

## RESOLUCIÓN 5937 DE 2020

(marzo 12)

Diario Oficial No. 51.254 de 12 de marzo 2020

### COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

<Consultar la vigencia de esta norma directamente en los artículos que modifica>

Por la cual se modifica la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY contenida en el Anexo 6.3 de los Anexos del Título VI de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se atribuye temporalmente el número 1XY-192 al servicio denominado “Atención virus COVID-19.

### LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES 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, y

#### CONSIDERANDO:

Que el numeral 12 del artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009<sup>(3)</sup>, modificada por la Ley [1978](#) de 2019<sup>(4)</sup>, 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, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-”.

Que el numeral 13 del artículo [22](#) de la citada Ley 1341, modificada por la Ley [1978](#) de 2019, definió 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 específica, el artículo [2.2.12.1.1.1](#), de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título 12 del Decreto 1078 de 2015<sup>(5)</sup>, establece que la Comisión de Regulación de Comunicaciones “deberá administrar los 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”.

Que de acuerdo con lo estipulado en 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 y de acceso universal, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional, 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.

Que dentro de las modalidades previstas para la numeración de servicios semiautomáticos y

especiales (marcación 1XY) de que trata el artículo [2.2.12.2.1.14](#) del citado Decreto 1078, se encuentra destinada la modalidad 1 para atender las “[I]llamadas 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 proveedor. Su numeración es de carácter nacional. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de urgencias tales como Policía, Bomberos y Ambulancia”.

Que mediante comunicación del 11 de marzo de 2020 identificada bajo el No. 202040000361291, radicada en esta Comisión en la misma fecha bajo los números 2020802314 y 2020300903, el Ministerio de Salud y Protección Social (Minsalud) solicitó la asignación de numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY), para la atención de las llamadas de la ciudadanía frente a inquietudes referentes al COVID-19, con el fin de brindar orientación sobre las medidas de mitigación de riesgos y las acciones a seguir ante los síntomas presentados.

Que en sustento de lo anterior el Minsalud, remitió especificaciones técnicas asociadas a la atención que se preparará a suministrar, en términos de: (i) Descripción de la necesidad a satisfacer; (ii) tipo de cobertura; (iii) número seleccionado dentro de los disponibles; (iv) modalidad; (v) línea a la cual se deberá realizar el enrutamiento de las llamadas; (vi) información de la plataforma tecnológica que soportará la atención de las llamadas; (vii) cifras proyectadas en lo que tiene que ver con la cantidad de llamadas o personas a atender a través de este medio.

Que dentro de las especificaciones detalladas, el Minsalud sugirió la atribución del número 1XY-192 e indicó, además, que las llamadas hacia esta marcación deberán enrutarse hacia el número geográfico 3305042 del NDC (1), de la ciudad de Bogotá, D. C.

Que teniendo en cuenta el propósito para el cual se solicita y la necesidad que se requiere satisfacer, esta Comisión considera pertinente atribuir temporalmente dentro de la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY, recogida en el Anexo 6.3 de los Anexos del Título VI de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, un nuevo servicio de interés social al número 1XY-192 en la modalidad 1.

Que esta atribución se hará bajo la denominación “Atención virus COVID-19” 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 servicios de interés social que por su naturaleza exijan facilidades de recordación y marcación al usuario.

Que por las especiales características que revisten estos recursos, la atención que se brinde soportada en dicha numeración deberá corresponder y ser compatible, en general, 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 para el cual es requerida esta marcación abreviada referido a la atención de la ciudadanía para inquietudes relacionadas con el virus COVID-19, según los términos anteriormente especificados.

Que teniendo en cuenta que la información aportada a esta Comisión, la asignación y uso del servicio 1XY-192 - “Atención virus COVID-19” dentro de la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY se hará de manera temporal para su operación hasta el cese de la emergencia según lo informe directamente el Minsalud a la CRC, al cabo de lo cual, dicha numeración retornará al estado de reserva.

