

# DATA<sup>x</sup> FLASH

## REPORTES DE TELEVISIÓN ABIERTA



## Data Flash 2021-007 - Reportes de televisión abierta

Marzo de 2021

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2021-007 sobre contenidos audiovisuales, con la información del servicio de televisión abierta reportada por los concesionarios y licenciatarios de este servicio, en virtud de lo establecido en Acuerdo 02 de 2011 de la Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y de la Resolución 350 de 2016 de la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, para el año 2020.

Este Data Flash está disponible en Postdata a través del siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-007-reportes-de-televisi%C3%B3n-abierta>

Durante el 2020 el 83% de la programación emitida por los canales<sup>1</sup> de televisión abierta fue de carácter familiar, tres canales locales que no emitían espacios institucionales empezaron a hacerlo durante el 2020 y las peticiones, quejas y reclamos a los canales presentaron un marcado incremento durante los primeros meses de aislamiento preventivo, al presentar un crecimiento del 134% en el mes de marzo frente al mes anterior y alcanzaron un pico superior a las 2.000 PQR en abril, que fue reduciéndose de manera gradual a niveles cercanos a los del inicio del año.

### Parrillas de programación

Las parrillas de programación son reportadas por los canales en virtud del artículo 25 del Acuerdo CNTV 02 de 2011 y contienen la información de la fecha, hora y clasificación de los programas emitidos. Además, en virtud del artículo 17 de la Resolución ANTV 350 de 2016, se informan los sistemas de acceso para la población sorda e hipoacúsica con los que cuenta cada uno de los programas emitidos.

### Clasificación de la programación

El artículo 25 del Acuerdo CNTV 02 de 2011 clasifica la programación de la televisión abierta en cuatro categorías:

- *Infantil*: programas que han sido diseñados y realizados para satisfacer las necesidades de entretenimiento, educación o formación de niños entre 0 y 12 años.
- *Adolescente*: programas que han sido diseñados y realizados para satisfacer las necesidades de entretenimiento, educación o formación de niños entre 12 y 18 años.
- *Familiar*: programas que han sido diseñados y realizados para satisfacer las necesidades de entretenimiento, educación o formación de la familia.
- *Adulto*: programas que han sido diseñados y realizados para satisfacer las necesidades de entretenimiento, educación o formación de los mayores de dieciocho (18) años.

<sup>1</sup> Los canales se entienden como los distintos concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta, los cuales se pueden clasificar en tres grandes categorías según su área de cobertura: *Locales* (12 que actualmente reportan a la CRC), *Regionales* (8) y *Nacionales*. Los canales nacionales se separan entre la televisión nacional pública (RTVC) y privados, estando este último grupo conformado por RCN, Caracol y Canal UNO.

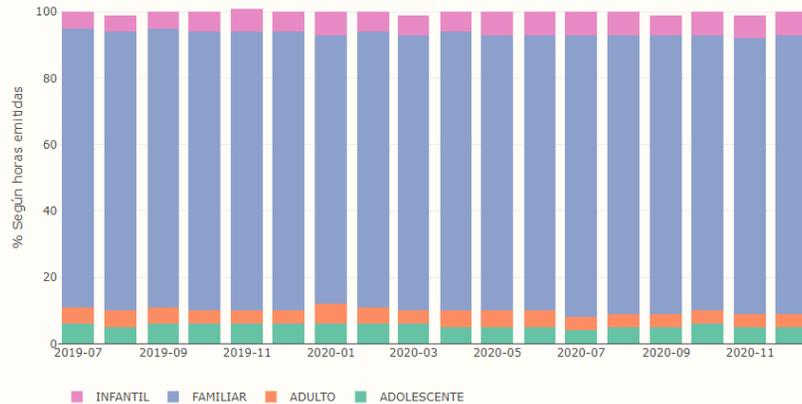
Durante el 2020 los programas familiares representaron alrededor del 83% de la programación emitida mensualmente, mientras que la programación infantil correspondió al 7% y la adolescente al 5%.

### Programación infantil

En comparación con el segundo semestre de 2019, la programación infantil paso de representar del 5.9% al 7.1% del total de la programación emitida en el mismo período de 2020, al incrementarse las horas emitidas en un promedio de 11 horas mensuales por canal.

La programación infantil durante el 2020 alcanzó un pico en el mes de julio superando las 1.200 horas de programación en todos los canales de televisión abierta. Durante este mes se alcanzaron máximos en las horas de programación en los canales regionales, con 524 horas emitidas.

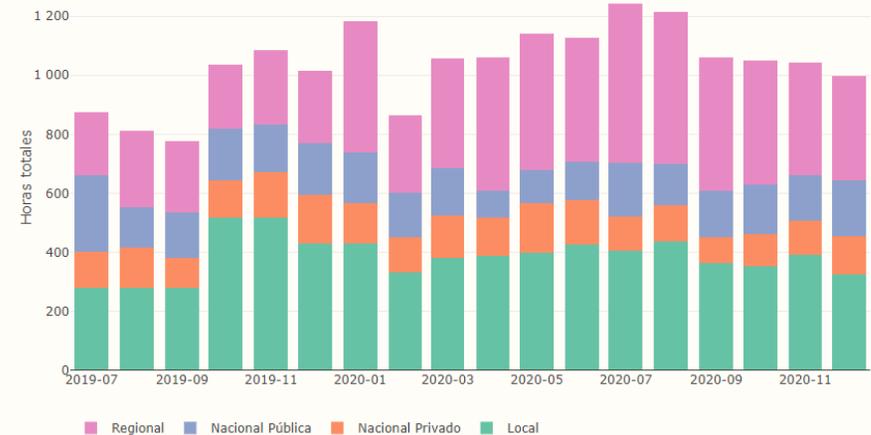
**Clasificación de la programación mensual**



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Más del 80% de la programación emitida en 2020 por los canales nacionales privados y locales fue familiar, mientras que en los canales regionales esta programación representó el 74% de las horas emitidas. Por su parte, en la televisión nacional pública la programación familiar representó el 56% y la programación infantil el 23%, con un promedio de 150 horas mensuales durante este año.

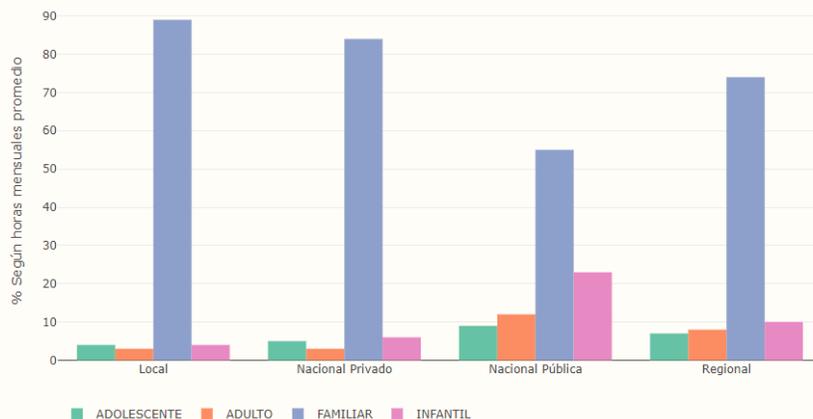
**Programas infantiles mensuales**



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
Notas: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

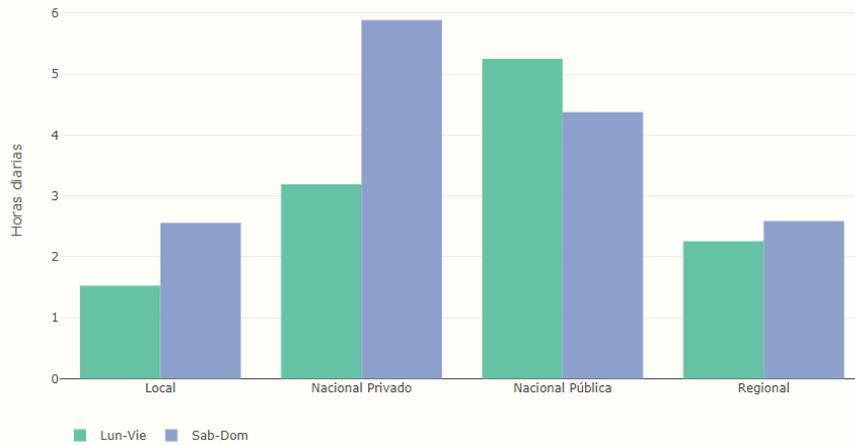
Durante el 2020 en los canales nacionales privados, regionales y locales la programación infantil emitida fue superior los fines de semana, en comparación con los días entre semana. En el caso de la televisión nacional pública ocurre lo contrario, ya que mientras que de lunes a viernes se emitieron en 5 horas diarias en promedio, los fines de semana se emitieron solamente 4 horas en promedio al día.

**Clasificación de la programación por tipo de canal**



Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

**Promedio de programas infantiles diarios por canal**



Fuente Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

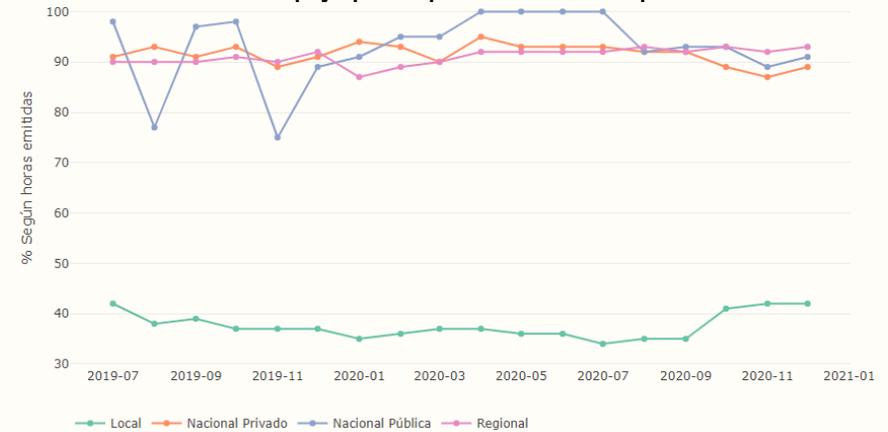
### Sistemas de apoyo a la población sorda e hipoacúsica

La Resolución ANTV 350 de 2016 estableció que, a partir del 31 de enero de 2017, el 100% de la programación emitida entre las 06:00 y las 23:59 horas, con excepción de los eventos deportivos y musicales, debe tener sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica, los cuales pueden ser: texto escondido o *Closed Caption*, lengua de señas colombiana y *subtitulado*, o cualquiera que pueda servir para el mencionado fin.

A lo largo del segundo semestre de 2020 los programas emitidos con lengua de señas colombiana se incrementaron en casi un punto porcentual en comparación con el mismo período del 2019, al pasar del 6.6% al 7.5% de los programas.

Durante el 2020 los canales nacionales y regionales emitieron más del 87% de su programación mensual con algún sistema de apoyo para el acceso de la población sorda e hipoacúsica, mientras que los canales locales emiten cerca del 40% de su programación mensual con dichos sistemas.

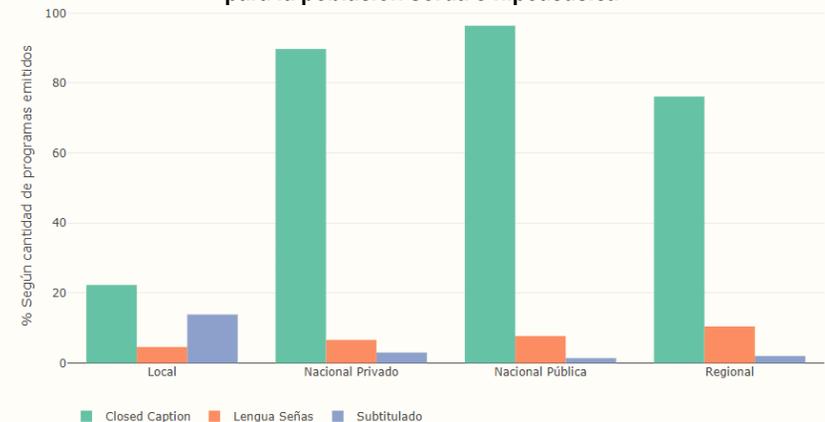
**Porcentaje de programas mensuales con sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica**



Fuente Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
Notas: 1. Los porcentajes se presentan sobre la programación emitida entre las 06:00 y las 23:59 horas en cada canal. 2. Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Durante el 2020 el sistema de apoyo para el acceso a la población sorda e hipoacúsica más utilizado fue el texto escondido o *Closed Caption*, con más del 90% de los programas emitidos en los canales nacionales y el 76% de los programas emitidos en los canales regionales utilizando este sistema. En los canales locales, aunque este fue el principal sistema de apoyo, solo el 22% de los programas emitidos tienen texto escondido.

**Porcentaje de programas con sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica**



Fuente Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
Notas: 1. Los porcentajes se presentan sobre la programación emitida entre las 06:00 y las 23:59 horas en cada canal. 2. Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

## Peticiones, quejas y reclamos

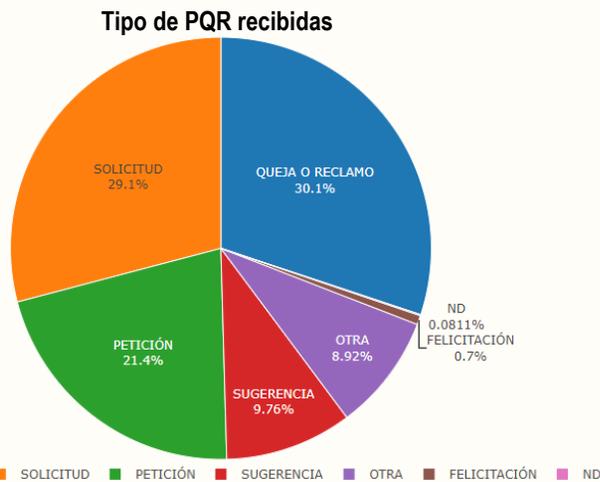
Las peticiones, quejas y reclamos -PQR- recibidas por los canales de televisión abierta son reportadas en virtud del artículo 40 del Acuerdo CNTV 02 de 2011.

En comparación con el segundo semestre de 2019, las PQR crecieron un 41% en el primer semestre del 2020 y un 10% durante el segundo semestre del mismo año.

### Tipo de PQRS

Las PQRS recibidas por los canales están clasificadas en las siguientes seis categorías: Queja o reclamo, Solicitud, Petición, Sugerencia, Felicitación u Otra.

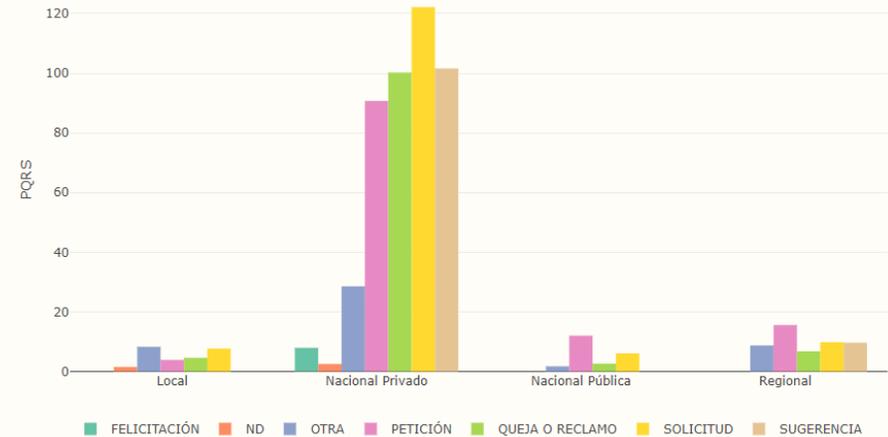
Con base en la información reportada, el 30% de las PQRS recibidas por los canales son quejas o reclamos, el 29% solicitudes y el 21% peticiones.



Fuente Información reportada por los concesionarios y licenciarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
Notas: 1. ND No disponible o reportado en blanco por el concesionario o licenciario. 2. Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Los canales nacionales privados son los que más PQRS reciben, siendo las solicitudes las más recurrente con más de 120 al mes. Adicionalmente, estos canales reciben alrededor de 100 quejas o reclamos, 100 sugerencias y 90 peticiones al mes.

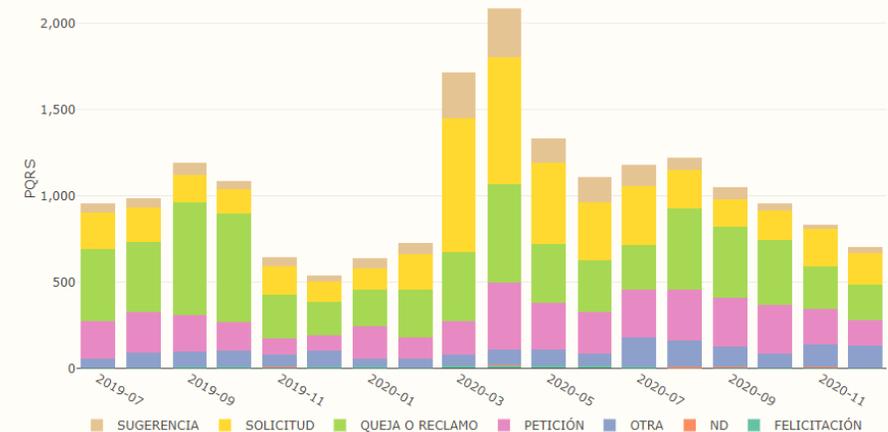
### Tipo de PQR recibidas en promedio al mes por tipo de canal



Fuente Información reportada por los concesionarios y licenciarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
Notas: 1. ND No disponible o reportado en blanco por el concesionario o licenciario. 2. Versión interactiva de la gráfica en Postdata

Durante el 2020 el número de PQRS recibidas se incrementó de manera importante durante los meses de marzo y abril al presentar incrementos frente al mes anterior del 134% y 21%, respectivamente, coincidiendo con el inicio de las medidas de aislamiento preventivo por la pandemia del COVID-19. En los meses siguientes el número de PQRS se redujo de manera gradual y para diciembre de 2020 se situó en niveles cercanos a los previos al inicio de la emergencia sanitaria.

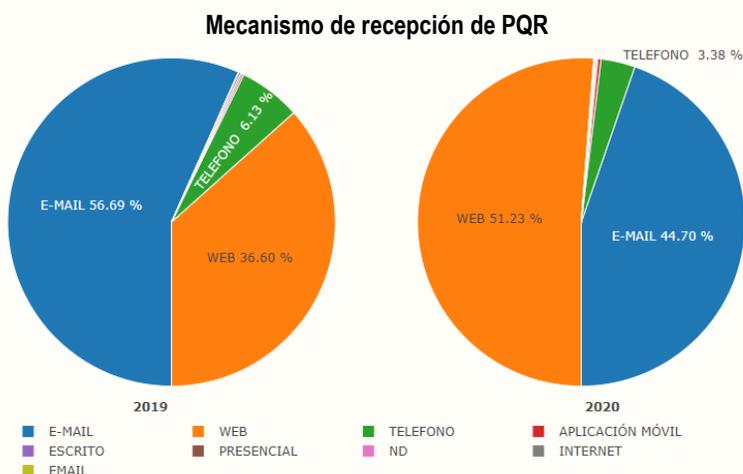
### Tipo de PQR recibidas mensualmente



Fuente Información reportada por los concesionarios y licenciarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
Notas: 1. ND No disponible o reportado en blanco por el concesionario o licenciario. 2. Versión interactiva de la gráfica en Postdata

## Mecanismos de recepción de las PQRS

Mientras en el segundo semestre 2019 la mayoría de las PQR se recibían por correo electrónico (57%), en 2020 el mecanismo más utilizado fue la página web de los canales (51%) desplazando las PQR recibidas por correo electrónico al segundo lugar (45%). El tercer mecanismo más común para la recepción de PQR es el teléfono, representando el 3% en 2020.



Fuente Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
 Notas: 1. ND No disponible o reportado en blanco por el concesionario o licenciatario. 2. Versión interactiva de la gráfica en Postdata

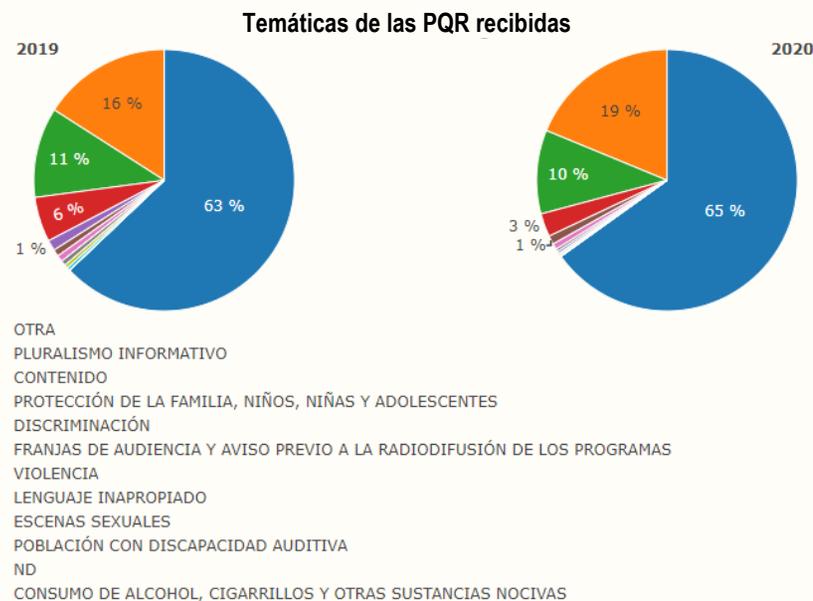
## Temáticas de la PQRS

Las PQRS recibidas por los canales están clasificadas en las siguientes temáticas:

- **Protección de la familia, niños, niñas y adolescentes:** PQR que involucren asuntos sobre la protección de los derechos de la familia, niños, niñas y adolescentes, así como, sobre las responsabilidades de los medios de comunicación respecto a los mismos descritas en la Ley 1098 de 2006.
- **Pluralismo informativo:** PQR relacionadas con el deber de informar o transmitir desde diferentes perspectivas, posiciones, ópticas y fuentes necesarias para garantizar la diversidad de contenidos.
- **Discriminación:** PQR respecto a un trato diferencial o señalamiento en razón al sexo, color de piel, edad, etnia, religión, identidad u orientación sexual y posición ideológica.
- **Escenas sexuales:** PQR relacionadas con escenas de sexo que el usuario considere explícitas, degradantes o inapropiadas para el horario en el que se emiten.

- **Consumo de alcohol, cigarrillos y otras sustancias nocivas:** PQR relacionadas con escenas y contenidos en los que se aprecie el consumo de sustancias como alcohol, cigarrillo y otras drogas nocivas.
- **Violencia:** PQR relacionada con lenguaje ofensivo o fuerte, escenas de violencia, agresión física, agresión psicológica o promoción de la violencia.
- **Franjas de audiencia y aviso previo a la radiodifusión de los programas:** PQR relacionadas con programas transmitidos en horarios que el usuario considere que no corresponden al contenido. Adicionalmente, las relacionadas con programas que no contengan avisos previos de radiodifusión.
- **Población con discapacidad auditiva:** PQR relacionadas con los sistemas de acceso para la población con discapacidad- closed caption, lenguaje de señas, entre otros.
- **Contenido:** PQR relacionada con sugerencias u opiniones del contenido del canal que no se relacionen con ninguna de las temáticas anteriores.
- **Otra:** Cualquier PQR diferente a las mencionadas anteriormente.

En el 2020, el 19% de las PQRS recibidas están relacionadas con pluralismo informativo y el 10% con el contenido de la programación emitida. La mayoría de las PQRS recibidas (65%) están clasificadas en la categoría de "otras", dentro de las cuales el 37% corresponde a solicitudes y el 22.5% a quejas o reclamos de los televidentes.



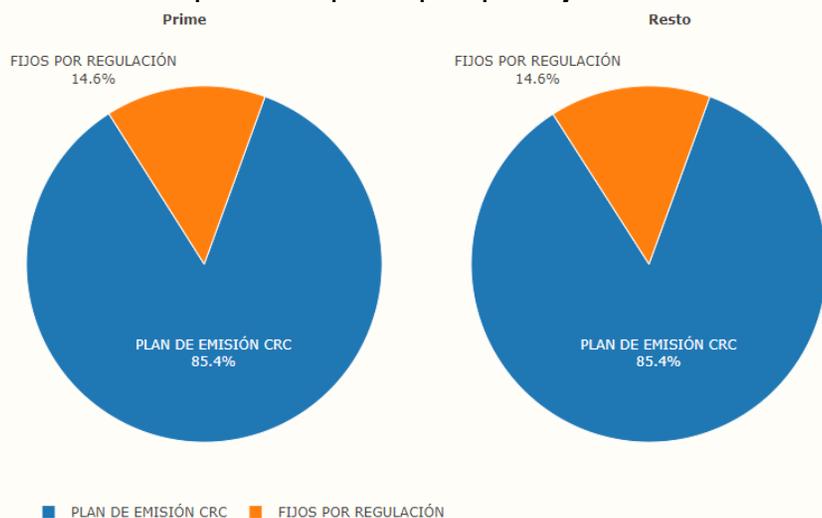
Fuente Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.  
 Notas: 1. ND No disponible o reportado en blanco por el concesionario o licenciatario. 2. Versión interactiva de la gráfica en Postdata

## Espacios Institucionales

Los espacios institucionales emitidos por los canales son reportados por los canales en virtud del artículo 22 del Acuerdo CNTV 02 de 2011.

Durante el 2020, tanto en la franja Prime<sup>2</sup> como en lás demás, los espacios institucionales se distribuyen de manera semejante, donde el 15% corresponde a aquellos definidos como fijos por regulación<sup>3</sup> y el 85% restante a los espacios pertenecientes al plan de emisión de la CRC.

### Proporción del tipo de espacio por franja de emisión

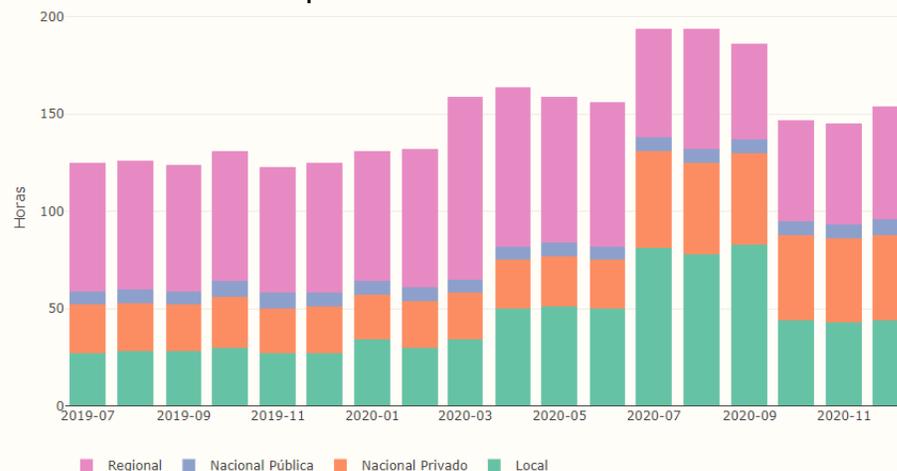


Fuente Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata

El total de tiempo de emisión de espacios institucionales creció durante el segundo y tercer trimestre del año 2020, lo que se explica en parte a que tres canales locales que no emitían espacios institucionales han empezado a realizarlo durante este año.

### Espacios institucionales mensuales



Fuente Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC.

Notas: 1. Los canales locales TVC BUCARAMANGA y TELEPETROLEO no han reportado su información para el cuarto trimestre. 2. Versión interactiva de la gráfica en Postdata

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

- [Parrillas de programación](#)
- [Peticiónes, quejas y reclamos](#)
- [Espacios institucionales](#)

Este Data Flash fue elaborado con información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a la CRC al 9 de marzo de 2021.

<sup>2</sup> Horario comprendido entre las 19:00 horas y las 22:30 horas.

<sup>3</sup> Los espacios fijos por regulación son los establecido en el artículo 14 del Acuerdo CNTV 02 de 2011 y comprenden los espacios de: boletín del consumidor, espacios a cargo de partidos políticos, espacios a cargo del ICBF y minuto de Dios (artículo 3 de la Resolución CNTV 64 de 2000). Todos los demás espacios son asignados por la CRC en un plan de emisión semanal.