



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia

Documento soporte

Coordinación de Atención al Cliente

Enero 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)

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. CONSIDERACIONES JURÍDICAS	5
2.1 Competencias legales de la CRC	5
2.2 Naturaleza jurídica de la numeración 1XY	6
3. SERVICIOS DE LINEA DE AYUDA EN LOS PLANES NACIONALES DE NUMERACION 8	
3.1 Análisis de información número 1XY 106 “Denuncias Maltrato a la Infancia”	10
3.1.1 Requerimiento de información.....	10
3.1.2 Análisis de información allegada como respuesta al requerimiento	11
3.2 Necesidad del servicio de línea de ayuda para menores – LAM.....	15
3.3 Necesidad del servicio de línea de ayuda dentro del plan de numeración	20
4. PROPUESTA REGULATORIA	22
5. ANEXOS	23

1. INTRODUCCION

Los números, bloques de numeración, códigos, abreviaturas, nomenclaturas y prefijos utilizados en la prestación y/o provisión de servicios de telecomunicaciones han sido definidos de manera general como *recursos de identificación*. Estos recursos tienen un carácter escaso, son de naturaleza pública y están destinados a la identificación unívoca de redes, usuarios y/o servicios de comunicaciones. Además de permitir la interoperabilidad entre las redes, plataformas y dispositivos de distinta índole, dichos recursos de identificación se vuelven necesarios e imprescindibles a la hora de garantizar una interacción y acceso adecuado de los abonados y usuarios a las redes y servicios de comunicaciones. La manera en que un país establece y adopta los indicativos, estructuras, longitudes, requisitos de marcación y demás características técnicas fundamentales de funcionamiento para los mencionados recursos de identificación es a través de su *Plan Nacional de Numeración*.

Bajo este contexto, algunos servicios ofrecidos o que son accesibles a través de las redes de comunicaciones poseen una naturaleza social de interés nacional que requiere de un tratamiento particular dentro de los planes nacionales de numeración. Debido a lo anterior, a estos servicios se les asignan números especiales con particular significado para los usuarios por su fácil recordación lo que los hace recursos especialmente escasos con un valor intrínseco mayor para quienes los detentan¹. Estos números especiales son conocidos como números dorados (*golden numbers*)².

Teniendo en cuenta lo anterior, el Plan Nacional de Numeración colombiano (PNN)³, coincidiendo con las recomendaciones de los organismos internacionales competentes, adoptó un tipo de numeración específica para aquellos denominados como *servicios de valor social (SSV)*⁴ que por su naturaleza, exigen facilidades de recordación y marcación para el usuario. Este tipo de recursos de identificación fue denominado dentro del PNN como *numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)*.

Los servicios de valor social (SSV) y relevancia nacional asociados a la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) se encuentran recogidos en la *Matriz de numeración*

¹ OECD. *The Economic and Regulatory Aspects of Telecommunication Numbering*. Committee for Information, Computer and Communications Policy. Paris (1995)

² OODAN, A. et al. *Telecommunications Quality of Service Management*. IET (2003). Pág. 314.

³ El *Plan Nacional de Numeración* se encuentra establecido en la Sección 1, Capítulo 2, Título 12 de la Parte 2 del Decreto 1078 de 2015, compilatorio del Decreto 25 de 2002 por el cual se adoptaron los Planes Técnicos Básicos en Colombia.

⁴ La definición de Servicios de Valor Social (*Service of Social Value - SSV*) se encuentra en el artículo 3.2.1. de la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 6 (03/2012) en los siguientes términos: "*Servicios que se ofrecen en beneficio de las personas y que sirven para mantener su bienestar*". Esta definición se basa en el término "*servicio armonizado de valor social*" del Artículo 2º de la Decisión de Comisión 2007/116/EC del 15 de febrero de 2007 de la Unión Europea.

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir	Página 3 de 26	
	Actualizado: 29/12/2015	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY, establecida en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997⁵ como desarrollo del Anexo Técnico Número 2 al que hace referencia el Artículo 2.2.12.5.2 del Decreto 1078 de 2015.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), al tenor del Artículo 2.2.12.1.1.1 del citado decreto, es la entidad encargada de administrar los *planes técnicos básicos* –incluido el *plan nacional de numeración*–, dentro de sus actividades de administración se encuentra la de actualizar los anexos técnicos conformantes del plan en función de las necesidades y dinámica del sector, y por ende de los servicios cuya prestación involucra la utilización de estos recursos.

Es en este contexto que la CRC, atendiendo las disposiciones de la Recomendación UIT-T E.164 – Sup. 5, y después de una revisión de la información concerniente al uso y tráfico que se cursa a través de la numeración de marcación 1XY asignada al servicio social "*Denuncias maltrato a la infancia*", mediante el cual se ofrecen servicios de atención a Niños, Niñas y Adolescentes –NNA–, evidenció la necesidad de actualizar la estructura de la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* establecida en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 antes mencionado, 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.

El presente documento **(i)** expone algunas consideraciones en torno a las facultades legales que ostenta la CRC para la administración de los recursos de identificación así como acerca de la naturaleza jurídica de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY); **(ii)** describe la información recopilada sobre el uso y tráfico que se cursa a través de la numeración de marcación 1XY asignada al servicio social "*Denuncias maltrato a la infancia*" y **(iii)** explica la propuesta regulatoria consistente en la actualización de la estructura de la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY en función de los hallazgos y necesidades evidenciadas.

⁵ Resolución CRT 087 de 1997 (actualizada hasta la Resolución CRC 4736 de 2015). Disponible en el sitio web: https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Normatividad/Normas_Actualizadas/Resolucion_087_Act_4807_15.pdf

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir	Página 4 de 26	
	Actualizado: 29/12/2015	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. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

2.1 Competencias legales de la CRC

La Ley 1341 de 2009, en su artículo 2° numeral 3, establece como principio orientador el uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos involucrados en la prestación de servicios de comunicaciones, dicha Ley prescribe además que el Estado debe promover el óptimo aprovechamiento de los recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia, en beneficio de los usuarios. Bajo la guarda de este principio orientador, los numerales 7, 12 y 13 del artículo 22 de la citada Ley otorgan diversas facultades legales a la CRC para regular 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, también para administrar los planes y normas técnicas aplicables al Sector TIC y proponer al Gobierno Nacional la aprobación de los mismos según las normas y recomendaciones de los organismos internacionales competentes.

Las competencias legales mencionadas se articulan con las disposiciones del Decreto 1078 de 2015, que, como ya se mencionó, en su artículo 2.2.12.1.1.1 señala que la CRC es la facultada para administrar los planes técnicos básicos atendiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el adecuado uso de tales recursos técnicos, estableciendo el carácter público del contenido de los mismos y el de los actos derivados de su gestión, incluidos los procedimientos de asignación, con una única excepción respecto de aquellas materias que puedan afectar la seguridad nacional.

