

 @CRCCol
  /CRCCol
  /CRCCol
  CRCCOL

Antecedentes	3
Objetivo	4
Ficha Técnica	5
Definición Metodológica	7
Características generales de la encuesta	10
1. Servicios fijos empaquetados	12
2. Internet en el hogar	18
3. Audiovisuales	23
3.1 Televisión	24
3.2. Contenidos Audiovisuales	44
4. Comunicaciones Móviles	57
4.1 Dispositivos – Servicio móvil	58
4.2 Voz Móvil	64
4.3 Mensajería Móvil	75
4.4 Datos Móviles	92
5. Telefonía Fija	98
6. Mensajería de Documentos y Paquetes	105
6.1 Documentos y Facturas	106
6.2 Paquetes	110
7. Consumo de Audio	114
8. Demográficos	126

2017

2018

2019

2020

2021

Adopción
masiva
servicios en
línea en la
última
década

CRC Hoja
Ruta
Economía
Digital
incluye
análisis de
OTT

Investigación
en diferentes
países usos
servicios OTT
y su impacto
en
tradicionales

Primera
medición en
Colombia:
CNC

Segunda
medición en
Colombia:
Yanhaas

Pandemia
COVID-19

Tercera
medición en
Colombia:
CNC

- ✓ Analizar el comportamiento de los patrones de consumo y preferencias de los usuarios frente a aplicaciones OTT y su impacto en los servicios de comunicaciones tradicionales.
- Hacer seguimiento con respecto a la información sobre el uso de plataformas OTT en servicios de mensajería de texto, voz y consumo de contenidos audiovisuales.
- Incluir como parte del análisis, el rol de las plataformas OTT que prestan el servicio de envío de paquetes y documentos, así como de aquellas que permiten escuchar contenidos de audio.

Entidad Contratante: Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC

Entidad financiadora de la Investigación: Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC

Proveedor de Investigación: Centro Nacional de Consultoría S. A.

Nombre o Referencia del Proyecto: El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia 2020-2021.

Naturaleza o Referencia del Proyecto: Estudio que busca medir, cuantificar y analizar la propensión de uso de los servicios tradicionales tanto móviles (voz e Internet) como fijos, dadas las dinámicas de consumo a través de servicios OTT.

Población objetivo: Población de 15 años o más residentes en hogares no institucionalizados del territorio colombiano.

Cobertura: Territorio nacional, regiones –Central, Oriental, Bogotá D.C., Caribe y Pacífica–, considerando la población que habita en zonas urbanas y rurales.

Método de Muestreo: Probabilístico estratificado y con selección de unidades por Muestreo Aleatorio Simple con selección de Kish.

Tamaño de la Muestra: 3.058 encuestas

Nivel de Confianza y Error muestral Máximo 2,0% de error de muestreo y confiabilidad de 95%

Perfil del entrevistado: Personas de 15 años o más.

Técnica de recolección de datos:	Encuesta presencial puerta a puerta
Fechas de trabajo de campo:	Del 23 de agosto al 30 de septiembre de 2021.
Número de Encuestadores:	124
Métodos de supervisión de entrevistadores:	Monitorización 10%
Procedimientos de ponderación:	Los datos se encuentran expandidos a la población Colombiana mayor de 15 años. Total factor de expansión: 39.000.655 personas y 16.370.568 Hogares.
Errores no-muestrales (indicador):	Durante la revisión de las etapas del estudio, no se identificó este tipo de error.

Nota 1: El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012.

Nota 2: *El cuestionario y tarjetas se envían como anexos*

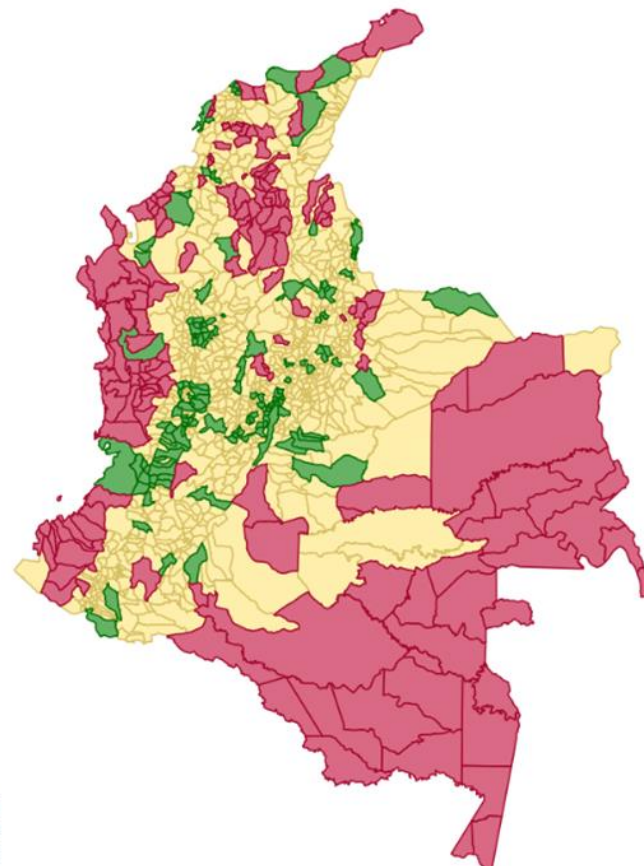
1. Para estructurar el universo en estudio se definieron seis regiones geográficas y tres tipos de municipio. Las regiones geográficas se establecieron mediante la agrupación de departamentos de la siguiente manera

Región	Conformación por departamentos
Antioquia	Antioquia
Atlántica	Archipiélago de San Andrés, Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre
Centro	Caldas, Huila, Quindío, Risaralda, Tolima
Cundinamarca	Bogotá, Cundinamarca
Oriente	Arauca, Boyacá, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta, Norte de Santander, Santander, Vaupés, Vichada
Suroccidente	Amazonas, Caquetá, Cauca, Chocó, Nariño, Putumayo, Valle del Cauca

Nota 3: Esta clasificación no afecta la comparabilidad con mediciones anteriores, dado que sigue los mismos lineamientos para la definición del universo de estudio.

2. Se realizó un **análisis de conglomerados** que tuvo en cuenta el índice de necesidades básicas insatisfechas, la distancia del municipio a la capital de su departamento, la penetración de servicios de internet y televisión y la presencia de empresas proveedores de estos servicios en el municipio. El resultado del ejercicio es la clasificación de los municipios de Colombia en tres conglomerados (o clústeres) de la siguiente manera:

Tipo de municipio		Peso poblacional	Cantidad municipios
Clúster 2	Ciudades y aglomerados	67%	142
Clúster 1	Municipios cercanos	27%	809
Clúster 3	Municipios lejanos	6%	152



3. Acudiendo a las proyecciones de población al año 2021 realizadas por el DANE, en Colombia habitan 39,2 millones de personas mayores de 15 años de edad. El 67% de las personas habita en las ciudades y aglomerados (26,9 millones de personas), de las cuales, 12 millones viven en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla o Cartagena .

A continuación, estructura poblacional por cada uno de los estratos estadísticos construidos para adelantar la investigación.

Región	C2-Ciudades y aglomerados (millones de personas)	C1-Municipios cercanos (millones de personas)	C3-Municipios lejanos (millones de personas)	Total (millones de personas)
Antioquia	4,0	1,2	0,2	5,4
Atlántica	4,3	3,2	1,0	8,5
Centro	2,6	1,3	0,0	3,9
Cundinamarca	8,3	0,7	0,0	9,0
Oriente	3,4	1,9	0,3	5,5
Suroccidente	4,3	2,0	0,6	6,9
Colombia	26,9	10,3	2,0	39,2

Características generales de la encuesta: Cobertura

4. El trabajo de campo se desarrollo presencialmente en hogares, logrando 3058 encuestas.

Dpmun	Departamento	Municipio	Cluster	Total
5001	Antioquia	Medellín	C2	183
5031	Antioquia	Amalfi	C1	41
5079	Antioquia	Barbosa	C2	45
5088	Antioquia	Bello	C2	45
5113	Antioquia	Buriticá	C1	40
5212	Antioquia	Copacabana	C2	45
5234	Antioquia	Dabeiba	C3	31
5284	Antioquia	Frontino	C1	41
5659	Antioquia	San Juan de Urabá**	C3	30
5665	Antioquia	San Pedro de Urabá	C3	40
8001	Atlántico	Barranquilla	C2	162
8558	Atlántico	Polonuevo	C1	40
11001	Bogotá, D.C.	Bogotá, D.C.	C2	302
13001	Bolívar	Cartagena de Indias	C2	131
13300	Bolívar	Hatillo de Loba	C3	32
15806	Boyacá	Tibasosa	C1	40
17174	Caldas	Chinchiná	C2	46
19256	Cauca	El Tambo	C1	45
20001	Cesar	Valledupar	C2	47
23417	Córdoba	Lorica	C1	41
25175	Cundinamarca	Chía	C2	46
25178	Cundinamarca	Chipaque	C1	41
25260	Cundinamarca	El Rosal	C1	40
25402	Cundinamarca	La Vega	C2	45
25488	Cundinamarca	Nilo	C1	42
25743	Cundinamarca	Silvania	C2	47
25885	Cundinamarca	Yacopí	C3	35
27001	Chocó	Quibdó	C2	47
27099	Chocó	Bojayá	C3	31
27413	Chocó	Lloró	C3	31

Dpmun	Departamento	Municipio	Cluster	n Total
41306	Huila	Gigante	C1	40
41319	Huila	Guadalupe	C1	40
50400	Meta	Lejanías	C1	41
52317	Nariño	Guachucal	C1	40
54001	Norte de Santander	San José de Cúcuta	C2	49
54099	Norte de Santander	Bochalema	C1	41
54553	Norte de Santander	Puerto Santander	C1	41
63190	Quindío	Circasia	C2	45
63594	Quindío	Quimbaya	C2	45
63690	Quindío	Salento	C1	40
66001	Risaralda	Pereira	C2	47
66456	Risaralda	Mistrató	C1	40
68235	Santander	El Carmen de Chucurí**	C3	30
68276	Santander	Floridablanca	C2	47
68755	Santander	Socorro	C2	45
70204	Sucre	Coloso	C3	32
70215	Sucre	Corozal	C2	45
70702	Sucre	San Juan de Betulia	C1	41
73616	Tolima	Rioblanco	C3	37
76001	Valle del Cauca	Cali	C2	182
76111	Valle del Cauca	Guadalajara de Buga	C2	45
76233	Valle del Cauca	Dagua	C2	45
76306	Valle del Cauca	Ginebra	C1	40
85001	Casanare	Yopal	C2	46
86001	Putumayo	Mocoa	C1	40
97001	Vaupés	Mitú	C3	42



Equipamiento en el hogar

- Equipos en el hogar



Servicio de mensajería

- Uso de SMS, planes, pago mensual
- Aplicaciones de mensajería



Paquetes (TV+Internet+Tel. Fijo)

- Servicios incluidos/excluidos
- Operadores
- Planes y pagos mensuales



Telefonía Fija

- Uso de telefonía fija para llamadas nacionales/ internacionales



Voz y Datos Móviles

- Tipo de Dispositivo
- Planes, paquetes de datos y servicios
- Consumo de voz
- Uso de aplicaciones



Mensajería de Documentos y Paquetes

- Envío/Recepción de documentos en medio físico / aplicación
- Mecanismos utilizados para envío de paquetes



Televisión y servicios audiovisuales

- Proveedor
- Sistema de TV (TDT, Suscripción, Suscripción + OTT)
- Canales/Contenidos disponibles
- Pago mensual



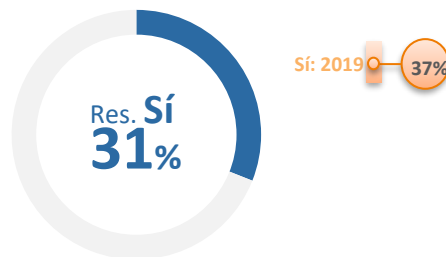
Consumo de Radio

- Dispositivos utilizados
- Hábitos de consumo de audio por radio tradicional / medios digitales
- Suscripciones a medios digitales

1. SERVICIOS FIJOS EMPAQUETADOS



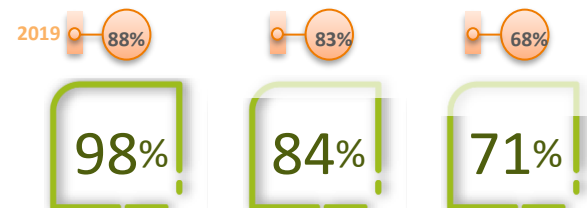
P1C. ¿En su hogar pagan por un servicio, en combo o paquete, de telefonía fija y/o televisión por suscripción y/o internet fijo? Es decir, le llegan todos los servicios en una sola factura y los tiene con el mismo operador



	2021	2019
Base (Real) : Total Encuestados	3.058	2.385
Base (Exp.) :	16.370	15.132

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018

P1D. ¿Cuáles de los siguientes servicios incluye su plan/paquete? (RM)



Internet fijo
(banda ancha /
WiFi)

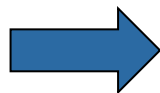
Televisión por
suscripción

Telefonía fija

	2021	2019
Base (Real) : Los que pagan en el hogar por un combo o paquete	805	902
Base (Exp.) :	5.008	5.573

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018

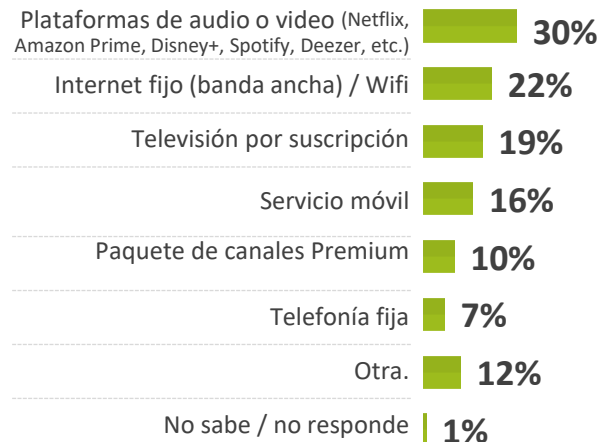
P1C.1.¿En los últimos 12 meses, ha incluido algún nuevo servicio a su paquete de telecomunicaciones?



