

ACTA DE SESIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO DE NUMERACIÓN DEL 20 DE ENERO DE 2022

CTSN-13

Los miembros del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración, en adelante CTSN, se reunieron de manera no presencial el jueves 20 de enero 2022, a las 4:00 p.m., por medio de conferencia convocada por la Secretaría del mencionado comité a través de la plataforma *Microsoft Teams*, con el propósito de llevar a cabo la decimotercera sesión del CTSN (CTSN-13) en el marco del seguimiento al plan de migración de que trata el artículo 13¹ de la Resolución CRC 5826 de 2019².

La reunión se inició en la hora indicada, y en la misma aconteció lo siguiente:

I. Verificación de los miembros del CTSN presentes durante la reunión y otros asistentes

a. Representantes de los PRST miembros del CTSN

La Secretaría del CTSN, de viva voz, informó a los asistentes de la sesión la relación de los representantes de los PRST que, en calidad de representantes legales o de apoderados para el efecto, participaron en la reunión de manera no presencial.

De acuerdo con lo anterior, la Secretaría del CTSN dejó constancia de la asistencia no presencial de los siguientes miembros del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración, con su respectivo carácter de representación:

¹ Modificado por lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución CRC 5967 de 2020.

² "Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones."

	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE	REPRESENTACIÓN	CORREO
1.	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC	Felipe Garzón Forero	Apoderado	felipe.garzon@telefonica.com
2.	Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.	Natalia Vesga	Apoderada	mvesga@grupo-exito.com
3.	Colombia Móvil/ Edatel - UNE	Camilo José Rincón Figueredo	Apoderado	camilo.rincon@tigo.com.co
4.	Logística Flash Colombia S.A.S.	Santiago López	Apoderados	santiago.Lopez@acninc.com
5.	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Miguel Clavijo	Apoderado	Miguel.clavijol@etb.com.co
6.	Aria Tel S.A.S E.S.P.	Jorge Luis Tapia Jiménez	Apoderado	dr@ariatel.com.co
7.	Suma Móvil S.A.S.	Biviana Gamero	Apoderada	biviana.gamero@sumamovil.com
8.	Costatel S.A. E.S.P.	Rodrigo Fuentes	Representante	rodrigof@costatel.com
9.	Partners Telecom Colombia S.A.S.	Hanan Amastha Altamar	Apoderada	hanan.altamar@wom.co
10.	Empresa de Recursos de Tecnológicos ERT E.S.P.	Rafael Cardona	Representante	rcardona@ert.net.co
11.	Comcel S.A.	Santiago Pardo	Apoderado	santiago.pardo@claro.com.co
12.	Unimos S.A. E.S.P.	Diana Obando	Representante	tecnica@unimosesp.com.co
13.	Avantel S.A.S	María Camila Galvis	Apoderada	mgalvis@avantel.com.co

Teniendo en cuenta que, de acuerdo con el artículo 14 de la Resolución CRC 5826 de 2019, el CTSN sesionará con los representantes legales o los apoderados que se hagan presentes, una vez verificada la asistencia de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones por conducto de los representantes antes relacionados, se inició la reunión del CTSN, en los términos previstos en el mencionado acto administrativo.

b. Asistentes sin representación en el CTSN

A la presente acta se anexa copia del cuadro de control de los asistentes que ingresaron a la reunión a través de la plataforma *Microsoft Teams*.

II. Apertura y presentación del orden del día

Como parte de la apertura de la sesión, el ingeniero Nicolás Silva, Comisionado de la Sesión de Comunicaciones de la Comisión de la Regulación de Comunicaciones, extendió un saludo a todos los asistentes y se dirigió al pleno del comité para referirse a los puntos que se sintetizan a continuación:

- En primer lugar, solicitó que en el transcurso del CTSN se puedan desarrollar y discutir aquellas temáticas que generen alguna inquietud por parte de los asistentes. Así mismo, reconoció que hay avances muy importantes en cada una de las empresas, y que si bien se han detectado algunas situaciones que han sido reportadas, las mismas se han solucionado de forma satisfactoria.
- Acto seguido, realizó la presentación del orden del día previsto para la sesión para efectos de dar trámite a las actividades que al momento estaban pendientes. En ese sentido, indicó que la finalidad sería aclarar cualquier tipo de inquietud o situación que se requiriera plantear.
- Por último, hizo énfasis en que si bien el objetivo era finalizar de forma exitosa el plan de transición que ya se encuentra muy avanzado, se requiere adelantar las acciones para la culminación de las etapas pendientes, siendo necesario acotar y coordinar lo que corresponda para poder concluir el proceso de la mejor manera.

