



IDENTIFICACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGAR EL FRAUDE CIBERNÉTICO POR MEDIO DE SERVICIOS MÓVILES



Resumen ejecutivo - Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles – Documento de Alternativas Regulatorias

Bogotá D.C., 21 de noviembre de 2025.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en su rol de regulador experto del sector de las telecomunicaciones en Colombia, se complace en anunciar la publicación del Documento de Alternativas Regulatorias dentro del proyecto denominado *Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético mediante servicios móviles*.

La CRC reafirmando su compromiso con la protección de los usuarios y la integridad de los servicios móviles tradicionales de voz y mensajes cortos de texto (SMS), publica el documento de alternativas regulatorias del proyecto *Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles*. Este importante paso se encuentra acompañado de una consulta pública clave para la definición de soluciones regulatorias y no regulatorias, en conjunto con el sector y demás grupos de valor, que sean integrales, robustas y efectivas frente a una problemática creciente que afecta a miles de colombianos.

El referido documento, recoge los aportes de gremios, operadores, entidades financieras, empresas tecnológicas, la academia y organismos de control, quienes enriquecieron el diagnóstico y las propuestas con sus experiencias, preocupaciones y recomendaciones. Estos comentarios permitieron ajustar el problema definido, en el siguiente sentido: «Baja efectividad de las herramientas regulatorias para prevenir el contacto a usuarios con fines fraudulentos mediante servicios tradicionales de voz y mensajes de texto». Asimismo, dichos comentarios permitieron precisar las causas y consecuencias de la problemática identificada, y reafirmar la necesidad de crear una estrategia integral, flexible y colaborativa entre todos los actores involucrados.

Finalmente, los aportes recibidos por parte de los agentes interesados respecto de la consulta formulada en julio de 2025 con ocasión del desarrollo del presente proyecto regulatorio, junto con una revisión de experiencias internacionales, las cuales permitieron conocer cómo otros países han enfrentado retos similares mediante la coordinación entre actores públicos y privados, la adopción de medidas técnicas y normativas, y la promoción de la educación ciudadana; permitieron establecer los objetivos del proyecto, que buscan diseñar una estrategia regulatoria integral para la prevención y mitigación del fraude a través de servicios móviles tradicionales de voz y SMS. Para alcanzar dichos objetivos, se formulan alternativas regulatorias agrupadas en cuatro grandes temáticas.

La primera temática aborda la **mitigación del fraude mediante mensajes cortos de texto (SMS)**. Se reconoce que el canal de SMS es vulnerable a prácticas fraudulentas debido a la falta de trazabilidad y controles sobre los originadores de contenido. Para enfrentar este reto, se proponen alternativas como

Resumen ejecutivo del documento de Alternativas Regulatorias	Código: 2000-41-7-1	Página 2 de 4
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 20/11/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

la validación centralizada o distribuida de agregadores, marcas y campañas, la asignación de identificadores únicos y la implementación de procesos obligatorios de conocimiento del cliente.

Además, se plantea la necesidad de mejorar la identificación visual del remitente en el encabezado del mensaje, ya sea mediante códigos cortos exclusivos, números internacionales o identificadores alfanuméricos, y de fortalecer el monitoreo del tráfico proactivo por parte de los agregadores de contenidos para detectar patrones anómalos y bloquear mensajes sospechosos. El control sobre el tráfico entre personas y la limitación de prácticas como las SIM farms también son considerados elementos clave para reducir el riesgo de fraude y proteger la integridad del canal SMS.

La segunda temática se enfoca en la **mitigación del fraude mediante llamadas de voz**. Aquí se identifican riesgos asociados a la suplantación de identidad, el enmascaramiento del identificador de línea llamante y la falta de autenticación técnica. Las alternativas regulatorias incluyen la prohibición del enmascaramiento de números nacionales en llamadas internacionales, la implementación de protocolos avanzados de autenticación como STIR/SHAKEN incluyendo el Rich Call Data (RCD), y el etiquetado obligatorio de llamadas comerciales y publicitarias.

Se propone también el desarrollo de lineamientos regulatorios para el monitoreo en tiempo real del tráfico de voz, la creación de una plataforma nacional de intercambio de alertas y la consolidación de un registro único de números que no pueden ser utilizados para originar llamadas. Estas medidas buscan fortalecer la capacidad de detección, respuesta y coordinación entre operadores, facilitando la identificación de llamadas sospechosas y la protección efectiva del usuario.

La tercera temática está dedicada a la **educación de la ciudadanía**. Se reconoce que el desconocimiento sobre los riesgos y modalidades de fraude facilita la comisión de delitos por ingeniería social y suplantación. Por ello, se propone el establecimiento de campañas pedagógicas obligatorias por parte de operadores, agregadores y entidades reguladas, orientadas a informar sobre derechos, riesgos y acciones de prevención.

Se plantea la creación de un portal administrado por la CRC que publique información sobre campañas fraudulentas y números reportados, así como la implementación de un sistema de trazabilidad de quejas y reportes relacionados con fraude, que permita identificar patrones y apoyar investigaciones judiciales. La estrategia educativa se concibe como un esfuerzo conjunto entre los agentes regulados y la CRC, con la participación de otras entidades competentes, y contempla acciones diferenciales para grupos vulnerables.

La cuarta temática aborda la **revisión normativa del régimen de administración de los recursos de identificación desde un enfoque de simplificación**. Se identifican vacíos frente a la reincidencia en el uso indebido de estos recursos, la cesión y transferencia entre actores, la suspensión preventiva del tráfico durante investigaciones y la actualización de la información de los asignatarios. Las alternativas incluyen la definición de restricciones para reincidentes, la imposición de condiciones claras para la cesión o transferencia de recursos, la posibilidad de suspender temporalmente el uso de recursos

Resumen ejecutivo del documento de Alternativas Regulatorias	Código: 2000-41-7-1	Página 3 de 4
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 20/11/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

sospechosos durante investigaciones y la obligación de mantener actualizada la información básica en los registros correspondientes. Estas medidas buscan garantizar la trazabilidad, la transparencia y la capacidad de respuesta ante nuevas modalidades de fraude, contribuyendo a la construcción de un entorno regulatorio más robusto y adaptativo.

La CRC reconoce que, para dar cumplimiento a los objetivos planteados con ocasión del presente proyecto regulatorio, se requiere del compromiso y la colaboración de todos los actores involucrados: PRSTM, PCA, IT, gremios, la academia, organizaciones de la sociedad civil en representación de los usuarios, e incluso agentes de otros sectores. Por ello, invitamos a todos los interesados a participar activamente en el proceso de consulta pública, destacando que su participación es fundamental para fortalecer la pertinencia, viabilidad y eficacia de las medidas propuestas.

Este proyecto regulatorio constituye el primer paso de una estrategia nacional colaborativa para enfrentar un fenómeno dinámico, que requerirá fases sucesivas y esquemas de transición con herramientas que permitan actuar con la oportunidad necesaria, considerando que se trata de un problema que genera en la actualidad un alto impacto para los usuarios y la industria. Es así como, la construcción conjunta de soluciones permitirá proteger a los usuarios, recuperar la confianza en los servicios de telecomunicaciones y consolidar un entorno digital más seguro para todos.

Sus observaciones, sugerencias y comentarios frente a la referida consulta pública se recibirán a más tardar el **22 de diciembre de 2025** mediante del correo electrónico medidasantifraude@crcom.gov.co.

El documento se encuentra disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-1>

Resumen ejecutivo del documento de Alternativas Regulatorias	Código: 2000-41-7-1	Página 4 de 4
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 20/11/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025