

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. DE 2015

*"Por la cual se modifica el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, se asigna el número 1XY-161 dentro de la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY al servicio denominado «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes», se modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio «Línea de ayuda en situación de crisis», y se dictan otras disposiciones"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente, las que le confieren la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 1078 de 2015, y

**CONSIDERANDO**

Que el numeral 12 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, facultó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- para *"[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"*.

Que el numeral 13 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, estableció como función de la CRC, *"[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"*.

Que de manera particular el Artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, compilatorio del Decreto 25 de 2002, por medio del cual se adoptó el Plan Nacional de Numeración, estableció que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones, *"deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este decreto 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."*

Que de acuerdo con lo que estipula el Artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, la *numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)* tiene características especiales que le confieren un carácter nacional, de acceso universal, no está destinada al uso comercial, por lo que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional y su adopción obligatoria para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

Que dentro de las modalidades previstas para la *numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)* se destinó la modalidad 1 de que trata el citado Artículo

2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, para atender las “[/]lamadas que no representan ningún costo para el abonado ni para la entidad prestadora del servicio y, por lo tanto, los costos deben ser asumidos por el operador. Su numeración es de carácter nacional. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de urgencias tales como Policía, Bomberos y Ambulancia”.

Que el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 recoge la *Matriz de Numeración para Acceso a los Servicios Semiautomáticos y Especiales de abonado - 1XY*, así como la clasificación de los números que la componen en sus diferentes modalidades, de conformidad con lo establecido en el citado Artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015.

Que de acuerdo con el Artículo 2.2.12.5.3 del Decreto 1078 de 2015, la administración del Plan de Numeración 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.

Que los servicios de interés social prestados mediante la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) guardan correspondencia con los Servicios de Valor Social (*Service of Social Value - SSV*) definidos en el artículo 3.2.1 de la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 6 (03/2012)<sup>1</sup> como “[s]ervicios que se ofrecen en beneficio de las personas y que sirven para mantener su bienestar”.

Que dentro de los *servicios de valor social SSV*, el servicio de *líneas de ayuda* y especialmente el de *líneas de ayuda para los menores (LAM)*, ha sido abordado de forma particular por la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 (11/2009)<sup>2</sup> la cual 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, más concretamente las que se destinan a proporcionar asistencia a los menores.

Que la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 define el servicio de *líneas de ayuda para los menores (LAM)* como aquel “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”. De igual manera el numeral 3.2 de la citada Recomendación define el servicio de *líneas de ayuda* 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”.

Que a partir de la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 la CRC estudió preliminarmente la manera de introducir códigos o números armonizados a nivel mundial en paralelo a los números ya atribuidos a las *líneas de ayuda para menores – LAM* en el plan de numeración, y en ejercicio de su función de administración de los *planes técnicos básicos*, 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 y de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

Que con radicados de salida 201554940 del 14 de octubre de 2015, y 201554959 del 16 de octubre de 2015 la CRC requirió información de las entidades usuarias del número 1XY “Denuncias Maltrato a la Infancia – 106”, y de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones respectivamente, relacionada con los servicios ofrecidos, tecnologías utilizadas, tráfico de llamadas, horarios de atención y capacitación del personal de atención de las líneas destinadas al servicio prestado mediante el mencionado número 1XY.

Que con base en los estudios adelantados y el análisis de la información recaudada la CRC estructuró el documento “Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia” el cual fue publicado durante los días XXX y XXX, conforme lo dispuesto en el Artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

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

<sup>2</sup> Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5 (11/2009). Sitio Web: <https://www.itu.int/rec/T-REC-E.164-200911-!Sup5/es>.

Que a su vez, del análisis de la información allegada como respuesta al requerimiento de esta Comisión se desprende que los servicios adicionales que se vienen prestando a través del número 1XY-106, que en principio no se corresponden con el asignado al número 1XY "Denuncias Maltrato a la Infancia", atienden necesidades reales de la población colombiana, asimilables a la definición de *líneas de ayuda* que contiene el numeral 3.2 de la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5, que además revisten un carácter de urgencia y que no cuentan con ningún otro servicio asociado en la actual estructura del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997.

Que de acuerdo con lo anterior, esta Comisión, debido a la necesidad tangible de contar con servicios de *Línea de ayuda* diferentes a los contemplados de manera específica para la atención gubernamental a menores, modificará la definición del servicio asociado al número 1XY-106 "Denuncias Maltrato a la Infancia" establecido en 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 para que en adelante se denomine "*Línea de ayuda en situación de crisis*", modificación que no impide que sobre el nuevo servicio "*Línea de ayuda en situación de crisis*" se presten servicios de interés social relacionados con la atención de niños, niñas y adolescentes pues se trata de la creación de un concepto de destinación omnicompreensivo, que además de las actividades originales de ayuda a la población infantil, 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.

Que del análisis de la información recabada en torno al uso del número 1XY-106, y atendiendo a las definiciones y pautas consignadas tanto en la Recomendación UIT-T E.164 – Suplemento 5, como en el documento publicado por la organización internacional no gubernamental *Child Helpline International Foundation*<sup>3</sup>, esta Comisión evidencia que es el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF-, al tenor de lo dispuesto en los artículos 11, 16, 79 y 96 de la Ley 1098 de 2006, el organismo rector, coordinador y articulador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, y debido a ello es el eje sobre el cual se deben articular las actividades de asesoramiento, remisión e intervención directa e inmediata que implica la operación de una *línea de ayuda para menores – LAM* y que adicionalmente es esta institución la que cuenta con los recursos necesarios para hacer presencia en la mayoría del territorio nacional a través de múltiples centros de contacto.

