



## Data Flash 2022-010 - Quejas de Servicios de Telecomunicaciones

Mayo de 2022

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2022-010 - 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 diciembre 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, ahora formato “T.4.2” de acuerdo con la Resolución 6333 de 2021.

Este Data Flash está disponible en Postdata a través del siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-010-quejas-de-servicios-de-telecomunicaciones>

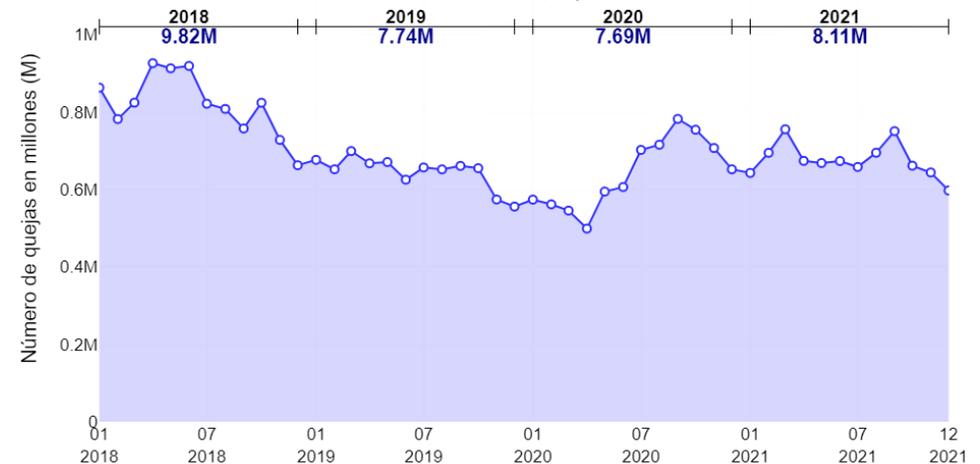
### Datos relevantes

Para el cuarto trimestre de 2021 se presentaron 1,9 millones de quejas por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, lo que representa una disminución del 9,97% frente al mismo trimestre del año anterior. En comparación con el 2021-3T se presentó una disminución del 9,55%.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 se presentaron variaciones de -11,88%, -2,65% y -7,23% respectivamente, frente al mes inmediatamente anterior. En comparación con los mismos meses de 2020 las variaciones correspondieron a -12,31%, -8,93% y -8,38%.

Del total de quejas presentadas en 2021-4T, el 31,48% correspondió al servicio de Internet fijo, el 27,37% a telefonía móvil, el 20,57% a televisión por suscripción, el 15,58% a telefonía fija y el 5,01% a Internet móvil.

Gráfico 1. Número de quejas por mes



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 y Formato T.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

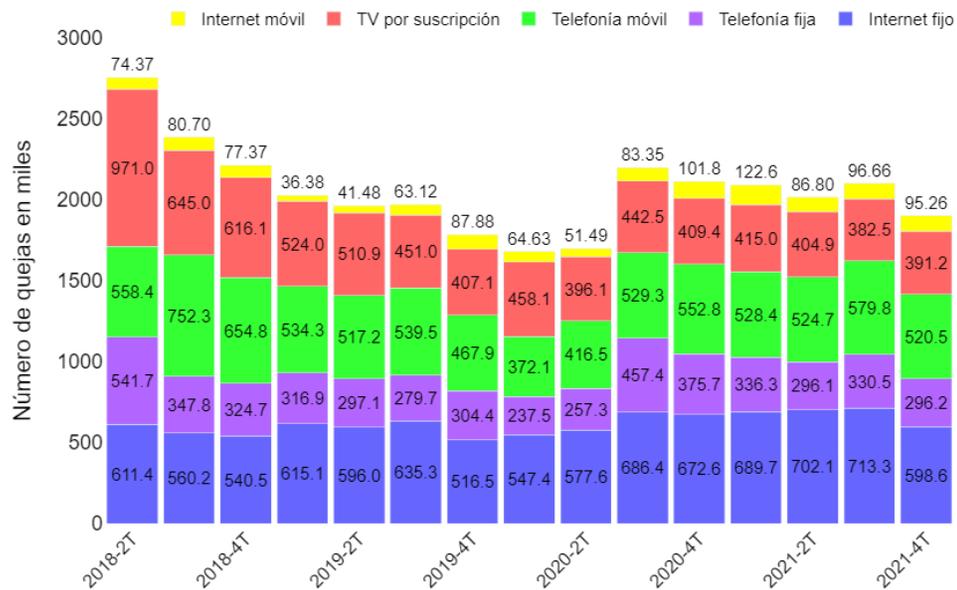
## Quejas por tipo de servicio

Para el cuarto trimestre de 2021, en el servicio de **Internet móvil** se presentaron 95 mil quejas, con una disminución de 6,41% frente al 2020-4T, y una caída del 1,44% frente al 2021-3T. Con respecto al servicio de **telefonía móvil**, se presentaron 520 mil quejas, con un decrecimiento del 5,83% en comparación con el 2020-4T, y una disminución del 10,22% frente al trimestre inmediatamente anterior.