En la Sección II del Título 12 de la Parte II del Libro II del Decreto 1078 de 2015 se adoptaron los Planes Nacionales de Numeración, Marcación y Señalización, al paso que los artículos 2.2.12.2.1.3, 2.2.12.2.1.7 y 2.2.12.5.3 del mismo decreto, facultaron a la CRC para que, en atención a las necesidades del sector y al avance en la tecnología, actualizara, modificara y/o adicionara los mencionados planes técnicos, especialmente los referidos a numeración. La posibilidad de modificar o adicionar los planes técnicos básicos se ve reforzada en el artículo 2.2.12.5.3 del mencionado decreto, donde se hace referencia al carácter dinámico y ajustable en el tiempo de la estructura de la numeración, los mapas de numeración, los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido. A su vez, el artículo 3.1.1 del mismo decreto compilatorio 1078 de 2015, en lo que se refiere a derogatorias y vigencias, excluyó a los anexos técnicos del decreto 25 de 2002 frente a la derogatoria integral establecida en dicha compilación indicando que su expedición,

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir	Página 5 de 26	
	Actualizado: 29/12/2015	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

modificación y administración es de competencia de la CRC y por tal razón conservan su vigencia en aquellos aspectos en que no hayan sido modificados por la CRC.

Se concluye entonces que el ordenamiento jurídico le otorga a la CRC amplias facultades para expedir toda la regulación de carácter general y particular en torno a la estructura de la numeración, los mapas de numeración, los cuadros contenidos en los planes técnicos básicos y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido, además de las condiciones de asignación, gestión y recuperación según las particularidades de cada uno de los recursos de identificación a su cargo.

2.2 Naturaleza jurídica de la numeración 1XY

La numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) se encuentra establecida dentro del Plan Nacional de Numeración (PNN) en el artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, allí se señala que es un recurso destinado a prestar servicios de índole social de carácter nacional y de acceso universal, por lo que todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones están obligados a adoptarla. Esta numeración busca esencialmente cubrir la necesidad de prestar algunos servicios de interés social que por su naturaleza requieren facilidades de recordación y marcación. Dentro de este tipo de numeración existen cuatro (4) modalidades:

1. Llamadas de carácter nacional que no representan ningún costo para el abonado ni para la entidad prestadora del servicio.
2. Llamadas sufragadas por el prestador del servicio sin costo para el usuario.
3. Llamadas con costo al usuario equivalente a la tarifa local, minuto al aire o su equivalente según el tipo de servicio.
4. Llamadas con tarifa especial al usuario para los servicios de información telefónica.

Es oportuno detallar el alcance de las características relevantes de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) de conformidad con lo que estipula el mencionado Artículo 2.2.12.2.1.14. En primera medida, **no está destinada al uso comercial** sino a la prestación de servicios de interés social que por su naturaleza exijan facilidades de recordación y marcación al usuario, por tanto **no puede entenderse asignada a ningún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, a ninguna empresa o entidad prestadora de un determinado servicio**. Cuando diversas entidades presten un mismo servicio que se corresponda con el que fue atribuido para el número 1XY en cuestión, éste último debe ser compartido en atención al carácter escaso de la numeración y su consecuente valor intrínseco.

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir	Página 6 de 26	
	Actualizado: 29/12/2015	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Por otra parte, la numeración de marcación 1XY es de carácter nacional y de acceso universal, por lo que **su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional**, siendo deber de todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones adoptarla y ajustarse al esquema de numeración ilustrado en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997. Finalmente, debe decirse que la definición de cada una de las modalidades 1XY determina la naturaleza y el alcance de los servicios a los cuales está afecta su utilización, por tanto la clasificación de tales servicios dentro de las distintas modalidades sirve para determinar su uso adecuado, la preservación del interés social, los propósitos y los objetivos dispuestos para este recurso numérico.

Como consecuencia de las anteriores características, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, así como las empresas de servicios públicos domiciliarios y las entidades que en ejercicio de sus funciones presten servicios de interés social sirviéndose de la numeración 1XY, pueden utilizar dicha numeración por habilitación directa del PNN, y en particular por la matriz allí prevista, sin que ello les confiera un estatus jurídico distinto al de *usuarios autorizados* del respectivo número, pero nunca el de asignatarios de tal numeración pues su uso, al venir determinado por la naturaleza y necesidad de ciertos servicios sociales, no genera derechos de exclusividad o efectos particulares y concretos en torno al recurso.

Para efectos de la presente propuesta regulatoria referida a la actualización de la estructura de la Matriz relacionada con los servicios sociales, cabe mencionar además, que la modalidad 1 de este tipo de numeración en la cual las llamadas cursadas son sufragadas por los proveedores, se circunscribe a la prestación de servicios que revistan un carácter de urgencia y con especial énfasis en su carácter nacional, tal como dispone el numeral 1 del Artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015.

Actualmente la CRC, atribuye numeración de marcación 1XY para el uso de determinados servicios, de oficio o a solicitud de parte, previo estudio de la solicitud conforme a las modalidades de servicio contempladas en el artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015. Para el mes de septiembre de 2015 se encontraba autorizado el uso de 62 códigos 1XY y 38 números en reserva, esto según la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, cuya última actualización corresponde a la realizada mediante la Resolución CRC 4736 de 2015.

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir	Página 7 de 26	
	Actualizado: 29/12/2015	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. SERVICIOS DE LINEA DE AYUDA EN LOS PLANES NACIONALES DE NUMERACION

La importancia de los *servicios de valor social* (SSV, por sus siglas en inglés) ha sido reconocida por diferentes organismos multilaterales. La Unión Internacional de Telecomunicaciones –UIT– ha puesto de presente no solo la necesidad de que los administradores de los planes nacionales de numeración destinen recursos para este tipo de servicios, sino que además adelanta actividades para propiciar que elementos de los planes nacionales de numeración adopten principios comunes de diseño que se armonicen a escala mundial y así se puedan seleccionar códigos idénticos o *números nacionales armonizados a escala mundial* (*globally harmonized number - GHN*) para los SSV que lo requieran conforme lo sugiere la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 6 (03/2012). De esta manera, considera la UIT, que se puede facilitar la movilidad global de las personas con sus propios terminales y la mitigación de los efectos del cambio climático, mediante la recopilación de información y la mejora de la planificación y los mecanismos de respuesta a catástrofes naturales⁶.

