

DATA^x FLASH

QUEJAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Data Flash 2021-016 - Quejas de Servicios de Telecomunicaciones

Mayo 21 de 2021

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2021-016 - 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 diciembre de 2020, en virtud de lo establecido en el formato 4.3 “Monitoreo de quejas” del título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Este Data Flash está disponible en Postdata a través del siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-016-quejas-de-servicios-de-telecomunicaciones>

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de acuerdo con lo establecido en la Ley 1341 de 2019, tiene la función de proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, promover la libre competencia en el mercado, la inversión en infraestructura y la calidad de los servicios.

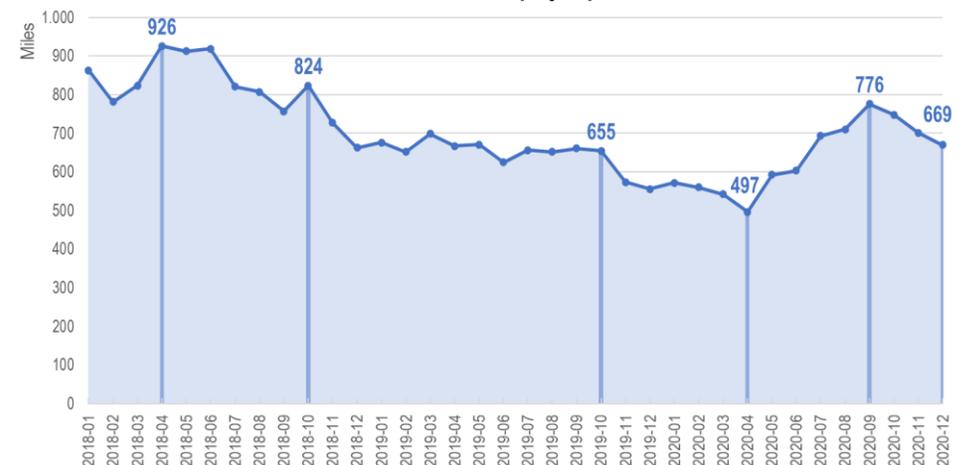
Con el fin de proteger los derechos de los usuarios, la CRC expidió el Régimen de Protección de los derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, que permite a los usuarios la toma de decisiones de consumo más racionales e informadas y ejercer adecuadamente sus derechos. A partir de esta regulación, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones remiten de manera periódica a la CRC información sobre la cantidad de quejas que reciben por parte de sus usuarios.

Con base en las cifras reportadas, al cierre del año 2020 se presentaron 7,7 millones de quejas para los servicios de comunicaciones, lo que representa una disminución de 1% frente al año 2019. En el 2020-4T se presentaron 2,1 millones de quejas, 335 mil más en comparación con el 2019-4T, es decir, un aumento del 18,8%, y frente al 2020-3T se recibieron 60 mil menos, lo que representa un decrecimiento de 2,8%.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se presentó una reducción en el número de quejas del 3,6%, 6,2% y 4,6% respectivamente, frente al mes anterior. En

comparación con los mismos meses de 2019, se presentaron variaciones positivas de 14,3%, 22,3% y 20,5%.

Gráfico 1. Número de quejas por mes



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Del total de quejas para el año 2020, el 32,1% corresponden al servicio de Internet fijo, el 24,6% a telefonía móvil, el 21,9% a televisión por suscripción, el 17,3% a telefonía fija, y el 4% al servicio de Internet móvil.

