

**DATA^x
FLASH**

**QUEJAS DE
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES**

Data Flash 2021-032 - Quejas de Servicios de Telecomunicaciones

Noviembre 8 de 2021

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2021-032 - Quejas de Servicios de Telecomunicaciones con información reportada trimestralmente por los proveedores de redes y servicios de telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil, y televisión por suscripción, con corte a junio de 2021, en virtud de lo establecido en el formato 4.3 "Monitoreo de quejas" del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

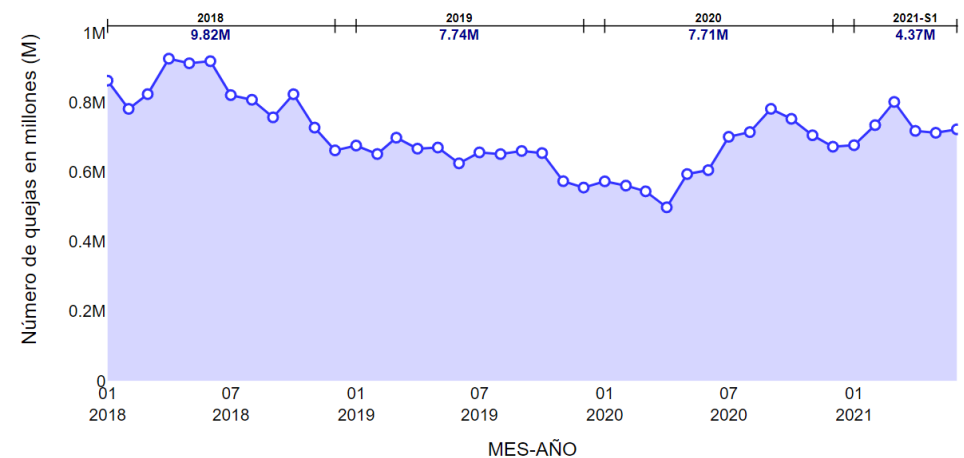
Este Data Flash está disponible en Postdata a través del siguiente enlace: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-032-quejas-de-servicios-de-telecomunicaciones>

Con base en las cifras reportadas por los operadores, para el segundo trimestre de 2021 se presentaron 2,2 millones de quejas por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, lo que representa un incremento del 26,9% frente al segundo trimestre de 2020. En comparación con el trimestre inmediatamente anterior (2021-1T) se presentó una disminución del 2,7%. Es importante mencionar que el segundo trimestre de 2020 presentó reducciones en el número de quejas de servicios de telecomunicaciones que se entienden asociadas al inicio de la pandemia del COVID-19.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2021 se presentaron variaciones de -10,4%, -0,8% y 1,4% respectivamente, frente al mes inmediatamente anterior. En comparación con los mismos meses de 2020, las variaciones correspondieron a 44,1%, 20% y 19,4%.

Del total de quejas para 2021-2T, el 32,3% corresponde al servicio de Internet fijo, el 5,9% a Internet móvil, el 13,8% a telefonía fija, el 29,2% a telefonía móvil y el 19% a televisión por suscripción.

