

Rad. 2026814031
Cod. 2000
Bogotá, D.C.



REF: Respuesta a su comunicación con asunto «Solicitud de fortalecimiento de controles para la venta y activación de tarjetas SIM en Colombia».

Estimado señor Jhon Romero:

El 17 de junio de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC o la Comisión) recibió su derecho de petición, radicado internamente bajo el número 2026814031 (proveniente de traslado que hiciera el MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES a la CRC), mediante el cual usted presentó «una respetuosa sugerencia relacionada con la comercialización y activación de tarjetas SIM en Colombia» ante el MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (MinTIC), a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC) y a la CRC. De manera concreta, usted indicó lo siguiente en su petición:

«(...)»

Por tal motivo, respetuosamente solicito que se evalúe la implementación de medidas más estrictas para la venta y activación de tarjetas SIM, tales como:

- Que la activación de líneas móviles requiera validación biométrica o reconocimiento facial obligatorio del titular.
- Que se exija cédula original y validación inmediata de identidad.
- Que se registre la ubicación exacta del punto donde se realiza la activación de la línea.
- Que la venta de SIM Card sea limitada exclusivamente a establecimientos autorizados y directamente vinculados a cada operador móvil.
- Que se restrinja o elimine la venta informal de SIM Card en tiendas no autorizadas, ventas ambulantes o establecimientos sin control adecuado.
- Que exista trazabilidad completa de cada línea activada para facilitar investigaciones judiciales y de policía.
- Que se implementen alertas automáticas ante activaciones masivas o sospechosas.
- Que se fortalezcan los mecanismos de verificación para evitar la suplantación de identidad y

Continuación: Respuesta a su comunicación con asunto «Solicitud de fortalecimiento de controles para la venta y activación de tarjetas SIM en Colombia». Página 2 de 6

el uso fraudulento de datos personales.

(...).

Usted fundamentó las anteriores peticiones en los siguientes hechos:

«(...)

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 15, establece el derecho fundamental a la intimidad, al habeas data y a la protección de las comunicaciones privadas, indicando además el deber del Estado de garantizar la protección de la información personal y las comunicaciones.

Asimismo, la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1978 de 2019 establecen que el Estado debe intervenir para proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, promover la seguridad de las redes y prevenir el uso indebido de los servicios de comunicaciones.

Sin embargo, en la práctica actual pareciera que obtener una SIM Card en Colombia fuera más sencillo que realizar cualquier trámite básico de identificación. Mientras para múltiples diligencias cotidianas se exigen documentos, autenticaciones y validaciones biométricas, para adquirir muchas líneas móviles basta en ocasiones con acercarse a cualquier establecimiento informal y salir minutos después con un número completamente funcional.

Tal situación ha generado un fenómeno bastante conocido por millones de ciudadanos: llamadas de números desconocidos que, curiosamente, al contestar nadie responde; otras veces llaman únicamente para verificar si la línea está activa; en muchos casos buscan obtener información personal mediante engaños; y en otros intentan suplantar entidades bancarias, operadores o instituciones oficiales. Resulta irónico que actualmente algunas líneas telefónicas parezcan tener más facilidad para localizar posibles víctimas que las propias autoridades para identificar a quienes las activan.

De igual manera, preocupa que numerosas SIM Card terminen siendo utilizadas para campañas de fraude, extorsión y manipulación telefónica, afectando especialmente a adultos mayores y ciudadanos vulnerables. Paradójicamente, pareciera existir mayor trazabilidad para abrir una cuenta básica en cualquier plataforma digital que para activar ciertos números telefónicos usados posteriormente en actividades ilícitas.

(...).

Considerando todo lo descrito, la CRC estima oportuno informarle que el pronunciamiento sobre los asuntos expuestos en su consulta se efectuará con sujeción a lo establecido en el artículo 28¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y de

¹ Ley 1437 de 2011, artículo 28: «**ARTÍCULO 28. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución».

Continuación: Respuesta a su comunicación con asunto «Solicitud de fortalecimiento de controles para la venta y activación de tarjetas SIM en Colombia». Página 3 de 6

acuerdo con las competencias y facultades que le han sido otorgadas a la CRC por el ordenamiento jurídico vigente, en particular aquellas establecidas en la Ley 1341 de 2009², modificada por la Ley 1978 de 2019³.

