

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





La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), reafirmando su compromiso con la protección de los usuarios y la integridad de los servicios tradicionales de telecomunicaciones móviles, anuncia la publicación del documento de formulación del problema 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 construcción 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.

En el contexto actual, la CRC ha identificado que prácticas fraudulentas como el *smishing* (tipo de *phishing* mediante SMS) y el *vishing* (tipo de *phishing* por llamadas de voz), se han convertido en una amenaza persistente, sofisticada y en aumento. Esta Comisión encontró que incrementó en un 244,1% la recepción de PQR sobre SMS enviados mediante códigos cortos por contenido fraudulento. En efecto, al comparar lo ocurrido en el primer trimestre del 2025 frente al promedio anual observado para 2022-2024, se evidencia un aumento del 20,0% en la producción de actos administrativos, por parte de esta Comisión, de recuperación de dichos recursos por su uso indebido; y del 25,0% en la recuperación efectiva de numeración de estos códigos.

También se identificó que estas modalidades de fraude no solo generan pérdidas económicas significativas para los ciudadanos, sino que también socavan la confianza en el ecosistema digital y en la seguridad de las comunicaciones.

La rápida evolución de estas prácticas delictivas exige una respuesta regulatoria ágil y efectiva que complemente los esfuerzos de las autoridades judiciales y de policía y que se articule con la estrategia nacional de seguridad digital, con el fin de abordar, en lo posible, todas las aristas que constituyen esta problemática.

Es por esto que la CRC identificó como problema puntual por resolver, en el marco de sus competencias, el siguiente:



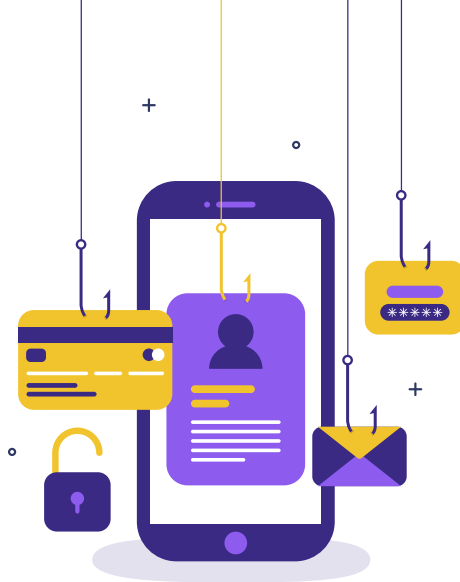
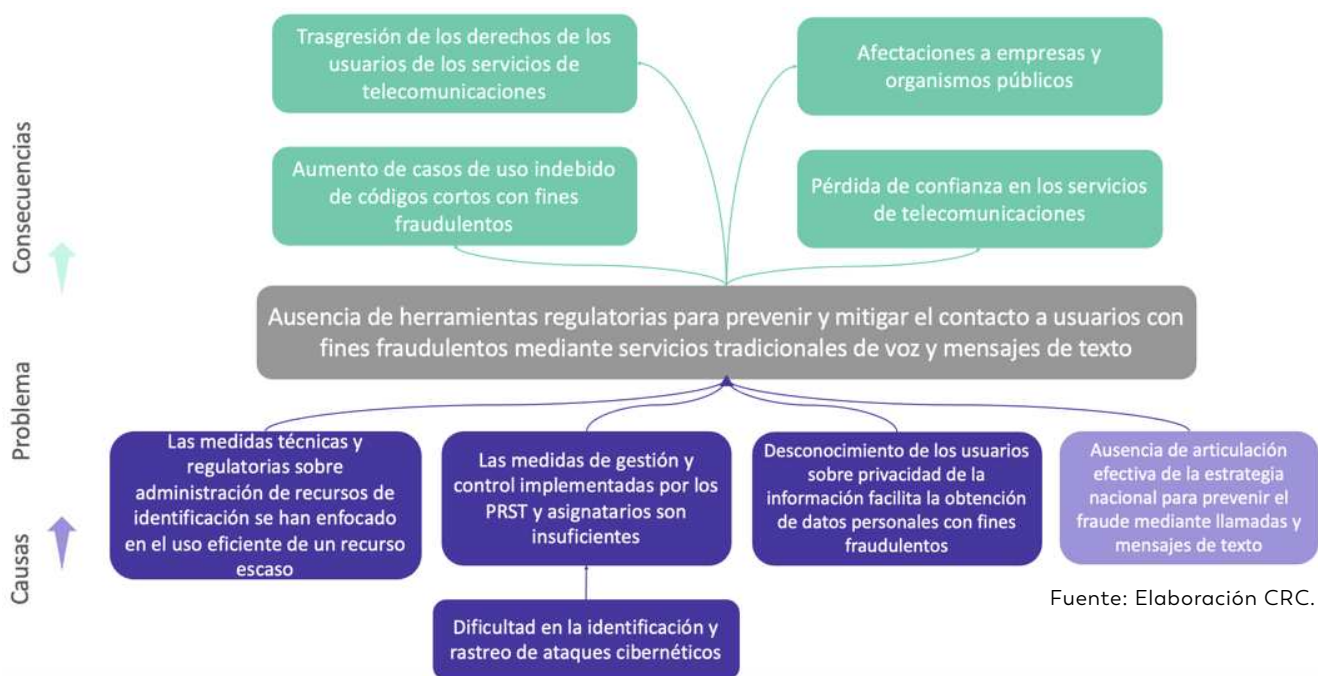


