

WWW.POSTDATA.GOV.CO

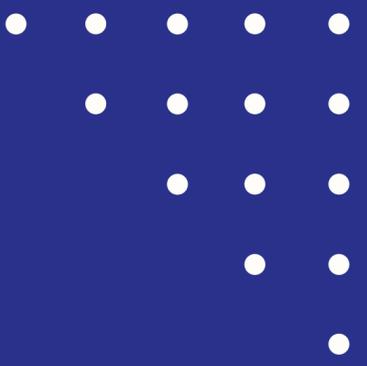
PQRS 2024-018
TELEVISIÓN
ABIERTA

DATA*
FLASH

Diciembre 2024

Postdata
Más allá de los datos

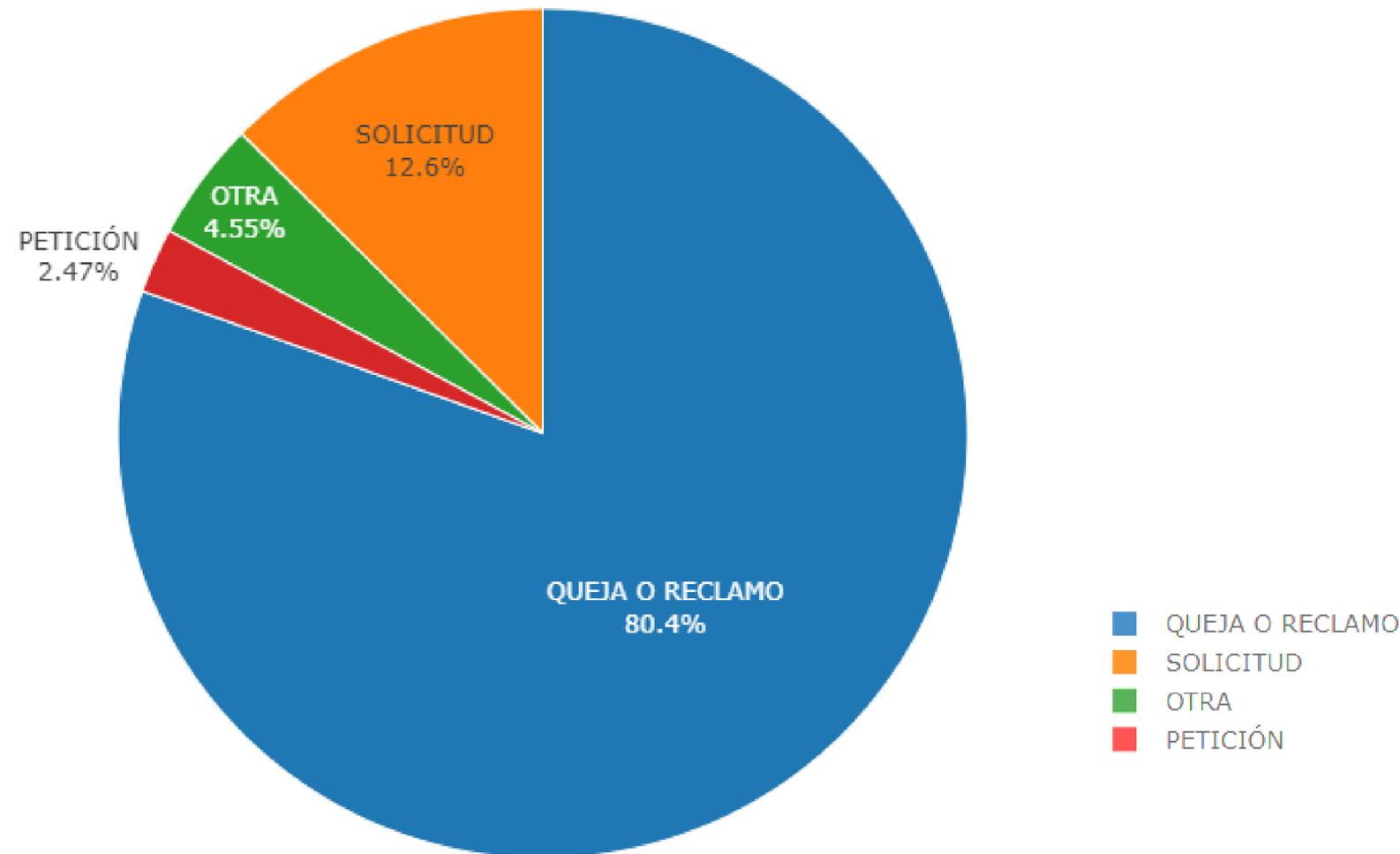




El número de PQRS recibidas en primer semestre de 2024 fue de 23.581, lo que representa una variación de ↑319,4%.

