COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025.09.10 13:11:09 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Rad. 2025821486
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2025529275
Fecha: 10/09/2025 12:45:10 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

Señora
FRANCIA BERMÚDEZ PINTO
Profesional Universitaria
DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
ALCALDÍA DE MAYOR DE BOGOTÁ
Carrera 8 No. 10 - 65.
Bogotá D.C
Email: fbermudez@alcaldiabogota.gov.co

REF.: Respuesta a su comunicación con el asunto *"Solicitud urgente orientación notificación cambio operador conectividad Linea 195 - Alcaldía Mayor de Bogotá"*

Respetada señora Francia,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2025821486 del 09 de septiembre de 2025, mediante la cual solicita entre otras cosas lo siguiente:

> "(…) *Amablemente informo que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá administra la Línea 195 (canal de servicio telefónico distrital), la cual venía siendo administrada por ETB bajo contrato interadministrativo hasta el 08/09/2025 bajo su propio operador, a partir de hoy 09/09/2025 se realizó el cambio de operador de Línea 195 para conectividad y soporte de los servicios de canal. (…)"*

Frente a su comunicación, sea lo primero señalar que la línea de marcación **1XY-195** -enunciada en su comunicación- se encuentra asignada y atribuida en la modalidad 4, esta modalidad caracteriza los números cuyas llamadas tienen tarifa especial al usuario y son destinados a servicios de información telefónica, como por ejemplo el directorio por operadora.

Así mismo, es de señalar que la numeración bajo esquema de marcación 1XY está dada para soportar servicios de interés social de carácter nacional y de acceso universal; de ahí que, los números de marcación bajo esquema 1XY tal como la línea de marcación **195** sea reconocida a nivel nacional por el servicio que soporta: PROYECTOS ESPECIALES DE ENTIDADES TERRITORIALES; y, su uso pueda ajustarse para operar de forma nacional, departamental o municipal, de acuerdo con las necesidades a satisfacer por parte de los prestadores de servicios 1XY. De esta manera, en el evento en que varias empresas y/o entidades que presten el mismo servicio enmarcado en las modalidades atribuidas para un número 1XY, deben compartir el número 1XY establecido para tal fin.

Precisado lo anterior, y frente a su comunicación, para las líneas de marcación 1XY previamente asignadas, tal como la línea de marcación **1XY-195,** conforme al artículo 6.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el trámite a solicitar ante esta entidad corresponde a la solicitud de modificación de enrutamiento para la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY,

el cual **deberá** realizarse a través de la plataforma web Tramites CRC / módulo Tramite Único de Recursos de Identificación (TURI).

En este sentido, a efectos de requerir la modificación de enrutamiento en la línea de marcación 1XY-195 **deberá** estar registrada la organización en la plataforma web Tramites CRC (Véase instructivo de registro de organizaciones: https://bit.ly/3pBWjpB.), esto es lo correspondiente al registro del prestador de servicios 1XY interesado, y los roles correspondientes para que le sea habilitado el módulo: Tramite Único de Recursos de Identificación (TURI) en la plataforma web Tramites CRC.

Una vez registrada la organización (Prestador de servicios 1XY) en la plataforma web Tramites CRC con los roles correspondientes deberá agotar los siguientes pasos para solicitar la modificación de enrutamiento 1XY:

i. Ingresar con el rol *"solicitador de tramites"* registrado para la organización en la plataforma web: Tramites CRC.

ii. Elegir del submenú el módulo Tramite Único de Recursos de Identificación (TURI).

iii. Luego, del listado de tramites TURI que se relacionan de lado izquierdo de la interfaz, buscar y seleccionar el trámite: **Modificación de Enrutamiento 1XY**. Posteriormente, una vez allí, deberá remitir lo solicitado en el trámite TURI.

iv. Anexo a dicha solicitud **deberá relacionar de forma expresa** la siguiente información:

a. Aclaración de los números previamente configurados en la cobertura del servicio objeto de modificación (https://www.pnn.gov.co/mapa/codigos1xy.xhtml) sección *"1XY"* opción "*Exportar mapa completo".* En este sentido, descargue el archivo en mención y verifique los números actualmente configurados para la línea **1XY-195** en los municipios asociados a la prestación de dicho servicio, y su relación con la solicitud de modificación de enrutamiento.

b. **Confirmar de forma expresa** si la línea de marcación **1XY–195** actualmente se encuentra siendo usada en la zona geográfica señalada en la solicitud por una entidad que soporte el servicio de: "PROYECTOS ESPECIALES DE ENTIDADES TERRITORIALES" esto con el fin que en caso de ser afirmativo se deberán adelantar las labores necesarias para compartir dicha línea entre las demás entidades (si aplica).

La CRC analizará las condiciones de la modificación del enrutamiento, y en caso dado, se notificarán a los respectivos operadores que prestan el servicio de telefonía fija y móvil en los municipios señalados en su solicitud.

c. Fecha de implementación del nuevo enrutamiento, la cual no puede ser inferior a un mes contado desde la solicitud de modificación.

d. Cualquier otra aclaración que sirva para sustentar la solicitud de modificación de enrutamiento.

Una vez la CRC reciba la solicitud de modificación de enrutamiento 1XY por el medio definido, se analizarán las condiciones del enrutamiento, y en caso dado, se procederá a notificar a los respectivos operadores móviles y fijos que prestan el servicio de telefonía en los municipios informados en la solicitud de modificación de enrutamiento correspondiente.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a realizar cualquier aclaración adicional que requiera al respecto.

Cordial Saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO

Firmado digitalmente por MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2025.09.10 14:20:54 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Olga Rodríguez