A continuación, la Presidencia del CTSN informó a los asistentes de la sesión el siguiente orden del día:

1. Aprobación formal del acta 12.
2. Exposición de la síntesis del índice de adopción consolidado por la CRC.
3. Exposición del plan de medios desplegado por la CRC.
4. Informe de los miembros del Comité que reportan llamadas de larga distancia internacional entrante en el índice de adopción, sobre el despliegue de las campañas pedagógicas con sus usuarios.

A continuación, se expone lo tratado en cada uno de los puntos del orden del día antes mencionados.

1. Aprobación del Acta del 11 de noviembre de 2021 correspondiente al CTSN-12

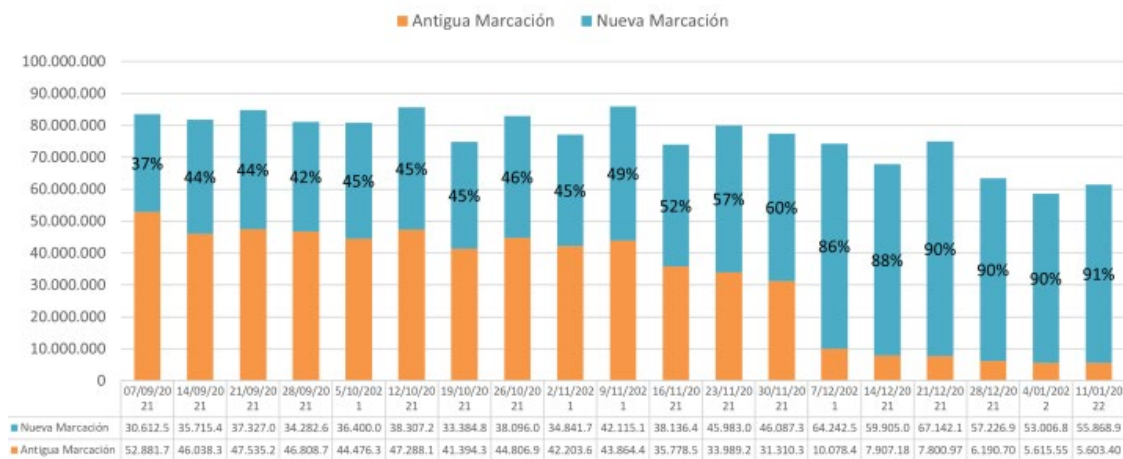
A efectos de la aprobación del acta correspondiente al duodécimo CTSN, se puso de presente que se recibió aprobación de esta mediante correo electrónico por parte de todos los miembros, que a saber son: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. ETB, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, Suma Móvil, Éxito Móvil, Colombia Móvil S.A. E.S.P., Comunicación Celular Comcel S.A, Aria Tel S.A.S., Partners Telecom Colombia S.A.S., AVANTEL S.A.S., Empresa de Recursos Tecnológicos E.R.T., EMTEL, Unimos S.A. E.S.P, Logística Flash Colombia S.A.S., Sistemas Satelitales de Colombia, Setroc, Virgin, Costatel y EMCALI.

2. Exposición de la síntesis del índice de adopción consolidado por la CRC.

En este punto de la agenda, en primer lugar, se indicaron los próximos hitos que quedan del plan de transición, los cuales son: (i) el inicio del establecimiento de las llamadas internacionales entrantes, previsto para el 01 de febrero del 2022; (ii) el fin de establecimiento de las llamadas nacionales, el cual está fechado para el 01 de marzo del 2022; y por último, (iii) el fin del establecimiento llamadas internacionales para el 31 de mayo de la presente anualidad.

Acto seguido, se realizó un reporte general del índice de adopción con corte al 11 de enero de 2022. Al respecto, la gráfica 1 resume el nivel de adopción antes indicado.

