

DATA^x FLASH

QUEJAS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Data Flash 2021-003 - Quejas de Servicios de Comunicaciones

Enero 26 de 2021

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2021-003 - Quejas de Servicios de Comunicaciones con información reportada trimestralmente por los proveedores de redes y servicios de telefonía fija, telefonía móvil, datos provistos a través de redes fijas y móviles, y los operadores de televisión por suscripción referente a los formatos 4.3 “Monitoreo de quejas” incluido en el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

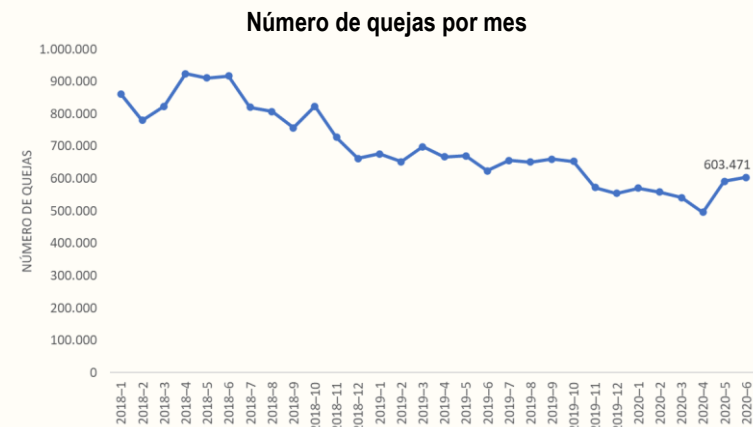
Este Data Flash está disponible en Postdata a través del siguiente enlace: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-003-quejas-de-servicios-de-comunicaciones>

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de acuerdo con lo establecido en la Ley 1341 de 2019, tiene la función de proteger los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, promover la libre competencia en el mercado, la inversión en infraestructura y la calidad de los servicios.

Con el fin de proteger los derechos de los usuarios, la CRC ha expedido medidas regulatorias como la Resolución 5111 de 2017, mediante la cual se crea el nuevo Régimen de Protección de los derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones¹ que permite a los usuarios la toma de decisiones de consumo más racionales e informadas y ejercer adecuadamente sus derechos. A partir de esta regulación, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) remiten de manera periódica a la CRC información sobre la cantidad de quejas que reciben por parte de sus usuarios.

Con base en las cifras reportadas, para el segundo trimestre de 2020, los operadores recibieron un total de 1,7 millones de quejas para los servicios de comunicaciones, 21 mil más en comparación con el 2020-1T (1,3%), mientras que frente al 2019-2T se recibieron 270 mil menos (-13,8%).

Para los meses de mayo y junio de 2020 se presentó un incremento en el número de quejas del 19,4% y 2% respectivamente, frente al mes anterior. En comparación con abril, mayo y junio de 2019, se presentaron variaciones negativas de -25,7%, -11,7% y -3,4%.



Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹Resolución CRC 5111 de 2017 <https://www.crcm.gov.co/resoluciones/00005111.pdf>

Del total de quejas, el 33,9% corresponden al servicio de Internet fijo, el 24,6% a voz móvil, el 23,2% a televisión por suscripción, el 15,2% a telefonía fija, y el 3% al servicio de Internet móvil.

Quejas por tipo de servicio

Del total de quejas reportadas por los PRST al 2020-2T, para el servicio de **Internet móvil** se presentó una variación del -20,3% frente al trimestre inmediatamente anterior y del 24,2% con respecto al 2019-2T. Con respecto al servicio de **voz móvil** se presentó un incremento de 11,9% frente al 2020-1T y una variación del -19,5% con respecto al 2019-2T.

En cuanto al servicio de **Internet fijo** al 2020-2T se presentó una variación del 6,2% frente al trimestre inmediatamente anterior, en contraste con una disminución del 3,6% en comparación con el mismo periodo del año anterior. Finalmente, para el servicio de **telefonía fija** se presentó un incremento de 8% en comparación al trimestre inmediatamente anterior y una disminución del 13,7% frente al 2019-2T.

