



Bogotá, 1 de febrero de 2016

Ingeniero
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMENTA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Edificio Link Siete Sesenta Pisos 8, 9 y 10.
atencioncliente@crcom.gov.co
Ciudad

Ref.: Comentarios de COMCEL S.A. al Proyecto Regulatorio “Diagnostico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia”.

Respetado Ingeniero Arias:

En atención a la publicación realizada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante CRC), el 4 de enero de 2016, del Proyecto Regulatorio “*Diagnostico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia*”, cordialmente presentamos por parte de COMCEL S.A. (En adelante COMCEL) algunos comentarios y observaciones que esperamos sean analizados en el importante proyecto que se adelanta

1. Comentarios generales.

1.1. Sobre la pertinencia de conservar la línea 106 para atención a niños, niñas y adolescentes.

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:

“La jurisprudencia de esta Corporación, al interpretar el cuerpo normativo que regula la garantía de los derechos de los niños, ha concluido que en todos los casos relacionados con la protección de sus derechos, el criterio primordial a seguir por las autoridades competentes debe ser el de la preservación y protección del interés prevaleciente y superior del menor. El principio del interés superior de los niños también se encuentra incorporado en la Convención de los Derechos del Niño (artículo 3.1), al exigir que en “todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales,

COMCEL S.A.
Calle 90 No. 14-37
Teléfono: 57-1-616 9797
Bogotá, D.C. - Colombia
www.claro.com.co

las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño.¹"

Por lo anterior, 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 anuales².
- 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 CRC³.

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".

Finalmente y frente a la propuesta del regulador, 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.

1.2. La CRC no es aclara cuales serían los casos los casos que serían atendidos en cada una de estas líneas de atención.

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:



¹ Corte Constitucional. Sentencia T-200/14

² CRC. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia. Pág. 12-15.

³ Ibid. Pág. 12.

ENTIDAD	DENOMINACION	SERVICIOS Y NECESIDADES CUBIERTAS
ICBF	Línea 106	<ul style="list-style-type: none"> • Denuncias para la Atención y Prevención de la Violencia Sexual de NNA y sus familias. • Denuncias de presuntas vulneraciones de Niños, Niñas y Adolescentes. • Adultos que denuncian vulneraciones de Niños, Niñas Y Adolescentes. • Orientación Psicológica NNA. • Atención en Crisis NNA y adultos. • Acompañamiento Diario Vivir de NNA.
GOBERNACION DE RISARALDA	Línea Amiga	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos Familiares. • Enfermedad Fisiológica menores de edad. • Trastornos mentales y comportamentales. • Problemas laborales de Cuidadores. • Dificultades académicas. • Consumo de estupefacientes. • Orientación Sexual adolescentes. • Problemas que afectan la garantía de los derechos de los NNA.
GOBERNACION DE BOYACA	Atención Crisis	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de episodios críticos. • Depresión Ansiedad. • Ideación suicida. • Ataques de pánico. • Estrés.
SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA	106-"Al alcance de Niños, Niñas y Adolescentes"	<ul style="list-style-type: none"> • Violencias: explotación infantil, violencia institucional, violencia escolar, violencia física, negligencia, abandono, violencia sexual, violencia a través de las TIC. • Conducta suicida: Ideación suicida, Amenaza suicida, Intento de suicidio, suicidio consumado. • Alteraciones de la conducta alimentaria. • Uso y abuso de sustancias psicoactivas.
CORPOLATIN	Línea 106	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre derechos, protección y funcionamiento de la línea. • Orientación y acompañamiento a los N.N.A. sobre su propio concepto y situaciones a las que se exponen. • Atención en crisis: auxilios psicológicos, desequilibrios de estado emocional, situaciones de riesgo, situaciones de acoso, vulneración de derechos. • Remisión a instituciones locales y nacionales

Tabla tomada del Documento Soporte: "Diagnostico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia", pág.14 y 15.

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.

2. COMENTARIOS ESPECIFICOS.

A continuación enviamos nuestros comentarios particulares al proyecto de Resolución, en caso de que nuestras sugerencias incluidas en los comentarios generales no sean acogidas:

2.1. Comentarios específicos a los Artículos 2 y 3 del proyecto de Resolución:

“(...) ARTÍCULO 2. Asignar en la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY, contemplada en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, el siguiente número al servicio (...)”.

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

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 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 período de transición de que trata el numeral 5 de la presente propuesta regulatoria.

2.2. Comentarios específicos frente al artículo 5. Período de transición e implementación inicial.

En la propuesta regulatoria, se propone un régimen de transición en los siguientes términos:

“(...) ARTÍCULO 5. PERÍODO DE TRANSICIÓN E IMPLEMENTACIÓN INICIAL. Durante un período de doce (12) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, los Proveedores de Redes y Servicios de Comunicaciones deberán continuar enrutando las llamadas recibidas a través del número 1XY 106 “Denuncias Maltrato a la Infancia” hacia los números telefónicos que viene utilizando por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF- en aquellas zonas o municipios donde dicha Entidad presta sus servicios a través del número 1XY 106, lo anterior con el propósito de garantizar la continuidad en la

prestación de éstos servicios, generar el menor impacto a los usuarios, así como permitir la adecuada divulgación y posicionamiento del número 1XY asignado en el artículo 2 de la presente resolución.

Una vez culminado el período de doce (12) meses, los números telefónicos utilizados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF- para la atención del número 1XY 106 “Denuncias Maltrato a la Infancia” serán asociados al nuevo número 1XY asignado en el artículo 2 de la presente resolución para su respectivo enrutamiento, salvo que el ICBF informe a la CRC, con una antelación mínima de treinta (30) días previos a la fecha de terminación del período de transición dispuesto en el presente artículo, los nuevos números telefónicos que ha destinado para la atención del número 1XY de que trata el artículo 2 de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Conforme al artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, los Proveedores de Redes y Servicios de Comunicaciones deberán ajustarse al esquema de numeración dispuesto en la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados - Esquema 1XY y por ello habilitar en sus redes el número de marcación 1XY asignado en el artículo 2 de la presente resolución a más tardar dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a su entrada en vigencia (...)⁴. (Cursiva y Negrita fuera de texto)

En relación con este punto, 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.

En virtud de lo anteriormente expuesto, manifestamos nuestros comentarios, esperando que sean de recibo y aporten al trámite regulatorio y compilatorio que se adelanta.

Cordial saludo



SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales

⁴ Ver: Proyecto Regulatorio "Diagnostico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia". Consultada en: https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Proy_Resol_Lineas_Ayuda.pdf el 1 de febrero de 2016.