Gráfica No. 1 Porcentaje general del índice de adopción

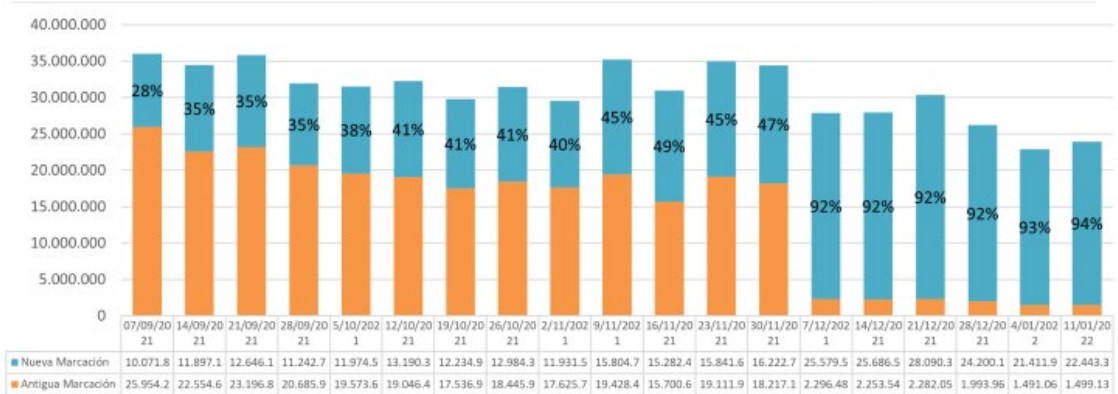


Fuente: Elaboración propia de la CRC a partir de los reportes de los PRST

Al respecto, se describió la gráfica indicando que hubo un aumento importante de la adopción a partir del 1 de diciembre del 2021, al pasar de índices entre el 50% y el 60%, a niveles cercanos del 80% al 90%, registrándose para el mes de enero de 2022 un índice del 91%. Lo anterior, deja en evidencia que la mayoría de las marcaciones fijas a nivel nacional se están haciendo con el nuevo esquema de marcación.

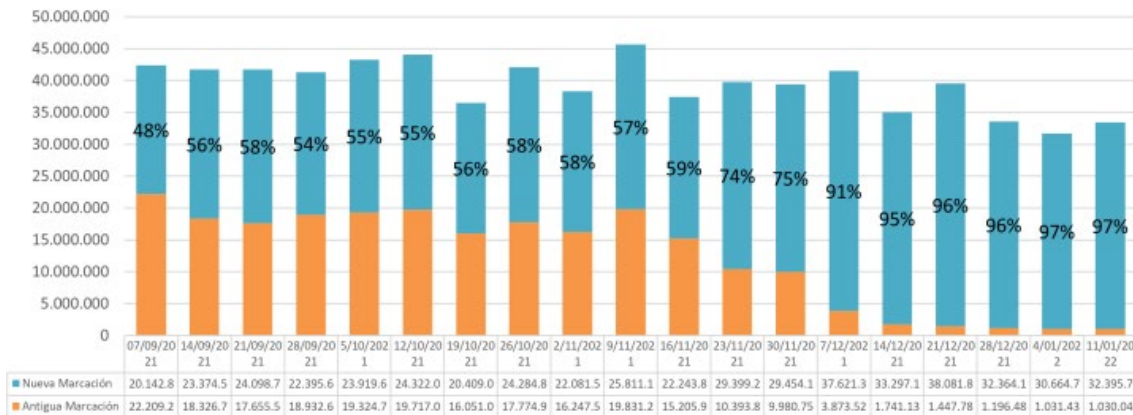
Posteriormente, se expusieron los índices de adopción desagregados para las llamadas de origen fijo (Gráfica No. 2), para las llamadas de origen móvil (Gráfica No. 3) y para llamadas de larga distancia internacional entrante (Gráfica No. 4).