Dentro del espectro de servicios SSV, el servicio de líneas de ayuda ha sido objeto de una recomendación particular por parte de la UIT, la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 (11/2009)⁷ que invita a las administraciones de los planes de numeración a estudiar la posibilidad de armonización mundial de los números asociados a las líneas de ayuda, y más concretamente, las que se destinan a proporcionar asistencia a los menores. Esta recomendación distingue tres tipos de SSV susceptibles de asignación de recursos numéricos, a saber:

1. **Líneas de ayuda para los menores – LAM:** (*Child HelpLines – CHL*) Definidas en el numeral 3.1 de esta Recomendación como *"un servicio al que se accede a través del servicio telefónico público, gratuito para el que llama, dispuesto **específicamente para o en relación con los menores**, y que ofrece algún tipo de intervención ya sea en forma de asesoramiento o mediante la remisión a otros organismos o instituciones nacionales designadas"*. (NFT)
2. **Línea de ayuda:** Definidas en el numeral 3.2 de esta Recomendación como *"un servicio al que se accede a través del servicio telefónico público, prestado por o en representación de una comunidad de intereses, que ofrece algún tipo de intervención, ya sea en forma de asesoramiento o mediante la remisión a otros organismos o instituciones nacionales designadas"*.

⁶ Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 6 (03/2012). Sitio Web: <https://www.itu.int/rec/T-REC-E.164-201203-1!Sup6/es>.

⁷ Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 (11/2009). Sitio Web: <https://www.itu.int/rec/T-REC-E.164-200911-1!Sup5/es>.

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir	Página 8 de 26	
	Actualizado: 29/12/2015	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. **Punto de servicio público de respuesta PSPR:** (*Public Service Answering Point – PSAP*)
Están vinculados a los servicios de policía, médicos y de rescate rápido en caso de emergencia en donde predominan los recursos gubernamentales nacionales. Suele accederse a los mismos mediante números cortos tales como el 112, el 911 y el 999. Las llamadas son gratuitas para la parte llamante y están a menudo relacionadas con mecanismos operativos especiales, tales como que la llamada no se corte hasta que la interrumpa la parte llamante.

La Recomendación UIT-T E.164 – Sup. 5 hace énfasis en la necesidad de que los números asignados a los servicios de LAM y PSPR posean un carácter gratuito, de igual manera invita a las administraciones de los planes de numeración a reservar o asignar el código abreviado 116 o 116 111 para dar acceso a las líneas de ayuda que están a cargo de organizaciones dedicadas al bienestar de los menores, adicionalmente indica que para aquellos casos en que ya se dispone de diversos números asignados a LAM se estudie la manera de introducir ya sea el número 116 o 116 111 en paralelo a los demás números en uso, es pertinente recordar que actualmente el plan de numeración nacional no cuenta con un tipo de numeración que permita un código con la estructura del 116 111.

Los mencionados servicios SSV de que trata la Recomendación UIT-T E.164 – Sup. 5 coinciden en el plan de numeración colombiano con la *numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)*, en este tipo de numeración recae la característica abreviada y de acceso universal que exige esta clase de servicios, no obstante, la gratuidad y la caracterización como servicios de emergencia está determinada por la modalidad en la que se clasifica el servicio asociado al código o número abreviado 1XY. Los números 1XY para los *puntos de servicio público de respuesta (PSPR)* están comprendidos dentro de la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, entre ellos se cuentan los servicios de Policía – 112, Bomberos – 119, Número Único de Emergencias – 123, Ambulancia – 125, entre otros. El servicio de *línea de atención al menor (LAM)* se corresponde en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 con el denominado "*Denuncias Maltrato a la Infancia – 106*" y fue ubicado en la modalidad 1 a partir de la expedición de la Resolución CRC 2251 de 2009⁸.

Entonces, dentro de la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 se enmarcan los SSV que corresponden a los *Puntos de servicio público de respuesta (PSPR)* y que éstos cumplen con los lineamientos sugeridos por la Recomendación UIT-T E.164 – Sup. 5 en cuanto son gratuitos, tienen un carácter abreviado, se encuentran relacionados con procedimientos operativos especiales que generalmente están a cargo de instituciones gubernamentales. Igualmente, figura dentro de la mencionada matriz un servicio SSV que si bien cumple con las características recomendadas para una

⁸ Resolución CRC 2251 de 2009. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/resoluciones/00002251.pdf>.

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir		Página 9 de 26
	Actualizado: 29/12/2015	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

LAM se ciñe, en virtud de su denominación, a la atención de denuncias por maltrato a la población infantil, sin que abarque el grueso de problemáticas relacionadas tal como se sugiere en la Recomendación UIT.

Bajo este contexto, en ejercicio de su función de administración de los planes técnicos básicos la CRC, a partir de las pautas consignadas en la Recomendación UIT-T E.164 – Sup. 5 para que se estudie la manera de introducir códigos armonizados en paralelo a los números ya asignados a las *líneas de ayuda para menores - LAM*, llevó a cabo una revisión y actualización de información en torno al uso que se le otorga al número 1XY "Denuncias Maltrato a la Infancia – 106" por parte de todas sus entidades usuarias. Los resultados de esta revisión se presentan en la siguiente sección del presente documento.

3.1 Análisis de información número 1XY 106 "Denuncias Maltrato a la Infancia"

3.1.1 Requerimiento de información

Con el objeto de actualizar la información sobre el uso que se le otorga al número 1XY 106 "Denuncias Maltrato a la Infancia", durante el mes de octubre de 2015 la CRC envió un requerimiento a las entidades usuarias de la línea 106, así como a los operadores de telefonía fija y móvil. Este requerimiento recabó información sobre servicios ofrecidos, tecnologías utilizadas, tráficos, horarios de atención, e incluso sobre el nivel profesional del personal encargado de atención.

Para cumplir con este propósito el requerimiento de información se estructuró en dos partes, la primera orientada a obtener la información de niveles de servicio con las entidades usuarias de la línea, y la segunda orientada a obtener información de contraste a partir de los datos de tráfico provenientes de los operadores de telecomunicaciones.

En concreto, se les solicitó a las entidades usuarias del número 1XY-106 que informaran:

- a) Listado de los tipos de emergencia objeto de atención y/o servicios que se ofrecen a través del número 1XY-106 en uso.
- b) Listado de otros servicios que se ofrecen a través del número 1XY-106 en uso, junto con la descripción puntual de cada ítem listado.

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir	Página 10 de 26	
	Actualizado: 29/12/2015	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- c) Horarios de atención al público para los servicios ofrecidos o para la atención de emergencias que se reciben a través del número 1XY en uso.
- d) Promedio mensual de llamadas recibidas a través del número 1XY durante los últimos 36 meses.
- e) Descripción de la infraestructura técnica implementada y número de asesores según perfil profesional destinado para la atención de las llamadas al número 1XY en uso.