Que teniendo en cuenta lo anterior, esta Comisión considera necesario atribuir un nuevo servicio al número 1XY-161 en 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" y que el servicio que se pretende prestar y su finalidad corresponden a un servicio de interés social que resulta compatible con la destinación prevista en las reglas aplicables a la *numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)*.

Que teniendo en cuenta lo indicado en los considerandos anteriores, será responsabilidad del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF- la gestión del nuevo servicio asociado al número 1XY-161, y para su adecuada atención deberá realizar los ajustes del caso, mantener en todo momento actualizados los protocolos internos de atención y demás directrices que rijan el funcionamiento de la misma, con el propósito de que a futuro, el uso que se le dé a los servicios que se presten a través de la línea 1XY preserve el interés social, las finalidades y objetivos comprometidos con la atribución de esta tipología de recurso numérico.

Que en atención a su cubrimiento nacional, los servicios que serán atendidos a través de dicha numeración se deben referir a cualquier situación que requiera la atención integral de niños, niñas y adolescentes a la luz de los principios consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, considerando el interés superior de los menores, la necesidad de protección especial que requieren y el carácter prioritario que reviste este tipo de atención, carácter que se compagina con los servicios de interés social que el plan de numeración ha dispuesto para el tipo de numeración de marcación 1XY.

<sup>3</sup> 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/>

Que la presente resolución fue aprobada por el Comité de Comisionados, según consta en Acta XXX del XX de XXXXX de 2015 y, posteriormente, presentada a los miembros de la Sesión de Comisión y aprobada tal y como consta en Acta XXX del XX de XXXXX de 2015.

En virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Modificar la *Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY* y su respectiva clasificación de conformidad con lo previsto en el Artículo 3 de la presente 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:

Servicio	Número
Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes	161

Dicho número se asigna bajo la Modalidad 1 en los términos del numeral 1 del Artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015.

**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:

### 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	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	Reserva	Operadora Nacional
2	Atención de comunicaciones para personas con discapacidad	Policía	Fiscalía	Cruz Roja	Procuraduría	Fuerzas Armadas	Reserva	Reserva	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	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	Reserva	Reserva
5	Información y reclamos Trunking	Daños Energía	Secretaría de Salud-Ambulancia	Reserva	Reserva	Línea Mujer	Antisecuestro, antiterrorismo y antixtorsión	Reserva	Reserva	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	Reserva	Reserva	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador E	Reserva

7	Reserva	Servicio Información Hora	Tránsito Municipal	Información Hospitalaria	Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión FFMM	DJIN	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**

<b>Servicio</b>	<b>Número 1XY</b>
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**

<b>Servicio</b>	<b>Número 1XY</b>
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
Operadora LDI	199

### MODALIDAD 3

Servicio	Número 1XY
Centro de contacto al ciudadano	100
Atención de comunicaciones para personas con discapacidad	102
Servicio de información hora	117
Línea de atención laboral	120
Fiscalía	122
Información Entidades Prestadoras de Salud	133
Información hospitalaria	137
Procuraduría	142
Personería	143
Fuerzas Armadas	152
Línea amiga del Migrante	153
Línea Mujer	155
DIJIN	157
Línea del Honor - MinDefensa	163
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

**ARTÍCULO 4. RESPONSABILIDAD DE ATENCIÓN DE LLAMADAS A LÍNEAS 1XY.** De conformidad con lo establecido en el artículo 13.2.2.6 de la Resolución CRT 087 de 1997, las diferentes entidades u operadores a cargo de la prestación de servicios a través de las líneas que hacen uso de la numeración 1XY son las responsables de garantizar la adecuada atención de las mismas, de acuerdo con la finalidad asignada a cada línea y con arreglo a los criterios de utilización a los que hace referencia la parte motiva de la presente resolución, de manera que se preserve el interés social, los propósitos y los objetivos comprometidos con la asignación de este recurso numérico.

**PARÁGRAFO.** Las entidades u operadores a cargo de la prestación de servicios mediante las líneas que hacen uso de la numeración 1XY deberán realizar los ajustes necesarios a sus protocolos y procedimientos internos de atención para que en la utilización de dicha numeración se garantice la preservación de las finalidades a las que hace referencia el presente artículo. Para tal efecto, las entidades u operadores deberán, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución, elaborar y ajustar los mencionados protocolos y procedimientos así como poner a disposición de la Comisión de

Regulación de Comunicaciones para cuando lo requiera los soportes debidamente actualizados que acrediten la aplicación su aplicación permanente en los procesos internos de atención.

**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*" hacía 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.

**ARTÍCULO 6. MODIFICACIONES Y VIGENCIAS.** La presente resolución modifica el Anexo 10 de la Resolución CRT 087 de 1997 y rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los

### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**XXXXXXXXXX**  
Presidente

**GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA**  
Director Ejecutivo

S.C. XX/XX/15 Acta xxx

C.C. xx/xx/15 Acta xxx