Gráfico 1. Número de quejas por mes



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

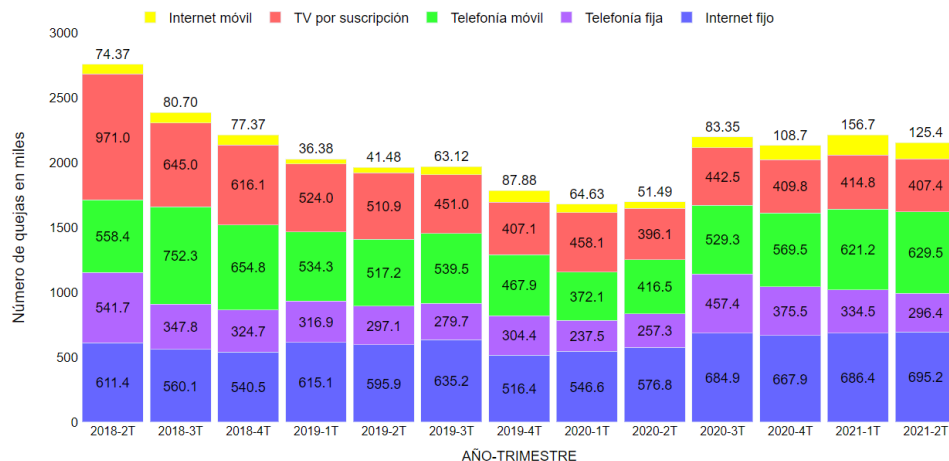
Quejas por tipo de servicio

Para el segundo trimestre de 2021, en el servicio de **Internet móvil** se presentaron 125 mil quejas con un crecimiento de 143,6% frente al 2020-2T, y una disminución del 20% frente al 2021-1T. Con respecto al servicio de **telefonía móvil**, se presentaron 629 mil quejas con un incremento del 51,1% en comparación con el 2020-2T, y un incremento del 1,3% frente al trimestre inmediatamente anterior.

Para el servicio de **Internet fijo** se presentaron 695 mil quejas para el 2021-2T, con un crecimiento del 20,5% en comparación con el mismo trimestre de 2020, y de 1,3% frente al 2021-1T. Ahora bien, el servicio de **telefonía fija** presentó al 2021-2T un total de 296 mil quejas, lo que representó un crecimiento del 15,2% frente al 2020-2T y una disminución de 11,4% frente al 2021-1T.

Finalmente, para el servicio de **televisión por suscripción** para el 2021-2T se presentaron 407 mil quejas, con una variación de 2,8% frente al 2020-2T y de -1,8% frente al 2021-1T.

Gráfico 2. 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.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Cantidad trimestral de quejas por cada 100 accesos

En el 2021-2T para el servicio de **Internet móvil** se registraron 0,4 quejas por cada 100 accesos, lo que representó un incremento de 0,2pp en comparación con el 2020-2T. En el

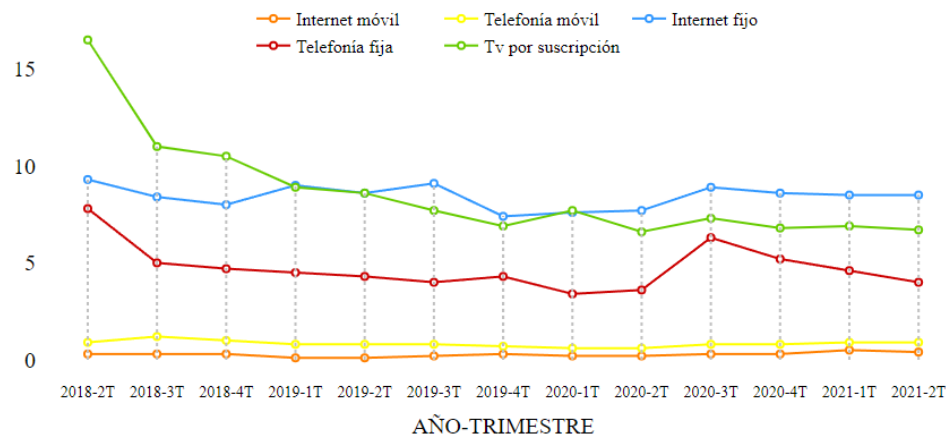
servicio de **telefonía móvil** se registraron 0,9 quejas por cada 100 abonados móviles, al evidenciar un incremento de 0,3pp frente al mismo trimestre del año anterior.

Para el servicio de **Internet fijo**, para el 2021-2T se registraron 8,5 quejas por cada 100 accesos, lo que representa un incremento de 0,8pp en comparación con el 2020-2T. En el caso del servicio de **telefonía fija** para el mismo periodo se registraron 4 quejas por cada 100 líneas, lo que evidenció un incremento de 0,4pp.

En cuanto al servicio de **televisión por suscripción** se registraron 6,6 quejas por cada 100 suscriptores para el 2021-2T, con una disminución de 0,1pp.

