

WWW.POSTDATA.GOV.CO

PQRS 2025-006
TELEVISIÓN
ABIERTA

DATA×
FLASH

Junio 2025

Postdata
Más allá de los datos

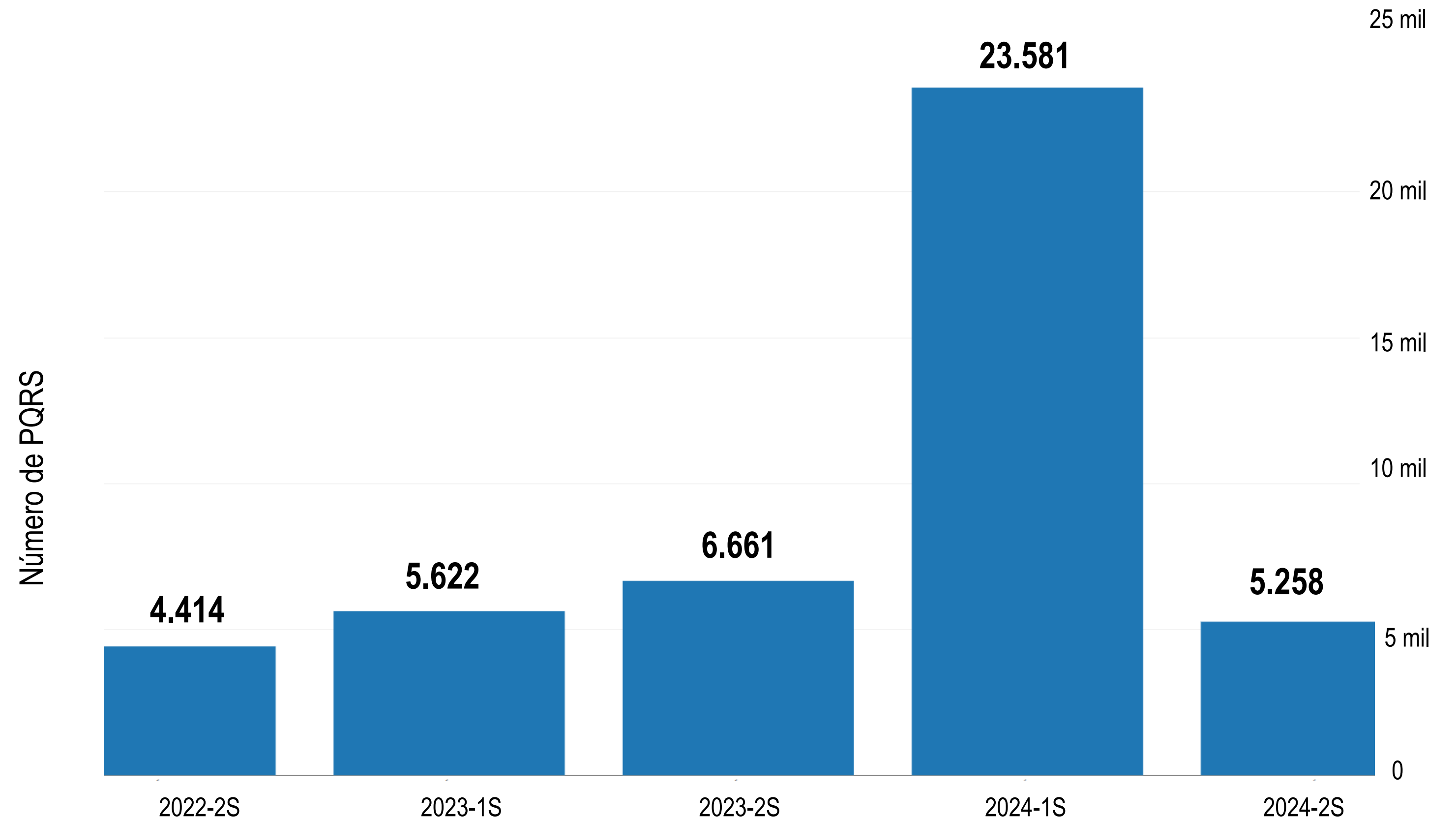
 **COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El número de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2024 fue de 5.258

Evolución de las PQR

Históricamente, las PQR relacionadas con los canales de televisión abierta han estado alrededor de las 4 mil. Sin embargo, en el primer semestre de 2024 (2024-1S) se observa un comportamiento atípico, relacionado con las PQRS asociadas con el programa “*La Casa de los Famosos*” del canal RCN.

En el segundo semestre de 2024, se evidencia una reducción del 21%, en comparación con el mismo periodo de 2023.

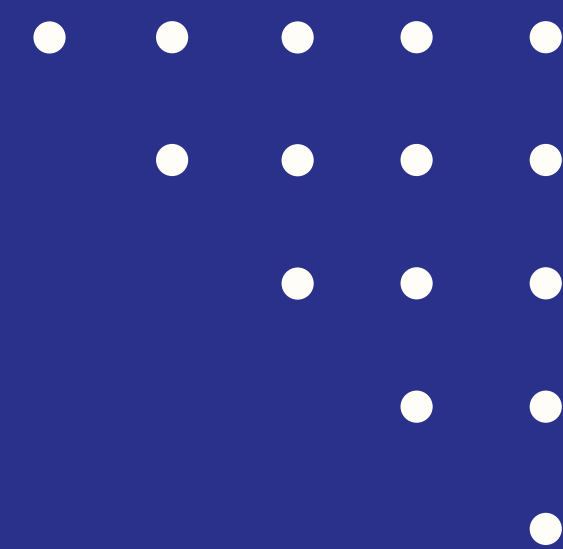


Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota1: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

Nota2: La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.

