



• **DATAFLASH** •

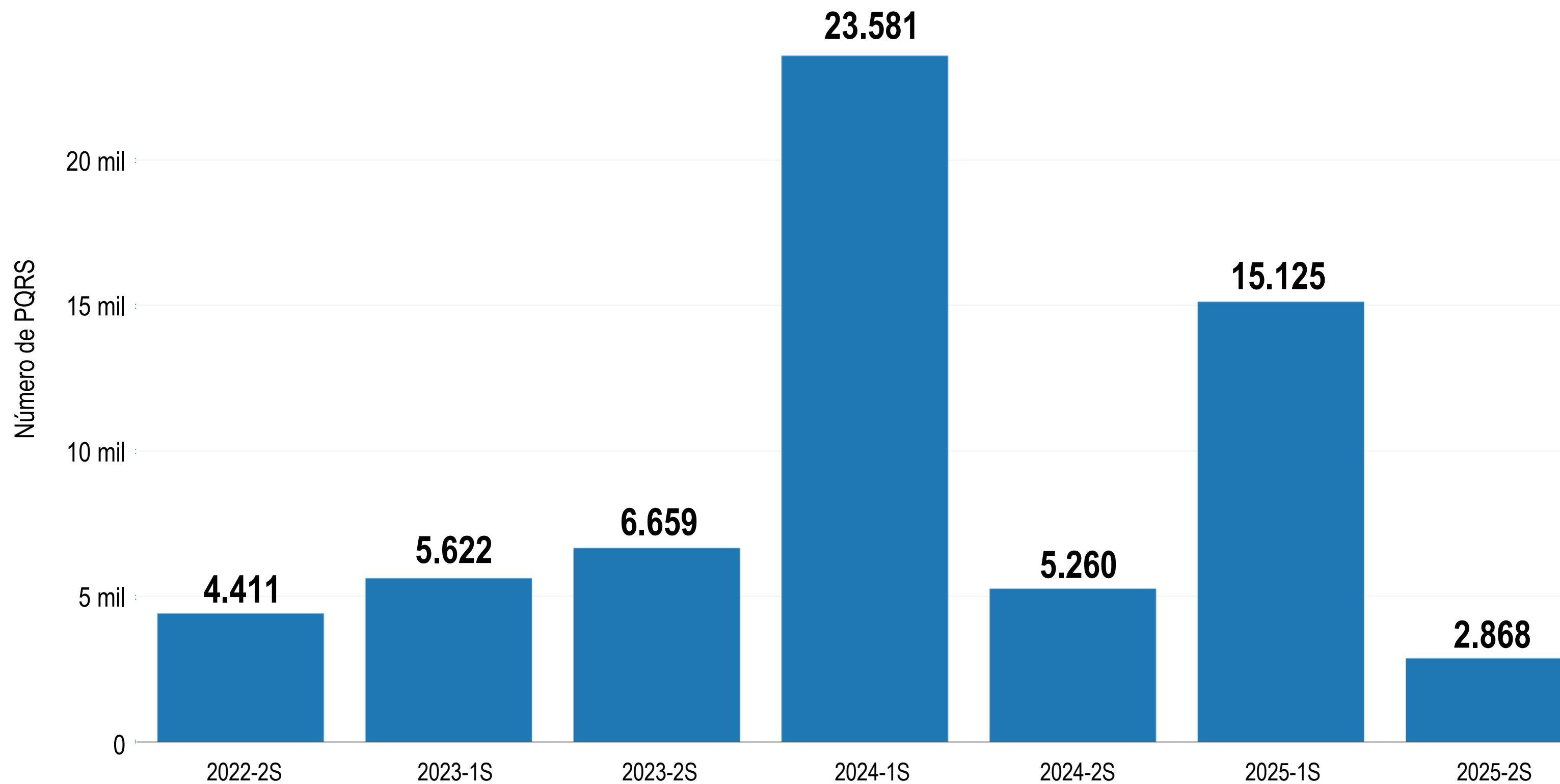
PQRS DE TV ABIERTA

Junio 2026



El número de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2025 fue de 2.868

Evolución de las PQRS



Históricamente, las PQR asociadas a los canales de televisión abierta se han situado alrededor de las 5 mil, exceptuando el primer semestre de 2024 y 2025.

