



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia -Respuestas a comentarios sobre la propuesta regulatoria-

Coordinación de Atención al Cliente

Abril de 2016



vive digital
Colombia
para la gente



www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCCol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCCol](https://www.instagram.com/CRCcol)

DIAGNÓSTICO SOBRE SERVICIOS DE LÍNEAS DE AYUDA Y LÍNEAS DE AYUDA PARA MENORES EN COLOMBIA

Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. COMENTARIOS GENERALES A LA PROPUESTA REGULATORIA	6
2.1. Sobre la actuación de la CRC y la atención de niñas, niños y adolescentes –NNA-	6
2.2. Sobre la necesidad de creación de un nuevo número 1XY para la atención de niñas, niños y adolescentes	8
2.3. Sobre la destinación y diferenciación de los servicios asociados a la nueva numeración 1XY	14
2.4. Sobre la normatividad asociada a la protección de Niñas, Niños y Adolescentes	18
3. COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN	22
3.1. Artículos 2 y 3 del proyecto de resolución	22
3.2. Artículo 4 del proyecto de resolución	23
3.3. Artículo 5 del proyecto de resolución	25
4. OTROS COMENTARIOS AL PROYECTO REGULATORIO	29
4.1. Coordinación institucional entre las autoridades de protección a NNA	29
4.2. Aspectos técnicos de compartición de numeración 1XY	30

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 2 de 31
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente
		Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015		

DIAGNÓSTICO SOBRE SERVICIOS DE LÍNEAS DE AYUDA Y LÍNEAS DE AYUDA PARA MENORES EN COLOMBIA

Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta al sector e interesados, el presente documento mediante el cual ofrece las respuestas a las observaciones y comentarios realizados al documento "*DIAGNÓSTICO SOBRE SERVICIOS DE LÍNEAS DE AYUDA Y LÍNEAS DE AYUDA PARA MENORES EN COLOMBIA*", así como al proyecto de resolución "*Por la cual se modifica el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, se asigna el número 1XY-161 dentro de la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY al servicio denominado «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes», se modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio «Línea de ayuda en situación de crisis», y se dictan otras disposiciones*". Ambos documentos fueron publicados entre el 4 de enero y el 1 de febrero de 2016 para recibir comentarios durante ese mismo plazo, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el parágrafo del artículo 2.2.13.3.3¹ del Capítulo III del Título XIII de la Parte II del Libro II del Decreto 1078 de 2015.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes:

¹ Compilatorio del artículo 10 del Decreto 2696 de 2004

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 3 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Remitentes

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. (TIGO UNE)
 COMUNICACIÓN CELULAR S.A.– COMCEL (CLARO)
 CORPORACIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ - CORPOLATIN
 EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. (ETB)
 INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF
 SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ D.C.
 TELMEX COLOMBIA S.A. (TELMEX)

Adicionalmente, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto 2897 de 2010 y la Resolución SIC 44649 de 2010, la CRC diligenció el cuestionario previsto en la citada resolución observando que todas las respuestas al mismo resultaban negativas toda vez que la intervención regulatoria no involucra afectaciones a la competencia.

Para una mejor comprensión del lector, en este documento se presentan exclusivamente los apartes de cada documento de comentarios en donde se hacen preguntas, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, todos ellos agrupados por temas. Lo anterior, sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento que se encuentran publicados en la página Web de la Entidad, sección de industria, proyectos, *"Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia"*²

En el presente documento se atienden los comentarios de carácter general al proyecto regulatorio y al documento soporte, posteriormente se revisan los comentarios sobre cada uno de los artículos del proyecto de resolución y finalmente, se precisa la gestión adelantada sobre otros temas planteados que se encuentran por fuera del ámbito del proyecto regulatorio. El presente documento fue aprobado por el Comité de Comisionados tal como consta en el Acta 1033 de 2016.

² Disponible en: <https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/diagn-stico-sobre-servicios-de-l-neas-de-ayuda-y-l-neas-de-ayuda-para-menores-en-colombia>

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 4 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 5 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

2. COMENTARIOS GENERALES A LA PROPUESTA REGULATORIA

2.1. Sobre la actuación de la CRC y la atención de niñas, niños y adolescentes

–NNA–

COMCEL - TELMEX

Reconocemos la importancia que tiene la implementación de una línea de atención al menor; sin embargo, es necesario tener en consideración que la presente propuesta está en línea con la definición actual del servicio asociado al número 1XY-106, destinado a "Denuncias Maltrato a la Infancia", medida de naturaleza social y de interés nacional.

Por la importancia del tema, la CRC debe tener presente que a nivel Constitucional y jurisprudencial, se ha consagrado el interés superior del menor, y su especial protección, de manera que cuando hayan diversos intereses contrapuestos, prevalezcan los de los menores (...)

ETB

En primer lugar, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A E.S.P. se permite señalar que encuentra con agrado la iniciativa del asunto y se pone a disponibilidad de la CRC y del ICBF, o la entidad que para el efecto haga sus veces frente a esta propuesta regulatoria, enrutando las llamadas que se hacen en pro de la atención y apoyo a los niños, niñas y adolescentes.

TIGO UNE

A nuestro juicio, la propuesta regulatoria correctamente atiende la necesidad actual de crear un servicio de valor social específico, de atención integral y con las características de cobertura nacional e inmediatez requeridas para una Línea de Ayuda para los Menores – LAM, y por lo mismo, las entidades u operadores a cargo de la prestación de servicios mediante las líneas que hacen uso de la numeración 1XY, deberán realizar los ajustes internos necesarios para que en la utilización de dicha numeración, se garantice la preservación de las finalidades asignadas a las líneas.

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 6 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Respuesta CRC/ En atención a estos comentarios es importante recordar que el propósito del proyecto regulatorio se centró en la necesidad de actualizar la estructura de la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* con el objeto de optimizar y atender algunas necesidades críticas relacionadas con los servicios sociales que se prestan a través de líneas de ayuda y, particularmente, con las líneas de ayuda a menores en Colombia, lo que en esencia, comprendió los dos focos de atención de la propuesta. Justamente en atención al interés superior y prevalencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes –NNA–³ es que la CRC en la propuesta regulatoria consideró que el ámbito de destinación para el recurso numérico 1XY-106 "*Denuncias maltrato a la infancia*" era limitado, no solamente porque esa denominación se puede entender ceñida a la recepción de denuncias sobre posibles casos de maltrato, físico y/o psicológico, de NNA, con exclusión de otro tipo de situaciones cercanas, sino porque deja de lado el enfoque integral de derechos al cual debe atender el Estado colombiano en virtud de los principios⁴ consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989, ratificada por Colombia en el año de 1992 a través de la Ley 12 de 1992, tal como se reseñó en el documento soporte del proyecto publicado.

