



RESOLUCIÓN No. **6395** DE 2021

*"Por la cual se asigna el número 1XY - 121 al servicio denominado «ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS»"*

## **LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONAMIENTO CON AGENTES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016, y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. Antecedentes**

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2021804057 del 6 de abril de 2021, la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**, le remitió a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) una solicitud para la asignación de un (1) número de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY (marcación 1XY) "*bajo la modalidad no asignada*" (121), con el fin de realizar la optimización de la atención a la población víctima, que garantice un servicio eficiente de comunicación e información a los ciudadanos.

Revisada la información aportada, la CRC a través del radicado de salida 2021507701 del 14 de abril de 2021, le informó a la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** el marco normativo y regulatorio aplicable a este tipo de numeración y le solicitó que complementara su solicitud, allegando todos los requisitos establecidos en el artículo 6.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2021805225 del 30 de abril de 2021, le presentó a la CRC la información solicitada.

No obstante, validada nuevamente la información aportada, esta Comisión, a través del radicado de salida 2021509797 del 14 de mayo de 2021, le solicitó a esa entidad allegar lo siguiente: i) Número solicitado y modalidad a la que solicitaba que perteneciera el mismo número, ii) Justificación y propósito del servicio que se pretendía prestar con el número 1XY solicitado, donde se demostrara, entre otros, las diferencias del servicio que se pretendía prestar en comparación con los servicios autorizados previamente por la CRC, a través de otros números 1XY, iii) 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 evidenciaran las funciones para la prestación y necesidad del servicio, e iv) Información sobre la solución tecnológica a través de la cual garantizaría la correcta prestación del servicio, acorde con la demanda de usuarios informada.

El 26 de mayo de 2021, por medio de comunicación radicada internamente bajo el número 2021806332, la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** allegó información complementaria para la asignación de numeración 1XY. Sin embargo, revisado el contenido de la misma, esta Comisión evidenció la pertinencia de aclarar algunos aspectos, por lo que, el 10 de junio del mismo año, mediante el radicado de salida 2021511394<sup>1</sup>, la CRC le requirió para que aportara la siguiente información: i) Justificación y propósito del servicio que se pretendía prestar con el número 1XY solicitado, donde se demostrara, entre otros, las diferencias del servicio que se pretendía prestar en comparación con los servicios autorizados previamente por Comisión, a través de otros números 1XY, ii) Carácter jurídico de la dependencia solicitante, en este caso el Director General, 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 evidenciaran las funciones conferidas para la prestación y necesidad del servicio.

Mediante las comunicaciones radicadas internamente bajo los números 2021807451<sup>2</sup> y 2021809876<sup>3</sup>, la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** complementó la solicitud de asignación.

Posteriormente, mediante el radicado 2021517602<sup>4</sup>, la CRC requirió a la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** para que aclarara la información y estructura exacta del número (Indicativo Nacional de Destino- NDC + número -7 dígitos-) al cual se iba a realizar el enrutamiento de la línea 1XY solicitada y su distribución en el país por parte de los operadores.

A través de la comunicación del 3 de septiembre de 2021, radicada internamente bajo el número 2021810754, la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** allegó a la CRC la información solicitada, entre otras, mencionando dentro de las especificaciones detalladas, la sugerencia de asignación del número 1XY – 121 en la modalidad 3. Así mismo, dicha entidad aclaró que las llamadas hacia esta marcación deberían enrutarse hacia el número geográfico 7421120 del NDC (601), de la ciudad de Bogotá D.C.

Adicionalmente, dicha entidad señaló que buscaba *“fortalecer la atención integral y efectiva a las víctimas del conflicto interno, garantizar el reconocimiento de sus derechos a través de un trámite ágil, oportuno, que no requiere de un intermediario”*. Indicó igualmente que la atención a través de este servicio *“es exclusiva y especializada acorde con la política pública de víctimas y debe velar por su reserva, en especial respecto de los siguientes aspectos: (i) Datos personales, (ii) Contenido de la declaración en el Registro Único de Víctimas (RUV), reiterando que se han registrado a más de 9 millones de personas, (iii) Información de circunstancias en torno al hecho victimizante y (iv) Estado de la ruta de Atención, Asistencia y Reparación; siendo el ciudadano el eje fundamental ya que debe ser a quien se garantice el servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos en el marco de procedimientos, criterios y/o reglas que son establecidas para que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes, satisfactorios y de confidencialidad”*.

Aunado a lo anterior, manifestó que la asignación del número 1XY solicitado permitirá fortalecer la atención integral y efectiva a las víctimas del conflicto armado interno, así como el reconocimiento de sus derechos a través de un trámite ágil, oportuno, gratuito, especial y sin opción de confusión, ya que existe alta necesidad y demanda de medidas estatales que son especializadas para mitigar los perjuicios ocasionados por el conflicto y que son coordinadas y/o ejecutadas por la misma entidad.

Señaló igualmente que se propenderá por respetar y promover los derechos de las víctimas, a través de acciones basadas en la transparencia, trato digno, confidencialidad y servicio a la comunidad, guiados por el cumplimiento de los fines del Estado, atendiendo lo señalado en la Constitución Política, los tratados internacionales de Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.

<sup>1</sup> Del día 10 de junio de 2021.

<sup>2</sup> Del día 23 de junio de 2021.

<sup>3</sup> Del día 17 de agosto de 2021.

<sup>4</sup> Del día 01 de septiembre de 2021.

## **2. CONSIDERACIONES DE LA CRC**

### **2.1. Competencia de la CRC**

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico.

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, -modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019-, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de *"[r]egular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-"*.

A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de *"[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico"*.

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*<sup>5</sup>, establece que la CRC *"deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos"*.

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Capítulo 12 del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro del mencionado plan.

Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC para la recuperación de éstos y que la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

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

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

Dentro de las modalidades previstas para la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) de que trata el citado artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, se encuentra destinada la modalidad 3 para atender las *"[L]lamadas con costo al usuario equivalente a la tarifa local, minuto al aire o su equivalente según el tipo de servicio. Las empresas que presten servicios en esta modalidad deben cubrir los costos de transporte a que den lugar estas llamadas y, en general, podrán optar por cubrir todos los costos de las llamadas"*.

<sup>5</sup> Artículo 2.2.12.1.1.1. de la Sección 1 del Capítulo I del Título 12 de Decreto 1078 de 2015.

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

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los términos previstos en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió las condiciones generales para las asignaciones de numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, así como los procedimientos para su gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recuperación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>6</sup>.

Finalmente, es necesario señalar que mediante el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se delegó en el funcionario de la CRC que hiciera las veces del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes, las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC.

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

La CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y en los términos previstos en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como, los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

De esta manera, a través de la Resolución CRC 5968 de 2020<sup>7</sup>, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron las reglas para la gestión, criterios de uso eficiente, asignación, devolución y recuperación de los recursos de identificación, incluida la numeración de servicios semiautomáticos de marcación 1XY.

En este sentido, de conformidad con las disposiciones establecidas en el artículo 6.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, se estableció que para efectos de solicitar la asignación de numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY a un determinado servicio de interés social, el solicitante debe remitir su solicitud al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin en el SIUST, o **aquel sistema que lo sustituya, esto es, el Trámite Único de Recursos de Identificación – TURI**, el cual se encuentra en el siguiente enlace: <https://tramitescrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml>.

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

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

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

<sup>6</sup> Mediante Resolución CRC 5968 de 2020 se estableció, entre otras, el Régimen de Administración de Recursos de Identificación. Así, se modificó el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se derogaron algunas normas.

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

con su asignación. Así, este uso debe atender lo dispuesto en el acto administrativo de asignación, el cual tiene en cuenta la justificación de la necesidad del recurso presentada por parte del prestador del servicio 1XY.

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

Tal como se mencionó en el acápite correspondiente, la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**, le solicitó a la CRC la asignación del número de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, ciento veintiuno (**121**). En relación con la solicitud de asignación, esta Comisión procedió con su revisión a la luz de los parámetros establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente de los artículos 6.7.2.2 y 6.7.2.3, que establecen los requisitos y el procedimiento para la asignación de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, y verificó que:

1. La solicitud presentada contiene todos los requisitos establecidos en el artículo 6.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y cumple con los propósitos dispuestos para este recurso de identificación.
2. A la fecha, ninguno de los servicios autorizados previamente para ser atendidos a través de otros números 1XY, son susceptibles de cubrir la necesidad descrita por la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**. Según las diferencias del servicio que se pretende prestar en comparación con los servicios autorizados previamente a través de otros números 1XY, la Comisión requiere implantar un nuevo servicio haciendo uso de la numeración en reserva.
3. A la fecha, el número 1XY solicitado, esto es, el número **121**, se encuentra disponible en el SIGRI (<http://www.pnn.gov.co/mapa/>).
4. El número 1XY solicitado **121**, se adecúa a la estructura de 1XY definida en el artículo 6.7.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De conformidad con lo anterior, dado que, como se mencionó, ninguno de los servicios 1XY satisface las necesidades de la solicitud, la CRC implantará un nuevo servicio bajo la denominación "ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS" en tanto que, al amparo del penúltimo inciso del artículo 2.2.12.2.1.14. del Decreto 1078 de 2015, la asignación de numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) no se entiende asignada a ninguna entidad en particular, sino a algunos servicios de interés social que por su naturaleza exijan facilidades de recordación y marcación al usuario.

En este sentido, la CRC considera viable proceder con la asignación del servicio de la numeración 1XY – 121, la cual estará a cargo de la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**, bajo el entendido que será utilizado de forma eficiente de conformidad con la destinación prevista en las reglas aplicables a la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) y, en particular, con el propósito puntual presentado en las comunicaciones de radicados 2021804057, 2021807451, 2021805225, 2021806332, 2021809876 y 2021810754; y que no será utilizado para prestar servicio de forma diferente. Esta numeración debe ser compartida entre varias entidades cuando estas presten el mismo servicio para el cual fue asignado el número.

Teniendo en cuenta lo anterior, es responsabilidad de la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** acordar directamente con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones los aspectos relacionados con la remuneración de las llamadas que se realicen a la línea 1XY, debiendo decidir si opta o no por cubrir el costo total de las mismas.

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

En virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Asignar un nuevo servicio bajo la denominación "ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS" en la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, de conformidad con las condiciones establecidas en la parte considerativa de la presente resolución y la Resolución CRC 5050 de 2016 y, en consecuencia, modificar el SIGRI, así:

1XY	MODALIDAD	SERVICIO
121	3	ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

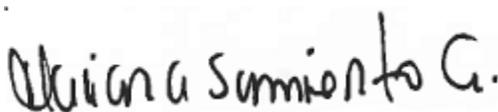
**ARTÍCULO 2.** Encargar a la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** la gestión de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY - 121, sin perjuicio de la compartición a que haya lugar.

**ARTÍCULO 3.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán habilitar el enrutamiento de llamadas a la línea 1XY – 121, de acuerdo con los términos establecidos por esta Comisión.

**ARTÍCULO 4.** Notificar por medios electrónicos la presente resolución al Representante Legal de la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los **27 días del mes de septiembre de 2021**

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Rad. 2021807451, 2021805225, 2021806332, 2021809876, 2021804057 y 2021810754

ID: 2394

Elaborado por: Adriana Barbosa / Camilo Acosta