



## Desde el 1 de septiembre cambia la forma de hacer llamadas en Colombia

**Fecha:** martes, 24 de agosto de 2021

*Desde el 1 de septiembre de 2021, se implementará la marcación única nacional en Colombia con la que se unifica la longitud de los números telefónicos fijos y móviles a 10 dígitos, modificando la forma de marcar. Los usuarios tendrán un periodo de 3 meses para apropiarse los cambios y adoptar este nuevo esquema de marcación.*

Reconociendo la realidad de las redes fijas en el país y la necesidad de modernizarlas de acuerdo con los estándares internacionales, Colombia implementará un nuevo esquema de marcación que permitirá unificar la longitud de los números telefónicos fijos y móviles.

La nueva forma de marcar será implementada desde el primero de septiembre de 2021, desde cuando el país dispondrá de un esquema unificado en el que se marcarán 10 dígitos para hacer todo tipo de llamadas desde teléfonos fijos y celulares a cualquier número telefónico de Colombia.

La modificación del proceso de marcación telefónica se dará de la siguiente forma:

### **Llamadas locales (de fijo a fijo dentro de la misma ciudad):**

60+número que identifica la región + el número de siempre.

#### **Ejemplo llamada local en Bogotá:**

**Actualmente**

3198300



**Desde el 1 de sept**

6013198300

### Llamadas larga distancia nacional (de fijo a fijo a diferente ciudad):

Se elimina el prefijo 0 y el código del operador (5 para UNE, 7 para ETB, 9 para Telefónica, 456 para Claro y así sucesivamente) y se marca siempre 60+ número que identifica la región + el número de siempre.

Ejemplo llamada a Cali:



### Llamadas de fijo a celular

Se marca directamente el número del celular.



### Llamadas de celular a fijo

Se marca 60+número que identifica la región + el número de siempre

Ejemplo llamada de celular a un fijo local en Medellín:



*Las llamadas de celular a celular no presentan cambios, continúa marcándose los 10 dígitos del número móvil.*

### Las llamadas Internacionales a teléfonos fijos

Se mantiene el código del país 57 + 60+número que identifica la región + el número de siempre.

Ejemplo llamada a un fijo local en Barranquilla desde el exterior:

Actualmente 5758523697



Desde el 1 de sept 576058523697

**Las llamadas Internacionales salientes no tendrán cambios.**

Para utilizar la nueva marcación, los ciudadanos deberán tener en cuenta los nuevos indicativos departamentales que ahora serán de 3 dígitos, quedando de la siguiente forma:

DEPARTAMENTO	INDICATIVO	DEPARTAMENTO	INDICATIVO	DEPARTAMENTO	INDICATIVO
Cundinamarca	601	La Guajira	605	Casanare	608
Bogotá D.C.	601	Magdalena	605	Caquetá	608
Cauca	602	Sucre	605	Guaviare	608
Nariño	602	Caldas	606	Guainía	608
Valle	602	Quindío	606	Huila	608
Antioquia	604	Risaralda	606	Meta	608
Córdoba	604	Arauca	607	Tolima	608
Chocó	604	Norte de Santander	607	Putumayo	608
Atlántico	605	Santander	607	San Andrés	608
Bolívar	605	Amazonas	608	Vaupés	608
Cesar	605	Boyacá	608	Vichada	608

El cambio simplificará y eliminará las diferencias existentes entre los servicios de telefonía fija y móvil, incentivando la competencia y mejorando la experiencia de los usuarios.

Para facilitar la transición, la CRC dispuso de una etapa de coexistencia entre el 1 de septiembre y hasta el 30 de noviembre de 2021, en la que los usuarios de manera transitoria podrán utilizar tanto la forma actual de marcación como la nueva, mientras aprenden y se apropian del nuevo esquema, que se establecerá definitivamente desde el 1 de diciembre de 2021. Para las llamadas internacionales entrantes, dicha coexistencia se extenderá por 5 meses hasta el 31 de enero de 2022.

*“Estamos a una semana para iniciar la implementación del nuevo esquema de marcación única nacional a través del cual se simplifica la forma de llamar desde y hacia teléfonos fijos en el país. Invitamos a los ciudadanos a consultar toda la información sobre estos cambios en [www.cambiala.gov.co](http://www.cambiala.gov.co), así mismo hacemos una invitación a las entidades públicas y privadas, así como a los grandes y pequeños comercios a preparar la actualización de la información de sus líneas fijas de atención para garantizar la prestación de servicios a sus usuarios y clientes”,* explicó Sergio Martínez Medina, Comisionado y Director Ejecutivo de la CRC.



Pública

CIRCULAR NO. 100-010-2021

**PARA:** REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DE LA RAMA EJECUTIVA DEL NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL Y PARTICULARES QUE CUMPLAN FUNCIONES PÚBLICAS O ADMINISTRATIVAS.

**DE:** DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

**ASUNTO:** DIRECTRICES PARA FORTALECER LA IMPLEMENTACIÓN DE LENGUAJE CLARO.

**FECHA:** 23 DE AGOSTO DE 2021

El Departamento Administrativo de la Función Pública, como entidad líder de las políticas que buscan el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, emite las siguientes directrices para fomentar el uso de lenguaje claro en la oferta institucional disponible, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública; los artículos 49 y 50 de la Ley 1757 de 2015 — Estatuto de la participación democrática; el artículo 28 de la Ley 2052 de 2020 — Ley Antitrámites y demás normas concordantes.