Ahora bien, es importante resaltar que, dentro del análisis de información recabada en el proyecto regulatorio, se evidenció que el posicionamiento de los servicios que se ofrecen a través de la numeración de esquema 1XY, si bien es un factor relevante, no es la única variable que garantiza una atención adecuada especialmente si se trata de la atención integral de NNA. La coordinación administrativa, los procesos y protocolos internos de atención, la efectividad e inmediatez de los procesos de respuesta por parte de las entidades usuarias de la numeración 1XY y encargadas de realizar la intervención social sobre esta población, y la disposición al cumplimiento e

³ De acuerdo con la perspectiva de género consagrada en el artículo 12 de la Ley 1098 de 2006 en los siguientes términos: "*Se entiende por perspectiva de género el reconocimiento de las diferencias sociales, biológicas y psicológicas en las relaciones entre las personas según el sexo, la edad, la etnia y el rol que desempeñan en la familia y en el grupo social. Esta perspectiva se debe tener en cuenta en la aplicación de este código, en todos los ámbitos en donde se desenvuelven los niños, las niñas y los adolescentes, para alcanzar la equidad.*"

⁴ Los principios de enfoque integral son: i) la no discriminación; ii) el interés superior del niño; iii) el derecho a la vida, la supervivencia y desarrollo y; iv) la participación infantil y derecho a ser escuchado.

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 7 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

implementación oportuna de los recursos numéricos por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones, entre otros, juegan un papel vital en la adecuada atención y desarrollo de este tipo de servicios de interés social.

2.2. Sobre la necesidad de creación de un nuevo número 1XY para la atención de niñas, niños y adolescentes

COMCEL - TELMEX

(...) consideramos que al pretender posicionar una nueva línea, podría ir en contra de los principios constitucionales y legales, máxime cuando se tiene evidencia del posicionamiento actualmente con que cuenta la línea 106:

- El ICBF tiene actualmente 1091 municipios cubiertos con el número 1XY-106, recibiendo un tráfico anual de 1.000.000 de llamadas anuales destinadas a atender asuntos asociadas con menores; mientras que las otras entidades que han ampliado su portafolio para atención de crisis, tienen un despliegue menor tanto en municipios cubiertos, como número de llamadas anuales.

- A nivel de implementación técnica, sería más eficiente continuar con el número 1XY-106 para atención de asuntos referentes a niños, niñas y adolescentes, ya que se relaciona con la designación actual, y ya se encuentran configuradas las centrales técnicas de los diferentes PRST para 1091 municipios, de conformidad con la información publicada por la CRC.

En este sentido, sugerimos que el número 1XY-106, que ya tiene amplia recordación y posicionamiento para denunciar temas asociados a menores (dada su destinación actual), se designe como la línea de "Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes", y en el evento de considerar relevante y necesario la implementación del número 1XY-161, éste pase de estar reservado a designarse como "Línea de ayuda en situación de crisis" (...)

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 8 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CORPOLATIN

(...)

¿Cómo técnicamente lograr la continuidad de esta red de apoyo de líneas? Consideramos una gran pérdida, por el gran esfuerzo que se hizo entre todas las líneas en consolidarnos como un equipo fuerte y de apoyo desde las regiones para el servicio diferenciado, pluriétnico y pluricultural que este modelo habría significado para los niños. Un call center central no genera la cercanía, ni la identidad ni la oportunidad inmediata de respuesta a las necesidades de los niños, ya que este modelo significa una atención primaria, fría muy rápida con poca dedicación de tiempo y el redireccionamiento (sic) a otro lugares que implican procesos lentos para la respuesta a los niños, considero que el modelo para la línea 161 debe apostarle a procesos de atención regionales.

SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ

(...)

De lo anterior se indica que las características referidas por el Suplemento 5 de la UIT-T E.164, frente a la definición de líneas de ayuda para los menores (LAM), se vienen cumpliendo a cabalidad desde la línea 106 de la SDS desde hace más de 18 años, esto es importante frente a la revisión de asignación de otro número para una LAM.

Así mismo se puede deducir que los operadores de líneas 1XY-106 cuyo enfoque actual se dirige directamente a niños, niñas y adolescentes (NNA), no podrían perder la exclusividad de la atención a esta población, ya que de acuerdo al Suplemento 5, estas líneas deben tener especificidad en NNA.

(...)

El considerando expone la necesidad de contar con servicios de líneas de ayuda diferentes a las específicas para la atención de NNA, lo cual en acuerdo se considera una necesidad, la observación se expone frente a la propuesta de crear un número distinto al 106 para atención a NNA, aún cuando el país ha avanzado en estas líneas especializadas desde experiencias locales a través del

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 9 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

106, sugiriendo que la creación del nuevo número (161) sea asignado a las otras necesidades de la población, entre ellas la atención en crisis de población general.

Respuesta CRC/ En este grupo de comentarios se cuestiona la necesidad y pertinencia de asignar un nuevo número 1XY para un servicio de atención integral a NNA, dado que ya existe un número 1XY, el 106, con una destinación relacionada con NNA y una labor previa de posicionamiento en varias zonas del territorio nacional.

Sea lo primero anotar que las Recomendaciones UIT-T E.164 - Suplemento 5 y UIT-T E.164 - Suplemento 6 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) son instrumentos que invitan a las administraciones nacionales de los planes de numeración –la CRC para el caso colombiano– a analizar la pertinencia de acoger ciertas medidas dentro de sus planes técnicos que ayuden a optimizar y estandarizar los servicios de comunicaciones. No obstante, tal como se explicó en la sección 2.2 del documento soporte, la norma vinculante que adoptó el plan de numeración en Colombia, del cual hace parte la *numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)*, es el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015.

Por disposición del artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015 –y no de la regulación–, la *numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)* es de carácter nacional, de acceso universal, no se entiende asignada a ningún operador ni empresa prestadora de un determinado servicio, debe ser compartida entre varias entidades cuando éstas presten el mismo servicio para el cual fue asignado el número, y todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones están obligados a adoptarla. Por tal razón, cuando la CRC ejerce la labor de administración de la *numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)* debe verificar la necesidad de los servicios de valor social (SSV) a los que se destina la numeración 1XY, pero al mismo tiempo debe atender a las características que el Plan Nacional de Numeración -PNN- ha dispuesto para este tipo de recursos. Como consecuencia de ello, la CRC no puede buscar soluciones técnicas que respondan exclusivamente a implementaciones a nivel local o regional,

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 10 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

pues conforme lo previsto reglamentariamente la habilitación y destinación de la numeración de marcación 1XY es de carácter nacional.