Paralelamente los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones informaron sobre los siguientes aspectos:

- a) Número o números de destino geográfico (fijo) o no geográfico (móvil) a los cuales se dirigen las llamadas que ingresan por el número 1XY – 106 para cada una de las áreas geográficas en donde el proveedor presta sus servicios de comunicaciones.
- b) Promedio del tráfico mensual de llamadas que se enrutan a través del número 1XY-106 para los últimos 36 meses.
- c) Duración promedio de las llamadas que se enrutan a través del número 1XY para los últimos 36 meses.
- d) Número total de llamadas enrutadas en los años 2013, 2014 y 2015.

3.1.2 Análisis de información allegada

Después de analizar los datos suministrados por las entidades usuarias del número 1XY-106 y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, se obtuvo la información que se presenta a continuación sobre la distribución geográfica de las entidades usuarias, el tráfico de comunicaciones a través del número 1XY-106 por departamento, y el detalle de los servicios que se ofrecen a través de dicha marcación.

- **Distribución geográfica**

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir	Página 11 de 26	
	Actualizado: 29/12/2015	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 siguiente gráfica ilustra la distribución geográfica de las entidades usuarias del número 1XY – 106:

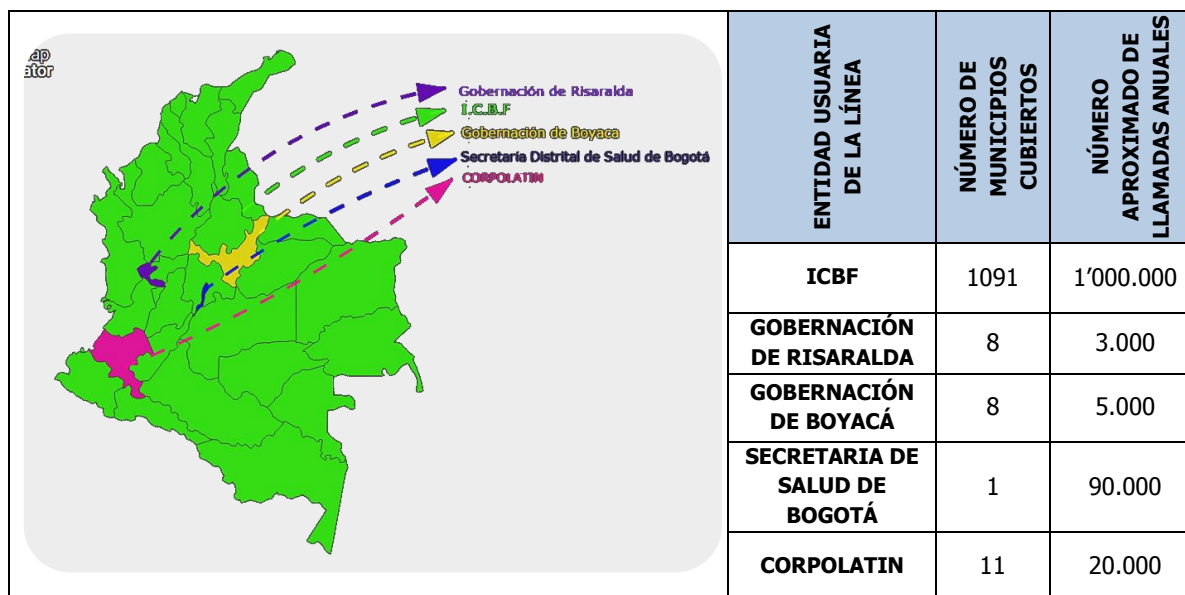
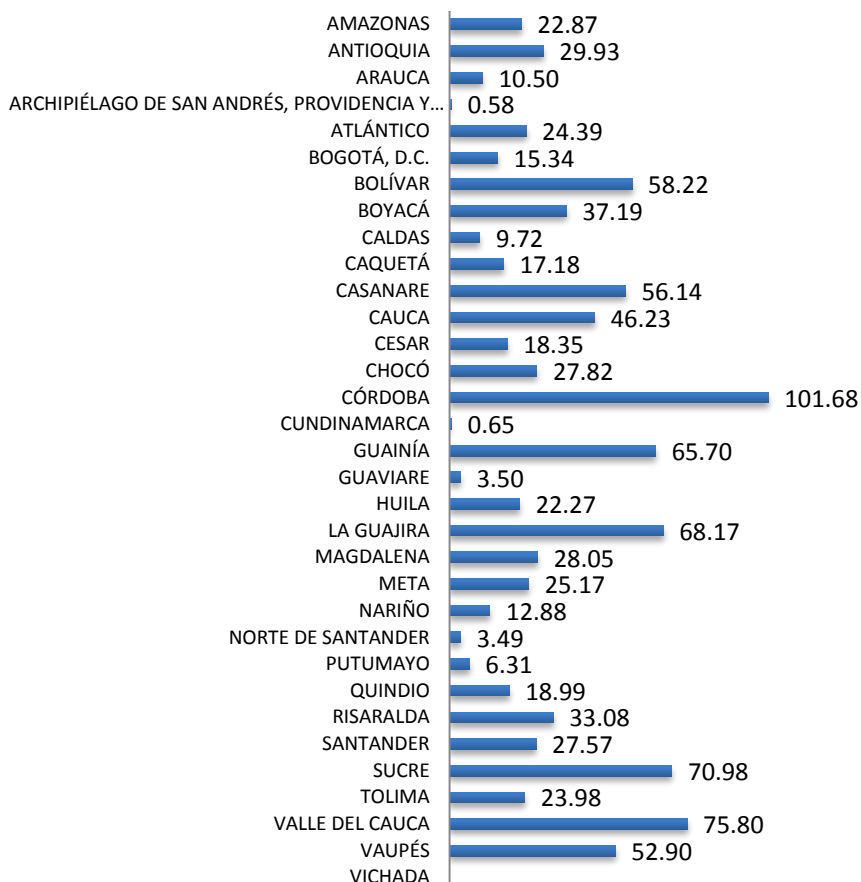


Tabla N° 1. Uso del número 1XY – 106. Distribución geográfica.

Los servicios SSV ofrecidos por las entidades usuarias mediante el número 1XY-106 tienen cubrimiento respecto de la totalidad del territorio nacional, si se compara el número de llamadas por departamento, el promedio anual es de treinta llamadas por cada mil habitantes, sin embargo, existen zonas donde se hace un uso intenso de la línea asociada con valores de hasta cien llamadas anuales por cada mil habitantes.

