Área de Operaciones		INFORME TÉCNICO		
Cliente:	Instituto Caro y Cuervo			
Ciudad:	Bogotá	**Fecha:**	13 de agosto de 2026	**Páginas:** 23
Elaborado por:	Juan Carlos Bustos		**e-mail:** juan.bustos@electrocom.com.co	
Asunto:	Informe final de implementación — Solución de telefonía en la nube, SBC Direct Routing y troncal SIP para Microsoft Teams — Contrato ICC-PS-175-2026			

- **Solicitud:**

El Instituto Caro y Cuervo requirió el restablecimiento y la modernización de su servicio de telefonía, el cual se encontraba fuera de operación por fallas en la infraestructura del operador que prestaba el servicio. Para ello suscribió con Electrocom SAS el contrato No. ICC-PS-175-2026, cuyo objeto es la prestación de los servicios de Session Border Controller (SBC) para Direct Routing y troncal virtual de telefonía pública fija desplegada en nube, que permita la interconexión segura, confiable y homologada entre la plataforma Microsoft Teams Phone System, el licenciamiento Microsoft 365 existente de la Entidad, troncales SIP, operadores de telefonía y demás plataformas basadas en protocolo SIP.

El alcance incluye la parametrización, la reconfiguración de los productos Microsoft y el soporte técnico durante la vigencia del contrato. El presente informe documenta la implementación ejecutada, las pruebas realizadas y el estado de cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Concepto	Detalle
Contrato	ICC-PS-175-2026 — Comunicación de aceptación de la oferta
Entidad contratante	Instituto Caro y Cuervo
Contratista	Eléctricos y Comunicaciones S.A.S — ELECTROCOM
Firma de pólizas	16 de julio de 2026
Acta de inicio (SECOP II)	21 de julio de 2026
Puesta en producción	12 de agosto de 2026
Plazo de ejecución	Cinco (5) meses contados a partir del acta de inicio
Supervisor del contrato	José Arturo Daza — Instituto Caro y Cuervo
Responsable del contratista	Juan Carlos Bustos — Electrocom

Alcance de llamadas contratado

La troncal SIP suministrada tiene habilitada la salida hacia números fijos de Bogotá, fijos nacionales y celulares. Las llamadas internacionales no están incluidas dentro del alcance del contrato.

Tipo de destino	Estado	Observación
Extensiones internas	Habilitado	Tráfico interno de Teams, sin costo
Emergencias	Habilitado	Marcación 0 + 3 dígitos

Tipo de destino	Estado	Observación
Líneas gratuitas 01800	Habilitado	Sin costo para el usuario
Fijo local Bogotá	Habilitado	Incluido en el contrato
Fijo nacional	Habilitado	Incluido en el contrato
Celular	Habilitado	Incluido en el contrato
Internacional	No incluido	Requiere definir países; genera cobro adicional por minuto

Si el Instituto requiere habilitar llamadas internacionales, debe indicar a qué países se realizarán, dado que la habilitación genera un cobro adicional por minuto según el destino. Adicionalmente, la posibilidad de que un usuario llame a fijo nacional, celular o internacional depende de la política de enrutamiento de voz asignada a su cuenta.

- **Información recolectada:**

Situación encontrada

El Instituto Caro y Cuervo tenía implementada la telefonía de Microsoft Teams mediante Direct Routing soportado en un equipo AudioCodes Mediant 800 instalado en su centro de datos. Dicho equipo recibía la troncal SIP del operador ETB, asociada al número 6013422121.

El operador ETB reportó daños en su infraestructura de cableado, situación que ocasionó fallas en el servicio de telefonía y dejó al Instituto varios meses sin servicio de voz. Ante la imposibilidad de restablecer el servicio por parte del operador, la Entidad decidió contratar troncal SIP sobre Internet y arriendo de sesiones concurrentes en nube, eliminando la dependencia del cableado físico y del equipamiento SBC local.

Se verificó que el Instituto cuenta con licenciamiento Microsoft Office A5, el cual incluye la facilidad de Sistema Telefónico de Microsoft 365, requisito habilitante para operar Teams Phone System con Direct Routing. Con ello se confirmó que no se requerían licencias adicionales de telefonía para la solución.

Comparativo de la situación anterior y la actual

Componente	Situación anterior	Situación actual
SBC / Direct Routing	AudioCodes Mediant 800 en sede del ICC	SBC en nube en alta disponibilidad, administrado por Electrocom
Troncal SIP	ETB sobre cableado físico	Troncal SIP virtual sobre Internet
Número principal	6013422121	6017944373
Estado del servicio	Fuera de servicio varios meses	En operación desde el 12 de agosto de 2026
Dependencia de planta física	Alta: cableado y equipo local	Ninguna: opera con acceso a Internet

Numeración y capacidad

Electrocom suministró el número 6017944373 como número único para el nuevo servicio, con una capacidad contratada de quince (15) sesiones concurrentes, es decir, hasta quince llamadas simultáneas entre el Instituto y la red pública.

El número 6013422121 corresponde a numeración propia del operador ETB y pertenece a dicho proveedor, razón por la cual no es susceptible de portabilidad. En consecuencia permanece con

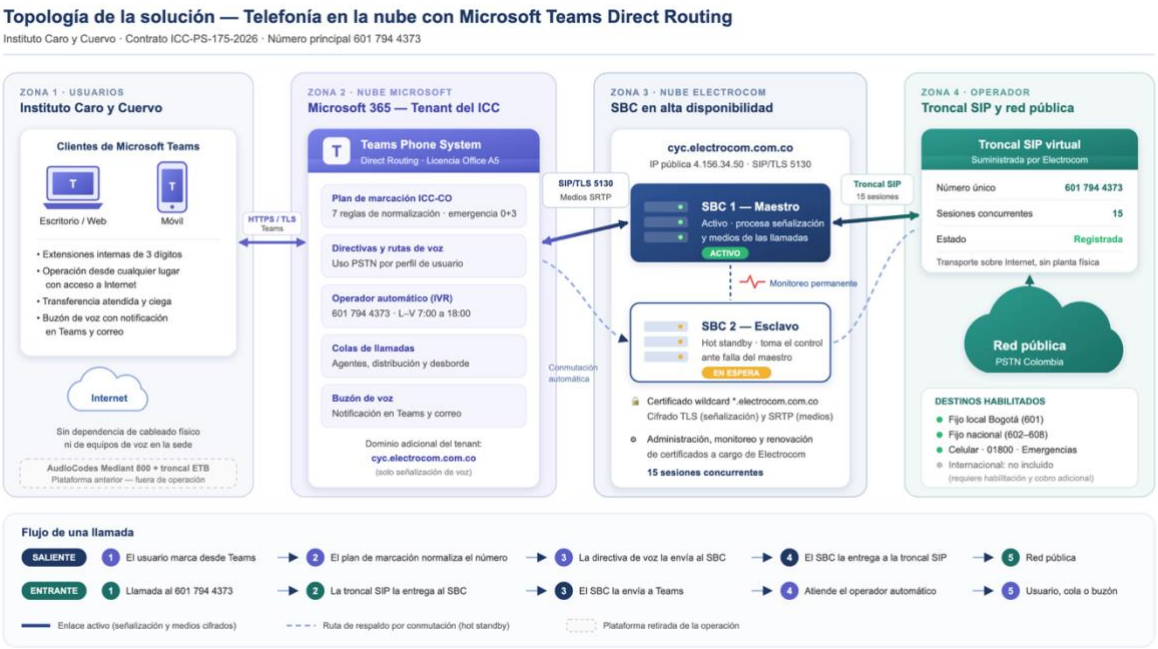
ETB y el Instituto no continuará utilizándolo: la operación se realiza en su totalidad con el número 6017944373.

Concepto	Detalle	Estado
Número principal	6017944373	En operación
Tipo de numeración	Número único (no rango DID)	Asignado por Electrocom
Sesiones concurrentes	15	Habilitadas
Número anterior	6013422121	Permanece con ETB, sin uso por el ICC

- **Cambios realizados:**

A continuación se detallan, en orden cronológico, las actividades ejecutadas para la puesta en operación del servicio. Cada actividad incluye el espacio destinado a su evidencia.

3.1 Arquitectura implementada



La solución se compone del tenant de Microsoft 365 del Instituto, el SBC en nube administrado por Electrocom y la troncal SIP virtual. En una llamada saliente el usuario marca desde el cliente de Microsoft Teams, el plan de marcación normaliza el número, la política de enrutamiento de voz envía la llamada al SBC publicado bajo el dominio cyc.electrocom.com.co y este la entrega a la troncal SIP hacia la red pública. En las llamadas entrantes el flujo es el inverso hasta el usuario, la cola o el IVR correspondiente.

Elemento	Descripción
Plataforma de comunicaciones	Microsoft Teams Phone System (Direct Routing)
Licenciamiento	Microsoft Office A5, incluye Sistema Telefónico de Microsoft 365

Elemento	Descripción
Dominio del SBC	cyc.electrocom.com.co
Dirección IP pública del SBC	4.156.34.50
Puerto de señalización	5130 TCP
Número principal	6017944373
Sesiones concurrentes	15
Esquema de disponibilidad	Dos SBC en configuración hot standby

El dominio cyc.electrocom.com.co fue registrado como dominio adicional en el tenant de Microsoft 365 del Instituto, procedimiento requerido por Microsoft para el emparejamiento del SBC con Direct Routing. Este dominio se usa exclusivamente para la señalización de voz y no modifica los dominios de correo ni la identidad de los usuarios de la Entidad.

3.2 Registro y validación del dominio en Microsoft 365

Se agregó el dominio cyc.electrocom.com.co en el portal de administración de Microsoft 365 y se crearon los registros DNS solicitados por Microsoft para acreditar su propiedad. Una vez propagados, Microsoft validó y activó el dominio en el tenant.

