

RESOLUCIÓN NÚMERO 4736 DE 2015

(mayo 15)

por la cual se modifica el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 y se asigna el número IXY-163 al servicio denominado “Línea del Honor - Mindefensa” dentro de la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación IXY, 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 025 de 2002, y

CONSIDERANDO:

Que el numeral 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, estableció como función de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (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 más específica el artículo 1° 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 conformidad con lo previsto en el artículo 29 del Decreto 25 de 2002, la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación IXY) tiene características especiales, que le confieren un carácter nacional y de acceso universal, no 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 IXY) se identifica la Modalidad 3 de que trata el citado artículo 29 del Decreto 25 de 2002, modalidad que recoge las “[l]lamadas con costo al usuario equivalente a la tarifa local, minuto al aire o su equivalente según el tipo de servicio. Su numeración es de carácter nacional, es propia de servicios de interés social que por su naturaleza estén adscritos a una entidad de orden nacional. Las empresas que presten servicios en esta modalidad deben cubrir los costos de transporte a que den lugar estas llamadas y, en general, podrán optar por cubrir todos los costos de las llamadas”.

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 diferentes números que la componen, de conformidad con lo establecido en el citado artículo 29 del Decreto 025 de 2002.

Que de acuerdo con el artículo 55 del Decreto 025 de 2002, 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 el Ministerio de Defensa Nacional mediante la Resolución 3908 de 2012 creó la “Línea del Honor” con la finalidad de que cualquier persona pueda presentar denuncias sobre posibles hechos de vulneración de los valores institucionales y/o de corrupción que puedan tener ocurrencia en el Sector Defensa definido en los términos de los artículos 6° y 7° del Decreto 1512 de 2000.

Que al amparo de la Circular 254 de 2012 proferida por el Ministerio de Defensa Nacional, fueron definidos los valores y principios éticos del sector Defensa Nacional, siendo uno de los mecanismos para su materialización la línea de atención de denuncias antes mencionada.

Que este servicio se encuentra actualmente implementado a través de un número de cobro revertido 018000, a través del cual fueron atendidas un total de 3.386 llamadas en el año 2014, lo que representa un promedio de 282 llamadas mensuales.

Que mediante comunicación del 30 de marzo de 2015 remitida por correo electrónico, el Ministerio de Defensa Nacional solicitó a esta Comisión estudiar la posibilidad de asignar un número abreviado con el propósito de generar una mayor recordación en los usuarios para la utilización de este servicio que les permita a cualquier ciudadano comunicarse de manera ágil y rápida para interponer su denuncia, lo cual se hace más difícil con un número de la extensión que actualmente se tiene disponible.

Que una vez analizada la información aportada con la solicitud y sus respectivos soportes, y teniendo en cuenta los objetivos previstos en el acto administrativo de creación de la “Línea del Honor”, así como los lineamientos definidos en la Circular 254 de 2012, se concluye 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 dado lo anterior, esta Comisión encuentra procedente realizar la asignación del servicio “Línea del Honor - Mindefensa”, dentro de la Matriz de Servicios Semiautomáticos y Especiales 1XY.

Que teniendo en cuenta la orientación de los servicios que van a ser prestados a través del número 1XY, el mismo estará enmarcado dentro de la modalidad 3 y, por lo tanto, la presente

asignación se encuentra sometida a los criterios de utilización previstos en el artículo 29 del Decreto 25 de 2002 para esta modalidad, que se explican a continuación.

Que de acuerdo con lo anterior, en tanto que esta numeración es de carácter nacional, los servicios que se presten deberán ser accesibles para cualquier abonado con independencia de su ubicación geográfica dentro del territorio nacional.

Que desde el punto de vista de los costos generados a los usuarios, en tanto que la norma solo autoriza que las llamadas que se realicen a través de números bajo esta modalidad puedan representar cobro al usuario equivalente a la tarifa local, minuto al aire o su equivalente según el tipo de servicio, corresponde a la entidad interesada en prestar servicios en esta modalidad cubrir los costos de transporte a que den lugar estas llamadas. En todo caso, la entidad interesada puede optar por cubrir la totalidad de los costos de las llamadas, esto es, además del transporte de la llamada, la porción del usuario correspondiente a la tarifa local, minuto al aire o su equivalente según el tipo de servicio.

