RESOLUCIÓN 5344 DE 2018

(abril 9)

Diario Oficial No. 50.560 de 10 de abril de 2018

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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, se asigna el número 1XY-131 al servicio denominado “Protección al Usuario del Sistema de Salud” y se dictan otras disposiciones.

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

en ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, teniendo en cuenta la delegación efectuada mediante la Resolución CRT 622 de 2003, 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 citada Ley 1341, 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 particular el Decreto 1078 de 2015(1), compilatorio del Decreto 25 de 2002(2), por medio del cual se adoptó el Plan Nacional de Numeración vigente, estableció que Comisión de Regulación de Comunicaciones, “deberá administrar los 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”(3).

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 esta clase 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, la modalidad 3 se encuentra destinada para atender las: “[l]lamadas con costo al usuario equivalente a la tarifa local, minuto al aire o su equivalente según el tipo de servicio. 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 mediante Resolución CRT 622 del 6 de marzo de 2003, modificada por la Resolución CRT 1924 de 2008, la Comisión delegó en el funcionario que haga las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Cliente (Hoy Grupo Interno de Trabajo denominado Relacionamiento con Agentes[(4)]), la administración del Plan de Numeración y Marcación y del Plan Nacional de Señalización de que tratan las secciones 1 y 2 del Capítulo II del Decreto 25 de 2002 (ambas se encuentran compiladas en el Título 12, Capítulo 2 del Decreto 1078 de 2015).

Que mediante las comunicaciones número 2-2018-002723 del 15 de enero de 2018 radicada en esta Comisión el 16 del mismo mes, y la comunicación número 2-2018- 016065 del 5 de marzo de 2018 radicada en esta Comisión el 6 del mismo mes[(5)], la Superintendencia Nacional de Salud, en adelante Supersalud, solicitó "la generación de un número de marcación abreviada de obligatoria aceptación para todos los operadores en la modalidad del numeral 3 del artículo 2.2.12.2.1.14", para lo cual, sugirió el número 131 que se encuentra en estado de reserva dentro de la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomático y especiales de abonado esquema 1XY, contenida en el anexo 6.3 de los Anexos del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que para fundamentar su solicitud, la Supersalud indicó que en virtud del numeral 10 del artículo 18 del Decreto 2462 de 2013[(6)], a esta entidad le compete "[i]mpartir y hacer seguimiento a las instrucciones de inmediato cumplimiento que se requieran para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario".

Que para el desarrollo de dicha función, la mencionada entidad, mediante la Resolución 284 de 2014, creó el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud (Grupo SIS) adscrito a la Dirección de Atención al Usuario de la Delegada para la Protección al Usuario de la Supersalud, entre otras, con las siguientes funciones:

"(…) 2. Desplegar las acciones necesarias para superar la situación, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario.

3. Requerir por medio más expedito a las EAPB [Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud] y prestadores sobre las cuales versen las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios, desplegando las acciones necesarias para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan atenten (sic) contra el derecho fundamental a la salud.

4. Realizar el control de términos otorgados a las vigiladas y realizar el seguimiento efectivo a las instrucciones de inmediato cumplimiento impartido para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente a la vida o la integridad del usuario".

Que la Supersalud señaló que las solicitudes gestionadas por el denominado Grupo SIS presuponen situaciones que ponen en peligro inminente la vida o la integridad de los usuarios, y por consiguiente requieren de un trámite inmediato por lo que "resulta imprescindible agilizar tanto [como] sea posible su gestión en tipo real (…)".

Que según la información aportada junto con la mencionada solicitud, durante el 2017 la

Supersalud atendió un total de 237.498 peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) a través de una línea de atención al usuario con cobro revertido(7) dispuesta para este fin, de las cuales 38.710 (16,3%) correspondieron a PQRD gestionadas por el Grupo SIS.

Que considerando el carácter prioritario de las solicitudes gestionadas a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en especial de aquellas solicitudes que comportan un riesgo vital y teniendo en cuenta que los atributos de facilidad de marcación y recordación al usuario como notas características de la numeración 1XY pueden contribuir en gran medida a la gestión de este servicio de interés social, esta Comisión considera pertinente atribuir, dentro de la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY contemplada en el Anexo 6.3 de los Anexos del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, un nuevo servicio al número 1XY-131 bajo la modalidad 3.

Que esta asignación se hará bajo la denominación “Protección al Usuario del Sistema de Salud” en tanto que, al amparo del penúltimo inciso del artículo 2.2.12.2.1.14. del Decreto 1078 de 2015, la asignación de numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY) no se entiende asignada a ninguna entidad en particular, sino a algunos servicios de interés social que por su naturaleza exijan facilidades de recordación y marcación al usuario.

