



DATA FLASH 2025-003

# QUEJAS DE COMUNICACIONES

[WWW.POSTDATA.GOV.CO](http://WWW.POSTDATA.GOV.CO)

**Postdata**  
Más allá de los datos



COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA



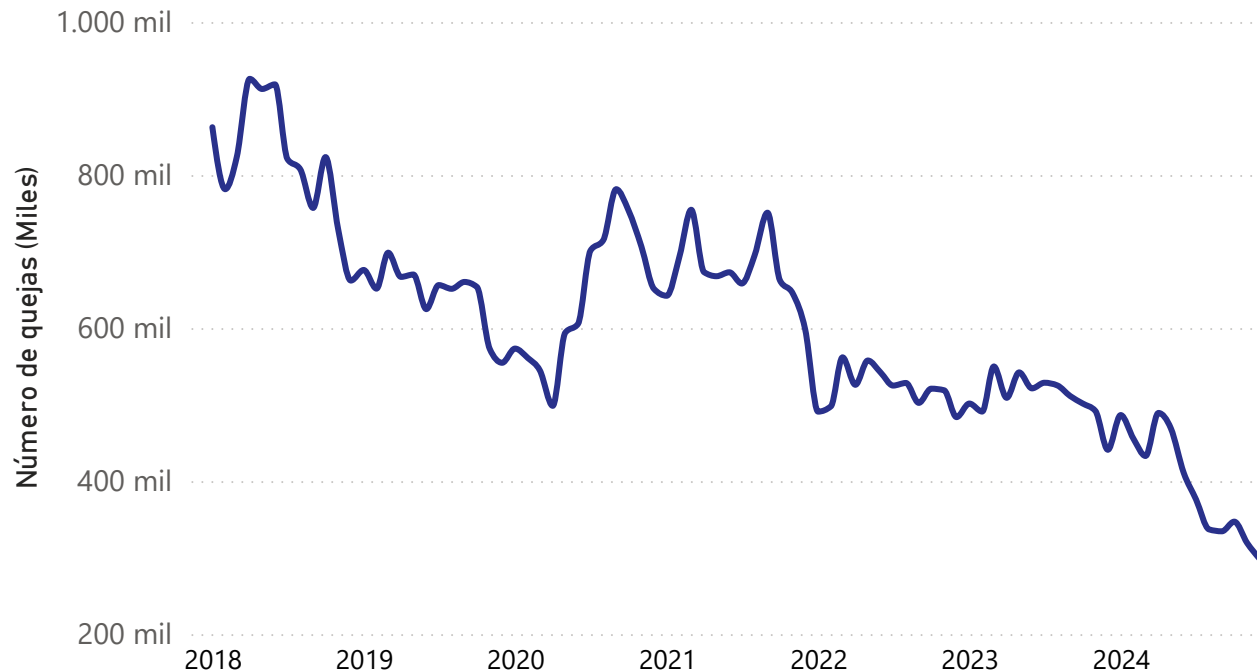
**Postdata**  
Más allá de los datos

# Quejas de servicios de telecomunicaciones



# Datos relevantes

Número de quejas por mes



Para el segundo semestre de 2024, se presentaron 2,01 millones de quejas por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

La cantidad de quejas disminuyó 26,7% con respecto al primer semestre de 2024. A nivel anual, las quejas se redujeron un 32,9% en 2024.

Del total de quejas del semestre en análisis, el 50% corresponde a internet fijo, 20% a telefonía móvil, 19% a televisión por suscripción, 9% telefonía fija y 2% a internet móvil.

A través de canales virtuales (página web, redes sociales y mensajería instantánea) se recibió el 22,8% del total de quejas, mientras que en los canales tradicionales (línea telefónica y oficina) se recibió el 77,2%.

Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



# Quejas por tipo de servicio



Internet Fijo



Internet Móvil



Telefonía Fija



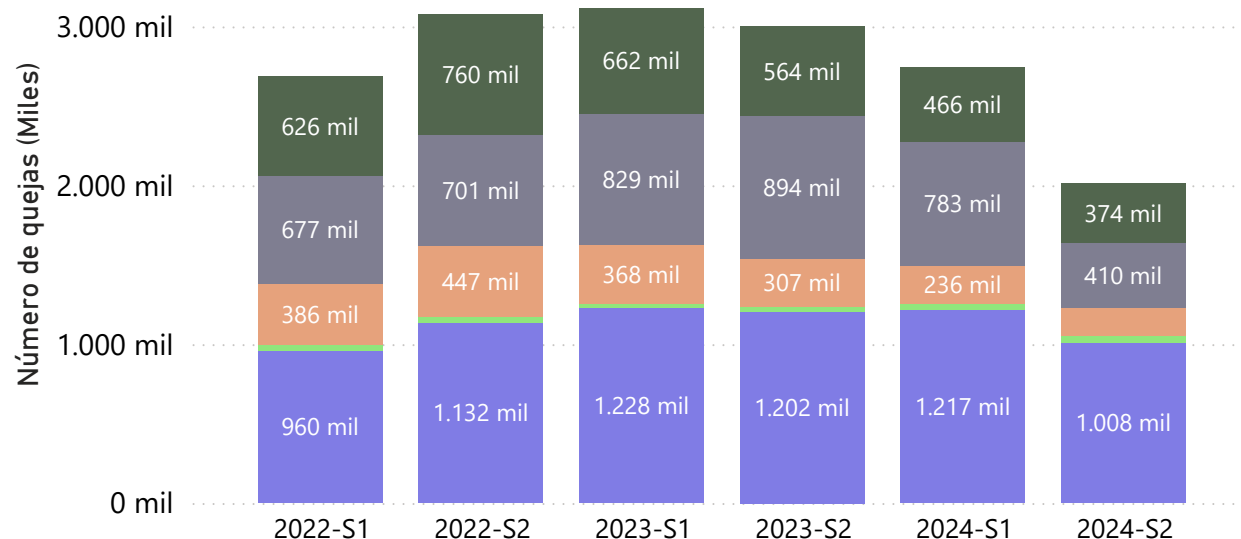
Telefonía Móvil



Televisión-suscripción

## Quejas semestrales por tipo de servicio

● Internet Fijo ● Internet Móvil ● Telefonía Fija ● Telefonía Móvil ● Televisión por Suscripción



En 2024-2S, en el servicio de **internet fijo** se presentaron 1,01 millones de quejas, ↓16% con respecto a 2023-2S, y de ↓17% frente a 2024-1S.

