DATA FLASH
REPORTES DE TELEVISIÓN ABIERTA

Junio de 2023

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2023-006 sobre contenidos audiovisuales, con la información del servicio de televisión abierta reportada por los concesionarios y licenciatarios de este servicio, en virtud de lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016, con corte a diciembre de 2022.

Datos relevantes

Durante el 2022 el 79,8% de la programación emitida por los canales[1] de televisión abierta fue de carácter familiar[2], siendo superior en 0,5 puntos porcentuales con relación a 2021. Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por los canales de televisión abierta en 2022 se redujeron en 31,2% en comparación con las recibidas en 2021.

Parrillas de programación

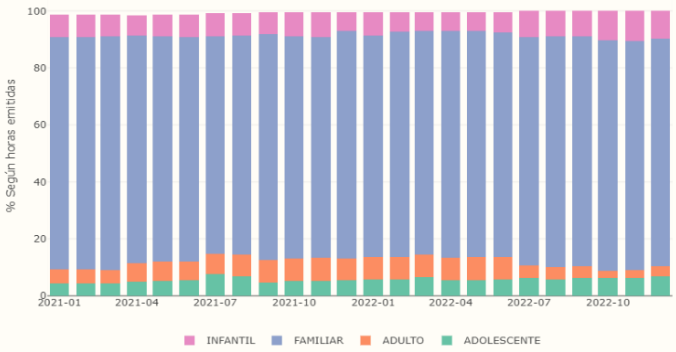
Clasificación de la programación

Durante 2022 los programas familiares tuvieron una participación promedio del 79,8% en la programación emitida mensualmente, y habiendo oscilado en un rango 78% - 81%. En cuanto a la participación promedio que tuvieron las demás franjas en 2022, la programación infantil se ubicó en 8,2%, la programación adolescente fue 7,2%, y la franja para adultos se sitúo en 6,2% (ver Gráfica 1).

En 2022 se destacó el incremento que, en comparación con 2021, tuvieron las participaciones en la parrilla de programación para el público adolescente (0,8 puntos porcentuales), familiar (0,5 puntos porcentuales) e infantil (0,3 puntos porcentuales), respectivamente. En contraste, entre 2021 y 2022 se redujo la participación de la programación para adultos en 1,6 puntos porcentuales, hecho que pudiera estar asociado al retorno a la presencialidad en oficinas en 2022, tras la superación de la pandemia de la COVID-19.

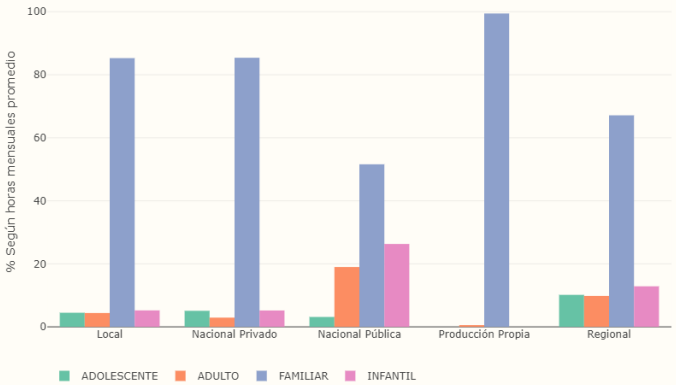
En la clasificación de la programación por tipo de canal durante 2022 resalta la concentración de la programación familiar en los canales locales y nacionales privados y los de producción propia (por encima del 80% de la parrilla). Así mismo, se observa la mayor participación de la programación para público infantil y adulto en los canales nacionales públicos (19% y 26% respectivamente) y regionales.

