



Unificación de la marcación de fijos y móviles en 10 dígitos

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) publicó la resolución 5826, que revolucionará el plan de marcación única a nivel nacional, motivando el uso de los servicios de telefonía fija en el país. (<https://www.crc.com.gov.co/resoluciones/00005826.pdf>)



Marcación de telefonía actual en Colombia:

- ***7 dígitos llamadas fijas locales.***
- ***10 Y 15 dígitos larga distancia nacional.***
- ***10 dígitos servicios móviles.***

A partir del 1 de septiembre del 2021 se creará un sistema de marcación única de 10 dígitos para llamadas a una red fija o móvil, eliminando el código de operador a larga distancia y el prefijo de red móvil 03.

¿Cómo funcionarán las llamadas ahora?

60 + # INDICATIVO CIUDAD + NÚMERO DE TELÉFONO

EJEMPLO PARA LA CIUDAD DE BOGOTÁ

Tipo de llamada	Marcación actual	Nueva marcación desde Sept 1 /2021 <small>Prefijo + indicativo ciudad + 7 Dígitos # telefónico</small>
Local: de fijo a fijo	3714000	60 1 3714000
Llamada a bogotá	07 + 1 + 3714000	60 1 3714000
Fijos nacionales a móviles	03 + 305 7724000	305 7724000
Móviles a fijos nacionales	03 + 1 + 3714000	60 1 3714000
Desde el exterior a Colombia	57 + 1 + 3714000	57 60 1 3714000

¡RECUERDA! Estos números no cambiarán

- Llamadas de cobro revertido 018000 (NFT)
- Llamadas hacia los números 1XY (Ejemplo línea de emergencia 123)
- Llamadas de cobro revertido 01 8000 (NFT)
- Llamadas de tarifa con prima 01 900
- Llamadas de larga distancia internacional (LDI)

Impactos y Soluciones

Si cuentas con datáfono, alarmas conectadas a centrales, Fax, IVR, troncales SIP, entre otros, aquí podrás encontrar **cómo la resolución impactará en tu negocio** y cómo desde ETB podemos ayudarte.



Datáfonos



IMPACTO

Si está configurado para marcar con el plan de marcación antiguo, es posible que las llamadas originadas desde él no funcionen.



SOLUCIÓN

Recomendamos que esté configurado a partir del 1 de septiembre de 2021 para utilizar el nuevo plan de marcación a 10 dígitos. Recuerda que a partir del 1 de diciembre de 2021 es obligatorio que todos los datáfonos utilicen el nuevo plan de marcación.



Centrales de monitoreo de alarmas o llamadas de módems Dial Up



IMPACTO

Si tu servicio de monitoreo de alarmas (Telesentinel, Prosegur, etc.) está haciendo uso de la línea telefónica o cualquier otro servicio de comunicación con tonos DTMF, estos podrán verse afectados por el mensaje antes del tono de repique. Si el módem correspondiente está configurado para marcar con el plan de marcación antiguo, es posible que las llamadas originadas no se establezcan, afectando tu servicio.



SOLUCIÓN

Recomendamos que el módem esté configurado a partir del 1 de septiembre de 2021 para utilizar el nuevo plan de marcación a 10 dígitos. Recuerda que a partir del 1 de diciembre de 2021 es obligatorio que todos los módems utilicen el nuevo plan de marcación.



Fax



IMPACTO

El uso de fax a través de la línea telefónica fija podría verse afectado por el mensaje antes del tono de repique, si tu fax está configurado para marcar con el plan de marcación antiguo, es posible que las llamadas originadas no funcionen.



SOLUCIÓN

Recomendamos que el fax esté configurado a partir del 1 de septiembre de 2021 para utilizar el nuevo plan de marcación a 10 dígitos. Recuerda que a partir del 1 de diciembre de 2021 es obligatorio que los faxes utilicen el nuevo plan de marcación.



Desvíos de llamada



IMPACTO

Las líneas telefónicas fijas que tengan activo el servicio de desvío de llamadas, podrían verse afectadas, si el número de desvío está configurado con el plan de marcación antiguo, ya que se escuchará dos veces el mensaje antes del tono de repique y adicionalmente la configuración de la llamada no funcionará a partir del 1 de diciembre de 2021.