Para el servicio de **Internet fijo** se presentaron 599 mil quejas para el 2021-4T, con un decrecimiento del 11% en comparación con el mismo trimestre de 2020, y de 16,08% frente al 2021-3T. Ahora bien, el servicio de **telefonía fija** presentó en el 2021-4T un total de 296 mil quejas, lo que representó un cambio de -21,16% frente al 2020-4T y una disminución de 10,38% frente al 2021-3T.

Finalmente, para el servicio de **televisión por suscripción** para el 2021-4T se presentaron 391 mil quejas, con una variación de -4,45% frente al 2020-4T y de 2,28% frente al 2021-3T.

**Gráfico 2. Quejas por tipo de servicio**



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 y Formato T.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

<sup>1</sup> Puntos porcentuales

## Cantidad trimestral de quejas por cada 100 accesos

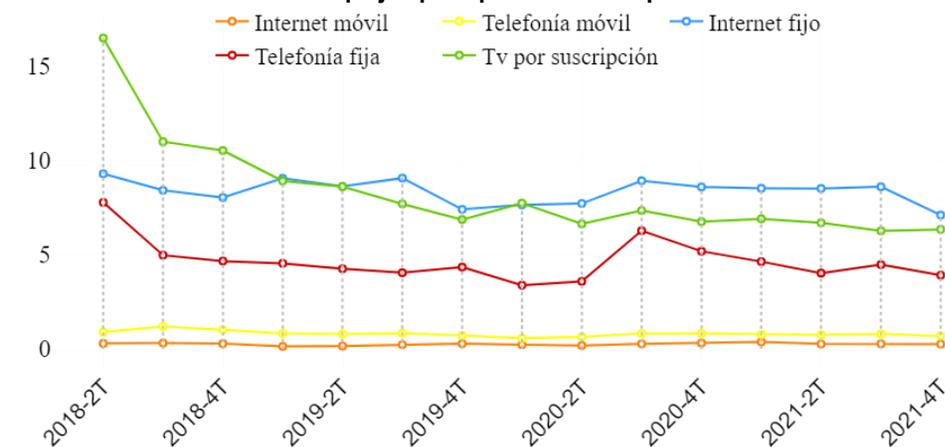
En el 2021-4T para el servicio de **Internet móvil** se registraron 0,25 quejas por cada 100 accesos, lo que representó una disminución de 0,06pp<sup>1</sup> en comparación con el 2020-4T. En el servicio de **telefonía móvil** se registraron 0,69 quejas por cada 100 abonados móviles para el 2021-4T, al evidenciar una caída de 0,13pp frente al mismo trimestre del año anterior.

Para el servicio de **Internet fijo**, en el 2021-4T se registraron 7,1 quejas por cada 100 accesos, lo que representa un incremento de 1,49pp en comparación con el 2020-4T. En el caso del servicio de **telefonía fija** para el periodo 2021-4T se registraron 3,91 quejas por cada 100 líneas, lo que evidencia una variación de 1,27pp respecto a 2020-4T.

En cuanto al servicio de **televisión por suscripción** se registraron 6,34 quejas por cada 100 suscriptores para el 2021-4T, con una disminución de 0,41pp respecto al mismo trimestre del año anterior.

Así, a diferencia de los servicios fijos, para los servicios móviles las quejas registradas por cada 100 accesos presentan una tendencia estable desde el 2018-2T hasta el 2021-4T, con menos de una queja por trimestre en este indicador.