Así, en comparación con los servicios fijos, para los servicios móviles las quejas registradas por cada 100 accesos presentan una tendencia más estable con menos de 2 quejas desde el 2018-1T hasta el 2021-2T.

Gráfico 3. Número de quejas por tipo de servicio por cada 100 accesos



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

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Canales de atención de recepción de quejas

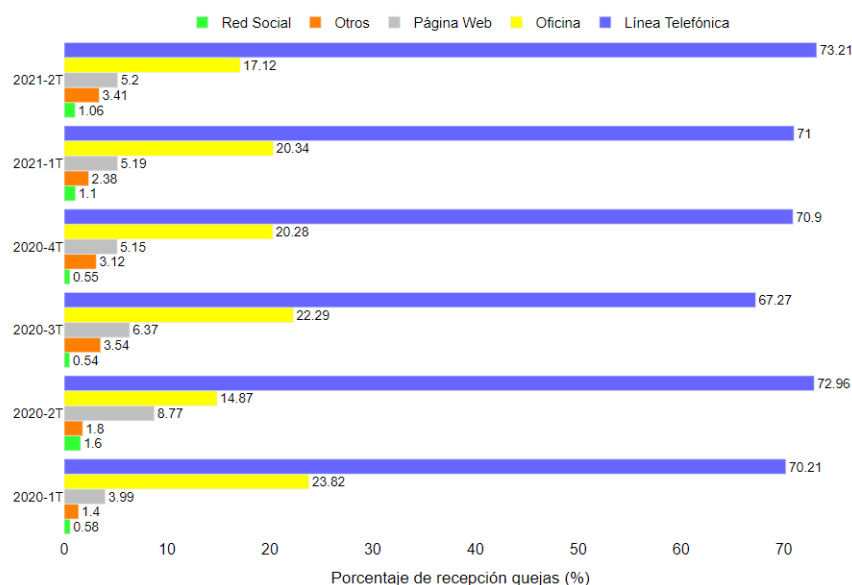
Para la recepción de quejas, los operadores tienen a disposición los siguientes canales para la atención de sus usuarios: línea de atención telefónica, oficinas físicas, página web, redes sociales y otros.

Las quejas presentadas a través de oficinas y líneas telefónicas tuvieron incrementos de 46% y de 27,3% respectivamente, para el 2021-2T, en comparación con el 2020-2T. En tanto que los canales de redes sociales y página web presentaron una disminución de 15,5% y de 24,9% respectivamente para el mismo periodo de referencia.

Cabe resaltar que, para el segundo trimestre de 2020 se presentó una sustitución entre los canales de atención virtual y físico, debido a las restricciones de movilidad por la emergencia sanitaria del COVID-19.

Para el 2021-2T, el 73,2% de las quejas fueron presentadas por línea telefónica, el 17,1% en oficinas, el 5,2% a través de página web, el 3,4% a través de otros canales y el 1% por Redes Sociales.

Gráfico 4. 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.

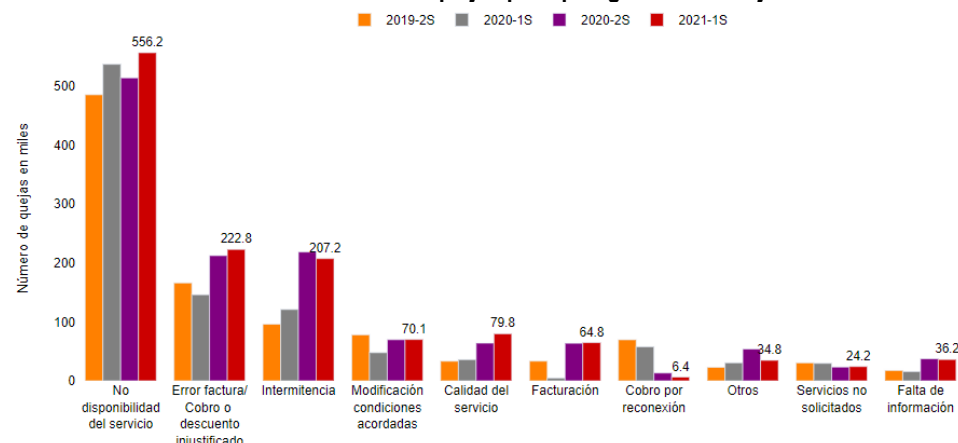
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Tipología de quejas