En relación con el comentario que señala que los operadores de la línea no podrían perder la exclusividad de la atención a esta población, ya que de acuerdo al Suplemento 5 de la Recomendación UIT-T E.164 estas líneas deben tener especificidad en NNA, se aclara que de acuerdo con la información recabada con ocasión del proceso regulatorio, se evidenció que sobre el número 1XY-106 "*Denuncias Maltrato a la Infancia*" se prestan SSV que no se corresponden con la destinación establecida para este recurso. Servicios como la intervención para la promoción de la salud mental, el acompañamiento y orientación psicológica para situaciones de alteración de la conducta alimentaria o sospecha de trastorno de déficit de atención e hiperactividad, o los servicios de intervención psicológica breve, entre otros, no coinciden necesariamente con el ámbito de destinación vigente para el número 1XY-106, a pesar de que dichos servicios se ofrezcan en conjunto con otros enfocados exclusivamente en la atención de NNA. Es por eso por lo que la CRC no puede desconocer la realidad de las operaciones locales de los SSV que actualmente se prestan en el país, sino por el contrario, reconocer su desenvolvimiento y realizar los ajustes del caso con miras a su fortalecimiento y armonización desde la perspectiva de la utilización de los recursos de numeración.

De esta manera, es posible que la definición contenida en la regulación vigente resulte discordante con el real alcance de la atención que se está brindando a través de la numeración, pues como se explicó en la sección 2.1 de este documento, el ámbito de destinación vigente para el número 1XY-106 "*Denuncias Maltrato a la Infancia*" es limitado y excluye una atención integral a NNA. De darse una aplicación estricta a la destinación actual del 1XY-106, esta se debería centrar en la recepción de denuncias en las que sea evidente la consumación de una conducta que haya vulnerado la integridad física y/o psicológica de un NNA, por lo que los SSV que se vienen ofreciendo a través del número 1XY 106 para atender y acompañar de manera integral el entorno de desarrollo de un NNA podrían estar desatendiendo la destinación regulatoria de la numeración y como consecuencia

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 11 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

de ello el administrador del recurso numérico (la CRC) debería adelantar las actuaciones administrativas necesarias para la recuperación y/o reubicación del mismo. Empero, y reiterando el propósito del presente proyecto regulatorio, el administrador del recurso, atendiendo las recomendaciones internacionales, el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, y los compromisos ratificados por Colombia en la materia, observó la necesidad de ampliar el ámbito de destinación del número 1XY que se utiliza en el país para una *Línea de Ayuda para Menores –LAM–* de forma tal que cumpla con los estándares y principios que exige la Convención sobre los Derechos del Niño.

Ahora bien, como se anotó en el ya citado documento soporte, en el Plan Nacional de Numeración no es posible acoger la totalidad de propiedades sugeridas⁵ en la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 para una *LAM*, no solamente porque en la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* no están disponibles los números 116, 111 o 116 111, sino porque los SSV que se prestan actualmente sobre el número 1XY-106 han perdido la especificidad de atención a población infantil en algunas zonas del país, pero esto no obsta para que esta Comisión desconozca que tales SSV se encuentran atendiendo problemáticas críticas para el bienestar de la población conforme a los estudios nacionales reseñados en la sección 3.3 del mismo documento soporte, problemáticas cuya atención representa incluso salvaguardar la vida e integridad de muchos colombianos.

Es en este contexto que la CRC, a partir del diagnóstico realizado, adelantó el proyecto regulatorio en aras de encontrar una solución desde la perspectiva regulatoria que permitiera atender los requisitos legales que exige la numeración, pero sin descuidar las necesidades sociales críticas que muestra el uso del recurso y los servicios cubren tales necesidades mediante la numeración. Para tal fin, se consultó la información de organismos especializados en la materia, particularmente de la organización *Child Helpline International Foundation – CHI*, y fue del análisis de tales

⁵ Disposición específica para NNA, gratuidad, cobertura universal, reserva o asignación de los códigos abreviados 116 o 116 111.

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 12 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

recomendaciones especializadas que se hizo indudable que, teniendo en cuenta los recursos, problemáticas y necesidades del país, la asignación del recurso numérico debía propiciar una LAM que redujera la remisión de situaciones de vulnerabilidad de NNA brindando actividades de asesoramiento, remisión e intervención directa de manera concurrente, con capacidad de respuesta y cubrimiento a nivel nacional, posibilidades de implementación de múltiples centros de contacto de acuerdo a las necesidades que exija la atención integral de NNA y capacidad de coordinación con otros estamentos destinados a complementar las actividades de protección a NNA.

A partir de este análisis se consideró la pertinencia de separar los SSV que confluyen en el número 1XY-106, pero cuyas finalidades son susceptibles de asignación de recurso numérico en virtud de su importancia social, y de la responsabilidad diferencial que la Ley ha asignado a cada agente involucrado en la atención de NNA. Y es que es la propia Ley la que ha otorgado al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF– la mayoría de elementos que exige la creación de una LAM por ser la entidad pública responsable de procurar o promover la realización y restablecimiento de los derechos de los NNA, y estar instituida como órgano rector, coordinador⁶ y articulador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se consideró propicia la asignación dentro de la matriz de numeración de un nuevo número 1XY al servicio de atención integral a NNA. A su vez, se circunscribió al ámbito gubernamental sin perjuicio del deber de coordinación del ICBF con todos los estamentos, públicos y privados, que exija la protección de los NNA.

En este punto debe resaltarse que, con esta medida, son los servicios a cargo del ICBF los que son objeto de reubicación dentro de la destinación de la numeración 1XY, y no los gestionados por las múltiples entidades que actualmente hacen uso del número 1XY-106, evitando así traumatismos en la continuidad de la atención de los usuarios de los SSV críticos asociados a problemáticas como

⁶ Ley 1098 de 2006. Artículo 11. Parágrafo. *"El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, como ente coordinador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, mantendrá todas las funciones que hoy tiene (Ley 75/68 y Ley 7ª/79) y definirá los lineamientos técnicos que las entidades deben cumplir para garantizar los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, y para asegurar su restablecimiento. Así mismo coadyuvará a los entes nacionales, departamentales, distritales y municipales en la ejecución de sus políticas públicas, sin perjuicio de las competencias y funciones constitucionales y legales propias de cada una de ellas"*.