Con respecto a **telefonía móvil**, se presentaron 410 mil quejas, ↓54% en comparación con 2023-2S, y ↓48% frente a 2024-1S.

Por **televisión por suscripción** se presentaron 374 mil quejas, ↓34% frente a 2023-2S y ↓20% frente a 2024-1S.

En **telefonía fija** se presentaron 173 mil quejas, ↓44% frente a 2023-2S, y ↓27% frente a 2024-1S.

Para **internet móvil** se presentaron 47 mil quejas en el servicio de , ↑52% frente a 2023-2S, y ↑17% respecto a 2024-1S.



**Postdata**  
Más allá de los datos

**Los canales tradicionales recibieron el 77% del total de quejas.**

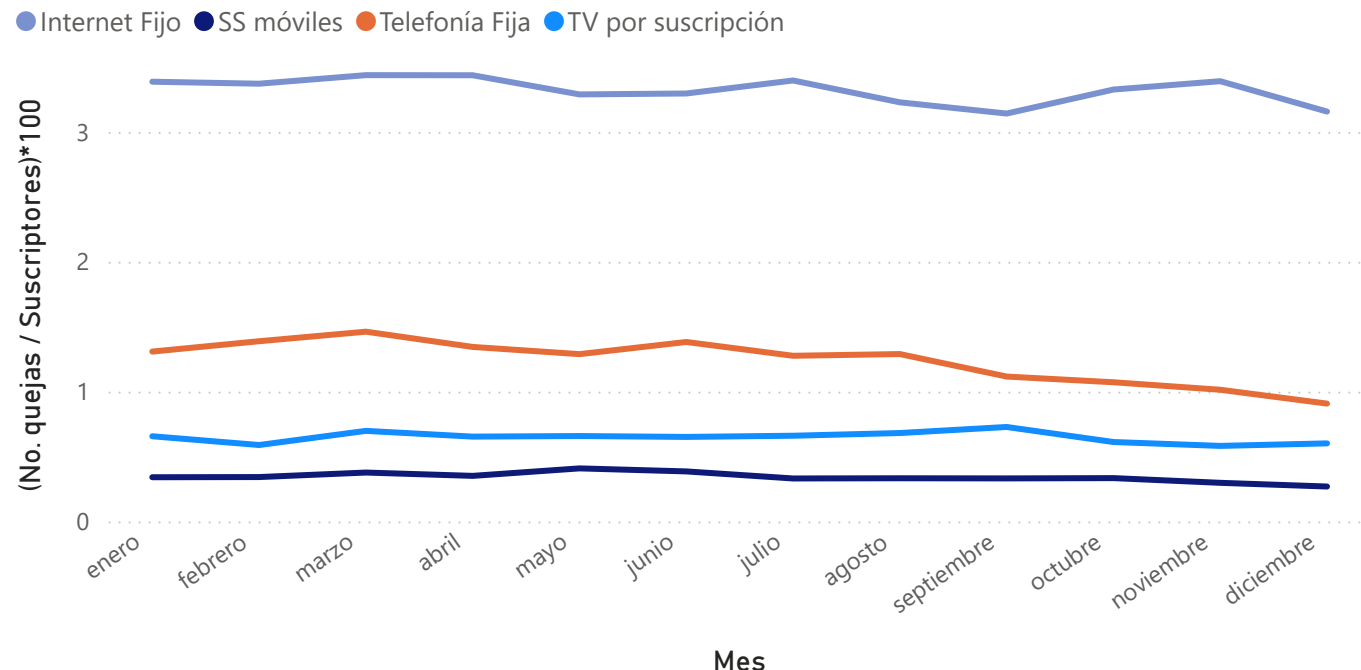
**51% por línea telefónica y 26% en oficina.**





# Número de quejas por cada 100 accesos

Número de quejas anuales



Para los servicios de **telefonía** e **Internet móvil** se observa una tendencia estable del indicador del orden de 0,30 quejas por cada 100 usuarios, durante el año 2024.

En el año 2024, el servicio de **Internet fijo** registró 3,16 quejas por cada 100 accesos, lo que representa, un decrecimiento de 2,2% con respecto al año 2023.

En **telefonía fija**, para el mismo periodo se registraron 0,75 quejas por cada 100 líneas, es decir, una reducción de 40% con respecto al año anterior.

En cuanto al servicio de **tv por suscripción**, en el año de análisis se presentaron 0,57 quejas por cada 100 suscriptores, lo que representó una disminución de 6,6%.

Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



# Pd Canales de recepción de quejas



Número de quejas por canal de atención y periodo (2021-S2 a 2023 S2)

| SEMESTRE | Aplicacion movil | Línea Telefónica | Oficina   | Otros  | Página Web | Red social | Servicios de mensajería instantánea | Total     |
|----------|------------------|------------------|-----------|--------|------------|------------|-------------------------------------|-----------|
| ▲        |                  |                  |           |        |            |            |                                     |           |
| 2022-S1  | 13.210           | 2.030.364        | 775.329   | 72.256 | 219.863    | 31.697     | 15.026                              | 3.157.745 |
| 2022-S2  | 3.967            | 1.854.155        | 844.708   | 45.171 | 203.552    | 58.838     | 50.220                              | 3.060.611 |
| 2023-S1  | 3.410            | 1.694.470        | 1.000.856 | 46.123 | 214.403    | 42.445     | 112.098                             | 3.113.805 |
| 2023-S2  | 4.085            | 1.661.950        | 875.244   | 49.289 | 211.776    | 50.907     | 145.371                             | 2.998.622 |
| 2024-S1  | 8.179            | 1.599.021        | 653.580   | 51.651 | 235.710    | 64.656     | 129.901                             | 2.742.698 |
| 2024-S2  | 5.938            | 1.024.846        | 528.631   | 33.227 | 228.847    | 74.497     | 115.213                             | 2.011.199 |