Base (Real) : Los que pagan en el hogar por un combo o paquete	805
Base (Exp.) :	5.008

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

P1C.2.¿Cuál o cuáles servicios incluyó?¿Algún otro? (RM)

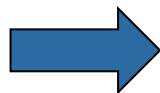


Base (Real) : Los que han incluido algún nuevo servicio al paquete	34
Base (Exp.) :	212

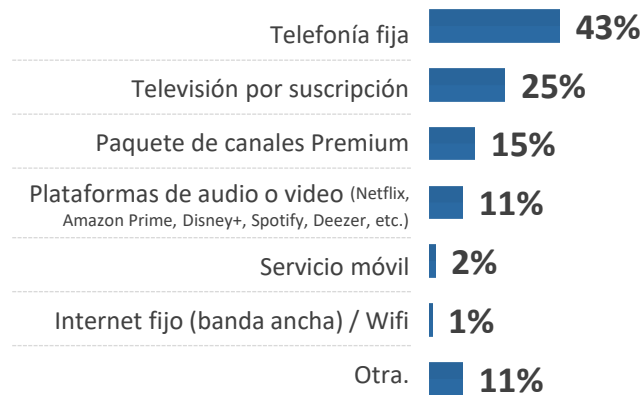
* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

Exclusión de servicios

P1C.3.¿En los últimos 12 meses ha excluido algún servicio de su paquete de telecomunicaciones?



P1C.4.¿Cuál o cuáles servicios excluyó?¿Algún otro? (RM)



Base (Real) : Los que pagan en el hogar por un combo o paquete	805
Base (Exp.) :	5.008

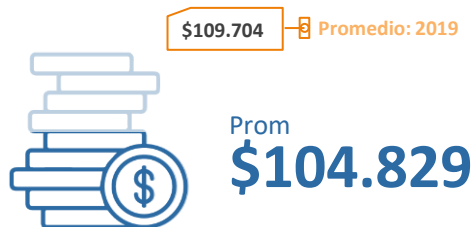
Base (Real) : Los que han excluido en el hogar algún servicio del paquete	46
Base (Exp.) :	302

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

Precio y caracterización del paquete

P1E. ¿Cuánto paga mensualmente por el paquete de los servicios?



	2021	2019
Base (Real) : los que pagan en el hogar por un combo o paquete	805	597
Base (Exp.) :	5.008	3.825

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

P1F. En el servicio de telefonía fija, ¿tiene llamadas locales ilimitadas?

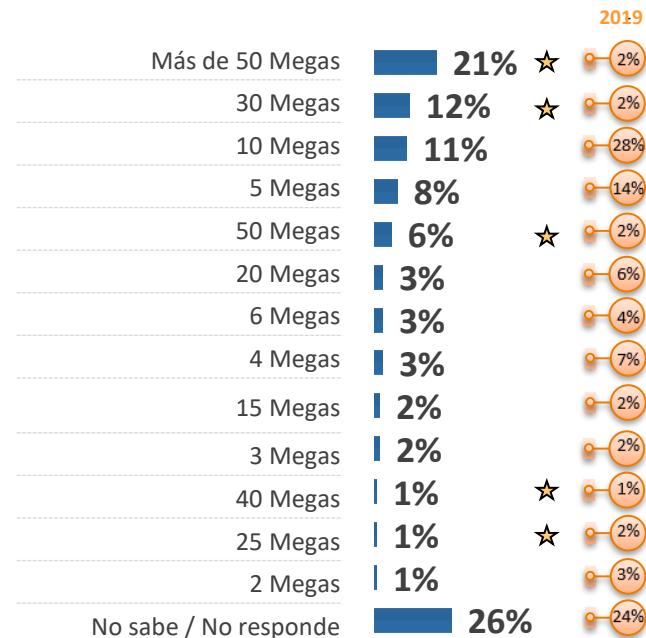


	2021	2019
Base (Real) : aplicar si selecciona cód 1 (telefonía fija) en p1d	542	568
Base (Exp.) :	3.543	3.635

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018

Nota : Esta información hace referencia a quienes tienen internet fijo contratado dentro de un paquete de servicios.

P1G¿Cuál velocidad de internet tiene en su plan o paquete de hogar? (RU) *



★ Representan paquetes de Banda Ancha

	2021	2019
Base (Real) : Aplicar Si Selección Cód. 3 (Internet Fijo) En P1d	791	690
Base (Exp.) :	4.932	4.447

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018

* Información reportada desde la percepción del usuario

- a. 3 de cada 10 hogares tiene un paquete o del plan de servicios fijos, es decir paga en “combo” o paquete los servicios de televisión + internet + telefonía. Siendo el servicio de Internet el que adquiere mayor protagonismo en el empaquetado.
- b. Entre las características del plan fijo de los hogares, se identifica: Un pago promedio mensual de \$ 104.829 y en el 80% un servicio de telefonía con llamadas ilimitadas locales.
- c. Frente al plan o paquete de servicios fijos, los comportamientos de los hogares en los últimos 12 meses develan poco nivel de ajuste o modificación a la oferta contratada:
 - La inclusión de nuevos servicios en el paquete no es usual. Solo el 6% de los hogares indica haber incluido nuevos servicios en este periodo de tiempo. Los servicios solicitados para inclusión son en su orden: Plataformas de audio o video (Netflix, Amazon Prime, Disney+, Spotify, Deezer, etc) (30%) e Internet fijo banda ancha (22%).
 - De igual forma, sólo el 6% de los hogares indica haber excluido algún servicio del plan en los últimos 12 meses. En su mayoría prescindió del servicio de telefonía fija (43%) seguido de televisión por suscripción (25%).
- d. Cerca del 30% de los hogares que tienen internet “empaquetado” desconoce la velocidad de internet tiene en su plan o paquete de hogar.

2. INTERNET EN EL HOGAR



Equipamiento de dispositivos en el hogar que pueden acceder a internet

P1. Cuáles de los siguientes equipos / dispositivos tiene usted acceso de forma permanente en su HOGAR?(SI)

2018 2019

Smart TV
(Televisor con disponibilidad de conexión a internet integrado) **44%**



Computador portátil **30%**



Computador de escritorio/torre/fijo **17%**



Tablet **11%**

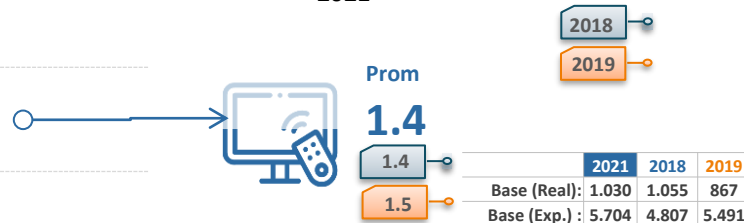


Consola de videojuegos **8%**



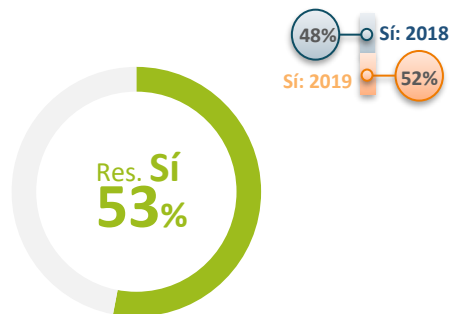
	2021	2018	2019
Base (Real): Total encuestados	3.058	2.710	2.375
Base (Exp.) :	16.370	10.912	15.132

P1B.¿Cuántos dispositivos tiene en su hogar?
2021



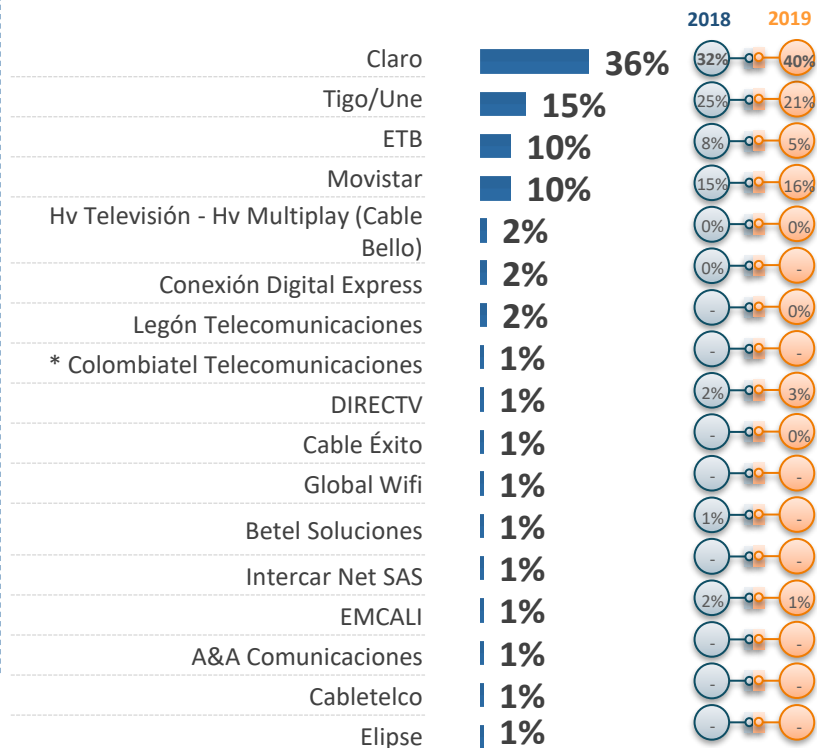
Operador contratado para el servicio internet fijo

P2.¿Cuenta con el servicio de internet fija en su hogar?



	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp.):	16.370	15.133	15.132

P3.¿Con cuál operador/empresa tiene el servicio de internet fijo en su hogar? (RU)



* Empresa de telecomunicaciones de Valle del Cauca

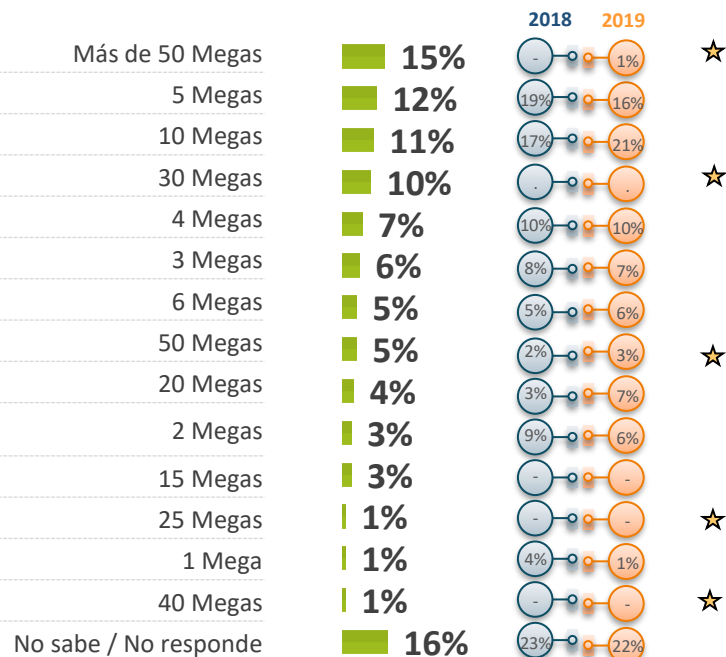
** Los espacios vacíos corresponden a empresas no mencionadas en ese año.

	2021	2018	2019
Base (Real): Encuestados que tienen en el hogar internet fija	1.544	1.521	1.232
Base (Exp.):	8.612	7.235	7.898

Pago y caracterización del servicio de internet

Nota: Esta información hace referencia a quienes tienen internet fijo contratado en sencillo o dentro de un paquete de servicios.

P3A. ¿Qué velocidad de internet tiene en su hogar? *



P3B. ¿Cuánto pagan mensualmente en su hogar por el servicio de internet fijo / Wifi?



Prom
\$66.542

Base (Real) : encuestados que tienen en el hogar internet fija	1.544
Base (Exp.) :	8.612

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

	2021	2018	2019
Base (Real): Encuestados que tienen en el hogar internet fija	1.544	1.521	1.232
Base (Exp.) :	8.612	7.235	7.898

* Información reportada desde la percepción del usuario

★ Representan paquetes de Banda Ancha

- a. El servicio de internet con acceso fijo tiene presencia en el 53% de los hogares, lo cual se alinea con el dato DANE en 2020, en el que para el total nacional el 56% de los hogares poseía conexión a Internet. (Fuente: DANE, Encuesta de Calidad de Vida – ECV)
- b. La tenencia en los hogares de nuevos dispositivos externos para navegación y streaming tales como Apple TV, Google Chromecast, Roku, Amazon Fire, consola de video juegos y tableta, es tan solo del 3% actualmente.
- c. El operador por suscripción más contratado para el servicio de internet fijo es Claro (36%), el segundo es Tigo/Une (15%), seguido de ETB (10%) y Movistar (10%).
- d. Las velocidades de internet contratadas por los hogares, son variadas y no se evidencia ninguna concentración importante. Mientras que en paquetes el 41% de los hogares tienen contratadas velocidades de 25 megas en adelante (Banda ancha), al revisar todos los hogares que tienen internet (empaquetado o en sencillo), el 32% tienen contratada una velocidad superior a 25 megas (Banda ancha). Vale la pena mencionar que esta información es declarada por los informantes con base en su percepción o conocimiento del plan contratado en el hogar.
- e. Mientras que el pago promedio mensual de los servicios empaquetados es de \$104.829, el costo asociado solo al pago de internet fijo es en promedio de \$66.542 mensuales.