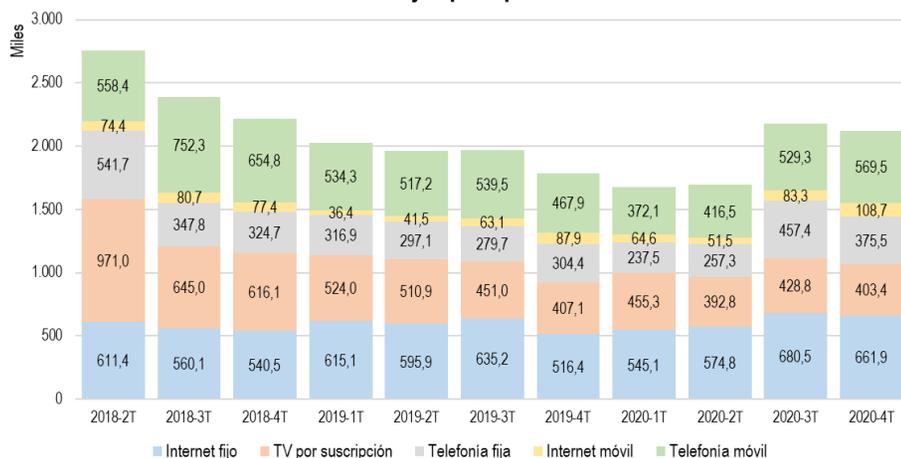
Quejas por tipo de servicio

En el año 2020, para el servicio de **Internet móvil** se presentaron 308 mil quejas con un crecimiento del 34,7% con respecto al 2019, y del 23,7% para el 2020-4T frente al mismo trimestre del año anterior. Con respecto al servicio de **telefonía móvil** se presentaron 1,9 millones de quejas con una disminución del 8,3% para el año 2020 con respecto al 2019, y un crecimiento del 21,7% para el 2020-4T frente al 2019-4T.

En cuanto al servicio de **Internet fijo**, para el año 2020 se presentaron 2,5 millones de quejas con un crecimiento de 4,2% en comparación con el año 2019, y del 28,2% para el 2020-4T frente al 4T del año anterior. Para el servicio de **telefonía fija** se presentaron 1,3 millones de quejas con un incremento de 10,8% para el año 2020 en comparación con el 2019 y del 23,3% para el 2020-4T frente al 2019-4T.

Finalmente, para el servicio de **televisión por suscripción** para el 2020 se presentaron 1,7 millones de quejas con una disminución del 11,2% frente al 2019 y del 0,9% para el 2020-4T frente al 2019-4T.

Gráfico 3. Quejas por tipo de servicio



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

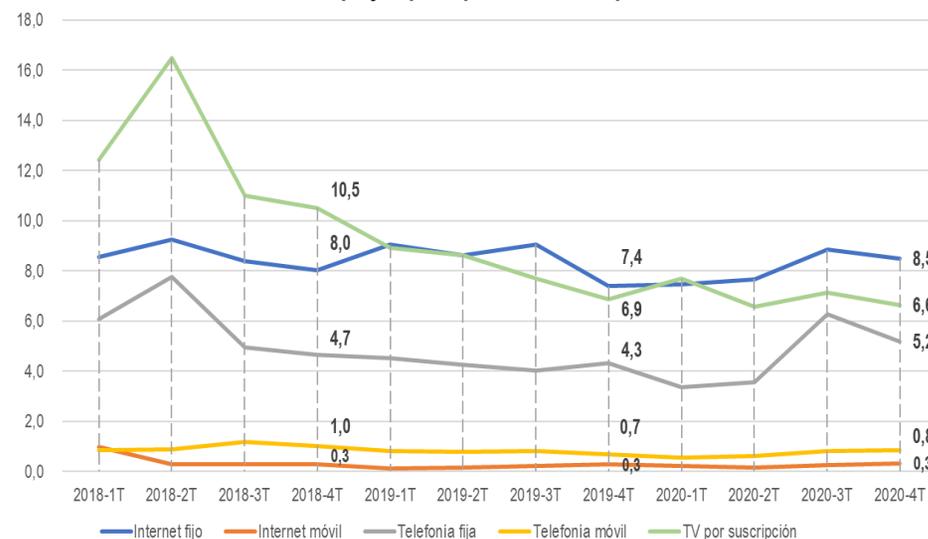
Ahora bien, en cuanto a la cantidad trimestral de quejas por cada 100 accesos¹, en el 2020-4T para el servicio de **Internet fijo** se registraron 8,5 quejas por cada 100 accesos, evidenciando un incremento de 1,1pp² frente al 2019-4T. En el servicio de **telefonía fija** para el 2020-4T se registraron 5,2 quejas por cada 100 líneas, lo que evidenció un incremento de 0,8pp en comparación con el 2019-4T.

Para el servicio de **televisión por suscripción** se registraron 6,6 quejas por cada 100 suscriptores para el mismo periodo de referencia, con una disminución de 0,2pp.

Para el servicio de **telefonía móvil** se registraron 0,8 quejas por cada 100 abonados móviles, evidenciando un incremento de 0,1pp, para el mismo periodo de referencia. Para el servicio de **Internet móvil** se registraron 0,3 quejas por cada 100 accesos para el 2020-4T, sin presentar variación frente al 2019-4T.

Así, para los servicios móviles las quejas registradas por cada 100 accesos presentan una tendencia más estable desde el 2018-1T hasta en 2020-4T en comparación con los servicios de Internet y telefonía fija, y televisión por suscripción.