80,4% de las PQRS corresponde al tipo Queja o Reclamo

Tipo de PQRS recibida

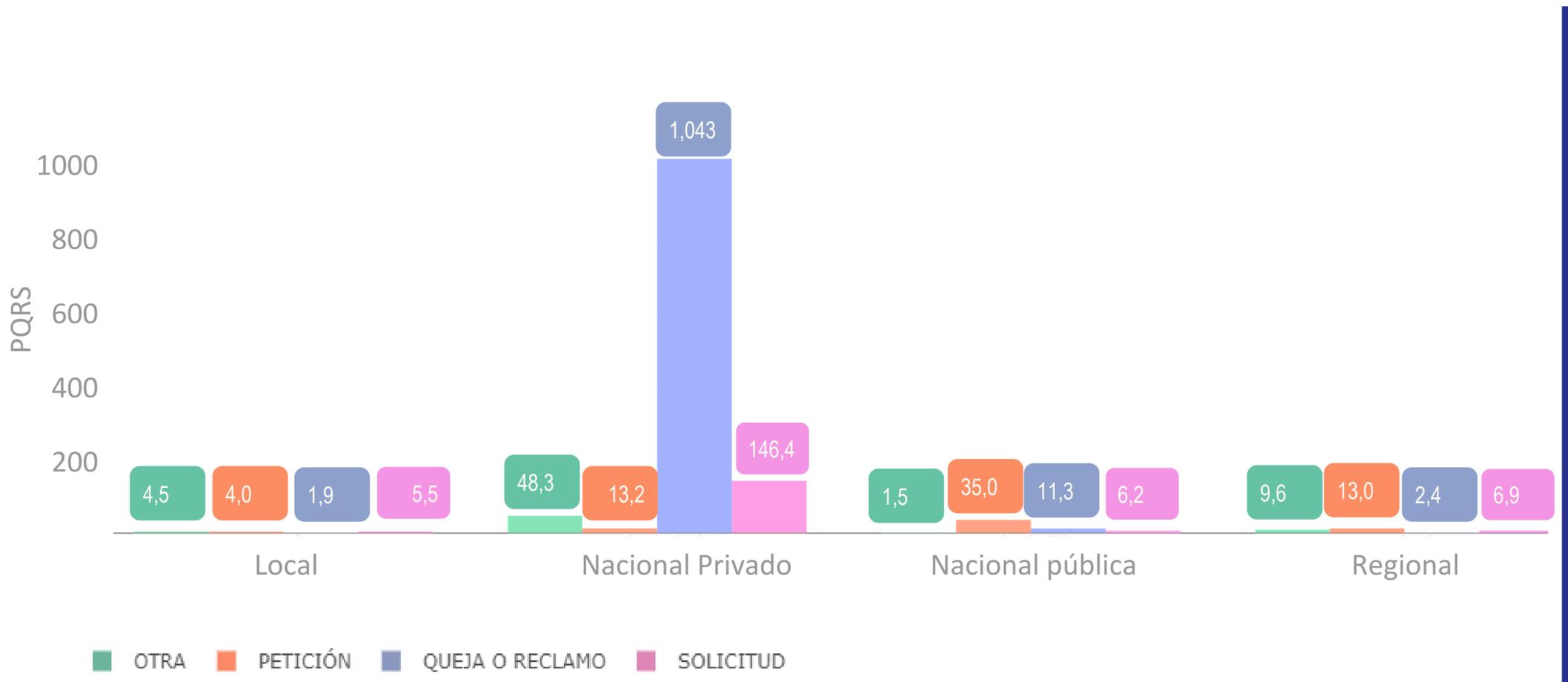


A partir de las PQRS reportadas en segundo trimestre de 2024 se identifica que; 80,4% corresponden a la categoría de QUEJA o RECLAMO, 12,6% se ubica en la categoría SOLICITUD, 4,5% en la categoría OTRA y el restante 2,5% corresponde a PETICIÓN.



