

2025-018

• **DATAFLASH** •
PQRS DE
TV ABIERTA

Diciembre 2025

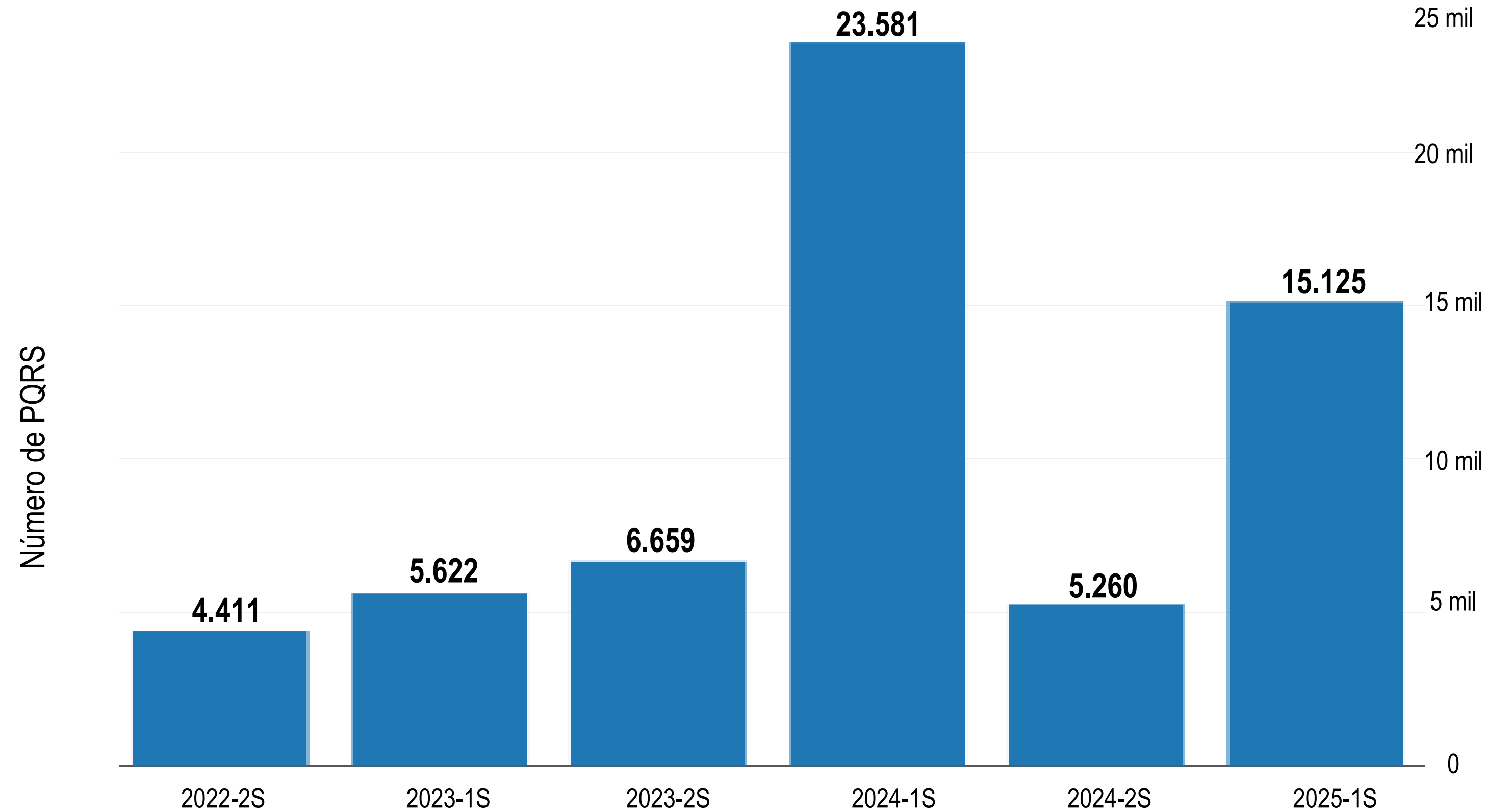


El número de PQRS recibidas en el primer semestre de 2025 fue de 15.125

Evolución de las PQR

Históricamente, las PQR relacionadas con los canales de televisión abierta han estado alrededor de las 5 mil. Sin embargo, en el primer semestre de 2024 (2024-1S) y el primer semestre de 2025 (2025-1S) se observa un comportamiento atípico, relacionado con las PQRS asociadas con el programa “*La Casa de los Famosos*” del canal RCN.

En el primer semestre de 2025, se evidencia una reducción del 36%, en comparación con el mismo periodo de 2024.