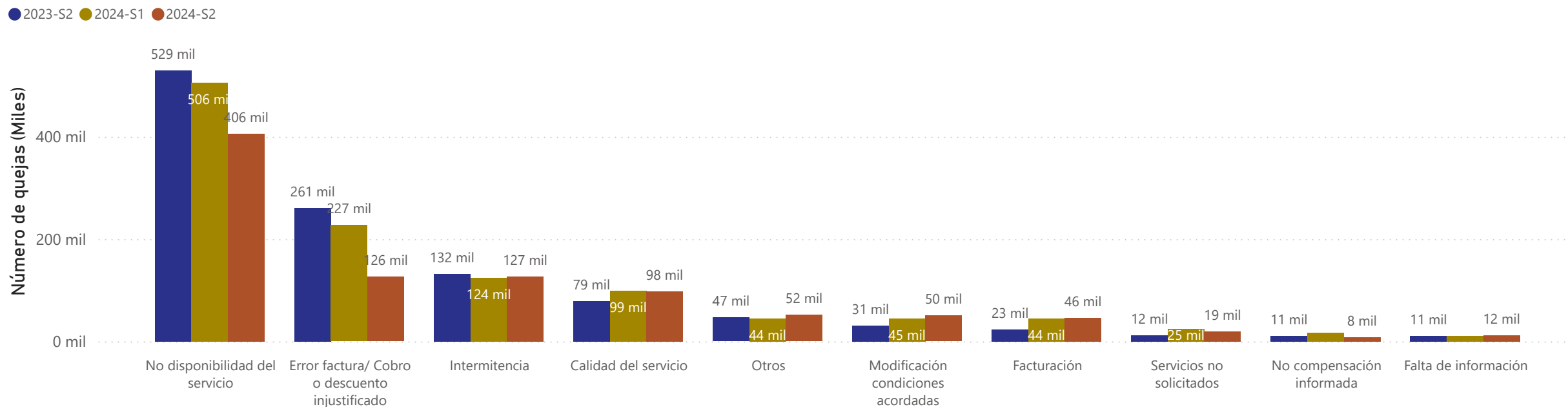
En el segundo semestre de 2024, el 51% del total de quejas fue recibido a través del canal de **línea telefónica**, 26,3% en **oficinas**, 11,4% por la **página web**, 5,7% por **mensajería instantánea**, 3,7% por **redes sociales**, 0,3% por la **aplicación móvil** del operador y el 1,7% restante a través de **otros canales**.

Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.  
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



# Número quejas - Internet fijo

Cantidad de quejas por tipología - Internet fijo



En el segundo semestre del 2024, los operadores de **internet fijo** recibieron 1,01 millones de quejas (↓16% 2023-2S), de las cuales el 40,3% estuvieron relacionadas con la "*no disponibilidad del servicio*", categoría que disminuyó 1,3 puntos porcentuales (pp) frente al semestre anterior. En segundo lugar, "*error en la facturación / cobros o descuentos injustificados*" representó 12,5% del total del periodo, con una disminución de 6,1 pp frente al número de quejas del semestre anterior.

Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

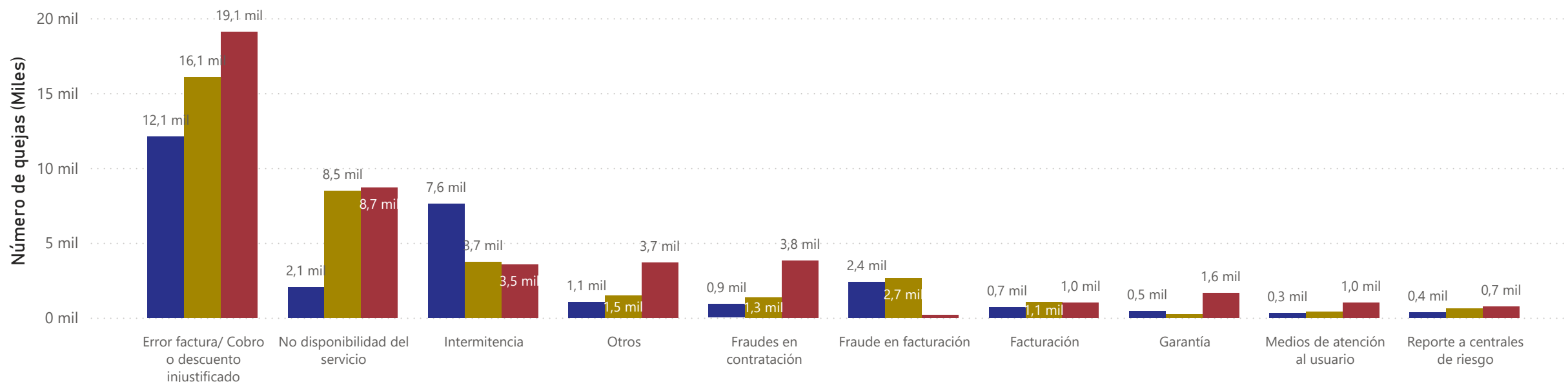






## Cantidad de quejas por tipología - Internet móvil

● 2023-S2 ● 2024-S1 ● 2024-S2



En el servicio de **Internet móvil** se recibieron 46 mil quejas, lo que representa un incremento de 17% con respecto al semestre anterior y un incremento del 51,6% frente al mismo periodo de análisis del año anterior.

El principal motivo de quejas en el servicio fue "*error factura / cobro o descuento injustificado*" con una participación de 40,8% del total, categoría que aumentó 0,6 pp respecto al semestre anterior. En segundo lugar, la "*no disponibilidad del servicio*" representó el 18,6% con una disminución intersemestral del 2,6 pp.