Que el artículo [8o](#) de la Ley 1341 de 2009 establece la obligación a cargo de los proveedores de

redes y servicios de telecomunicaciones de poner a disposición de las autoridades de manera gratuita y oportuna, las redes y servicios, así como dar a dichas autoridades prelación en la transmisión de las comunicaciones que aquellas requieran en casos de atención de emergencia, conmoción interna y externa, desastres, o calamidad pública. Así mismo, la referida disposición establece que los destinatarios de la norma deberán otorgar prelación absoluta a las transmisiones relacionadas con la protección de la vida humana y que las autoridades tendrán prelación en la transmisión de comunicaciones gratuitas y oportunas para efectos de prevención de desastres, cuando aquellas se consideren indispensables. En el caso concreto la atención oportuna de las llamadas que deben atenderse a través de la numeración 1XY-192 reviste mayor trascendencia si se tiene en cuenta que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote del virus COVID-19 como pandemia global.

Que con fundamento en lo anterior, a partir de la publicación en el Diario Oficial del presente acto administrativo, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán implementar el enrutamiento de las llamadas correspondiente, de manera inmediata, teniendo en cuenta la gravedad del asunto.

Que en cumplimiento de lo estipulado en el artículo [7o](#) de la Ley 1340 de 2009, la CRC evaluó la posible incidencia del presente acto administrativo sobre la libre competencia con base en el cuestionario adoptado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante la Resolución 44649 de 2010, dando como resultado negativo en todas las respuestas de dicho cuestionario, motivo por el cual se estimó innecesario remitirlo a dicha entidad.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar el [Anexo 6.3](#) del Título VI de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

Anexo 6.3

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	Centro de Contacto al Ciudadano	Reclamos Aseo	Línea de atención Laboral	Reserva	Reserva	Información LDN	Reserva	Información LDN	Reserva	Información LDN
0										
1	Fuerza Aérea Colombiana	Atención de Desastres	Reserva	Protección al Usuario del Sistema de Salud	Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes	Reserva	Reserva	Reserva	Reserva	Reserva
2	Atención de comunicaciones para personas con discapacidad	Policía	Fiscalía	Cruz Roja	Procuraduría	Fuerzas Armadas	Reserva	Reserva	Información y Daños Telefónicos TPBCL Operador C	Atención virus COVID-19
3	Reserva	Directorio por Operadora	Número Único Nacional de Emergencias	Información Entidades prestadoras de salud	Personería	Línea amiga del Migrante	Línea del Honor - Min-Defensa	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	Reserva
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, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones 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 FF. MM.	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

1	X 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Información y reclamos Celular Red A	Información y reclamos PCS	Reserva	Reserva	Reserva	Información LDI	Reserva	Información LDI	Reserva	Información LDI
9	Información y reclamos Celular Red B	Bomberos	Reserva	Reserva	Reserva	Reserva	Reserva	Reserva	Reserva	Reserva

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, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones 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
Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes	141
Defensa Civil	144
Asistencia de emergencias – Fuerzas Militares	146
Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (FF.MM.)	147
CAI - Policía Nacional	156
Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (Policía)	165
Atención virus COVID-19	192

## 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
Servicio de desmovilización de los grupos ilegales alzados en armas	154
Información LDI	158
Daños Gas	164
Información LDN	170
1XYZ para información TPBCLD	174
Información y daños telefónicos TPBCL – Operador B	177
Información LDI	178
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 Información LDI	198

### 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
Protección al Usuario del Sistema de Salud	131
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 2o. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán habilitar, de manera inmediata, el enrutamiento de llamadas de emergencia a la línea 1XY192.

PARÁGRAFO. El enrutamiento de la marcación 1XY-192 deberá estar habilitado hasta que cese la situación de emergencia según lo informe directamente el Ministerio de Salud y Protección Social a la CRC, al cabo de lo cual, esta numeración deberá retornar al estado de reserva dentro de la matriz.



ARTÍCULO 3o. MODIFICACIONES Y VIGENCIAS. La presente resolución modifica, en lo pertinente, la Sección 7, Capítulo 1, Título VI y el Anexo 6.3 de los Anexos del Título VI de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá, D. C., a 12 de marzo de 2020.

Publíquese y cúmplase.

El Presidente,

Nicolás Silva Cortés.

El Director Ejecutivo,

Carlos Lugo Silva.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 27 de marzo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.694 - 10 de marzo de 2024)