3. AUDIOVISUALES

3.1 Televisión

3.2 Contenidos Audiovisuales



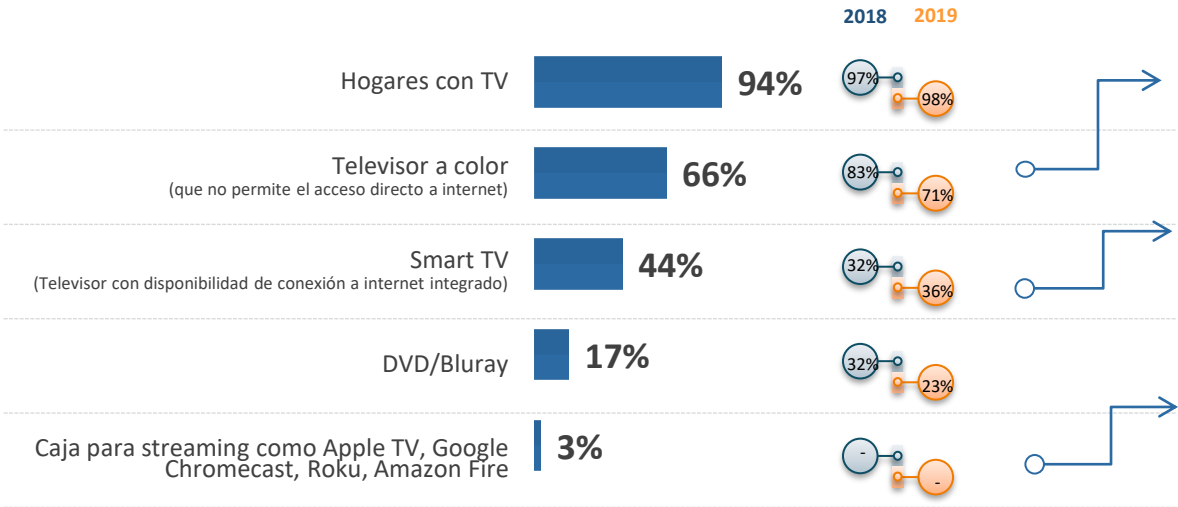
3. AUDIOVISUALES

3.1 Televisión

3.2 Contenidos Audiovisuales

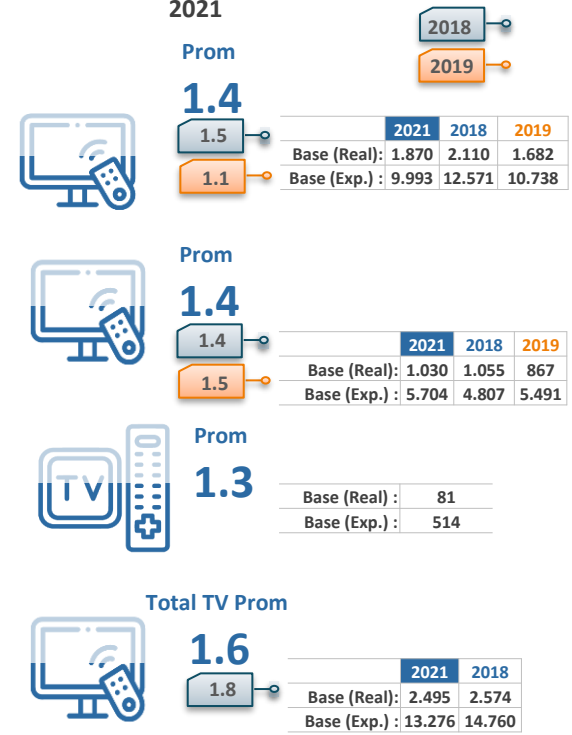


P1. Cuáles de los siguientes equipos / dispositivos tiene usted acceso de forma permanente en su HOGAR?(SI)



	2021	2018	2019
Base (Real): Total encuestados	3.058	2.710	2.375
Base (Exp.):	16.370	10.912	15.132

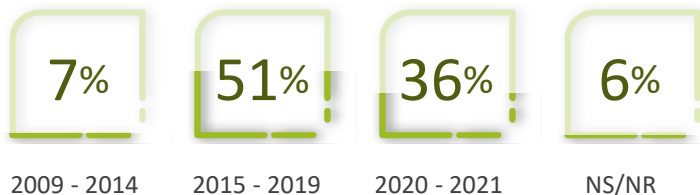
P1B.¿Cuántos ... tiene en su hogar?



* Nota: La opción Caja para Streaming no fue preguntada en 2019 ni en 2018.

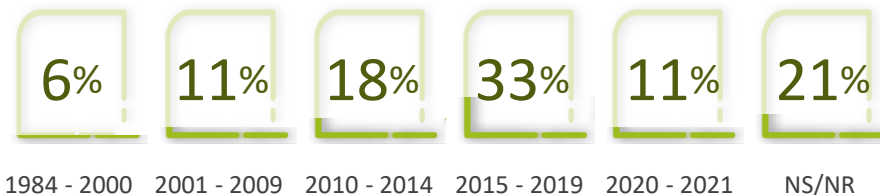
Equipamiento de televisión

P5A.2.¿En qué año se compró el último Smart TV para su hogar?



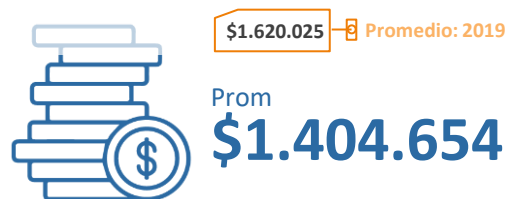
* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, los rangos del 2019 son diferentes

P5A.3.¿En qué año se compró el ultimo Televisor a color?



* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, los rangos del 2019 son diferentes

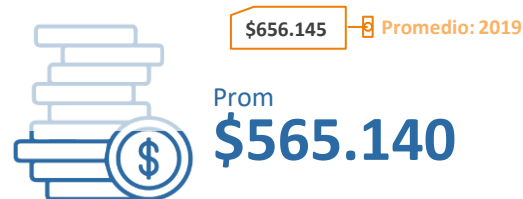
P5B.2.¿Cuánto se pagó por el ultimo Smart TV para su hogar) para su hogar?



	2021	2019
Base (Real) : ENCUESTADOS QUE TIENEN TV smart EN EL HOGAR	1.031	594
Base (Exp.):	5.712	3.562

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018

P5B.3.¿Cuánto se pagó por el ultimo Televisor a color?

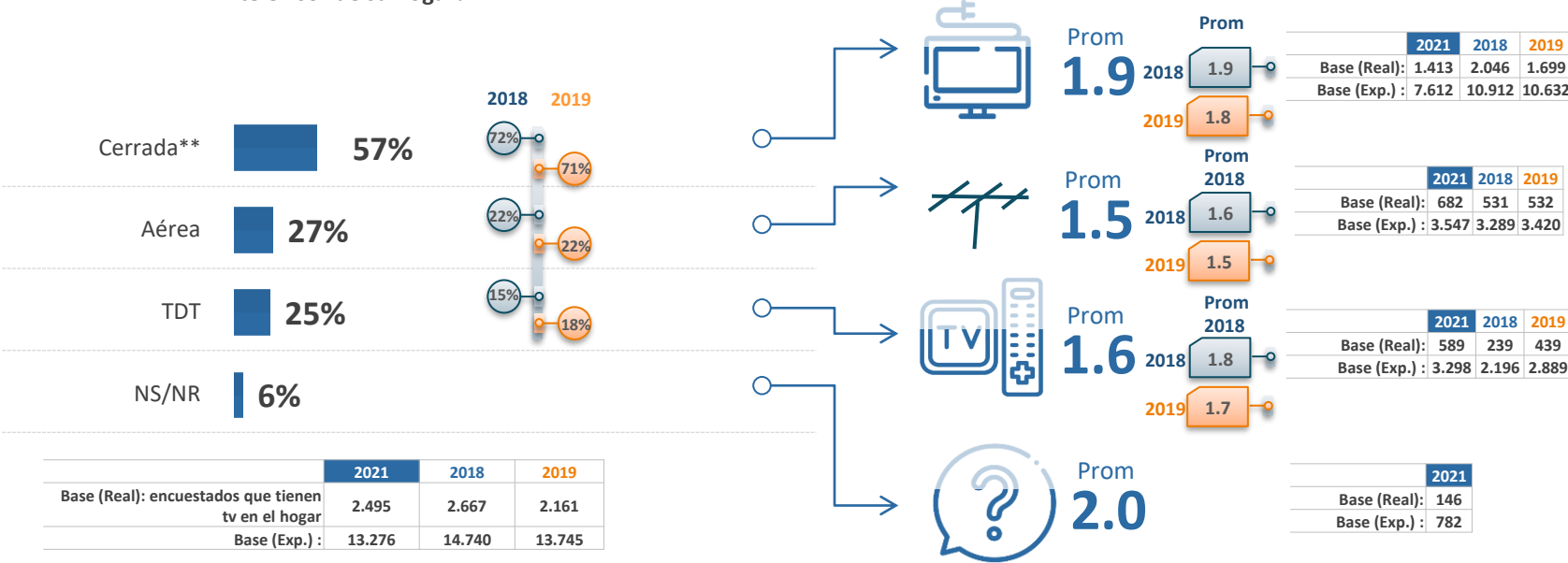


	2021	2019
Base (Real) : ENCUESTADOS QUE TIENEN TV A color EN EL HOGAR	1.870	1.024
Base (Exp.) :	9.993	6.356

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018

Sistema de señal de televisión

P6.¿me podría decir a través de qué sistema o sistemas recibe la señal cada televisor de su hogar? *

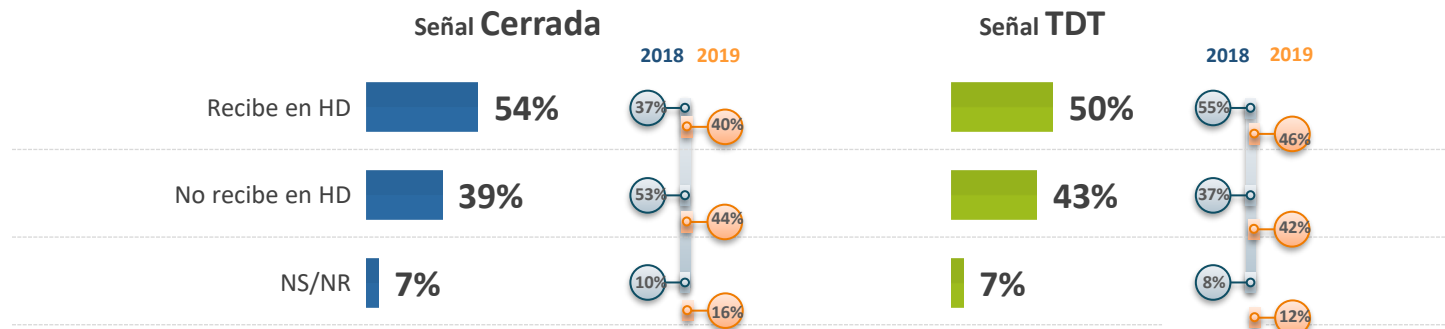


*Pregunta guiada con imágenes de referencia para mayor comprensión de cada termino por parte del encuestado.

** Aunque hay una pronunciada caída en el indicador de televisión cerrada frente a las dos mediciones anteriores, no se debe interpretar como un cambio en el mercado sino como una estimación que se modificó debido a ajustes en el diseño de la muestra. De acuerdo con la Encuesta de Calidad de Vida (ECV) 2020 del DANE, se estima la penetración de televisión cerrada en 60.5% a nivel nacional.

P7. Teniendo en cuenta los sistemas para ver tv en su hogar, ¿podría decirme en cuál de ellos puede ver canales en HD o en Alta Definición?

Pregunta aplicada a quienes mencionaron en al menos un televisor tener televisión cerrada / quienes mencionaron en al menos un televisor recibir señal TDT.



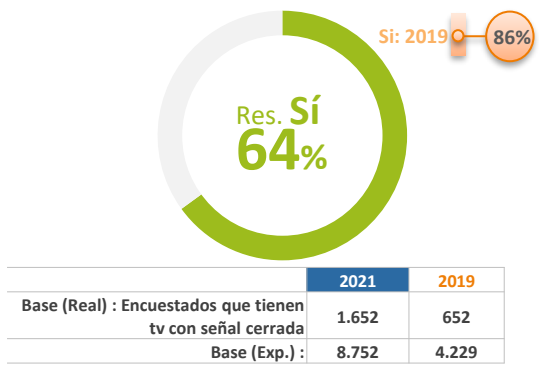
	2021	2018	2019
Base (Real): Encuestados que tienen tv con señal cerrada	1.652	2.046	1.137
Base (Exp.) :	8.752	10.912	7.075

	2021	2018	2019
Base (Real): Encuestados que tienen tv con señal TDT	687	399	466
Base (Exp.) :	4.006	2.196	3.002

Muchos hogares tienen TDT pero tienen dispositivos que no soportan HD. Adicionalmente, no todos los canales de TDT funcionan en HD.

Operador del servicio de televisión cerrada y decodificadores

P1I.¿La TV por suscripción que tiene contratada usa decodificador?



