

Rad. 2026711138
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026520912
Fecha: 22/06/2026 5:32:05 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Respuesta a denuncia ciudadana sobre llamadas spam, fraude telefónico y control de líneas móviles

Respetado señor Ballesteros:

En atención a su comunicación radicada internamente en esta Comisión bajo el número 2026711138, mediante la cual pone en conocimiento diversas problemáticas relacionadas con el incremento de llamadas no deseadas, fraude telefónico, suplantación de identidad y uso indebido de líneas móviles, la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC se permite dar respuesta en los siguientes términos.

I. Alcance del pronunciamiento – artículo 28 del CPACA

Antes de proceder a analizar de fondo su solicitud, le informo que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), según las competencias que le han sido otorgadas por la normativa vigente. En este sentido, el presente pronunciamiento tiene carácter orientador y se refiere de manera general a la materia consultada.

II. Reconocimiento de la problemática planteada y proyecto regulatorio en curso para la mitigación del fraude

La CRC reconoce la relevancia de las situaciones descritas en su solicitud, asociadas al incremento de llamadas spam, comunicaciones no autorizadas, intentos de fraude, suplantación y otras prácticas que afectan la privacidad, la seguridad y la confianza de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones. Estas problemáticas ya han sido identificadas por la Comisión como riesgos relevantes en el uso de los servicios móviles, particularmente en los servicios tradicionales de voz y SMS, en los cuales pueden presentarse prácticas como llamadas automatizadas, uso indebido de numeración y actividades con fines fraudulentos.

En este contexto, la CRC se permite informarle que actualmente adelanta el proyecto regulatorio denominado «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles», el cual aborda de manera estructural e integral las problemáticas por usted señaladas.

Continuación: Respuesta a denuncia ciudadana sobre llamadas spam, fraude telefónico y control de líneas móviles.

Página 2 de 3

En particular, dentro de este proyecto se ha definido un eje específico de análisis sobre servicios móviles de voz, en el cual se evalúan alternativas orientadas a:

- Prevenir el uso indebido de líneas móviles,
- Detectar comportamientos anómalos en las redes,
- Mitigar prácticas como llamadas masivas no deseadas (*robocalls*), fraude telefónico y suplantación,
- Fortalecer la capacidad de los operadores para bloquear y reportar oportunamente estas actividades, y
- Mejorar los mecanismos de protección a los usuarios.

De esta manera, las preocupaciones planteadas en su derecho de petición no solo han sido identificadas por la CRC, sino que actualmente están siendo analizadas dentro de un proceso regulatorio en curso.

III. Propuesta regulatoria y espacios de participación

La Comisión se permite informarle que en desarrollo de este proyecto regulatorio fue publicada, durante el mes de junio de 2026, una propuesta regulatoria que incluye:

- Los resultados del análisis del problema,
- La evaluación de alternativas regulatorias,
- Y un proyecto de acto administrativo para la adopción de medidas específicas en esta materia.

Esta propuesta se encuentra disponible para consulta pública en el micrositio¹ del proyecto regulatorio en la página web de la CRC, y se encuentra en su fase final para la toma de decisión regulatoria, con el propósito de adoptar medidas que permitan mejorar las condiciones de seguridad, confianza y transparencia en el uso de los servicios móviles en Colombia. Adicionalmente, la CRC ha dispuesto un espacio participativo para que ciudadanos, empresas y demás interesados presenten sus comentarios, observaciones y aportes a dicha propuesta, hasta el próximo 23 de junio de 2026.

En este sentido, se extiende una invitación a que usted participe activamente en este proceso, mediante la consulta de los documentos publicados y la presentación de sus observaciones, las cuales serán tenidas en cuenta como insumo dentro del proceso de toma de decisiones regulatorias.

¹ El micrositio puede ser consultado mediante el siguiente link: <https://www.crccom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-1>



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2026-06-22
 18:09:16 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: Respuesta a denuncia ciudadana sobre llamadas spam, fraude telefónico y control de líneas móviles. Página 3 de 3

La CRC es consciente de la necesidad de fortalecer las medidas orientadas a prevenir el fraude y proteger a los usuarios de servicios de telecomunicaciones frente a prácticas como llamadas spam, suplantación y uso indebido de líneas móviles.

En este sentido damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a cualquier información adicional que requiera.

Cordialmente,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Juan Diego Loaiza Londoño.
 Revisado por: Camilo Bustamante.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
 Línea gratuita nacional 018000 919278