Evidencia 1. Registro DNS de validación del dominio

Contenido que debe mostrar la captura:

- Consola del proveedor DNS con el registro de verificación creado para cyc.electrocom.com.co
- Valor del registro y estado de propagación visibles

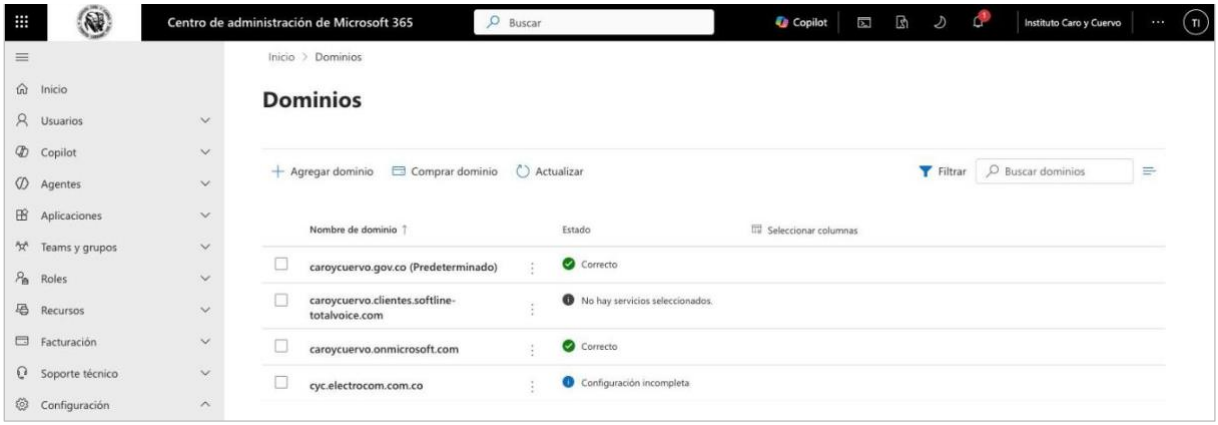


Evidencia 1. Registro DNS de validación del dominio

Evidencia 2. Dominio validado en el portal de Microsoft 365

Contenido que debe mostrar la captura:

- Portal de administración de Microsoft 365, sección Configuración › Dominios
- Dominio cyc.electrocom.com.co con estado correcto o saludable



Evidencia 2. Dominio validado en el portal de Microsoft 365

3.3 Publicación del registro DNS público del SBC

Se creó el registro DNS público tipo A para que el nombre cyc.electrocom.com.co resuelva la dirección IP pública del SBC en nube, 4.156.34.50. Este registro es indispensable para que Microsoft Teams establezca la señalización con el SBC.

Evidencia 3. Resolución DNS del registro tipo A

Contenido que debe mostrar la captura:

- Consulta nslookup o dig sobre cyc.electrocom.com.co
- Respuesta mostrando la dirección 4.156.34.50
- Opcionalmente, la entrada tipo A en la consola del proveedor DNS



Evidencia 3. Resolución DNS del registro tipo A

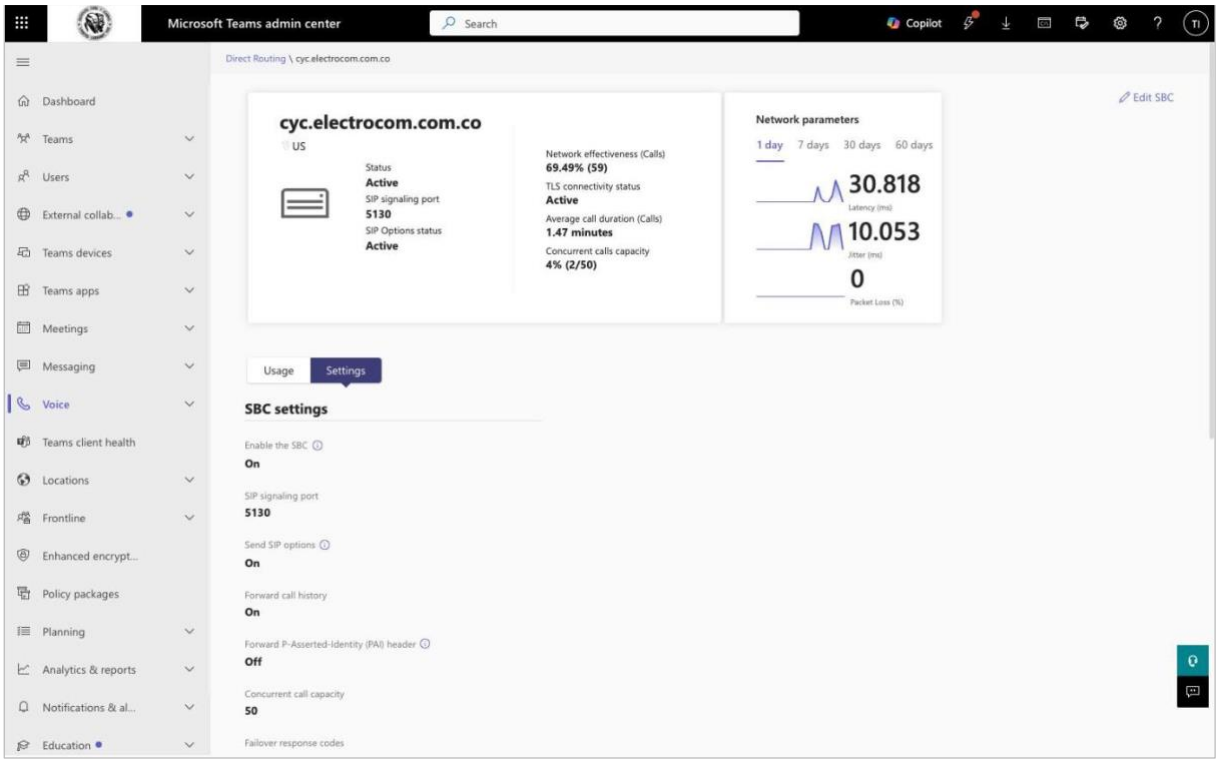
3.4 Alta del SBC en el centro de administración de Teams

Se dio de alta el SBC en el centro de administración de Microsoft Teams, sección Voz › Enrutamiento directo, utilizando el dominio cyc.electrocom.com.co y el puerto 5130 TCP para la señalización SIP, junto con los parámetros de conexión requeridos para el emparejamiento con el tenant.

Evidencia 4. SBC registrado en el centro de administración de Teams

Contenido que debe mostrar la captura:

- Listado de SBC en Voz › Enrutamiento directo
- FQDN cyc.electrocom.com.co, puerto 5130 y estado habilitado

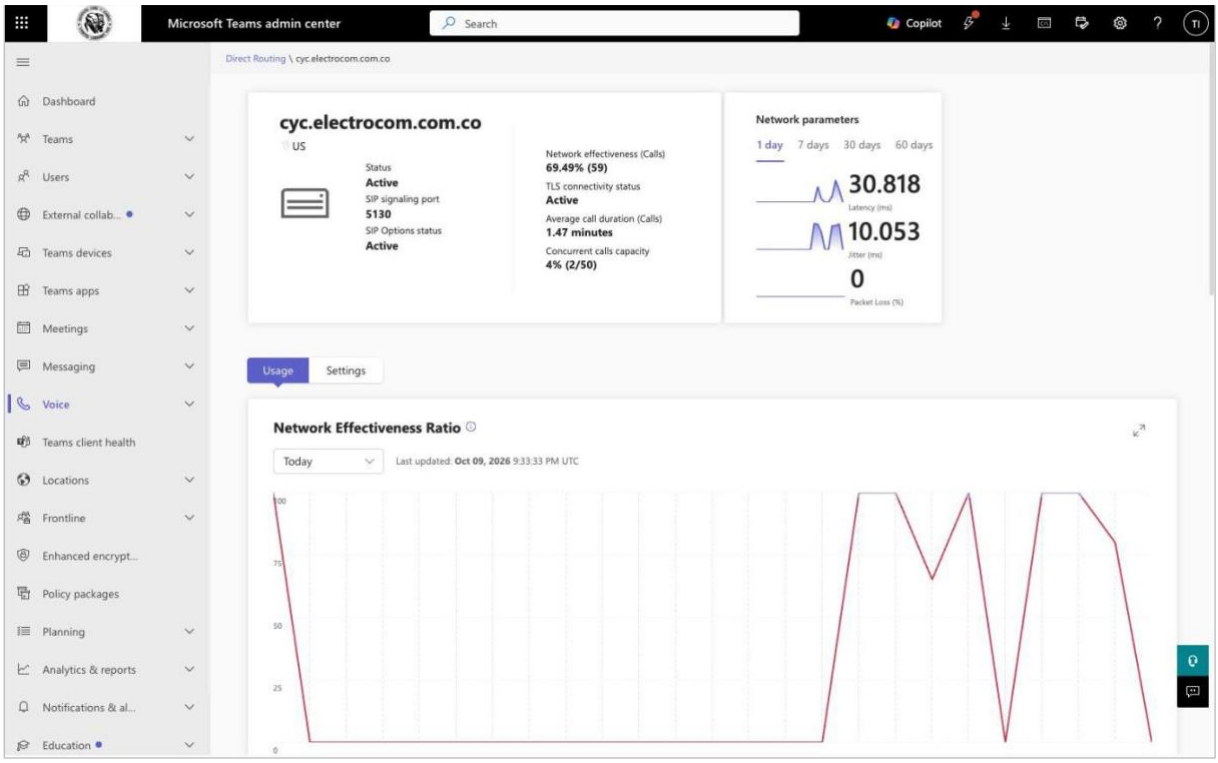


Evidencia 4. SBC registrado en el centro de administración de Teams

Evidencia 5. Estado de salud del SBC en Direct Routing

Contenido que debe mostrar la captura:

- Panel de estado del SBC en el centro de administración de Teams
- Indicadores de conexión activa, sin alertas de señalización



Evidencia 5. Estado de salud del SBC en Direct Routing

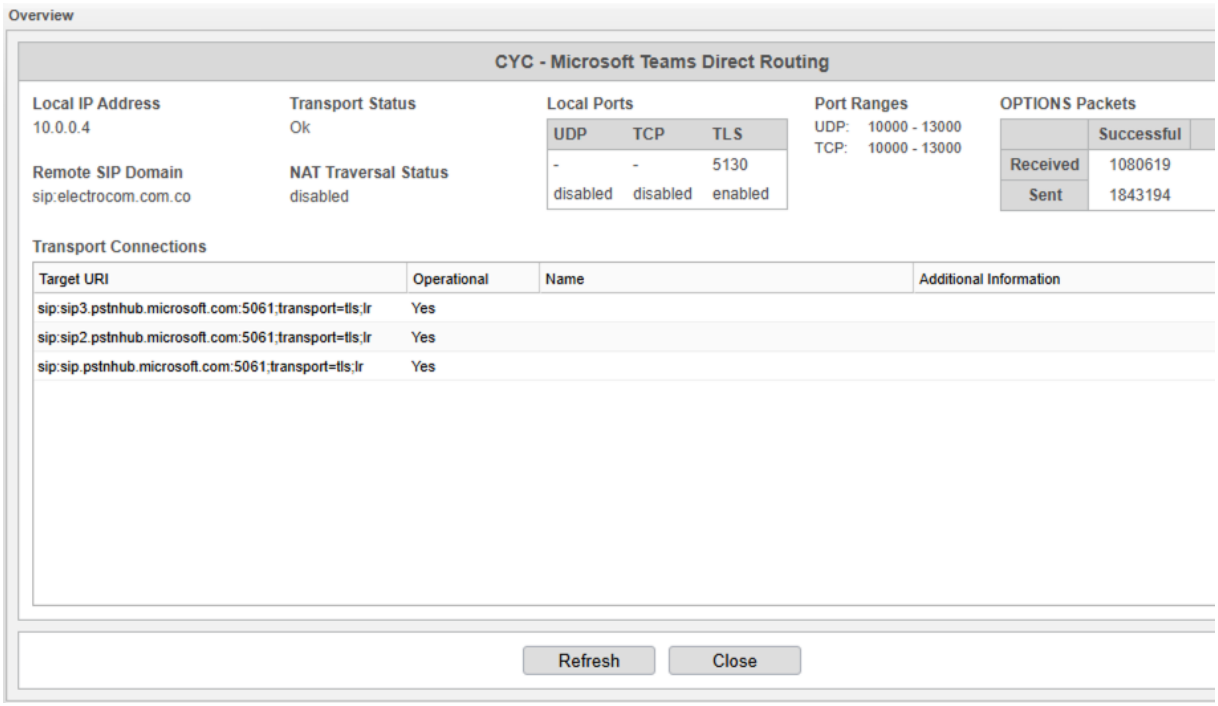
3.5 Configuración del lado Microsoft Teams en el SBC

Dentro del SBC se realizó la configuración necesaria para recibir y entregar el tráfico de Microsoft Teams: perfiles de señalización, manipulación de encabezados SIP, tratamiento de medios y publicación del servicio bajo el dominio autorizado.