De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Además, se debe recordar que, en la medida en que estos conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos hacen referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Precisado lo anterior, y previo a pronunciarse de manera particular sobre sus solicitudes, la Comisión considera pertinente delimitar el alcance de las competencias de la CRC.

1. Cuestión previa: consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

A partir del contexto general en el que se enmarcan sus inquietudes, la Comisión considera oportuno señalar que, según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones», y es el órgano «encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora».

Esta misma disposición señala que, para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341 de 2009.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, por medio del artículo 22 de la ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales

² Ley 1341 de 2009. «Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones».

³ Ley 1978 de 2019. «Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones».

Continuación: Respuesta a su comunicación con asunto «Solicitud de fortalecimiento de controles para la venta y activación de tarjetas SIM en Colombia». Página 4 de 6

necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

En el marco de esas competencias, la CRC procederá a dar respuesta a las solicitudes y consultas planteadas en los siguientes términos.

2. Respuesta a sus solicitudes de implementación de medidas más estrictas para la venta y activación de tarjetas SIM

Para responder sus solicitudes, la Comisión considera pertinente recordar que el año pasado fue expedida la Resolución CRC 7684 de 2025 como resultado de la segunda fase del proyecto «Revisión de Medidas Aplicables a Servicios Móviles»⁴. Con la expedición de dicha resolución, es obligación de los PRST, previo a activar y prestar sus servicios, recolectar y registrar los datos de identificación de los usuarios de la modalidad prepago. En igual sentido, se establece el deber de los usuarios que adquieran una nueva SIM card en modalidad prepago de registrar sus datos ante el operador, quien verificará la información antes de activar el servicio, garantizando un proceso más seguro y eficiente. Esta medida permite a los PRST contar con información de la titularidad de las líneas en modalidad prepago debidamente actualizada y cubre los escenarios descritos en sus solicitudes que son objeto de respuesta.

La medida regulatoria sobre la titularidad de las líneas prepago y la actualización de datos tiene como objetivo principal asegurar la correcta identificación de los usuarios, garantizando la transparencia y, sobre todo, la seguridad en el uso de los servicios de telecomunicaciones. Para ello, se establece que los operadores deben verificar, en tiempo real, la coincidencia de los documentos de identificación proporcionados por los usuarios, ya sean personas naturales o jurídicas. Esto contribuye a evitar fraudes y a mejorar la fiabilidad de la información que reciben los operadores de parte de los usuarios. Asimismo, se prohíbe que los operadores registren las SIM Card a nombre de comercializadores, que son los agentes encargados de la distribución y venta de estos elementos.

También, como parte de estas medidas, se estableció la obligación de los PRST de realizar campañas informativas semestrales sobre la importancia de que los usuarios registren correctamente sus líneas prepago, así como también de mantener actualizados sus datos personales. Estas medidas consolidan un marco regulatorio que facilita el cumplimiento de las distintas normas antes señaladas encaminadas a garantizar que se cuente con la información de los usuarios de los servicios móviles y, en la misma línea, propende por la efectividad de los

⁴ Los documentos asociados a dicho proyecto se encuentran disponibles en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17-1>

Continuación: Respuesta a su comunicación con asunto «Solicitud de fortalecimiento de controles para la venta y activación de tarjetas SIM en Colombia». Página 5 de 6

procesos de registro de los datos de los usuarios ante los operadores.

En todo caso, es menester indicar que en el ordenamiento jurídico actual existen múltiples disposiciones adicionales que tienen como propósito prevenir y mitigar la comisión de conductas como las que usted describe en su comunicación mediante el uso indebido de los servicios de comunicaciones móviles.

Así, en primer lugar, el artículo 3 de la Resolución 912 de 2008 de la Dirección de Investigación Criminal (DIJIN) establece que los PRST deben registrar, al momento de activar una línea, los datos completos del usuario (nombre, identificación, número de línea, etc.), y posteriormente su información de contacto y dirección. El MinTIC es la entidad encargada de supervisar el cumplimiento de esta obligación.