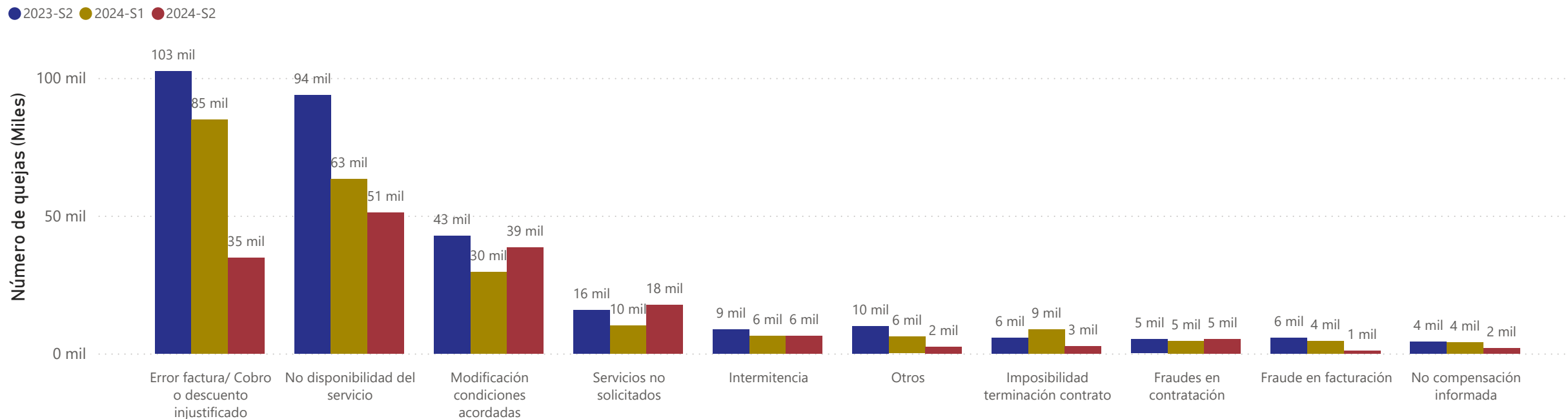
Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



# Número quejas - telefonía fija

Cantidad de quejas por tipología - Telefonía fija



Para el servicio de **telefonía fija**, en el periodo analizado se recibieron en total 172 mil quejas, es decir, 26,9% menos que en 2024-1S y 43,8% menos que en 2023-2S. El principal motivo de quejas en este servicio fue "*No disponibilidad del servicio*" con una participación de 29,6% del total. Al comparar con el semestre anterior se observa un aumento de 2,8% y un 13,9% frente al mismo semestre el año anterior.

Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

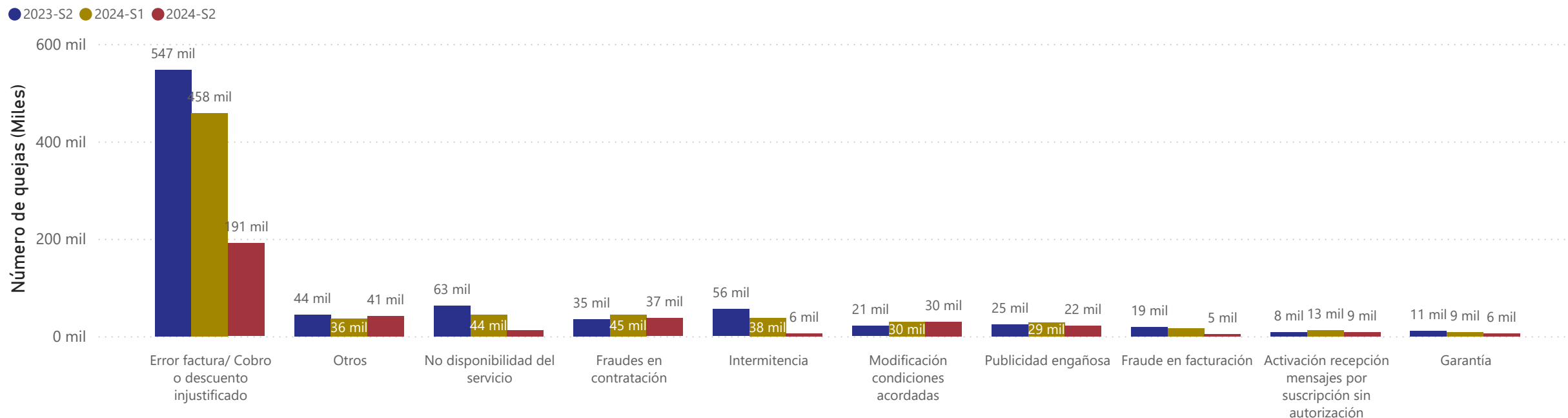
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



# Número quejas - telefonía móvil



Cantidad de quejas por tipología - Telefonía móvil



En el servicio de **telefonía móvil** se recibieron 410 mil quejas, al presentar una variación negativa de 47,6% frente al semestre anterior y 54,1% frente al mismo periodo de análisis del año anterior. La categoría "*error facturación / cobro o descuento injustificado*" presentó una participación de 46,6% del total en las tipologías de quejas con una disminución de 11,9 pp frente al semestre anterior y 14,6 pp frente al mismo semestre del año anterior. Es importante mencionar que la "*no disponibilidad del servicio*" tiene una participación de 3,2%, con una variación negativa de 2,4 pp en comparación con el 2024-1S y 3,9% frente al 2023-2S.