Numero total de llamadas por 1000 hab. 2014



El tráfico evidenciado sobre estas líneas es de más de un millón de llamadas anuales y da muestra de una necesidad real de la población colombiana que ha recurrido al número 1XY-106 para encontrar respuesta y asesoramiento en la atención de niños, niñas y adolescentes, además para recibir otro tipo de atención pues algunas entidades ofrecen dentro de su portafolio de servicios la atención para otras situaciones de urgencia.

• **Servicios y nivel de servicio ofrecido**

Si bien el número 1XY 106 "*Denuncias Maltrato a la Infancia*" estaba concebido dentro del anexo técnico N° 2 del Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, para concentrarse en la atención de situaciones relacionadas con denuncias de violencia y/o agresión a este grupo poblacional, durante los últimos años muchas entidades encargadas de la gestión de las líneas a las que se enruta el número 1XY 106 han ampliado su portafolio de servicios. Es así como la atención y necesidades cubiertas por estas líneas actualmente presentan la siguiente descripción:

ENTIDAD	DENOMINACIÓN	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.
GOBERNACIÓN 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
GOBERNACIÓN DE BOYACÁ	Atención Crisis	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de episodios críticos • Depresión • Ansiedad • Ideación suicida • Ataques de pánico • Estrés
SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTÁ	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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 N° 1. Oferta de servicios entidades usuarias de la línea 106 ⁹

En algunos casos, como el de la Gobernación de Risaralda con más de 3100 llamadas recibidas durante el 2014, los tipos de consulta más recurrentes se encuentran por fuera de la destinación inicial de atender los casos de maltrato infantil a la que se encuentra afecta el número 1XY 106. En el caso concreto de la *Línea Amiga 106* en Risaralda los casos más frecuente son los relacionados con conflictos familiares, consumo de sustancias psicoactivas, depresión e ideación suicida¹⁰.

3.2 Necesidad del servicio de línea de ayuda para menores – LAM

La necesidad de una o más *líneas de ayuda para los menores – LAM (Child HelpLines – CHL)* en un determinado país es un asunto que ha tomado fuerza y relevancia como un componente adicional de los sistemas integrales de protección infantil que reflejan el consenso global sobre la protección especial y reforzada que requiere esta población. Este consenso que fue puesto de manifiesto desde la Declaración de Ginebra de 1924 sobre los Derechos del Niño y en la Declaración de los Derechos del Niño adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1959. Desde entonces la comunidad internacional ha desarrollado diferentes instrumentos jurídicos y tratados que buscan extender y robustecer esta protección especial. Colombia ha ratificado la mayoría de estos tratados¹¹ y se ha preocupado por ajustar su normatividad interna a los requerimientos de tales instrumentos.

⁹ La información que se presenta en la tabla fue remitida a la CRC por las entidades usuarias mediante las comunicaciones de radicados 201533286, 201583639, 201533536, 201583537 y 201583575.

¹⁰ Información disponible en la página web de la Gobernación de Risaralda: <http://www.risaralda.gov.co/site/salud/cmsnews/webShow/2212>.

¹¹ Colombia ratificó la *Convención sobre los Derechos del Niño* de 1989 en el año de 1992 a través de la Ley 12 de 1992. En 2003 ratificó el *Protocolo Facultativo sobre la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía* y en el año 2005 ratificó el *Protocolo relativo a la participación de niños en los conflictos armados*.

La preocupación internacional por fortalecer los mecanismos de protección a menores se refleja también en la ya mencionada Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Pero no solo las organizaciones internacionales y sus Estados miembros han sido las que han aportado para desarrollar los sistemas de protección infantil, redes de fundaciones y organizaciones no gubernamentales a nivel mundial juegan un papel importante en este objetivo.

Justamente, y para los efectos del presente proyecto regulatorio, resulta oportuno revisar el trabajo de la Fundación Internacional de Líneas de Ayuda al Niño (*Child Helpline International Foundation – CHI*)¹², organización internacional no gubernamental que cuenta con más de 180 miembros en 142 países y que se dedica a apoyar la creación y el fortalecimiento de las líneas de ayuda a niños a nivel mundial.

La CHI define una línea de ayuda al niño como un servicio de ayuda y apoyo para niños dirigido por organizaciones de la sociedad civil o por un organismo gubernamental y que se fundamenta en los cuatro principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, a saber: 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. *Child Helpline International Foundation* tiene dentro de sus diversas publicaciones el manual "*Construyendo su Línea de Asistencia para Niños@s*"¹³, en el cual se esbozan diversos factores a tener en cuenta al momento de crear o ampliar los servicios de una *línea de ayuda para los menores – LAM*.

Entre otros muchos factores, la CHI expone en su publicación como puntos clave de una LAM los siguientes:

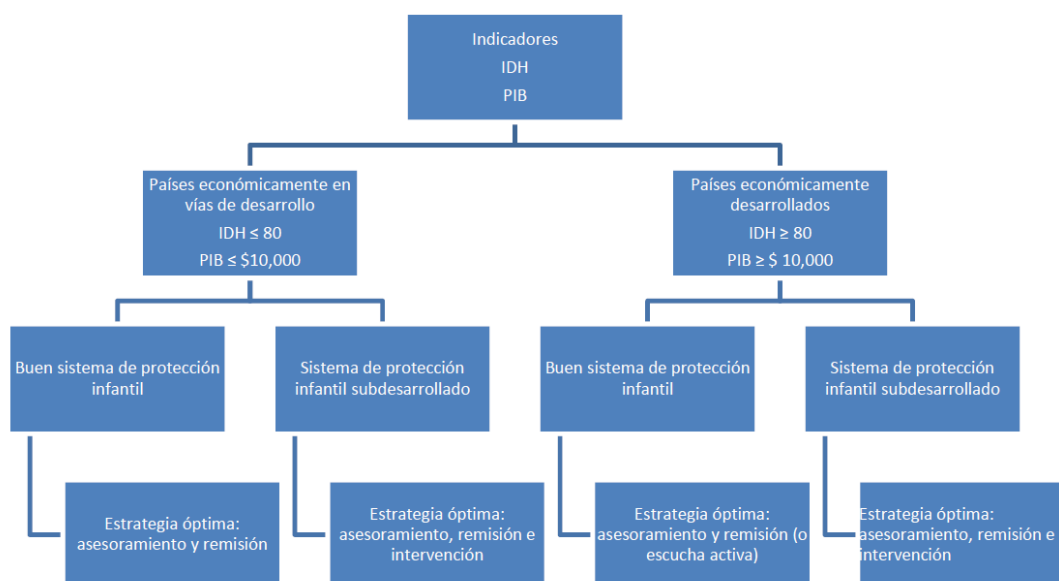
- i) **Accesibilidad:** Comprende la disponibilidad 24 horas al día, el carácter gratuito, el cubrimiento nacional, el acceso universal a través de cualquier dispositivo y la difusión.
- ii) **Enfoque de derechos:** Adhesión a los cuatro principios de la Convención sobre los Derechos del Niño de forma que redunde en una atención y protección integral.
- iii) **Enlace de los niños con recursos y provisión de servicios de emergencia:** Se refiere a la necesidad de coordinación entre las instituciones que proporcionen servicios de protección infantil para que se logre un desarrollo institucional del sistema de protección en todos los niveles, adicionalmente la necesidad de respuesta apropiada e inmediata a situaciones de emergencia de forma que se provea la intervención adecuada.