**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 y Formato T.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

## Canales de atención de recepción de quejas

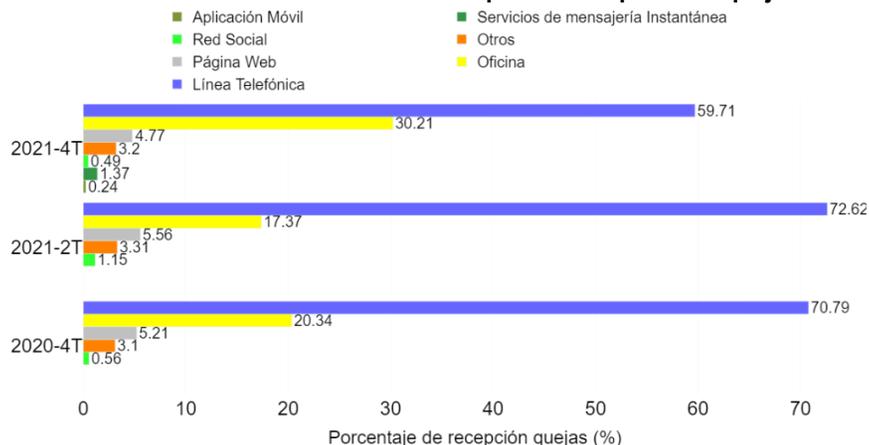
Para la recepción de quejas, los operadores tienen a disposición los siguientes canales para la atención de sus usuarios: línea de atención telefónica, oficinas físicas, página web, redes sociales y otros. Para los datos del 2021-4T, los operadores reportaron además información de los canales de aplicación móvil y servicios de mensajería instantánea<sup>2</sup>.

Para el 2021-4T, el 59,71% de las quejas fueron presentadas por línea telefónica, el 30,21% en oficinas, el 4,77% a través de página web, el 0,49% por redes sociales y el 3,2% a través de otros canales. Para el cuarto trimestre de 2021, los nuevos canales de atención reportados tuvieron una participación de 1,37% para servicios de mensajería instantánea y 0,24% para aplicación móvil.

Las quejas presentadas a través de oficinas tuvieron un incremento de 33,75% para el 2021-4T, en comparación con el 2020-4T. Por otra parte, los canales de línea telefónica, redes sociales y página web presentaron una disminución de 24,06%, 22,00% y de 17,51% respectivamente, para el mismo periodo de referencia.

Cabe resaltar que el aumento en el uso de en los canales de atención presenciales (oficina) para el cuarto trimestre de 2021, con respecto al 2020-4T, puede estar asociado a la normalización en las condiciones de movilidad por la emergencia sanitaria del COVID-19.

**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 y Formato T.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

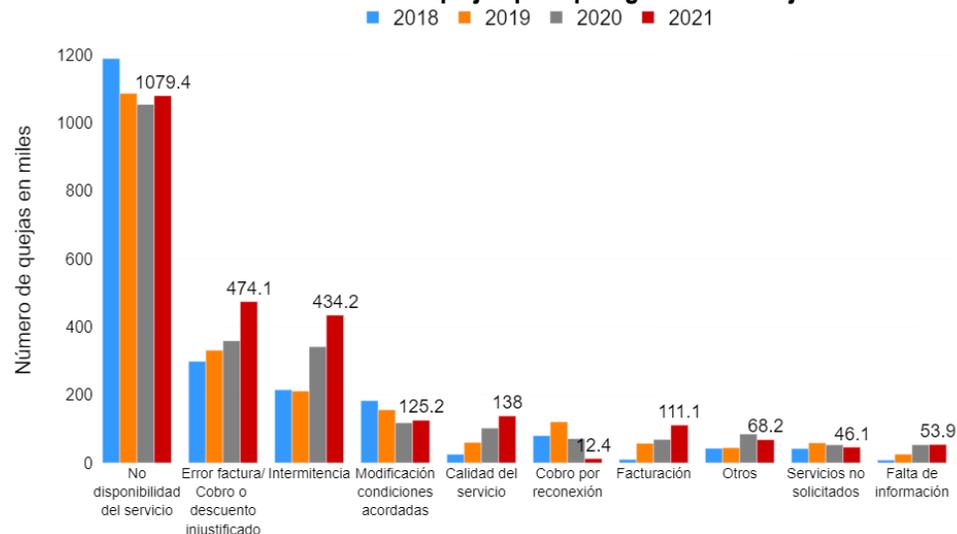
<sup>2</sup> Modificación realizada mediante la Resolución CRC 6333 de 2021

## Tipología de quejas

Para el año 2021, los operadores recibieron un total de 8,1 millones de quejas, de las cuales el 77,52% se encuentran agrupadas en cuatro tipos: No disponibilidad del servicio con 2.404.190 (29,64%), Error factura/ Cobro o descuento injustificado con 2.283.399 (28,15%), Intermittencia con 962.136 (11,86%) y Modificación condiciones acordadas con 638.242 (7,87%). Es de anotar que comparado con el año 2020, de estas tipologías únicamente las quejas por No disponibilidad de servicio disminuyeron en 7,55%, mientras que para las siguientes tres se dio un aumento de 20,90%, 15,51% y 46,57% respectivamente.