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 13 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

ideación y conducta suicida, violencia familiar, abuso de sustancias psicoactivas, salud mental, derechos sexuales y reproductivos, entre otros. Pero a su vez, es el ICBF quien debe asumir la responsabilidad del posicionamiento de la línea de *Atención Integral Gubernamental a NNA* y de los niveles de servicio que deben cumplir con el enfoque integral que exige la modificación de la destinación conforme al artículo 4 del proyecto de resolución, para tales efectos el artículo 6 establece el correspondiente periodo de transición.

En este apartado es pertinente manifestar que, de acuerdo con el correo electrónico del 12 de febrero de 2015, remitido por parte de la Dirección de Servicios y Atención Sede de la Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el número que por factores de recordación, marcación y posicionamiento es más favorable para el servicio de "*Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes*" es el 141 y no el 161 que se había propuesto en el documento soporte, en relación con lo cual la CRC encuentra plausible efectuar la modificación respectiva.

2.3. Sobre la destinación y diferenciación de los servicios asociados a la nueva numeración 1XY

COMCEL - TELMEX

(...) sugerimos a la CRC establecer claramente la diferenciación entre el número 1XY-123 actualmente designado como "Número Único de Emergencias", y el nuevo número 1XY que se pretende implementar como "Línea de ayuda en situación de crisis", de manera que se analice la pertinencia y necesidad de esta nueva asignación.

(...)

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 14 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

En el documento soporte, la CRC expone una relación de servicios que se prestan actualmente, por parte de las entidades que hacen uso de la línea 106. La relación de servicios que se presta por cada una de ellas, se resume a continuación:

(...)

En relación con este punto y teniendo en cuenta que el propósito del proyecto regulatorio es garantizar que la línea denominada "Atención Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes" se concentre en la atención de situaciones relacionadas con denuncias de violencia y/o agresión a este grupo poblacional, es necesario, teniendo como fundamento los servicios que actualmente se prestan en la línea 106, establecer un catálogo de eventos que serán atendidos tanto por la línea 106, como por la 161. Ello, para asegurar que el uso de las mismas, sea adecuado, claro y limitado a situaciones específicas de crisis o atención a niños, niñas y/o adolescentes y evitar que como sucede actualmente, las entidades responsables de cada una de estas líneas amplíen su portafolio de servicios y con el propósito de establecer un canal de acceso a estos nuevos servicios, desvíen el uso de los para el que fueron destinados, conforme a la propuesta los números 1XY 106 y 1XY 161.

Por ello, sugerimos respetuosamente, teniendo como fundamento el análisis por servicios realizado por la CRC en el documento soporte, que se incluya en el proyecto de acto administrativo, un artículo que contenga un listado, cuando menos enunciativo, de las actividades y servicios susceptibles de ser prestados por medio de los números 1XY 106 y 1XY 161.

CORPOLATIN

(...)

Consideramos de vital importancia que después de aproximadamente 20 años de existencia de la posibilidad de haber prestado el servicio de la línea 106, el ICBF ahora haya visto la importancia de hacerlo. Sin embargo, si la línea 161 y la línea 106 tienen la posibilidad de continuar atendiendo a los NNA, es de vital importancia poder establecer un elemento diferenciador que permita saber la competencia de cada uno. La línea 161 como la línea gubernamental destinada a

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 15 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

la protección y garantía de los derechos de NNA y la línea 106 que garantiza procesos de atención e intervención psicosocial y soporte en situaciones de crisis.

(...)

SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ

Se explica que el 161 realizará "atención integral gubernamental a los NNA", los servicios que sigan funcionando desde el 106, se indica en el considerando que podrán continuar con las actividades originales, sin embargo, para el caso de Bogotá terminarán ofertándose servicios para infancia y adolescencia también de forma exclusiva lo que podría generar duplicidad de acciones para esta misma población, no optimizando este tipo de líneas y el valor social que implican.

(...)

En el marco de preservar el interés social, los propósitos y los objetivos comprometidos con la asignación de los números 1XY, se sugiere revisar la posible duplicidad del recurso para el mismo fin, teniendo como base que en Bogotá el número 106 desarrolla sus acciones bajo la exclusividad de atención a niños, niñas y adolescentes, organizando respuestas sectoriales e intersectoriales frente a las necesidades identificadas y escalando las situaciones a escenarios de incidencia política.

Respuesta CRC/

En relación con los comentarios expuestos por COMCEL, es de aclarar que conforme al artículo 13.2.2.5 de la Resolución CRT 087 de 1997 y sus parágrafos, el número 1XY – 123 o *número único de emergencias* está destinado a consolidar las líneas 1XY independientes (Policía, Bomberos, Ambulancias, etc.) cuya finalidad es la atención de emergencias *in situ*, es decir, aquellos servicios de atención reactiva ante una emergencia que necesariamente requiere el desplazamiento de personal especializado para contener una situación que representa un riesgo o peligro para un ciudadano o grupo de ciudadanos. Por el contrario, el número 1XY-106, cuya destinación es objeto de modificación hacia *Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis*, cubre la necesidad de atender situaciones de emergencia que requieren actividades de carácter

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 16 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

preventivo en donde el acompañamiento, asesoramiento, remisión y/o intervención directa evitan la consumación de un riesgo o peligro para un ciudadano o grupo de ciudadanos.

La importancia de atender estas necesidades sociales de manera independiente resulta más que evidente al observar el tráfico de llamadas que han sido enrutadas hacia este tipo de servicios, y al tener presente el tipo de problemáticas sociales que vienen atendiendo, problemáticas que conforme a los estudios nacionales reseñados en la sección 3.3 del documento soporte son verdaderas afectaciones al bienestar, integridad y salud de la población. Por esta razón, el carácter de urgencia de éstos SSV resulta acorde con el propósito de la *numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)* pues se insiste en que se trata de situaciones de emergencia susceptibles de ser controladas, o cuya agravación puede evitarse a partir de actividades de naturaleza preventiva que se plasman en el acompañamiento, asesoramiento e intervención directa frente al individuo y que se anticipan a la concreción de un riesgo o peligro inminente.

Ahora bien, en cuanto a la sugerencia de incluir una lista taxativa o enunciativa de eventos o actividades susceptibles de ser prestadas por medio de los números 1XY-106 y 1XY-141, se reitera que el artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015 señala que este tipo de recurso se asigna a servicios de interés social que por su naturaleza requieren facilidades de recordación y marcación, razón por la cual esta Comisión al asignarlos, ha definido el propósito general de destinación y ha enmarcado el servicio social que pretenden cubrir, mas no ha establecido listas taxativas de actividades que pueden prestarse sobre la numeración, entendiendo que existen diversas formas de configuración de las actividades que en todo caso pueden cumplir de forma eficiente el propósito social para el cual se ha asignado el número.