Ilustración 1. Árbol del problema identificado.



Fuente: Elaboración CRC.

Para ello, mediante el documento de formulación del problema trazó un objetivo general ambicioso y unos objetivos específicos que guiarán la formulación de las propuestas regulatorias, a saber:

Objetivo General: Diseñar la estrategia de la CRC para la prevención y mitigación del contacto a usuarios con fines fraudulentos mediante servicios tradicionales de voz y mensajes de texto.





Objetivos Específicos:

1.

Identificar aspectos del régimen de recursos de identificación que sean susceptibles de adecuación desde una perspectiva de prevención del contacto a usuarios con fines fraudulentos.

2.

Evaluar la implementación de herramientas regulatorias que mitiguen el contacto a usuarios con fines fraudulentos, teniendo en cuenta su viabilidad técnica y económica.

3.

Determinar la necesidad de implementar acciones educativas que aumenten el conocimiento de los usuarios en la prevención contra el fraude cibernético.

4.

Definir líneas de acción de la CRC y recomendaciones a otras autoridades para la construcción conjunta de una estrategia nacional de prevención en el contacto a usuarios con fines fraudulentos.

Para la elaboración del mencionado documento de formulación, la CRC realizó una exhaustiva revisión de las medidas implementadas por diferentes reguladores a nivel mundial. Fueron estudiadas tanto las situaciones problemáticas relacionadas con fraude cibernético, como la forma en las que fueron abordados estos desafíos y lo que implica la implementación de cada solución. En la documentación de esta revisión la CRC hizo énfasis en aquellas experiencias exitosas en la implementación de mecanismos de verificación de identidad de llamadas, la autenticación de origen de las comunicaciones y la gestión de la numeración.





Países como Estados Unidos, Reino Unido y algunos miembros de la Unión Europea han avanzado significativamente en la adopción de tecnologías y marcos normativos que obligan a la verificación del originador de las llamadas (CLI, CPN, OI), así como en la implementación de registros con bases de datos para identificar números fraudulentos. La revisión de estas experiencias internacionales, permiten a la CRC ampliar el foco de los análisis e involucrar diferentes opciones, regulatorias y no regulatorias, que permitan plantear diversas alternativas de solución, involucrando distintas perspectivas.

La CRC reconoce que la solución a este complejo problema 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 del documento de formulación del problema del proyecto regulatorio Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles.

Sus observaciones, sugerencias y propuestas sobre las posibles alternativas de solución que la CRC está explorando servirán para enriquecer el debate y co-construir un marco regulatorio que proteja eficazmente a los colombianos del fraude cibernético mediante el uso de servicios tradicionales de voz y mensajes de texto. Todas las apreciaciones se recibirán a más tardar el **28 de julio de 2025** mediante el **formulario** o el correo electrónico **medidasantifraude@crcom.gov.co**.

Adicionalmente, la CRC anunciará próximamente un espacio de socialización para escuchar de primera mano las respuestas a la consulta pública por parte de todos los agentes interesados. Este será un escenario abierto que facilitará el diálogo articulador entre múltiples sectores involucrados, promoviendo la construcción conjunta de soluciones efectivas y sostenibles.





 www.crcom.gov.co