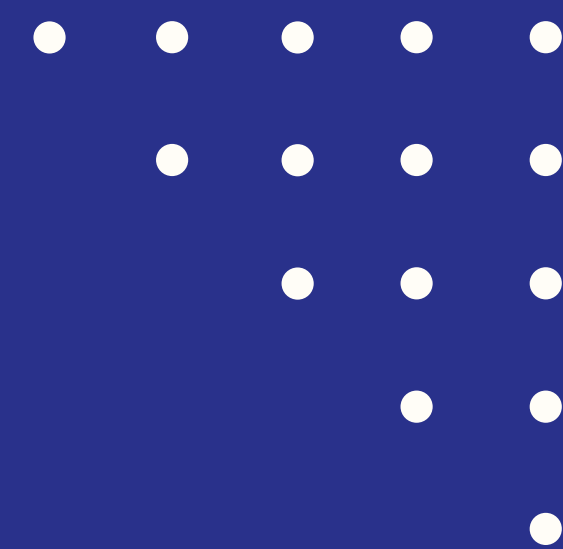
En estos 2 periodos, se observa un comportamiento atípico, explicado principalmente por el aumento de PQRS relacionadas con el programa “La Casa de los Famosos” del canal RCN.

En el segundo semestre de 2025, se evidencia una reducción del 45,5%, en comparación con el mismo periodo de 2024.

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 3 de los 28 operadores (ENLACE TV, BUCARAMANGA UTV y CANAL 5 MONTERÍA) por no reportar información.