Por el contrario, delimitar las diversas actividades que pueden prestarse por cada uno de los servicios a los cuales se les ha asignado numeración de marcación 1XY excede las actividades del administrador relacionadas con la gestión del recurso de numeración, pues debe recordarse que el

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 17 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

rol del administrador es el de habilitador de la numeración para viabilizar la prestación de los servicios mediante las herramientas tecnológicas involucradas, al mismo tiempo que comprueba que la destinación de esos recursos cumpla con el objeto para el cual fueron dispuestos.

En atención a los comentarios de la organización CORPOLATIN y la SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ debe indicarse que, tal como se explicó en la sección 2.2 de este documento, el elemento diferenciador entre los servicios prestados a través del nuevo número 1XY-141 y los de aquellas entidades u organizaciones que mediante el número 1XY -106 *"Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis"* se sigan enfocando en la atención de NNA, está dado por las competencias exclusivas de protección y las claras responsabilidades que la Ley ha otorgado al ente gubernamental competente para ello, en este caso el ICBF, sin perjuicio de que las entidades involucradas lleven a cabo las actividades de necesaria coordinación y articulación para cumplir con las obligaciones a las que hacen referencia los artículos 11, 41 y 205 de la Ley 1098 de 2006 desde todos los niveles, nacional, departamental, distrital y municipal.

No obstante, dada la naturaleza preventiva de los servicios sociales que busca cubrir la *"Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis"*, y entendiendo que las actividades de acompañamiento, asesoramiento, remisión y/o intervención directa no necesariamente se llevan a cabo dentro de un episodio de crisis, sino que pueden antecederle, darse posteriormente o realizarse de manera independiente, se acogió la definición que ofreció CORPOLATIN y en la resolución se ajustó el nombre dado en el documento soporte al servicio como *"Línea de ayuda en situación de crisis"* a *"Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis"*.

2.4. Sobre la normatividad asociada a la protección de Niñas, Niños y Adolescentes

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR –ICBF–

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 18 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

(...)

1. Recomendamos que en el Proyecto no se mencione la palabra menores, y que en la eventualidad que se requiera se reemplace por Niños, Niñas y Adolescentes en razón a los múltiples pronunciamientos de la Corte Constitucional al respecto.

2. Sugerimos que se incluya dentro de la normatividad que se menciona del ICBF y que se señala en las consideraciones del Proyecto de Resolución, el artículo 205 de la Ley 1098 de 2006, mediante el cual se establece el deber de articulación que tiene el ICBF como ente Rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar con las demás entidades del estado competentes en la protección y atención de los Niños, Niñas y Adolescentes.

3. Recomendamos igualmente que en la parte considerativa del proyecto de Resolución se aclare que el ICBF cuenta con un solo Centro Contacto que presta sus servicios a Nivel Nacional a través de sus diferentes canales de atención.

Es importante tener en cuenta, que el ICBF si bien es el ente Rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, para la atención de los casos que reciba a través de la línea deberá articular su gestión con las demás entidades y autoridades competentes en la protección y atención de los niños, niñas y adolescentes, cuando así se requiera.

SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ

Si bien el ICBF coordina el Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), es importante tener en cuenta que en el caso de Bogotá la SDS hace parte del SNBF, desde la cual se han hecho desarrollos valiosos para la atención integral de NNA y ha coordinado las entidades frente a las respuestas de las necesidades de NNA que se comunican al servicio, por lo que es importante tener en cuenta los desarrollos territoriales relacionados con líneas de ayuda para niños y niñas en el país.

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 19 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Respecto a la Ley 1098 de 2006, es importante retomar de forma ampliada el artículo 11 y su parágrafo desde el cual se enmarcan las acciones que lidera la Secretaría Distrital de Salud a través de la Línea 106, dado que establece como un principio la "Exigibilidad de los derechos. Salvo las normas procesales sobre legitimidad en la causa para incoar las acciones judiciales o procedimientos administrativos a favor de los menores de edad, cualquier persona puede exigir de la autoridad competente el cumplimiento y el restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

El Estado en cabeza de todos y cada uno de sus agentes tiene la responsabilidad inexcusable de actuar oportunamente para garantizar la realización, protección y el restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

Parágrafo. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, como ente coordinador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, mantendrá todas las funciones que hoy tiene (Ley 75/68 y Ley 7ª/79) y definirá los lineamientos técnicos que las entidades deben cumplir para garantizar los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, y para asegurar su restablecimiento. **Así mismo coadyuvará a los entes nacionales, departamentales, distritales y municipales en la ejecución de sus políticas públicas, sin perjuicio de las competencias y funciones constitucionales y legales propias de cada una de ellas.**" Subrayado fuera de texto

También se presenta el artículo 41 de la mencionada norma "Obligaciones del Estado. El Estado es el contexto institucional en el desarrollo integral de los niños, las niñas y los adolescentes. En cumplimiento de sus funciones en los niveles nacional, departamental, distrital y municipal deberá:

- "1. Numeral 1. Garantizar el ejercicio de todos los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes
- 2. Numeral 2. Asegurar las condiciones para el ejercicio de los derechos y prevenir su amenaza o afectación a través del diseño y la ejecución de políticas públicas sobre infancia y adolescencia.

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 20 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

3. Numeral 16. Prevenir y atender en forma prevalente, las diferentes formas de violencia y todo tipo de accidentes que atenten contra el derecho a la vida y la calidad de vida de los niños, las niñas y los adolescentes.

4. Numeral 26. Prevenir y atender la violencia sexual, las violencias dentro de la familia y el maltrato infantil, y promover la difusión de los derechos sexuales y reproductivos.

5. Numeral 27. Prestar especial atención a los niños, las niñas y los adolescentes que se encuentren en situación de riesgo, vulneración o emergencia.”

Como se puede ver, se identifica dentro de los diferentes numerales del artículo antes mencionado, algunos ítems más relevantes, específicos y acordes con la actividad y servicios que presta la línea 106 desde la SDS y a su vez dicho artículo impone obligaciones no solo a entidades del nivel Nacional sino también Departamental y Distrital, lo que implica que así se preste un servicio a nivel Distrital a NNA, este debe ser único, específico y prioritario para ésta población.

Respuesta CRC/ En relación con las observaciones del ICBF, se aclara que la palabra "menores" solo será referida en la resolución en aquellos casos donde se cite la definición de *Líneas de ayuda para los menores – LAM (Child HelpLines – CHL)* consagrada en el numeral 3.1 de la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, puesto que es la traducción oficial de este organismo para el documento, de cualquier modo, para efectos de la asignación del recurso numérico, esta definición no riñe con el concepto integral dado por la jurisprudencia nacional.