Que teniendo en cuenta lo indicado en el considerando anterior, es responsabilidad del Ministerio de Defensa Nacional acordar directamente con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones los aspectos relacionados con la remuneración de las llamadas que se realicen a la línea 1XY, debiendo decidir si opta o no por cubrir el costo total de las mismas.

Que en atención a su cubrimiento nacional, los servicios que serán atendidos a través de dicha numeración deberán atenderse las denuncias que se generen desde diferentes puntos del territorio respecto de actividades que atenten contra los valores institucionales del sector Defensa y sin que sea admisible su utilización para fines comerciales de cualquiera de las entidades adscritas o vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional, o cualquier otro fin que desvirtúe el propósito fundamental para el cual fue otorgado este número abreviado, dada la singular destinación prevista en los Planes Técnicos Básicos para la numeración de servicios semiautomáticos y especiales.

Que en atención a los criterios de utilización antes mencionados la entidad encargada de la gestión de esta línea deberá realizar los ajustes del caso, y 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 den a los servicios que se presten a través de la línea 1XY preserve el interés social, las finalidades y objetivos comprometidos con la asignación de esta tipología de recurso numérico.

Que la presente resolución fue aprobada por el Comité de Comisionados, según consta en Acta 976 del 12 de mayo de 2015 y, posteriormente, presentada a los miembros de la Sesión de Comisión y aprobada tal y como consta en Acta 316 del 14 de mayo de 2015.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. Asignar el siguiente número en la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY, contemplada en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997:

Servicio	Número
Línea del Honor - Mindefensa	163

Dicho número se asigna bajo la Modalidad 3 en los términos del numeral 3 del artículo 29 del Decreto 025 de 2002.

Artículo 2°. Modificar el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 que establece la matriz de servicios semiautomáticos y especiales con marcación 1XY y su respectiva clasificación, el cual quedará de la siguiente manera:

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

1	X0	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	Reserva	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/ Operador TPBCLD
5	Información y reclamos Trunking	Daños Energía	Secretaría de Salud-Ambulancia	Reserva	Reserva	Línea Mujer	Antisecuestro, antiterrorismo y antitextorsión	Reserva	Reserva	Proyectos Especiales de Entidades Territoriales
6	Denuncias maltrato a la infancia	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 antitextorsión 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
Denuncia Maltrato a la Infancia	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 (FFMM)	147
CAI - Policía Nacional	156
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

MODALIDAD 2	
Servicio	Número 1XY
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 3°. *Responsabilidad de atención de llamadas a la línea 1XY-163.* De conformidad con lo establecido en el artículo 13.2.26 de la Resolución CRT 087 de 1997, el Ministerio de Defensa Nacional será el responsable de garantizar la adecuada atención de la línea 1XY-163, de acuerdo con la finalidad asignada a la misma y con arreglo a los criterios de utilización a los que se hace referencia en la parte motiva de la presente resolución, de

manera que se preserven el interés social, los propósitos y objetivos comprometidos con la asignación de este recurso numérico.

Parágrafo. El Ministerio de Defensa Nacional deberá realizar los ajustes de los protocolos y procedimientos internos que estime pertinente con el propósito de preservar el interés social con ocasión del uso del recurso numérico asignado.

Artículo 4°. *Modificaciones y vigencias.* La presente resolución modifica, en lo pertinente, 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 15 de mayo de 2015.

Publíquese y cúmplase.

El Presidente,

Diego Molano Vega.

El Director Ejecutivo,

Juan Manuel Wilches Durán,

(C. F.).

Nota: Este documento fue tomado directamente de la versión PDF del Diario Oficial 49.516 del martes 19 de mayo del 2015 de la Imprenta Nacional (www.imprenta.gov.co)