* Nota: Pregunta no aplicada en 2018

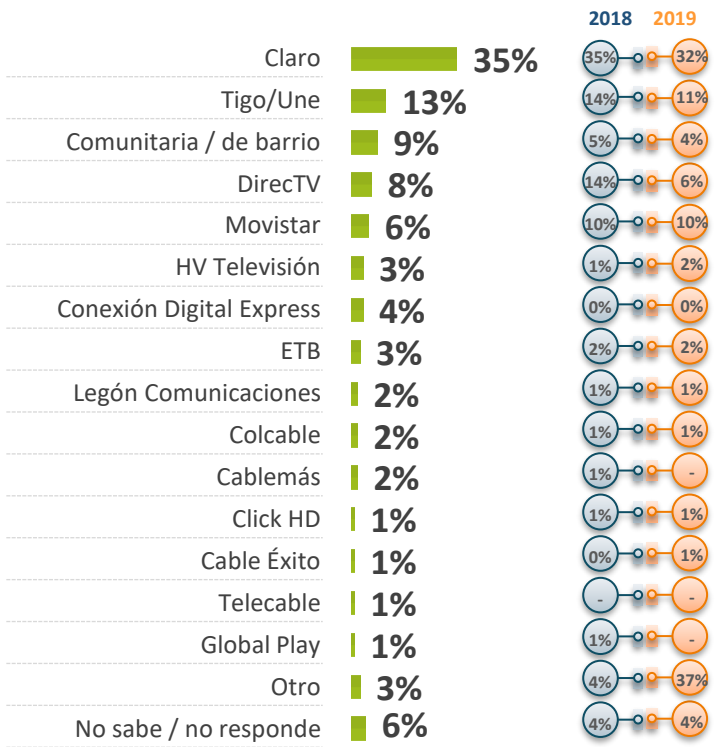
P1HA.¿Cuántos decodificadores?



	2021	2019
Base (Real) : Encuestados que tienen tv por suscripción y usan decodificador	971	558
Base (Exp.) :	5.588	3.628

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018

p8.¿Con qué operador/empresa tiene la televisión por suscripción?(RU)

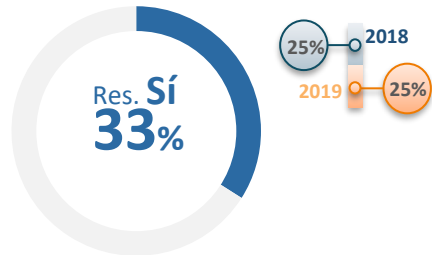


Del 57% de los hogares que tienen televisión cerrada la tiene con estos operadores.

	2021	2018	2019
Base (Real): Encuestados Que Tienen Tv Con Señal Cerrada (Real)	1.652	2.046	1.103
Base (Exp.) :	8.752	10.912	6.958

Contenidos audiovisuales ofrecidos por el proveedor de TV

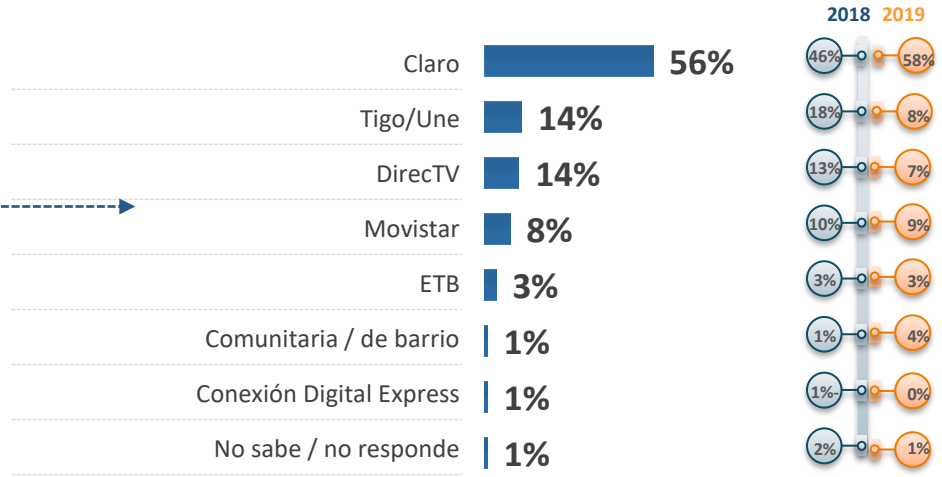
P8.1.¿Su proveedor de TV paga le ofrece aplicaciones propias en línea para ver contenidos audiovisuales incluido en su servicio, como: Claro Video, Movistar Play, Tigo Play, Directv Go, ETB Play, etc.? (SI)



	2021	2018	2019
Base (Real): Encuestados Que Tienen Tv Con Señal Cerrada (Real)	1.652	2.046	1.103
Base (Exp.):	8.752	10.912	6.958

Del 57% de hogares que tiene televisión cerrada el 33% cuenta con aplicaciones propias en línea.

***p8.¿Con qué operador/empresa tiene la televisión por suscripción?(RU)**

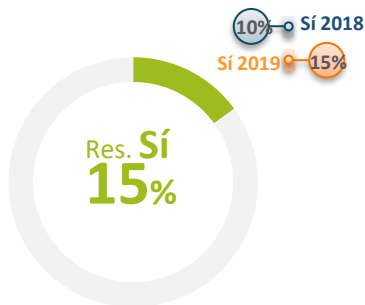


	2021	2018	2019
Base (Real) : ENCUESTADOS QUE TIENEN APLICACIONES EN LÍNEA (real)	479	465	275
Base (Exp.):	2.878	2.727	1.739

Dentro del 33% de hogares que tiene aplicaciones dentro de su suscripción de televisión la tiene con estos operadores.

Tendencia de Canales Premium

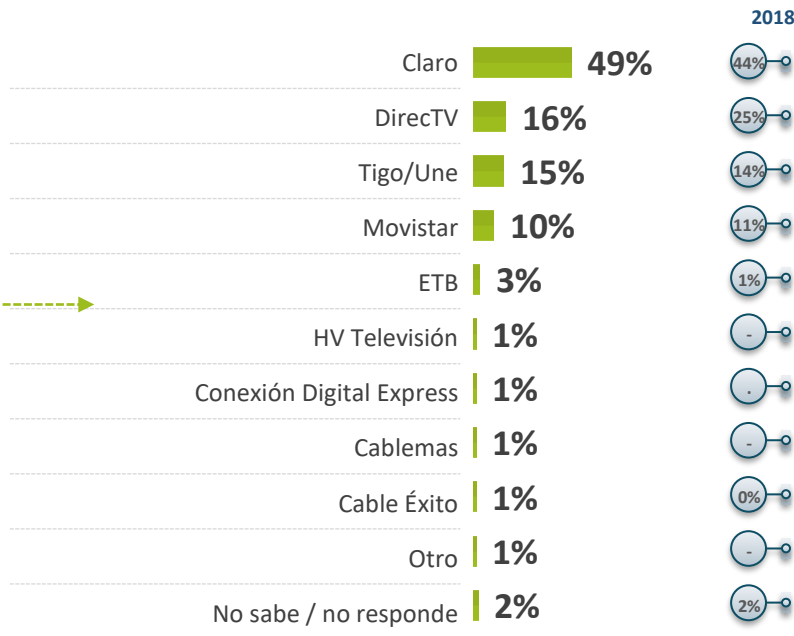
P8A. Dentro de su suscripción...? 1. ¿Tiene canales Premium de TV?(SI)



	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que tienen tv con señal cerrada	1.652	2.046	1.103
Base (Exp.) :	8.752	10.912	6.958

El 15% de los hogares que tienen señal de televisión cerrada tienen canales premium dentro de su suscripción.

*p8.¿Con qué operador/empresa tiene la televisión por suscripción?(RU)



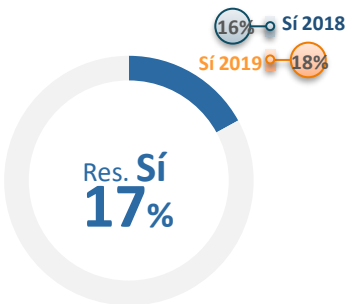
	2021	2018
Base (Real) : Base (Real) : Encuestados que tiene canales premium de tv	237	256
Base (Exp.) :	1.283	1.067

Del 15% de los hogares que tienen canales premium dentro de la televisión por suscripción la tiene con estos operadores.

* Nota: No se realizó apertura por operador en 2019

Posibilidad de grabar programas

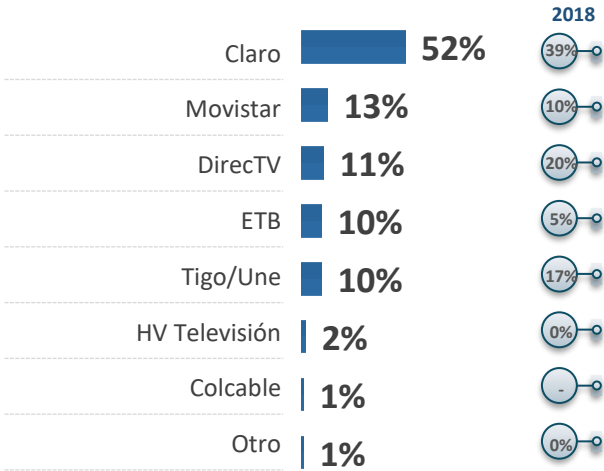
P8A. Dentro de su suscripción...?
2. ¿Puede grabar programas? (SI))



	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que tiene tv con señal cerrada	1.652	2.046	1.103
Base (Exp.) :	8.752	10.912	6.958

El 17% de los hogares que tienen señal de televisión cerrada puede grabar programas.

*p8.¿Con qué operador/empresa tiene la televisión por suscripción?(RU)



	2021	2018
Base (Real) : Encuestados que pueden grabar programas	244	415
Base (Exp.) :	1.497	1.721

Del 17% de los hogares que puede grabar programas dentro de su suscripción la tiene con estos operadores.

* Nota: No se realizó apertura por operador en 2019

Tenencia de aplicaciones especializadas

P8A. Dentro de su suscripción...?

3. Tiene aplicación o aplicaciones especializadas en películas, series, deportes o eventos (como Netflix, Disney+, Amazon Prime? (SI)

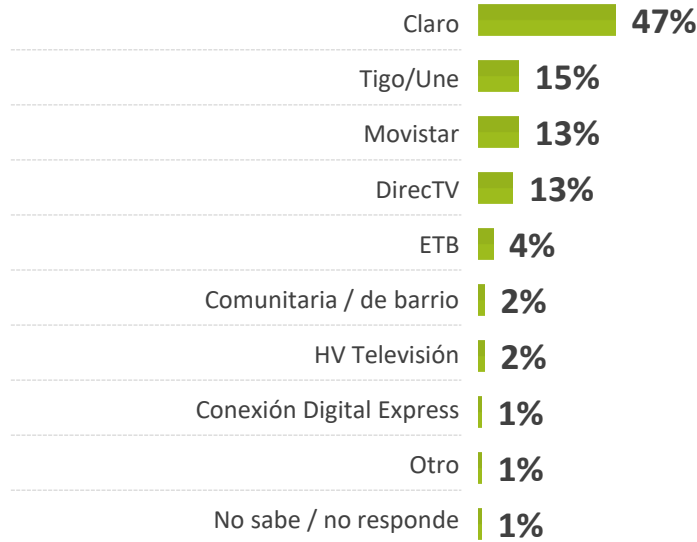


Base (Real) : Encuestados que tienen tv con señal cerrada	1.652
Base (Exp.) :	8.752

El 18% de los hogares que tienen señal de televisión cerrada tiene aplicaciones especializadas dentro de su suscripción.

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

*p8.¿Con qué operador/empresa tiene la televisión por suscripción?(RU)



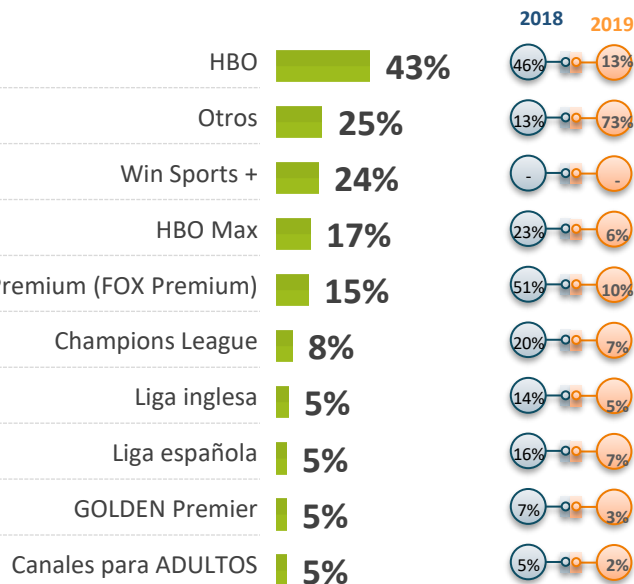
Base (Real) : Encuestados que tiene aplicación o aplicaciones especializadas	278
Base (Exp.) :	1.578

Del 18% de los hogares que tienen aplicaciones especializadas dentro de su suscripción la tiene con estos operadores.

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

Canales premium y aplicaciones más usuales dentro de la suscripción

P8B.¿Cuáles canales premium tiene?

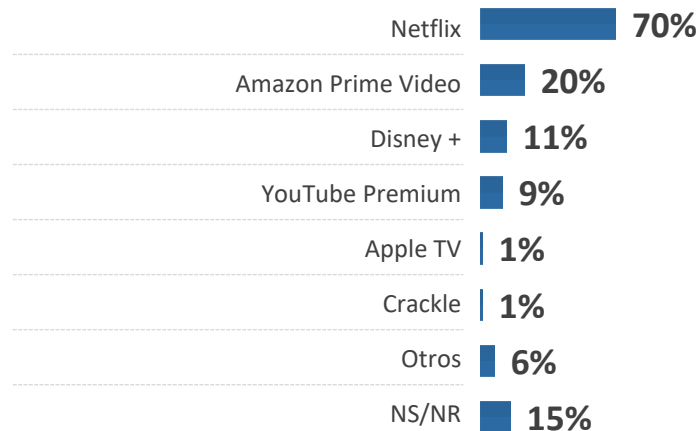


	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que tienen canales Premium de Tv	1278	256	1103
Base (Exp.) :	1.578	1.067	6.958

Dentro del 15% de los hogares que tienen canales premium dentro de su suscripción se cuenta con estos canales.

* Nota: La opción Win Sports + se agregó en 2021.

P8C.¿Cuál o cuáles aplicaciones tiene dentro de su suscripción de televisión? (RM)



Base (Real) : Encuestados Que Tienen Aplicaciones (Real)	278
Base (Exp.) :	1.578

Dentro del 18% de los hogares que tienen aplicaciones dentro de su suscripción de televisión se cuenta con estas aplicaciones.

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

Caracterización suscripción a Directv

Nota: Preguntas realizadas solo a encuestados que declaran tener servicio de televisión con DirecTV dado que es el único operador que tiene los dos tipos de suscripción (Prepago y Pospago)

P9. ¿Qué tipo de suscripción de Directv tiene en su hogar?

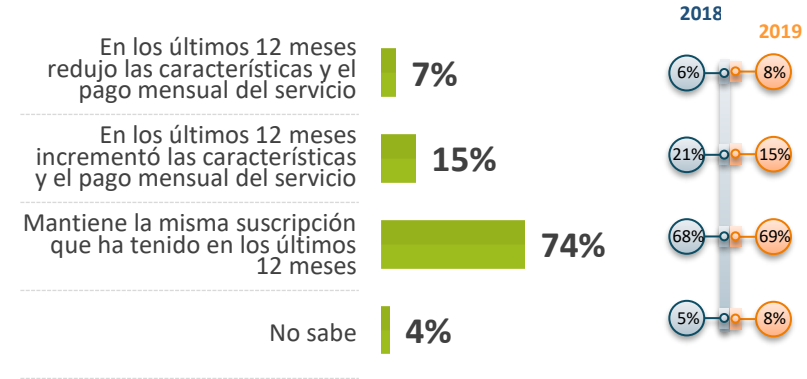


P10. ¿En los últimos 6 meses tenía en su hogar un plan de televisión Pospago y lo cambió por prepago?



	2021	2018	2019
Base (Real) : ENCUESTADOS QUE TIENEN DIRECTV	146	240	67
Base (Exp.) :	679	1.510	458

P11. Respecto al servicio de televisión pago, usted puede decir que en su hogar:



P12+P13. Gasto promedio mensual en Prepago o Pospago



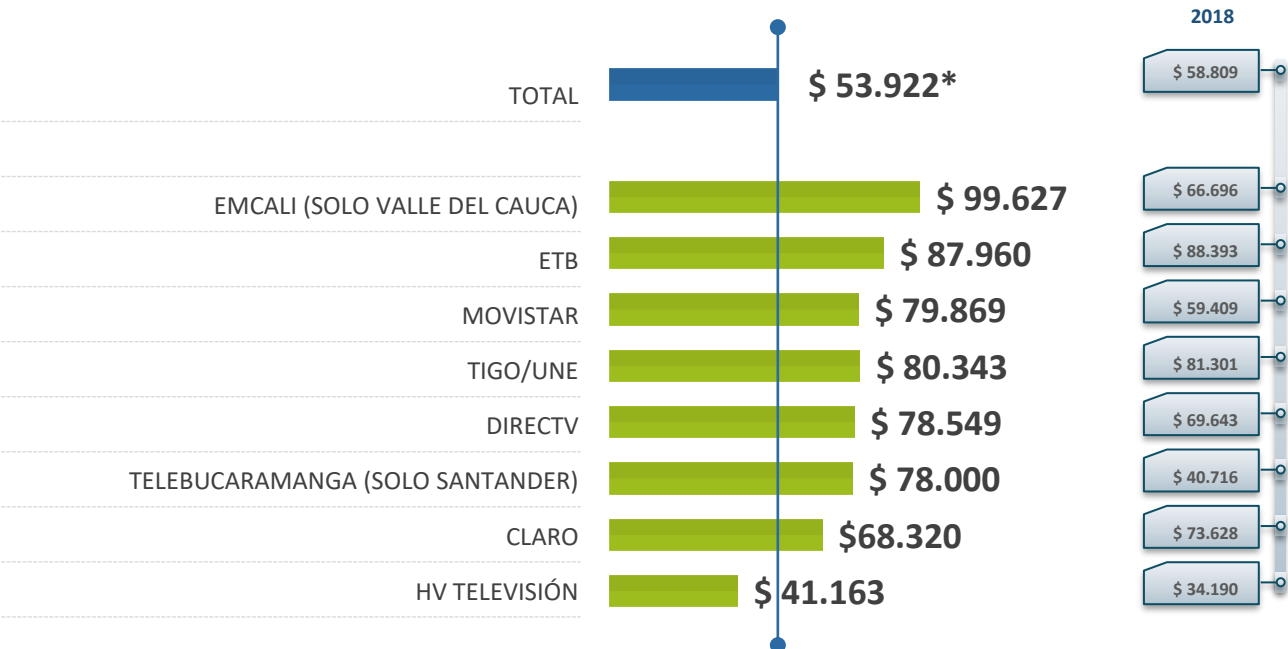
Base: Quienes pagan factura o Recargan(Exp.)	39.332
--	--------

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que pueden grabar programas	1.652	2.046	1.103
Base (Exp.) :	8.752	10.912	6.958

Pago suscripción televisión

p12.¿Cuánto pagan mensualmente en su hogar por el servicio de televisión?
(Promedio)

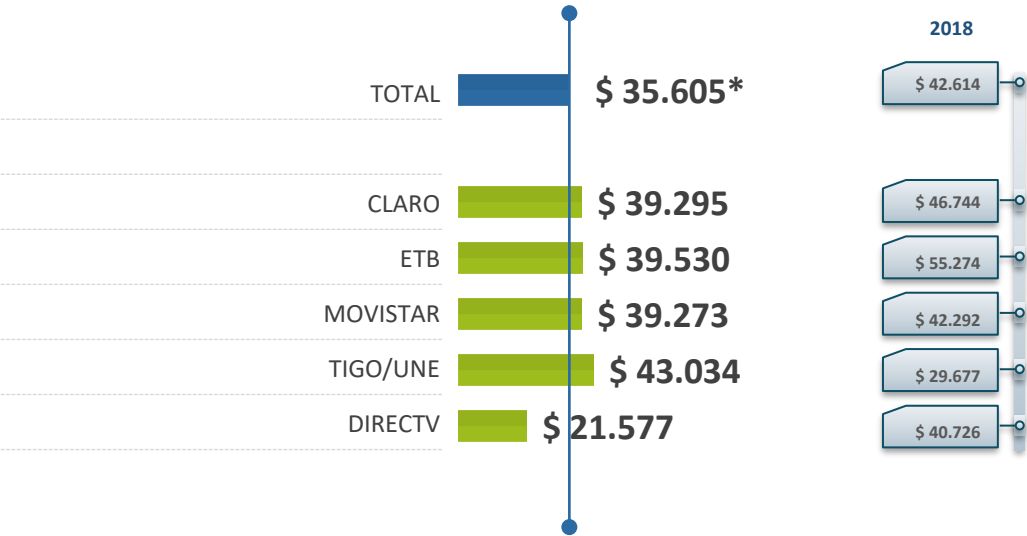


	2021	2018
Base (Real) : Encuestados que tiene tv cerrada	1.652	2.046
Base (Exp.) :	8.752	10.912

*Nota 1: Corresponde a un promedio ponderado de todos los operadores de TV indicados.
 Nota 2: Adicional a los ocho operadores mostrados en la lista (*3M hogares), los encuestados mencionaron 23 operadores diferentes que suman 1.7M de hogares

Pago por canales premium de TV

P13.¿Cuánto pagan mensualmente en su hogar por el servicio de canales premium de TV?
(Promedio)

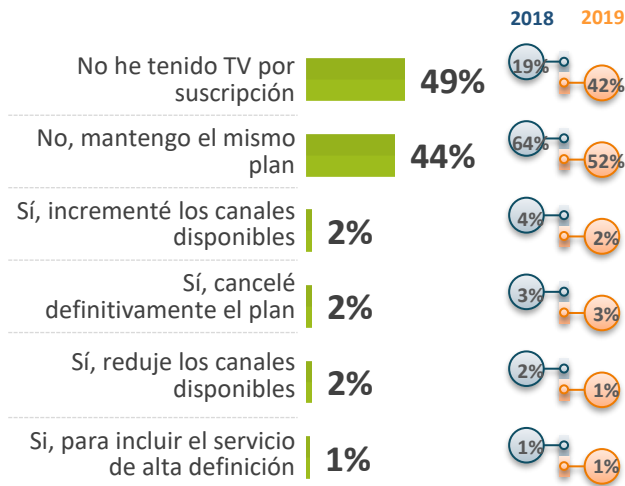


	2021	2018
Base (Real) : Encuestados que tienen canales premium de tv	237	256
Base (Exp.) :	1.283	1.067

*Nota 1: Corresponde a un promedio ponderado.
 Nota 2: Adicional a los cinco operadores mostrados en la lista los encuestados mencionaron otros 8 operadores diferentes.

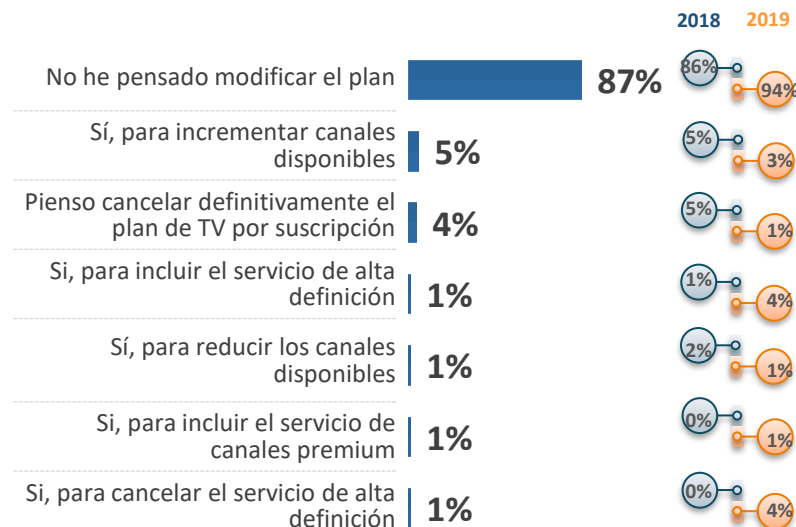
Cambios en el plan de televisión por suscripción

P82.¿En los últimos 12 meses ha cambiado el plan de televisión por suscripción de su hogar?(RM)



	2021	2018	2019
Base (Real) : Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp.) :	16.370	15.133	15.132

p83.¿En los próximos 12 meses piensa cambiar el plan de televisión suscripción de su hogar?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que tienen tv cerrada	1.425	2.046	1.631
Base (Exp.) :	7.679	10.912	10.205

Motivos de cambio de servicio de televisión por suscripción

P84.¿Cuál o cuáles son las razones por las que piensa cambiar el plan de televisión por suscripción de su hogar?



	2021	2018	2019
Base (Real): Los que han pensado cambiar el plan	182	264	852
Base (Exp.) :	972	1.474	5.524

*Opciones incluidas en 2021

p92. En la última semana (promedio en horas):

	Entre Semana (Promedio Horas)		Fin De semana (Promedio Horas)		TOTAL (Promedio Horas)
	Prom: 2021	Prom: 2019	Prom: 2021	Prom: 2019	Prom: 2021
P92_1.¿Cuánto tiempo pasó viendo canales nacionales?	7,7	5,8	4,8	4,1	12,4
P92_6.¿Cuánto tiempo pasó viendo canales latinoamericanos?	5,9		4,1		10,0
P92_2.¿Cuánto tiempo pasó viendo canales internacionales?	7,8	5,9	5,3	4,3	13,4
P92_3.¿Cuánto tiempo pasó viendo canales Premium?	5,5	3	5,1	3,7	10,4

	2021	2019
Base (Real) : Total Encuestados	3.058	2.385
Base (Exp.) :	16.370	15.132

Nota: Preguntas incluidas en 2019, a excepción de P92_6. que fue incluida en incluida en 2021.

- a. El televisor es el dispositivo con mayor presencia en los hogares colombianos. El 94% de los hogares posee televisor, ya sea Smart TV o televisor a color sin acceso a internet. Según los indicadores básicos de TIC hogares del DANE, en 2019, el 89,7% del total nacional de hogares poseía televisor convencional a color, LCD, plasma o LED.
- b. Un indicador llama la atención, entre 2020 y 2021 cerca del 40% de los hogares adquirió un Smart TV, comportamiento que puede explicarse por las realidades de contexto que redireccionaron las formas de entretenimiento de los hogares (Covid 19)
- c. Los hogares que cuentan con televisión en su hogar, cuentan con un promedio de 1.6 televisores; mientras que tienen en promedio 1.3 dispositivos de streaming en los hogares que cuentan con este tipo de equipamiento.
- d. Teniendo en cuenta los sistemas de recepción de televisión, se identifica que la mayor parte de los hogares colombianos cuenta con señal de TV por suscripción (57%). La pronunciada diferencia frente a los resultados de 2018 y 2019 se atribuye a ajustes en el diseño de la muestra, y resulta comparable con cifras como la Encuesta de Calidad de Vida (ECV) 2020 del DANE, que estimó la penetración de televisión cerrada en 60.5% a nivel nacional.

- e. La recepción vía TDT aumento 7pp desde la medición de 2019 llegando al 25%.
- f. Entre las **principales características del acceso a televisión cerrada** por suscripción se observa:
 - El principal operador de televisión contratado por los hogares colombianos para el servicio de televisión es Claro (37%), seguido por Tigo/Une (12%) y cerca del 9% de los hogares revela tener contratada televisión comunitaria, es decir 1 de cada 10 hogares cuenta con este servicio.
 - En promedio, los hogares tienen 2 codificadores para el acceso al servicio.
 - El 15% de los hogares indica tener canales premium. Dentro de estos hogares, el canal con mas presencia es HBO (47%)
 - El 34% de los hogares reporta la oferta de aplicaciones propias en línea para ver contenidos audiovisuales dentro de su plan.
 - En promedio los hogares colombianos, pagan mensualmente \$ 54.014 por el servicio de televisión y cerca de \$35.262 por el servicio de canales premium de TV

3. AUDIOVISUALES

3.1 Televisión

3.2 Contenidos Audiovisuales



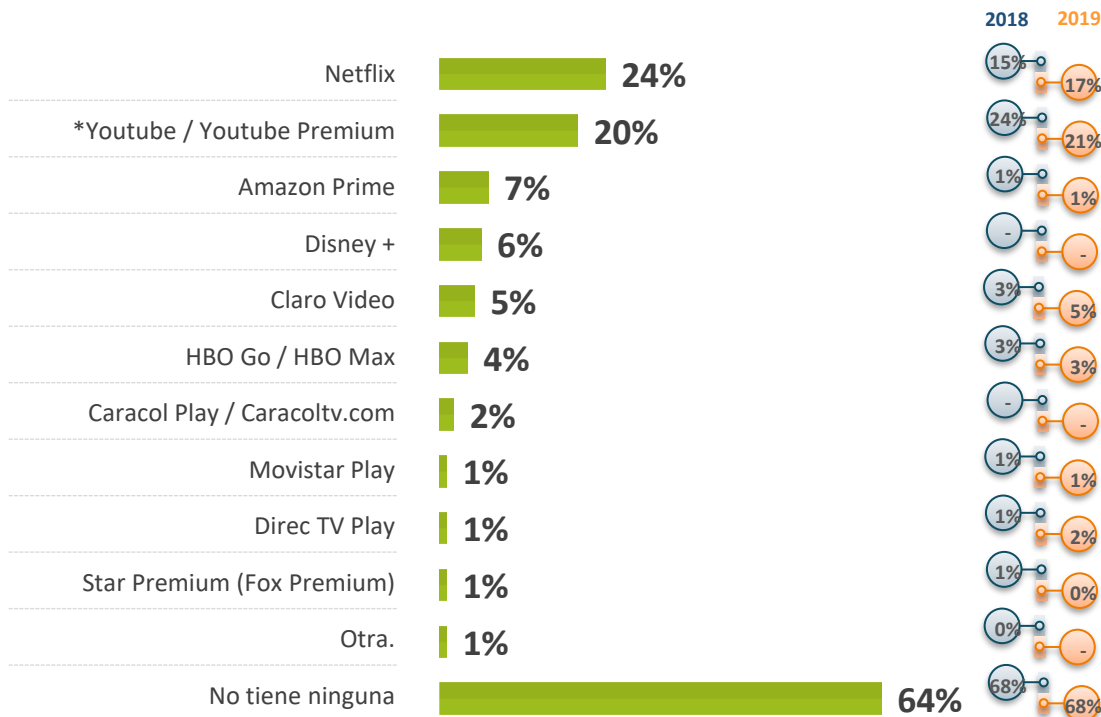
p92. En la última semana (promedio en horas):

	Entre Semana (Promedio Horas)		Fin De semana (Promedio Horas)		TOTAL (Promedio Horas)
P92_4.¿Cuánto tiempo pasó viendo contenidos audiovisuales en aplicaciones pagas?	Prom: 2021 9,1 	Prom: 2019 5 	Prom: 2021 5,6 	Prom: 2019 4,6 	Prom: 2021 14,6 
P92_5.¿Cuánto tiempo pasó viendo contenidos en aplicaciones gratuitas?	Prom: 2021 7,7 	Prom: 2019 6,7 	Prom: 2021 4,9 	Prom: 2019 3,4 	Prom: 2021 12,6 

	2021	2019
Base (Real) : Total Encuestados	3.058	2.385
Base (Exp.) :	16.370	15.132

Nota: Preguntas incluidas en 2019

p85. Accede a alguna de las siguientes plataformas/
aplicaciones de contenidos audiovisuales?



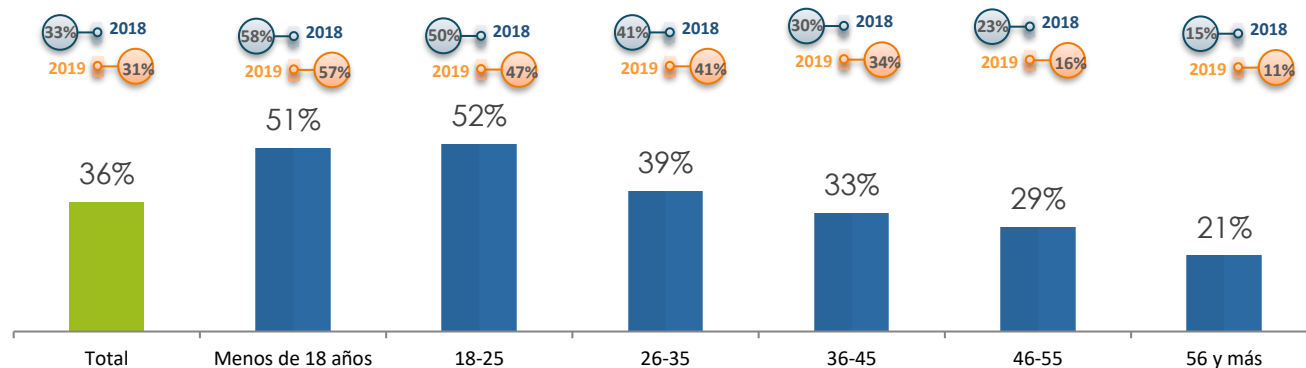
	2021	2018	2019
Base (Real) : Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp.) :	39.001	35.178	35.178

*El 69% de los usuarios que acceden a Youtube hacen uso de su versión gratuita.

Uso de aplicaciones de contenidos audiovisuales por edad

P85. ¿Accede a alguna de las siguientes plataformas/aplicaciones de contenidos audiovisuales? ¿Alguna otra?

%SI



	2021	2018	2019
Base (Real) : Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp.) :	39.001	35.178	35.178

Pago por plataformas de contenidos audiovisuales

P86. Pensando en el pago del servicio de.(E: Inserte respuesta de P86) quien realiza el pago del servicio?

	P86				
	Lo paga usted o alguien en su hogar	No se realiza pago, es una aplicación gratuita	Está incluida en el plan de TV	El pago es compartido con alguien fuera de su hogar	Lo paga completamente otra persona fuera de su hogar
Tigo UNE Play	78%	2%	8%	-	12%
Netflix	69%	3%*	-	12%	16%
Direc TV Play	61%	-	14%	-	25%
Disney +	60%	3%*	-	12%	25%
ETB Play	60%	-	40%	-	-
Amazon Prime	59%	10%	-	8%	23%
Caracol Play / Caracoltv.com	57%	28%	6%	4%	5%
Claro Video	53%	14%	29%	2%	2%
HBO Go / HBO Max	52%	7%	13%	11%	17%
Star Premium (Fox Premium)	49%	10%	13%	-	28%
Movistar Play	40%	28%	31%	1%	-
Youtube / Youtube Premium	26%	69%	-	2%	3%
Crackle	-	100%	-	-	-
Otra.	54%	31%	10%	5%	-

Base (Real) : Total Encuestados	3.058
Base (Exp.) :	16.370

*Es una respuesta aislada que puede reflejar alguna condición especial de acceso a estas plataformas de carácter pago, el perfil de los respondientes, personas jóvenes y urbanas, hace pensar que no es solo desconocimiento sino que puede haber referencia alguna forma de acceso promocional

Pago por plataformas de contenidos audiovisuales

P87. ¿Comparte usted la suscripción mensual ...con otras personas fuera de su hogar de..?

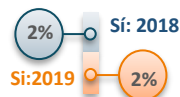
P88. ¿Con cuantas personas fuera de su hogar, comparte la suscripción de ?

P89. ¿Cuanto paga mensualmente su hogar por la suscripción a...?

	p87		P88 (Promedio # de personas)	P89 (Promedio Valor mensual)
	Res. SI			
Tigo UNE Play	10%		4,3	\$ 29.559
Netflix	48%		2,5	\$ 20.635
Direc TV Play	42%		2,1	\$ 34.417
Disney +	59%		2,6	\$ 16.154
ETB Play	-		-	\$ 34.249
Amazon Prime	46%		2,3	\$ 17.379
Caracol Play / Caracoltv.com	10%		1,5	\$ 26.293
Claro Video	12%		2,4	\$ 19.998
HBO Go / HBO Max	44%		2,7	\$ 18.587
Star Premium (Fox Premium)	46%		1,8	\$ 21.752
Movistar Play	9%		1,8	\$ 23.874
Youtube / Youtube Premium	7%		2,2	\$ 18.198
Crackle	-		-	\$ 0
Otra.	36%		2	\$ 13.368
Base (Real) : Total Encuestados		3.058		
Base (Exp.) :		16.370		

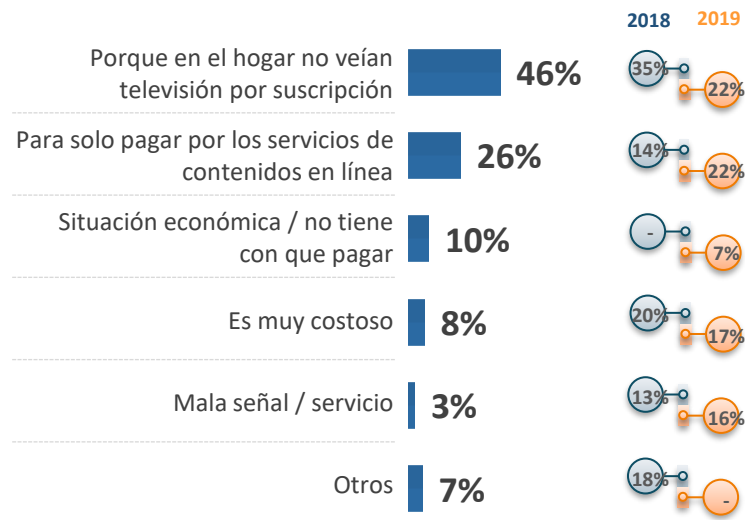
Cancelación de servicio de televisión por suscripción

P90. ¿En los últimos 6 meses tenía en su hogar televisión por suscripción y lo canceló por tener alguna de estas aplicaciones?



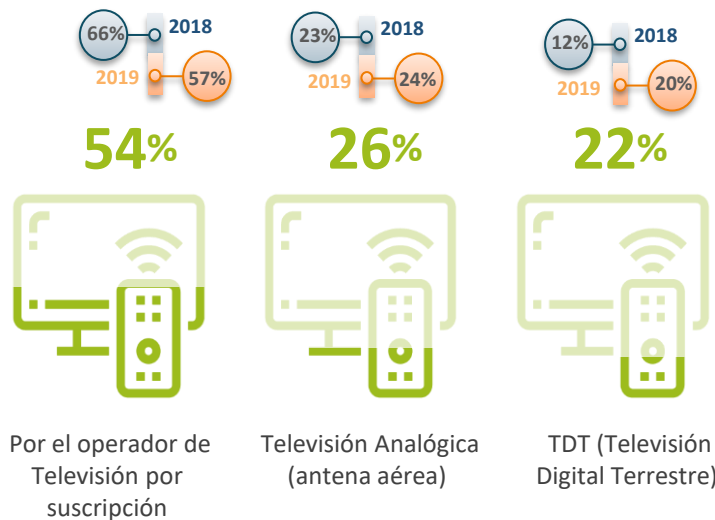
	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp.):	16.370	15-133	-

P91. ¿Por qué canceló la suscripción a la televisión?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que cancelaron la suscripción de tv por aplicaciones	65	52	56
Base (Exp.):	306*	234	345

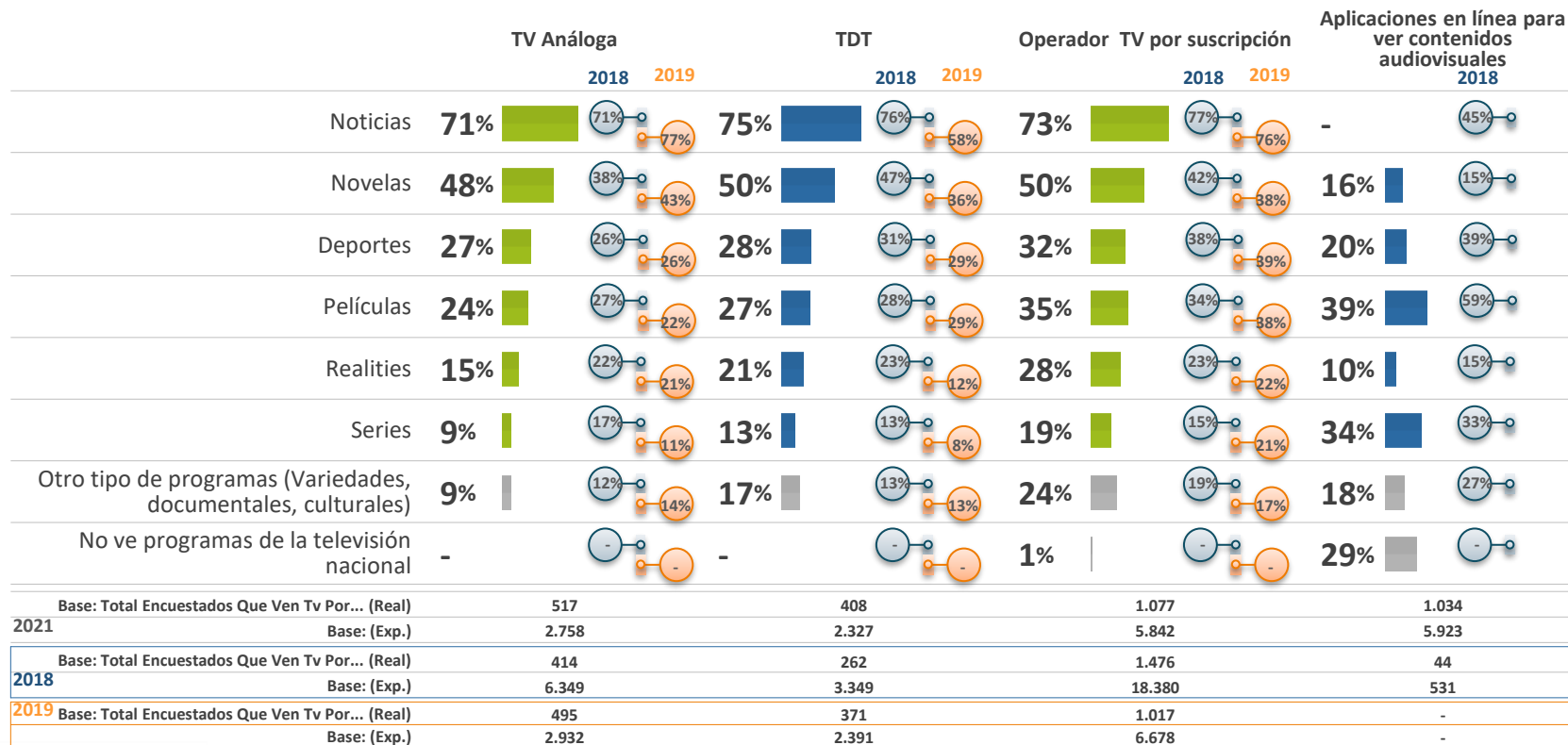
93. ¿Por cuál o cuáles sistemas de televisión vio los canales nacionales de televisión en la última semana? (RM)



	2021	2018	2019
Base (Real): Los que ven canales nacionales	1.975	2.148	1.911
Base (Exp.) :	10.796	12.353	12.081

Medios para ver contenidos de televisión nacional

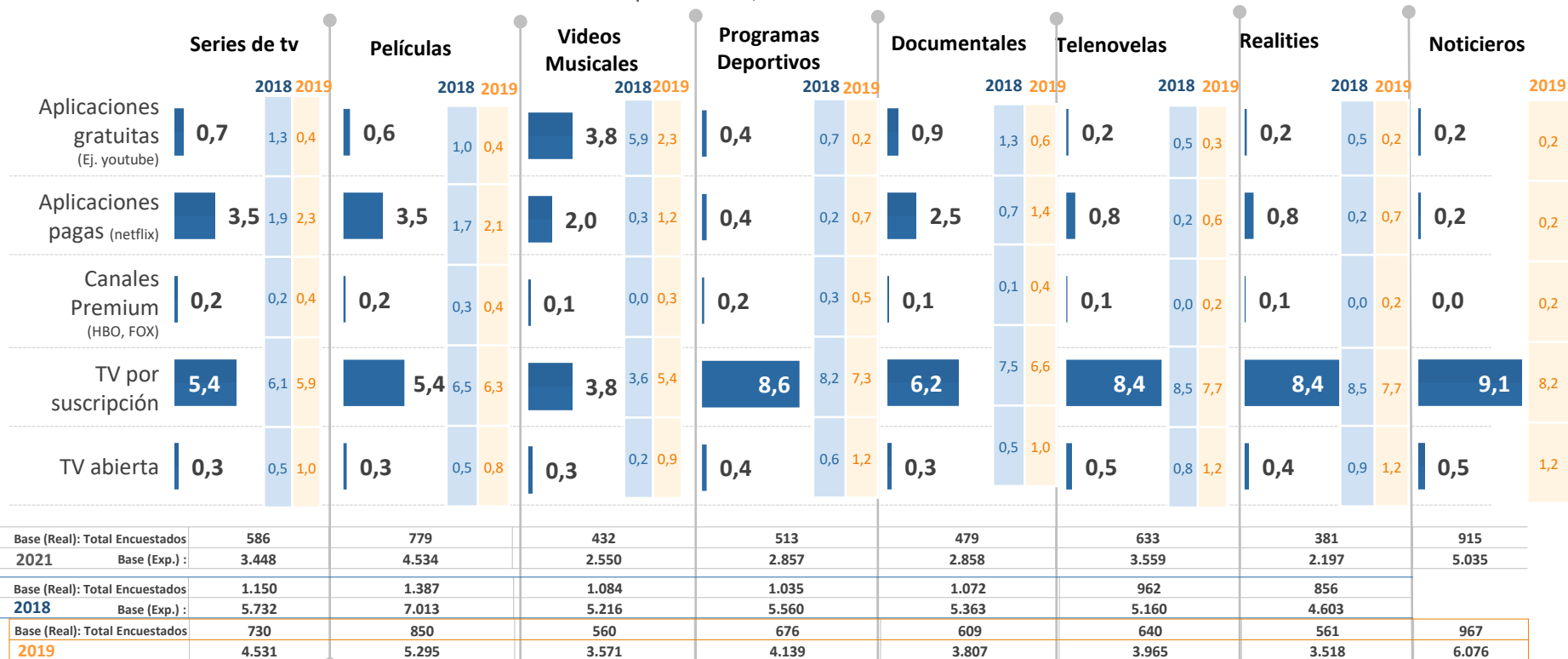
P94.¿Qué contenidos de la televisión nacional acostumbra a ver por...?



*Aplicaciones en línea para ver contenidos audiovisuales: En el 2018 se preguntó como "Internet" y en el 2019 no se preguntó

Frecuencia promedio de consumo de contenidos por cada medio audiovisual

Pensando en su consumo en medios audiovisuales.
P96.... De las últimas 10que usted vio, ¿Cuántas vio en cada uno de estos medios?

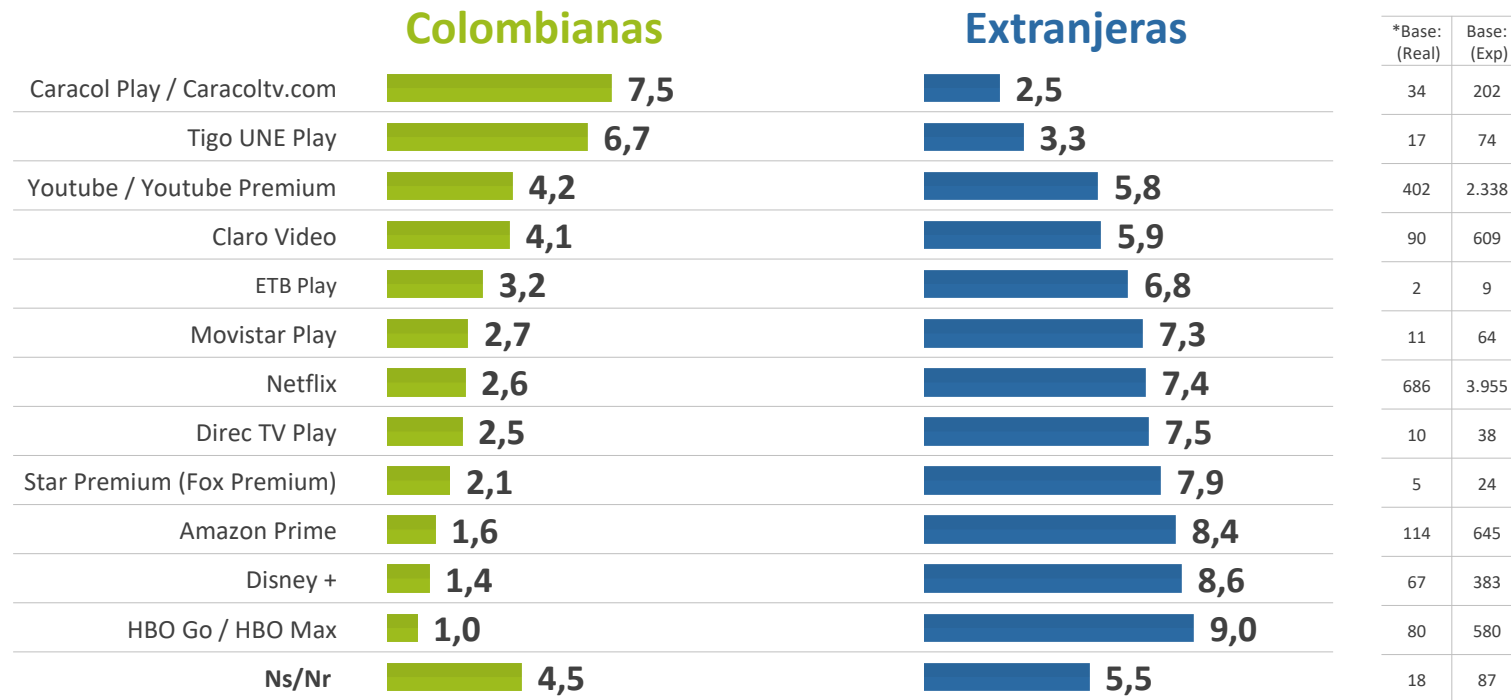


*Noticieros: En el 2018 no se preguntó

Nota: Valores de 2018 y 2019 recalculados sobre la base de personas que declaran haber visto cada uno de los contenidos.

Consumo de contenidos colombianos vs. extranjeros en plataformas digitales

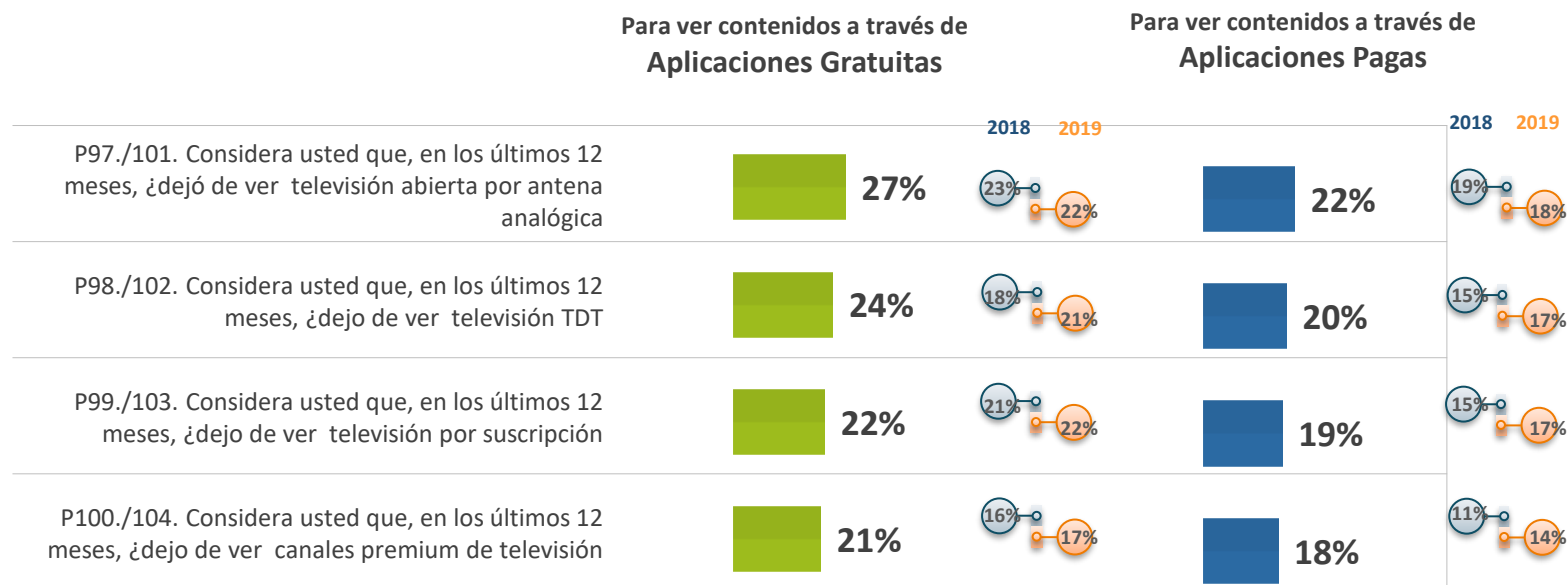
P96i. De las últimas 10 series / novelas / películas / documentales, etc. que usted vio en...¿Cuántas eran...?:



*Base: Los Que Mencionaron En P85 A... (Real)

Consumo de contenidos aplicaciones gratuitas vs. pagas

Respondieron **Sí**



	2021	2018	2019
Base (Real) : Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp.) :	16.370	15.133	15.132

- Cerca del 65% de la población no tiene acceso a plataformas y aplicaciones de contenidos audiovisuales.
- Netflix con el 24% y YouTube con el 20% continúan siendo las plataformas que más consumen los colombianos. Se aprecia un crecimiento de 6pp de nuevas OTT como Prime Video y Disney+.
- Contenidos como Noticias, Novelas, Deportes y películas, siguen presentando un consumo predominante en los medios audiovisuales tradicionales. En la TV por suscripción prevalece el consumo de noticias (73%), novelas (50%), películas (35%). En las aplicaciones para ver contenidos audiovisuales predomina el consumo de películas (39%), series (34%) y deportes (20%).
- Pese a que los datos demuestran un consumo promedio alto de aplicaciones audiovisuales gratuitas (12,6 horas) y pagas (14,6 horas) semanal, el 87% de los usuarios no piensan cambiar su plan de TV por suscripción en los próximos 12 meses.
- El fenómeno de cord - cutter se mantiene sólo en el 2%.