Los operadores del servicio de **Internet fijo** recibieron, en el año 2021, un total de 1.079.444 quejas por la no disponibilidad del servicio, lo que representa un crecimiento de 2,46% frente al 2020. En el caso de las quejas relacionadas con error en facturación o cobros y descuentos injustificados, se recibieron 474.132 quejas en el 2021, lo que representa un incremento de 32,15% frente al 2020.

**Gráfico 5. Cantidad de quejas por tipología - Internet fijo**



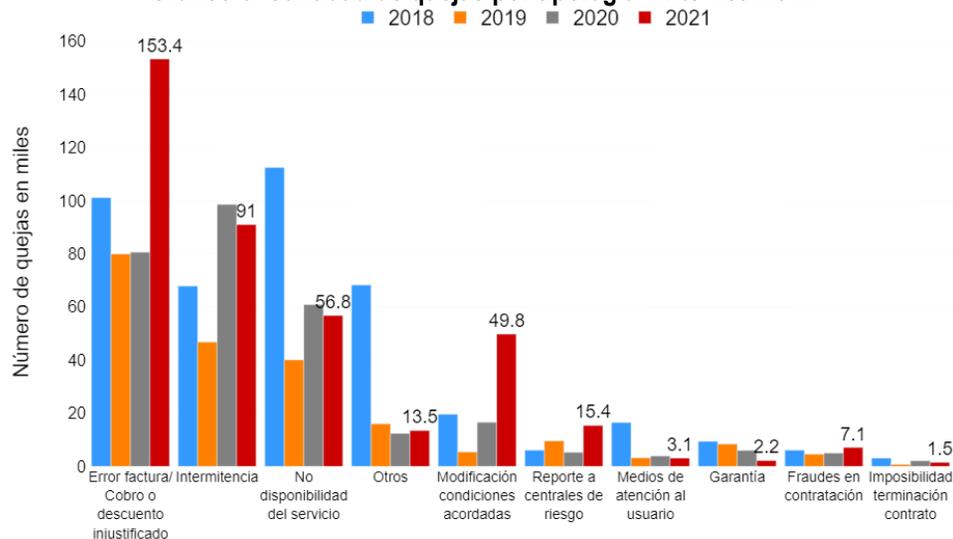
Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 y Formato T.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Para el año 2021, respecto de **Internet móvil**, se recibieron en total 90.956 quejas por la intermitencia en el servicio, lo que representa una variación de -7,74% frente al año

anterior, mientras que para el caso de error en facturación o cobros y descuentos injustificados se recibieron 153.415 quejas, lo que representa un crecimiento de 90,46% en relación con el mismo período.

**Gráfico 6. Cantidad de quejas por tipología - Internet móvil**



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 y Formato T.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

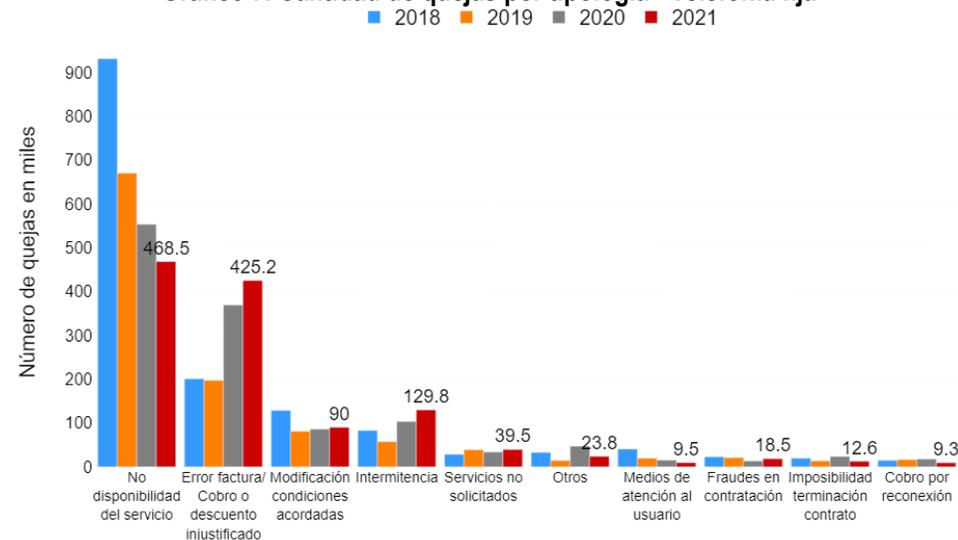
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Para el servicio de **telefonía fija**, en el año 2021 se recibieron en total 468.502 quejas por la no disponibilidad del servicio, lo que representa una variación de - 15,36% frente al 2020. En el caso del error en facturación o cobros y descuentos injustificados se recibieron 425.182 quejas en 2021, lo que representa un incremento de 15,12% frente al 2020.

