



DATA* FLASH

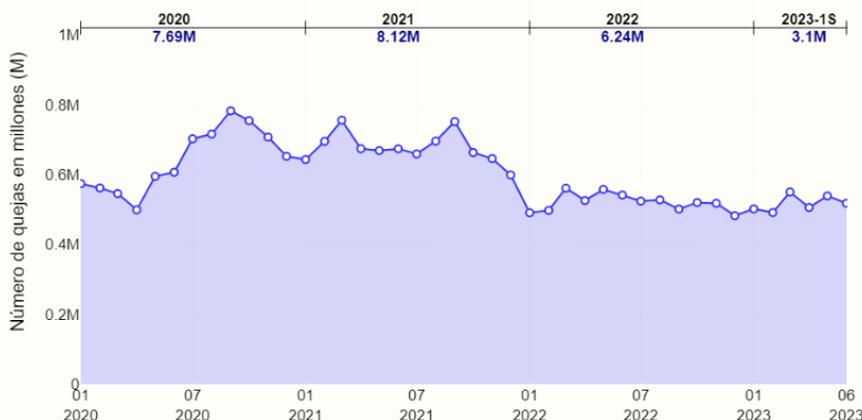
QUEJAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Noviembre de 2023

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2023-023 - 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 2023, en virtud de lo establecido en los formatos "T.4.2 Monitoreo de quejas" y "T.4.3 Indicadores de quejas y peticiones" del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Datos relevantes

Gráfico 1. Número de quejas por mes



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC.

En el primer semestre de 2023 se presentaron 3,1 millones de quejas por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, número que fue muy similar al del primer semestre del año anterior (la variación fue de -2,16%), y también al del semestre anterior (aumentó 1,06% frente al periodo 2022-2S).

Del total de quejas del semestre, el 39,2% se presentó respecto del servicio de Internet fijo, 26,7% por telefonía móvil, 21,3% por televisión por suscripción, 11,9% por telefonía fija y 0,8% por Internet móvil.

Las quejas recibidas por canales virtuales alcanzaron el 13,44% del total, aunque siguen liderando los canales tradicionales (línea telefónica y oficina) para la recepción de quejas.

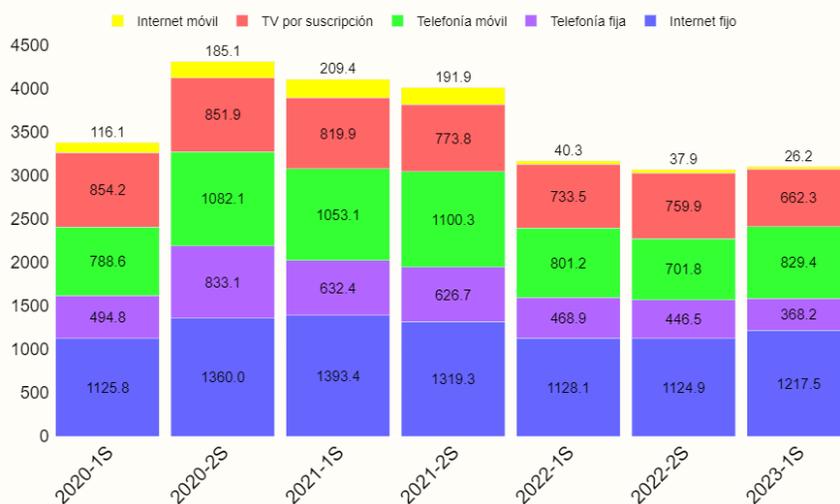
Quejas por tipo de servicio

En el primer semestre de 2023, se presentaron 26.154 quejas en el servicio de **Internet móvil**, con una disminución de 35% frente al mismo semestre del año anterior (2022-1S), y 31% menos que las registradas en el semestre inmediatamente anterior (2022-2S).

Con respecto al servicio de **telefonía móvil**, en el semestre se presentaron 829.379 quejas, con un decrecimiento de 4% en comparación con el periodo 2022-1S, y un aumento de 18% frente al semestre anterior (2022-2S).