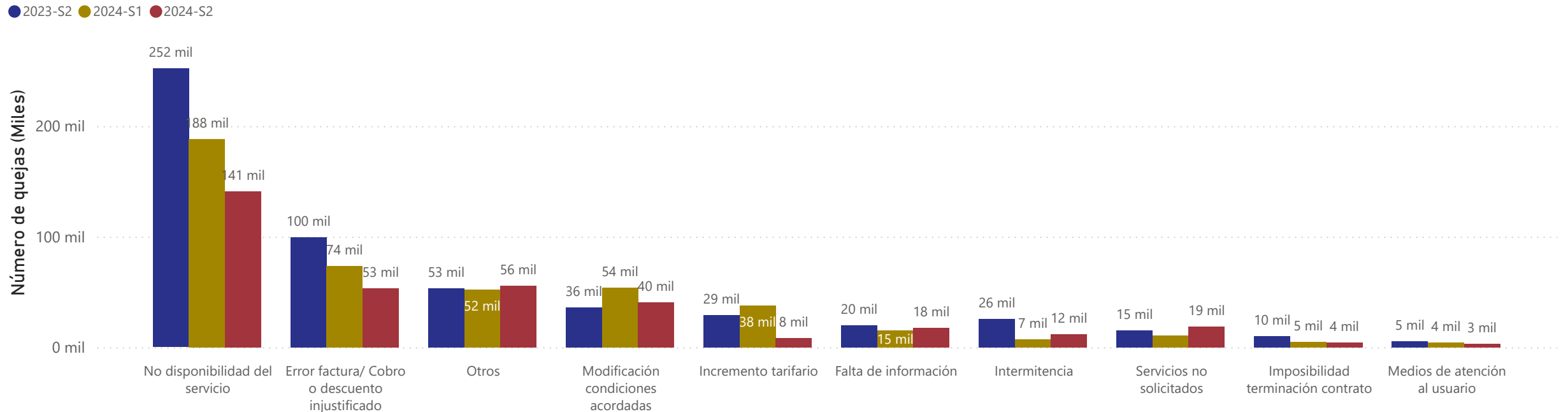
Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



# Número quejas - tv suscripción

Cantidad de quejas por tipología - Televisión por suscripción



Por otro lado, para el servicio de **televisión por suscripción**, se recibieron 373 mil quejas, un 19,8% menos que en 2024-1S y 33,7% menos que 2023-2S. La categoría que mayor participación tiene dentro del total es "*no disponibilidad del servicio*" (37,7%), esta categoría reporta un descenso en el número de quejas de 2,7 pp respecto al semestre anterior y 7% frente al mismo periodo de análisis del año anterior.

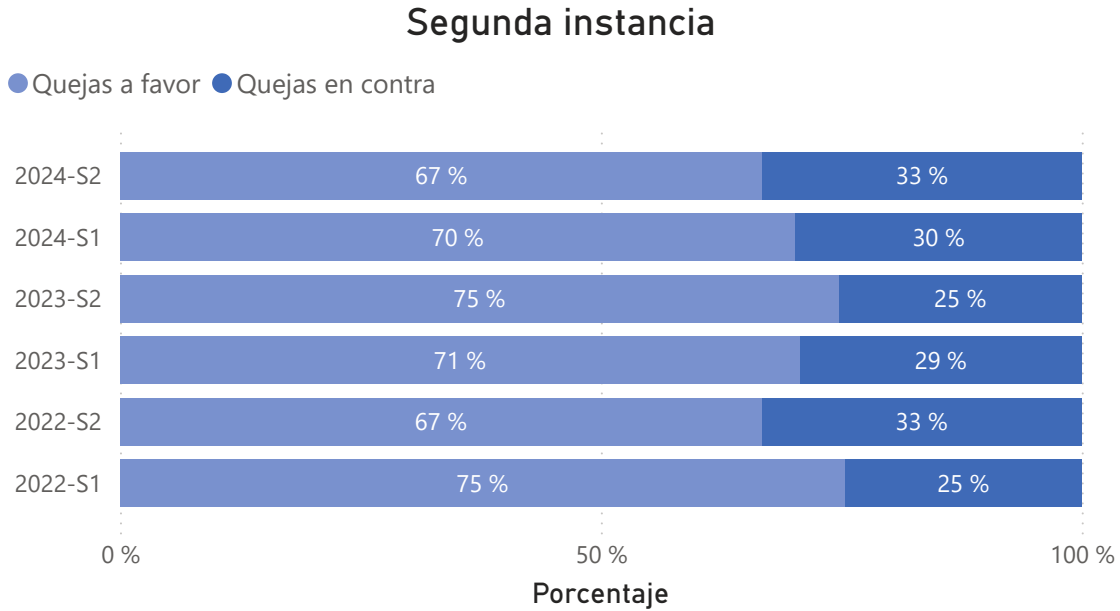
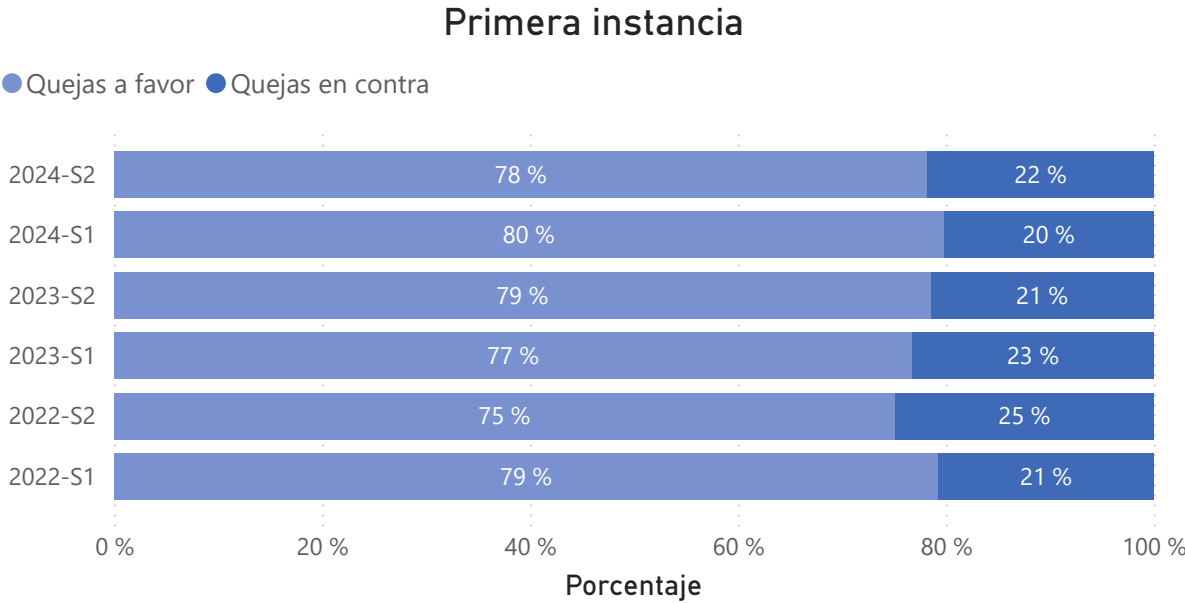
La categoría "*error factura / cobro o descuento injustificado*" generó el 14,3% del total de las quejas de este servicio al presentar una tendencia decreciente para los últimos 3 semestres reportados.

Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



# Pd Resolución de quejas primera y segunda instancia



Para el segundo semestre del año 2024, el 78% de las quejas fueron resueltas por el operador en favor de la solicitud del usuario. Desde el primer semestre del 2021 hasta el segundo semestre del 2023, en promedio, el 78% de las quejas se resolvieron en favor del usuario.

Ahora bien, del total de quejas del periodo, 659 mil pasaron a segunda instancia en la Superintendencia de Industria y Comercio, y de estas, el 67% fueron resueltas a favor de la solicitud del usuario, luego de resolver el recurso de reposición.

Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.  
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



**Postdata**  
Más allá de los datos

# PQR de servicios postales.



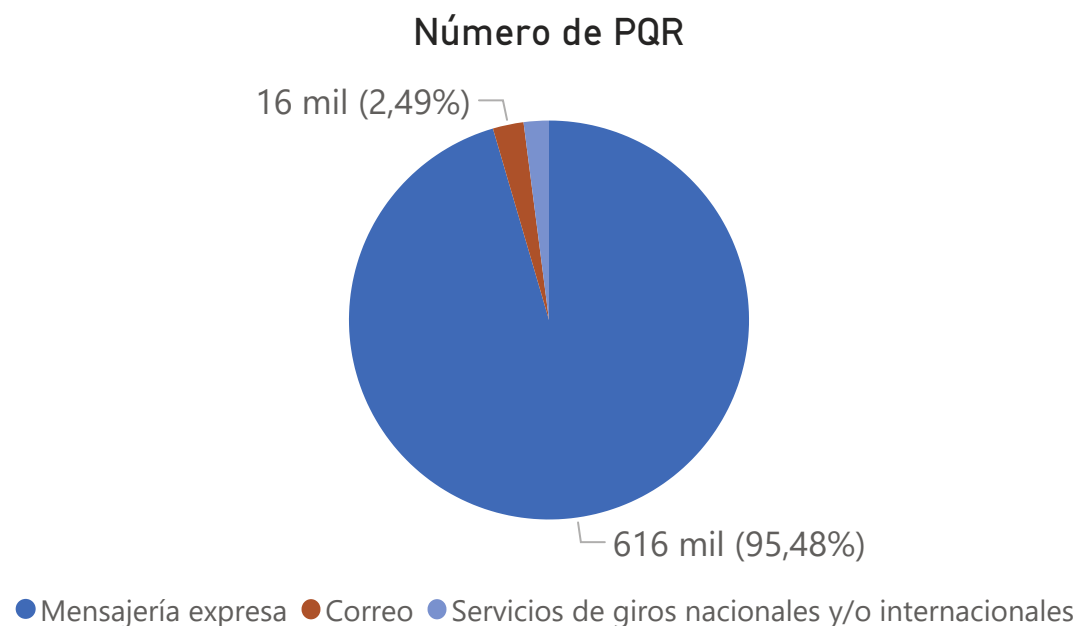


# Número de PQR por tipo de servicio

Año

2024

645 mil

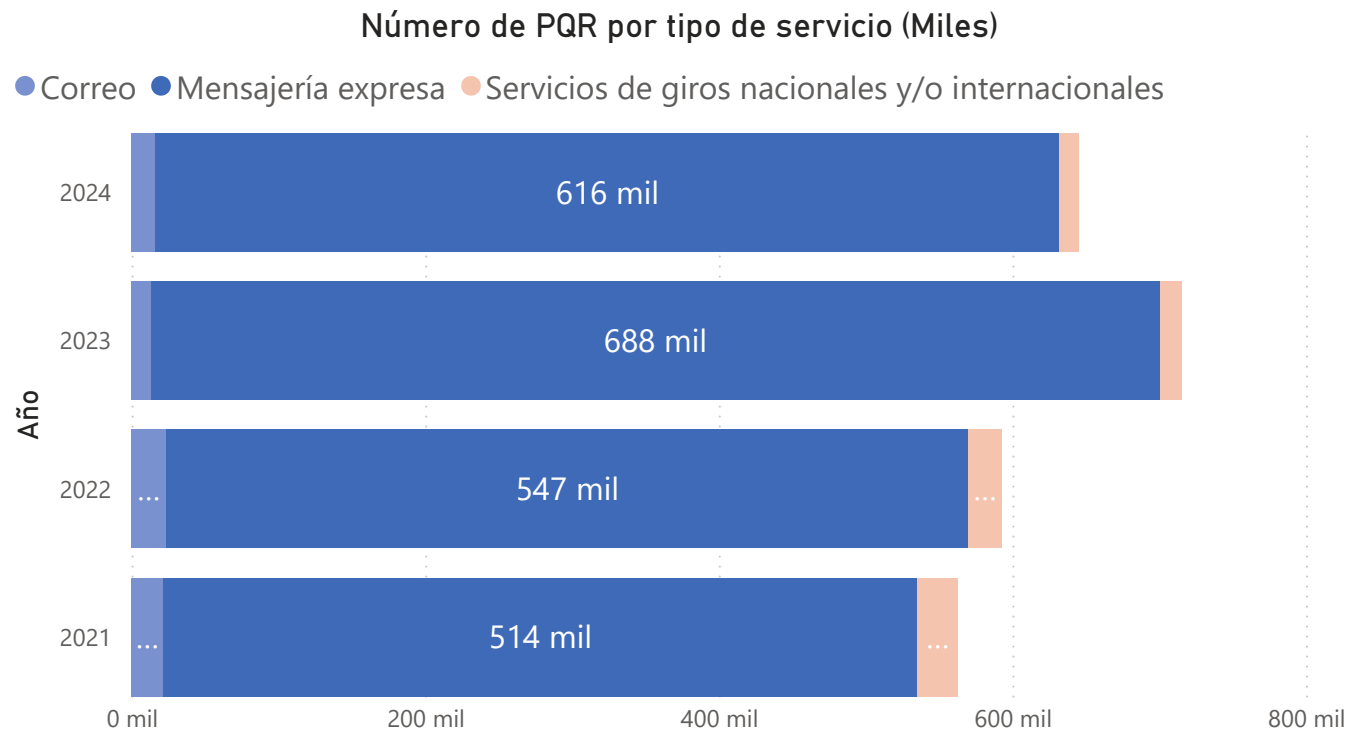


De acuerdo con la información reportada por los operadores de servicios postales, durante el año 2024 se realizaron 103 millones de envíos.

Se registraron en total 645 mil Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR), es decir, 0,63% de los envíos tramitados tuvieron alguna novedad en su gestión.

El 95,5% de PQR corresponde al servicio de mensajería expresa, seguido del servicio de correo con 2,5% y finalmente giros nacionales o internacionales con 2,04%.