Evidencia 6. Configuración del lado Teams dentro del SBC

Contenido que debe mostrar la captura:

- Pantalla de configuración del nodo o interfaz orientada a Microsoft Teams
- Dominio publicado y parámetros de señalización visibles



Evidencia 6. Configuración del lado Teams dentro del SBC

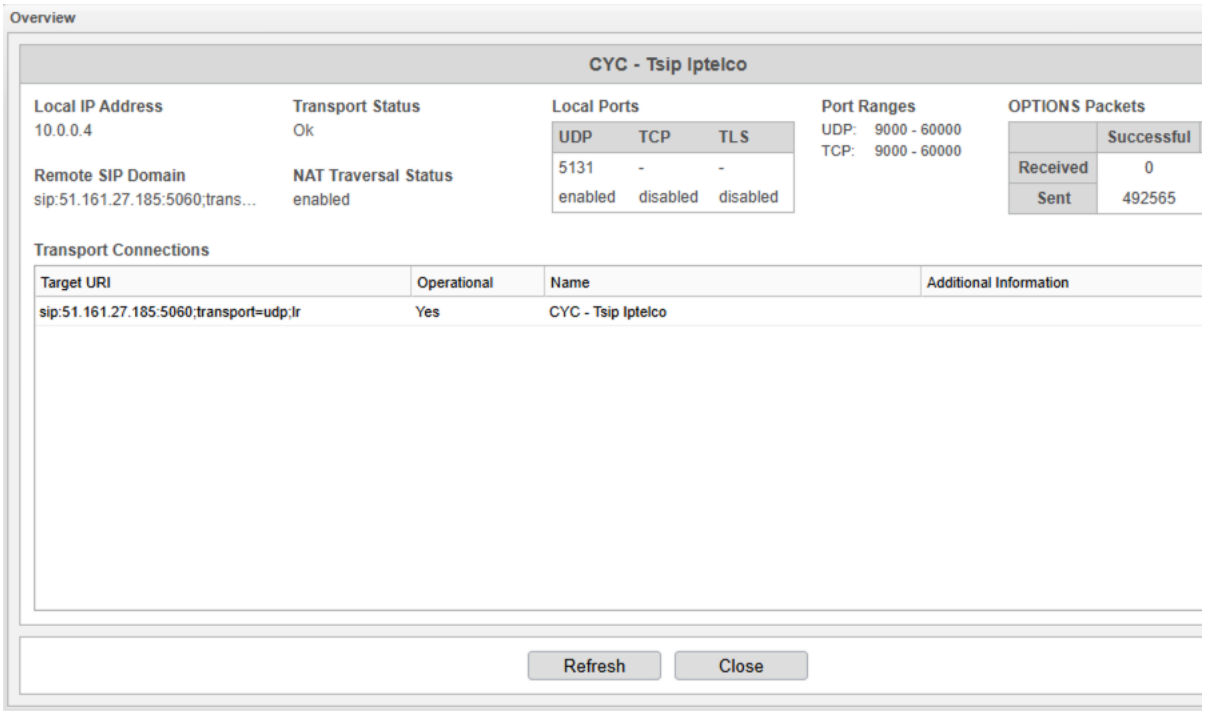
3.6 Configuración y registro de la troncal SIP

Se configuró en el SBC la nueva troncal SIP suministrada por Electrocom, asociada al número 6017944373, y se verificó su registro correcto contra la plataforma del proveedor de telefonía.

Evidencia 7. Troncal SIP registrada en el SBC

Contenido que debe mostrar la captura:

- Estado de la troncal en el SBC con indicador de registro exitoso
- Identificación de la troncal y número asociado 6017944373



Evidencia 7. Troncal SIP registrada en el SBC

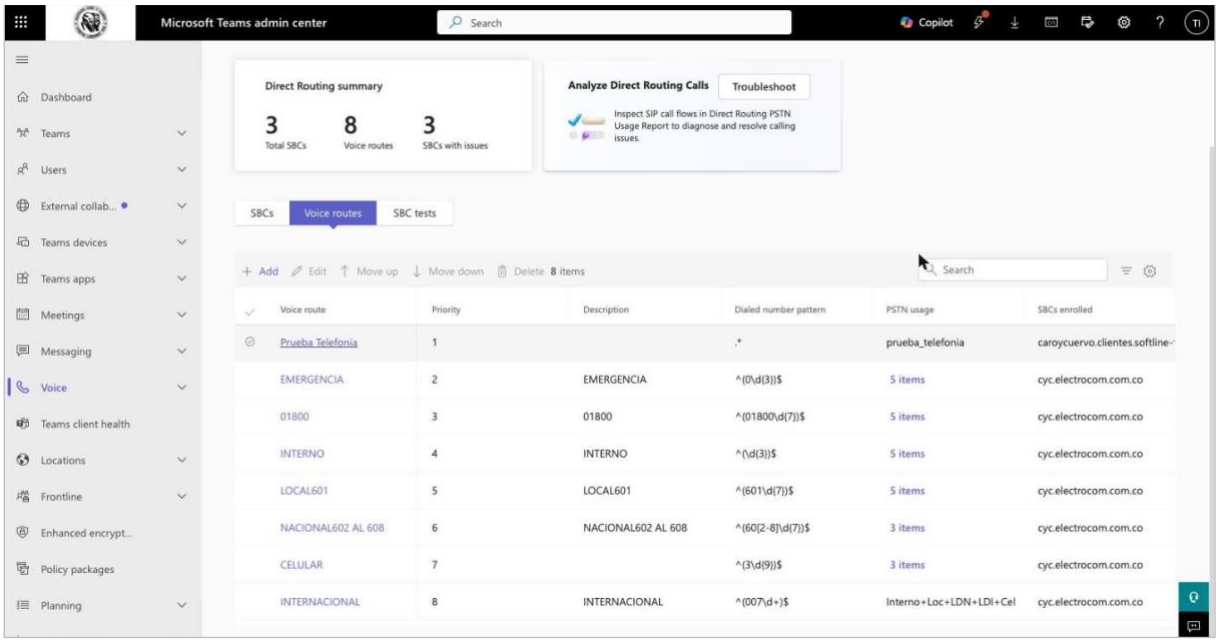
3.7 Enrutamiento de voz en Microsoft Teams

Se verificó y mantuvo el esquema de enrutamiento de voz existente del Instituto, ajustando su asociación al nuevo SBC. Las rutas de voz y las políticas de enrutamiento asignadas a los usuarios conservan la configuración previamente definida por la Entidad, de modo que los permisos de llamada por perfil de usuario no sufrieron cambios.

Evidencia 8. Rutas y políticas de enrutamiento de voz

Contenido que debe mostrar la captura:

- Rutas de voz asociadas al SBC cyc.electrocom.com.co
- Directivas de enrutamiento de voz existentes y su uso de PSTN