Para el primer semestre del año 2021 los operadores del servicio de **Internet fijo** recibieron en total 556.179 quejas por la no disponibilidad del servicio, lo que representa un crecimiento de 3,6% frente al 2020-1S. En el caso de las quejas relacionadas con error en

facturación o cobros y descuentos injustificados, se recibieron 222.836 quejas en el 2021-1S lo que representa un incremento de 52,6% frente al 2020-1S.

Gráfico 5. Cantidad de quejas por tipología - Internet fijo

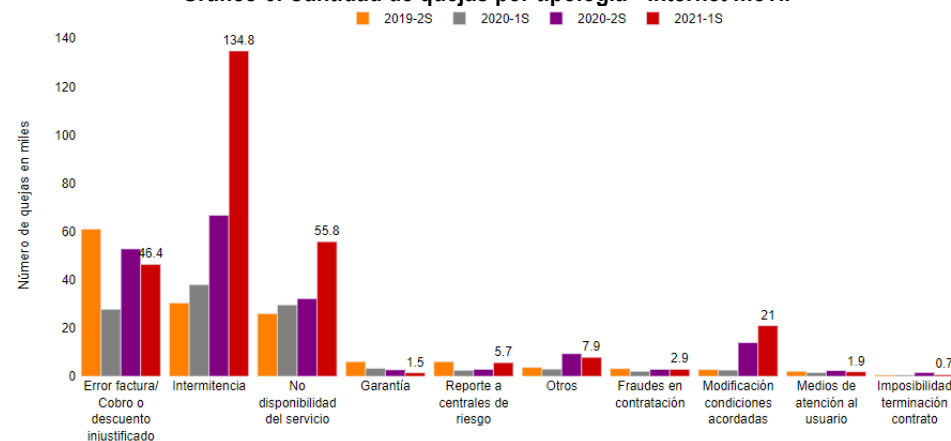


Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Respecto de **Internet móvil**, para el primer semestre del año 2021 se recibieron en total 134.815 quejas por la intermitencia en el servicio, lo que representa una variación de 254,9%, mientras que para el caso de error en facturación o cobros y descuentos injustificados fueron 46.363 quejas, lo que representa un crecimiento de 66,9%.

Gráfico 6. Cantidad de quejas por tipología - Internet móvil



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

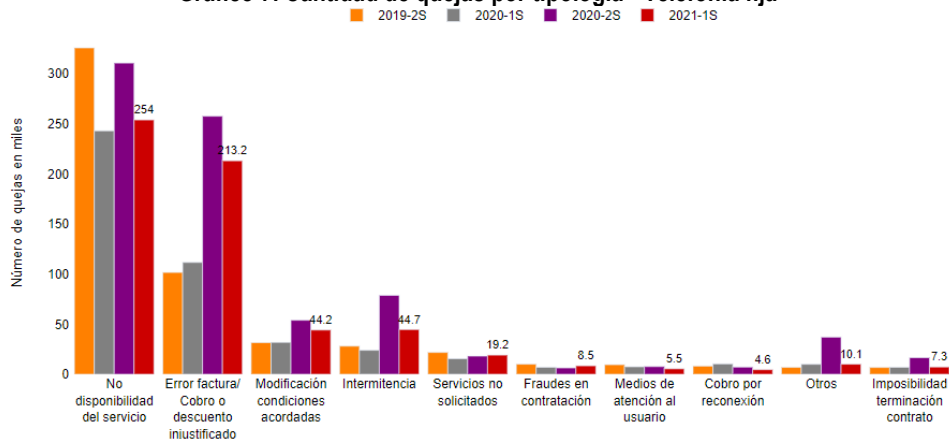
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Para el servicio de **telefonía fija**, en el primer semestre del año 2021 se recibieron en total 253.975 quejas por la no disponibilidad del servicio, lo que representa una variación de 4,5% frente al 2020-1S. En el caso del error en facturación o cobros y descuentos injustificados se han recibido 213.204 quejas al 2021-1S lo que representa un incremento de 90,6% frente al 2020-1S.