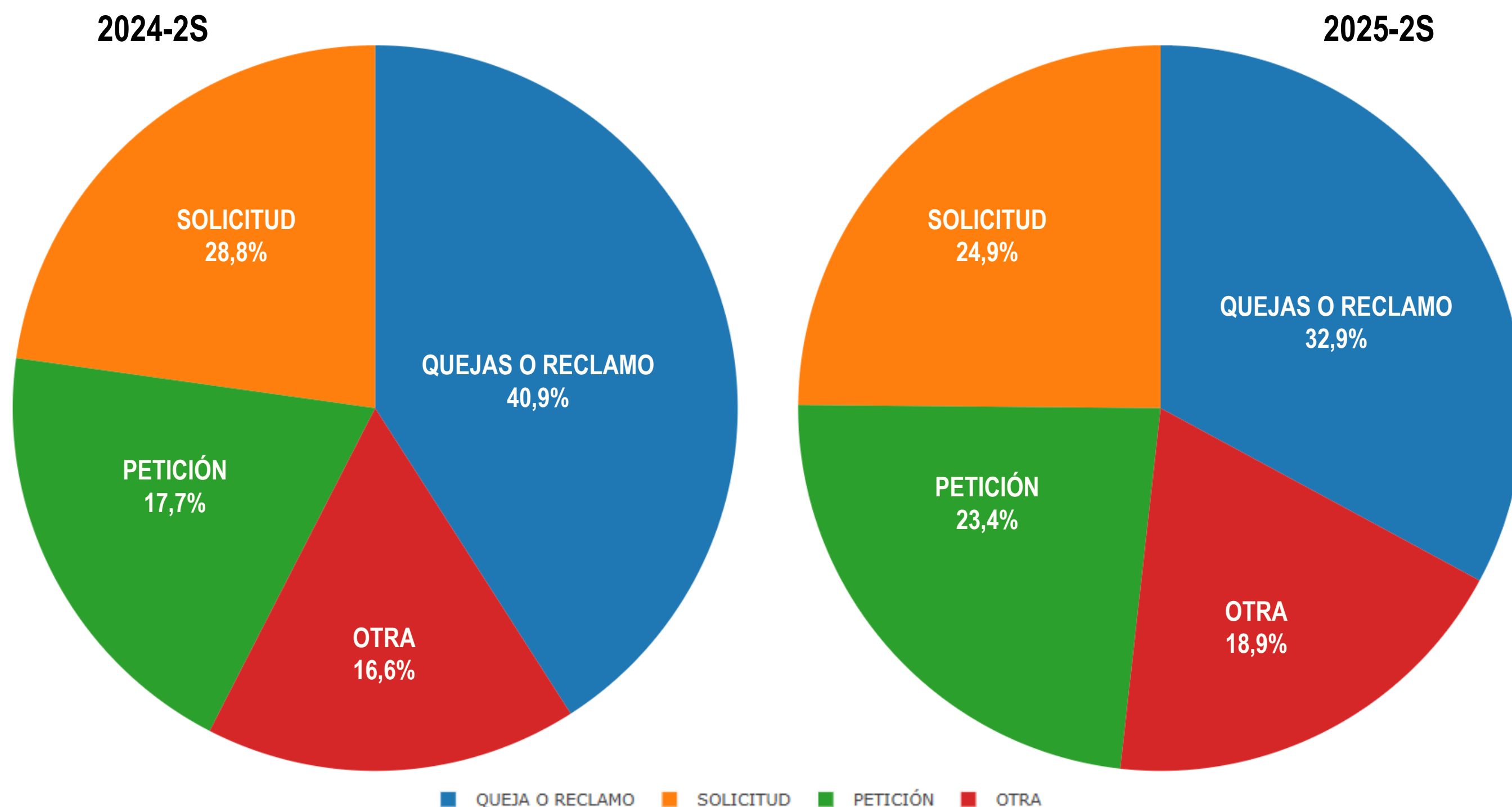


Postdata
Más allá de los datos

**El número de PQRS
recibidas en el segundo
semestre de 2025
disminuyó el 45,5% con
respecto al mismo
periodo de 2024**

El 32,9% de las PQRS corresponde al tipo Queja o Reclamo en 2025-2S

Tipo de PQRS



Al comprar los resultados del segundo semestre de 2025 con el mismo periodo de 2024, se observa lo siguiente:

- Quejas o Reclamos: ↓ 8 pp¹.
- Solicitudes: ↑ 2,1 pp.
- Peticiones ↑ 3,7 pp.

Las quejas o reclamos disminuyeron 8 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.

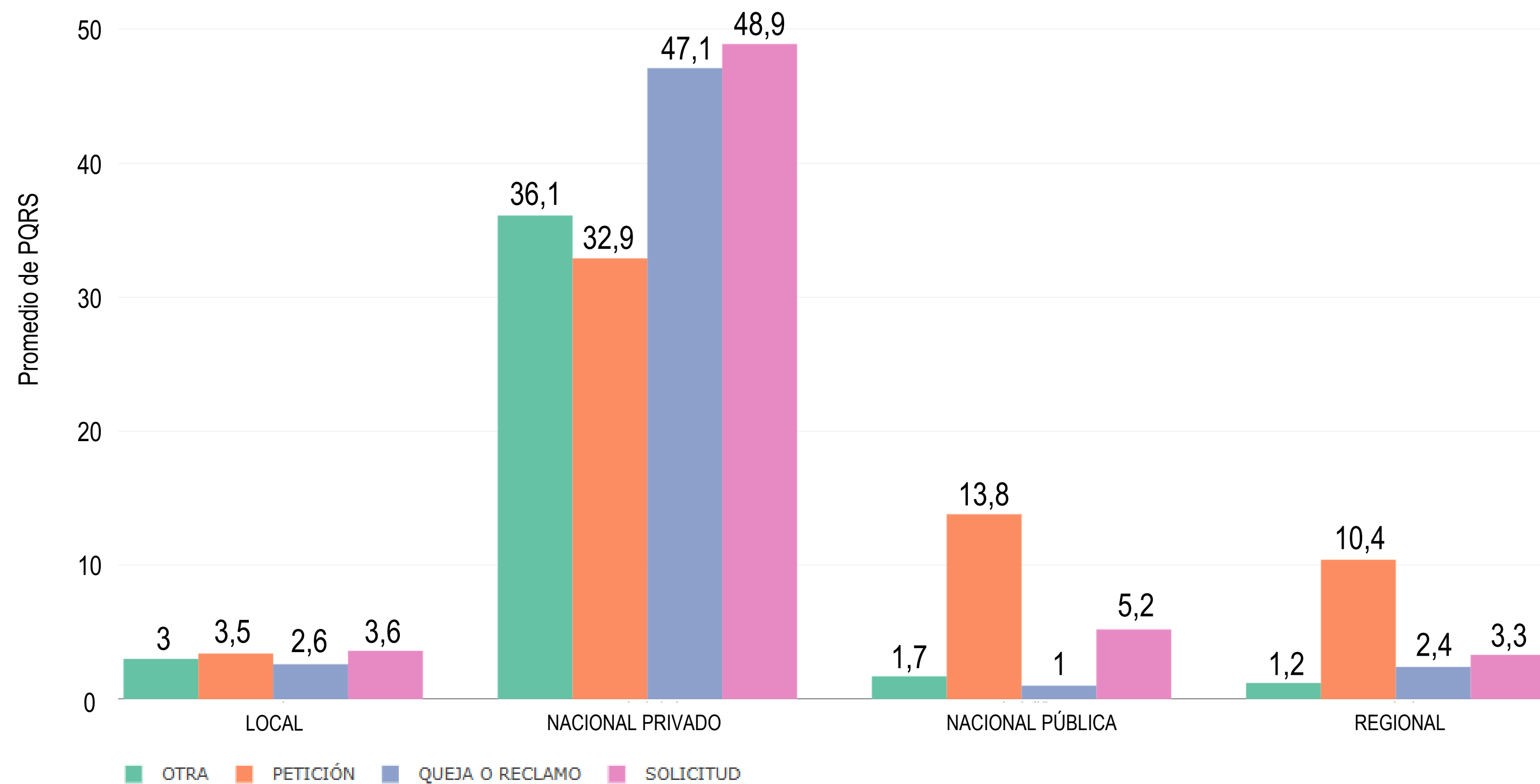
1. Puntos porcentuales

Nota 1: La información proyectada no tuvo en cuenta 3 de los 28 operadores (ENLACE TV, BUCARAMANGA UTV y CANAL 5 MONTERÍA) por no reportar información.