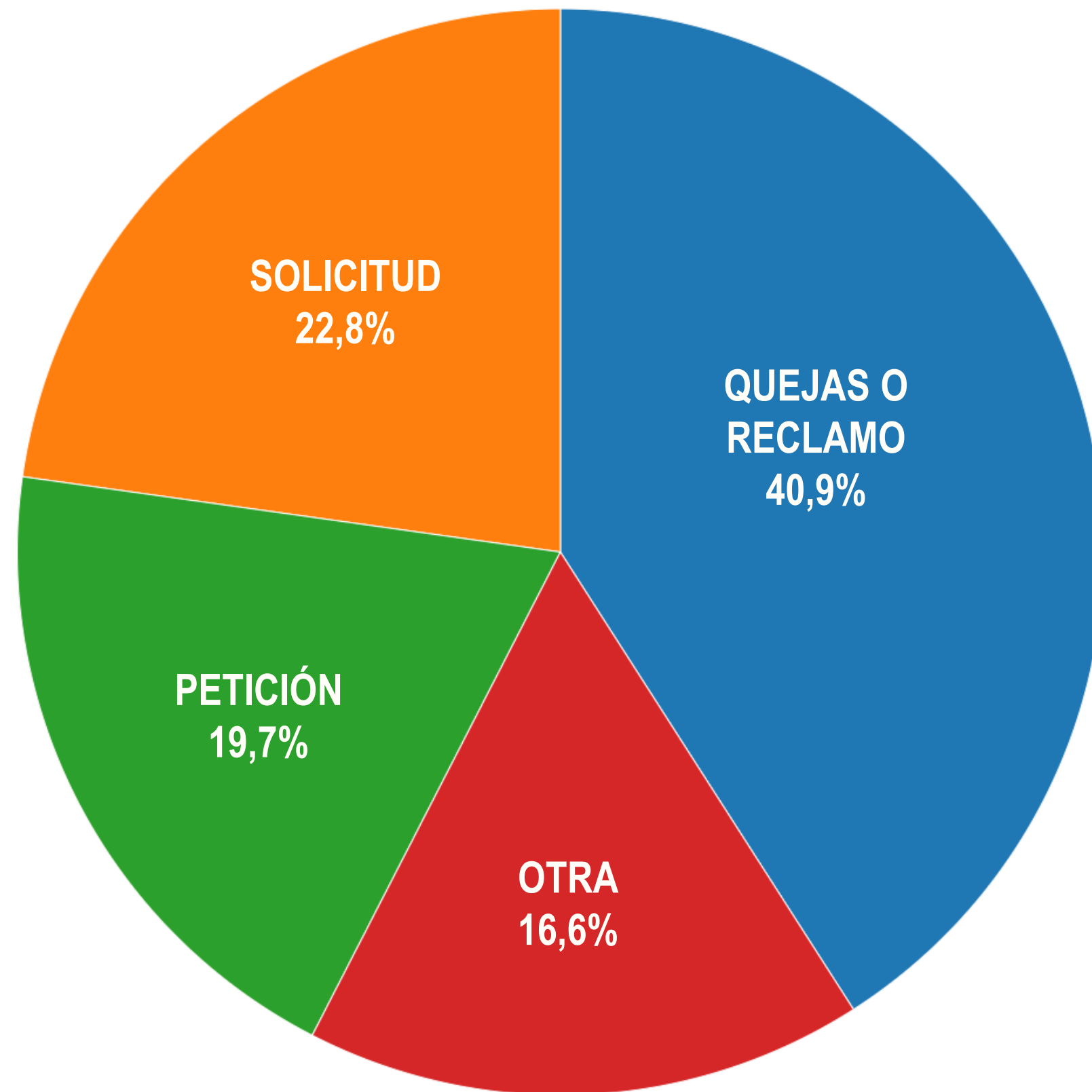




**El número de PQRS
recibidas en segundo
semestre disminuyó el
21,06%.**

40,9% de las PQRS corresponde al tipo Queja o Reclamo

Tipo de PQRS recibida



■ QUEJA O RECLAMO ■ SOLICITUD ■ PETICIÓN ■ OTRA

Al comprar los resultados del segundo semestre de 2024 con el mismo periodo de 2023, se observa lo siguiente:

- Quejas o Reclamos: ↓9,1 pp.
- Solicitudes: ↓16,1 pp.
- Peticiones ↑13,6 pp.

Las peticiones aumentaron 19,7 pp. frente al semestre anterior, asociado principalmente al comportamiento de los canales privados.

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.