SOLUCIÓN

Recomendamos que el número de desvío esté configurado a partir del 1 de septiembre de 2021 para utilizar el nuevo plan de marcación a 10 dígitos. Recuerda que a partir del 1 de diciembre del 2021 es obligatorio que todos los números de desvío utilicen el nuevo plan de marcación.



Call Center



IMPACTO

El uso de líneas telefónicas usadas para el servicio de call center podrían verse afectadas por el mensaje en banda antes del tono de repique, si tus agentes continúan utilizando el plan de marcación antiguo el tiempo de contestación será mayor.



SOLUCIÓN

Recomendamos que a partir del 1 de septiembre de 2021 se utilice el nuevo plan de marcación a 10 dígitos para las llamadas desde los call centers. Recuerda que a partir del 1 de diciembre del 2021 es obligatorio que todos los números utilicen el nuevo plan de marcación.



IVR



IMPACTO

El tráfico de llamadas entrantes hacia un servicio de IVR podría verse afectado por el mensaje en banda antes del tono de repique, si tus usuarios que originan la llamada continúan utilizando el plan de marcación antiguo el tiempo de contestación será mayor.



SOLUCIÓN

Recomendamos que las empresas que tienen implementado un IVR para su operación informen a sus usuarios. Recuerda que a partir del 1 de diciembre del 2021 es obligatorio que todos los números utilicen el nuevo plan de marcación.



Marcador progresivo o predictivo



IMPACTO

El uso de líneas telefónicas fijas y móviles utilizadas para el servicio de generación automática de llamadas podrían verse afectadas, si tu número de destino está configurado con el plan de marcación antiguo, se escuchará el mensaje antes del tono de repique y adicionalmente la configuración de la llamada no funcionará a partir del 1 de diciembre del 2021.



SOLUCIÓN

Recomendamos configurar tus números de destino de las campañas utilizando el nuevo plan de marcación a 10 dígitos antes del 1 de septiembre de 2021. Recuerda que a partir del 1 de diciembre del 2021 es obligatorio que todos los números de desvío utilicen el nuevo plan de marcación.



Troncal SIP fija o móvil



IMPACTO

Las llamadas telefónicas que sean realizadas a través de troncales SIP (fijas o móviles) podrán verse afectadas por el mensaje en banda antes del tono de repique, si tus aplicaciones continúan utilizando el plan de marcación antiguo el tiempo de contestación será mayor.



SOLUCIÓN

Recomendamos comprobar tu planta telefónica ó la aplicación de la telefonía IP con el fin de generar llamadas de acuerdo al nuevo plan de marcación, y se deberá comunicar al interior de tu compañía para que a partir del 1 de septiembre de 2021 se utilice el nuevo plan de marcación a 10 dígitos para las llamadas. Recuerda que a partir del 1 de diciembre del 2021 es obligatorio haber ajustado las plantas telefónicas ó las aplicaciones de telefonía IP.

Enlaces RDSI/PRI



IMPACTO

Las llamadas telefónicas que sean realizadas a través de enlaces RDSI-PRI o E1 podrán verse afectadas por el mensaje en banda antes del tono de repique, si tus aplicaciones continúan utilizando el plan de marcación antiguo el tiempo de contestación será mayor.



SOLUCIÓN

Recomendamos comprobar tu planta telefónica con el fin de generar llamadas de acuerdo al nuevo plan de marcación, y se deberá comunicar al interior de tu compañía para que a partir del 1 de septiembre de 2021 se utilice el nuevo plan de marcación a 10 dígitos para las llamadas. Recuerda que a partir del 1 de diciembre del 2021 es obligatorio haber ajustado las plantas telefónicas.



Correo de voz ETB



IMPACTO

El servicio de correo de voz de ETB (número 5000000) podrá verse afectado por el mensaje en banda antes del tono de repique, si continuas utilizando el plan de marcación antiguo el tiempo de contestación será mayor.



SOLUCIÓN

Recomendamos comunicar a tus clientes que usan correo de voz de ETB, que a partir del 1 de septiembre de 2021 utilicen el nuevo plan de marcación a 10 dígitos para llamadas que se hacen hacia la plataforma. Recuerda que a partir del 1 de diciembre del 2021 es obligatorio haber ajustado el nuevo plan de marcación para que las llamadas puedan funcionar.