Los canales nacionales privados recibieron mayor número de quejas o reclamos en 2025-2S

Tipo de PQRS recibida en promedio al mes por tipo canal



Los canales nacionales privados presentaron el mayor valor promedio mensual de **Quejas o Reclamos** (47,1%), de **Peticiones** (32,9%) y **Solicitudes** (48,9%).

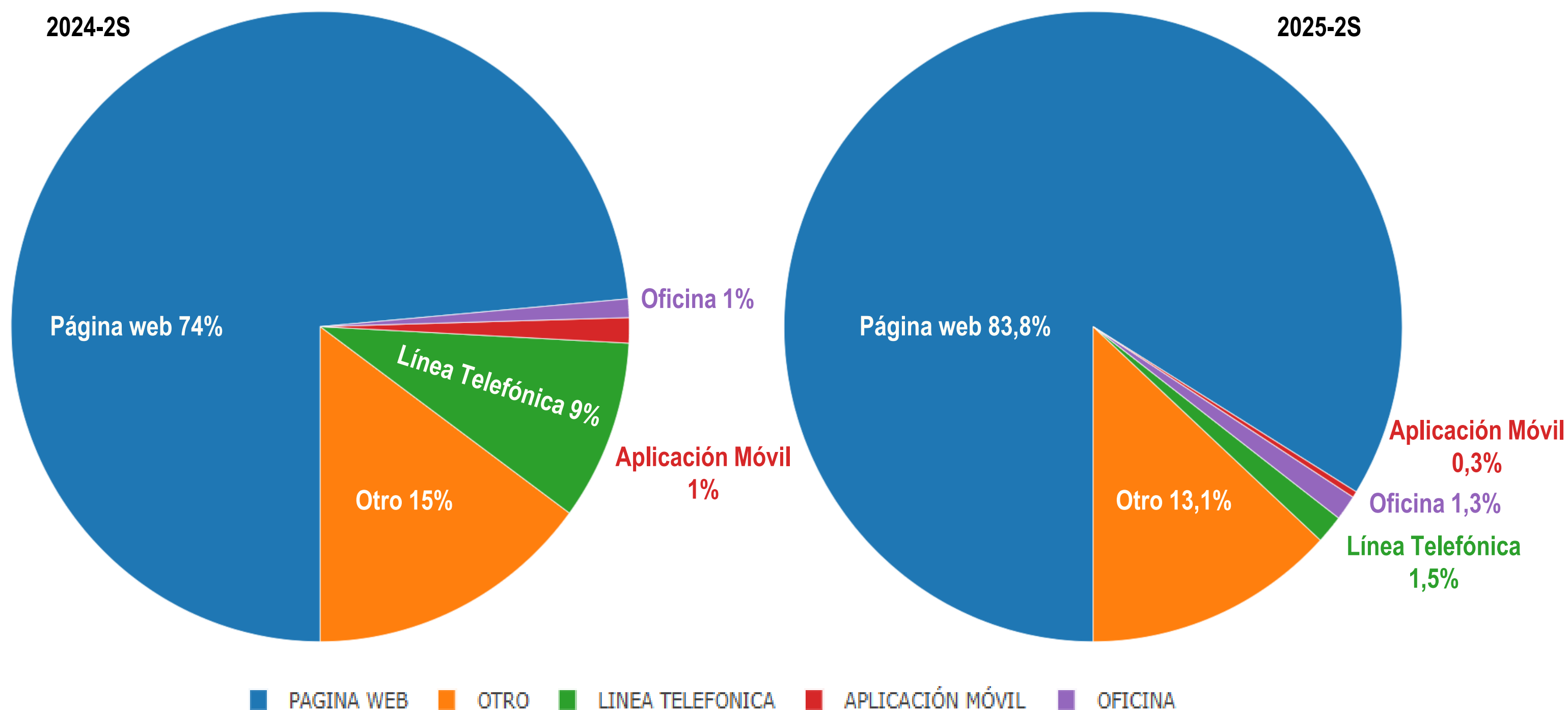
De otro lado, el mayor valor promedio mensual de **Peticiones**, después de los privados, le corresponde al canal de televisión pública (13,8%).