Gráfica No. 2 Porcentaje del índice de adopción para llamadas de origen fijo



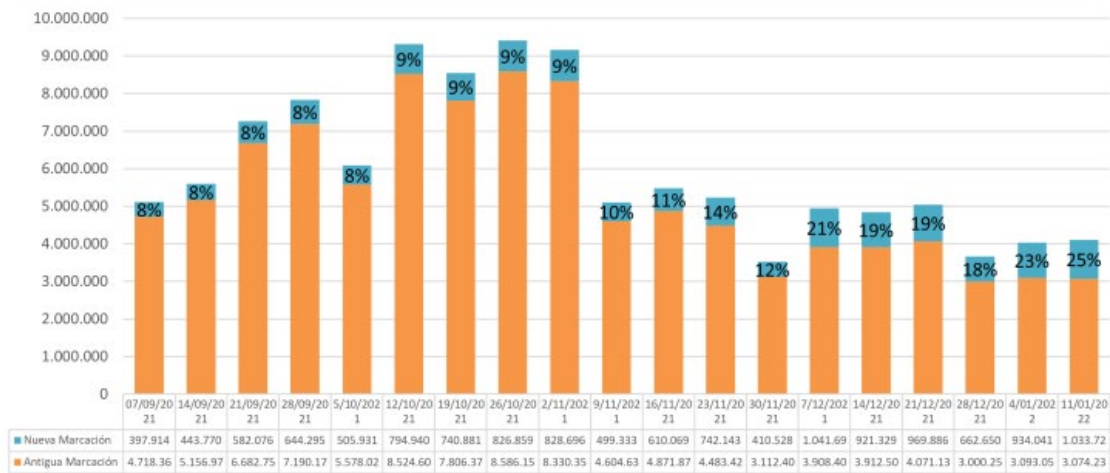
Fuente: Elaboración propia de la CRC a partir de los reportes de los PRST

Gráfica No. 3 Porcentaje de índice de adopción para llamadas de origen móvil



Fuente: Elaboración propia de la CRC a partir de los reportes de los PRST

Gráfica No. 4 Porcentaje del índice de adopción para llamadas de origen internacional



Fuente: Elaboración propia de la CRC a partir de los reportes de los PRST

De las anteriores gráficas se resaltó lo siguiente: (i) para llamadas con origen fijo, el índice de adopción es similar al de la gráfica general, al evidenciarse un aumento significativo para el mes de diciembre del 2021 y enero del 2022; (ii) para llamadas con origen móvil, hay un desempeño mejor en el índice de adopción de los usuarios, el cual se ubica en el 97% durante lo corrido del mes de enero de 2022; y (iii) respecto a llamadas con origen internacional, se evidencia también una tendencia positiva al pasar de adopciones del orden del 10% a cifras en promedio superiores al 20%.

3. Exposición del plan de medios desplegado por la CRC

Continuando con el orden del día, se informó que este punto de la agenda se enfocaría en lo relacionado con la divulgación, por lo que se realizó una descripción de lo que ha realizado la CRC en el último semestre del 2021 e inicios del 2022, la cual se resume a continuación:

- ✓ Se indicó que entre el 21 de junio y el 24 de diciembre del 2021 se desplegaron campañas en canales ATL y digital, empleando medios como Facebook, Instagram, Search, Publimetro, YouTube, Emisoras Digitales, Portales Premium, Radio, Perifoneo, Carros Valla, Transporte Masivo y Vallas, concluyendo que las mismas fueron exitosas dados los objetivos planeados y ejecutados, así como los resultados de las mediciones realizadas.
- ✓ En lo que tiene que ver con larga distancia internacional entrante, se mencionó que durante lo corrido del 2022 la CRC ha venido haciendo énfasis en dicho segmento y que el 24 de enero del 2022 publicaría un comunicado de prensa con el objetivo lograr diferentes entrevistas en radio y televisión y así seguir educando a los usuarios frente al cambio de marcación para este tipo de llamadas específicamente.

- ✓ Por otra parte, se indicó que la Comisión ha elaborado piezas gráficas que se vienen difundiendo en los medios digitales para la población que va a viajar fuera del país o vive en el exterior, con el fin de que conozcan la nueva forma de marcar.
- ✓ Se expusieron también los mensajes que se han divulgado con el uso del hashtag #LaFormaDeMarcarCambió y que se han utilizado en esta campaña.

Finalmente, se informó que todas las piezas gráficas desarrolladas por la CRC se encontraban ya en el repositorio compartido a todos los PRSTs, para que dicho material fuera utilizado en las propias campañas de las empresas con sus usuarios.