¹² Página web oficial *Child Helpline International Foundation (CHI)* disponible en: <http://www.childhelplineinternational.org/>

¹³ Child Helpline International. *How to Build Your Child Helpline Manual*. 4ª edición revisada, agosto de 2011. Disponible en: <http://www.childhelplineinternational.org/resources/manuals-toolkits/how-to-build-your-child-helpline-manual/>

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir	Página 16 de 26	
	Actualizado: 29/12/2015	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 mismo documento expone lineamientos para determinar la estrategia óptima de respuesta a llamadas que permita seleccionar las actividades (asesoramiento, remisión y/o intervención directa)¹⁴ que debe incorporar la operación de una *línea de ayuda para los menores – LAM* en función del Producto Interno Bruto (PIB) per cápita y el Índice de Desarrollo Humano (IDH) de un determinado país. Estos dos indicadores, junto con el nivel de desarrollo del sistema de protección infantil del país, sirven como guía para establecer la estrategia óptima de atención tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: Child Helpline International. How to Build Your Child Helpline Manual. Pág. 37

En el mismo sentido, el manual de la CHI señala parámetros a tener en cuenta a la hora de elegir un número óptimo de centros de contacto para *línea de ayuda para los menores – LAM* a nivel nacional, sugiriendo que son necesarios múltiples centros de contacto, y no un centro de contacto centralizado, cuando se presente la mayoría de las siguientes situaciones:

- Una infraestructura de teléfonos sub-desarrollada

¹⁴ Menciona el documento de la CHI que en países desarrollados, la mayoría de las líneas de asistencia para niños ofrecen asesoría o guían al menor para que este llegue a tomar una decisión propia. En situaciones donde la línea de asistencia para niños no tiene los recursos para ayudar al niño, este es remitido y dirigido a otros servicios existentes dentro del sistema de protección. Afirma también que en países donde el sistema de protección del niño no está bien desarrollado, la LAM debe intervenir directamente en casos donde los niños se encuentran en peligro o en alguna situación de emergencia.

- Un PIB de menos de US \$10,000
- El tamaño de la población infantil es más de 500,000
- Una red de ONG con poco contacto con agencias gubernamentales, servicios sociales, la policía, etc.
- Un sistema de protección del niño débil en casi todos los niveles, desde la capital hasta los distritos y zonas rurales
- Tamaño geográfico grande
- Ciudades densamente pobladas
- Comunidades multiétnicas y multilingüísticas
- Alta incidencia de casos de protección infantil seria, como prostitución infantil, tráfico de niños, etc.

De la revisión y análisis de la información recabada en torno al uso del número 1XY-106, y contrastando dicha información con las definiciones y lineamientos tanto de la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 (11/2009), como del manual publicado por *Child Helpline International Foundation*, se pueden extraer las siguientes conclusiones en torno a las *líneas de ayuda para los menores – LAM (Child HelpLines – CHL)*:

- a) El número 1XY-106 "*Denuncias Maltrato a la Infancia*" establecido actualmente en el plan de numeración cumple parcialmente con la definición y características recomendadas para una *línea de ayuda para los menores – LAM* pues se permite su acceso a través de cualquier teléfono, tiene un carácter gratuito en virtud de su modalidad 1 de numeración 1XY y existe la obligación de su adopción en todo el territorio nacional.
- b) En el plan de numeración no es posible acoger la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 en el sentido de reservar, asignar o introducir el código abreviado 116 o 116 111 para dar acceso a las *línea de ayuda para los menores – LAM* puesto que actualmente el número abreviado 116 está asignado al SSV "Daños Acueducto" y el número abreviado 111 está asignado al SSV "Atención de Desastres". Adicionalmente la estructura para el código 116 111 no está definida en el plan de numeración que solo cuenta con estructuras del tipo 1XY y 1XYZ.
- c) El número 1XY-106 "*Denuncias Maltrato a la Infancia*" no está dispuesto en la práctica, ni está siendo utilizado de manera específica, para o en relación con los menores, tal como lo sugiere la definición del numeral 3.1 de la Recomendación UIT-T E.164 – Sup. 5 pues en este número se vienen ofreciendo otros SSV que pueden ser catalogados como líneas de ayuda (servicios de atención en crisis, suicidio, problemáticas de violencia familiar, orientación psicológica, salud mental, derechos sexuales y reproductivos, entre otros).

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir	Página 18 de 26	
	Actualizado: 29/12/2015	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- d) La definición del número 1XY-106 en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 como "*Denuncias Maltrato a la Infancia*" limita la comprensión de la LAM a la atención de situaciones de maltrato físico o emocional en contra de los menores, excluyendo el enfoque integral de derechos que pregona la Convención sobre los Derechos del Niño con sus respectivos principios.
- e) La respuesta adecuada e inmediata a las situaciones de emergencia de menores que se reporten a través de la *línea de ayuda para los menores – LAM* necesita de la coordinación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF- puesto que es este establecimiento público, en virtud de los artículos 11, 16, 79 y 96 de la Ley 1098 de 2006, el órgano rector, coordinador y articulador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. Además sus dependencias, las Defensorías y Comisarías de Familia, son las facultadas legalmente para adelantar las actuaciones administrativas que procuren o promuevan la realización y restablecimiento de los derechos de los menores, asimismo se encargan de adoptar las medidas de protección o de restablecimiento para detener la violación o amenaza de los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes.
- f) Del análisis de los factores recomendados por la CHI para determinar la estrategia óptima de respuesta a llamadas¹⁵ se tiene que en el caso colombiano la estrategia óptima para la *línea de ayuda para los menores – LAM* debe contar con las actividades de asesoramiento, remisión e intervención directa de manera concurrente. Si bien las actividades de asesoramiento y remisión pueden ser llevadas a cabo por cualquier institución de apoyo del sistema de protección infantil (organización de la sociedad civil, fundación u ONG) es claro que la intervención directa para una situación de emergencia se concreta a través de las competencias legales que se le han otorgado al ICBF y sus dependencias.
- g) En cuanto a los parámetros que han de tenerse en cuenta a la hora de elegir el número óptimo de centros de contacto para una *LAM* a nivel nacional, es claro que en el país se presenta la mayoría de situaciones¹⁶ a las que se refiere el documento de la CHI, más si tenemos en cuenta las condiciones de vulnerabilidad adicional para niños, niñas y adolescentes que trae consigo el conflicto armado interno. Por lo anterior, y dado que es el

¹⁵ El PIB per cápita para Colombia en la vigencia 2014 fue de US \$8,076. Por su parte el IDH para Colombia, cuyo último reporte oficial corresponde al año 2013, fue de 0.711 o 71 en la escala propuesta por CHI.