Gráfico 2. Número de quejas por tipo de servicio por cada 100 accesos



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹ Resultado de dividir la cantidad de quejas en el trimestre por la cantidad de accesos asociados.

² Puntos porcentuales

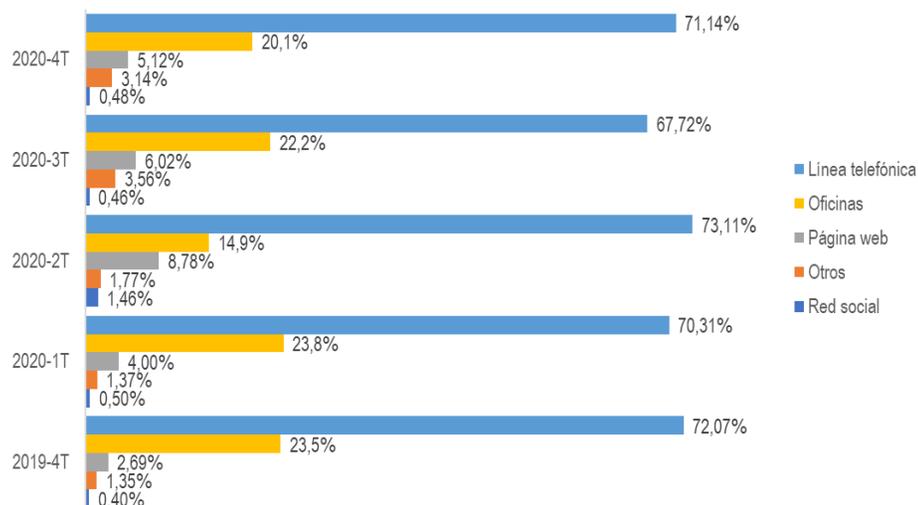
Canales de atención de recepción de quejas

Para la recepción de quejas, los operadores tienen a disposición los siguientes canales para la atención de sus usuarios: línea de atención telefónica, oficinas físicas, página web, redes sociales y otros canales de atención como chat, mensajes de texto, entre otros.

La atención de quejas a través de **redes sociales** y **página web** presentaron incrementos de 86,6% y 63,1% respectivamente, para el año 2020 en comparación con el año 2019, mientras que los canales de atención en **oficinas físicas** y **línea telefónica** mostraron disminuciones de 10,1% y 3,2% respectivamente para el mismo periodo de referencia. Es importante mencionar que en el segundo trimestre del año 2020 se presentó la mayor restricción de movilidad debido a la emergencia sanitaria del COVID-19, y en el tercer y cuarto trimestre se habilitaron de manera parcial algunos medios de atención presencial de los operadores.

En el 2020-4T, los canales de atención **otros canales** y **página web** presentaron crecimiento de 175,5% y 126% en relación con el 2019-4T. Con respecto a las participaciones de los canales de atención para la recepción de quejas, para el mismo periodo de referencia, el 71,1% corresponde al canal de línea telefónica, el 20,1% a oficinas, el 5,1% a página web, el 3,1% a otros canales y el 0,5% a redes sociales.

Gráfico 4. Canales de atención para la recepción de quejas



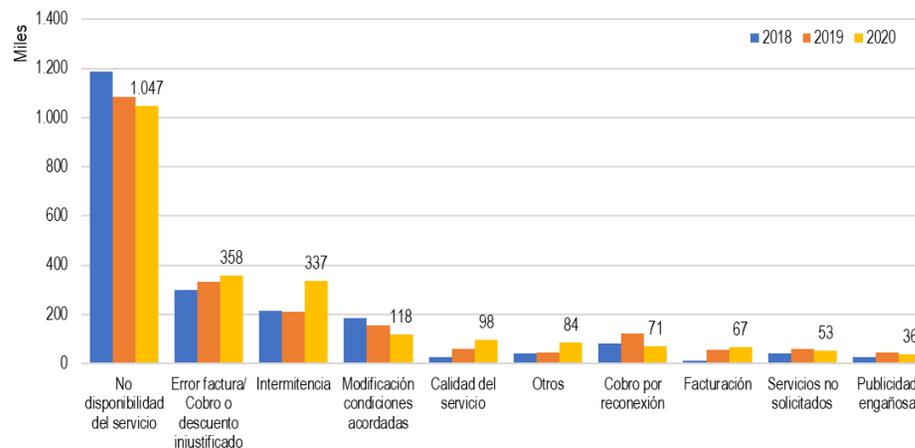
Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Tipología de quejas

En el servicio de **Internet fijo** los operadores recibieron 2.462.296 quejas en el año 2020, de las cuales el 42,5% fueron por la no disponibilidad del servicio, seguido por error en facturación o cobros y descuentos injustificados con el 14,5%.

Por una parte, las quejas relacionadas con intermitencia en el servicio de Internet fijo presentaron un crecimiento de 59,8% con respecto al año 2019, las relacionadas con la calidad del servicio aumentaron un 63,7% para el mismo periodo de referencia. Por otra parte, el cobro por reconexión presentó una disminución del 41% y la modificación unilateral del contrato del 24,6%.

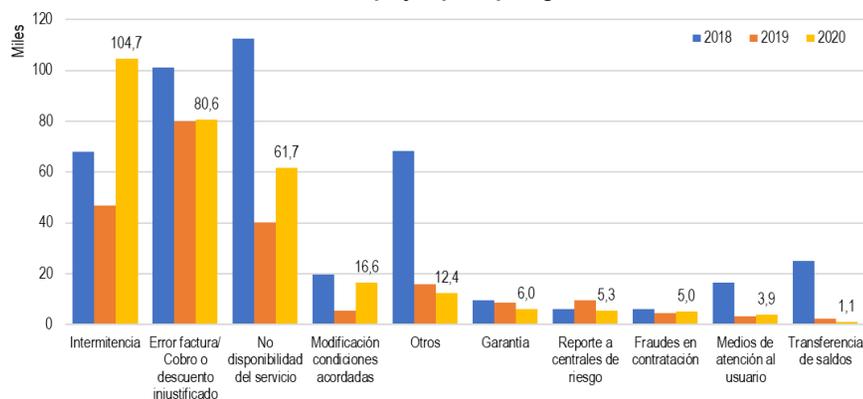
Gráfico 5. Cantidad de quejas por tipología - Internet fijo



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En el servicio de **Internet móvil** se presentaron 308.179 quejas por parte de los usuarios en el año 2020, de las cuales el 34% corresponde a intermitencia en el servicio, el 26,1% a error en facturación o cobros y descuentos injustificados y el 20% a no disponibilidad del servicio.

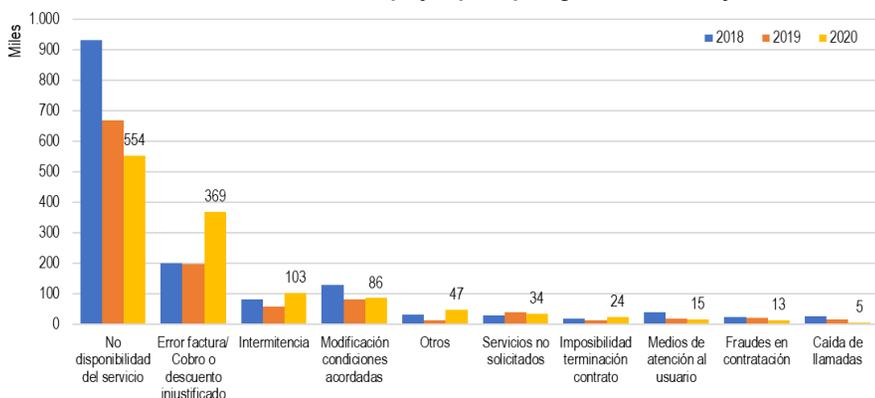
En este servicio, las quejas por modificación unilateral del contrato presentaron un crecimiento de 206,5% con respecto al año 2019, y las relacionadas con calidad de prestación de los servicios aumentaron en 123,8% para el mismo periodo de referencia, mientras que se presentaron disminuciones en el reporte a las centrales de riesgo presentó del 44,5% y en las quejas por garantía de un equipo terminal en 29,4% en comparación con el año 2019.

Gráfico 6. Cantidad de quejas por tipología - Internet móvil


Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para el servicio de **telefonía fija** los operadores recibieron 1.327.698 quejas en el año 2020, de las cuales el 41,7% fueron por la no disponibilidad del servicio y el 27,8% por errores en facturación o cobros y descuentos no justificados.

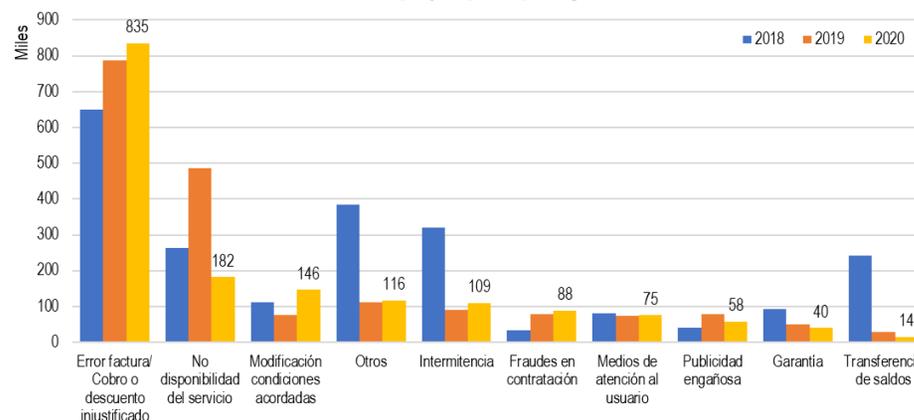
Para el año 2020, en comparación con el año 2019, se presentó un crecimiento de 87,3% en las quejas por errores de facturación o cobros y descuentos injustificados en el servicio de telefonía fija. Las quejas por llamadas caídas disminuyeron un 67,9% y las de fraude en la contratación de servicios un 35,9% con respecto al año 2019.

Gráfico 7. Cantidad de quejas por tipología - Telefonía fija


Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En el servicio de **telefonía móvil** se presentaron 1.887.442 quejas en el año 2020, de las cuales el 44,2% corresponde a errores de facturación o cobros y descuentos no justificados, y el 9,6% a la no disponibilidad del servicio.

Para el periodo de referencia, las quejas relacionadas con la modificación unilateral del contrato en el servicio de telefonía móvil presentaron un crecimiento de 94,5% en 2020 con respecto al año 2019, y las referentes a la calidad de la prestación de servicios del servicio aumentaron en 19,8% en el mismo periodo de referencia. Con respecto a las quejas presentadas por la indisponibilidad del servicio, se registró una disminución de 62,7% y para la transferencia de saldos de 49,5% en comparación con el año 2019.

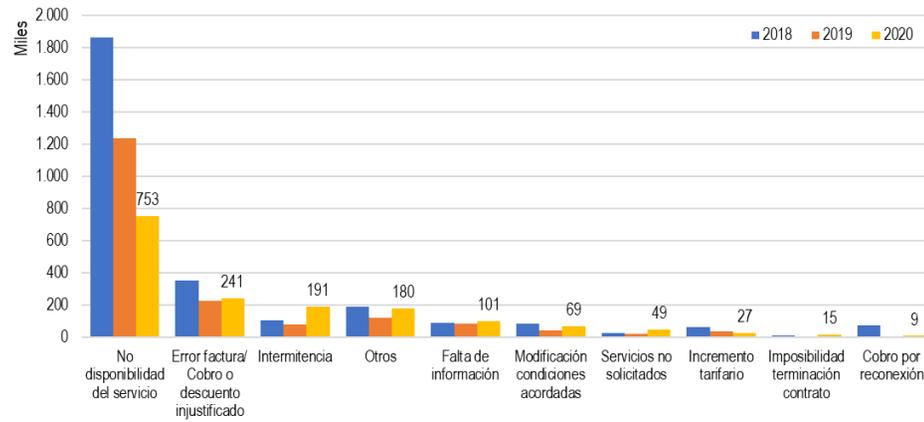
Gráfico 8. Cantidad de quejas por tipología - Telefonía móvil


Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para el servicio de **televisión por suscripción** se presentaron 1.680.316 quejas en el 2020, de las cuales el 44,8% corresponde a la no disponibilidad del servicio y el 14,4% a errores de facturación o cobros o descuentos injustificados.

Las quejas por la imposibilidad de terminación del contrato en el servicio de televisión por suscripción crecieron el 246,6% en el año 2020 y las de calidad de la prestación de servicios un 143%. Por su parte, las quejas por la indisponibilidad del servicio disminuyeron en un 39,1% y las relacionadas con incremento en las tarifas un 29,5% con respecto al año 2019.

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



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los proveedores a través del Formato 4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Los datos utilizados en este Data Flash pueden ser consultados en el siguiente enlace:

- [Quejas de Servicios de Comunicaciones](#)

Este Data Flash fue elaborado con información consultada el 13 de abril de 2021.