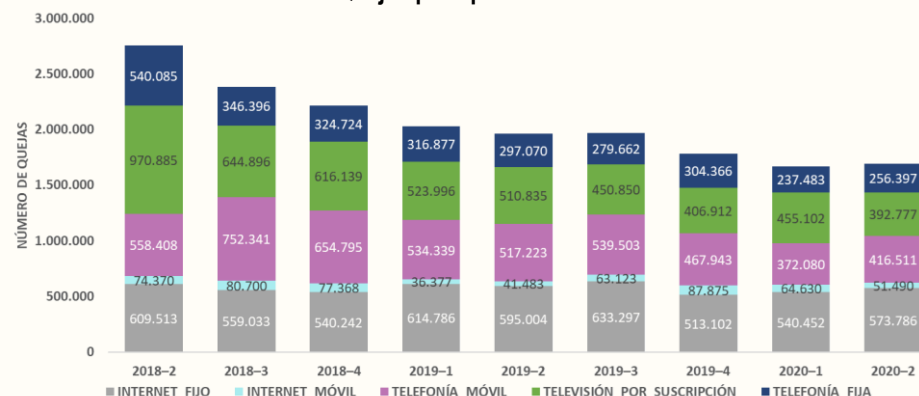
Para **televisión por suscripción** al 2020-2T se presentó una disminución de quejas del 13,7% frente al 2020-1T y del 23,1% frente al 2019-2T.

Es importante mencionar que el servicio de Internet móvil fue el único que presentó un incremento en el número de quejas en el 2020-2T, en comparación con el 2019-2T, y los demás servicios presentaron disminuciones en promedio del 15%.

² Para mayor información frente a las medidas adoptadas por la CRC con ocasión a la emergencia sanitaria en Colombia, se listan las siguientes medidas regulatorias:

- Resolución CRC 5941 de 2020 "Por la cual se suspende hasta el 31 de mayo de 2020 la obligación para los operadores de servicios de comunicaciones y para las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposiciones".
- Resolución CRC 5951 de 2020 "Por medio de la cual se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 464 de 2020, y se dictan otras disposiciones".
- Resolución CRC 5952 de 2020 "Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, el cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de televisión y los efectos de las disposiciones en materia de medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad de datos móviles para tecnología de acceso 3G y de los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, y se dictan otras disposiciones".

Quejas por tipo de servicio



Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Canales de atención de recepción de quejas

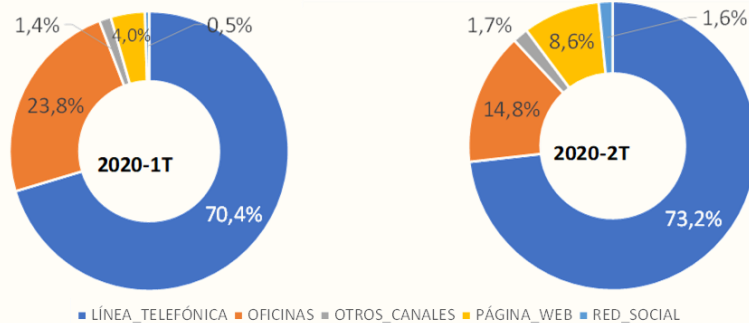
Para la recepción de quejas, los proveedores deben tener habilitados los siguientes canales para la atención de sus usuarios: línea de atención telefónica, oficinas físicas, página web, redes sociales y otros canales de atención como chat, mensajes de texto, entre otros.

Es importante mencionar que durante el segundo trimestre de 2020 se presentó la mayor restricción de movilidad debido a la emergencia sanitaria del COVID-19. Es por esto que la atención de quejas a través de **redes sociales** presentó una variación de 227,2% comparado con el 2020-1T, y el canal de **página web** presentó una variación de 120,7% frente al mismo periodo. En contraste, el canal de atención en **oficinas físicas** presentó una disminución de 37%.²

- Resolución CRC 5956 de 2020 "Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones".
- Resolución CRC 5957 de 2020 "Por la cual se decreta la suspensión de términos en algunas de las actuaciones administrativas de carácter particular tramitadas ante la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y se realiza una delegación".
- Resolución CRC 5967 de 2020 "Por medio de la cual se amplía en doce (12) meses la duración de la Etapa de Preparación y se aplaza la fecha de inicio de las etapas de Coexistencia y Establecimiento del plan de migración de que trata el artículo 13 de la Resolución CRC 5826 de 2019, y se dictan otras disposiciones".
- Resolución CRC 5968 de 2020 "Por la cual se establece el Régimen de Administración de Recursos de Identificación, se da cumplimiento al artículo 7 del Decreto 555 de 2020 y se dictan otras disposiciones".

El canal de **atención telefónica** es el más usado para la recepción de quejas de los usuarios, al tener una participación del 73,2%. Para el servicio de **Internet fijo** el canal telefónico al 2020-2T recibió el 71,7% de quejas y las oficinas físicas el 18,1%, y presentaron variaciones con respecto al trimestre inmediatamente anterior del 14,6% y -31,6% respectivamente. Adicionalmente, en los canales de atención de **páginas web** y **redes sociales** se presentaron variaciones de 110,3% y 80,2% para el mismo periodo de análisis.