¹⁶ De acuerdo con el informe de *Situación y Análisis de la Infancia y Adolescencia en Colombia –SITAN-* de UNICEF el 32% de los más de 47 millones de personas en Colombia son niños, niñas y adolescentes. Según cifras oficiales, en 2012, la tasa nacional de mortalidad infantil era de 17,47 por cada 1.000 nacidos vivos, sin embargo, en seis de los departamentos con mayor porcentaje de comunidades indígenas, este indicador era más del doble. De otra parte, existe evidencia de al menos 723 casos de niños que dejaron los grupos armados, solo en 2013, al menos 43 niños y niñas fueron asesinados y se registraron 83 casos de mutilación en situaciones de conflicto. Aunque es imposible saber con certeza cuántos niños, niñas y adolescentes están vinculados actualmente a grupos armados, se sabe que entre 1999 y 2014 el ICBF asistió a 5,694 niños, niñas y adolescentes desvinculados de grupos armados ilegales, (28 por ciento niñas y 72 por ciento niños). El informe SITAN de UNICEF está disponible en el enlace: <http://www.unicef.org/co/sitan/sitanque-es-sitan>

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir		Página 19 de 26
	Actualizado: 29/12/2015	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

ICBF quien posee la mayor cobertura en el territorio nacional (1091 municipios), se considera que es la entidad más apropiada para determinar la ubicación e implementar los múltiples centros de contacto que se requieren para la operación de una *LAM* que abarque todo el territorio nacional.

En atención a las anteriores conclusiones y las necesidades evidenciadas para el servicio de valor social SSV *línea de ayuda para los menores – LAM*, no hay duda que la atención integral de los niños, niñas y adolescentes debe atender la totalidad de los principios consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño y que ésta atención reviste un carácter prioritario que se compagina con los SSV de urgencia para los que el plan de numeración ha dispuesto el tipo de numeración de marcación 1XY.

Por lo tanto, atendiendo al hecho de que es el ICBF el organismo encargado por la Ley para articular el Sistema de Bienestar Familiar nacional, y que por lo tanto es la entidad del orden nacional responsable de coordinar las actividades de asesoramiento, remisión e intervención directa e inmediata que implica la operación de una *LAM*, que adicionalmente cuenta con los recursos para hacer presencia en la mayoría del territorio nacional, la CRC considera necesario atribuir un nuevo servicio dentro la Modalidad 1 dentro de la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, el cual se denominará "Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes", para lo cual y a efectos de la presente iniciativa regulatoria se propone la utilización de la marcación 1XY-161.

3.3 Necesidad del servicio de línea de ayuda dentro del plan de numeración

Por otra parte, la información sobre tráfico cursado a través del número 1XY-106 expuesta en la sección 3.1 del presente documento evidenció que, aun cuando algunas entidades usuarias de la numeración 1XY ampliaron su portafolio de atención a SSV con servicios que desbordan la destinación del servicio "*Denuncias Maltrato a la Infancia*" prevista dentro de la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY, la atención brindada a este tipo de SSV viene supliendo necesidades reales de la población colombiana.

En ese sentido, debe recordarse que si bien todo servicio prestado mediante un número 1XY debe observar la naturaleza del servicio para el cual fue asignado, debe tenerse en cuenta que la actual estructura prevista en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 no dispone de ningún servicio

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir		Página 20 de 26
	Actualizado: 29/12/2015	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

que se pueda corresponder con las *líneas de ayuda* para la atención de situaciones de crisis a las que se refiere el numeral 3.2 de la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5.

En todo caso, debe resaltarse que el uso que viene presentando el número 1XY-106 para ofrecer servicios SSV tales como: atención de situaciones de uso y abuso de sustancias psicoactivas,; atención de situaciones de violencia familiar, escolar o institucional; atención de trastornos mentales y comportamentales¹⁷; atención de conductas suicidas¹⁸, entre otros, no desdibuja el carácter de prioritario de su atención para el cual fue dispuesta la modalidad 1 de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY).

Teniendo en cuenta este contexto, la CRC estima conveniente modificar la definición del actual servicio asociado al número 1XY-106 dentro de la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 destinado actualmente a "*Denuncias Maltrato a la Infancia*", para que dentro de dicha matriz, en adelante, su objeto cubra los servicios asociados a una "*Línea de ayuda en situación de crisis*".

Esta modificación de la definición del número abreviado 106 de ninguna manera impide que sobre el servicio de "*Línea de ayuda en situación de crisis*" se presten SSV relacionados con la atención de niños, niñas y adolescentes, pues como se propone se trata de la creación de un concepto de destinación omnicompreensivo, que además de las actividades originales de ayuda a la población infantil que vienen desarrollando las entidades usuarias de esta marcación, permita recoger y agrupar otras actividades que tienen como común denominador la necesidad de contar con la atención pronta e inmediata de otras poblaciones o individuos bajo situaciones de crisis.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que el tráfico evidenciado hasta este momento sobre el número 1XY – 106 equivale en promedio a 30 llamadas anuales por cada mil habitantes, es decir, alrededor de 1'500.000 llamadas anuales. En principio, dicho tráfico no debería modificarse si los SSV que se ofrecen actualmente sobre el número 1XY – 106 pasan a prestarse sobre las dos marcaciones abreviadas que ahora se van a disponer para los servicios "*Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes*" y "*Línea de ayuda en situación de crisis*", modificación que permite ofrecer

¹⁷ La Encuesta Nacional de Salud Mental del año 2015 realizada en Colombia concluye que "*La alteración más frecuentemente reportada por los colombianos es la presencia de "moderado dolor o malestar" con prevalencia de 8,9% (IC95%: 8,3-9,6). La segunda alteración más frecuentemente reportada por los colombianos es estar "moderadamente angustiado o deprimido", con prevalencia de 4,4% (IC95%: 4-4,9). Estar moderadamente deprimido o angustiado reporta prevalencias en la población de 12% (IC95%: 11,3-12,7). Con prevalencias globales de alrededor del 13% cuando agregó severamente deprimido o angustiado*". Encuesta disponible para consulta en el enlace: http://www.odc.gov.co/Portals/1/publicaciones/pdf/consumo/estudios/nacionales/CO031102015-salud_mental_tomoI.pdf

¹⁸ El informe "FORENSIS" del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses para el año 2014 registró en su sistema de información (SIRDEC) 1.878 casos de suicidio en Colombia.