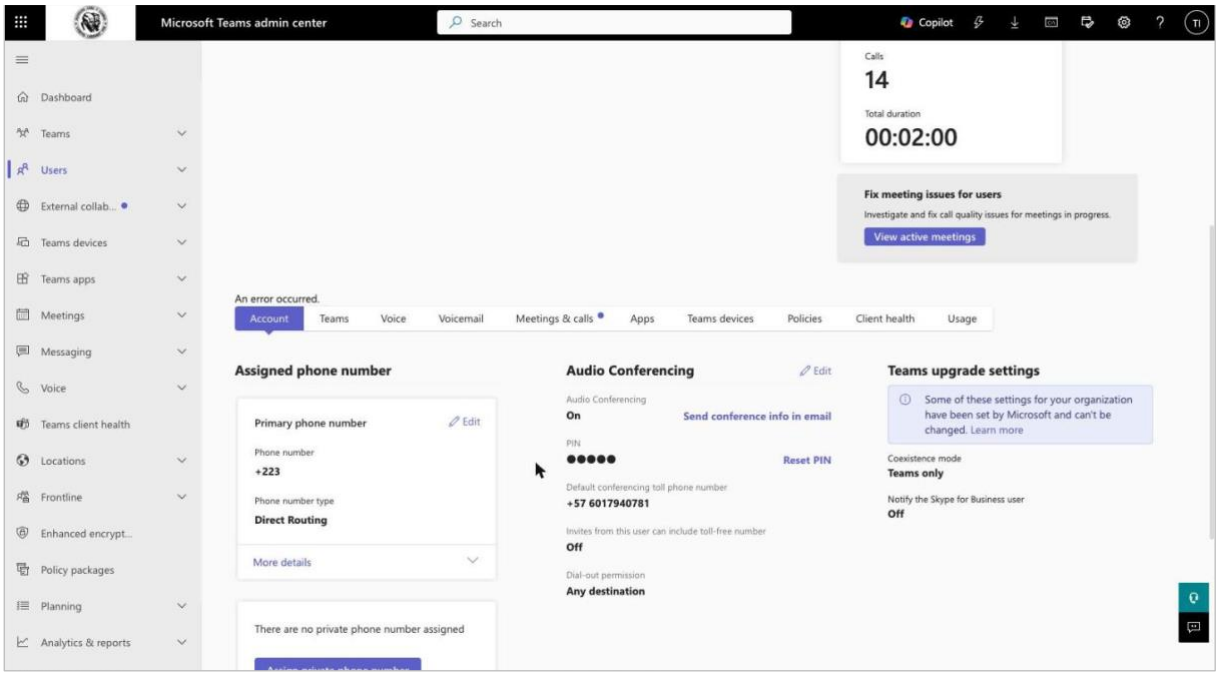


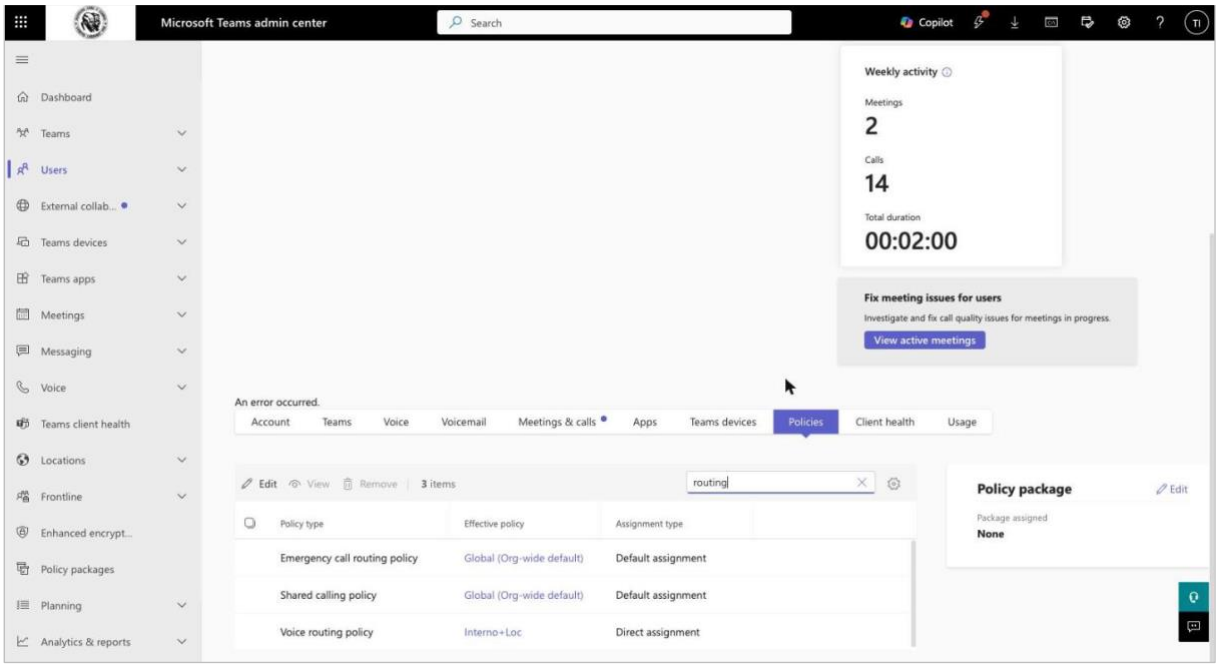
Evidencia 8. Rutas y políticas de enrutamiento de voz

Evidencia 9. Usuario habilitado para telefonía

Contenido que debe mostrar la captura:

- Ficha de un usuario en el centro de administración de Teams
- Número asignado, directiva de enrutamiento de voz y estado habilitado





Evidencia 9. Usuario habilitado para telefonía

3.8 Plan de marcación y enrutamiento de emergencias

El plan de marcación configurado en Microsoft Teams se mantiene sin cambios respecto al esquema previamente definido por el Instituto y opera correctamente con la nueva troncal. Está compuesto por siete reglas de normalización que se evalúan en orden de rango y se aplican a la primera coincidencia.

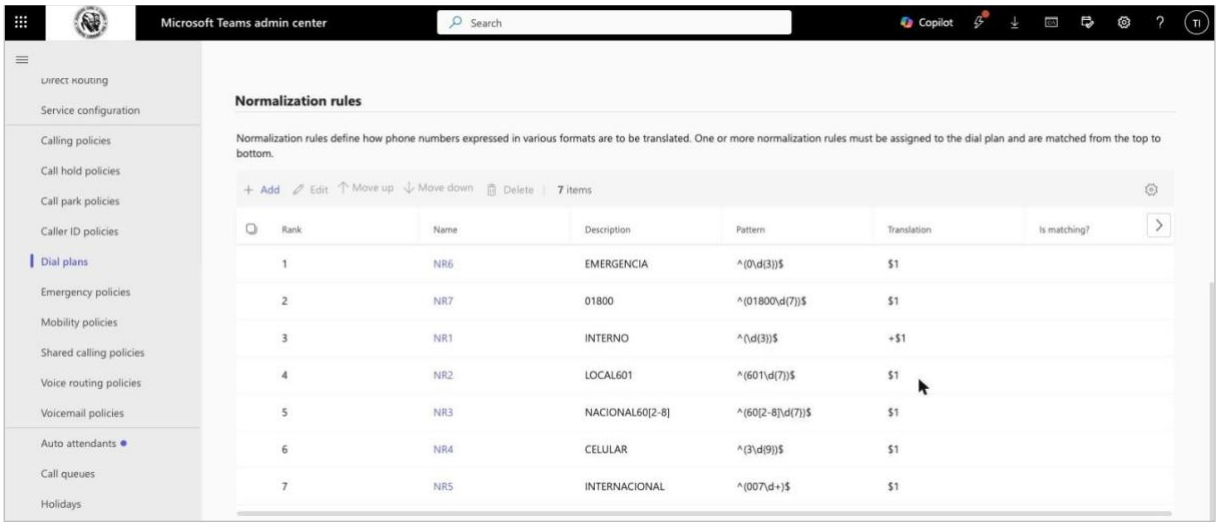
Rango	Nombre	Descripción	Patrón	Traducción
1	NR6	EMERGENCIA	^(0\d{3})$	$1
2	NR7	01800	^(01800\d{7})$	$1
3	NR1	INTERNO	^(\d{3})$	+$1
4	NR2	LOCAL601	^(601\d{7})$	$1
5	NR3	NACIONAL60[2-8]	^(60[2-8]\d{7})$	$1
6	NR4	CELULAR	^(3\d{9})$	$1
7	NR5	INTERNACIONAL	^(007\d+)$	$1

El enrutamiento de llamadas de emergencia se encuentra configurado mediante la marcación 0 seguido de los tres dígitos del número de emergencia, por ejemplo 0123. El prefijo 0 evita la colisión con las extensiones internas de tres dígitos y garantiza que la llamada sea reconocida como destino de emergencia.

Evidencia 10. Plan de marcación configurado en Microsoft Teams

Contenido que debe mostrar la captura:

- Listado de las siete reglas de normalización con rango, nombre, patrón y traducción
- Debe evidenciarse la regla de emergencia en el primer rango



Evidencia 10. Plan de marcación configurado en Microsoft Teams

3.9 Buzón de voz

El buzón de voz de los usuarios quedó implementado y en operación. Las llamadas no contestadas se derivan al buzón del usuario y la notificación correspondiente se entrega en su cliente de Microsoft Teams y en su correo institucional.

3.10 IVR y horarios de atención

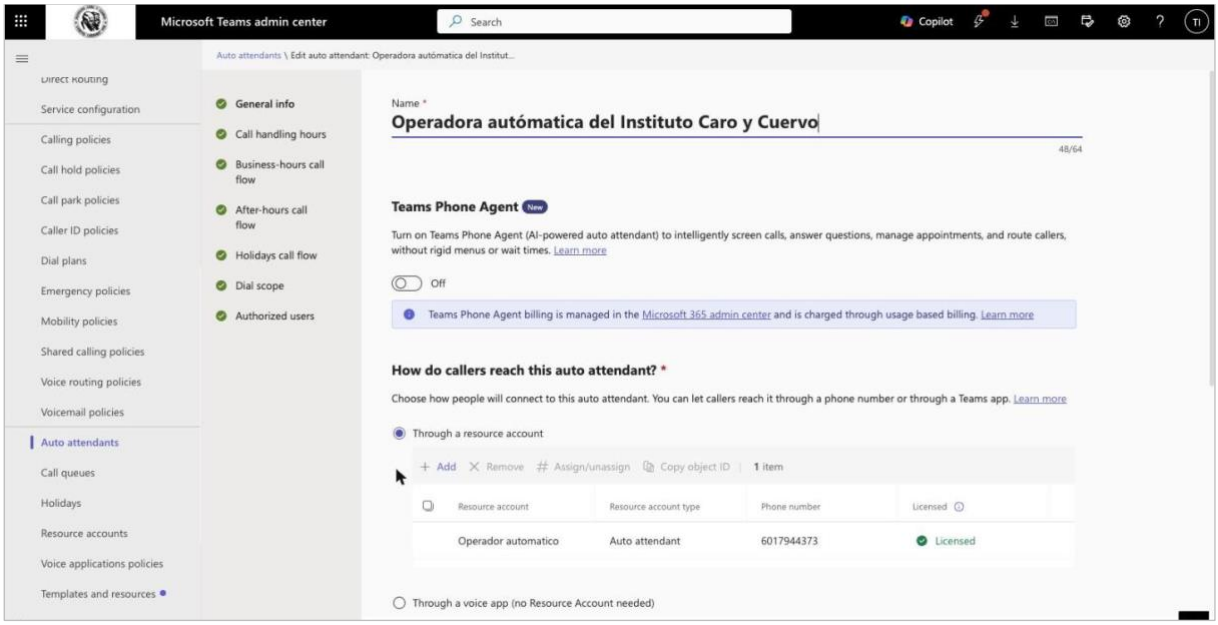
El IVR u operador automático quedó implementado y en operación. Está configurado con el horario de oficina definido por el Instituto y con un mensaje de audio específico que se reproduce cuando las llamadas ingresan fuera del horario de atención.

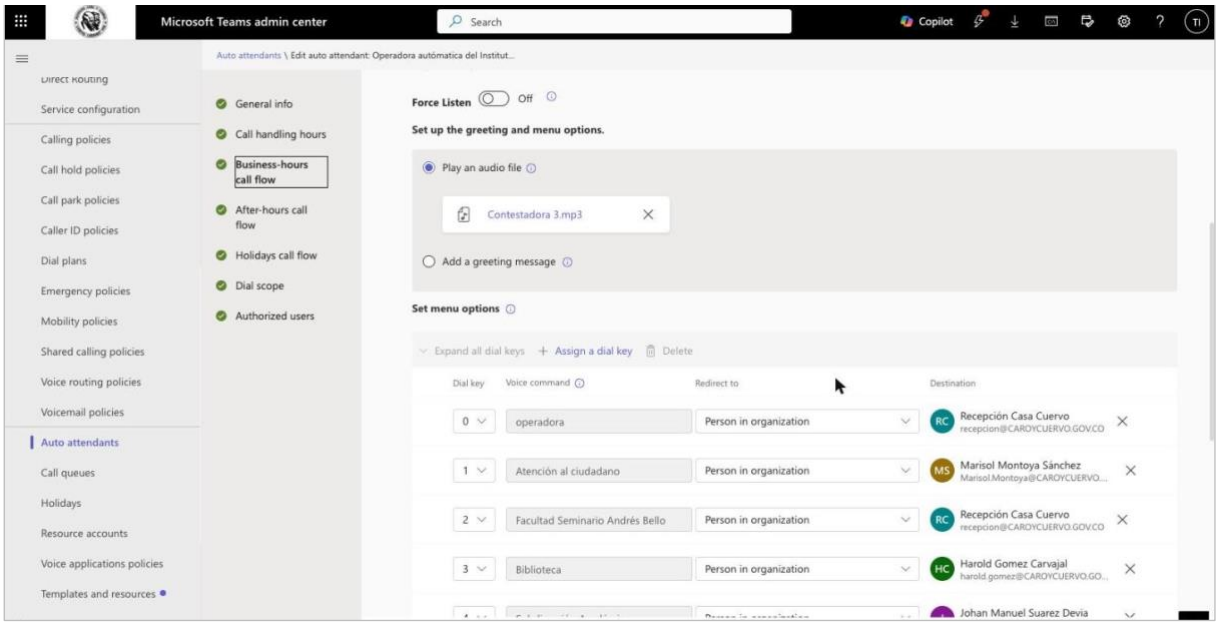
Evidencia 11. Configuración del IVR / operador automático