En segundo lugar, el artículo 95 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana tipifica como comportamiento que afecta la seguridad el hecho de activar líneas telefónicas o SIM Cards sin que el usuario suministre información biográfica al proveedor, con lo que se establece un deber legal de verificación de identidad en el proceso de activación del servicio.

En tercer lugar, la Ley 1266 de 2008 impone a los PRST la responsabilidad de implementar mecanismos para verificar la identidad de los titulares de la información, y garantizar la calidad, veracidad y trazabilidad de los datos que gestionan en su calidad de fuentes y operadores de información.

En cuarto lugar, la Comisión reitera la existencia de la Resolución CRC 7684 de 2025 que fue expedida como resultado de la segunda fase del proyecto «Revisión de Medidas Aplicables a Servicios Móviles»⁵. Así, respecto de las tarjetas SIM, se recuerda que la CRC, como cualquier autoridad estatal, únicamente puede actuar en el marco de las competencias que la ley le ha conferido y las cuales fueron explicadas, de manera general, en líneas precedentes. En el marco de esas competencias, la Comisión expidió la mencionada Resolución CRC 7684 de 2025, en los términos que ya fueron explicados.

Finalmente, actualmente la CRC adelanta el proyecto regulatorio denominado como la «Identificación de medidas regulatorias para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles». El propósito de este proyecto es identificar medidas regulatorias que permitieran reforzar la trazabilidad y control de las comunicaciones que hacen uso de canales tradicionales de voz y SMS. El propósito de este proyecto es identificar medidas regulatorias que permitieran reforzar la trazabilidad y control de las comunicaciones que hacen uso de canales tradicionales de voz y SMS, sin limitar la innovación o el acceso a estos servicios por parte de actores legítimos, y así poder

⁵ Los documentos asociados a dicho proyecto se encuentran disponibles en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17-1>

Continuación: Respuesta a su comunicación con asunto «Solicitud de fortalecimiento de controles para la venta y activación de tarjetas SIM en Colombia». Página 6 de 6

avanzar en un entorno de telecomunicaciones seguro y confiable para todos los usuarios que prevenga de manera activa las comunicaciones con fines fraudulentos.

En el marco del proyecto mencionado se han realizado sesiones de trabajo con la Fiscalía General de la Nación (en aspectos investigativos y de judicialización del fraude), con la Policía Nacional (en torno a la prevención operativa y la denuncia de delitos informáticos), con el grupo de respuesta a emergencias cibernéticas ColCERT (para coordinar esfuerzos técnicos de detección y comunicaciones seguras) y con la SIC (para analizar temas de datos personales), entre otros actores relevantes.

Producto de esas mesas, y con base en todo un análisis técnico, económico y jurídico, el 5 de junio de 2026 la CRC publicó para comentarios la propuesta regulatoria con una respuesta integral, basada en evidencia, que combina medidas técnicas, mecanismos de trazabilidad, coordinación sectorial y acciones pedagógicas. Con esta iniciativa, la CRC busca contribuir a un entorno de comunicaciones móviles más seguro, confiable y transparente. Esta propuesta estuvo sometida a consideración de los agentes interesados entre el 5 de junio de 2026 y el 23 de junio de 2026, como fecha límite para la recepción de comentarios y observaciones, por lo que ahora la Comisión está analizando todos los comentarios recibidos para considerarlos en la decisión regulatoria final.

Para mayor detalle de los avances del proyecto regulatorio, en el siguiente enlace se pueden consultar las publicaciones realizadas hasta la fecha y los comentarios remitidos por los diferentes interesados en participar en el proceso: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-1>.

En los anteriores términos damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

**ANDRÉS JULIAN
FARIAS FORERO**

Firmado digitalmente por ANDRÉS
JULIAN FARIAS FORERO
Fecha: 2026.07.16 17:28:08 -05'00'

ANDRÉS JULIÁN FARIAS FORERO

Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor (E)

Proyectado por: Carlos José Bermúdez Pulido

Revisado por: Camilo Alfredo Bustamente Gómez