En cuanto a la aclaración sobre el número de centros de contacto para la prestación del servicio de "Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes" se recuerda que, dentro del análisis de información especializada para la atención de líneas de ayuda para NNA, la *Child Helpline International Foundation – CHI* recomienda que para un país con características como el nuestro resulta idónea la implementación de múltiples centros de contacto. En todo caso, la CRC como administrador del recurso, únicamente está llamada a comprobar que el servicio prestado cumpla

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 21 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

con las características de su destinación, al paso que a la entidad responsable le corresponde la tarea de determinar las condiciones de implementación, los protocolos, ajustes y procedimientos internos necesarios para garantizar la preservación del interés social involucrado en la utilización de dicha numeración, tal como se desprende del artículo 4 del proyecto de resolución. Por tratarse de un tema cuya definición corresponde a la entidad responsable, y que excede el alcance y propósito del presente proyecto, no se acogerá la observación presentada por el ICBF.

En lo referente a las obligaciones derivadas de la Ley 1098 de 2006, tanto para el ICBF, como para las entidades nacionales, departamentales, distritales y municipales que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, esta Comisión considera que la asignación del recurso numérico de que trata el presente proyecto regulatorio de ninguna manera obstruye, limita o parcializa el cumplimiento de tales mandatos. Debe tenerse en cuenta que a la luz de los principios de la Ley 1098 de 2006, los preceptos de coordinación y coadyuvancia entre entidades para la protección de NNA lo que menos sugieren es exclusividades o especificidades en función de niveles territoriales o administrativos.

3. COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN

A continuación se da respuesta a los comentarios y observaciones realizados respecto de cada uno de los artículos del proyecto de resolución *"Por la cual se modifica el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, se asigna el número 1XY-161 dentro de la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY al servicio denominado «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes», se modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio «Línea de ayuda en situación de crisis», y se dictan otras disposiciones"*.

3.1. Artículos 2 y 3 del proyecto de resolución

COMCEL – TELMEX

Teniendo en cuenta el impacto que genera el cambio del numeral 106, y con el fin de evitar confusiones con este cambio de asignación, que como se ha indicado se encuentra actualmente

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 22 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

operativo para el servicio "Denuncias Maltrato a la Infancia", respetuosamente solicitamos a la CRC, indicar expresamente en este artículo, que la modificación al Anexo 10 de la Resolución 087, solo se hace efectiva una vez superado el periodo de transición de que trata el numeral 5 de la presente propuesta regulatoria.

Respuesta CRC/ Respecto de esta observación se aclara que el período de transición dispuesto en el artículo 6 de la propuesta regulatoria busca precisamente postergar los efectos de las modificaciones de los artículos 1, 2 y 3, no obstante, y para que exista claridad sobre las modificaciones que se realizarán a la matriz de numeración 1XY se ajustará la redacción de los artículos 1 y 2 y adicionalmente se efectuará la acotación pertinente en el artículo 7 sobre modificaciones y vigencias.

3.2. Artículo 4 del proyecto de resolución

TIGO UNE

De acuerdo con la propuesta regulatoria, en el PARÁGRAFO del ARTÍCULO 4º "RESPONSABILIDAD DE ATENCIÓN DE LLAMADAS A LÍNEAS 1XY", los operadores, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de norma en cuestión, deberán ajustar los mencionados protocolos y procedimientos y poner a disposición de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para cuando la entidad lo requiera, los soportes debidamente actualizados que acrediten la su aplicación permanente en los procesos internos de atención.

Al respecto queremos pedir a la Comisión que determine de manera taxativa cuáles son los soportes a los que se refiere para acreditar su aplicación en los procesos internos de atención.

SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ

(...)

De la lectura de éste parágrafo se puede concluir que los servicios que vienen siendo desarrollados desde el numero 106 deban ampliarse con la inclusión de otras poblaciones, esto afectaría el

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 23 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

modelo de atención que se ha venido fortaleciendo en la ciudad de Bogotá a través de la Secretaría Distrital de Salud.

Respuesta CRC/

En relación con el comentario realizado por TIGO UNE, se aclara que los protocolos y procedimientos internos van a depender de las actividades que se realicen a través de las líneas que hacen uso de la numeración 1XY, actividades que se pueden configurar de diversas formas sin que se deje de cumplir con el propósito social para el cual se ha asignado el número. No obstante, la CRC, como administrador del recurso, podrá verificar en cualquier momento que la destinación que se le está dando a la numeración cumple con los objetivos y propósitos del servicio al que se le ha asignado, y para realizar tal verificación podrá requerir algunos soportes documentales, por ejemplo: 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, y toda la documentación actual que regule el funcionamiento de la actividad realizada a través del número 1XY en uso, manuales de procedimiento o instructivos de trabajo que regulen la atención de la línea por parte de los profesionales responsables, entre otros.

Respecto a las observaciones de la SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ se reiteran las consideraciones expuestas en las secciones 2.2 y 2.3 del presente documento referentes a la potencial duplicidad de servicios con enfoque de atención en NNA, y se aclara que la redacción del párrafo del artículo 4 de la propuesta regulatoria lo que hace es reiterar la obligación general respecto de la numeración 1XY para garantizar que los protocolos y procedimientos internos de un servicio cumplan con el interés social involucrado en la utilización de dicho número.

Adicionalmente, la definición del servicio a prestar sobre el número 1XY-106 como "*Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis*" involucra de manera omnicompreensiva los servicios que se vienen prestando sobre esa numeración, sin embargo, la modificación en manera alguna implica para las entidades responsables que su oferta de servicios deba ampliarse

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 24 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

o abarcar la totalidad del espectro de SSV que potencialmente podrían prestarse a través del número 1XY-106, puesto que no es la CRC quien está llamada a determinar los niveles de servicio que se ofrecen mediante la numeración, siendo esta un decisión y responsabilidad de cada entidad usuaria. En ese sentido, se reitera que la única obligación que se deriva de tal definición es que los servicios prestados se enmarquen dentro de las características expuestas en la sección 2.3 del presente documento.

3.3. Artículo 5 del proyecto de resolución

COMCEL

(...) si bien es cierto la propuesta establece un periodo de transición de doce (12) meses, contados desde la expedición del acto administrativo, en el cual las llamadas discadas al número 1XY 106, serían enrutadas al número 1XY 161, no hay claridad, en ninguno de los documentos publicados, sobre cómo sería el nuevo enrutamiento de la línea 106, ni cual(es) sería(n) la(s) entidad(es) llamada(s) a informar a los operadores móviles/fijos sobre el nuevo enrutamiento del código corto.