Gráfico 1. Clasificación de la programación mensual



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

Gráfico 2. Clasificación de la programación por tipo de canal (2022)



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

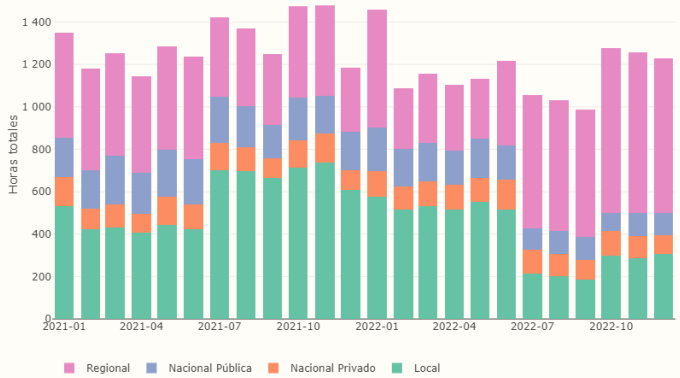
[1] Se entiende por canales de televisión a los distintos concesionarios y licenciatarios del servició de televisión abierta, los cuales se pueden clasificar en tres grandes categorías según su área de cobertura: Locales (12 que actualmente reportan a la CRC), Regionales (8) y Nacionales. Los canales nacionales se separan entre la televisión nacional pública (RTVC) y privados, estando este último grupo conformado por RCN, Caracol y Canal UNO. Para efectos de este documento, en los cálculos se incluye también los datos de los canales de producción propia que reportaron información a la CRC.
[2] Se entiende por programación familiar aquella que es apta para ser emitida en la franja familiar.

Programación infantil

En 2022, el promedio de horas mensuales de programación infantil fue 1.166 (Gráfica 3), cifra inferior en 10,4% con relación a 2021. La disminución de la programación infantil en 2022 podría deberse a su menor demanda de contenidos por el regreso a las clases presenciales en jardines y colegios en Colombia.

De acuerdo con su evolución mensual, durante 2022 las horas de programación infantil tuvieron su máximo en enero (1.458 horas), y su mínimo en septiembre (989 horas). A pesar de su menor participación en parrilla al final del año[3], la programación infantil cerró 2022 en 1.229 horas en diciembre, cifra 3,7% superior con relación al cierre de 2021.

Gráfico 3. Programación infantil mensual



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

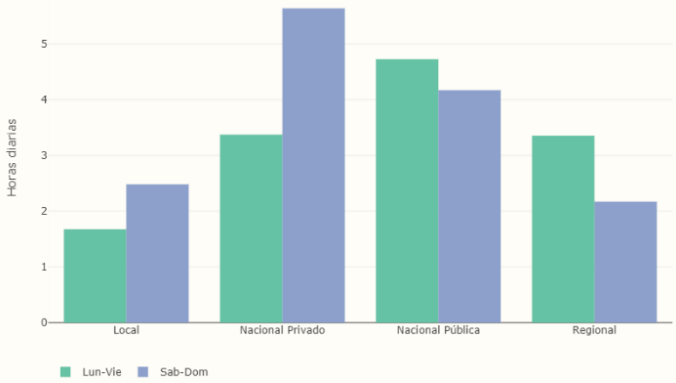
Durante el 2022, el promedio de horas diarias de programación infantil emitida en televisión abierta los fines de semana (3 horas), fue mayor que el promedio de horas diarias entre semana (2,6 horas), hecho que también se presentó en 2021, aunque en 2022 hubo una mayor brecha de las horas de programación infantil fines de semana versus entre semana.

Por el contrario, en la parrilla de 2022 de los canales regionales y nacionales púbicos, las horas diarias emitidas de programación infantil (4,7 y 3,4 respectivamente) superaron a las horas de emisión durante los fines de semana (4,2 y 2,2 respectivamente).

Entre 2021 y 2022, las horas de programación infantil entre semana se redujeron 5,4% (Gráfica 5), mientras que en los fines de semana se incrementaron en 7,4%, resultados que podrían estar relacionados con el retorno presencial a las aulas de clase en 2022, lo que habría reducido la demanda de contenidos infantiles en la televisión abierta.