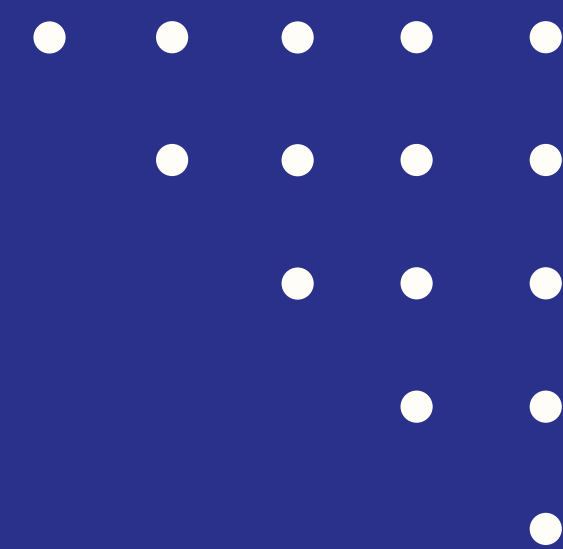


Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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.



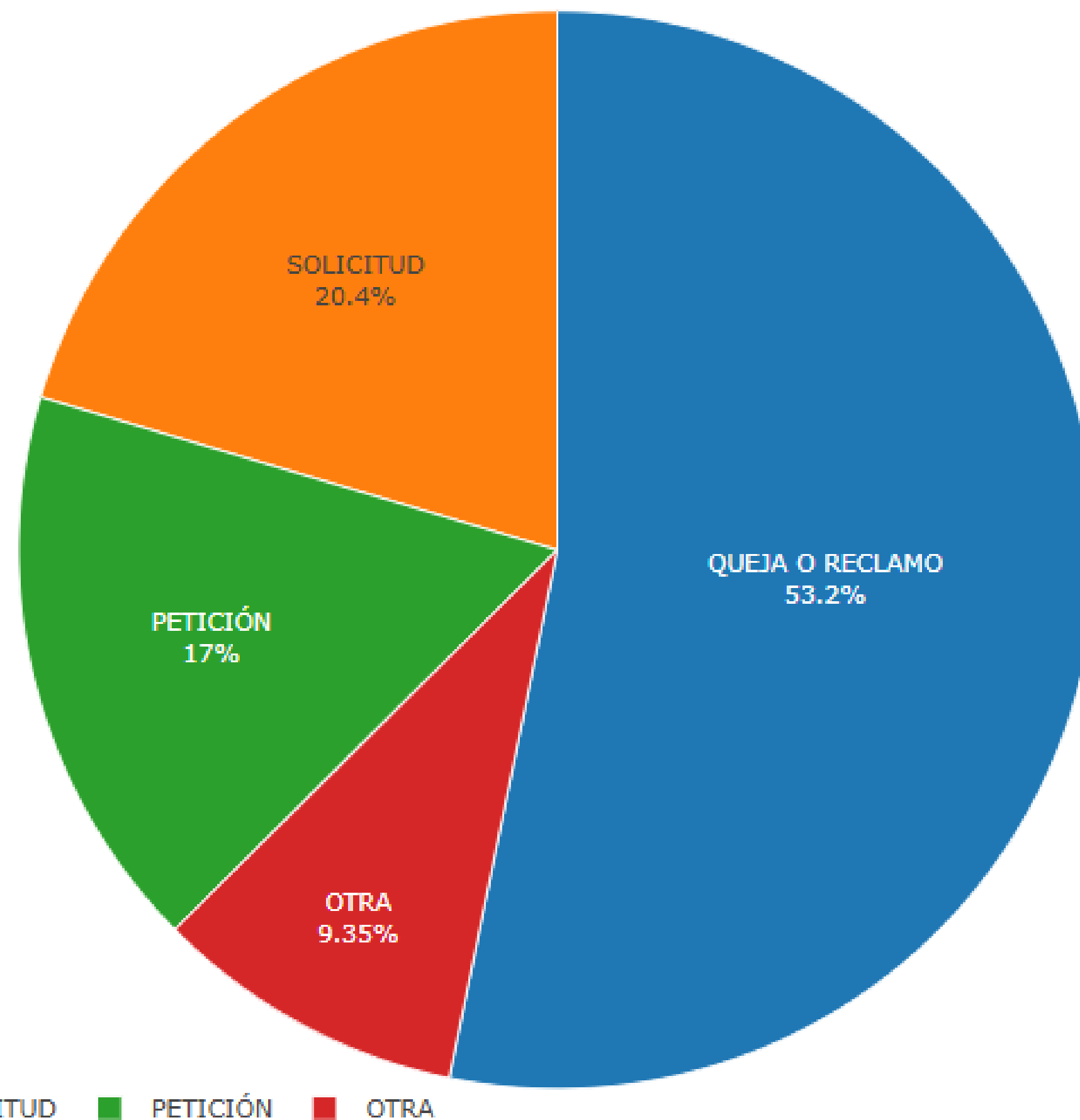


Postdata
Más allá de los datos

**El número de PQRS
recibidas en primer
semestre disminuyó el
36% con respecto a
mismo periodo de 2024**

53,2% de las PQRS corresponde al tipo Queja o Reclamo¹

Tipo de PQRS recibida



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

- Quejas o Reclamos: ↓ **27,1** pp.
- Solicitudes: ↑ **7,9** pp.
- Peticiones ↑ **14,5** pp.

Las peticiones aumentaron 14,5 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.