Contenido que debe mostrar la captura:

- Operador automático creado en el centro de administración de Teams

- Opciones de menú y destinos de transferencia configurados



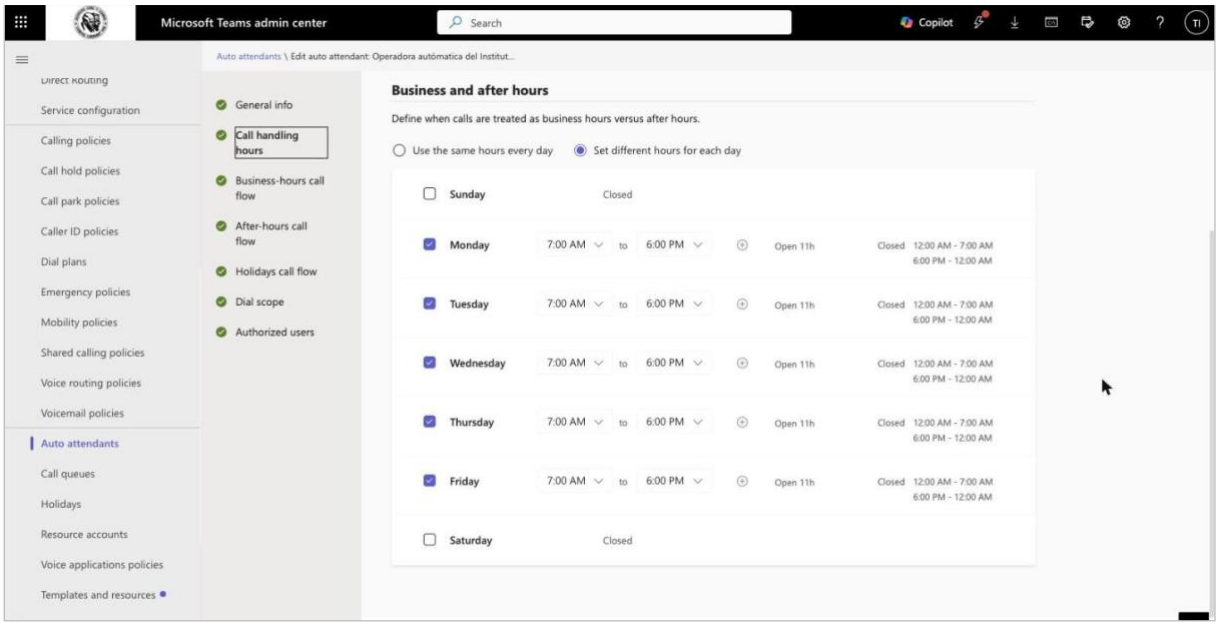


Evidencia 11. Configuración del IVR / operador automático

Evidencia 12. Horario de oficina configurado en el IVR

Contenido que debe mostrar la captura:

- Pantalla de horario de atención con días y franjas horarias
- Debe verse el horario definido por el Instituto

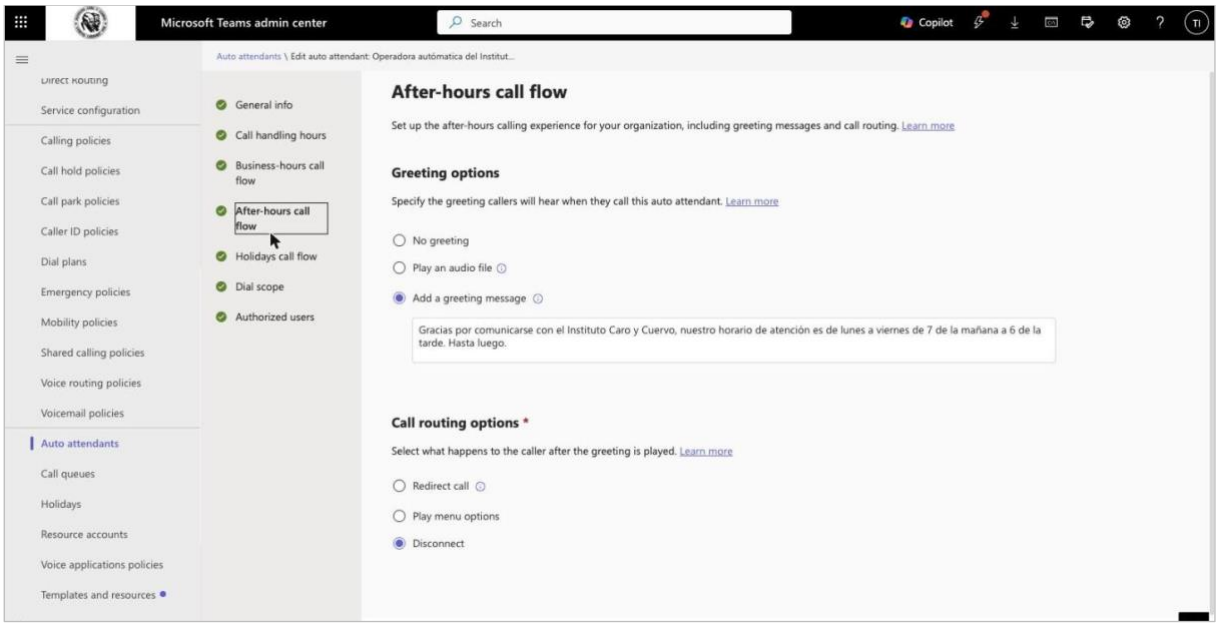


Evidencia 12. Horario de oficina configurado en el IVR

Evidencia 13. Mensaje de atención fuera del horario de oficina

Contenido que debe mostrar la captura:

- Configuración del enrutamiento posterior al horario laboral
- Mensaje de audio o saludo asociado a la franja fuera de horario



Evidencia 13. Mensaje de atención fuera del horario de oficina

3.11 Colas de llamadas y transferencias

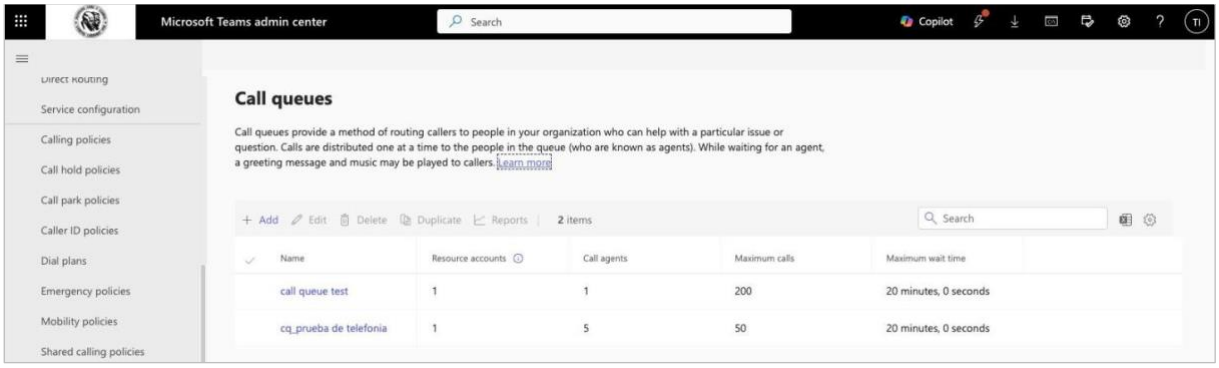
Las colas de llamadas quedaron implementadas y en operación, con sus agentes, método de distribución y desbordes configurados según lo definido con el Instituto. La transferencia de

llamadas, atendida y ciega, se encuentra habilitada y fue verificada en el cliente de Microsoft Teams.

Evidencia 14. Cola de llamadas configurada

Contenido que debe mostrar la captura:

- Cola creada en el centro de administración de Teams
- Agentes asignados, método de enrutamiento y tratamiento de desborde