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir		Página 21 de 26
	Actualizado: 29/12/2015	Revisado por: Proceso de Atención al Cliente	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

especialidad, inmediatez y una mejor atención a la población, pero que representa la misma cantidad de habitantes que venían siendo atendidos por el número 1XY – 106. Esta medida, consecuentemente, representaría el mismo tráfico bifurcado en dos números 1XY para dos servicios que se hace necesario separar funcionalmente.

4. PROPUESTA REGULATORIA

Dados los argumentos y antecedentes expuestos en el presente documento, la propuesta regulatoria consiste por una parte, en la asignación de numeración 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, para el servicio denominado *"Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes"* a fin de atender la necesidad 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, asignación para la que se acudirá a la utilización de la marcación 1XY-161, numeración que en la actualidad se encuentra en estado de reserva.

De otra parte, teniendo en cuenta la necesidad tangible de contar con servicios de línea de ayuda diferentes a los contemplados de manera específica para la atención gubernamental a menores, se modificará la actual definición del número 1XY-106 asociado al servicio de interés social *"Denuncias Maltrato a la Infancia"* para que en adelante adquiera la denominación *"Línea de ayuda en situación de crisis"* dentro de la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997

Con el propósito de garantizar la continuidad de los servicios que viene prestando el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF- a través del número 1XY 106 *"Denuncias Maltrato a la Infancia"*, se establecerá un período de transición de doce (12) meses en los cuales se continuará realizando el enrutamiento hacia los números telefónicos de dicha Entidad en aquellos municipios donde dicha marcación se encuentra enrutada directamente a esta entidad. De esta manera, se otorgará un plazo apropiado para la divulgación y posicionamiento del nuevo número 1XY asignado al servicio *"Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes"* con el menor impacto posible en los usuarios.

Una vez finalice el período de transición todos los números telefónicos a los cuales se enrutan las llamadas recibidas a través del número 1XY 106 para la atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF- serán asociados al nuevo número 1XY (161) asignado al servicio *"Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes"*.

Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia	Cód. Proyecto: Por definir		Página 22 de 26
	Actualizado: 29/12/2015	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 la sección 5 se describe la estructura con la cual quedaría establecida la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 de acuerdo con la presente propuesta regulatoria.

5. ANEXOS

"Anexo 010

Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY

1	X	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Y											
0		Centro de Contacto al Ciudadano	Reclamos Aseo	Línea de atención Laboral	Reserva	Reserva	Operadora Información LDN	Reserva	Operadora Información LDN	Reserva	Operadora Información LDN
1		Fuerza Aérea Colombiana	Atención de Desastres	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Nacional	Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes	Operadora Nacional	Reserva	Operadora Nacional
2		Atención de comunicaciones para personas con discapacidad	Policía	Fiscalía	Cruz Roja	Procuraduría	Fuerzas Armadas	Reserva	Reserva	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador C	Reserva
3		Reserva	Directorio por Operadora	Número Único Nacional de Emergencias	Información Entidades prestadoras de salud	Personería	Línea amiga del Migrante	Línea del Honor - MinDefensa	Reserva	Reserva	Reserva
4		Reserva	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador A	Reserva	Reserva	Defensa Civil	Servicio de Desmovilización de los grupos ilegales alzados en armas	Daños GAS	1XYZZ' Información TPBCLD	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador D	1XYZZ' Operadora TPBCLD
5		Información y reclamos Trunking	Daños Energía	Secretaría de Salud-Ambulancia	Reserva	Reserva	Línea Mujer	Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión	Reserva	Reserva	Proyectos Especiales de Entidades Territoriales
6		Línea de ayuda en situación de crisis	Daños Acueducto	Tránsito Departamental	Reserva	Asistencia de Emergencias -Fuerzas Militares	CAI-Policía Nacional	Inteligencia Policía Nacional	Reserva	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador E	Reserva
7		Reserva	Servicio Información Hora	Tránsito Municipal	Información Hospitalaria	Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión FFMM	DIJIN	Información de actividades de tráfico, comercialización y consumo de narcóticos	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador B	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador F	Reserva
8		Información y reclamos Celular Red A	Información y reclamos PCS	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Información LDI	Reserva	Operadora Información LDI	Reserva	Operadora Información LDI

9	Información y reclamos Celular Red B	Bomberos	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Internacional	Reserva	Operadora Internacional	Reserva	Operadora Internacional
---	--------------------------------------	----------	---------	---------	---------	-------------------------	---------	-------------------------	---------	-------------------------

Clasificación de la numeración para el acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados esquema 1XY

MODALIDAD 1	
Servicio	Número 1XY
Fuerza Aérea Colombiana	101
Línea de ayuda en situación de crisis	106
Atención de desastres	111
Policía	112
Bomberos	119
Número Único de Emergencias	123
Ambulancia	125
Tránsito departamental	126
Tránsito municipal	127
Cruz Roja	132
Defensa Civil	144
Asistencia de emergencias - Fuerzas Militares	146
Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (F.F.M.M.)	147
CAI - Policía Nacional	156
Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes	161
Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (Policía)	165

MODALIDAD 2	
Servicio	Número 1XY
Información y reclamos Trunking	105
Información y Reclamos TMC Red A	108
Información y Reclamos TMC Red B	109
Reclamos Aseo	110

Información y daños telefónicos TPBCL – Operador A	114
Daños Energía	115
Daños Acueducto	116
Información y Reclamos PCS	118
Información LDN	150
Operadora LDN	151
Servicio de desmovilización de los grupos ilegales alzados en armas	154
Información LDI	158
Operadora LDI	159
Daños Gas	164
Información LDN	170
Operadora LDN	171
1XYZ para información TPBCLD	174
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador B	177
Información LDI	178
Operadora LDI	179
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador C	182
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador D	184
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador E	186
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador F	187
Información LDN	190
Operadora LDN	191
1XYZ para operadora TPBCLD	194
Información LDI	198
MODALIDAD 3	
Operadora LDI	199
Servicio	Número
	1XY
Centro de contacto al ciudadano	100
Servicio de información hora	117
Fiscalía	122
Información Entidades Prestadoras de Salud	133
Información hospitalaria	137
Procuraduría	142
Personería	143
Fuerzas Armadas	152
DAS	153

DIJIN	157
Inteligencia Policía nacional	166
Información de actividades de tráfico, comercialización y consumo de narcóticos	167

MODALIDAD 4

Servicio	Número 1XY
Directorio por Operadora	113
Proyectos especiales de Entidades Territoriales	195