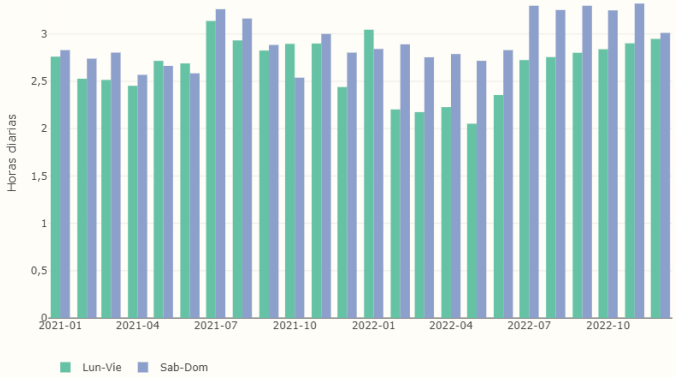
Entre el primer y el segundo semestre de 2022 las horas promedio diarias de programación infantil se incrementaron en 20,8% entre semana y en 16% los fines de semana. La comparación de la programación infantil para los segundos semestres de 2021 y 2022 evidenció una reducción del 0,8% en las horas emitidas entre semana y un incremento de 10,6% en las horas emitidas los fines de semana.

Gráfico 4. Promedio programación infantil diaria por tipo de canal (2022)



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

Gráfico 5. Promedio programación infantil diaria



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

Sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica

Entre 2021 y 2022, los programas emitidos[4] con algún tipo de sistema de apoyo para la población sorda e hipoacúsica disminuyeron su participación en la parrilla en 3,2 puntos porcentuales (Gráfica 6); los programas con subtitulación también redujeron su participación en parrilla, de 7,9% en 2021 a 7,2% en 2022.

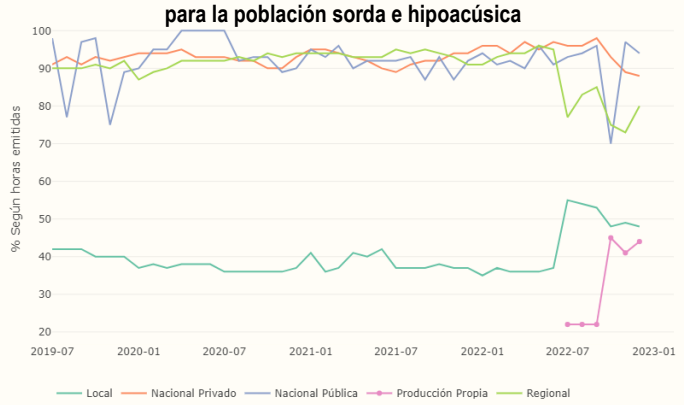
A diciembre de 2022, los canales nacionales públicos (94%) y privados (88%) tuvieron el mayor porcentaje de horas en parrilla con sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica (Gráfica 7). En contraposición, en los canales regionales, esta participación se redujo de 91% en diciembre 2021, a 80% en diciembre 2022. Entre 2021 y 2022, los nacionales públicos (de 91% a 94%) y locales (de 37% a 45%) fueron los únicos canales que aumentaron la programación mensual con sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica.

[3] Por la transmisión del Mundial de Fútbol de Mayores de Qatar (noviembre – diciembre)

[4] La Resolución ANTV 350 de 2016 estableció que, a partir del 31 de enero de 2017, el 100% de la programación emitida entre las 06:00 y las 23:59 horas, con excepción de los eventos deportivos y musicales, debe tener sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica, los cuales pueden ser: texto escondido o *Closed Caption*, *lengua de señas* colombiana y *subtitulado*, o cualquiera que pueda servir para el mencionado fin.