El servicio de mensajería expresa pasó de 688 mil PQR en 2023 a 616 mil en 2024 PQR, lo que representa una disminución de 10,4%.

El servicio de giros presentó una disminución de 12% en las PQR con respecto al año anterior.

En el caso del servicio de correo, en comparación con el 2023, reportó un incremento de 22,4% en la PQR.



**Postdata**  
Más allá de los datos

**El total de PQR disminuyó un 9,8% en 2024.**

**Las PQRS del servicio de mensajería expresa disminuyeron 10,4%.**



# Comportamiento de las PQR

TIPO DE SERVICIO POSTAL

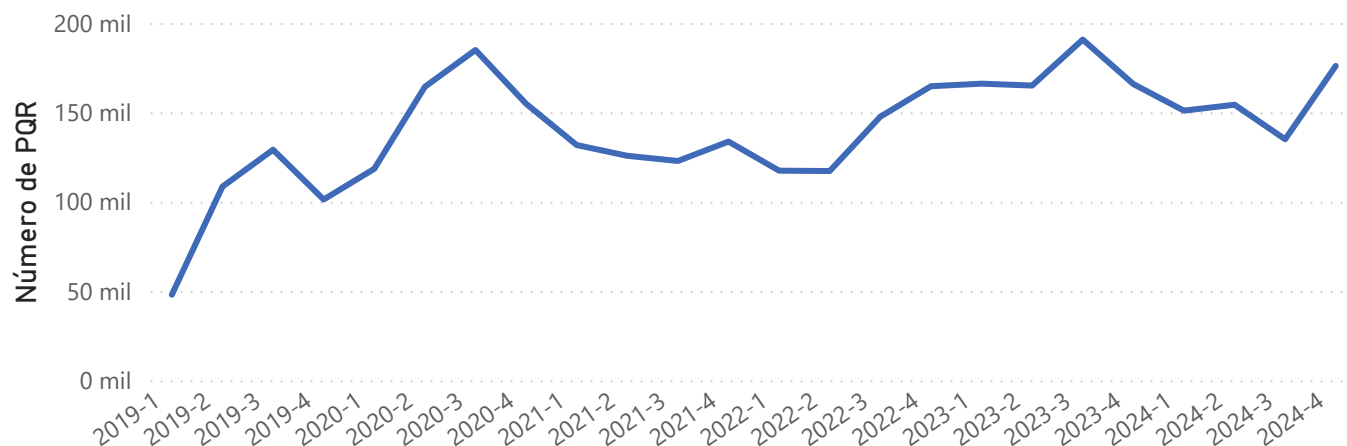


Mensajería expresa



PQR por trimestre

● Mensajería expresa



El servicio de mensajería expresa presentó una tendencia decreciente en la cantidad de PQR, con una marcada caída en el primer trimestre del 2024 (13 mil PQR), impulsado por la categoría "*solicitudes o requerimientos de información*".

Mensajería expresa reportó en promedio trimestral 154 mil PQR (↓10,4% respecto al 2023).

En el caso de giros, el promedio trimestral fue de 3 mil PQR (↓12% respecto al 2023).

Con respecto a correo, el promedio para los cuatro trimestres del año fue de 4 mil PQR (↑22,4% respecto al 2023).

Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato P.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.  
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



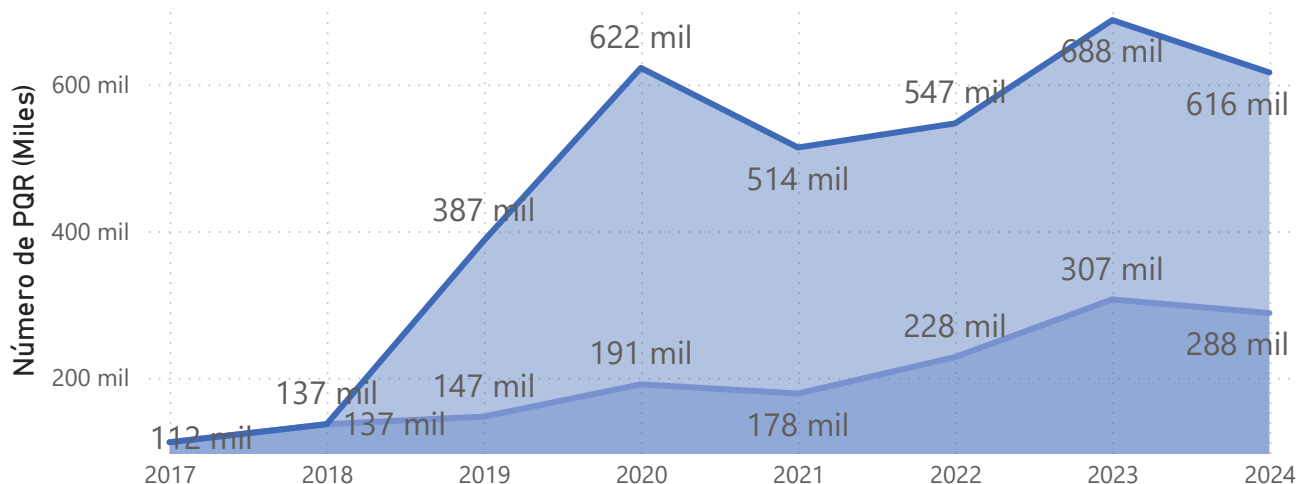
# Pd Mensajería expresa con y sin PQR relacionadas con solicitudes