En el servicio de **telefonía móvil**, para el año 2021 se recibieron 997.050 quejas por error en facturación o cobros y descuentos injustificados, lo que representa una variación de 19,43% frente al 2020. Por la tipología de intermitencia en el servicio se recibieron 68.183 quejas al 2021, lo que representa una disminución de 29,16% con respecto al año anterior.

Para el servicio de **televisión por suscripción**, se recibieron 648.182 quejas por la no disponibilidad del servicio en el año 2021, lo que representa una disminución del 14,10% frente al 2020. En el caso de los errores en facturación o cobros y descuentos injustificados se recibieron 233.620 quejas al 2021, lo que representa una disminución del 4,69% en comparación con el 2020.

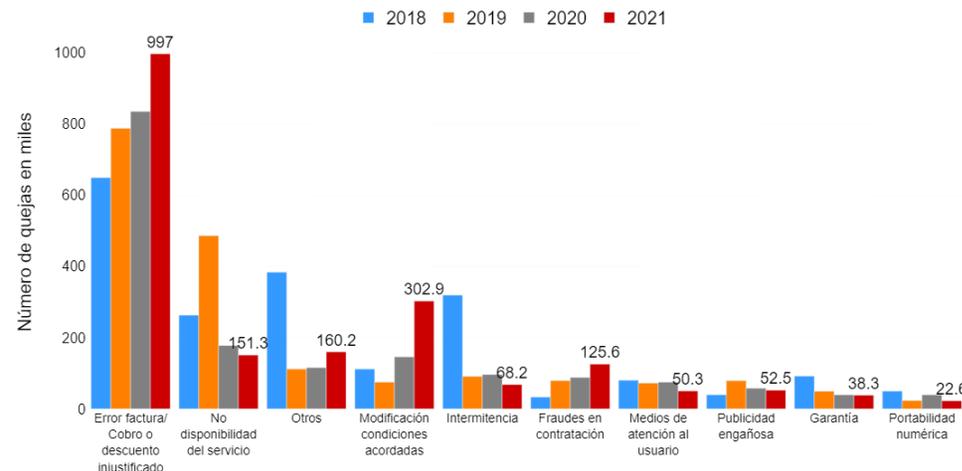
**Gráfico 7. Cantidad de quejas por tipología - Telefonía fija**



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 y Formato T.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

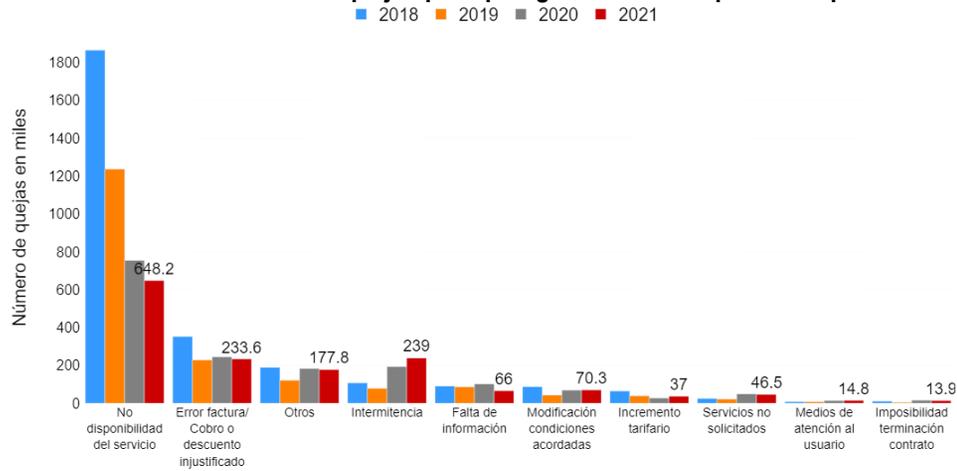
**Gráfico 8. Cantidad de quejas por tipología - Telefonía móvil**



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 y Formato T.4.2 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



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 21 de febrero de 2022.

Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 y Formato T.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata