



DATA FLASH

QUEJAS DE COMUNICACIONES

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 2023 se presentaron 2,9 millones de quejas por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

La cantidad de quejas disminuyó 4,08% con respecto al segundo semestre de 2022. A nivel anual, las quejas se redujeron un 2,96% en 2023.

Del total de quejas del semestre en análisis, el 40% corresponde a Internet fijo, 30% a telefonía móvil, 19% a televisión por suscripción, 10% telefonía fija y 1% a Internet móvil.

A través de canales virtuales (página web, redes sociales y mensajería instantánea) se recibió el 15,4% del total de quejas, mientras que los canales tradicionales (línea telefónica y oficina) se recibió el 84,6%.

Fuente: Información reportada por los proveedores a través del Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

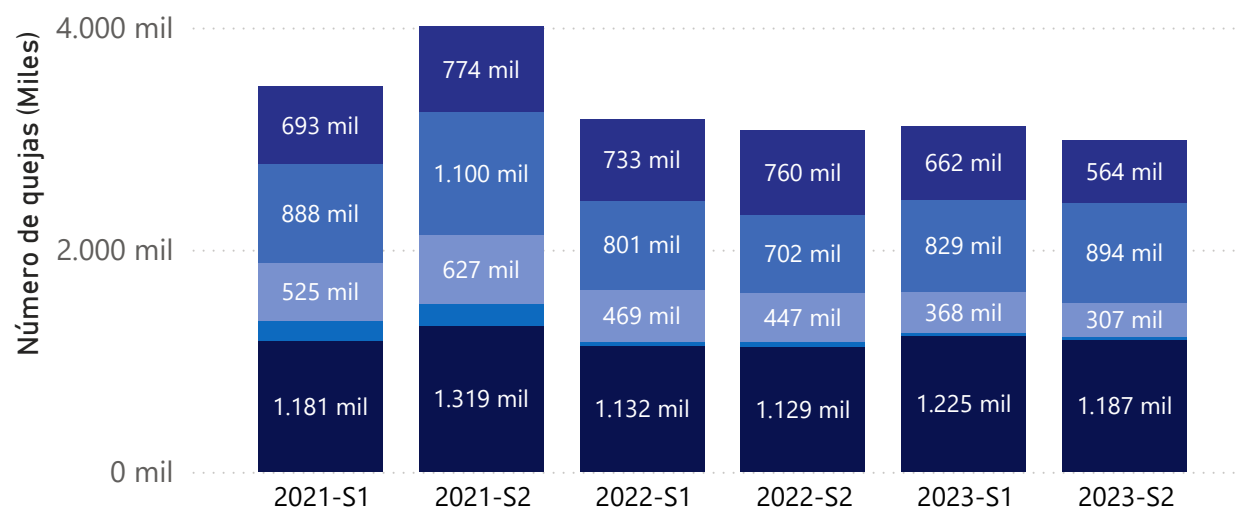
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.





Quejas semestrales por tipo de servicio

● Datos fijos ● Datos móviles ● Telefonía fija ● Telefonía móvil ● Televisión por suscripción



En 2023.2S se presentaron 31 mil quejas en el servicio de **Internet móvil**, ↓17% frente a 2022-2S, y ↑20% respecto a 2023-1S.

Con respecto a **telefonía móvil**, se presentaron 894 mil quejas, ↑27% en comparación con 2022-2S, y ↑8% frente a 2023-1S.

En el servicio de **Internet fijo** se presentaron 1,19 millones de quejas, ↑5% con respecto a 2022-2S, y de ↓3% frente a 2023-1S.

De **telefonía fija** se presentaron 307 mil quejas, ↓31% frente a 2022-2S, y ↓17% frente a 2023-1S.

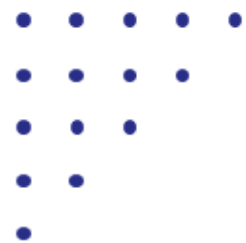
Por **televisión por suscripción** se presentaron 564 mil quejas, ↓26% frente a 2022-2S y ↓15% frente a 2023-1S.



Postdata
Más allá de los datos

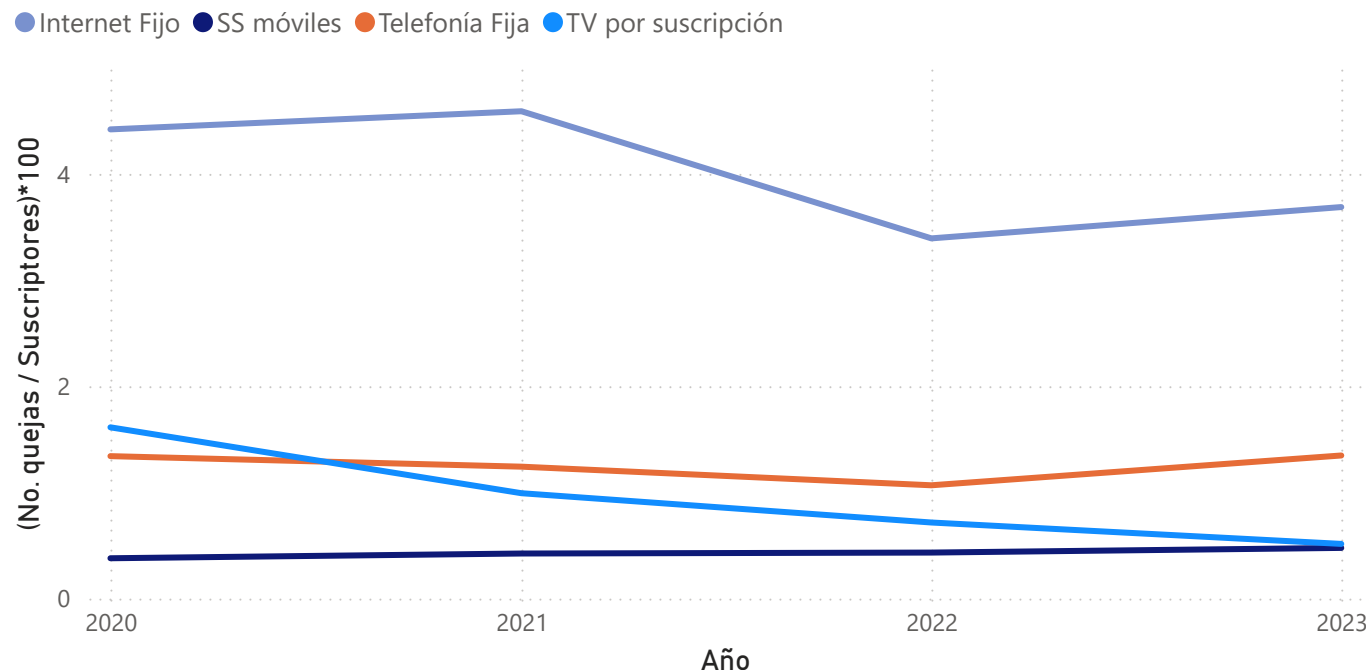
**El canal tradicional
recibió el 84% del total
de quejas.**

**Impulsado por el canal
de línea telefónica con
55% y oficina con 29%.**



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 0,44 quejas por cada 100 usuarios durante el año 2023.

En los **servicios fijos** se observa un repunte en el último año para los servicios de **Internet fijo** y **telefonía fija**. En el año 2023, el servicio de **Internet fijo** registró 3,69 quejas por cada 100 accesos, lo que representa, un aumento del 9% con respecto al año 2022.

En **telefonía fija**, para el mismo periodo se registraron 1,35 quejas por cada 100 líneas, es decir, un aumento del 26% con respecto al año anterior.

En cuanto al servicio de **tv por suscripción**, en el año de análisis se presentaron 0,52 quejas por cada 100 suscriptores, lo que representó una disminución de 28%.

Fuente: Información reportada por los proveedores a través del 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
▲								
2021-S2	4.605	2.595.656	1.024.003	130.700	201.666	29.103	26.284	4.012.017
2022-S1	13.204	2.028.840	777.163	72.254	219.913	31.696	32.519	3.175.589
2022-S2	3.925	1.850.840	844.965	45.171	203.556	58.819	67.683	3.074.959
2023-S1	3.394	1.692.140	1.000.462	46.037	214.401	42.438	112.192	3.111.064
2023-S2	3.848	1.650.499	873.468	49.044	211.755	50.372	145.046	2.984.032

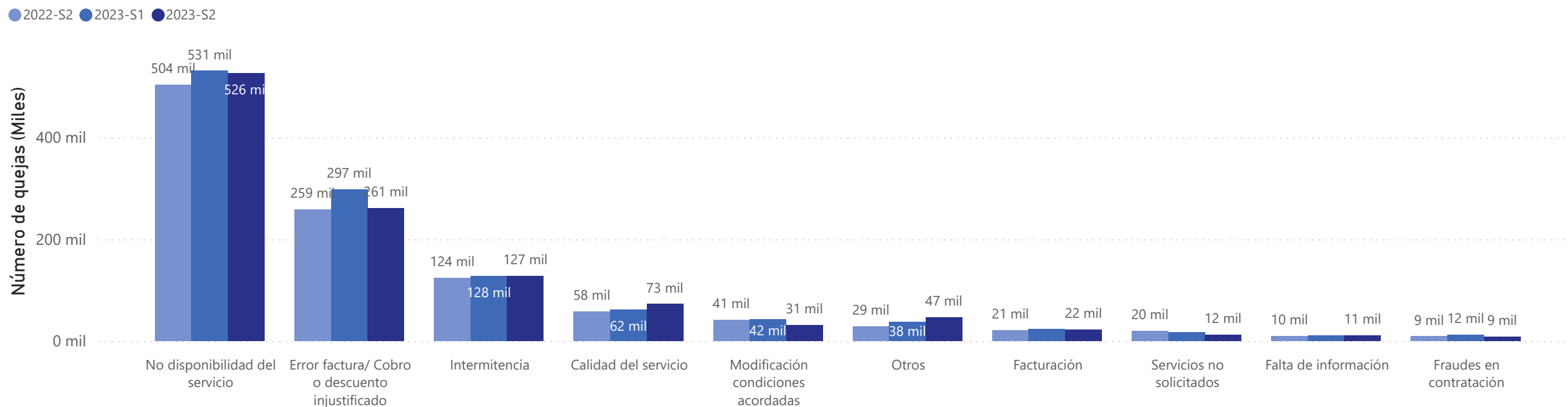
En el segundo semestre de 2023, el 55,3% del total de quejas fue recibido a través del canal de **línea telefónica**, 29,3% en **oficinas**, 7,1% por la **página web**, 4,8% por **mensajería instantánea**, 1,7% por **redes sociales**, 0,13% por la **aplicación móvil** del operador y el 1,6% restante a través de **otros canales**.

Fuente: Información reportada por los proveedores a través del 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 2023, los operadores de **Internet fijo** recibieron 1,19 millones de quejas (↑5% 2022-2S), de las cuales el 44,3% estuvieron relacionadas con la *"no disponibilidad del servicio"*, categoría que disminuyó 1% frente al semestre anterior. En segundo lugar, *"error en la facturación / cobros o descuentos injustificados"* representó 21,9% del total del periodo, con una disminución de 12,1% frente al número de quejas del semestre anterior.

Fuente: Información reportada por los proveedores a través del Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

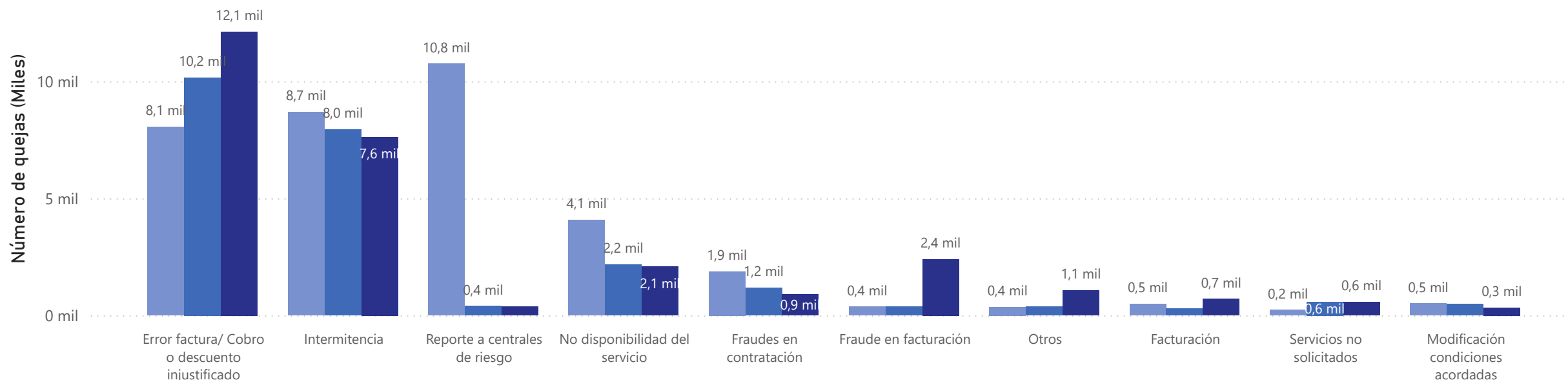


Número quejas - internet móvil



Cantidad de quejas por tipología - Internet móvil

● 2022-S2 ● 2023-S1 ● 2023-S2



En el servicio de **Internet móvil** se recibieron 31 mil quejas, lo que representa un incremento de 20,1% con respecto al semestre anterior y una reducción del 17,2% 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 39% del total, categoría que aumentó 18,6% respecto al semestre anterior. En segundo lugar, la "*intermitencia en el servicio*" representó el 24,5% con una disminución intersemestral del 5%.

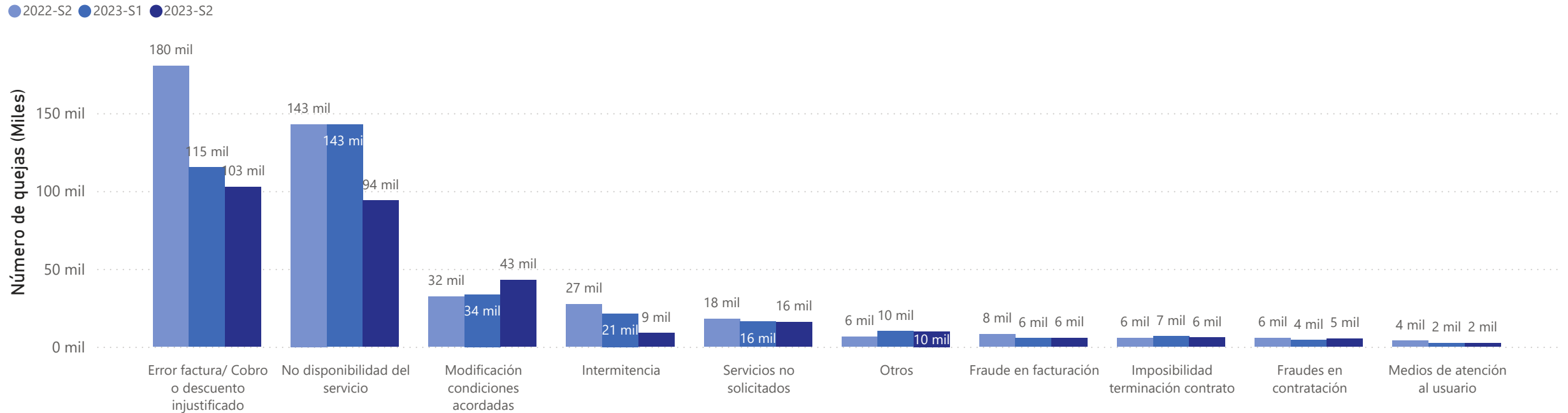
Fuente: Información reportada por los proveedores a través del Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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 307 mil quejas, es decir, 16,6% menos que en 2023-1S y 31,3% menos que en 2022-2S. El principal motivo de quejas en este servicio fue "*error factura / cobro o descuento injustificado*" con una participación de 33,5% del total. Al comparar con el semestre anterior se observa una reducción de 10,9% y un 43,1% frente al mismo semestre el año anterior.

Fuente: Información reportada por los proveedores a través del Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

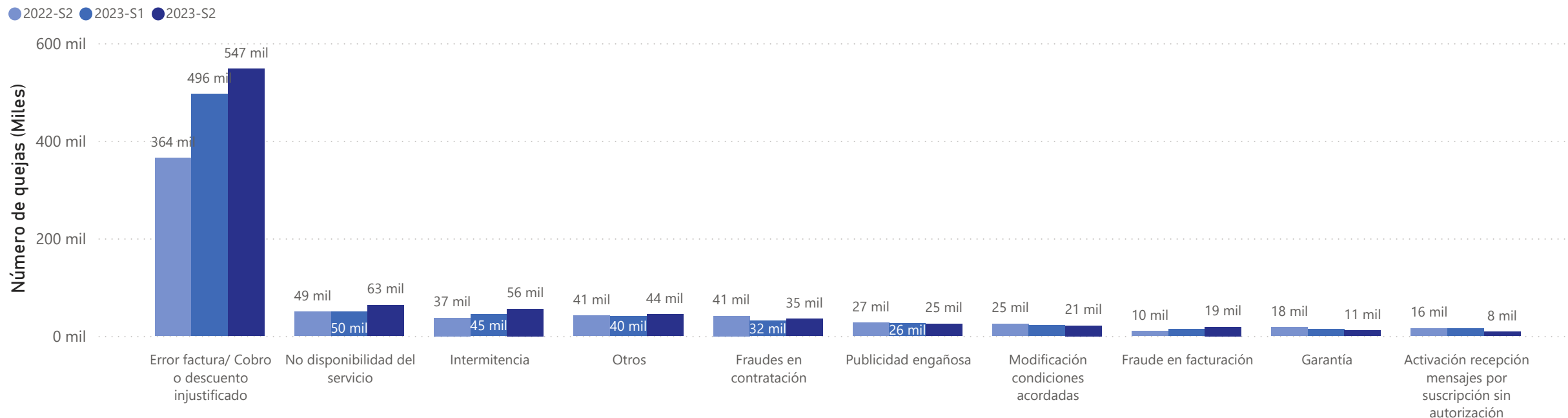
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



Pd Número quejas - telefonía móvil



Cantidad de quejas por tipología - Telefonía móvil



En el servicio de **telefonía móvil** se recibieron 894 mil quejas, al presentar una variación positiva de 7,8% frente al semestre anterior y 27,4% frente al mismo periodo de análisis del año anterior. La categoría "*error facturación / cobro o descuento injustificado*" presentó una participación de 61,2% del total en las tipologías de quejas con un aumento de 10,3% frente al semestre anterior y 50% frente al mismo semestre del año anterior. Es importante mencionar que la "*no disponibilidad del servicio*" tiene una participación de 7%, con una variación positiva de 26% en comparación con el 2023-1S y 28,6% frente al 2022-2S.

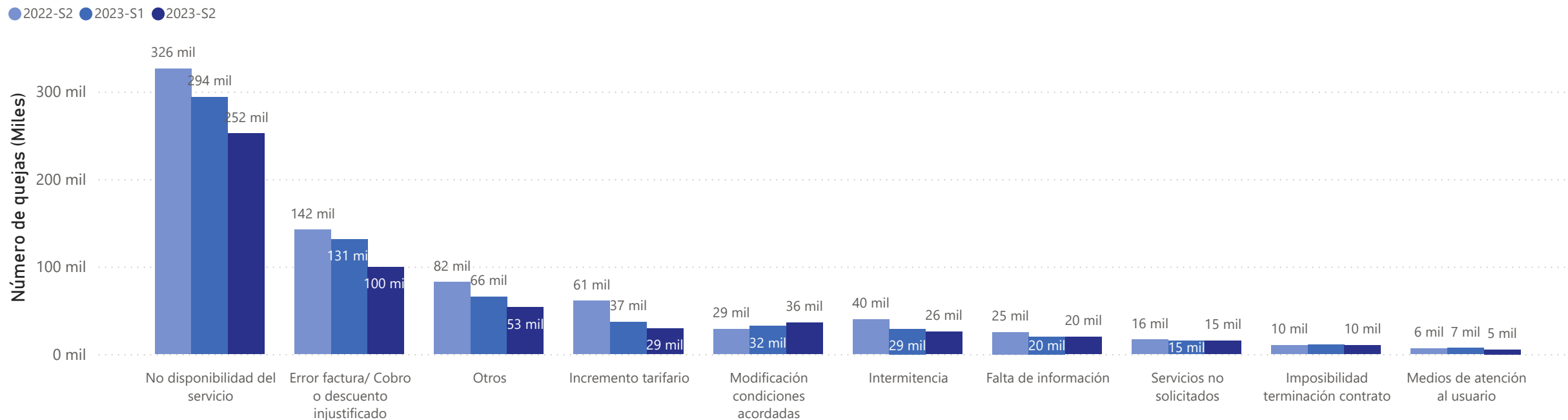
Fuente: Información reportada por los proveedores a través del Formato T.4.2 y T.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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 564 mil quejas, un 14,8% menos que en 2023-1S y 25,8% menos que 2022-2S. La categoría que mayor participación tiene dentro del total es "*no disponibilidad del servicio*" (44,7%), esta categoría reporta un descenso en el número de quejas de 14,3% respecto al semestre anterior y 22,7% frente al mismo periodo de análisis del año anterior.

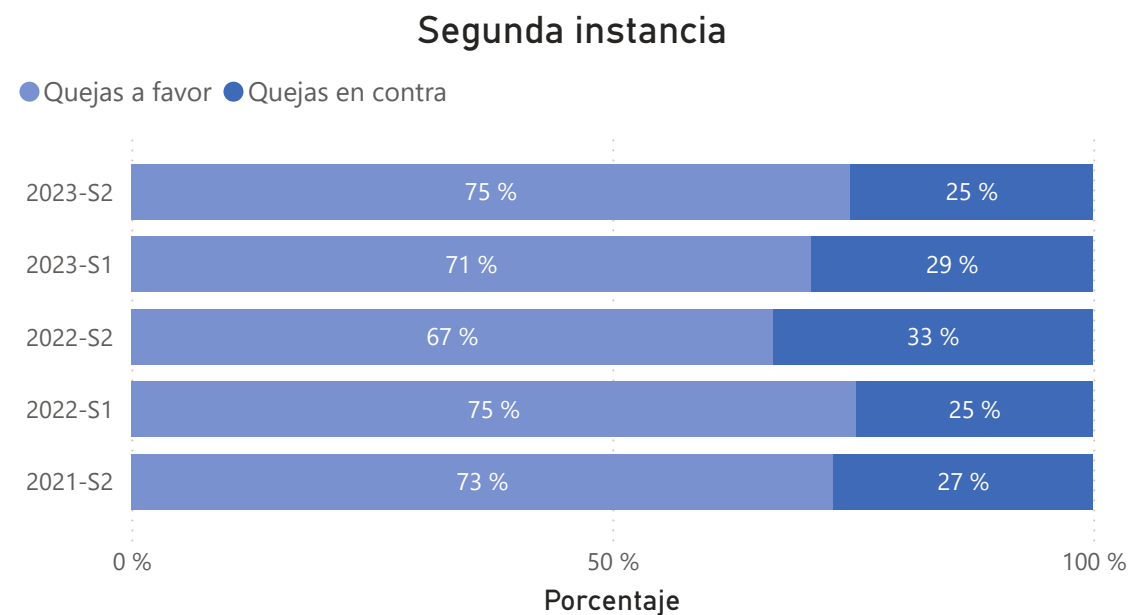
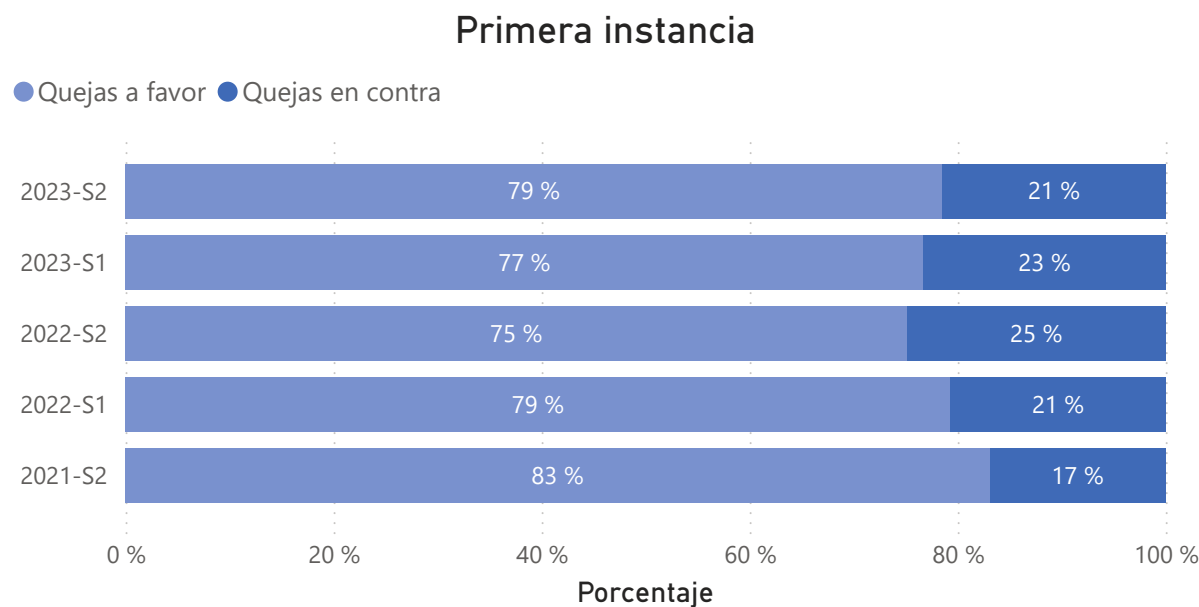
La categoría "*error factura / cobro o descuento injustificado*" generó el 17,7% del total de las quejas de este servicio al presentar una tendencia decreciente para los últimos 3 semestres reportados.

Fuente: Información reportada por los proveedores a través del 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 2023, el 79% de las quejas fueron resueltas por el operador en favor de la solicitud del usuario. Desde el primer semestre del 2021 al segundo semestre del 2023, en promedio, el 78,6% de las quejas se resolvieron en favor del usuario.

Ahora bien, del total de quejas del periodo, 6,3 mil pasaron a segunda instancia en la Superintendencia de Industria y Comercio, y de estas el 75% fueron resueltas a favor de la solicitud del usuario, luego de evaluar el recurso de reposición.

Fuente: Información reportada por los proveedores a través del 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.

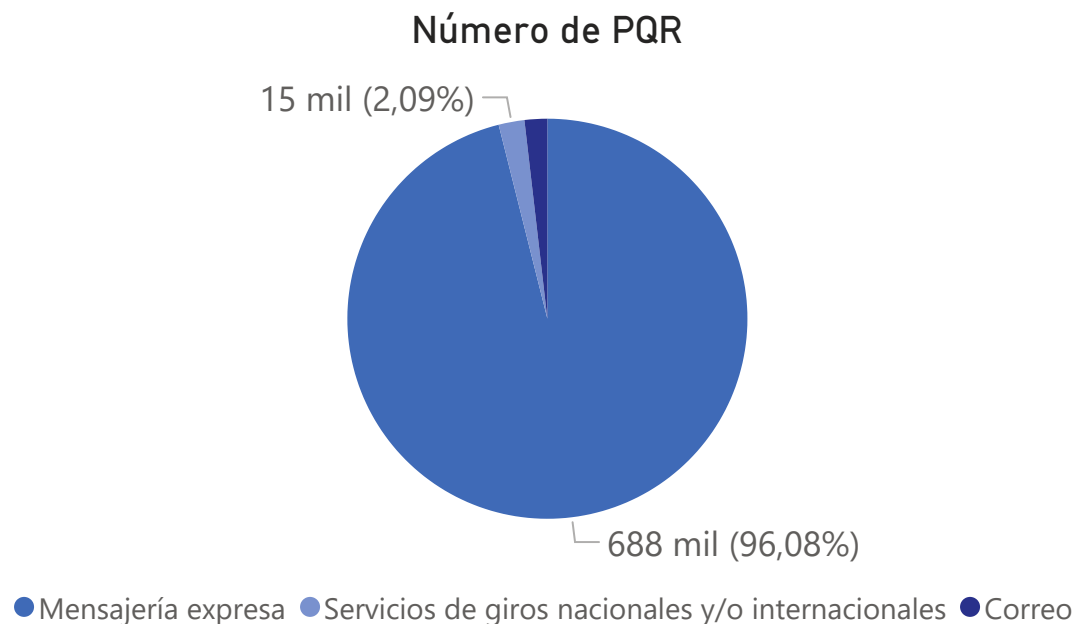


Número de PQR por tipo de servicio

Año

2023

716 mil

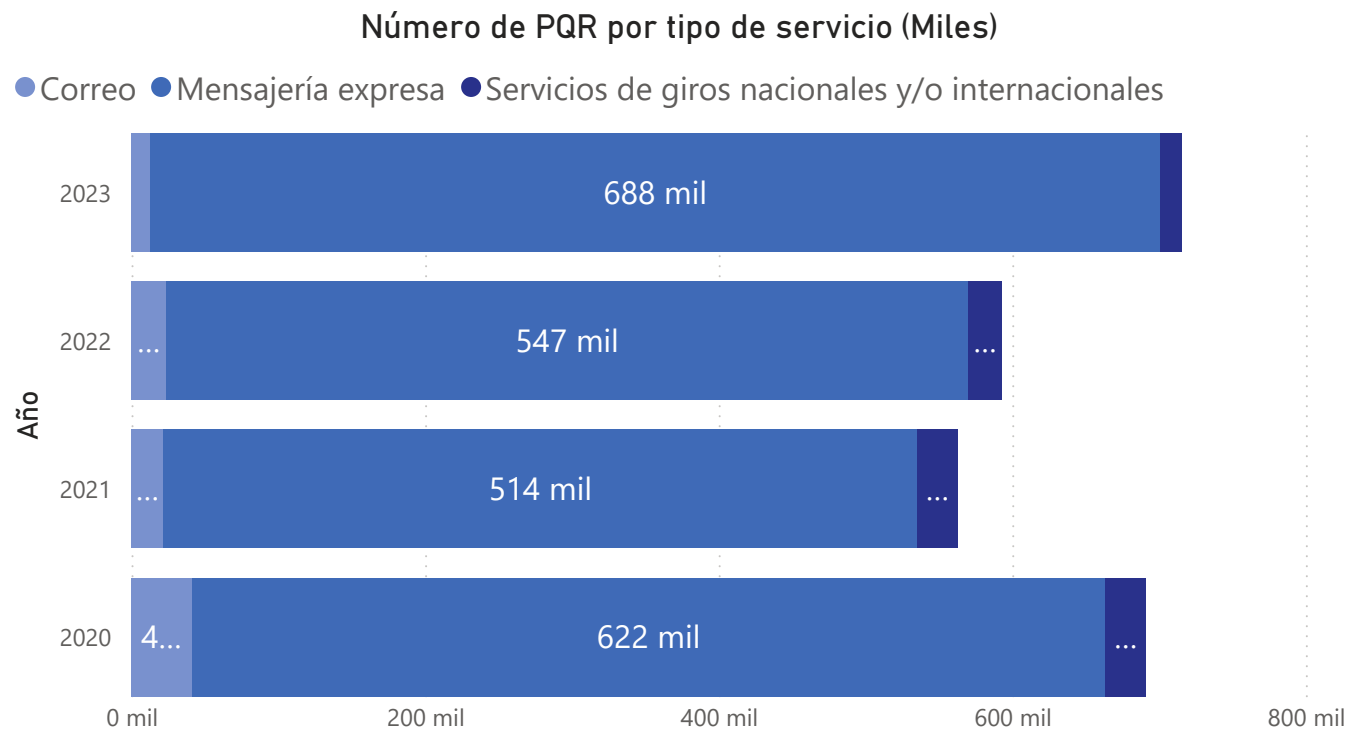


De acuerdo con la información reportada por los operadores de servicios postales, durante el año 2023 se realizaron 373 millones de envíos.

Se registraron en total 716 mil Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR), es decir, 0,19% de los envíos tramitados tuvieron alguna novedad en su gestión.

El 96,1% de PQR corresponde al servicio de mensajería expresa, seguido del servicio de giros nacionales o internacionales con 2,1% y finalmente correo con 1,8%.





El servicio de mensajería expresa pasó de 547 mil PQR en 2022 a 688 en 2023 PQR, lo que representa un incremento de 25,7%.

El servicio de giros presentó una disminución de 39,1% en las PQR con respecto al año anterior.

En el caso del servicio de correo, en comparación con el 2022, reportó una caída de 45,8% en la PQR.



Postdata
Más allá de los datos

**El total de PQR aumentó
en un 20,5% en 2023.**

**Impulsado por el servicio
de mensajería expresa**

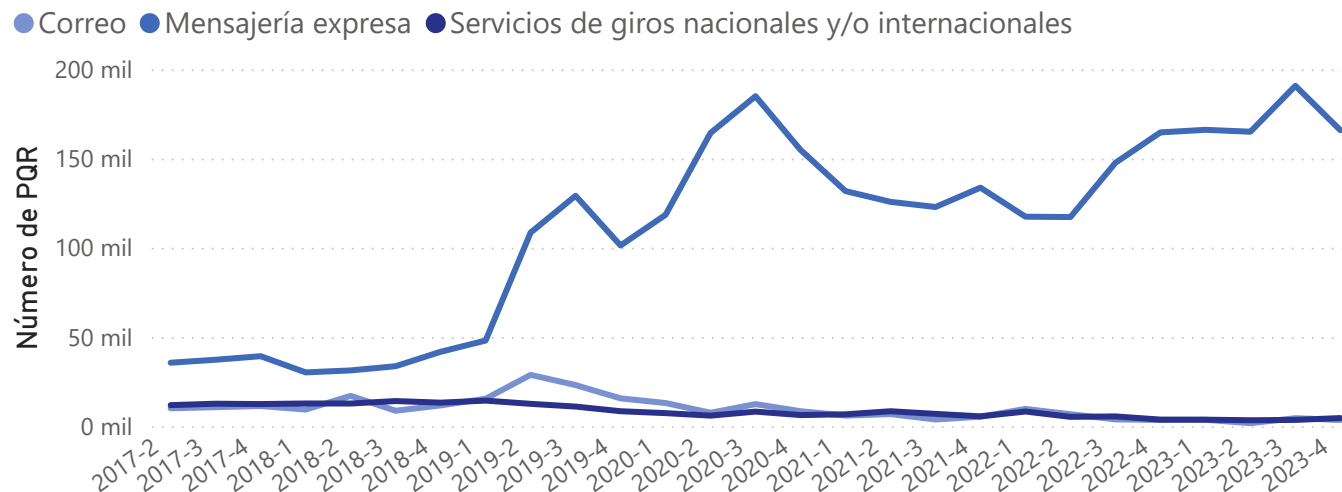


Comportamiento de las PQR

TIPO DE SERVICIO POSTAL

Selección múltiple

PQR por trimestre



El servicio de mensajería expresa presentó una tendencia creciente, con un marcado incremento en el tercer trimestre del 2023 (19 mil PQR), impulsado por la categoría "*solicitudes o requerimientos de información*", que se incluyó en el reporte de PQR a partir de ese momento.

Mensajería expresa reportó en promedio trimestral 137 mil (↑25,7% respecto al 2022).