TIPO DE SERVICIO POSTAL

Mensajería expresa

Comparativo PQR de mensajería expresa

● Sin solicitudes de información ● Con solicitudes de información



Al discriminar el número de PQR relacionadas con *solicitudes de información* se observa que:

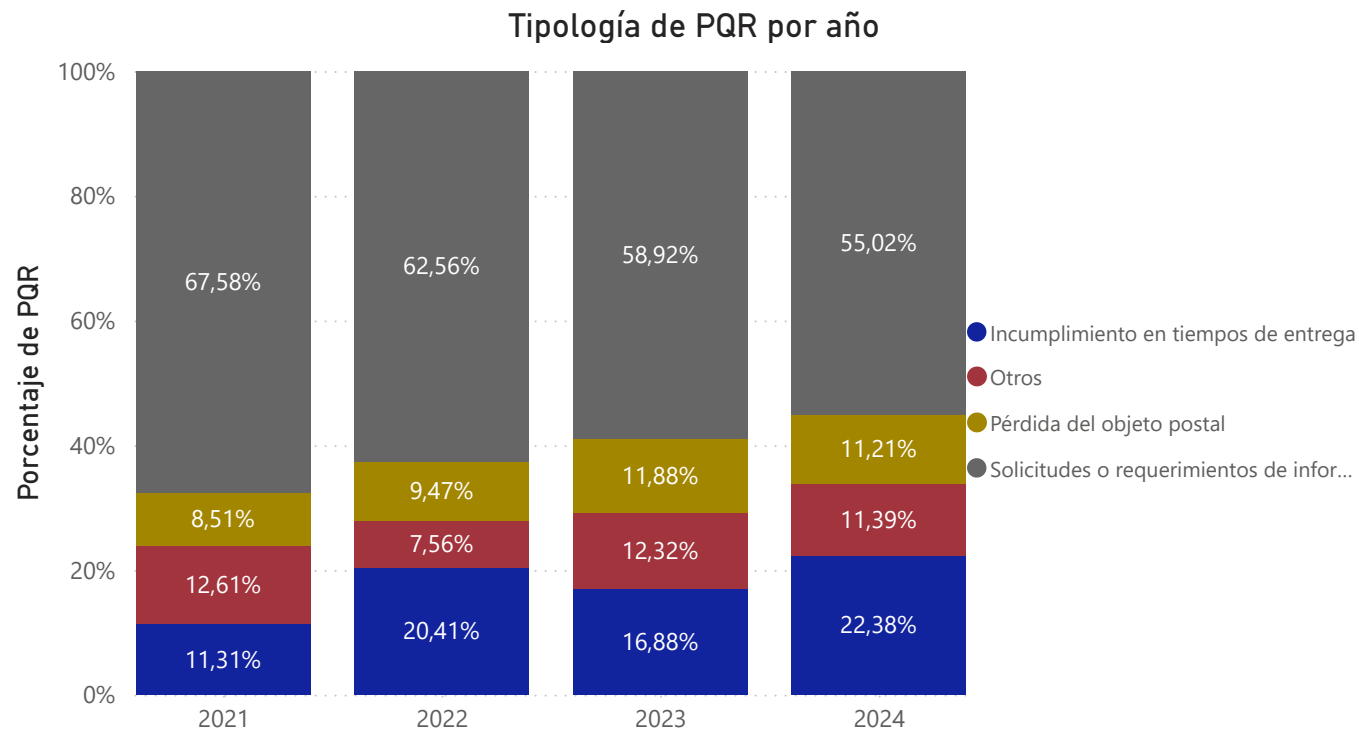
- Las dos series presentan una disminución paralela.
- Las solicitudes de información tienen una participación del 95,5% del total de PQR.
- Las PQR, incluyendo solicitudes de información, presentaron un decrecimiento de 10,5% respecto al año anterior.
- Las PQR, sin incluir solicitudes de información, presentaron un decrecimiento de 6,2% respecto al 2023.

Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el Formato P.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: 1. Con los cambios realizados por la Resolución CRC 5587 de 2019, mediante la cual se incluyeron 5 nuevas categorías de PQR que no eran reportadas en los periodos anteriores, en el año 2020 se presentó un incremento significativo en el número de PQR. 2. Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



# Porcentaje de PQR por tipología



Del total de PQR reportadas durante el 2023, el 55,02% corresponde a "*solicitudes o requerimientos de información*". Para esta categoría se presentó una reducción de 3,9pp respecto al 2023.

La categoría de "*incumplimientos en los tiempos de entrega*" representa el 11,39% y presentó un incremento de 3,53pp respecto al 2022.

El 11,88% de las PQR realizadas por los usuarios corresponde a "*pérdida del objeto postal*", la cual presentó un incremento de 5,5pp con respecto al 2023.

Fuente: Información reportada por los proveedores mediante el del Formato P.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Puntos porcentuales: pp.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.





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 \(NSU\)](#)
- [Peticiones Quejas y Reclamos de servicios portales](#)

La información presentada en este Data Flash fue consultada el 6 de marzo de 2025

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

<https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2025-003-quejas-de-comunicaciones>





**CRC**

COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES

Elaborado por:

Coordinación de Inteligencia y Analítica de Datos

Comisión de Regulación de Comunicaciones

**Bogotá D.C. - Colombia**