Los canales nacionales privados recibieron mayor número de quejas o reclamos en 2024-1S. CRC

Tipo de PQR recibidas en promedio al mes por tipo de canal



Los canales nacionales privados presentaron el mayor valor promedio mensual de quejas o reclamos (1.043), de solicitudes (146) y Otros (48,3).

De otro lado, el mayor valor promedio mensual de Peticiones les corresponde a los canales de televisión nacional pública (35,0).

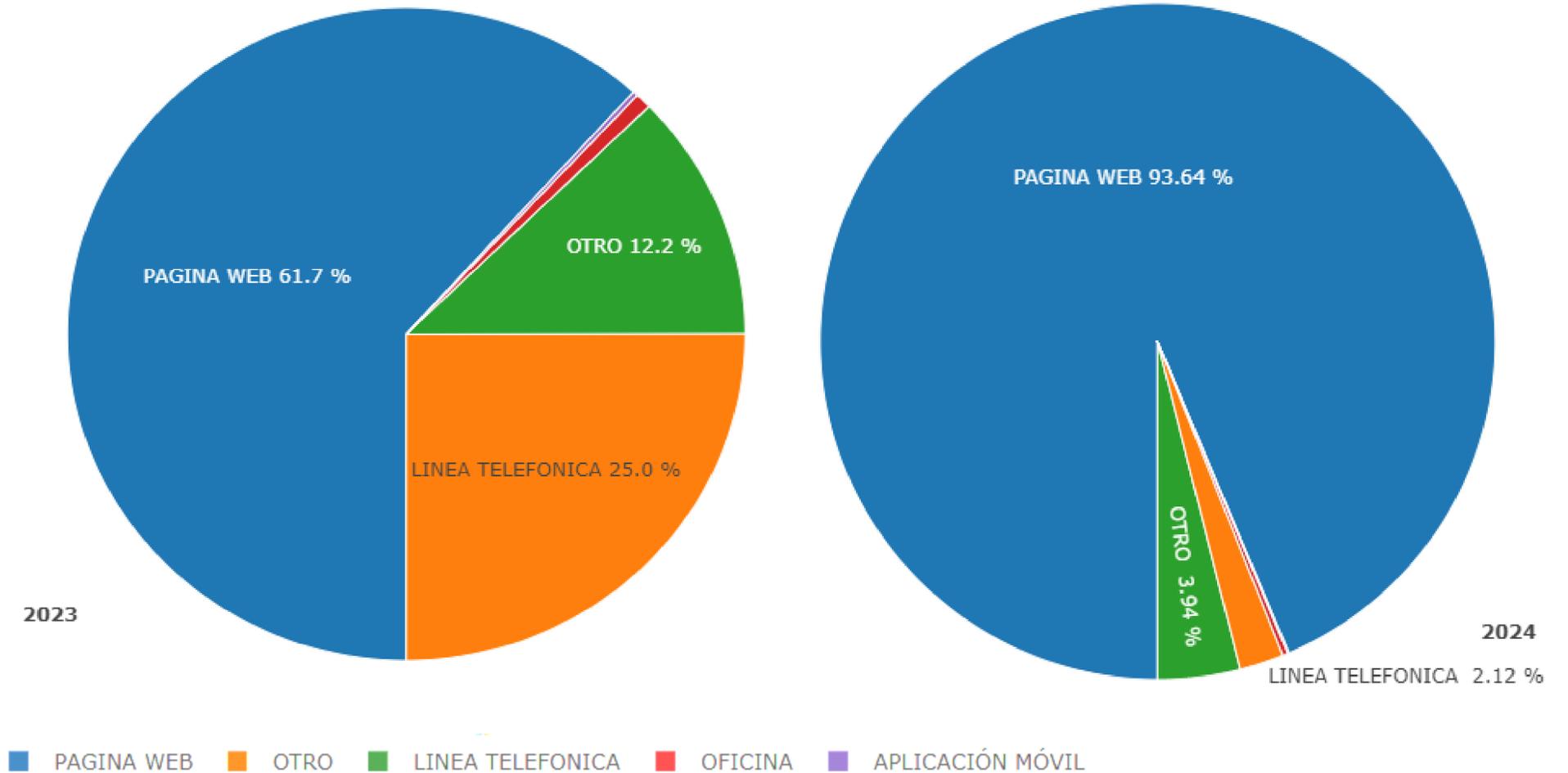
Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