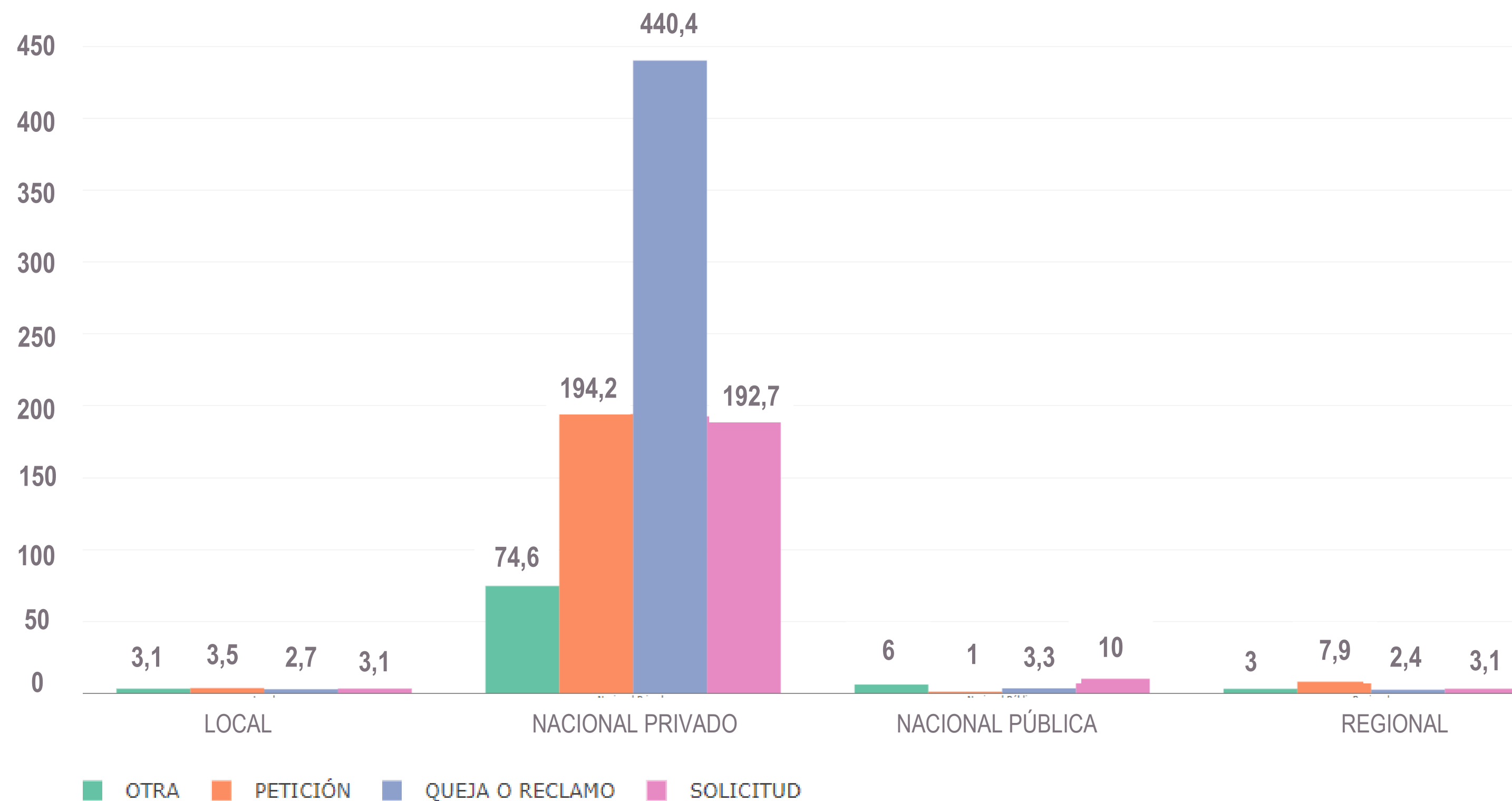
1. La información presentada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



Los canales nacionales privados recibieron mayor número de quejas o reclamos en 2025-1S

Tipo de PQR recibidas en promedio al mes por tipo de canal²



Los canales nacionales privados presentaron el mayor valor promedio mensual de **Quejas o Reclamos** (440,4), de **Peticiones** (194,2) y **Solicitudes** (192,7).

De otro lado, el mayor valor promedio mensual de **Peticiones**, después de los privados, les corresponde a los canales de televisión regional (7,9).

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.