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: La información proyectada no tuvo en cuenta 3 de los 28 operadores (ENLACE TV, BUCARAMANGA UTV y CANAL 5 MONTERÍA) por no reportar información.



83,8% de las PQRS se recibieron mediante página web en 2025-2S.

Mecanismos de recepción PQRS



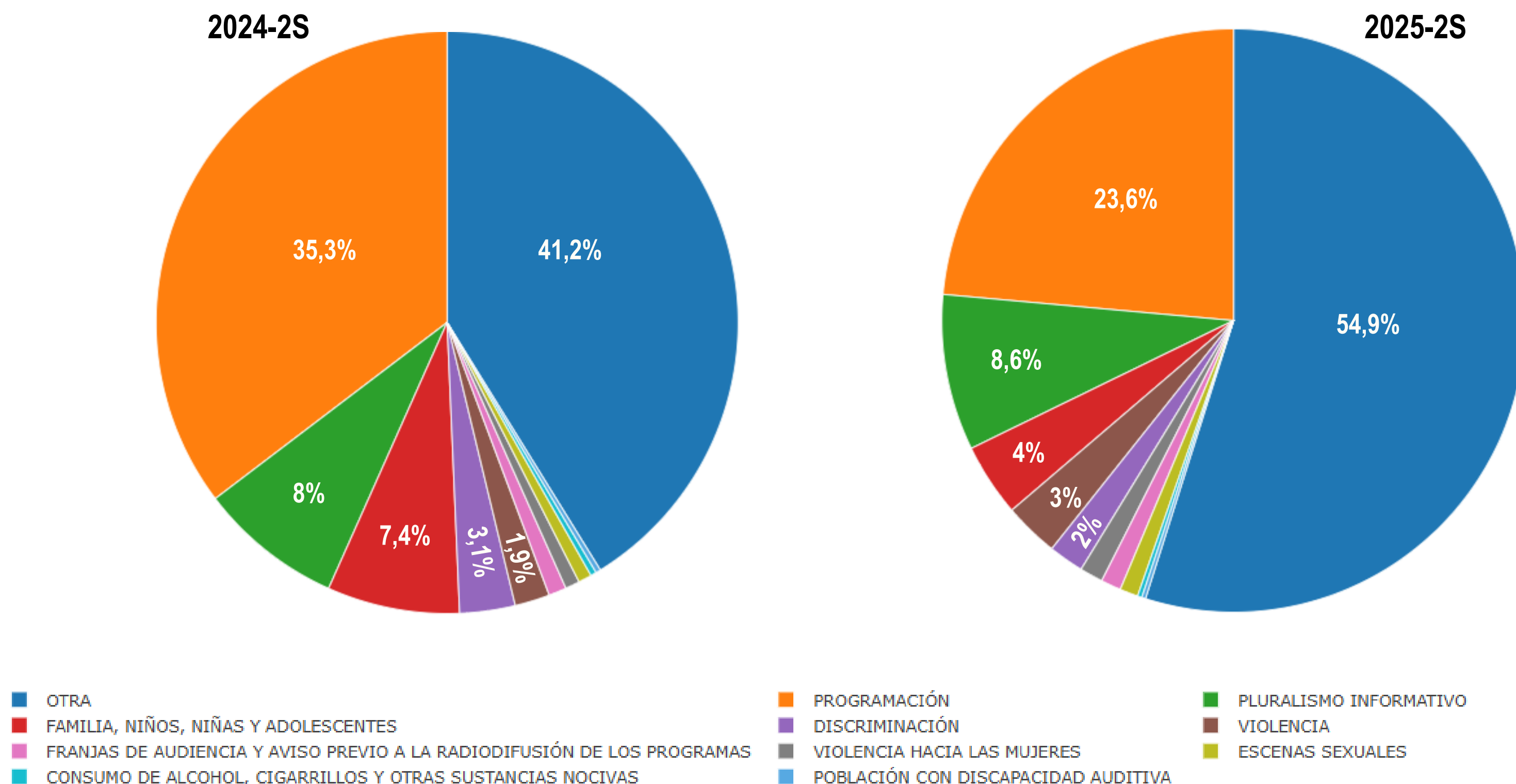
Durante el segundo semestre de 2025, las PQRS recibidas por página web presentaron un incremento de 9,8pp con respecto al mismo periodo del año anterior, y su participación alcanzó el 83,8%.

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: La información proyectada no tuvo en cuenta 3 de los 28 operadores (ENLACE TV, BUCARAMANGA UTV y CANAL 5 MONTERÍA) por no reportar información.



La categoría Programación disminuyó su participación en 13,7pp para el 2025-2S

Categorías de las PQRS



En el segundo semestre de 2025, se generó un mayor número de PQRS en la categoría **OTRA**, con una participación del 54,9% (**↑13,7pp**), en comparación con el mismo periodo de 2024.

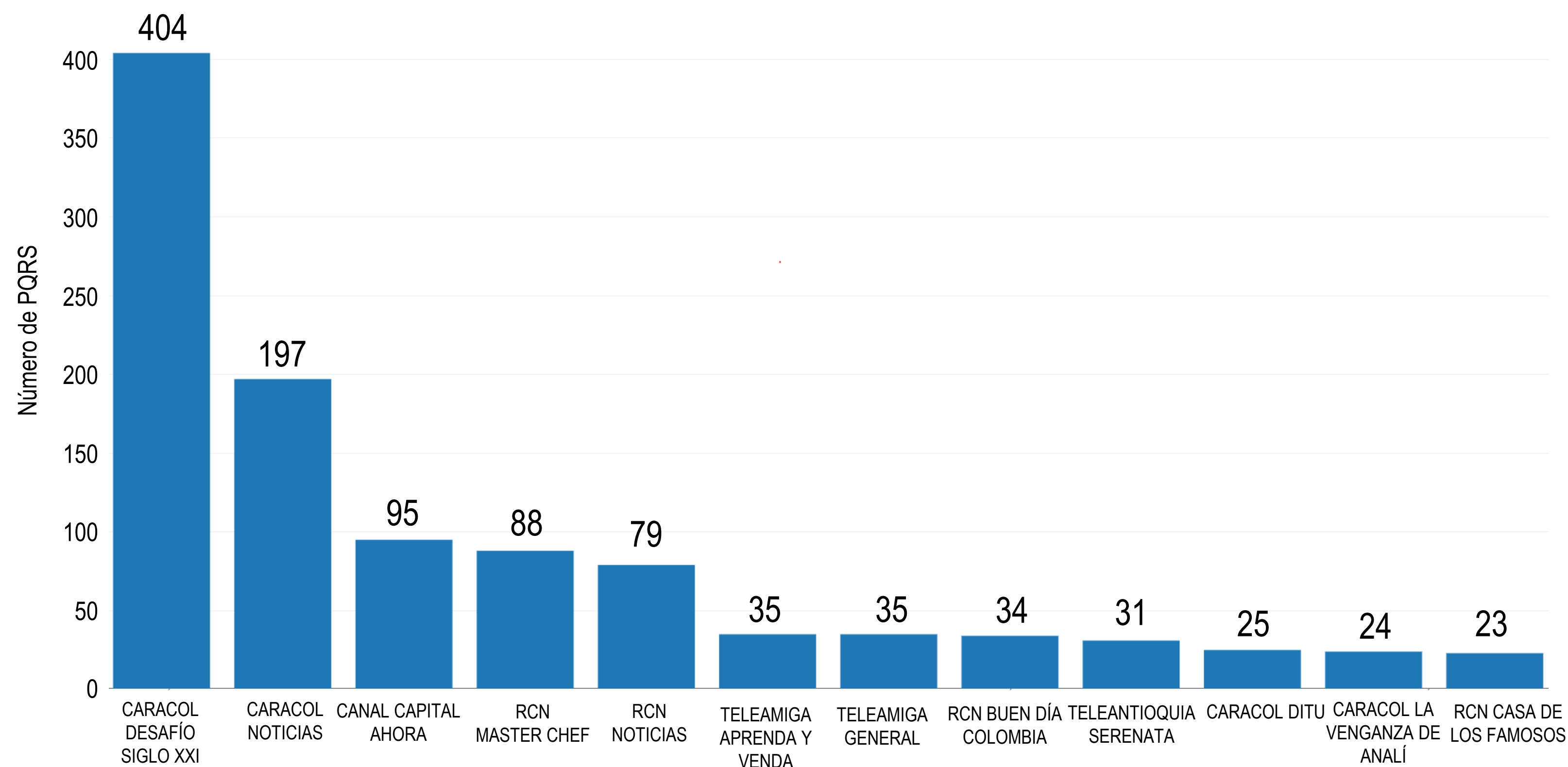
En un segundo lugar se ubica la categoría **PROGRAMACIÓN**, con una participación del 23,6% (**↓11,7pp**).

La categoría de **PLURALISMO INFORMATIVO** alcanzó una participación de 8,6%, lo que representa un incremento de 0,6pp.

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: La información proyectada no tuvo en cuenta 3 de los 28 operadores (ENLACE TV, BUCARAMANGA UTV y CANAL 5 MONTERÍA) por no reportar información.

La mayoría de las PQRS (14%) se recibieron por el programa “Desafío Siglo XXI”

Mecanismos de recepción PQRS



12 programas concentraron el 37% de las PQSR durante el segundo semestre de 2025.