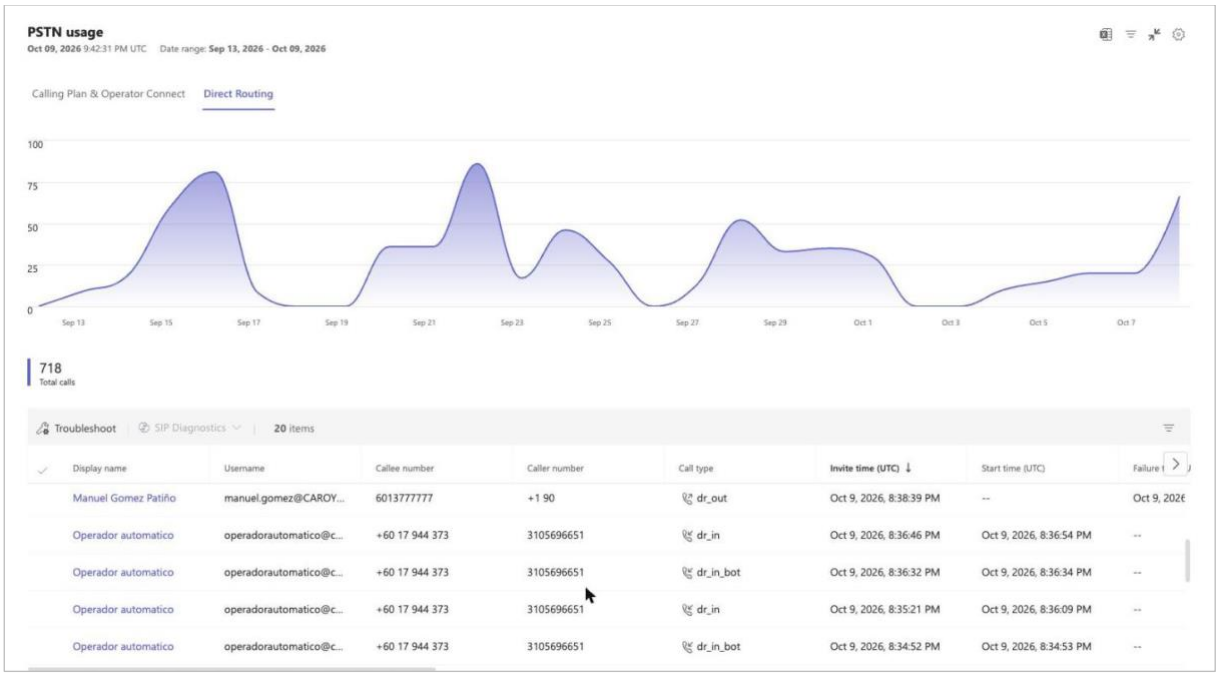


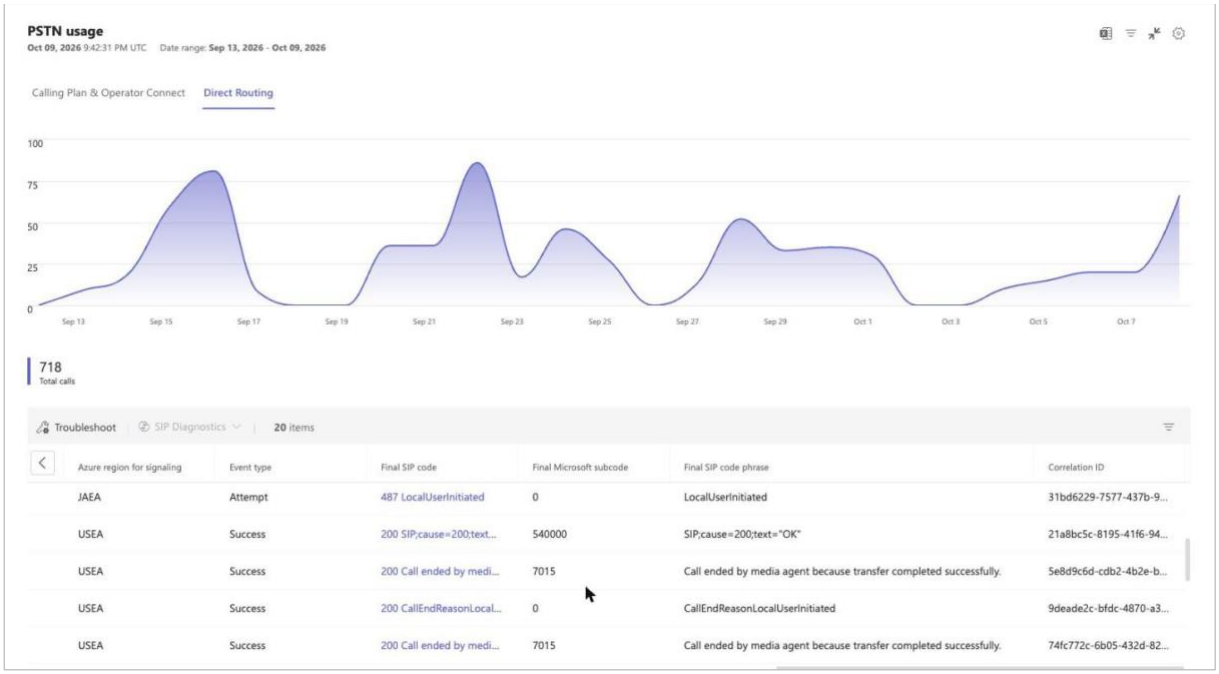
Evidencia 14. Cola de llamadas configurada

Evidencia 15. Transferencia de llamadas

Contenido que debe mostrar la captura:

- Captura del cliente de Teams durante una transferencia
- O registro en el historial que evidencie la llamada transferida





Evidencia 15. Transferencia de llamadas

3.12 Alta disponibilidad y redundancia

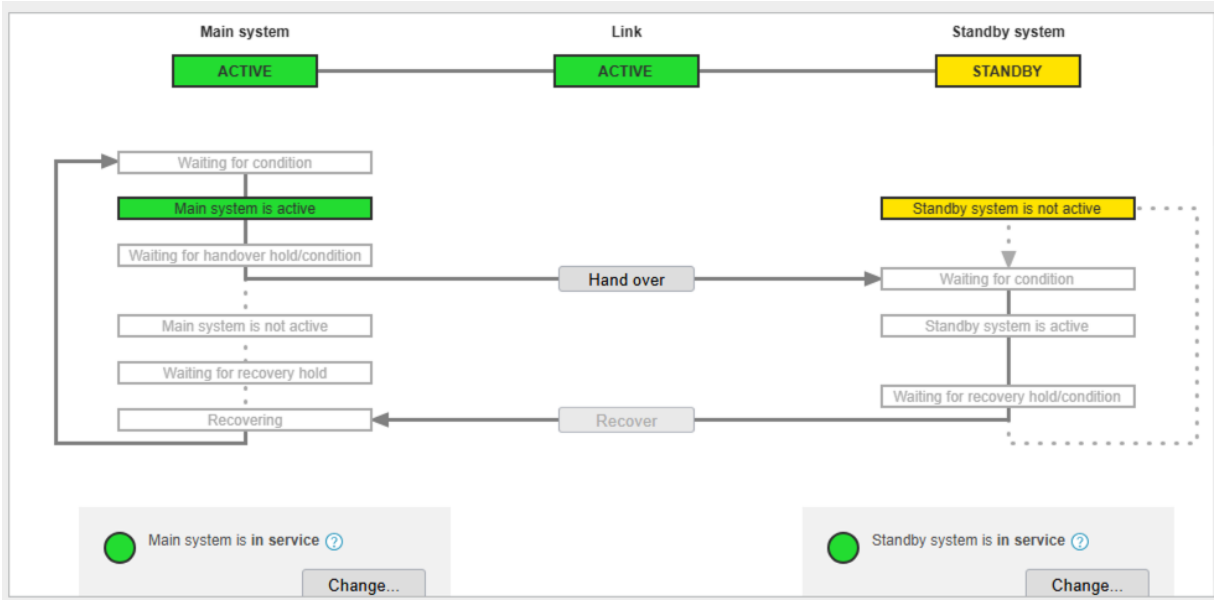
La solución en nube está implementada con dos SBC en configuración de alta disponibilidad tipo hot standby. El SBC maestro es monitoreado permanentemente por el SBC esclavo; en caso de falla del maestro, el esclavo toma el control de los nodos de forma inmediata, dando continuidad al servicio de voz sin intervención manual.

Este esquema elimina el punto único de falla que representaba el equipo SBC local instalado en el centro de datos del Instituto y permite realizar mantenimientos sobre un nodo sin afectar la operación.

Evidencia 16. Par de SBC en alta disponibilidad

Contenido que debe mostrar la captura:

- Estado del clúster mostrando los dos nodos
- Identificación del nodo maestro y del nodo en espera (hot standby)
- Estado de sincronización o monitoreo entre nodos



Evidencia 16. Par de SBC en alta disponibilidad

3.13 Seguridad y gestión de certificados

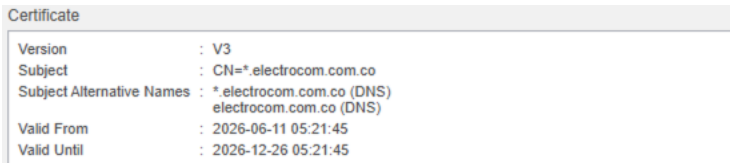
Al estar el SBC desplegado en la nube de Electrocom, la administración y gestión de los certificados es responsabilidad de Electrocom, incluyendo su vigencia y renovación oportuna. Cada nodo utiliza, para la interconexión hacia Microsoft Teams, el certificado wildcard corporativo *.electrocom.com.co, con el cual se establece la sesión cifrada exigida por Microsoft para Direct Routing.

Los mecanismos de seguridad comprenden el cifrado de la señalización y de los medios entre Microsoft Teams y el SBC, el control de accesos administrativos sobre la plataforma, la protección perimetral del entorno en nube mediante control del tráfico autorizado y la gestión centralizada de certificados.

Evidencia 18. Mecanismos de seguridad del SBC

Contenido que debe mostrar la captura:

- Configuración de cifrado de señalización y medios hacia Microsoft Teams
- Certificado en uso asociado al dominio publicado
- Sin exponer claves, credenciales ni datos internos de la plataforma



Evidencia 18. Mecanismos de seguridad del SBC

3.14 Servicios de soporte, monitoreo y capacitación habilitados

Como parte de la puesta en servicio se habilitaron los canales de soporte y el monitoreo permanente de la plataforma, y se programaron las actividades de transferencia de conocimiento. El detalle se presenta en la sección de anexos.

- **Pruebas posteriores:**

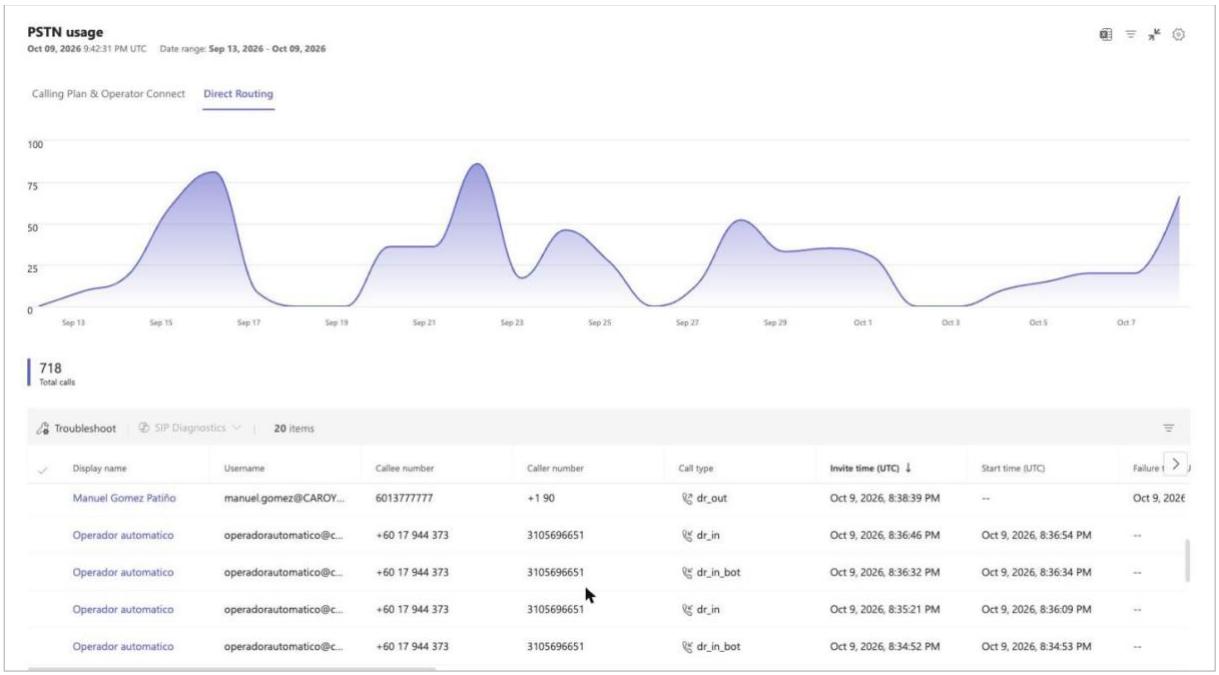
Una vez completada la configuración se ejecutaron las pruebas de funcionamiento del servicio. Se generaron llamadas entrantes y llamadas salientes, las cuales se cursaron correctamente. Las pruebas fueron validadas y confirmadas por el ingeniero José Arturo Daza, supervisor del contrato por parte del Instituto Caro y Cuervo.