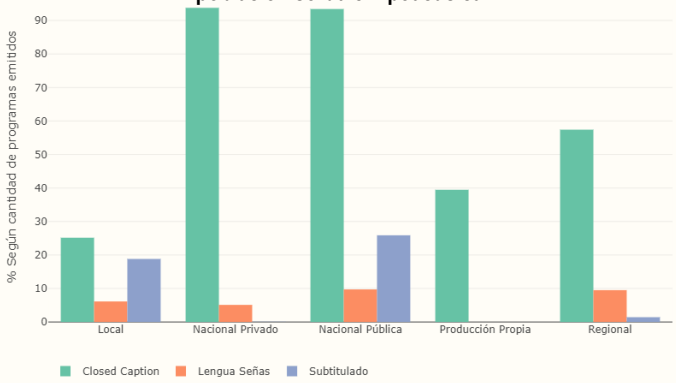
Los sistemas de apoyo para el acceso a la población sorda e hipoacúsica más utilizados por los canales de televisión abierta durante el 2022 fueron: texto escondido o Closed Caption (93,8% en nacionales privados, 93,4% en los nacionales públicos; 57,4% en los regionales y 25,2% en los locales), seguido por subtitulación (18,8% en los locales y 25,9% en los nacionales) y el lenguaje de señas (9,7% en nacionales públicos, 5,1% en nacionales privados y 6,1% en locales).

Gráfico 6. Porcentaje de programación mensual con sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.
Nota: Los porcentajes se presentan sobre la programación emitida entre las 06:00 y las 23:59 horas en cada canal

Gráfico 7. Porcentaje de programas con sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.
Nota: Los porcentajes se presentan sobre la programación emitida entre las 06:00 y las 23:59 horas en cada canal

La subtitulación en la programación como sistema de apoyo para la población sorda e hipoacúsica en el año 2022 se incluyó solamente en los canales locales (18,8%) y canales nacionales públicos (25,9%).

Durante 2022, la mayor participación en parrilla de los programas con sistema de apoyo Closed Caption se observó en canales nacionales públicos (93,4%) y nacionales privados (93,8%). Su menor participación se observó en canales regionales (57,4%), canales de producción propia (39,5%) y canales locales (25,2%).

Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes

El total de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) en 2022 fue de 6.342, lo que representó una reducción de 31,2% con relación a 2021.

Tipo de PQRS

Las PQRS recibidas por los canales de televisión abierta se clasificaron en seis categorías: *Queja o reclamo, Solicitud, Petición, Sugerencia, Felicitación u Otra* (Gráfica 8). En porcentajes, la mayor parte de las PQRS recibidas por los canales correspondieron a peticiones (32,4%); le siguieron solicitudes (24,7%), quejas o reclamos (19,2%) y sugerencias (11,4%).

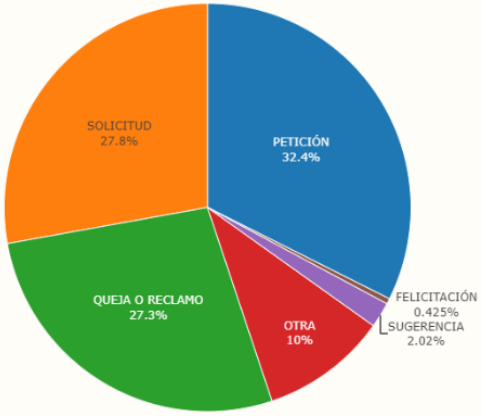
Los canales nacionales privados, en consonancia con el atributo de ser los canales con mayores niveles de audiencia por parte de los hogares colombianos, fueron los que más PQRS recibieron en el 2022. De acuerdo con la información suministrada por los canales, estos recibieron en promedio por mes, durante el año 2022, un total de 169,1 PQRS (Gráfica 9), cifra que correspondió al 69,1% del total de las recibidas en el año por los canales de televisión abierta. Le siguieron los canales regionales (11%), los canales locales (10,7%) y los canales nacionales públicos (9,2%).

En el comportamiento mensual de las PQRS recibidas por los canales de televisión abierta en 2022 (Gráfica 10), se evidenció que agosto y septiembre fueron los meses con el mayor número de PQRS recibidas (peticiones, quejas y reclamos principalmente). En estos meses se recibieron el 25,8% del total de PQRS del año 2022.

Por su parte, abril y mayo fueron los meses con el menor número de PQRS recibidas (peticiones, quejas y reclamos principalmente). En estos meses se recibieron el 9,8% del total de PQRS del año 2022.

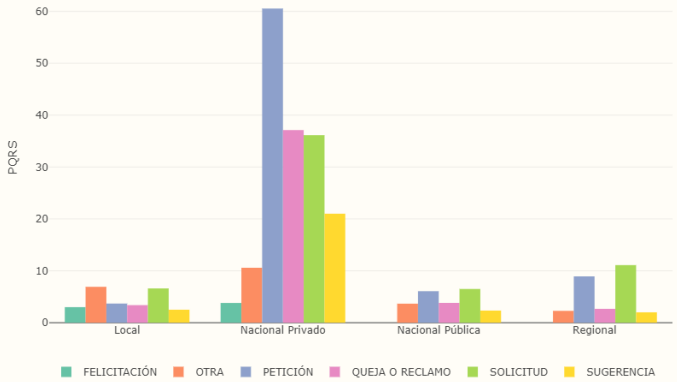
Las PQRS recibidas en 2022, se concentraron en el segundo semestre (57,9%), contrario a lo sucedido en 2021, año en el que el 63% de las PQRS se recibieron en el primer semestre.

Gráfico 8. Tipo de PQR recibidas en 2022



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

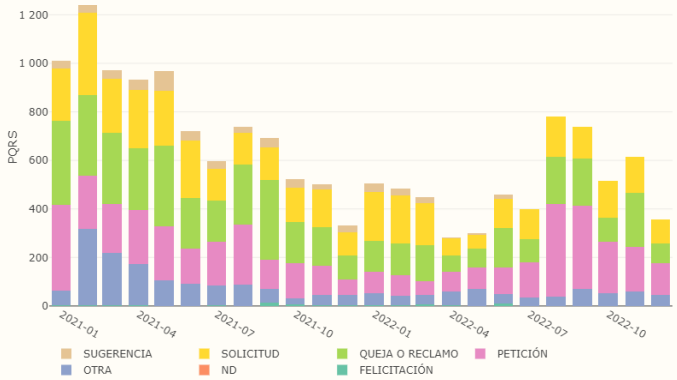
Gráfico 9. Tipo de PQR recibidas al mes por tipo de canal (2022)



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

Las peticiones fueron la principal PQRS de los televidentes en los canales nacionales privados (35,8%), mientras que las solicitudes fueron la principal PQRS en los canales regionales (41,1%), nacionales públicos (29%) y locales (25,3%).

Gráfico 10. Tipo de PQRS recibidas mensualmente



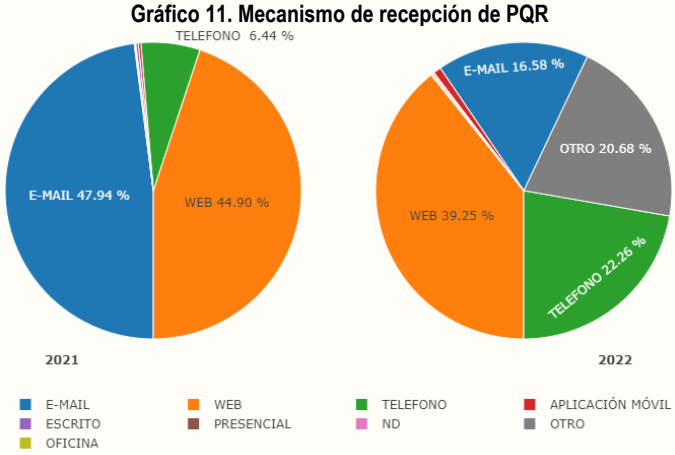
Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.
Nota: ND No disponible o reportado en blanco por el concesionario o licenciatario.

Mecanismos de recepción de las PQRs

En 2022, la página web fue el principal mecanismo de recepción (Gráfica 11), recibiendo el 39,3% del total de PQRS. Sin embargo, esta cifra es menor en 5,6 puntos porcentuales, con relación al porcentaje de PQRS recibidas por web en 2021 (44,9%)

El email, que en 2021 fue el principal mecanismo de recepción de PQR con el 47,9%, en 2022 redujo su participación a 16,6%. En contraposición, el teléfono subió su participación como mecanismo de recepción de PQR, pasando de 6,4% en 2021 a 22,3% en 2022.
La principal temática de las PQRS recibidas, tanto en 2021 como en 2022, por los canales de televisión abierta (Gráfica 12) fueron del tipo "Otras", categoría donde se recopilan temáticas diferentes a las que usualmente reportan los televidentes a los canales. En el año 2022, esta categoría representó el 57,5% del total de PQRS, 13,3 puntos porcentuales más que en 2021 (46,3%).

Gráfico 11. Mecanismo de recepción de PQR



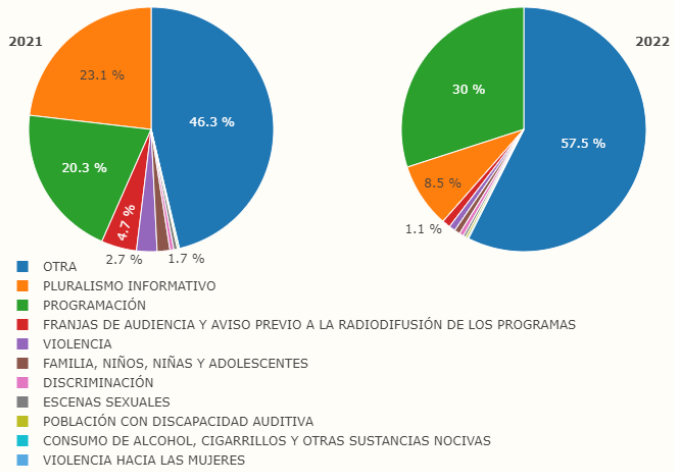
Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.
Nota: ND No disponible o reportado en blanco por el concesionario o licenciatario.

Aparte de Otras, las temáticas con mayores PQRS recibidas en 2022 fueron la programación (30%), el pluralismo informativo (8,5%) y las franjas de audiencia y aviso previos a la radiodifusión de los programas (1,1%). Cabe resaltar que, en los canales locales, entre 2021 y 2022, el porcentaje de PQRS recibidas y relacionadas con la programación, se incrementó en diez puntos porcentuales.

La incidencia en las PQRS recibidas por los canales de televisión abierta, asociada a pluralismo informativo, entre 2021 y 2022 se redujo en 14,6 puntos porcentuales.

Las PQRS recibidas en 2022 por los canales de televisión abierta, asociadas a las franjas de audiencia, familia, población infantil (niños, niñas), población adolescente, población con discapacidad auditiva, discriminación, escenas sexuales, y consumo de sustancias nocivas incluyendo alcohol y cigarrillos, en forma conjunta, solo representaron el 2,9% del total. Esta cifra es inferior en tres puntos porcentuales aproximadamente con relación al dato de 2021 (5,6%).

Gráfico 12. Temáticas de las PQR recibidas



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

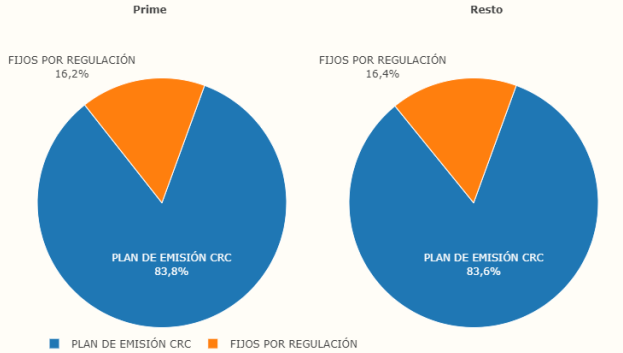
Espacios institucionales

La distribución porcentual de los espacios institucionales en todas las franjas de programación de los canales de televisión abierta en 2022 fue similar a su comportamiento en 2021 (Gráfica 13), con una preponderancia de los espacios institucionales pertenecientes al plan de emisión de la CRC (83,8%) y una menor proporción de los espacios definidos como fijos por regulación[5].

El total de horas de emisión de los espacios institucionales durante el 2022 fue de 146, cifra inferior en 10 horas a la observada en el año 2021. (Gráfica 14).

Los espacios institucionales en 2022, replicando el patrón observado en 2021, se concentraron en los canales regionales y los canales locales. Así mismo, tanto en 2021 como en 2022, se evidenció una participación relativamente baja de los canales nacionales públicos y privados en los espacios institucionales mensuales, hecho que se explica por el menor número de canales nacionales con relación al total de canales de televisión abierta.

Gráfico 13. Proporción del tipo de espacio por franja de emisión

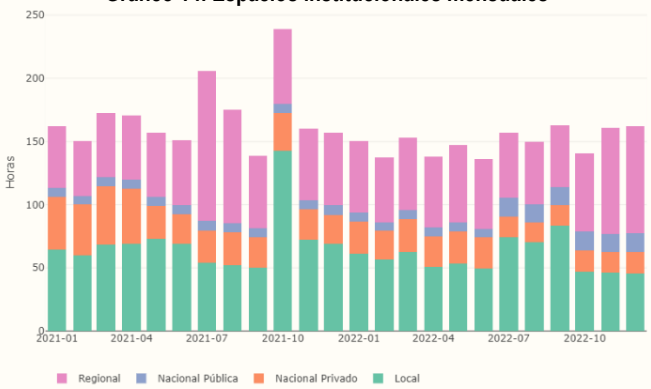


Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

La evolución del comportamiento mensual de las horas dedicadas a espacios institucionales en 2022 mostró una tendencia creciente en canales regionales: entre diciembre de 2021 y diciembre de 2022, el total de horas en espacios institucionales pasó de 58 a 85 horas.

Una tendencia similar se experimentó en los canales nacionales públicos, en donde las horas mensuales de espacios institucionales pasaron de 7 en diciembre de 2021 a 15 horas en diciembre de 2022. Cabe señalar que los espacios institucionales en los canales nacionales públicos se han mantenido alrededor de las 15 horas mensuales, desde julio de 2022.

Gráfico 14. Espacios institucionales mensuales



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

Por su parte, los canales locales y los canales nacionales privados presentaron una tendencia contraria en la evolución de los espacios institucionales mensuales en su parrilla, con relación a canales regionales y nacionales públicos.

Las horas de espacios institucionales en los canales locales muestran en los dos últimos años analizados una tendencia decreciente, pasando de 69 horas en diciembre de 2021, a 45 horas en diciembre de 2022.

En el caso de los canales nacionales privados, las horas mensuales para espacios institucionales se redujeron de 23 horas en diciembre de 2021 a 17 horas en diciembre de 2022.

Los datos utilizados en este Data Flash pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

- *Parrillas de programación*
- *Peticiones, quejas y reclamos*
- *Espacios institucionales*

La información presentada en este Data Flash fue consultada en mayo de 2023.

Este Data Flash está disponible en Postdata en el siguiente enlace:

https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-012-reportes-tv-abierta

Elaborado por la Coordinación de Inteligencia y Analítica de Datos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones

Bogotá D.C. - Colombia

[5] Los espacios fijos por regulación son los establecido en el artículo 14 del Acuerdo CNTV 02 de 2011 y comprenden los espacios de: boletín del consumidor, espacios a cargo de partidos políticos, espacios a cargo del ICBF y minuto de Dios (artículo 3 de la Resolución CNTV 64 de 2000). Todos los demás espacios son asignados por la CRC en un plan de emisión semanal