Canales de atención para la recepción de quejas



Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Tipología de quejas

Para el servicio de **Internet fijo** se recibieron un total de 573.786 quejas en el 2020-2T, de las cuales el 48,8% son por la no disponibilidad del servicio, seguido por error en facturación o cobros y descuentos injustificados con el 13,4%. Con respecto a la no disponibilidad del servicio se presentó una variación de 9,5% con respecto al 2020-1T, y en cuanto a error en facturación o cobros y descuentos injustificados del 11,2%.

• Resolución CRC 5969 de 2020 "Por medio de la cual se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 555 de 2020, se subroga la Resolución CRC 5951 de 2020 y se dictan otras disposiciones".

Tipologías de quejas para el servicio de Internet fijo

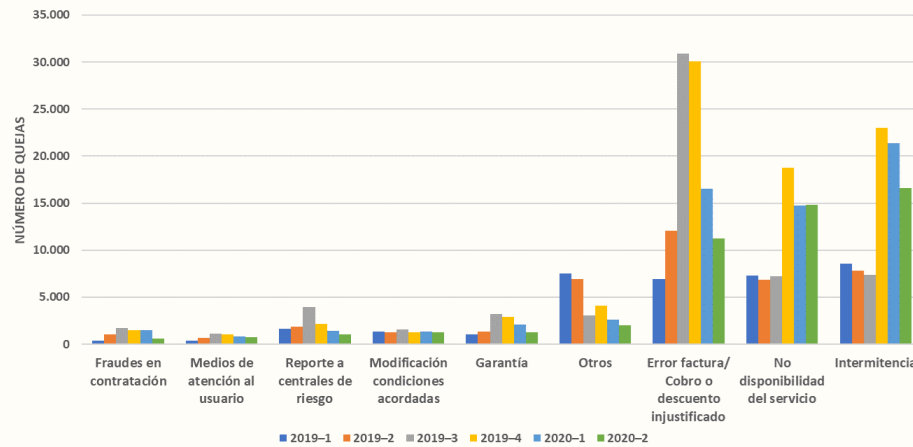


Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En el servicio de **Internet móvil** se recibieron un total de 51.490 quejas en el 2020-2T, de las cuales el 32,2% corresponde a intermitencia en el servicio, el 28,8% a la no disponibilidad del servicio y el 21,9% corresponde a errores de facturación o cobros y descuentos injustificados. Con respecto a la intermitencia del servicio se presentó una variación negativa de 22,4% para el 2020-2T con respecto al trimestre inmediatamente anterior, y con respecto a la no disponibilidad la variación corresponde al 0,7% para los mismos periodos de referencia.

• Resolución CRC 5991 "Por la cual se amplía la vigencia de las suspensiones de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general establecidas en las resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020, se amplía la vigencia de algunas de las medidas adoptadas en la Resolución CRC 5969 de 2020, y se dictan otras disposiciones".

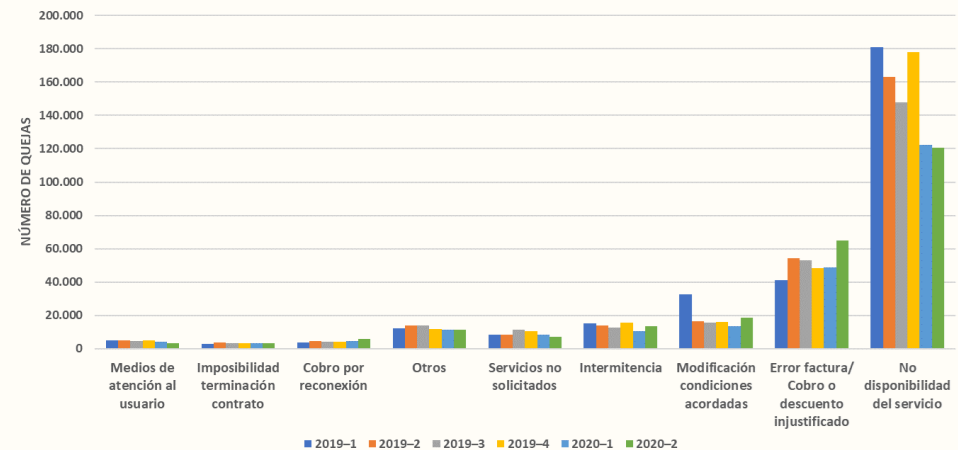
Tipologías de quejas para el servicio de Internet móvil



Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para el servicio de **telefonía fija** se recibieron un total de 256.397 quejas en el 2020-2T, de las cuales el 47,1% es por la no disponibilidad del servicio y el 24,5% por errores en facturación o cobros y descuentos no justificados. Para el 2020-2T se presentaron variaciones de -1,2% por no disponibilidad del servicio y de 28,2% por errores de facturación, con respecto al 2020-1T.