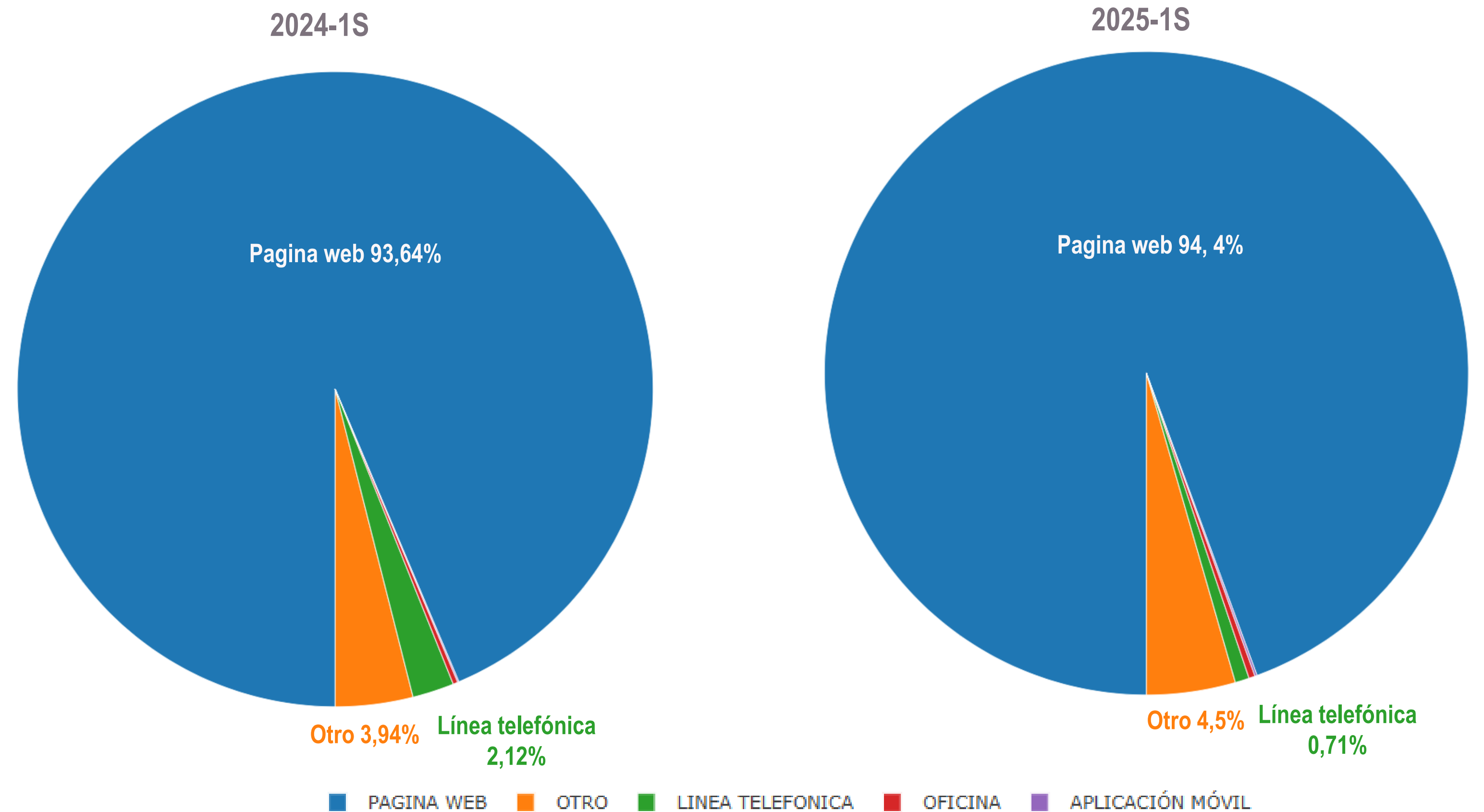
2. La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

94,4% de las PQRS se recibieron mediante página web en 2025-1S.

Mecanismos de recepción de PQRS³

Durante el primer semestre de 2025, las PQRS recibidas por página web presentaron un incremento de 0,76pp con respecto al mismo periodo del año anterior, y su participación alcanza el 94,4%.



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.