En el servicio de **telefonía móvil**, en el primer semestre del año 2021 se recibieron 469.589 quejas por error en facturación o cobros y descuentos injustificados, lo que representa una variación de 42,7% frente al 2020-1S. Por la tipología de intermitencia en el servicio se recibieron 184.897 quejas al 2021-1S, lo que representa un incremento de 308,6% frente al 2020-1S.

Para el servicio de **televisión por suscripción**, en el primer semestre del año 2021 se recibieron 338.314 quejas por la no disponibilidad del servicio, lo que representa una disminución del 17,6% frente al 2020-1S. En el caso de los errores en facturación o cobros y descuentos injustificados se recibieron 117.489 quejas al 2021-1S, lo que representa una disminución del 6% en comparación con el 2020-1S.

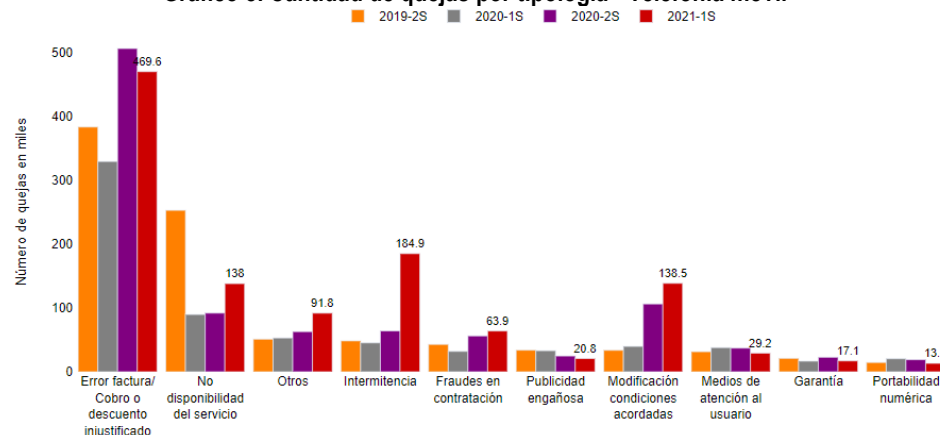
Gráfico 7. Cantidad de quejas por tipología - Telefonía fija



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

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

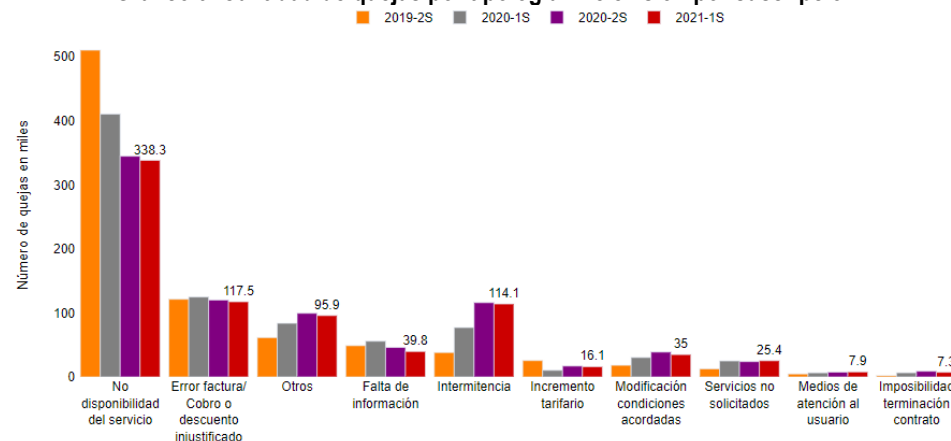
Gráfico 8. Cantidad de quejas por tipología - Telefonía móvil



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

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Gráfico 9. Cantidad de quejas por tipología - Televisión por suscripción



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

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

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 29 de septiembre de 2021.