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, esto es, en lo que se refiere a las actividades desarrolladas en cumplimiento de las funciones previstas en el citado Decreto 2462 de 2013 que se encuentren dirigidas a garantizar los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que a partir de la publicación en el Diario Oficial del presente acto administrativo, la entidad del orden nacional que requiera iniciar la atención del servicio de interés social asignado a la marcación 1XY objeto del presente acto administrativo deberá informar a esta Comisión el número de abonado al cual se enrutarán las llamadas realizadas a través de dicha marcación, a efectos de lo cual se procederá a informar a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para que estos den inicio al enrutamiento de las llamadas correspondientes dentro del término previsto para el efecto.

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 del 25 de agosto 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 de los Anexos del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales con marcación 1XY y su respectiva clasificación, el cual quedará de la siguiente manera:

ANEXO 6.3.

MATRIZ DE NUMERACIÓN PARA ACCESO A LOS SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS7 Y ESPECIALES DE ABONADOS ESQUEMA 1XY.

<En los términos del parágrafo del artículo 6.1.7.12, el campo 1XY-121 (Censo Nacional) retorna a "Reserva" a partir del 1o. de enero de 2019>

1 Y 0	X 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	Centro de Contacto al Ciudadano	Reclamos Aseo	Linea de atencion Laboral	Reserva	Reserva	Operadora Información LDN	Reserva	Operadora Información LDN	Reserva	Operadora Información LDN
1	Fuerza Aérea Colombiana	Atención de Desastres	Censo Nacional	Protección al Usuario del Sistema de Salud	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	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 antiextorción	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 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
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
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

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
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
Censo Nacional*	121
Fiscalía	122
Protección al Usuario del Sistema de Salud	131
Información Entidades Prestadoras de Salud	133
Información hospitalaria	137
Procuraduría	142

MODALIDAD 3

Servicio	Número 1XY
Personería	143
Fuerzas Armadas	152
Línea amiga del Migrante	153
Línea Mujer	155
DIJÍN	157
Línea del Honor - MinDefensa	163
Inteligencia Policía Nacional	166
Información de actividades de tráfico, comercialización y consumo de narcóticos	167

*De conformidad con lo previsto en el artículo 6.1.7.12. el servicio Censo Nacional se entiende asignado desde la entrada en vigencia de la presente disposición hasta el 31 de diciembre de 2018 periodo después del cual el número 1XY-121 dentro del Anexo 6.3 de los Anexos del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 retornará al estado de “Reserva”.

MODALIDAD 4

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

ARTÍCULO 2o. MODIFICACIONES Y VIGENCIAS. La presente resolución modifica, en lo pertinente, 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.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 9 de abril de 2018.

La Coordinadora de Relacionamiento con Agentes,

Mariana Sarmiento Argüello.

NOTAS AL FINAL:

1. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

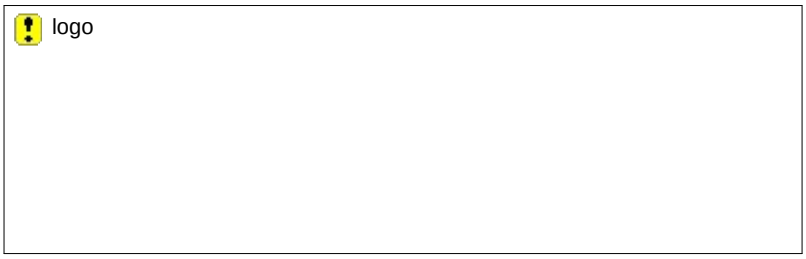
2. “Por el cual se adoptan los Planes Técnicos Básicos y se dictan otras disposiciones”.

3. Artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015.

4. Resolución CRC 059 de 2017 “Por medio de la cual se establecen y organizan grupos internos de trabajo, con carácter permanente, en la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones”.

5. En atención a la primera comunicación, la CRC mediante el oficio con radicado 2018505896 del 7 de febrero de 2018 dirigida a la Supersalud, convocó a esta entidad a una reunión con el objetivo de contar con información adicional sobre el alcance de la solicitud de asignación de la marcación abreviada. Esta reunión se realizó en las instalaciones de la CRC el 2 de marzo de 2018.

6. “Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud”

7. A través de la numeración de servicios 018000513700.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Compilación Juridica MINTIC
n.d.
Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)