4. Reporte de cada miembro sobre el despliegue de las campañas pedagógicas con sus usuarios.

Sobre este punto, la Secretaría del CTSN solicitó a los miembros del comité que reportaran llamadas de larga distancia internacional entrante para que socializaran las acciones realizadas al respecto hasta la fecha, las cuales se sintetizan a continuación:

RAZÓN SOCIAL	Nuevos avances y compromisos de divulgación
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC - TELEFÓNICA COLOMBIA S.A. - EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. - METROTEL S.A.	Manifiesta que el plan de divulgación no distingue según el tráfico; situación que se ha puesto en conocimiento a la CRC. Acto seguido, informa que el plan de divulgación incluye la publicación de las piezas diseñadas por la Comisión y personalizadas con la marca de Movistar, las cuales se han publicado en las redes sociales de la empresa, en los centros de experiencia, página Web, correos electrónicos y grabación telefónica. Finalmente, menciona que se está evaluando internamente la posibilidad de hacer una publicación en prensa para reforzar la divulgación. Respecto a las PQRs, menciona que no se han recibido solicitudes o inquietudes en materia de llamadas internacionales.
EMCALI EICE	Realiza su exposición indicando que se han llevado a cabo los mensajes en banda de la nueva forma de marcar para llamadas internacionales. Por otra parte, a nivel digital, manifiesta que manejan un banner en el portal Web para su divulgación, así como, a través de redes sociales.
COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. (TIGO – UNE)	Pone de presente que ha realizado una estrategia en múltiples canales tales como: redes sociales, campañas de salida, factura, mensajes de texto SMS, Email a cada uno de los clientes, mediante colaboradores que comparten la información a sus familiares, entre otros. Luego, manifiesta que se llevarán las siguientes acciones en la última semana de enero y en febrero del 2022: SMS a clientes de telefonía fija, un audio hold en línea de servicio, publicaciones en redes sociales, comunicación a través de los colaboradores y en canales de atención.
COMCEL S.A.	Indica que en los meses de noviembre y diciembre del 2021 se llevaron acciones mediante el banner de CLARO, redes sociales, revista 15 Minutos, en material POV y asesores y en comerciales transmitidos en TV.

	<p>Acto seguido, informa que en el mes de enero tienen refuerzo de comunicación a las bases que todavía están haciendo marcaciones erróneas, así mismo para las llamadas del exterior, tanto para los clientes hogar como corporativos. Igualmente, pone de presente un cambio en el IVR para informarle al usuario cuando realiza una marcación errónea.</p> <p>Por último, por parte de la secretaría CTSN elevó una inquietud a los representantes Comcel y Costatel, respecto a los inconvenientes presentados entre dichos operadores. De lo anterior, el representante de Costatel puso de presente que se tiene previsto que la situación sea solucionada durante el mes de enero de 2022, lo cual fue confirmado por el representante de Comcel.</p>
<p>EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.</p>	<p>Expone que la empresa tiene en los mensajes en banda la información en donde se le está comunicando al cliente. Luego, informó que para el mes de enero y febrero del año en curso, se reforzaría en el portal web y vía mailling la información, para recordarle a los usuarios la nueva forma de marcar. Por otra parte, puso de presente que en todas las piezas que se publican se le incluyó la URL de la CRC https://cambiala.gov.co/</p> <p>Respecto a las llamadas internacionales, se indicó que no hay una acción de campaña de divulgación para los clientes en el exterior, pero que van a evaluar internamente alternativas para reforzar dicha divulgación.</p>
<p>ARIA TEL S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Como primera medida señala que el reporte de llamadas de larga distancia internacional entrante entregado a la CRC no es real, puesto que en la interpretación dada por ARIA TEL, se debía informar las llamadas terminadas en otras redes (como Carrier) y no las llamadas provenientes del extranjero que terminan en su red; aclarando que al no tener llamadas terminadas desde redes LDI hacia su red, debe corregir el reporte realizado indicando valor en los reportes presentados por la CRC. Una vez aclarado el tema, menciona que como parte de las acciones realizadas se han comunicado con todos los carrier internacionales vía correo electrónico, llamadas y conferencias para ampliar la campaña de divulgación, solicitando el apoyo en la divulgación de la información por parte de los carriers hacia los llamantes internacionales que realizan llamadas hacia Colombia.</p>

Finalmente, Luis Carlos Aguirre, representante de Tigo UNE, manifestó una preocupación frente al tema del cambio de numeración de carácter regional, en cuanto a que la Resolución CRC 5968 de 2019 establece el plazo a partir del cual la numeración E. 164 cambia de tener un carácter municipal a regional. En ese sentido, puso de presente que elevó una comunicación ante la CRC para solicitar una mesa de trabajo, con el fin de revisar con todos los operadores los impactos de ese cambio que está previsto a partir del 1 de junio del año en curso.

Visto lo anterior, la Secretaría del CTSN informó que revisará la comunicación radicada por Tigo – Une para darle respuesta del dentro término de ley, y evaluar la posibilidad de citar la mesa de trabajo para ese fin específico.

De lo anterior, quedó constancia en la grabación que se hizo para esos efectos.

III. Información y documentos anexos al acta

Forman parte de la presente acta:

- Presentación realizada por la Secretaría del CTSN.
- Presentaciones de los operadores
- Registro con el asentamiento de las aprobaciones a las actas recibidas por parte de los representantes legales o los apoderados de los PRST miembros del CTSN.
- Grabación de la sesión del CTSN No 13.

Agotado el orden del día, se dio por terminada la Décima tercera Sesión del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración – CTSN -, a la 05:20 p.m. Para constancia de lo acontecido durante la reunión, la presente acta fue aprobada por la Presidencia y la Secretaría del CTSN, así como por los representantes legales o los apoderados que participaron en la misma, de acuerdo con el mecanismo transitorio de aprobación previsto en el artículo 40 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

Nicolás Silva Cortés

Presidente

Claudia Ximena Bustamante

Secretaria

	NOMBRE	RAZÓN SOCIAL
1	Eugenio Castro	EMCALI
2	Luis Carlos Aguirre	Colombia Móvil/ Edatel - UNE
3	Jaime Alexander Jimenez	Comunicación Celular Comcel S.A.
4	Javier Peláez Grisales	Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.
5	Rafael Cardona	ERT E.S.P.
6	Tatiana Sedano Cardozo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
7	Javier Salazar Betancourt	UNIMOS
8	Daniel Santamaría	Comunicación Celular Comcel S.A.
9	John Jairo López	Comunicación Celular Comcel S.A.
10	Edwin Jair López López	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC
11	Natalia Gaviria Palacio	Colombia Móvil/ Edatel – UNE
12	Jenny Lorena Yepes Suárez	Virgin Mobile
13	Lilian Rojas S	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

	NOMBRE	RAZÓN SOCIAL
14	Didier Bravo	ERT E.S.P.
15	Gabriela González	Unimos S.A. E.S.P.
16	Óscar Fredy García	Comunicación Celular Comcel S.A.
17	Maria Alejandra Russi Escobar	Partners Telecom Colombia S.A.S.
18	Carlos Enrique Posada	Colombia Móvil/ Edatel – UNE
19	Carlos Vásquez	Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.
20	Carmen Estela Pilimur	Comunicación Celular Comcel S.A.
21	Claudia Marcela Afanador Duran	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
22	Alejandro Sánchez Ramírez	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
23	Javier Alexander García González	Virgin Mobile
24	Maria Cristina Lopera Medina	Colombia Móvil/ Edatel – UNE
25	Juan Carlos Cerquera Enciso	Avantel S.A.S.
26	Andres David Peña Suárez	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
27	Daniel Cruz	Flash Mobile
28	Edward Ricaurte	Aria Tel
29	Angela María Montoya Morales	Colombia Móvil/ Edatel – UNE
30	Maritza Paz	ERT E.S.P.
31	Paola Andrea Romero Ramírez	Comunicación Celular Comcel S.A.
32	Dannia Pérez Pachón	Partners Telecom Colombia S.A.S.
33	Ricardo Alfonso Ochoa Gamboa	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
34	Gustavo Adolfo Aldana Gómez	Comunicación Celular Comcel S.A.
35	Robinson Rivera	Comunicación Celular Comcel S.A.
36	Érica Esperanza López Estupiñán	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
37	José Luis Flórez	EMCALI
38	Adriana Perdomo Monroy	Suma Móvil
39	Ludwig Christian Clausen Navarro	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
40	Maria Cacelin	Flash Mobile
41	Leonardo Redondo	Costatel
42	Jorge Asmar	Avantel S.A.S.