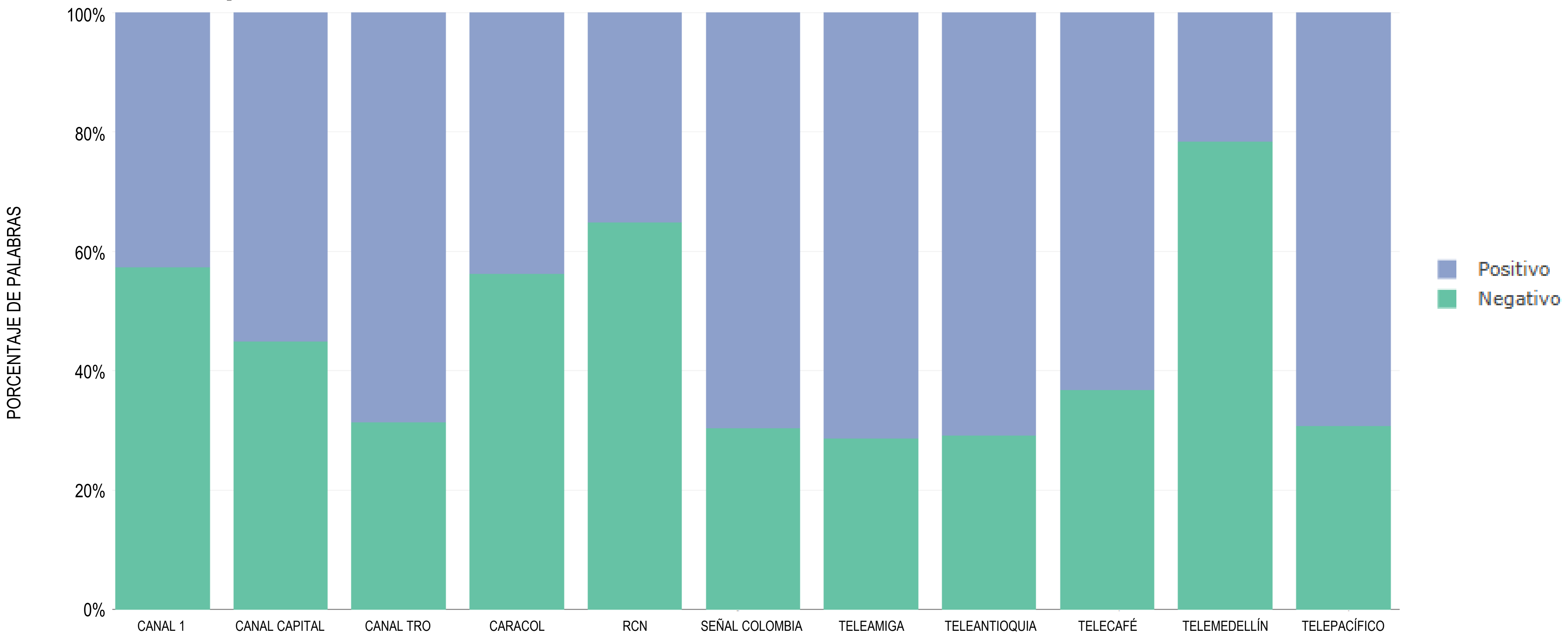
El programa “*Desafío siglo XXI*” recibió el 14,1% del total de PQRS registradas y el 55,2% de ellas se ubicó en la tipología QUEJA o RECLAMO.

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: La información proyectada no tuvo en cuenta 3 de los 28 operadores (ENLACE TV, BUCARAMANGA UTV y CANAL 5 MONTERÍA) por no reportar información.



Pd Percepción de los televidentes sobre PQRS en segundo semestre de 2025

Análisis de palabras²

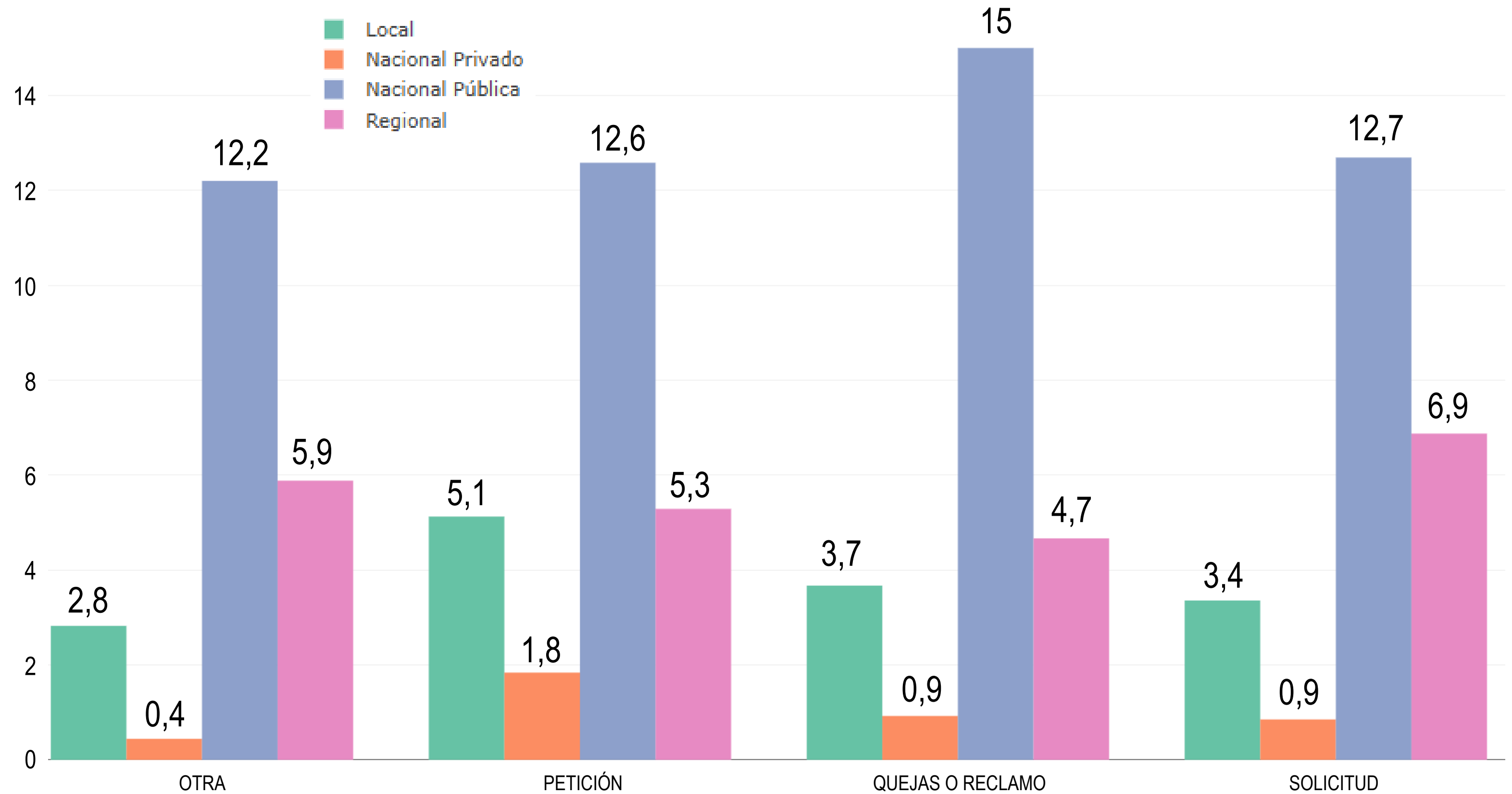


Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

2. 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. El porcentaje de palabras no guarda relación directa con el número de PQRS registradas durante el trimestre. La información presentada no tuvo en cuenta 3 de los 28 operadores (ENLACE TV, BUCARAMANGA UTV y CANAL 5 MONTERÍA) por no reportar información.

Las peticiones recibidas por el canal nacional público toman mayor tiempo para ser atendidas

Tiempo de respuesta por tipología PQRS y canal²



En promedio, el canal público es el que más tiempo tarda en resolver una PQRS (13 días hábiles), seguido por los canales regionales (6 días hábiles) y el canal local (4 días hábiles). Por su parte, el canal privado presenta un tiempo promedio de respuesta de 1 día hábil.

A nivel general, las peticiones tardan, en promedio, 4 días hábiles en ser resueltas, las solicitudes 2 días hábiles y las quejas o reclamos 1,2 días hábiles.

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

2. La información proyectada no tuvo en cuenta 3 de los 28 operadores (ENLACE TV, BUCARAMANGA UTV y CANAL 5 MONTERÍA) por no reportar información.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.





Para más información se pueden consultar los siguientes enlaces:

- [Tablero Información de TV Abierta](#)

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

- [PQR de Televisión Abierta](#)

La información presentada en este Data Flash fue consultada el
17 de marzo de 2026

- Este Data Flash está disponible en Postdata en el siguiente enlace:
[https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2026-009 PQR-comunicaciones](https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2026-009-PQR-comunicaciones)



Elaborado por:

Coordinación de Inteligencia y Analítica de Datos

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Bogotá D.C. - Colombia