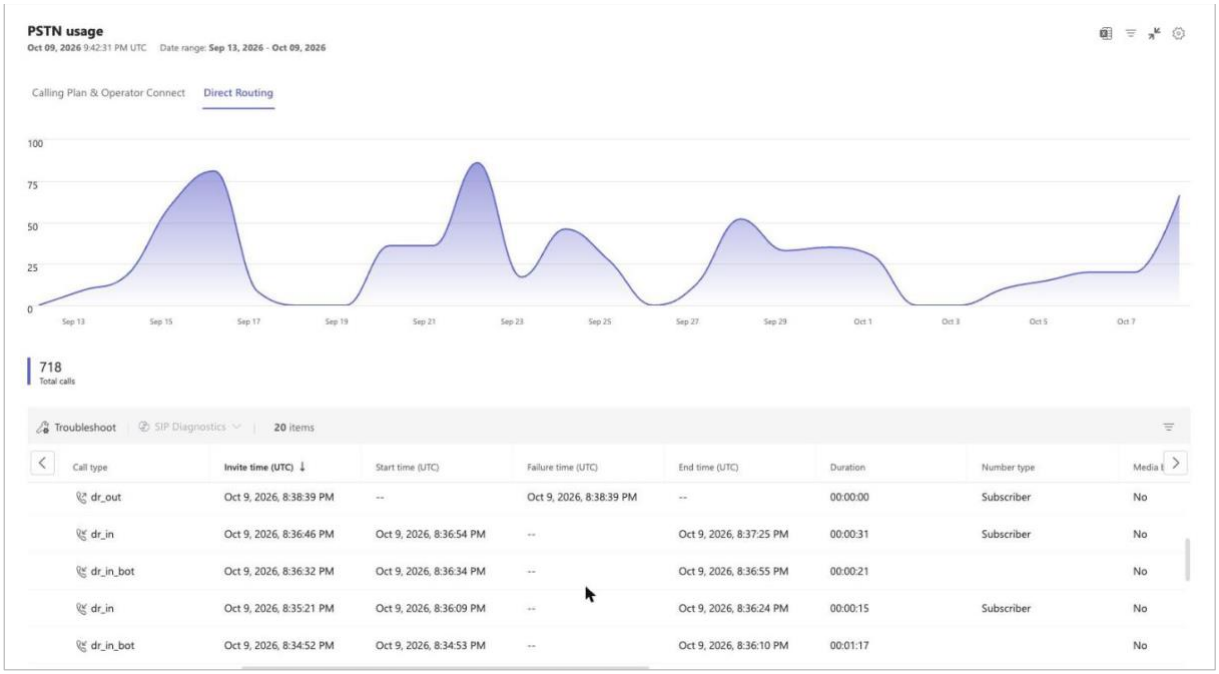
Prueba	Resultado	Validación
Llamada entrante desde la red pública al número 6017944373	Satisfactoria	Confirmada por el ICC
Llamada saliente desde el cliente de Microsoft Teams	Satisfactoria	Confirmada por el ICC
Enrutamiento de la llamada por el SBC en nube	Satisfactorio	Verificado por Electrocom
Registro de la troncal SIP	Registrada y activa	Verificado por Electrocom

Evidencia 19. Llamada entrante exitosa

Contenido que debe mostrar la captura:

- Registro de la llamada entrante en el SBC o en el historial de Teams
- Número origen, número destino 6017944373, fecha, hora y duración



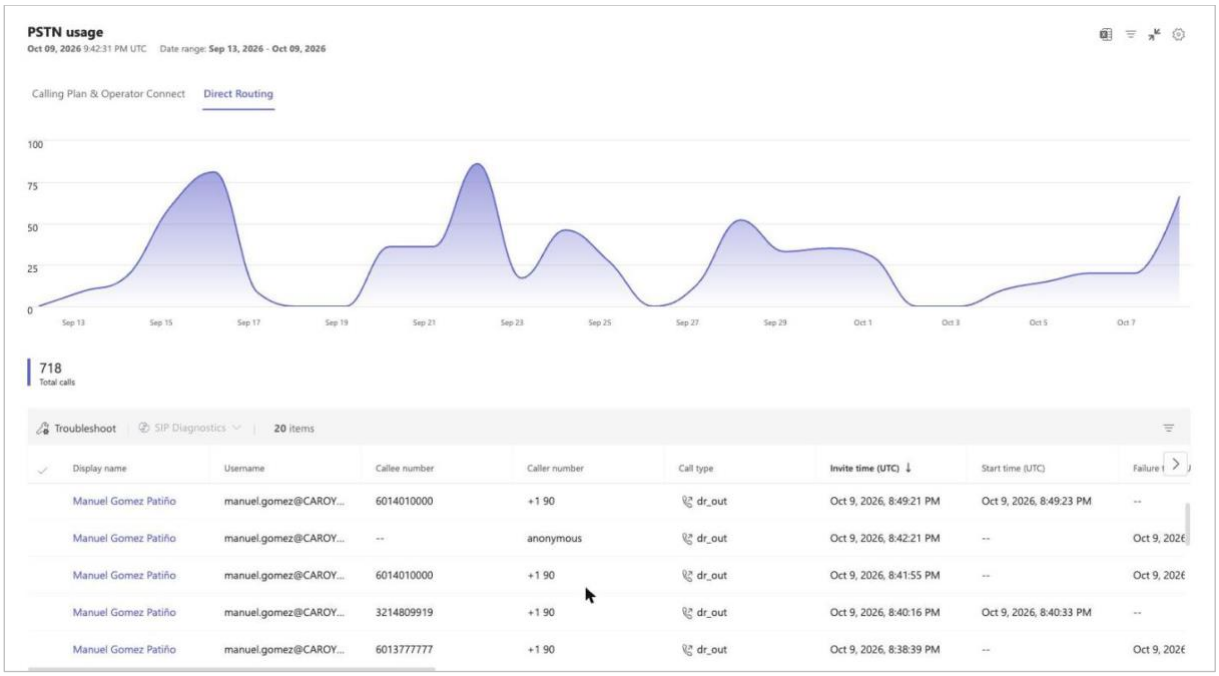


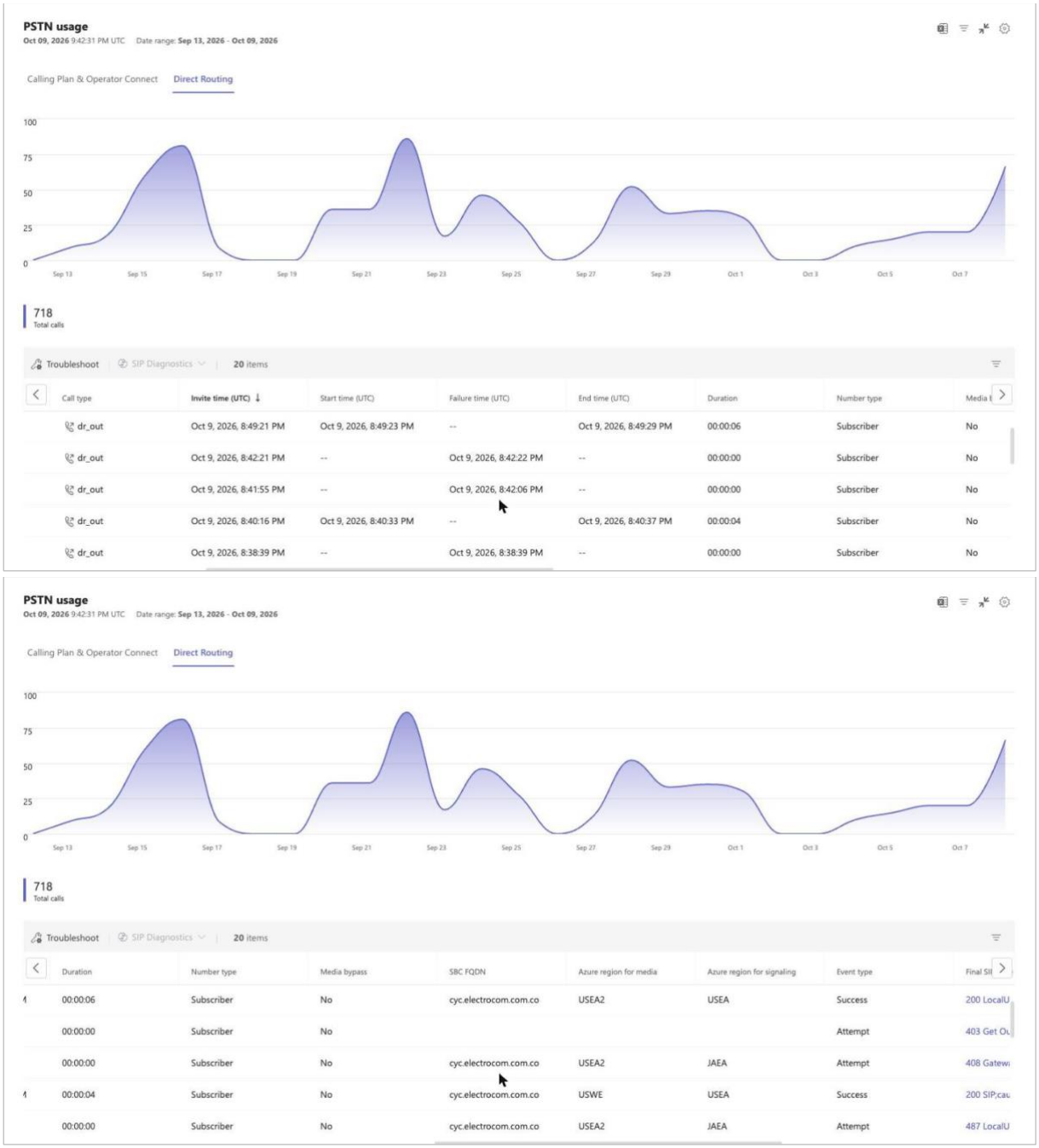
Evidencia 19. Llamada entrante exitosa

Evidencia 20. Llamada saliente exitosa

Contenido que debe mostrar la captura:

- Registro de la llamada saliente en el SBC o en el historial de Teams
- Número destino, fecha, hora, duración y estado de la llamada





Evidencia 20. Llamada saliente exitosa

- **Diagnóstico:**

La solución de telefonía en la nube se encuentra implementada y en producción desde el 12 de agosto de 2026, restableciendo el servicio de voz del Instituto Caro y Cuervo tras varios meses de indisponibilidad ocasionados por las fallas de la infraestructura del operador anterior.

La arquitectura desplegada elimina la dependencia del cableado físico y del equipamiento SBC local, incorpora alta disponibilidad mediante dos nodos en hot standby y habilita las

funcionalidades de telefonía empresarial requeridas: buzón de voz, IVR con horarios de atención, colas de llamadas y transferencias, conservando el plan de marcación y las políticas de enrutamiento previamente definidas por la Entidad.