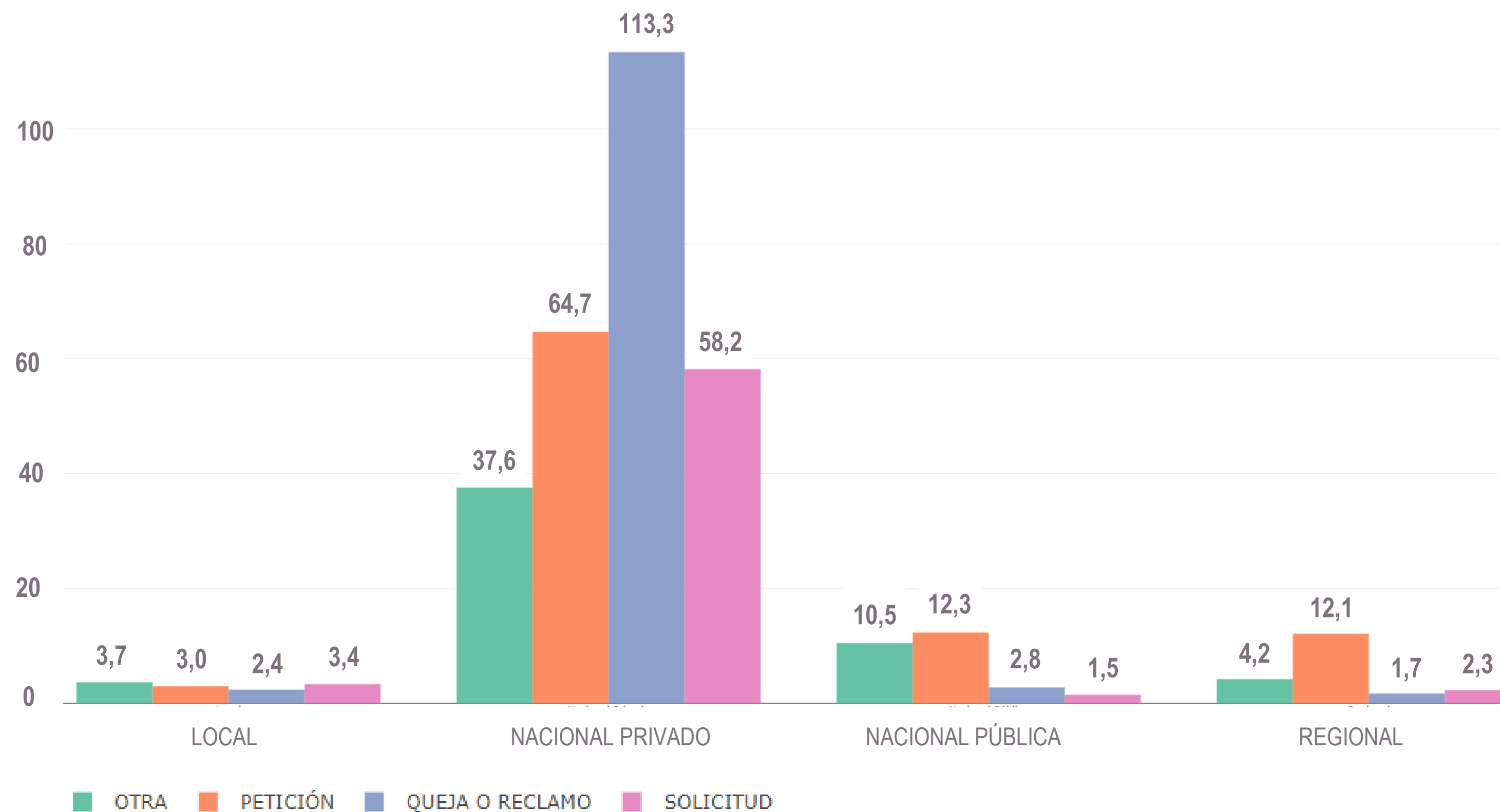
Nota1: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

Nota2: La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.



Los canales nacionales privados recibieron mayor número de quejas o reclamos en 2024-2S. 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** (113,3), de **Peticiones** (64,7) y **Solicitudes** (58,2).

De otro lado, el mayor valor promedio mensual de **Peticiones**, después de los privados, les corresponde a los canales de televisión nacional pública (12,3).

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.

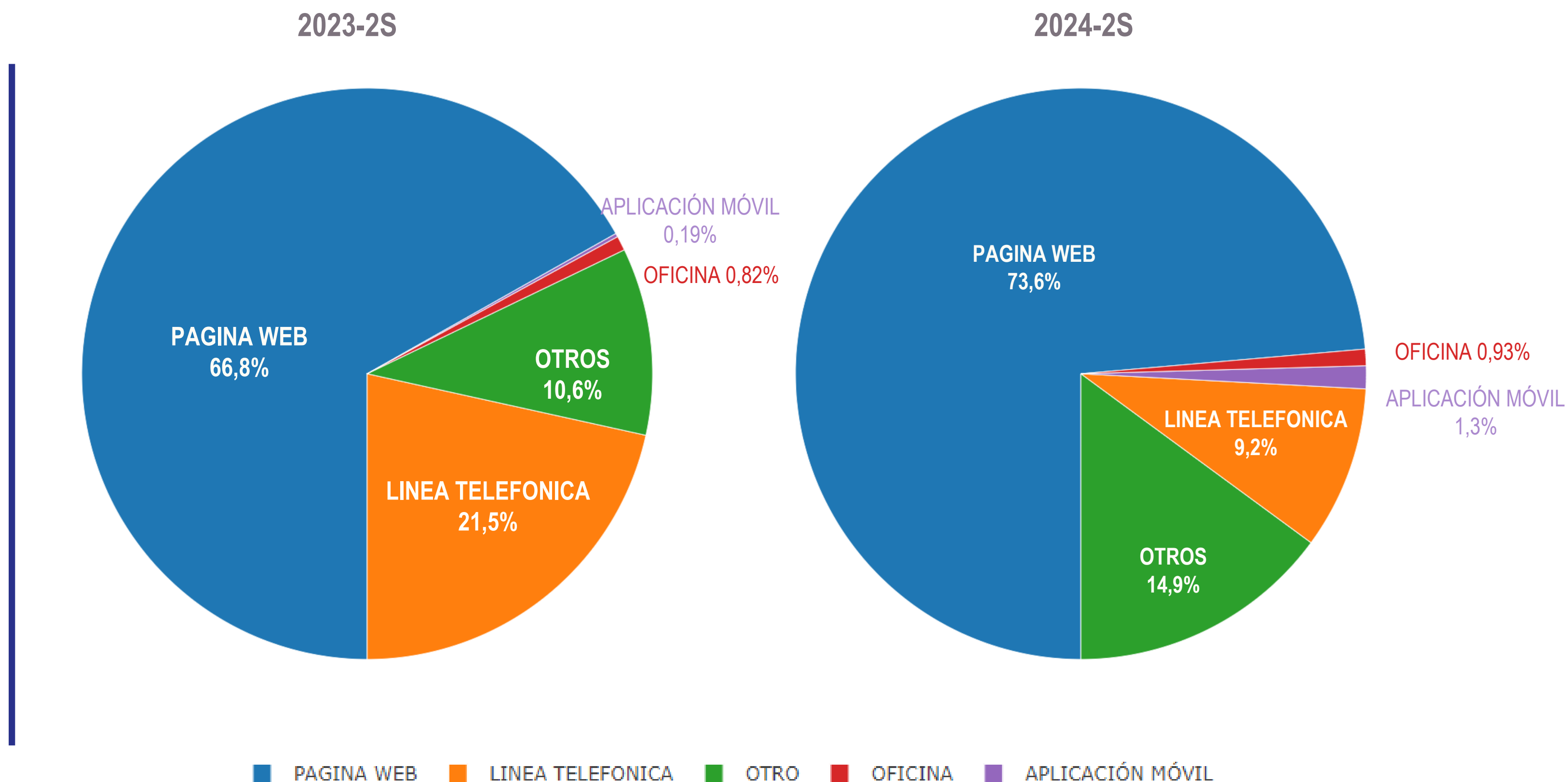
Nota1: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

Nota2: La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.

73,6% de las PQRS se recibieron mediante página web en 2024-2S

Mecanismos de recepción de PQRS

Durante el segundo semestre de 2024, las PQRS recibidas por página web presentaron un incremento de 6,8pp con respecto al mismo periodo del año anterior, y su participación alcanza el 73,6%.



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: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

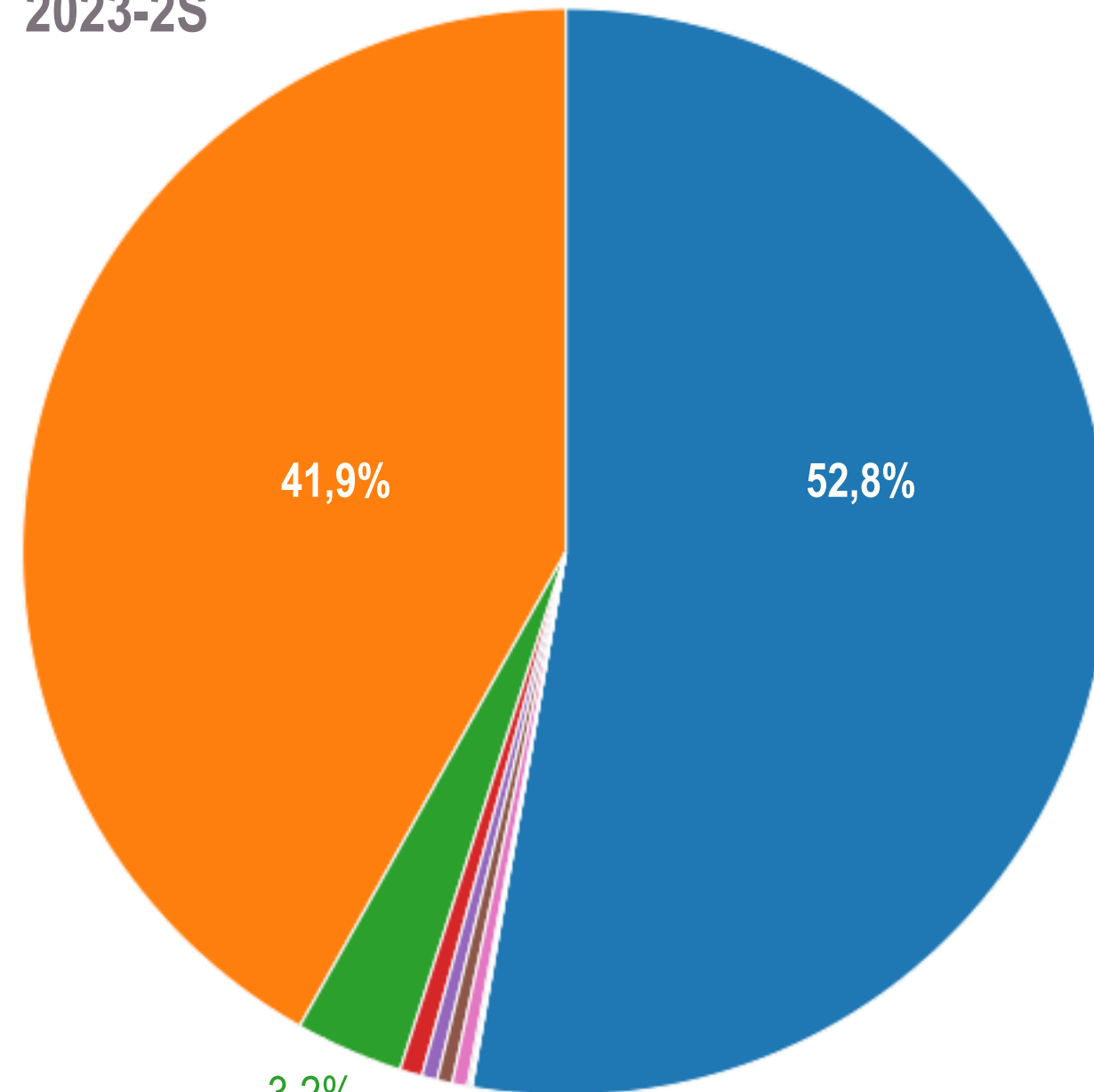
Nota2: La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.



La categoría Otra decreció en 0,7pp para 2024

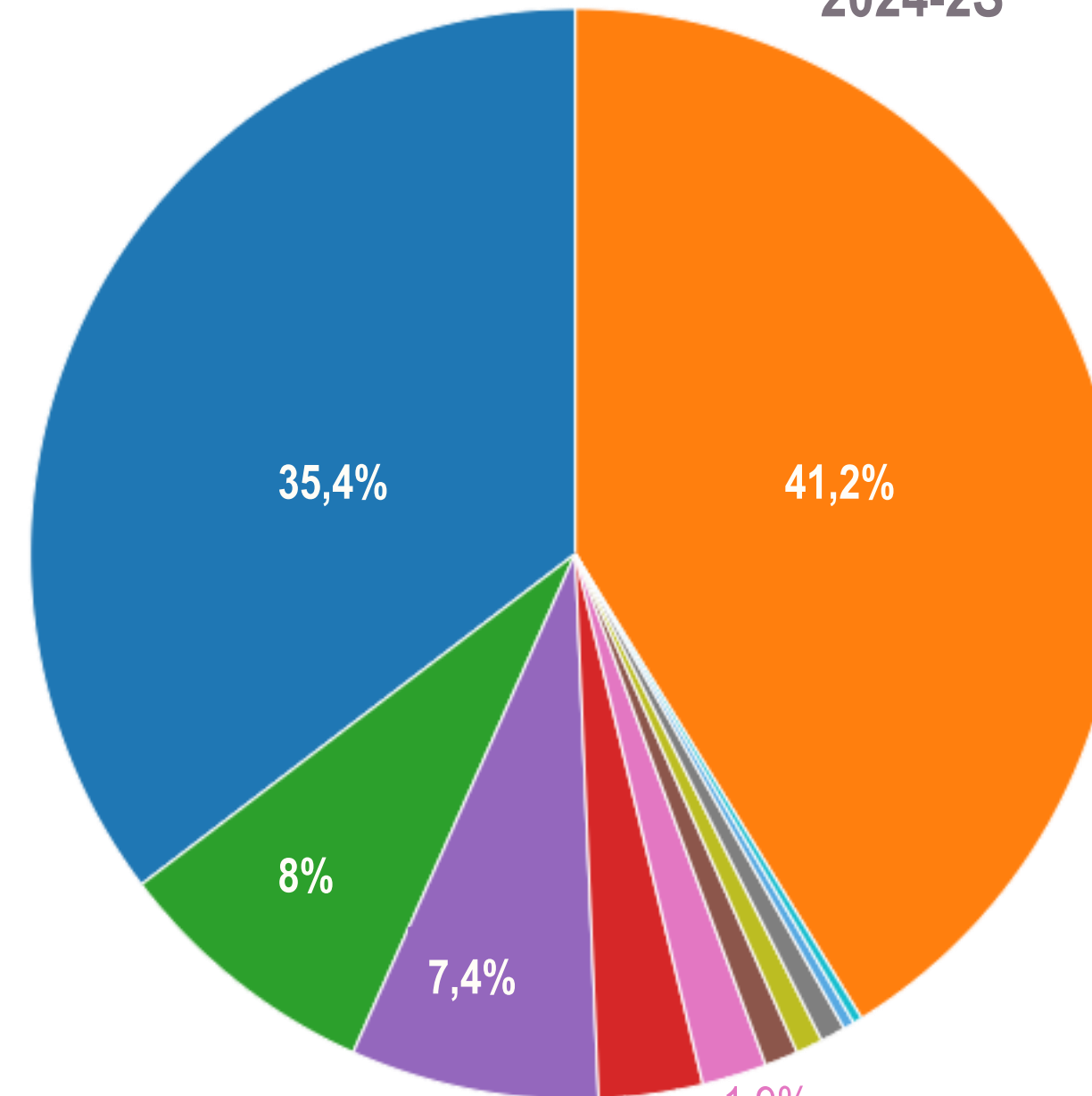
Temáticas de las PQRS recibidas

2023-2S



PROGRAMACIÓN
DISCRIMINACIÓN
VIOLENCIA
POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

2024-2S



OTRA
FAMILIA, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
ESCENAS SEXUALES
CONSUMO DE ALCOHOL, CIGARRILLOS Y OTRAS SUSTANCIAS NOCIVAS

PLURALISMO INFORMATIVO
FRANJAS DE AUDIENCIA Y AVISO PREVIO A LA RADIODIFUSIÓN DE LOS PROGRAMAS
VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

En el segundo semestre de 2024, se generó un mayor número de PQRS en la categoría **OTRA**, con una participación del 41,2% ($\downarrow 0,7$ pp), en comparación con el mismo periodo de 2023.

En segundo lugar, se ubica la categoría **PROGRAMACIÓN**, con una participación del 35,4% ($\downarrow 17,4$ pp).

La categoría de **PLURALISMO INFORMATIVO** alcanzó una participación de 8%, lo que representa una disminución de 4,8pp.

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.

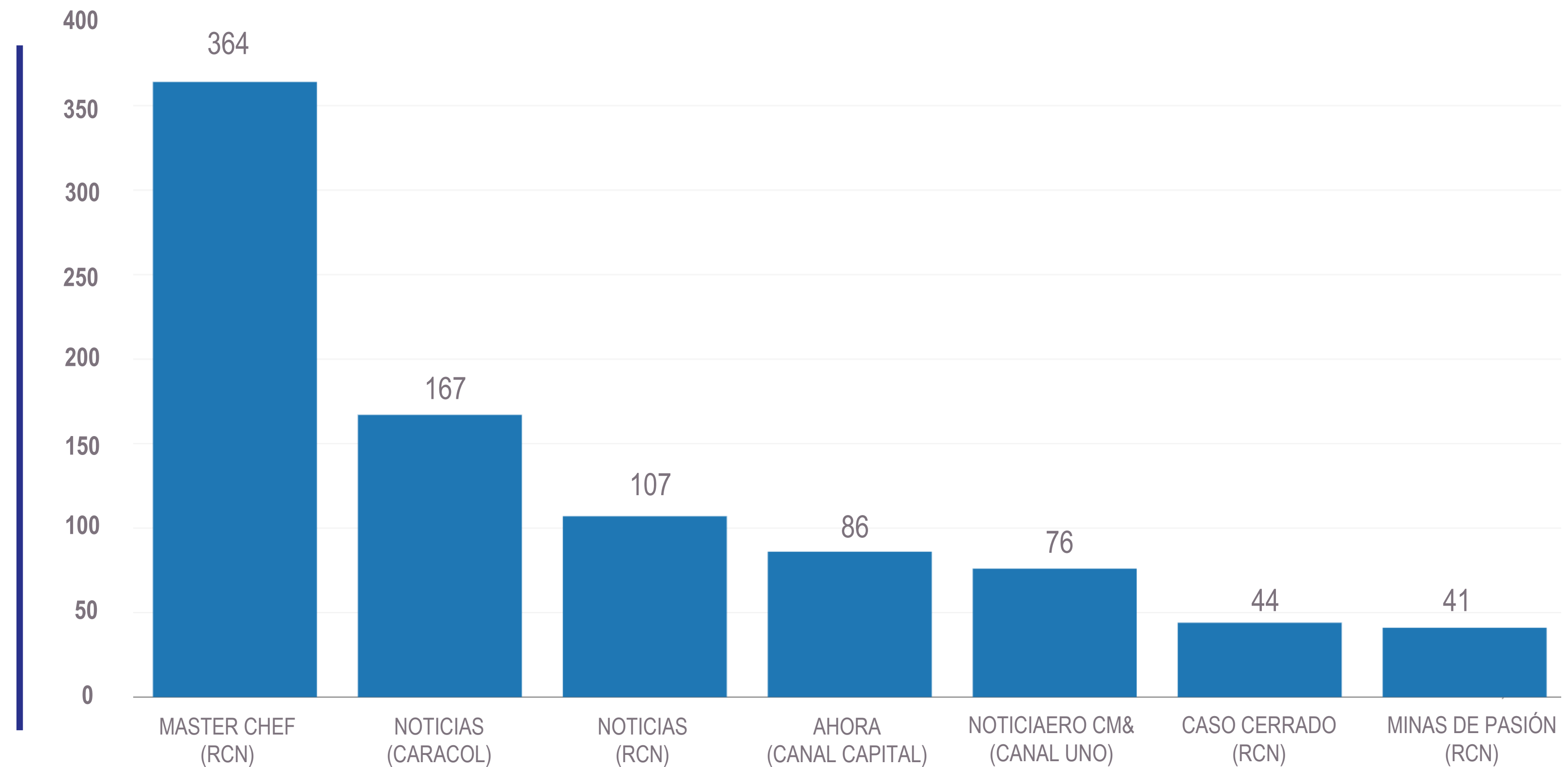
Nota1: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

Nota2: La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.

84,17% de las PQRS se atribuyeron al programa “Otros programas”

Programas de televisión con mayor número de PQRS

“Master Chef” recibieron el 41% del total de PQRS registradas y el 39,28% de ellas se ubicó en la tipología QUEJA o RECLAMO.



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.

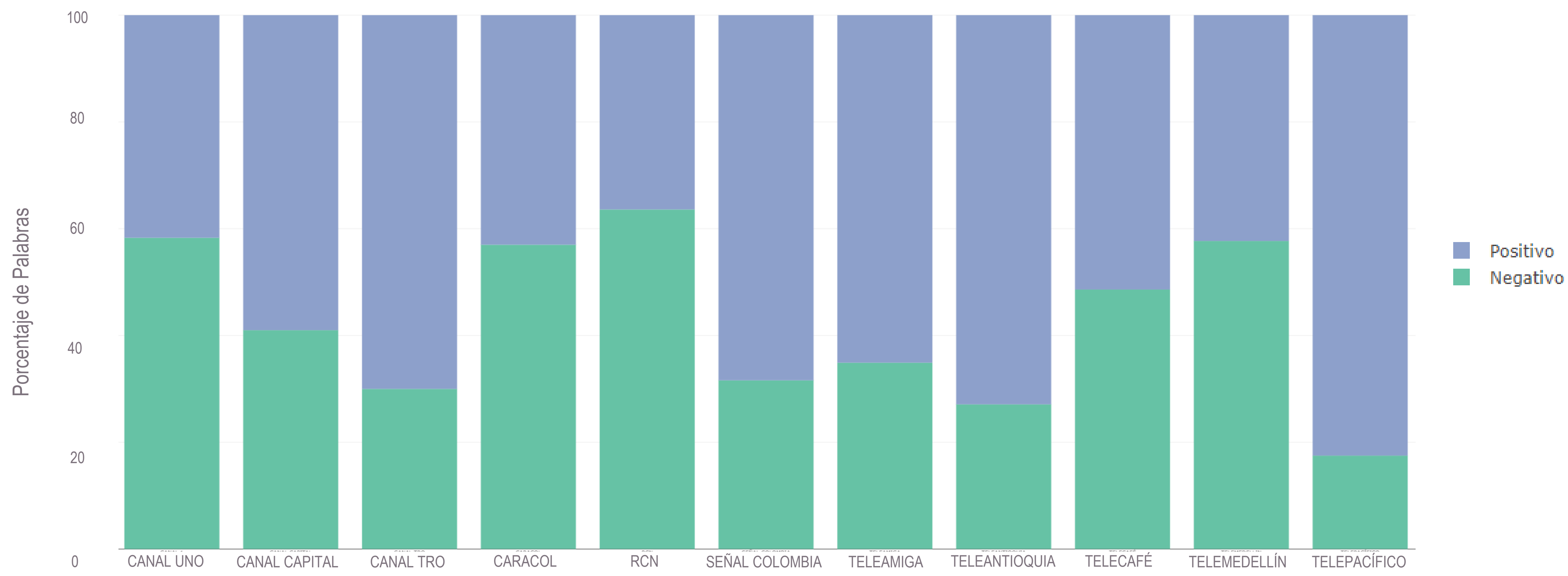
Nota 1: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

Nota 2: La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.

Nota 3: 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.

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.

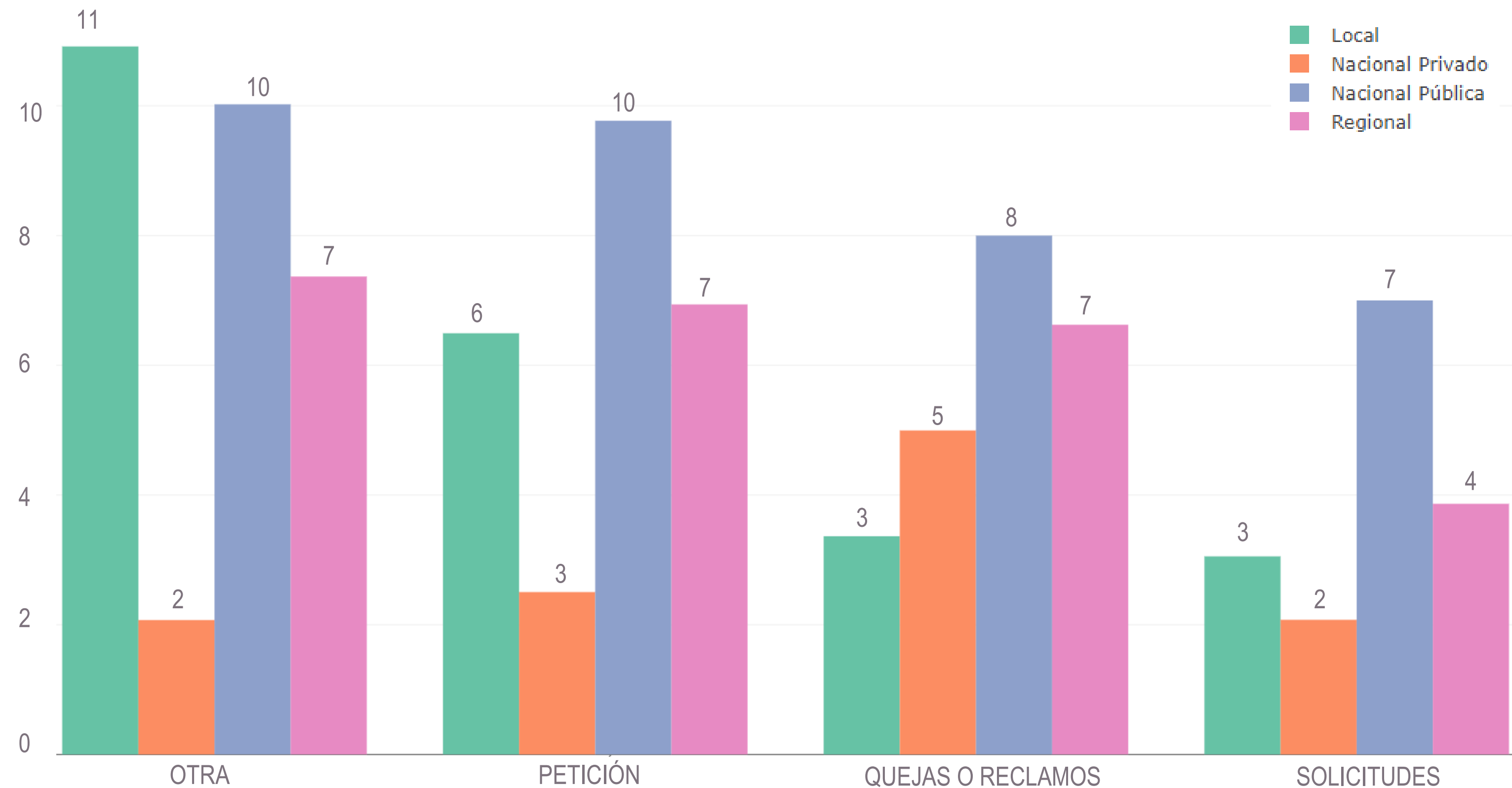
Nota1: La construcción del índice de sentimientos se realizó a través del programa R y el paquete wordcloud, apoyados en el diccionario de Bing con ajustes realizados por la CRC a partir de la información reportada por los operadores de televisión abierta mediante el formato T.4.4. para el periodo 2024-2T.

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

Nota3: La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.

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

Tiempo de respuesta por tipología PQRS y canal



Las categorías de **petición** y **otro tipo de solicitud** son las que presentan los mayores tiempos de respuesta.

En promedio, el canal público es el que más tiempo tarda en resolver una PQRS (9 días), seguido por los canales regionales (6 días) y el canal local (5 días). Por su parte, el canal privado es el más eficiente, con un tiempo promedio de respuesta de 3 días.

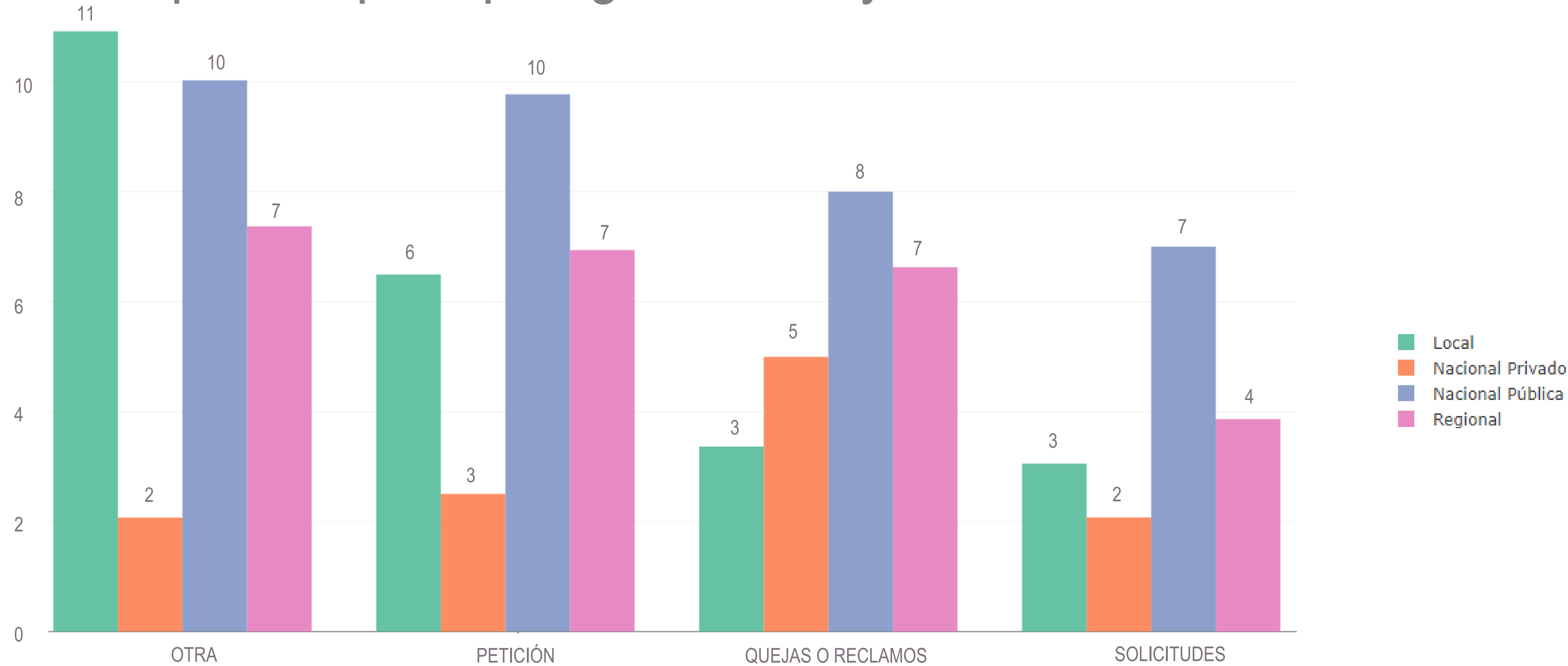
Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Nota1: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

Nota2: La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.

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.
Nota1: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.
Nota2: La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.



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
16 de mayo de 2025

- Este Data Flash está disponible en Postdata en el siguiente enlace:
<https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2025-006-pqrs-tv-abierta>



Elaborado por:

Coordinación de Inteligencia y Analítica de Datos

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Bogotá D.C. - Colombia