamiento del nuevo CAE y, de encontrarla suficiente, informará a los PRST en el área de cobertura de dicho CAE para que, en el término de treinta (30) días calendario siguientes al recibo de la comunicación, desactiven el acceso a las líneas 1XY independientes que conforman el CAE y que venían siendo enrutadas al 123, e implementen un tono de marcación inexistente.

Finalmente, cabe recordar que el Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar la numeración de servicios semiautomáticos y especiales bajo el esquema de marcación 1XY asignada, cuando obtenga evidencia de que se incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.7.3.1. de la Sección 3 del Capítulo 7 del Título VI de Resolución CRC 5050 de 2016, o se incurra en alguna de las causales de recuperación dispuestas en el artículo 6.7.3.2. de la precitada resolución.

En los anteriores términos damos respuesta a sus comunicaciones y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

MARIANA
SARMIENTO
ARGUELLO

Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.03.07 20:48:00 -0500'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Brayan Andrés Forero

Revisado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente