



# DATA FLASH

# QUEJAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Julio de 2023

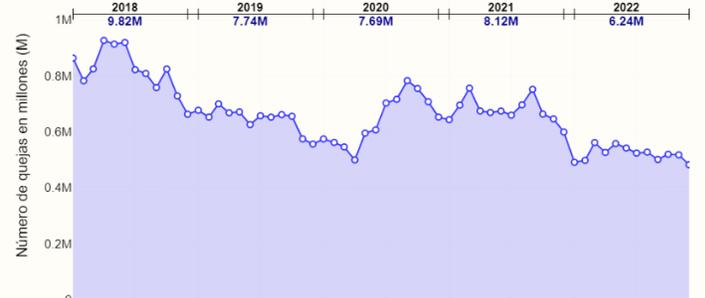
La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2023-011 - Quejas de Servicios de Telecomunicaciones, con información reportada trimestralmente por los proveedores de redes y servicios de telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil, y televisión por suscripción, con corte a diciembre de 2022, en virtud de lo establecido en el formato "T.4.2 Monitoreo de quejas" del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

## Datos relevantes

En el año 2022 se presentaron 6,2 millones de quejas por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, lo que representa una disminución del 23,15% frente al año anterior. Así mismo, en el segundo semestre de 2022 se presentaron 3,1 millones de quejas, lo que muestra una disminución de 3,3% en comparación con el semestre anterior, y una reducción de 23,5% con respecto al mismo semestre del año anterior.

Del total de quejas del semestre, el 36,5% se presentó respecto al servicio de internet fijo, 24,8% a televisión por suscripción, 24,2% a servicios móviles (internet y telefonía), y 14,5% a telefonía fija.

Gráfico 1. Número de quejas por mes



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC.  
Nota: La versión interactiva de esta gráfica está disponible en Postdata

## Quejas por tipo de servicio

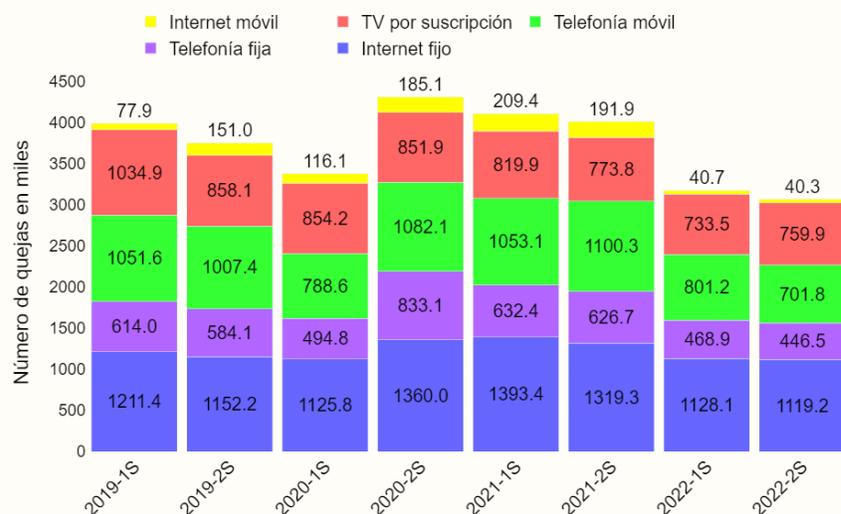
En el segundo semestre de 2022, se presentaron 40,3 mil quejas en el servicio de **Internet móvil**, con una disminución de 79% frente al mismo semestre del año anterior (2021-2S), y 1% menos que las registradas en el primer semestre del año 2022.

Con respecto al servicio de **telefonía móvil**, en el segundo semestre de 2022 se presentaron 701,8 mil quejas, con un decrecimiento del 36% en comparación con el periodo 2021-2S, y al tiempo, una disminución del 12% frente al semestre inmediatamente anterior (2022-1S).

Respecto al servicio de **Internet fijo** se presentaron 1,12 millones de quejas para el periodo 2022-2S, con un decrecimiento de 15% en comparación con el 2021-2S, y de 1% frente al periodo 2022-1S.

Por otro lado, en el servicio de **telefonía fija** se presentaron 446 mil quejas en el segundo semestre de 2022, representando una disminución de 29% frente al 2021-2S y una reducción de 5% frente al 2022-1S.

Gráfico 2. Quejas por tipo de servicio



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC.  
Nota: La versión interactiva de esta gráfica está disponible en Postdata

Finalmente, para el servicio de **televisión por suscripción** se presentaron 760 mil quejas en 2022-2S, con una reducción de 2% frente al 2021-2S y un aumento de 4% frente al 2022-1S, siendo el único servicio y comparativo (2022-2S vs. 2022-1S) que no presentó disminución en el número de quejas reportadas.

## Quejas por cada 100 accesos

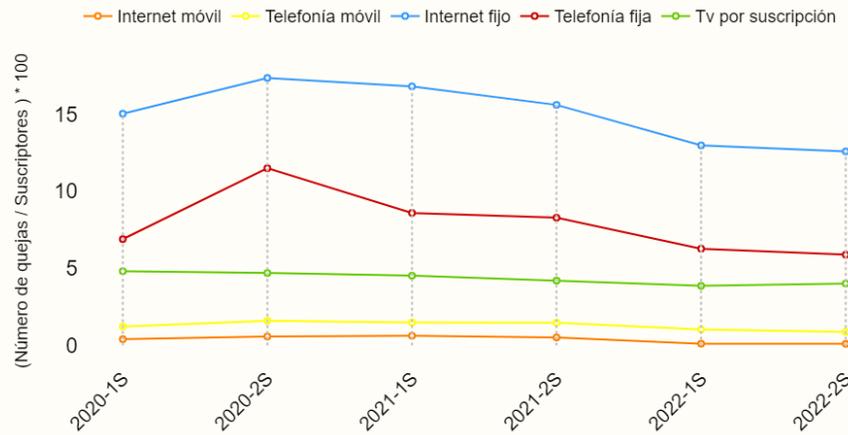
En el segundo semestre de 2022 para el servicio de **Internet móvil** se registraron 0,1 quejas por cada 100 accesos, lo que representó una disminución de 0,01pp en comparación con el semestre anterior (2022-1S) y de 0,41pp frente al mismo semestre del año anterior (2021-2S). A su vez, en el servicio de **telefonía móvil** se registraron 0,87 quejas por cada 100 abonados en el mismo semestre, lo que representa una caída de 0,16pp frente a 2022-1S y de 0,6pp frente a 2021-2S.

Para el servicio de **Internet fijo** se registraron 12,58 quejas por cada 100 accesos, lo que representa un descenso de 0,39pp frente a 2022-1S y de 3,02pp con respecto a 2021-2S. Igualmente, con relación al servicio de **telefonía fija** para el mismo periodo se registraron 5,88 quejas por cada 100 líneas, lo que evidencia un decrecimiento de 0,39pp frente a 2022-1S y de 2,4pp frente a 2021-2S.

En cuanto al servicio de **televisión por suscripción** se registraron 4,01 quejas por

cada 100 suscriptores del servicio, es decir, +0,15pp frente a 2022-1S y -0,19pp a 2021-2S.

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

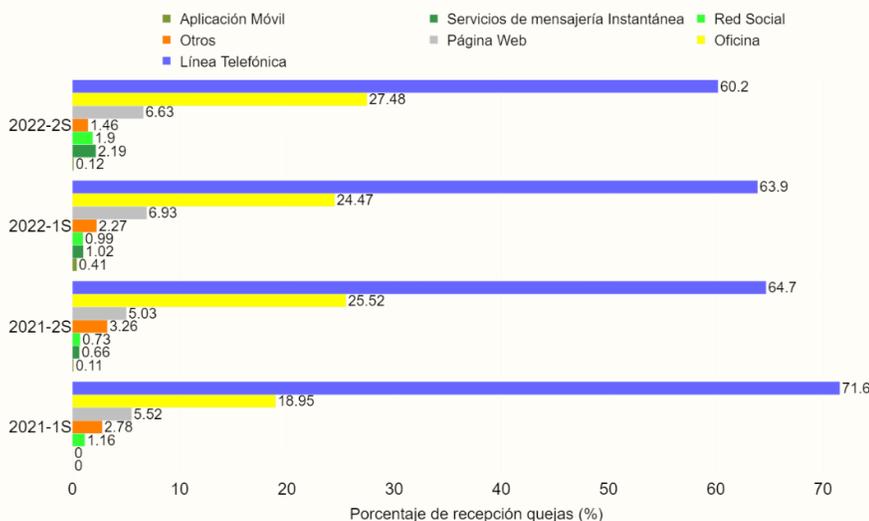


Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC.  
Nota: La versión interactiva de esta gráfica está disponible en Postdata

Se destaca que los servicios móviles en cuanto a quejas registradas presentan una tendencia estable en los últimos tres años con menos de 1,5 quejas por cada centenar de usuarios, mientras que, en los servicios fijos, aunque esta magnitud es mayor (está en el rango de 4 a 17 quejas por cada 100 abonados), se evidencia una tendencia decreciente en esos años.

## Canales de atención de recepción de quejas

**Gráfico 4. Canales de atención para la recepción de quejas**



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC  
Nota: La versión interactiva de esta gráfica está disponible en Postdata

disminución fue de 10%. Por **línea telefónica** en el periodo 2022-2S se recibieron 29% menos quejas que en 2021-1S, en línea con el decrecimiento del total de 2022 frente al total de 2021, cuya disminución fue de 30%. Estos dos canales en conjunto explican la gran mayoría del comportamiento del total de quejas, pues aportaron el 88% de todas las PQR del periodo 2022-2S.

Los canales de **página web**, **redes sociales** y **mensajería instantánea** presentaron un aumento en el número de quejas de 1%, 101% y 155% respectivamente en el segundo semestre de 2022 frente al mismo periodo del año anterior, mientras que en la comparación de 2022 frente a 2021 las variaciones en estos mismos canales fueron -1%, 17% y 278%, respectivamente.

Finalmente, las quejas recibidas por **aplicación móvil** y **otros** disminuyeron 20% y 66% frente a 2021-2S, respectivamente, y para 2022 contra 2021 las variaciones fueron de 261% y -52%, respectivamente.

En el segundo semestre de 2022, el 60,9% de las quejas fueron presentadas por línea telefónica, 26,2% en oficinas, 6,6% a través de la página web, 2,6% por mensajería instantánea, 2,2% por redes sociales, 0,1% por la aplicación móvil del operador y el 1,4% a través de otros canales.

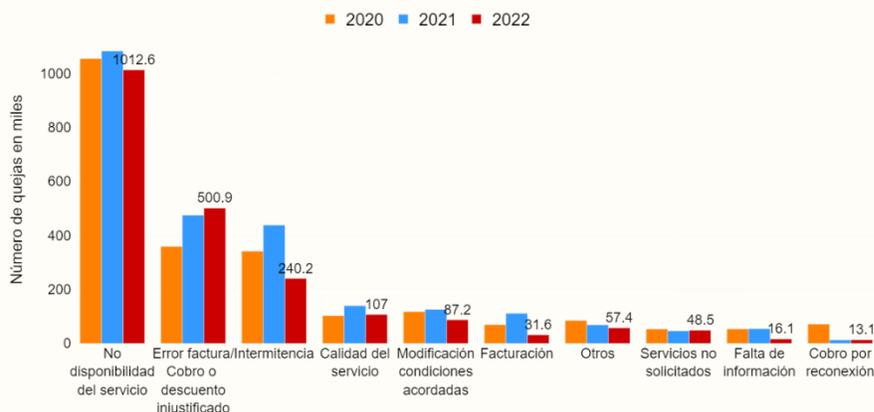
Las quejas presentadas a través de **oficina** tuvieron una disminución de 18% en el 2022-2S en comparación con el 2021-2S, mientras que en la comparación de 2022 contra 2021 la

## Tipología de quejas

En el año 2022 los operadores del servicio de **Internet fijo** recibieron 2,2 millones de quejas (-17% frente a 2021), de las cuales el 45,1% estuvieron relacionadas con la no disponibilidad del servicio, categoría que disminuyó en 6,5% frente a 2021.

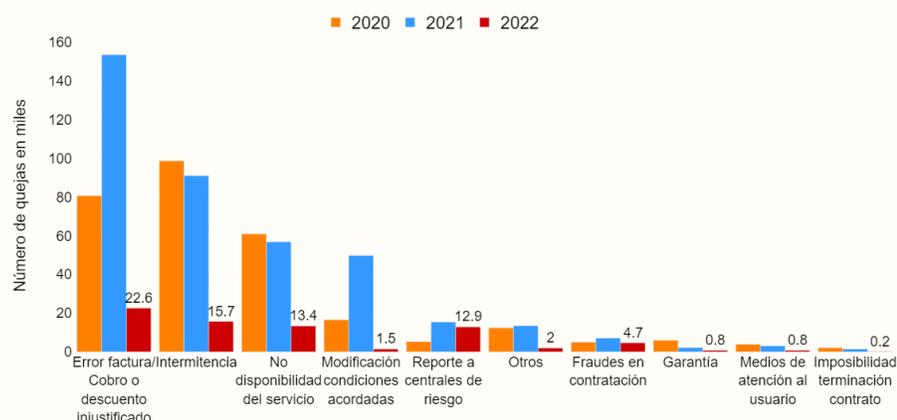
En segundo lugar, las quejas relacionadas con error en la facturación o cobros / descuentos injustificados representaron 22,3% del total del año 2022, con un aumento de 5,6% frente al número de quejas registrado por este mismo motivo en el año anterior.

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



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC  
Nota: La versión interactiva de esta gráfica está disponible en Postdata

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



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC  
Nota: La versión interactiva de esta gráfica está disponible en Postdata

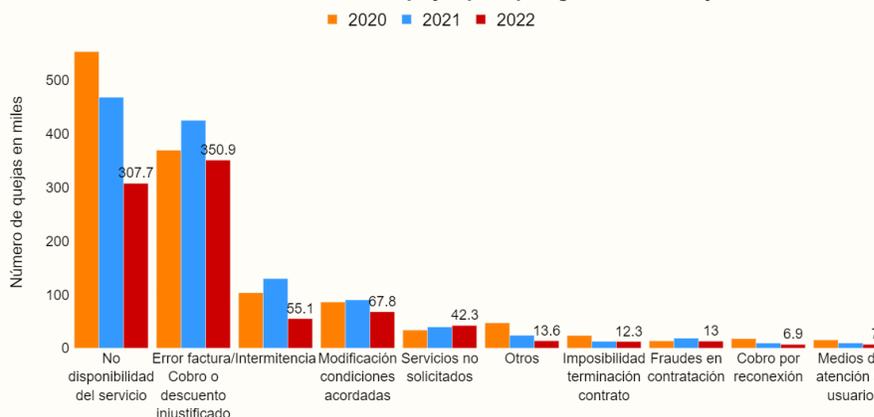
Respecto al servicio de **Internet móvil**, para el año 2022 se recibieron en total 81 mil quejas, lo que representa una disminución de 79,8% respecto a las registradas en 2021. El principal motivo fue error en la factura o cobro / descuento injustificado con el 27,9% del total, y se destaca que el número de quejas por este motivo disminuyó 85,3% con respecto al año anterior.

En segundo lugar, las quejas por la intermitencia en el servicio representaron el 19,4% del total, mostrando una disminución interanual de 82,7% en este ítem.

Para el servicio de **telefonía fija**, en el año 2022 se recibieron en total 915 mil quejas, es decir 27,3% menos que en 2021. El principal motivo fue error en la facturación o cobros / descuentos injustificados con el 38,3% de participación y una disminución de 17,5% frente a las quejas por este motivo en 2021.

En segundo lugar, se ubicaron las quejas por la no disponibilidad del servicio, que representaron el 33,6% del total, y cuyo número disminuyó 34,3% frente al año anterior.

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

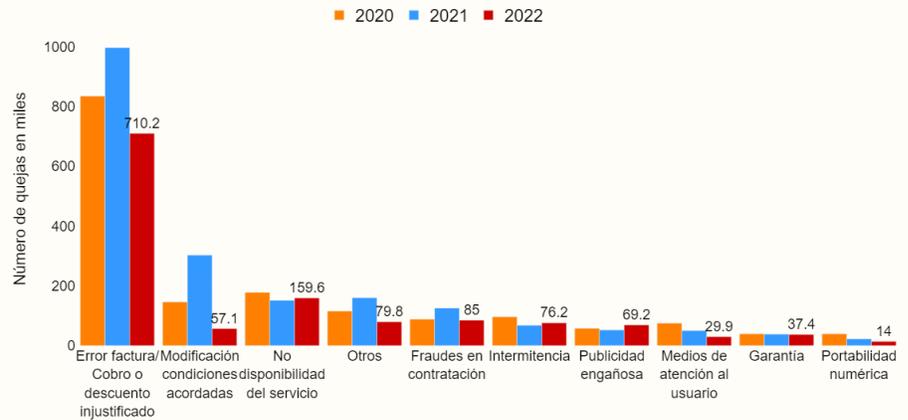


Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC  
Nota: La versión interactiva de esta gráfica está disponible en Postdata

En el servicio de **telefonía móvil**, en el año 2022 se recibieron 1,5 millones de quejas, siendo 30,2% menos que el valor registrado el año anterior.

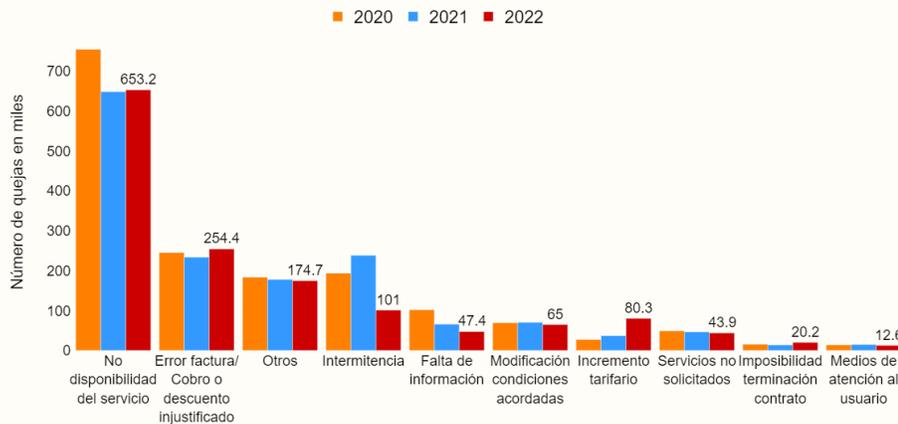
El 47,3% de las quejas de este servicio se originó por error en facturación o cobros / descuentos injustificados, con una reducción de 30% frente a 2021, mientras que el segundo lugar fue por la no disponibilidad del servicio con el 10,6% de participación y una disminución del 28,8% frente al año 2021.

Gráfico 8. Cantidad de quejas por tipología - Telefonía móvil



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC  
Nota: La versión interactiva de esta gráfica está disponible en Postdata

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



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC  
Nota: La versión interactiva de esta gráfica está disponible en Postdata

Finalmente, para el servicio de **televisión por suscripción**, se recibieron 1,5 millones de quejas (6,3% menos que el año anterior), principalmente por la no disponibilidad del servicio (43,7% del total), con una disminución de 0,8% frente al año anterior.

Los errores en facturación o cobros injustificados generaron el 17% de las quejas del año en este servicio, presentando un aumento de 8,9% frente a las quejas por este motivo registradas durante el año anterior.

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

- [Quejas de Servicios de Comunicaciones](#)

La información presentada en este Data Flash fue consultada el 26 de abril de 2023.

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

<https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-011-quejas-de-servicios-de-telecomunicaciones>

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

Bogotá D.C. - Colombia