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

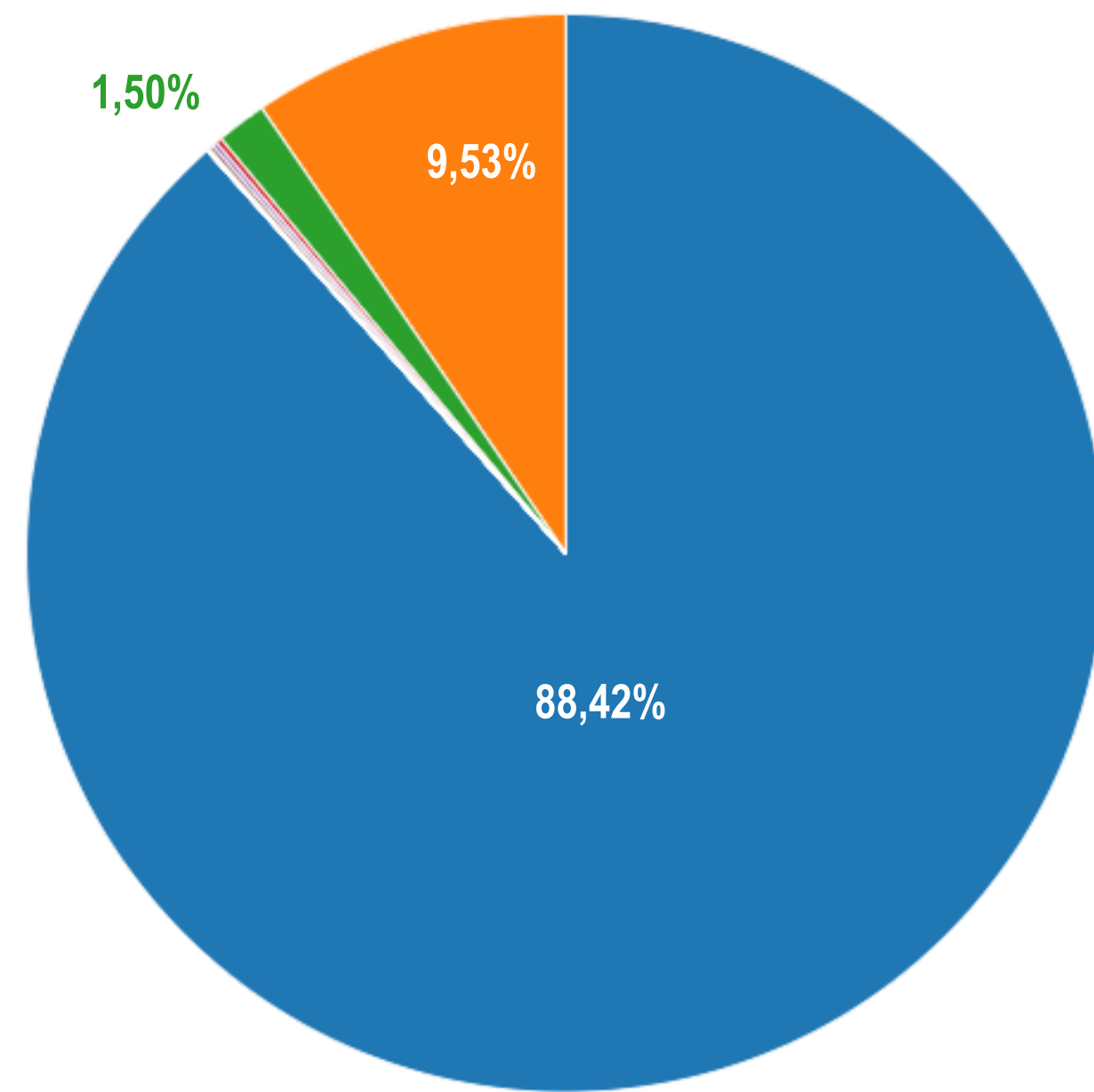
Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



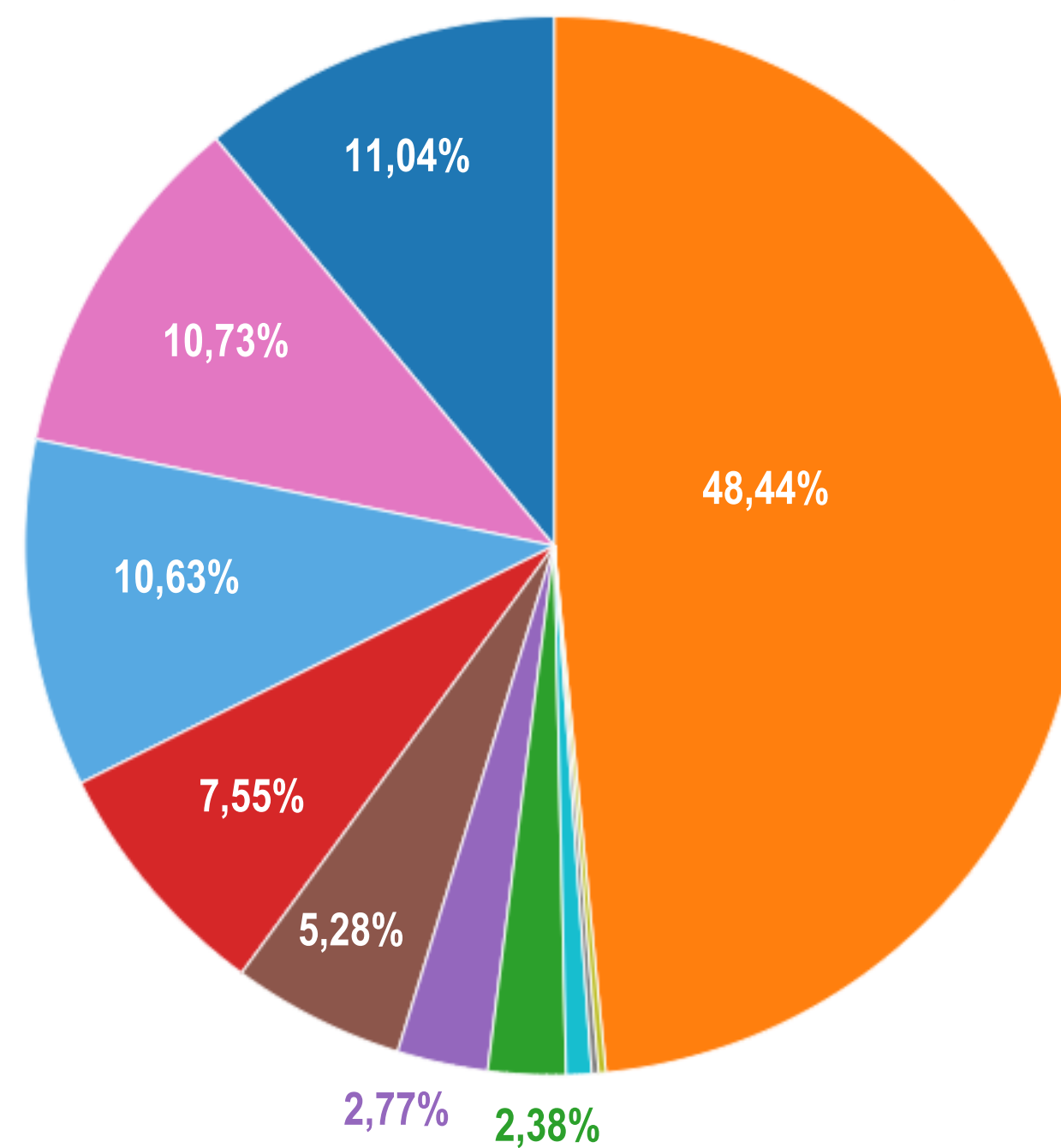
La categoría Programación decreció en 77,4pp para el primer semestre de 2025

Temáticas de las PQRS recibidas⁴

2024-1S



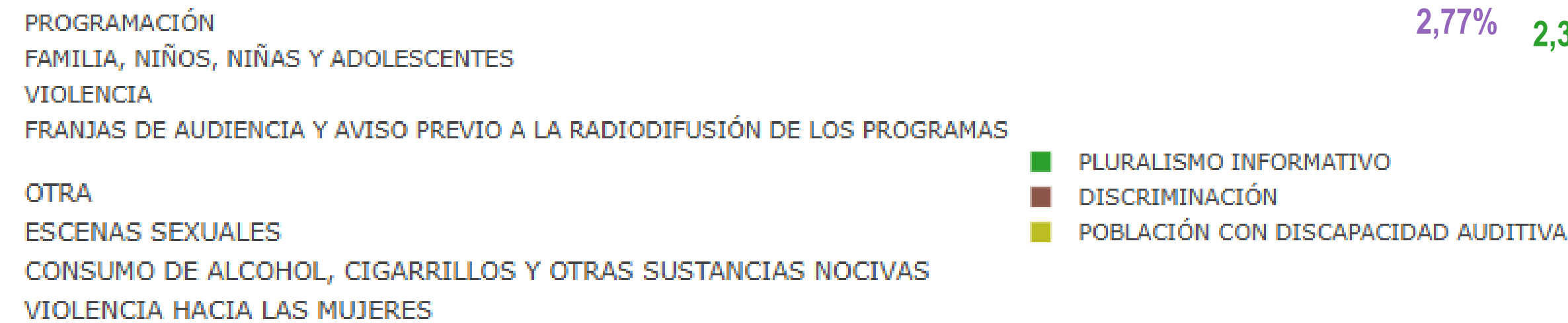
2025-1S



En el primer semestre de 2025, se generó un mayor número de PQRS en la categoría **OTRA**, con una participación del 48,44% (**↑38,9pp**), en comparación con el mismo periodo de 2024.

En segundo lugar, se ubica la categoría **PROGRAMACIÓN**, con una participación del 11,04% (**↓77,4pp**).

La categoría de **PLURALISMO INFORMATIVO** alcanzó una participación de 2,4%, lo que representa un incremento de 0,9pp.



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.

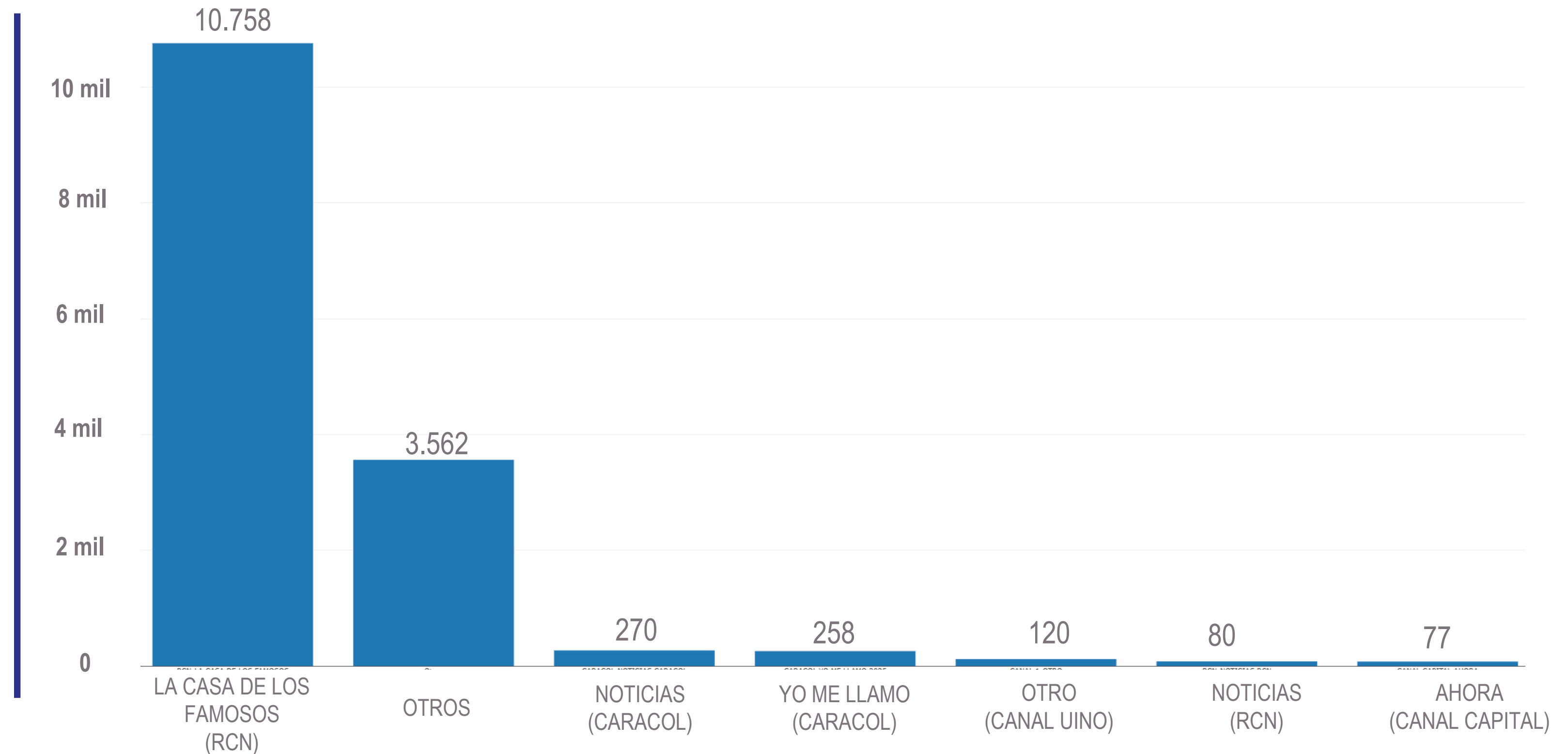
4. La información proyectada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

71,1% de las PQRS se atribuyeron al programa “La casa de los famosos”

Programas de televisión con mayor número de PQRS⁵

El programa “La casa de los famosos” recibió el 71,1% del total de PQRS registradas y el 59,7% de ellas se ubicó en la tipología QUEJA o RECLAMO.



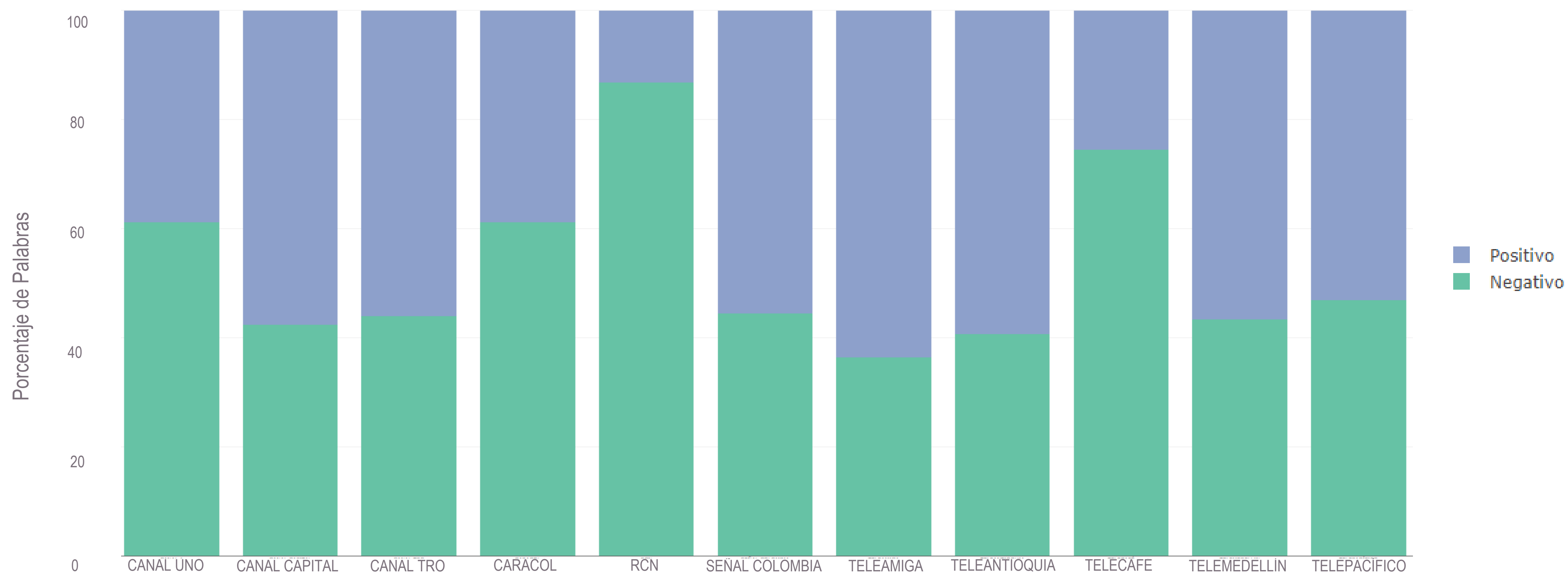
Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

5. La información presentada no tuvo en cuenta 2 de los 28 operadores (ATN Televisión y Canal UTV) por no reportar información. Así mismo, 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.

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.

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

Análisis de palabras⁶

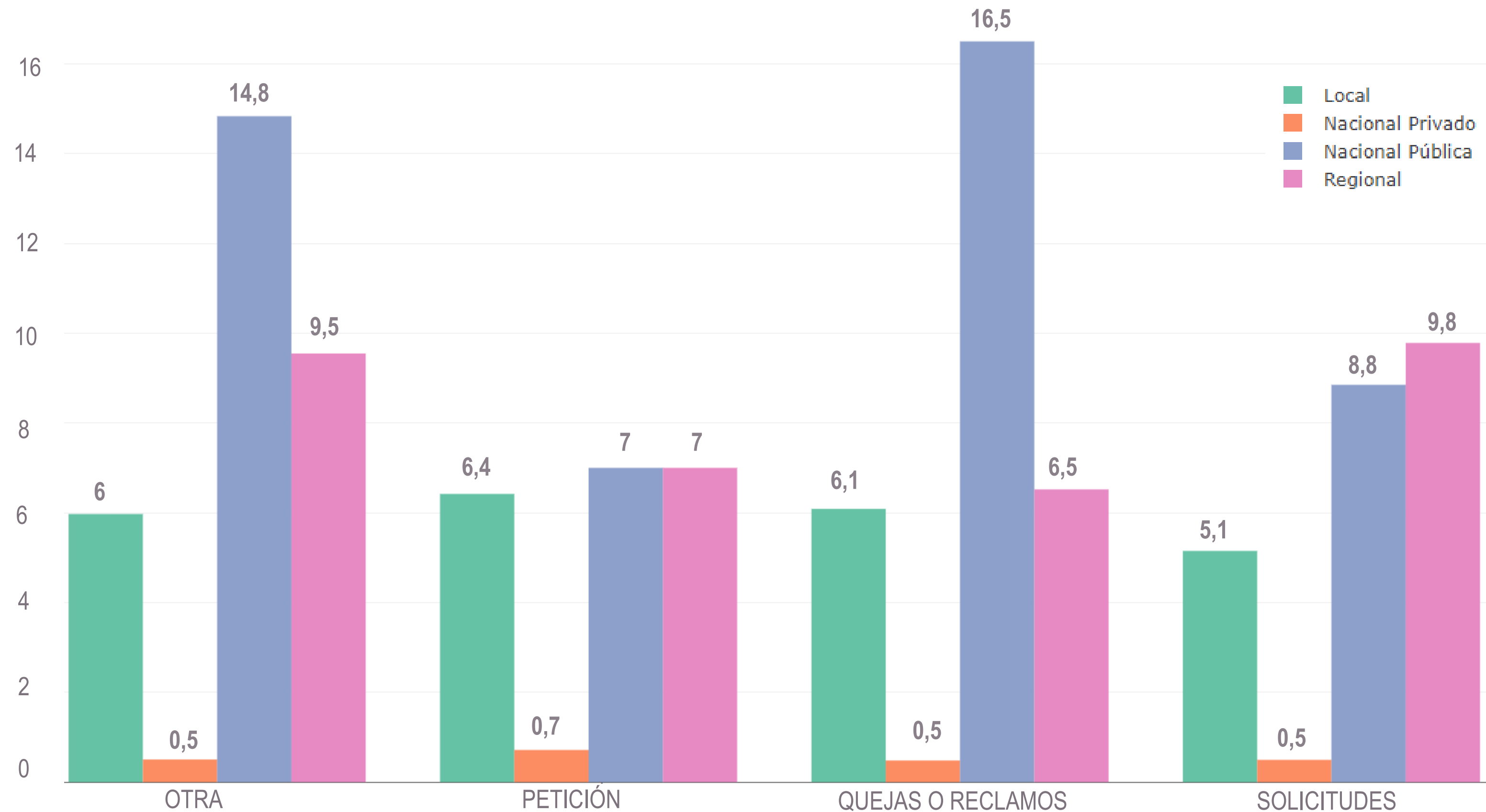


Fuente: Información reportada por los concesionarios y licenciarios del servicio de televisión abierta a través de los formatos T.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

6. 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 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 canal⁷



Las categorías de **quejas o reclamos** 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 (12 días), seguido por los canales regionales (8 días) y el canal local (6 días). Por su parte, el canal privado presenta un tiempo promedio de respuesta de 1 día.

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.

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

Nota: Versión interactiva de la gráfica en Postdata.



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
12 de diciembre 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