En el caso de giros, el promedio trimestral fue de 4 mil (↓33,4% respecto al 2022).

Con respecto a correo, el promedio para los cuatro trimestres del año fue de 3 mil (↓50% respecto al 2022).

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



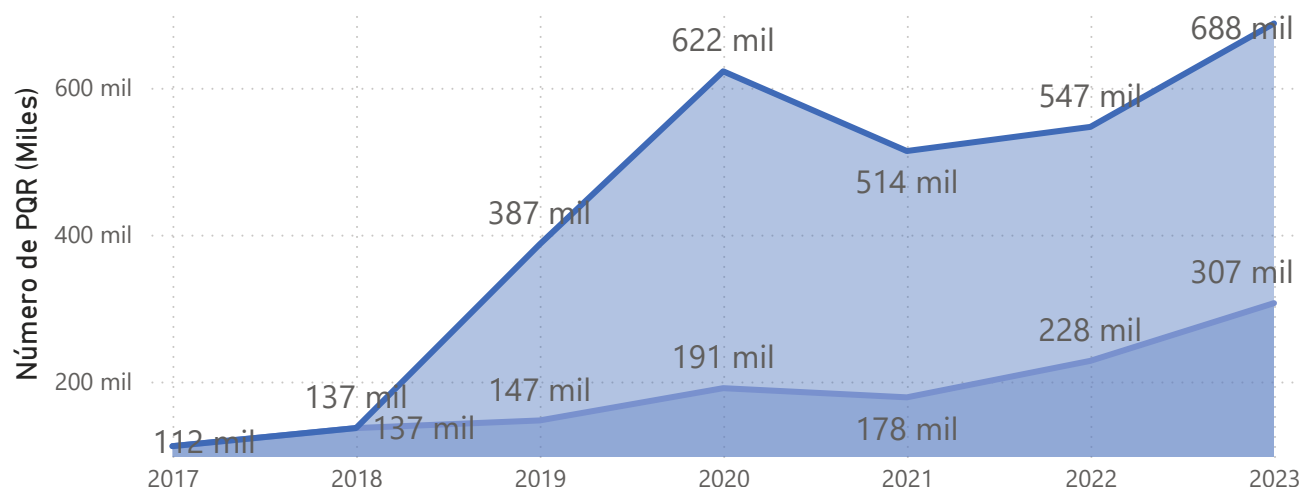
Pd Mensajería expresa con y sin PQR relacionadas con solicitudes

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:

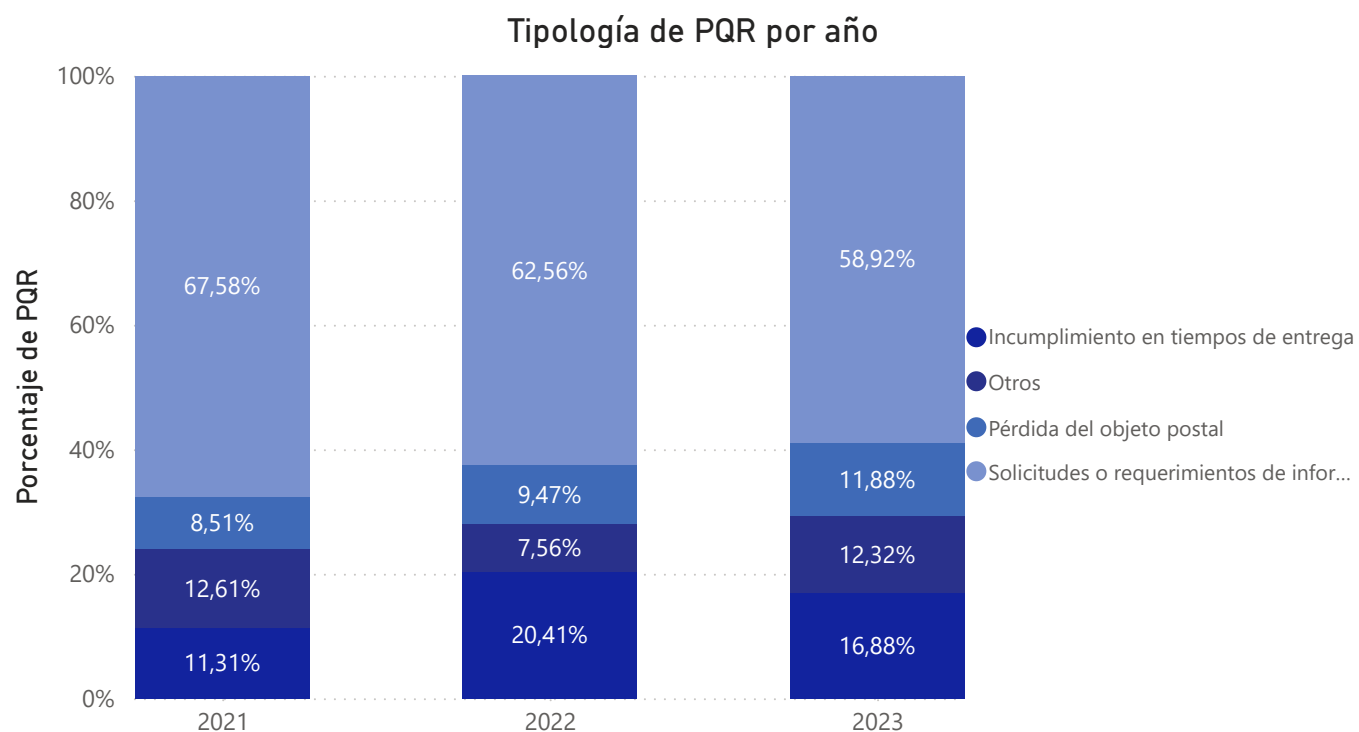
- Las dos series presentan un incremento paralelo.
- Las solicitudes de información tienen una participación del 58,9% del total de PQR.
- Las PQR con solicitudes de información presentaron un incremento de 25,8% respecto al año anterior.
- Las PQR sin solicitudes de información presentaron un incremento de 34,6% respecto al 2022.