En esa línea, se presentan las siguientes instrucciones sobre lenguajes comprensibles que se deben implementar, con el propósito de avanzar hacia la construcción de contenido público (normatividad, respuestas a Peticiones, Quéjas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), formularios, intervenciones institucionales, espacios de diálogo, páginas web, entre otros) más sencillo, que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa:

#### **Estratégicas:**

- Asignar un responsable que lidere la implementación de lenguaje claro, preferiblemente, quien oriente la implementación de las políticas de relación Estado — ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, sin que esta designación implique creación de nuevos cargos en la planta de personal, o que pertenezca a la oficina de atención a la ciudadanía o la dependencia que haga sus veces.
- Incorporar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) acciones que promuevan el uso de lenguaje claro en la información que se entrega a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, es decir, en los trámites y procedimientos administrativos que desarrolla la entidad, así como en los procesos de rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana en la gestión.
- Adelantar acciones de apropiación de lenguaje claro, en el marco del Comité de gestión y desempeño institucional, que permita que toda información pública que se genere hacia el ciudadano, usuarios y grupos de valor sea fácil de encontrar, comprender y usar. ● Incorporar lineamientos de lenguaje claro en los manuales y protocolos de servicio al ciudadano.

**De capacitación:**



- Promover e incorporar ejercicios de capacitación o formación en materia de lenguaje claro en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), garantizando su abordaje en las jornadas de inducción y reinducción

En este sentido, se recomiendan los cursos de lenguaje claro ofrecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), disponible en <https://escuelavirtual.dnp.gov.co/> y del Instituto Caro y Cuervo, disponible en <https://www.caroycuervo.gov.co/Cursos/Diplomado/>, de acuerdo con las necesidades y posibilidades de las entidades, sus servidores y contratistas.

### De simplificación:

- Diseñar ejercicios o herramientas de diagnóstico de las características, necesidades y expectativas ciudadanas que permitan identificar y priorizar información y/o documentos de alto interés, para su posterior análisis y simplificación.
- Generar espacios de participación o colaboración con ciudadanos, usuarios y grupos de valor, así como con los servidores públicos, para analizar, simplificar y rediseñar documentos complejos, a partir de los resultados del punto anterior, es decir, realizar "laboratorios de simplicidad", de tal manera que las personas puedan comprender estos documentos sin recurrir a intermediarios o expertos en la materia y como un aporte al cumplimiento de las Políticas de Participación Ciudadana y de Servicio al Ciudadano.
- Contar con formatos o versiones que garanticen su comprensión por parte de grupos étnicos, extranjeros y personas funcionalmente diversas (infografías, videos, etc.) que permitan un mayor alcance e inclusión de la oferta institucional, respetando, entre otros, los derechos lingüísticos establecidos en la Ley 1381 de 2010.
- Simplificar la información compleja relacionada con trámites y procedimientos (descripciones, requisitos o pasos, canales, formularios, etc.) y estandarizarla, para que la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) esté actualizada y simplificada, y como una contribución a la Política de Racionalización de trámites.

### De medición y seguimiento:

- Diseñar mecanismos de retroalimentación ciudadana sobre los contenidos institucionales que permitan identificar qué tan claros, concretos y comprensibles fueron los mensajes, y, a partir de allí, realizar las acciones de simplificación necesarias.
- Realizar monitoreo continuo sobre la implementación de acciones de lenguaje claro para fortalecer la transparencia en la gestión pública, la participación ciudadana y la mejora del servicio.

### De comunicación y difusión:

- Garantizar la publicación de contenidos y diseños sencillos, de fácil comprensión y usabilidad para los diferentes grupos de valor en los sitios web o plataformas virtuales de las entidades, teniendo en cuenta los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tales como, por ejemplo, los previstos en la Resolución 1519 de 2020<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"

- Realizar informes de rendición de cuentas en lenguaje comprensible para la ciudadanía, en cumplimiento de los artículos 49 y 50 de la Ley 1757 de 2015.
- Incorporar el lenguaje claro en la estrategia de comunicación interna y de cara a la ciudadanía, para optimizar el diseño, difusión y usabilidad de contenidos institucionales y facilitar su comprensión y aprovechamiento.

#### De atención y servicio al ciudadano:

- Contar con formatos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ciudadanas sencillos y de fácil comprensión que garanticen respuestas oportunas, precisas, claras y útiles.
- Promover y reconocer prácticas internas de lenguaje claro para que servidores públicos y contratistas presten un servicio de calidad en los diferentes canales y puntos de atención.
- Incorporar prácticas de lenguaje claro en los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento, entendiendo que, para constituir una efectiva comunicación pública, se requiere transformar la cultura del servicio en todas sus expresiones, lo que incluye la comunicación verbal y no verbal.

Con la puesta en marcha de estas acciones, contribuiremos a la construcción de una cultura de la simplicidad para facilitar el acceso de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor a sus derechos, en su relación con el Estado.

Cordialmente,



**NÉSTOR JOSÉ ALVIS BARRANCO**  
Director Administrativo de la Función Pública

l servicio público

Función es de todos

Pública