Por tal motivo, sugerimos a la CRC, incluir un nuevo artículo que establezca expresamente, conforme al análisis realizado por la Comisión, cuál sería el enrutamiento de la línea 1XY 106, después del periodo de transición y enuncie expresamente, quienes serían las entidades responsables de definir e informar dichos enrutamientos a los operadores de servicios.

ETB

Para las ciudades en las que el 106 está siendo atendido por el ICBF, tras el periodo de transición ¿se debe desprogramar el 106 como hoy está configurado?

Finalmente invitamos a la CRC/ICBF a que no se adelanten a hacer la publicidad del uso de la línea que pretende implementar hasta que el nuevo 1XY se haya enrutado a las líneas de atención, por

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 25 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

cuanto pueden presentarse inconvenientes a nivel de conectividad al usuario que pretende hacer uso del 1XY antes que el mismo se encuentre activado a nivel nacional.

TELMEX

Desde el punto de vista técnico, para poder realizar la apertura del número 1XY-161 en los plazos indicados en el párrafo, es necesario tener información por municipios, de los números de traducción, cobertura, enrutamientos, entre otros, aspectos que no dependen del PRST, y podrían dilatar el término de implementación definido en la regulación

De conformidad con lo expuesto, solicitamos a la CRC que los plazos indicados en el párrafo del presente artículo, empiecen a correr desde el momento en que el PRST cuente con la información anteriormente indicada, información que podría ser consolidada por la CRC y remitida a los Proveedores para mayor claridad.

TIGO UNE

Respecto a este último punto, consideramos que el ICBF, si fuera el caso que utilizara nuevos números asociados al 1XY 161, informe a la CRC los nuevos números con una antelación de por lo menos 45 días previos a la terminación del periodo de transición, de forma que los operadores a cargo de la prestación del servicio de la línea 1XY 161 cuenten con el tiempo mínimo necesario para efectuar las programaciones.

Respuesta CRC/

Para dar respuesta a los comentarios remitidos por COMCEL y TELMEX frente al período de transición y la información necesaria para realizar nuevos enrutamientos, esta Comisión recuerda que conforme al artículo 13.2.2.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, la asignación de numeración con marcación 1XY a servicios sociales la realiza la CRC de oficio o a solicitud de parte, siempre y cuando los servicios que se pretendan ofrecer se encuentren enmarcados dentro de la definición contemplada por el artículo 29 del Decreto 25 de 2002, ahora compilado en el Decreto 1078 de

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 26 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

2015. Por lo anterior, los nuevos enrutamientos al número 1XY-106, posteriores al período de transición, se realizarán como los de cualquier otro número 1XY, en donde la CRC analiza la solicitud de enrutamiento correspondiente y comunica a los PRST el nuevo enrutamiento en la medida en que éste cumpla con los parámetros esbozados para el servicio al que fue asignado el número, conforme lo previsto en la regulación vigente, asunto que no ha sido objeto de modificación, ni lo es dentro del presente proyecto.

Sin embargo, con el propósito de aclarar las obligaciones de habilitación y enrutamiento de la numeración asignada y modificada en el proyecto de resolución, se ajustará el articulado para diferenciar la obligación de implementación inicial de la numeración en las redes y la que hace referencia a la programación de los números de enrutamiento para el número de marcación 1XY una vez entre en vigencia la resolución. Inicialmente, como lo indica el artículo 5, las llamadas realizadas desde el número 1XY-141 "Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes" se enrutarán hacia los números sobre los que el ICBF opera actualmente sus servicios cuando se marca el 1XY-106 y únicamente en las ciudades y municipios donde presta estos servicios. En este punto se debe recordar que los PRST ya cuentan con la información sobre los enrutamientos que están operando sobre el número 1XY-106, los cuales seguirán operando durante el periodo de transición, salvo que el ICBF informe unos nuevos números de enrutamiento con la anticipación establecida en el artículo 6, caso en el cual la CRC comunicará a los PRST la información necesaria para concretar el nuevo enrutamiento.

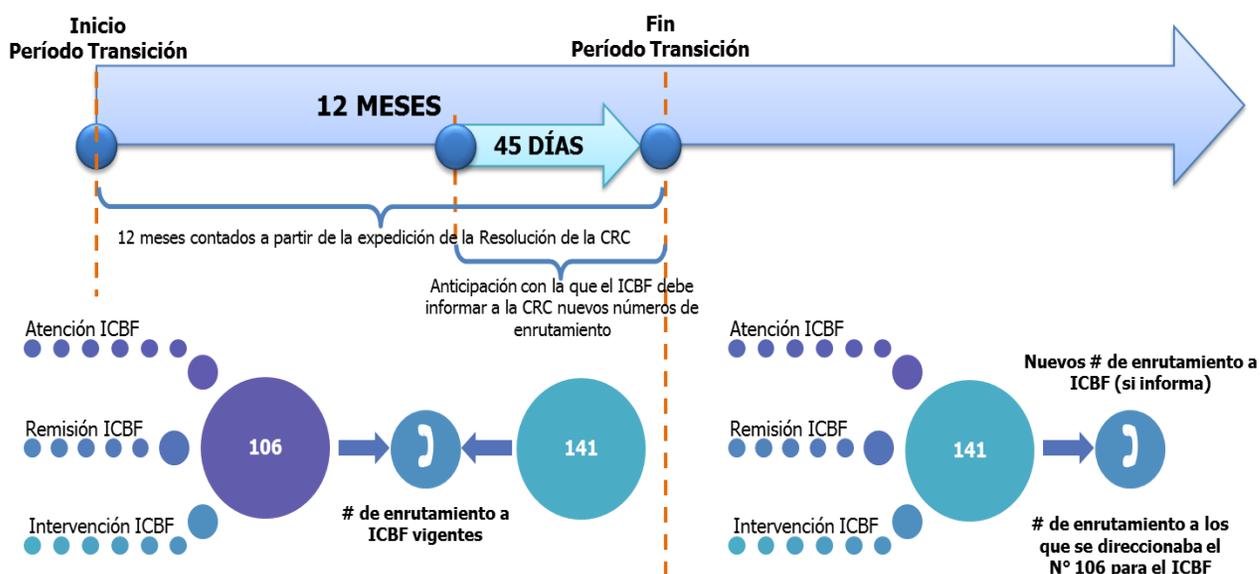
Debe tenerse en cuenta que los enrutamientos de algunos números 1XY son solicitados de manera exclusiva por determinadas instituciones o entidades en virtud de que la Ley ha reservado la actividad asociada al servicio en cuestión para esa institución, no porque se entienda que el número 1XY está asignado a ella, por lo que no resulta conveniente que la regulación establezca qué entidades pueden solicitar el enrutamiento o su modificación cuando lo cierto es que la numeración de marcación 1XY se asigna a servicios de interés y no a entidades u operadores.