93,6% de las PQRS se recibieron mediante página web

Mecanismos de recepción de PQRS

En el primer semestre de 2024 las PQRS recibidas por página web presentaron un incremento de 32,1pp respecto del año anterior y su participación alcanza el 93,64%.

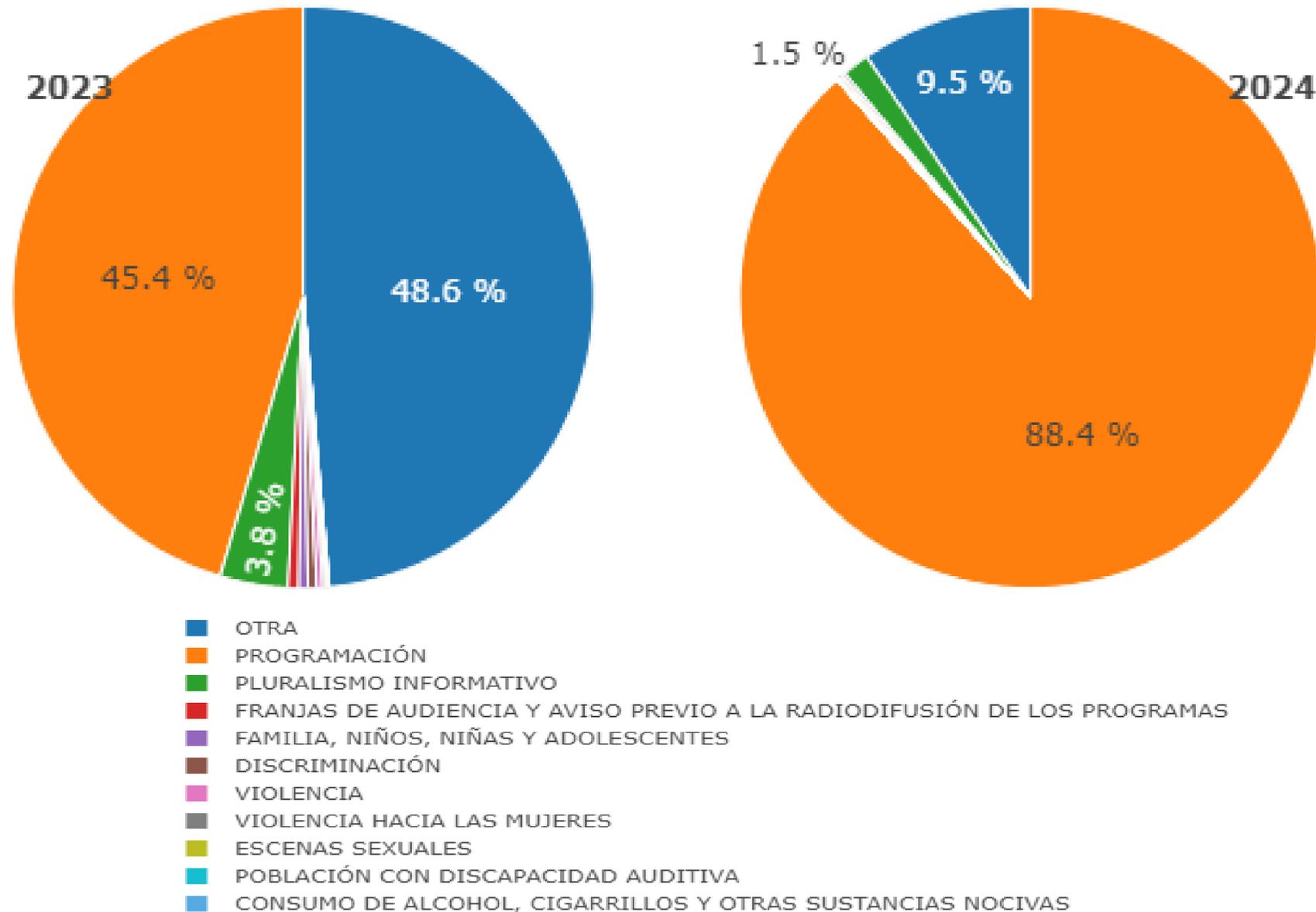


Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



La categoría programación creció en 43pp para 2024

Temáticas de las PQRS recibidas



En primer semestre de 2024 se establece un mayor número de PQRS en la categoría de PROGRAMACIÓN con una participación del 88,4% (↑43pp) en comparación con el año 2023.

En segundo lugar, se ubica la categoría OTRA con una participación del 9,5% (↓39pp). La categoría de PLURALISMO INFORMATIVO alcanzó una participación de 1,5% lo que representa una disminución de 2.3pp.

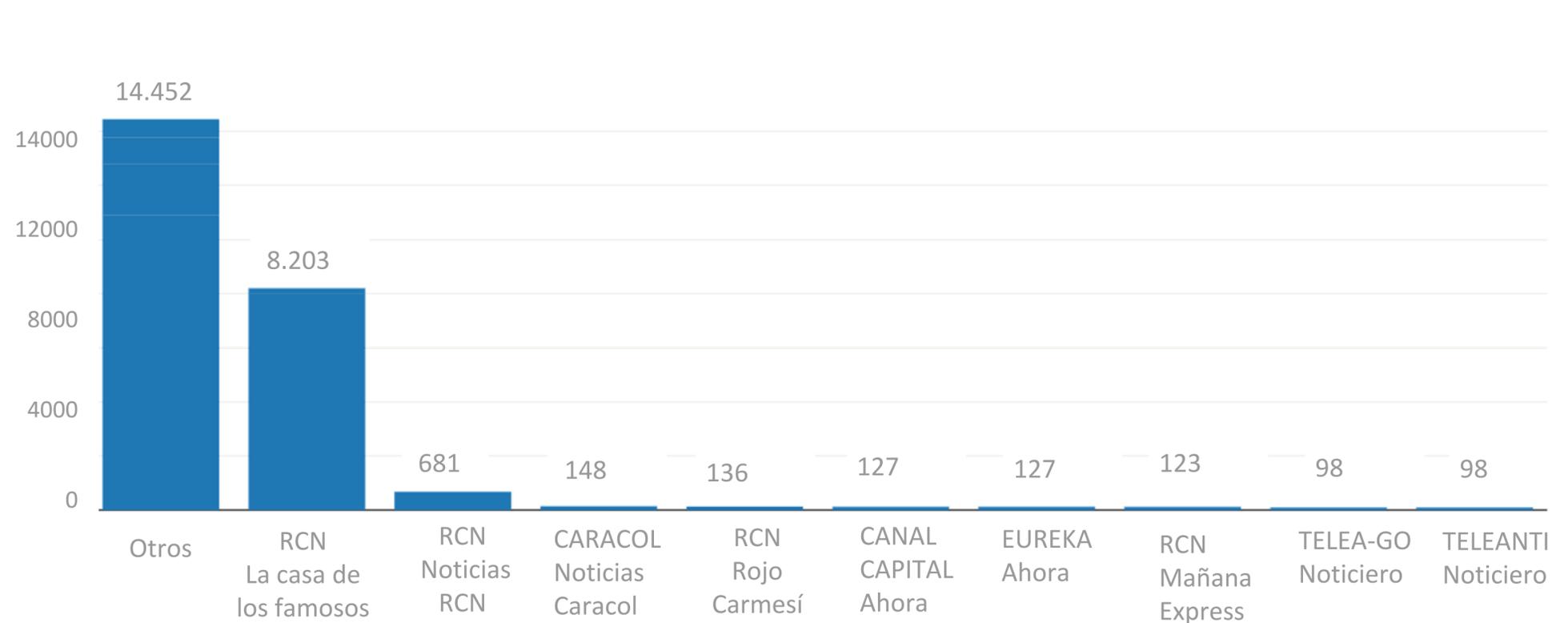


34,7% de las PQRS se atribuyeron al programa “la casa de los famosos”

Programas de televisión con mayor número de PQRS

El programa de televisión abierta “la casa de los famosos” recibió 34,7% del total de PQRS registradas y el 95% de ellas se ubicó en la tipología QUEJA o RECLAMO.

Se evidencia la necesidad de requerir operadores para mejorar el diligenciamiento del formato T.4.4 en el campo “programa”, toda vez que la información que se está relacionando no corresponde el campo.

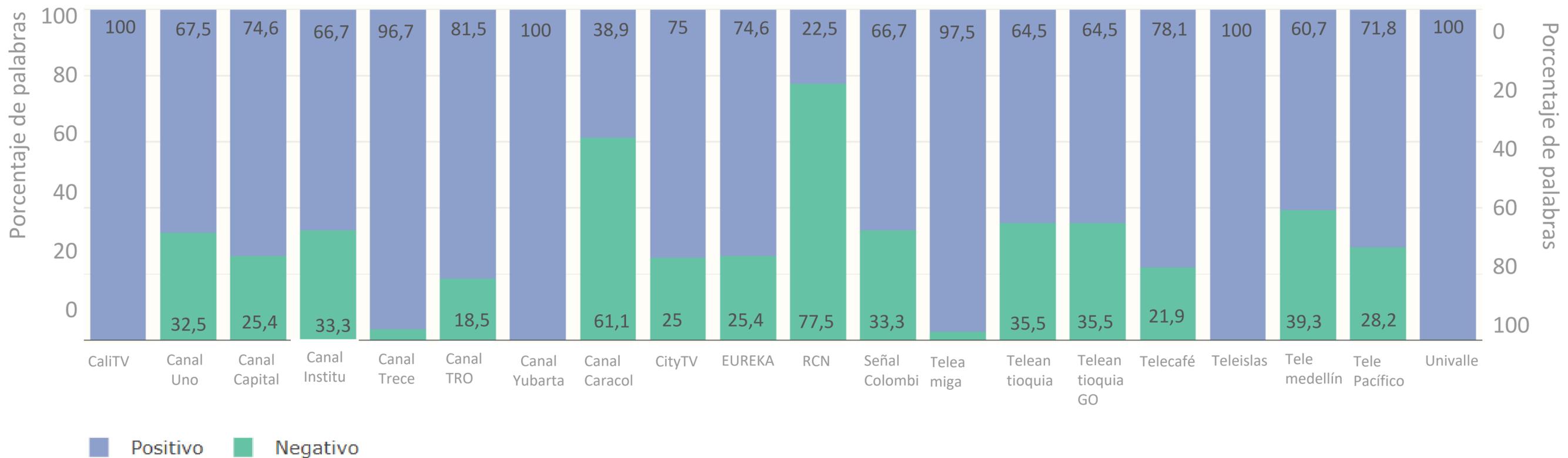


Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



Pd Percepción de los televidentes sobre PQRS en segundo trimestre de 2024

Análisis de palabras



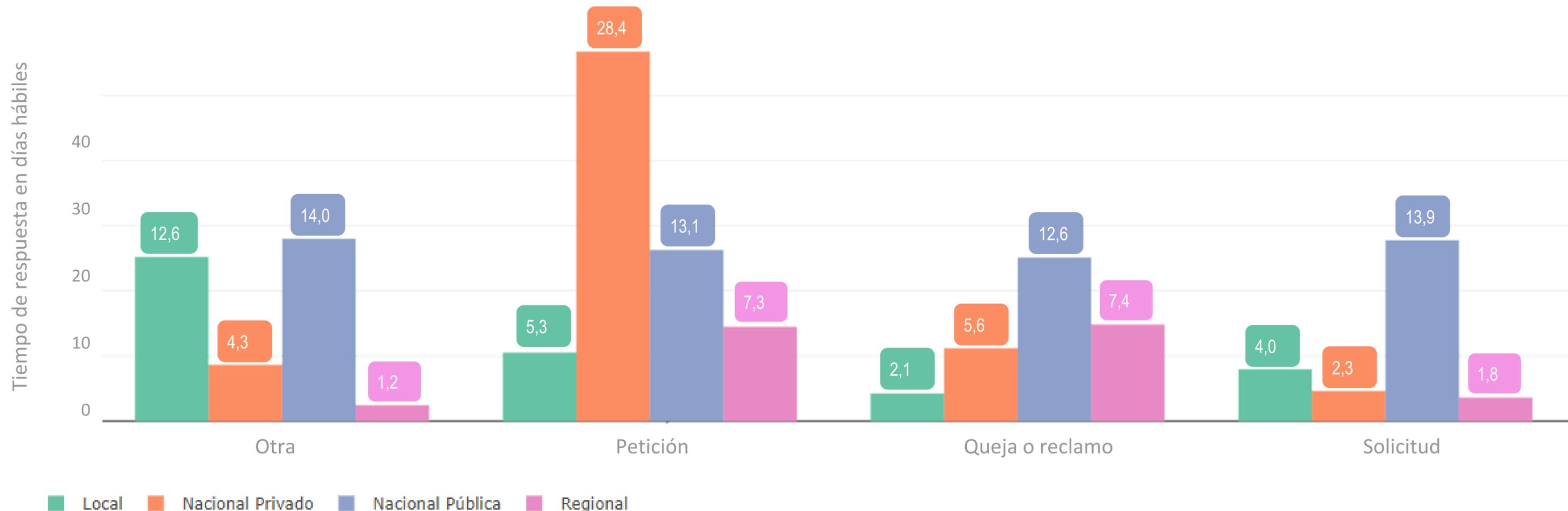
Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota1: La construcción del índice de sentimientos se realizó a través del programa R y el paquete wordcloud, apoyados en el diccionario de Bing con ajustes realizados por la CRC a partir de la información reportada por los operadores de televisión abierta mediante el formato T.4.4. para el periodo 2024-2T.

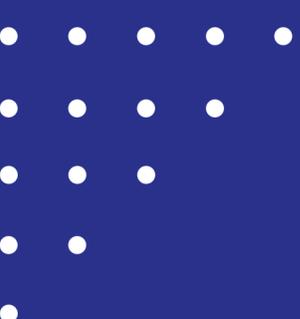
Nota2: El porcentaje de palabras no guarda relación directa con el número de PQRS registradas durante el trimestre

Pd Las Peticiones recibidas por los canales nacionales privados toman mayor tiempo para ser atendidas.

Tiempo de respuesta por tipología PQRS y canal



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



Postdata

Más allá de los datos

Para más información se pueden consultar los siguientes enlaces:

- [Información TV abierta](#)

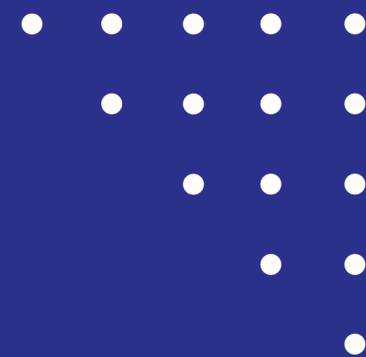
Los datos utilizados en este Data Flash pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

- [PQRS](#)

La información presentada en este Data Flash fue consultada el
14 de agosto de 2024

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

<https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-018-pqrs-tv-abierta>



Elaborado por:

Coordinación de Inteligencia y Analítica de Datos

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Bogotá D.C. - Colombia