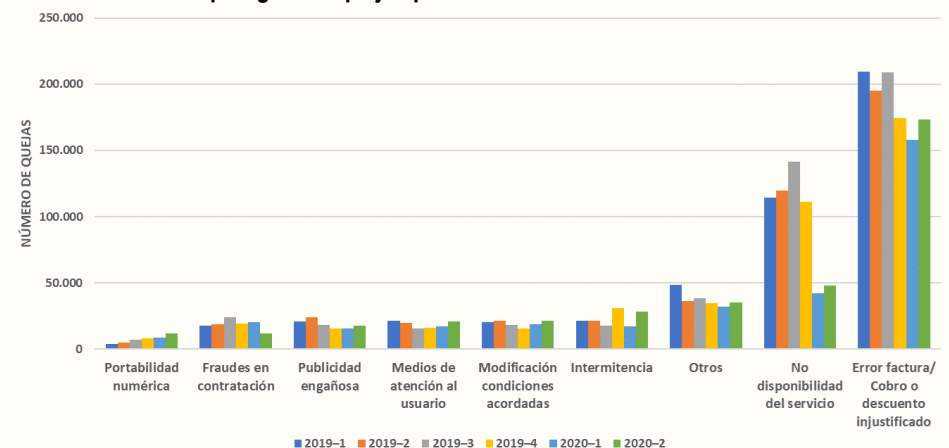
Tipologías de quejas para el servicio de telefonía fija



Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

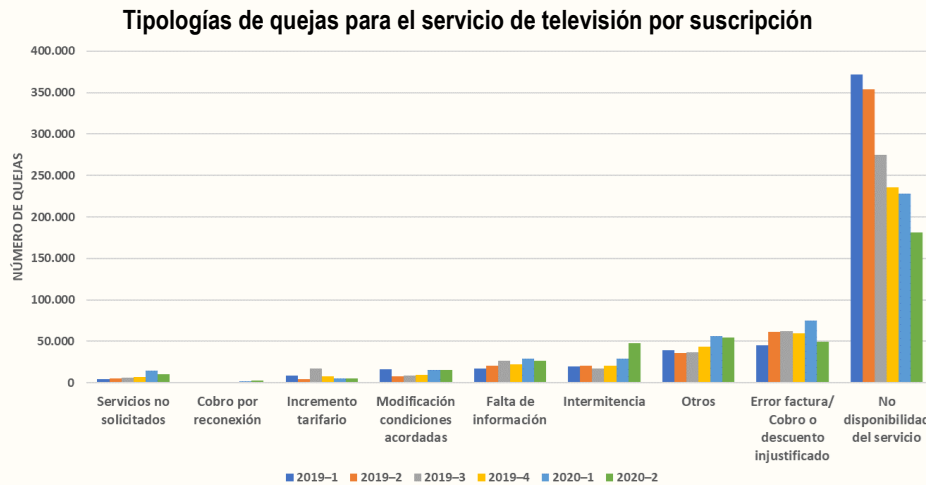
Para el servicio de **telefonía móvil** se recibieron un total de 416.511 quejas en el 2020-2T, de las cuales el 41,1% corresponden a errores de facturación o cobros y descuentos no justificados, y el 11,4% a la no disponibilidad del servicio. Para el periodo de referencia, en errores de facturación se presentó una variación de 8,6%, y en la no disponibilidad del servicio el incremento en quejas fue de 13,3%.

Tipologías de quejas para el servicio de telefonía móvil



Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para el servicio de **televisión por suscripción** se presentaron 392.777 quejas en el 2020-2T, de las cuales el 46,1% corresponden a la no disponibilidad del servicio y el 12,7% a errores de facturación o cobros o descuentos injustificados. Con respecto a la no disponibilidad del servicio se presentó una variación de -20,6% y en el caso de errores de facturación de -33,6% para el 2020-2T frente al 2020-1T.



Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Los datos utilizados en este Data Flash pueden ser consultados en el siguiente enlace:

[Quejas de Servicios de Comunicaciones](#)

Este Data Flash fue elaborado con información consultada el 30 de noviembre de 2020.