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 27 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Frente al comentario de ETB sobre el enrutamiento a las ciudades en las que el número 1XY-106 está siendo atendido por el ICBF, se precisa que, en efecto, tras el periodo de transición, estos enrutamientos deben quedar apuntando al nuevo número 1XY-141 dispuesto para la "Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes", por lo tanto, una vez culmine la transición ya no deben quedar programados para recibir llamadas mediante el número 1XY-106.

De otro lado, se acoge la propuesta de TIGO UNE de extender en 15 días hábiles más el período de anticipación con el que el ICBF, de considerarlo necesario, debe informar a la CRC nuevos números de enrutamiento para el número 1XY-141.

Para claridad de los interesados se presenta el siguiente gráfico en relación con el período de transición definido:



4. OTROS COMENTARIOS AL PROYECTO REGULATORIO

4.1. Coordinación institucional entre las autoridades de protección a NNA

CORPOLATIN

(...) Es de suma importancia lograr la coordinación y articulación de dichas líneas pues en los casos recepcionados en la línea 106 de niños que requieran protección serán remitidos a la línea 161 y viceversa. Esto optimizará el servicio de ICBF centrando su atención en la protección.

¿Cómo diseñar las compañías que permitan que los NNA no sean los más afectados? ya hay un posicionamiento en algunas regiones que genera en los NNA confianza, credibilidad, aceptación en que la línea sea atendida por instituciones que no les signifiquen peligro y miedo como es el concepto que tienen los niños de ICBF. Igualmente, la exigencia que consideramos debe tener la comisión con el uso de la línea 161 de tal manera que garanticen personal especializado con conocimiento y trayectoria de atención a niños y adolescentes y no se convierta en solo un receptor de llamadas "call center". Igual control para la línea 106.

Para garantizar una atención integral a la niñez es necesario que haya una verdadera articulación del sistema de protección en cada una de las regiones, que realmente permita responder desde salud, educación, bienestar, justicia entre otros y los orientadores de la línea deben estar formados y contar con las herramientas para ello. Esto debe ser una exigencia a las líneas para que haya un real impacto y se preste el servicio para lo cual son creadas.

ETB

(...) No obstante, es necesario que todos los sujetos del sector estemos alineados para que a nivel nacional se definan los abonados a los que se deban enrutar las llamadas que se generen usando los números 1XY a configurar o definir si se mantienen los números que hoy se tienen definidos para el 1XY-106, además de señalar cuál será el manejo para la transición del mismo; se necesita

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 29 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

el compromiso de todos los agentes que hacen parte de estos procesos para llegar a feliz término con todas estas implementaciones de gran importancia nacional.

Respuesta CRC/

Con respecto a los comentarios de CORPOLATIN, se reitera el principio de responsabilidad y de observancia a la destinación de los servicios para los cuales se asigna la numeración de marcación 1XY, principios que están establecidos en el artículo 4 de la propuesta regulatoria y que aplican para todas las entidades usuarias, sean de naturaleza pública o privada. De igual forma, se remite a las consideraciones sobre las obligaciones de coordinación y coadyuvancia expuestas en la sección 2.4 de este documento.

En cuanto a las preocupaciones de ETB sobre la coordinación para obtener la información y concretar los respectivos enrutamientos una vez culmine el periodo de transición, se remite a las explicaciones relacionadas con el tránsito en el funcionamiento de los enrutamientos expuesto en la sección 3.3 del presente documento.

4.2. Aspectos técnicos de compartición de numeración 1XY

ETB

(...) La primera duda que se genera a nivel interno es que ocurre cuando hay un caso de compartición de un número 1XY entre entidades, ¿quién asume los costos de los equipos y/o servicios (como IVRs, Red Inteligente) requeridos para tal compartición?

2. Para las llamadas desde PRST fijos hacia los 1XY modalidad 1, en caso de requerirse transportar la llamada de un Departamento del país a otro, ¿por cuál operador de LD debe cursarse? La consulta se hace por cuanto no representa ninguna ventaja competitiva a nivel de Compañía y lo anterior debería ser definido por el regulador, con el fin de garantizar tal tráfico y la comunicación del usuario a la línea definida.

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 30 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

3. Se propone que la CRC solicite a los PRST la implementación de mecanismos de control en las llamadas a 1XY (como control de cuarta cifra) para que no lleguen llamadas equivocadas a los 1XY por hábito de abonado, por ejemplo, actualmente cuando se hace redial desde un teléfono fijo con identificador de llamada con número A identificado que empieza por 1 – XYzzzzz, la llamada es enrutada al 1XY si no se hace control de cuarta cifra, con el fin de garantizar la efectividad de la comunicación del usuario.

Respuesta CRC/

En relación con la observación realizada por ETB, es de recordar que la compartición del recurso puede darse de múltiples maneras con implicaciones muy diversas dependiendo de la naturaleza del servicio y la modalidad de la llamada, por esta razón, los aspectos de compartición se expresan desde una obligación general y las demás consideraciones se deben gestionar entre las entidades involucradas, lo cual eventualmente puede ser evaluado por la Comisión caso por caso. Lo anterior en la medida en que al amparo de la normatividad vigente defirió esta responsabilidad a las entidades conforme lo previsto en el artículo 29 del Decreto 25 de 2002, ahora compilado en el Decreto 1078 de 2015.

Con respecto a la pregunta involucrada en el comentario de ETB sobre cuál debe ser el operador a través del que debe cursarse las llamadas originadas desde la red de un PRST que requiera transportar la llamada con un operador de larga distancia, debe señalarse que si bien la regulación no define cual operador debe cursar la llamada es claro que la obligación de terminar la llamada originada desde numeración 1XY debe cumplirse por parte de todos los PRST como responsable de la comunicación, garantizando el transporte de la misma a su destino final y para el caso de las llamadas en modalidad 1 asumiendo los costos asociados a esta comunicación.

En lo que se refiere a los mecanismos de verificación de cuarta cifra para las llamadas a números 1XY, debe tenerse en cuenta que a la fecha esta Comisión no ha asignado un servicio a números de estructura 1XYZ.

Respuesta a comentarios. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: 4000-74-25	Página 31 de 31	
	Actualizado: 12/04/2016	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			