En el servicio de **Internet fijo** se presentaron 1,22 millones de quejas en el periodo analizado, lo que representa un aumento de 8% con respecto al semestre 2022-1S, y de 8% frente al periodo 2022-2S.

Gráfico 2. Quejas por tipo de servicio



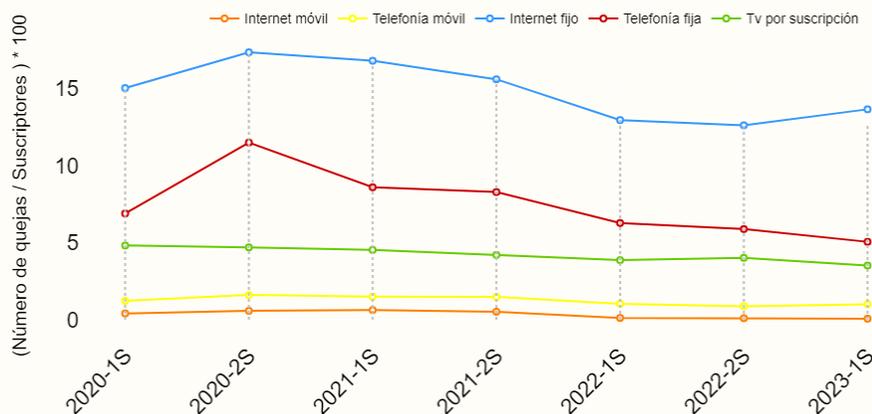
Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC

Por otro lado, en el servicio de **telefonía fija** se presentaron 368.171 quejas en el semestre, es decir, una disminución de 21% frente al periodo 2022-1S, y así mismo, una reducción de 18% frente al 2022-2S.

Finalmente, para el servicio de **televisión por suscripción** se presentaron 662.257 quejas, con una reducción de 10% frente al periodo 2022-1S y de 13% frente al 2022-2S.

Quejas por cada 100 accesos

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.

Con el fin de contar con un indicador homogéneo de quejas entre diferentes servicios, se calcula el indicador de quejas por cada 100 accesos.

Para los servicios de telefonía e Internet móvil se observa una tendencia estable del indicador durante los semestres que se presentan en el Gráfico 3, del orden de 1,2 quejas y 0,3 quejas, respectivamente, por cada 100 usuarios.

En los servicios fijos se evidencia un leve repunte en el número de quejas en el semestre 2023-1S, impulsado por el aumento de las quejas registradas en Internet fijo, a pesar de mantenerse la disminución evidenciada en los demás servicios fijos en los periodos recientes.

Es así como, en el primer semestre de 2023, para el servicio de **Internet móvil** se registraron 0,06 quejas por cada 100 accesos, lo que representó una disminución de 0,03 puntos en comparación con el semestre anterior (2022-2S) y de 0,05 puntos frente al mismo semestre del año anterior (2022-1S). A su vez, en el servicio de **telefonía móvil** se registró 1 queja por cada 100 accesos en el mismo semestre, lo que representa un aumento de 0,13 puntos frente al semestre anterior y una reducción de 0,03 puntos frente a 2022-1S.

Para el servicio de **Internet fijo** se registraron 13,65 quejas por cada 100 accesos, lo que representa un aumento de 1,04 frente a 2022-2S y de 0,7 con respecto a 2022-1S. Igualmente, con relación al servicio de **telefonía fija** para el mismo periodo se registraron 5,05 quejas por cada 100 líneas, lo que evidencia un decrecimiento de 0,83 frente a 2022-2S y de 1,22 frente a 2022-1S. En cuanto al servicio de **televisión por suscripción** se registraron 3,51 quejas por cada 100 suscriptores del servicio, es decir, una reducción de 0,5 frente a 2022-2S y de 0,35 a 2022-1S.