Fuente: Información reportada por los proveedores a través del 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 58,9% corresponde a "*solicitudes o requerimientos de información*". Para esta categoría se presentó una reducción de 3,64pp respecto al 2022.

La categoría de "*incumplimientos en los tiempos de entrega*" representa el 16% y presentó una reducción 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 2,42pp con respecto al 2022.

Fuente: Información reportada por los proveedores a través del Formato P.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Puntos porcentuales: pp.
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



Pd Ranking de operadores por cada 1.000 envíos



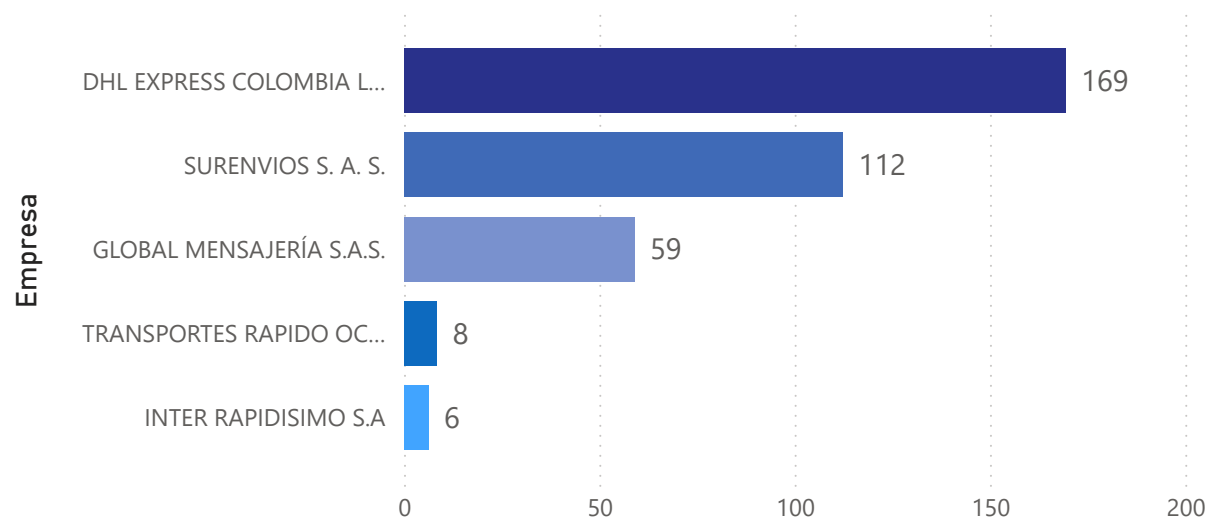
Año

2023

TIPO DE SERVICIO POSTAL

Mensajería expresa

Raking de empresas con más PQR por cada 1.000 envíos



Al cierre del año 2023, los operadores con mayor número de PQR por cada 1.000 envíos son:

- DHL
- Surenvios S.A.S.
- Global menjaería S.A.S.

Es importante resaltar que las 5 empresas representan el 78% de la información reportada en mensajería expresa para el 2023.

Al comparar los resultados con el año 2022 se observa un incremento de 121,3%. El crecimiento más grande se observa en DHL, con un incremento de 116,7% y Surenvios S.A.S. con 558,8% con respecto al año anterior.

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



Ranking de operadores por cada 1.000 giros

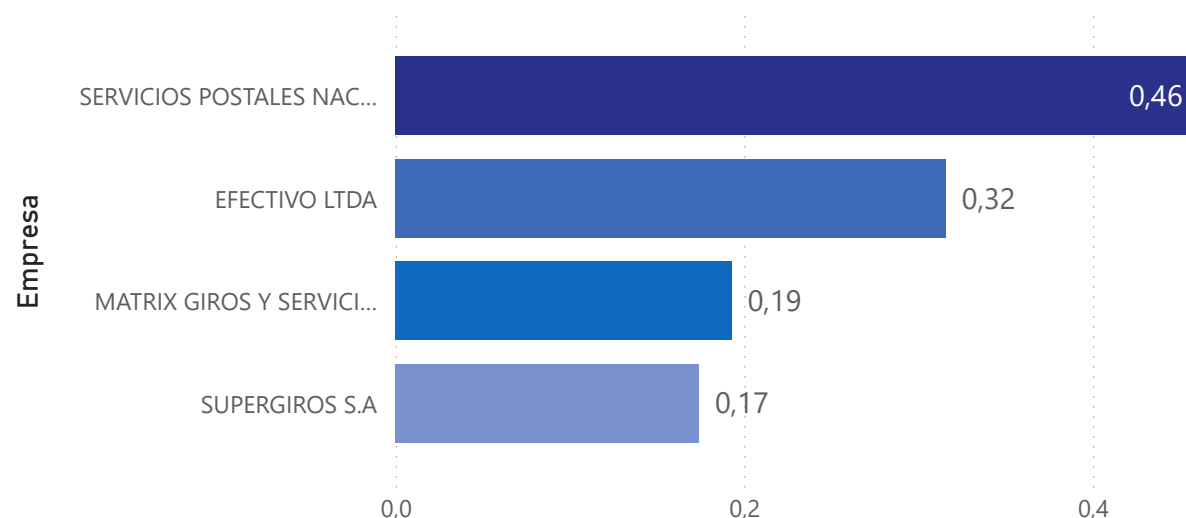
Año

2023

TIPO DE SERVICIO POSTAL

Servicios de giros nacionales y/o internac...

Ranking de empresas con más PQR por cada 1.000 giros



Al cierre del año 2023, los operadores con mayor número de PQR por cada 1.000 giros son:

- Servicios postales nacionales S.A.
- Efectivo Ltda.
- Matrix giros y servicios S.A.

Es importante resaltar que las 4 empresas representan el 100% de la información reportada en giros para el 2023.

Al comparar los resultados con el año 2022 se observa una reducción de 44,9%. La reducción más grande se observa en Servicios Postales Nacionales S.A., con una reducción de 57,4% con respecto al año anterior.





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 15 de marzo de 2024

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

<https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-012-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