Estado de la plataforma anterior

El equipo AudioCodes Mediant 800 permanece instalado y energizado en el centro de datos del Instituto, pero se encuentra fuera de operación: no cursa tráfico de voz y no participa en la solución actual. La troncal SIP de ETB asociada al número 6013422121 permanece con dicho operador y no es utilizada por el Instituto.

Matriz de cumplimiento de las obligaciones específicas

No.	Obligación específica	Estado	Sección del informe
1	Implementar, configurar y poner en operación la solución de telefonía en la nube basada en SBC	Cumplida	Cambios realizados
2	Suministrar la plataforma SBC como servicio en la nube, licenciada y operativa	Cumplida	Cambios realizados 3.1 y 3.12
3	Integrar la solución con Microsoft Teams mediante Direct Routing	Cumplida	Cambios realizados 3.2 a 3.5
4	Configurar usuarios, licencias, políticas de llamadas y enrutamiento en Teams	Cumplida	Cambios realizados 3.7 y 3.8
5	Integrar la solución con operadores SIP y demás plataformas del entorno Office 365	Cumplida	Cambios realizados 3.6
6	Proveer y configurar troncales SIP y numeración (DID), gestionando portabilidad o asignación	Cumplida mediante asignación	Información recolectada
7	Garantizar llamadas desde cualquier lugar con acceso a Internet, conservando la extensión	Cumplida	Cambios realizados 3.1
8	Implementar buzón de voz, IVR, colas, transferencia y demás servicios asociados	Cumplida	Cambios realizados 3.9 a 3.11
9	Proveer soporte técnico, mesa de ayuda, gestión de incidentes y mantenimiento	En ejecución	Anexo A
10	Implementar mecanismos de seguridad y gestión de certificados	Cumplida	Cambios realizados 3.13
11	Realizar monitoreo permanente y entregar reportes de disponibilidad, uso, calidad e incidentes	En ejecución	Anexo B
12	Implementar arquitectura en nube con alta disponibilidad, redundancia y recuperación ante fallos	Cumplida	Cambios realizados 3.12

- **Anexos:**

Anexo A. Soporte técnico y mesa de ayuda

Electrocom presta el soporte técnico especializado y la gestión de incidentes durante la vigencia del contrato. Los canales habilitados para el escalamiento de solicitudes por parte del Instituto son:

Canal	Detalle
Correo electrónico	serviciotecnico@electrocom.com.co
Correo electrónico	servicioalcliente@electrocom.com.co

Canal	Detalle
Teléfono	601 3819510

Para agilizar la atención se recomienda que el reporte incluya la descripción del evento, el número marcado o el que originó la llamada, la fecha y hora del suceso, el usuario afectado y las capturas o mensajes de error observados.

Anexo B. Monitoreo y reportes

Electrocom realiza el monitoreo permanente del servicio sobre la plataforma en nube y genera los reportes que el Instituto requiera en materia de disponibilidad, uso, calidad e incidentes. Los reportes se entregarán al supervisor del contrato con la periodicidad que la Entidad defina y podrán incluir el volumen de llamadas entrantes y salientes, la ocupación de las sesiones concurrentes, la disponibilidad de la plataforma y el detalle de los incidentes atendidos con sus tiempos de solución.

Anexo C. Capacitación y documentación entregada

En cumplimiento de la obligación de capacitación y entrega de documentación técnica, Electrocom desarrolla las siguientes actividades:

- Capacitación de una hora y treinta minutos (1:30 h) dirigida a los usuarios administradores de la plataforma.
- Entrega de manuales para los usuarios finales, que incluyen la forma de marcar hacia cada tipo de destino y el uso de Microsoft Teams para realizar y gestionar llamadas.
- Entrega de la presentación de socialización del plan de marcación, para su divulgación interna en el Instituto.

Anexo D. Aprobación del informe

En constancia de lo anterior se suscribe el presente informe técnico correspondiente al contrato No. ICC-PS-175-2026.

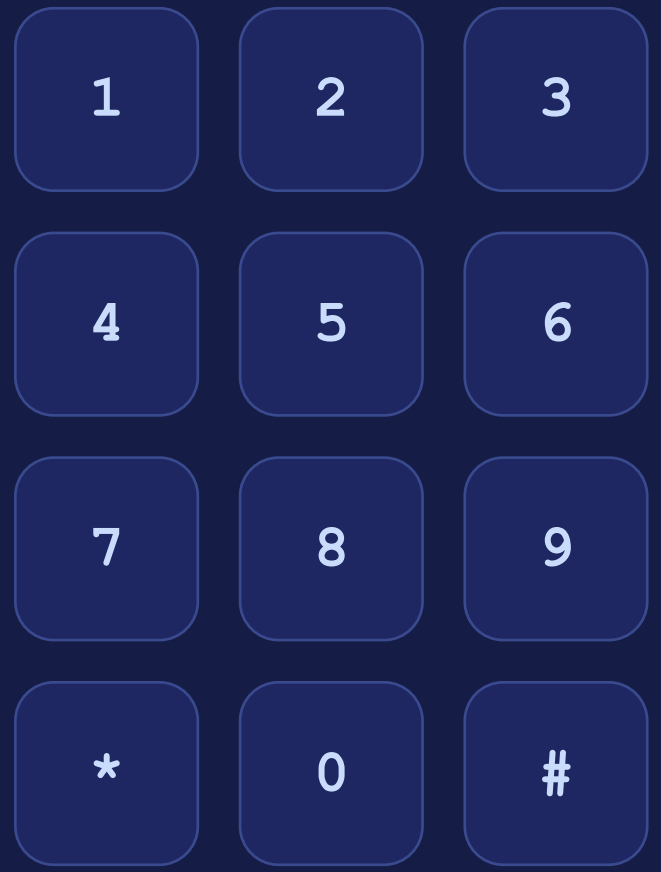
Juan Carlos Bustos
Cargo: Arquitecto de Soluciones Cloud
Electrocom
Fecha: 13 de Agosto de 2026

Manuel Gomez Patiño
Supervisor del contrato
Instituto Caro y Cuervo
Fecha: 13 de Agosto de 2026

PLAN DE MARCACIÓN

Instituto Caro y Cuervo

Guía de usuario para llamadas desde Microsoft Teams Phone



Electrocom SAS · Agosto de 2026

RESUMEN

Cómo marcar: referencia rápida

Destino	Cómo se marca	Ejemplo
Extensión interna	3 dígitos de la extensión	250
Emergencias	0 + número de 3 dígitos	0123
Línea gratuita 01800	01800 + 7 dígitos	018000123456
Fijo local (Bogotá)	601 + 7 dígitos	6012345678
Fijo nacional	60X (602 a 608) + 7 dígitos	6042345678
Celular	3XX + 7 dígitos (10 en total)	3001234567
Internacional	007 + indicativo del país + número	00713055550123

Las llamadas a fijo nacional, celular e internacional se habilitan por usuario según el perfil autorizado por el Instituto.

DESTINO 1

Extensiones internas

- Marque únicamente los 3 dígitos de la extensión.
- No anteponga ningún prefijo ni el indicativo 601.
- Aplica para todos los usuarios y sedes del Instituto.
- Las llamadas internas no consumen minutos y no dependen de permisos.
- Funciona igual desde el cliente de Teams, el teléfono IP y la app móvil.

Formato

XXX

Ejemplo

250

Marque 250 para hablar con la extensión 250.

DESTINO 2

Emergencias y líneas gratuitas

! Emergencias

0 + 123

- Anteponga un 0 al número de emergencia de tres dígitos.
- El 0 evita que el sistema confunda el 123 con una extensión interna.
- Disponible para todos los usuarios, sin excepción.

✓ Líneas gratuitas

01800 + 7 dígitos

- Marque el número completo tal como se publica: 018000123456.
- No requiere prefijo adicional ni indicativo de ciudad.
- Habilitado para todos los usuarios.

DESTINO 3

Teléfonos fijos en Colombia

Local · Bogotá y Cundinamarca

601 + 7 dígitos

Ejemplo: 6012345678 — incluya siempre el 601, aunque llame dentro de Bogotá.

Nacional · Otras ciudades

60X + 7 dígitos

Ejemplo: 6042345678 — sin prefijo de operador (no marque 05, 07 ni 09).

602	604	605	606	607	608
Valle, Cauca, Nariño	Antioquia, Chocó, Córdoba	Costa Atlántica	Eje Cafetero	Santanderes, Arauca	Boyacá, Tolima, Huila, Llanos

Las llamadas a fijos de otras ciudades requieren permiso asignado al usuario.

DESTINO 4

Llamadas a teléfonos celulares

Marque los 10 dígitos, empezando por 3

Sin prefijos de operador y sin indicativo de país

3001234567

CORRECTO

3001234567

Diez dígitos, comenzando por 3.

INCORRECTO

033001234567

No anteponga 03X ni prefijo de operador.

INCORRECTO

+573001234567

No use el formato internacional +57.

Disponible solo para los usuarios con permiso de llamadas a celular.

DESTINO 5

Llamadas internacionales

Estructura de la marcación

007	Prefijo de salida internacional
XX	Indicativo del país (1, 34, 52…)
…	Número del destino

No se marca el signo + en ningún caso.

EJEMPLOS

Estados Unidos (+1)

00713055550123

España (+34)

00734915551234

México (+52)

007525512345678

Requiere permiso de llamadas internacionales.

IMPORTANTE

Los permisos definen a dónde puede llamar

Las llamadas a fijo nacional, celular e internacional no están habilitadas para todos: dependen del perfil que el Instituto asigne a cada usuario en Microsoft Teams. Si un destino no está autorizado, la llamada se rechaza aunque la marcación sea correcta.

1

Básico

Extensiones, emergencias, líneas 01800 y fijo local

Todos los usuarios

2

Nacional

Agrega fijos de otras ciudades del país

Según autorización

3

Celular

Agrega llamadas a teléfonos móviles

Según autorización

4

Internacional

Agrega destinos fuera de Colombia

Según autorización

Los niveles mostrados son una referencia del alcance de cada permiso. Consulte con el área de TI del Instituto cuál tiene asignado.

BUENAS PRÁCTICAS

Errores frecuentes al marcar

Marcar 123 directo

El sistema lo interpreta como una extensión. Use 0123.

Anteponer 0 o 03 al celular

El celular se marca con sus 10 dígitos: 3001234567.

Usar el formato +57

La marcación es nacional, sin + ni indicativo de país.

Omitir el 601 en Bogotá

Los fijos locales siempre llevan el indicativo 601.

Marcar internacional sin 007

Toda llamada al exterior inicia con 007.

Prefijos de operador

No marque 05, 07 ni 09: la salida ya está definida.

En resumen

- Interno: 3 dígitos. Emergencias: 0 + 123.
- Fijo: indicativo 60X + 7 dígitos, siempre.
- Celular: 10 dígitos que empiezan por 3.
- Internacional: 007 + país + número.
- Sin prefijos de operador y sin el signo +.

Soporte

Ante cualquier duda o llamada que no se complete, comuníquese con la mesa de servicio del Instituto Caro y Cuervo indicando el número marcado y la hora del intento.