Canales de atención de recepción de quejas

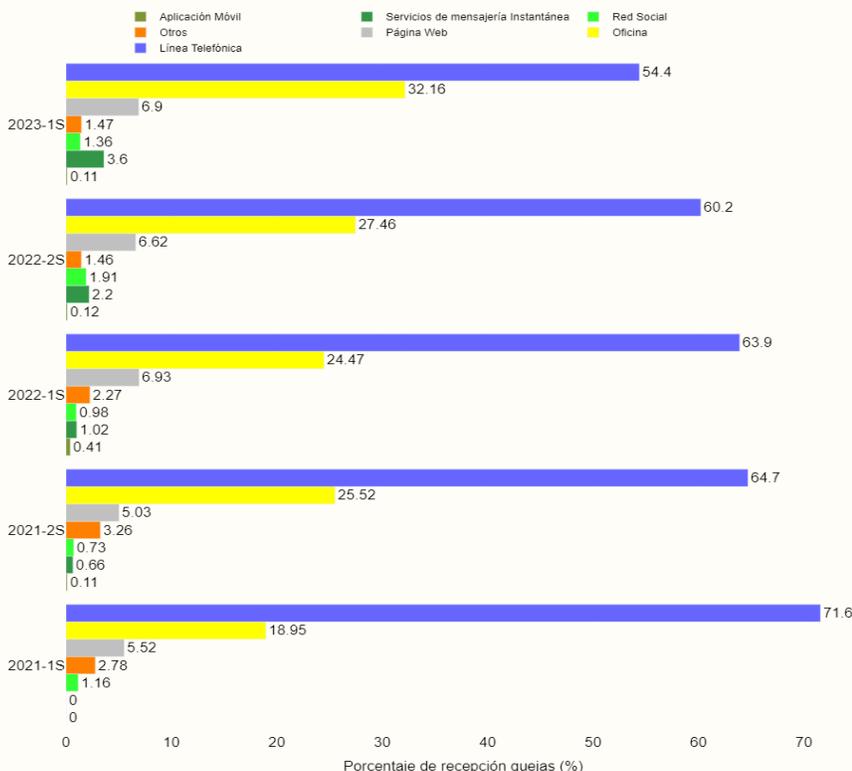
En la Tabla 1 se puede observar el número de quejas radicadas a través de cada uno de los canales de atención para los últimos 5 semestres.

Tabla 1. Número de quejas por canal de atención y periodo (2021-1S a 2023-1S)

Semestre	Línea Telefónica	Oficina	Página Web	Mensajería instantánea	Red social	Aplicación móvil	Otros	Total
2021-1S	2.940.671	778.516	226.960	0	47.700	0	114.336	4.108.183
2021-2S	2.595.656	1.024.003	201.666	26.284	29.103	4.605	130.700	4.012.017
2022-1S	2.027.523	776.252	219.904	32.310	31.146	12.937	71.900	3.171.972
2022-2S	1.849.620	843.222	203.364	67.559	58.668	3.714	44.836	3.070.983
2023-1S	1.688.240	998.197	214.141	111.726	42.261	3.294	45.579	3.103.438

Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC

En el primer semestre de 2023, el 54,4% del total de quejas fue presentado por línea telefónica, 32,2% en oficinas, 6,9% por la página web, 3,6% por mensajería instantánea, 1,4% por redes sociales, 0,1% por la aplicación móvil del operador y el 1,5% restante a través de otros canales.

Gráfico 4. Canales de atención para la recepción de quejas


Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC

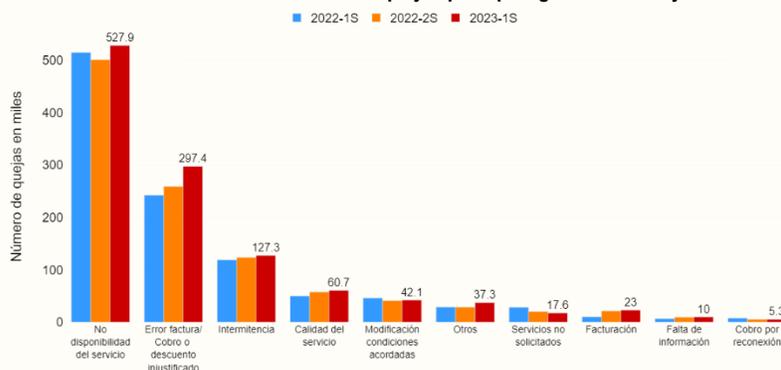
Las quejas presentadas a través de **oficina** aumentaron 29% en comparación con el periodo 2022-1S, y 18% respecto al semestre anterior (2022-2S). Igualmente, por **línea telefónica** en el periodo 2023-1S se recibieron 17% menos quejas que en 2022-1S, y 9% menos que en el semestre inmediatamente anterior. Estos dos canales “tradicionales” en conjunto explican la mayoría del comportamiento de las quejas, pues a través de estos canales se recibió el 86,6% del total de quejas del periodo, para todos los servicios.

Los canales de **página web**, **mensajería instantánea**, **redes sociales** y **aplicación móvil** (canales virtuales) presentaron una variación en el número de quejas de -3%, 246%, 36% y -75%, respectivamente frente al mismo periodo del año anterior (2022-1S), mientras que en la comparación respecto al semestre anterior en estos mismos canales las variaciones fueron 5%, 65%, -28% y -11%, respectivamente.

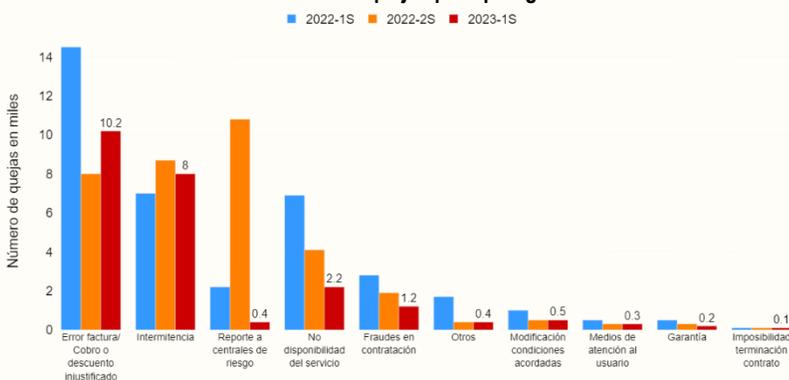
Finalmente, las quejas recibidas por el canal **Otros** disminuyeron 37% frente a 2022-1S, al tiempo que aumentaron 2% respecto al semestre inmediatamente anterior (2022-2S).

Tipología de quejas

En el primer semestre de 2023 los operadores del **Internet fijo** recibieron 1,2 millones de quejas (8% más que en 2022-1S, y que en 2022-2S), de las cuales 43,4% estuvieron relacionadas con la no disponibilidad del servicio, categoría que aumentó 5,4% frente al semestre anterior. En segundo lugar, “error en la facturación o cobros / descuentos injustificados” representó el 24,4% del total del periodo, con un aumento de 15% frente al número de quejas registrado por este mismo motivo el semestre anterior.

Gráfico 5. Cantidad de quejas por tipología - Internet fijo


Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC

Gráfico 6. Cantidad de quejas por tipología - Internet móvil


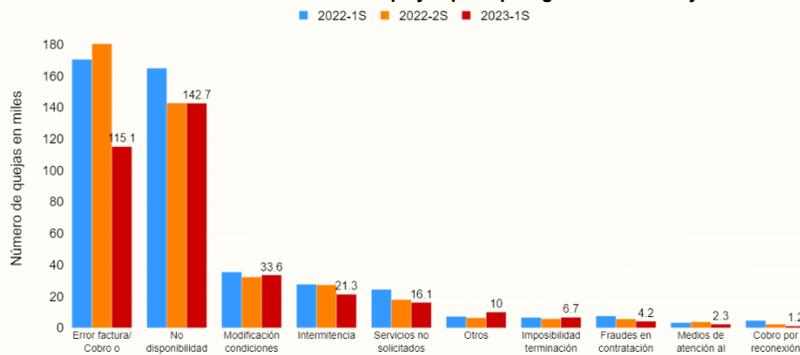
Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC

Respecto del servicio de **Internet móvil**, se recibieron 26 mil quejas, lo que representa una reducción de 35,2% con relación a las registradas en el mismo semestre del año anterior y 31% de reducción frente al semestre anterior. El principal motivo de queja en este servicio fue “error en la factura o cobro / descuento injustificado” con 38,8% del total, categoría que aumentó 26,2% respecto al semestre anterior. En segundo lugar, la intermitencia en el servicio representó el 30,4%, mostrando una disminución intersemestral de 8,5%.

Para el servicio de **telefonía fija**, en el periodo analizado se recibieron en total 368 mil quejas, es decir, 21,5% menos que en 2022-1S y 17,5% menos que en 2022-2S. El principal motivo de queja en este servicio fue la no disponibilidad del servicio con el 38,8% de participación, y registró prácticamente el mismo número que en el semestre anterior (diferencia de 120 quejas, equivalentes al -0,1% de variación porcentual).

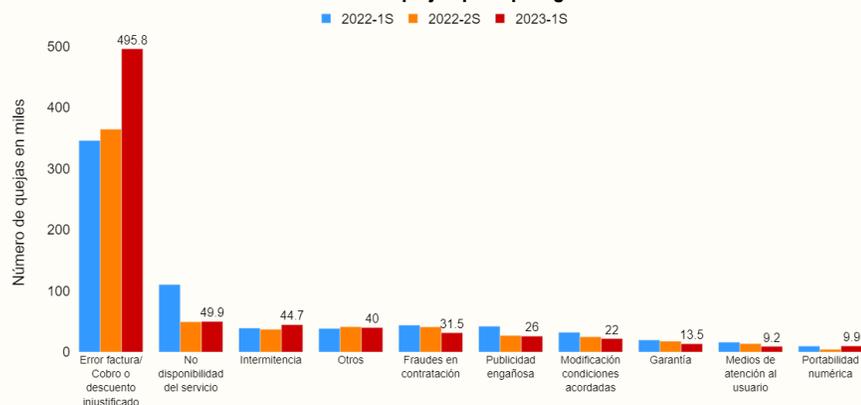
En segundo lugar, se ubicó “error en la facturación o cobros/ descuentos injustificados” cuyas quejas alcanzaron el 31,3% del total, a pesar de la reducción de 36,2% frente al semestre inmediatamente anterior.

Gráfico 7. Cantidad de quejas por tipología - Telefonía fija



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC

Gráfico 8. Cantidad de quejas por tipología - Telefonía móvil



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC

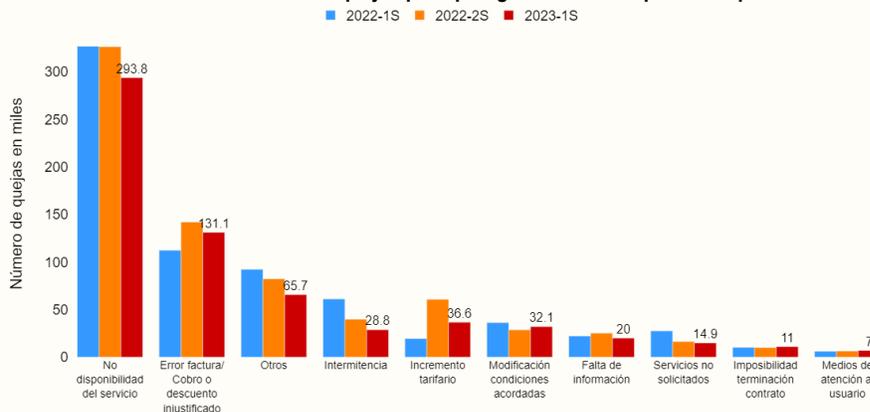
En el servicio de **telefonía móvil** se recibieron 829 mil quejas, siendo un número muy cercano al del mismo semestre del año anterior (la variación fue 3,5%), aunque respecto al semestre inmediatamente anterior se evidencia un aumento de 18,2%.

El 59,8% de las quejas de este servicio se originó por “error en facturación o cobros / descuentos injustificados”, lo que significa un aumento en esta categoría de 36,1% frente al semestre anterior. Mientras tanto, el segundo lugar lo ocupó la no disponibilidad del servicio con el 6% de participación, cuyo número de quejas fue 1,3% mayor que el registrado en el periodo 2022-2S.

Por otro lado, para el servicio de **televisión por suscripción** se recibieron 662 mil quejas, lo cual es 9,7% menor que el número registrado en el mismo semestre del año anterior, y 12,9% más bajo que el semestre inmediatamente anterior. Estas quejas se presentaron principalmente por la no disponibilidad del servicio (44,4% del total), categoría que experimentó una disminución de 10% frente al semestre anterior.

Los errores en facturación o cobros o descuentos injustificados generaron el 19,8% de las quejas de este servicio, aunque esta categoría se redujo 7,7% frente al semestre anterior.

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



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC

Finalmente, a nivel agregado para todos los servicios, los motivos más frecuentes de quejas del periodo fueron “error en facturación o cobros / descuentos injustificados” (que representó el 33,8% del total de quejas), no disponibilidad del servicio (32,8%) e intermitencia (7,4%).

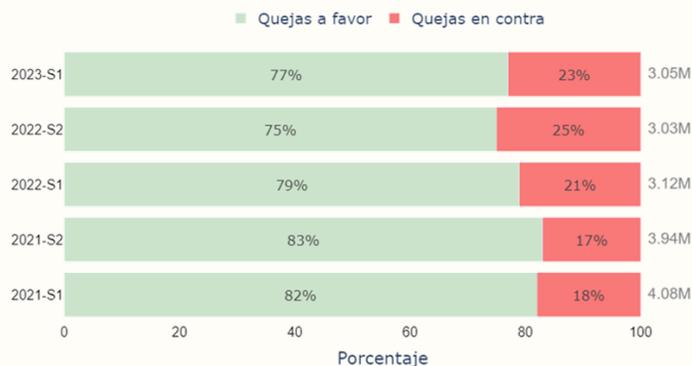
Resolución de quejas

Resolución de quejas y peticiones por parte del operador

Para el primer semestre de 2023, el 76% de las quejas fueron resueltas por el operador en favor de la solicitud del usuario.

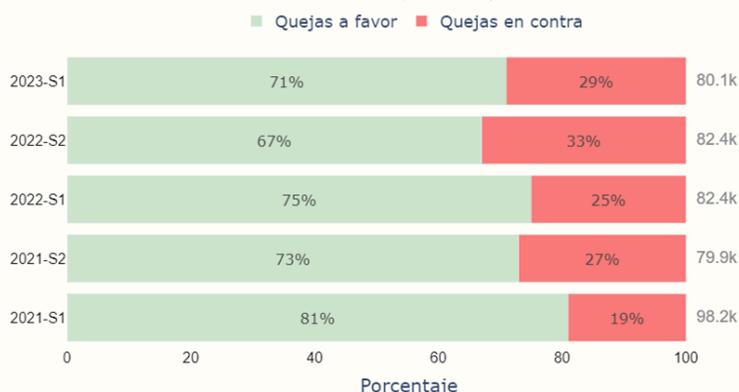
Así mismo, se identifica que, en promedio, desde el primer semestre de 2021 hasta el periodo analizado, el 79% de las PQR son resueltas a favor del usuario.

Gráfico 10. Cantidad de quejas por solicitud a favor o en contra del usuario



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC

Gráfico 11. Resolución de quejas en segunda instancia



Fuente: Información reportada por los operadores a través del Sistema Colombia TIC

Resolución de quejas en segunda instancia

Del total de quejas del periodo, 80,1 mil pasaron a segunda instancia, es decir, a revisión de la Superintendencia de Industria y Comercio, debido a que el usuario quedó insatisfecho e interpuso recurso de apelación sobre la respuesta entregada por el operador.

De este número, el 72% fueron resueltas a favor de la solicitud del usuario, luego de evaluar el recurso de reposición.

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

[Quejas de Servicios de Comunicaciones](#)

[Quejas de Servicios de Comunicaciones Segunda Instancia y Nivel de Satisfacción de Usuario \(NSU\)](#)

La información presentada en este Data Flash fue consultada el 20 de septiembre de 2023.

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

<https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-023-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