4. COMUNICACIONES MÓVILES

4.1 Dispositivos -
Servicio móvil

4.2 Voz Móvil

4.3 Mensajería Móvil

4.4 Datos Móviles



4. COMUNICACIONES MÓVILES

4.1 Dispositivos - Servicio móvil

4.2 Voz Móvil

4.3 Mensajería Móvil

4.4 Datos Móviles



P14.¿Tiene teléfono celular para uso personal?



	2021	2019
Base (Real) :Total Encuestados	3.058	2.357
Base (Exp.) :	39.001	35.178

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018

P14a.¿Cuántos teléfonos celulares tiene para uso personal?



* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

P15.¿Cuántas SIM Card de telefonía móvil tiene activas actualmente, para uso personal?

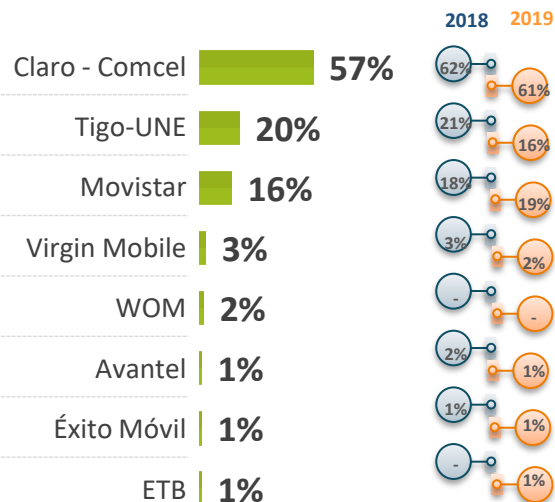


	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que tienen teléfono celular	2.759	2.736	2.101
Base (Exp.) :	35.049	35.178	31.116

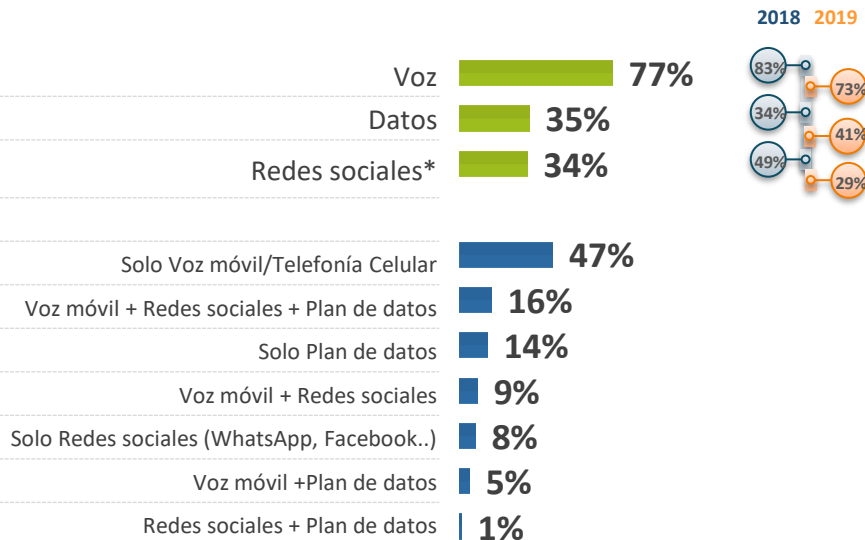
*Corresponden a SIM Cards para uso personal y en uso por parte de mayores personas de 15 años. No incluyen SIM Cards para uso ocasional ni de uso corporativo.

Caracterización servicio móvil (1)

P16. ¿De qué compañía(s)/operador(es) son estas Líneas de telefonía móvil/Celular?



P17. ¿Con cuáles servicios cuenta la línea celular que tiene con.(RM)

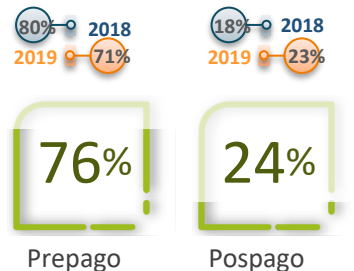


* Incluidas, no descuentan del plan de datos (zero rating)

	2021	2018	2019
Base (Real) : Total líneas	3.125	-	2.292
Base (Exp.) :	39.332	35.378	34.168

Caracterización servicio móvil (2)

p18. ¿En qué modalidad de pago tiene actualmente su línea ?



	2021
LOS QUE MENCIONARON VOZ MÓVIL/TELEFONÍA CELULAR (Exp.)	37.991

p18a. ¿En los últimos 6 meses tenía un plan de llamadas o plan de datos pospago en la línea que tiene con ...y lo canceló?



	2021	2018	2019
Base (Exp.): los que tiene modalidad de pago	28.710	23.987	2.077

Base: (Exp.) 39.332

P19C. Además de redes sociales y WhatsApp gratis, ¿Qué otros servicios incluye su plan de datos en la línea de telefonía móvil que tiene con...



* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

Base: Aplique Si Menciono Cód. 2 O 3 En P17 (Datos Y Redes) Y Cód. 2 En P18 (Pospago) (EXP.) 3.522

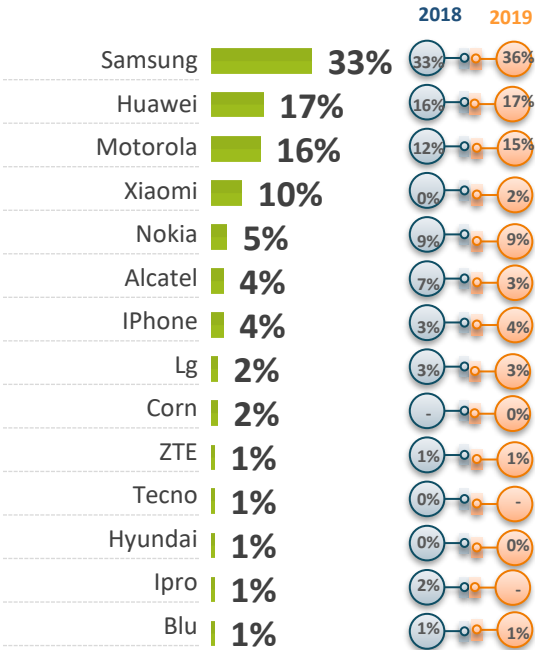
P20. ¿Qué clase de equipo/teléfono celular tiene actualmente en la línea que tiene con...



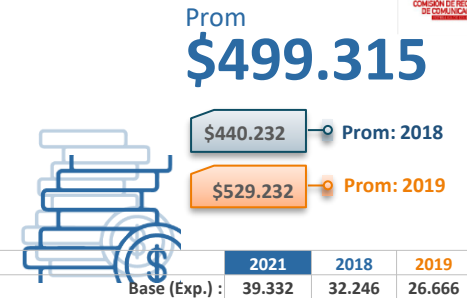
	2021	2018	2019
Base (Exp.): o	39.332	35.178	34.168

Marca del dispositivo y pagos promedio

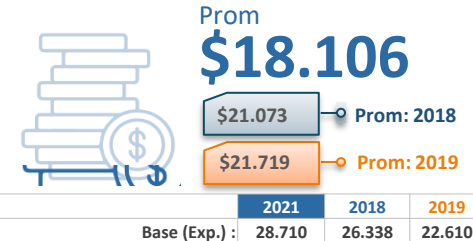
P23. ¿Cuál es la MARCA del celular en el que tiene la línea con...?



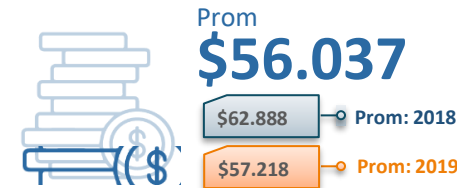
P24. Aproximadamente, cuánto dinero pagó por el celular que tiene actualmente en su línea, con el operador



P25. En promedio, ¿Cuánto dinero recarga mensual en la línea celular que tiene con...?



CP26. En promedio, ¿Cuánto dinero paga mensualmente por el plan pospago de la línea celular que tiene con...?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que tienen teléfono celular	2.759	2.736	2.292
Base (Exp.) :	35.049	35.178	34.168

	2021	2018	2019
Base (Exp.) :	9.281	8.835	8.864

- 9 de cada 10 los colombianos tienen teléfono celular para uso personal y la tenencia de dispositivos por persona es 1 teléfono, lo mismo sucede con el número de sim card activas por persona, donde la tenencia es apenas superior a 1.
- La participación de los servicios de telefonía celular prepago continúa siendo prevalente con el 76%
- Se confirma la amplia brecha en el desembolso mensual entre usuarios móviles prepago y pospago (\$18.106 versus \$56.037, respectivamente).
- En la contratación de líneas móviles predomina el servicio de voz: 77% de usuarios cuenta con este servicio, mientras que 35% cuenta con datos.
- El 84% de los colombianos cuenta con un teléfono inteligente que permite el acceso a internet.
- En el mercado colombiano de teléfonos móviles, los 6 primeros lugares de tenencia corresponden a equipos con sistema operativo Android.

4. COMUNICACIONES MÓVILES

4.1 Dispositivos -
Servicio móvil

4.2 Voz Móvil

4.3 Mensajería Móvil

4.4 Datos Móviles

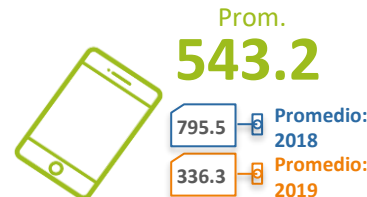


P45. ¿Actualmente hace uso de su teléfono móvil para hacer y/o recibir llamadas por medio de su operador/empresa proveedora de telefonía móvil?



	2021
Base (Real): Encuestados que tienen teléfono móvil para uso personal	2.759
Base (Exp.):	35.049

P46. Aproximadamente ¿cuántos minutos compró en el último mes para llamar?



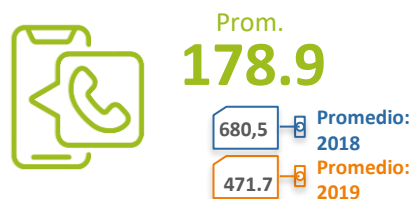
	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que mencionaron prepago en p18	2.104	1.787	1.124
Base (Exp.):	26.279	23.876	17.187

P47. ¿Cuántos minutos tiene disponibles en su(s) plan(es) pospago al mes?



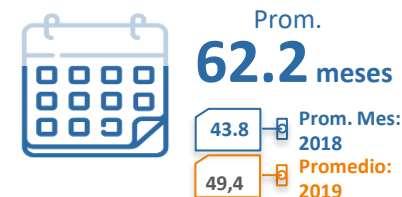
	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que mencionaron pospago en p18	659	517	363
Base (Exp.):	9.018	5.913	5,600

***P48. ¿Cuántos de esos minutos utilizó en el último mes para llamar?**



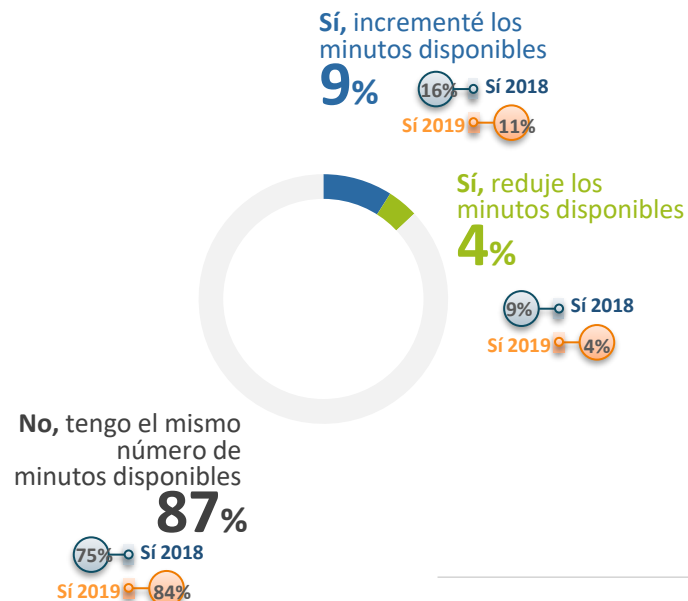
	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que tienen minutos no ilimitados en p47	49	345	168
Base (Exp.):	684	4.163	2.791

P49. ¿Hace cuánto tiempo cuenta con un plan de llamadas de voz pospago en su teléfono móvil?

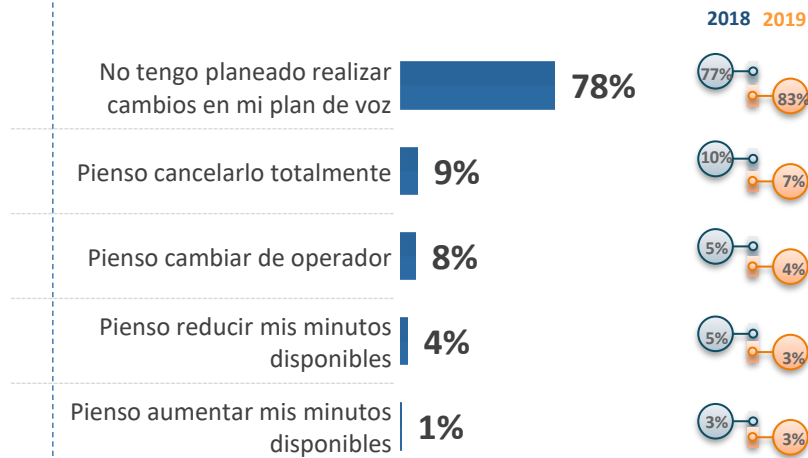


	2021	2018
Base (Real) : Encuestados que mencionaron pospago en p18	659	517
Base (Exp.):	9.018	5.913

P50. ¿En los ULTIMOS 12 MESES ha cambiado su plan únicamente con el fin de modificar la cantidad de minutos que tiene disponibles?



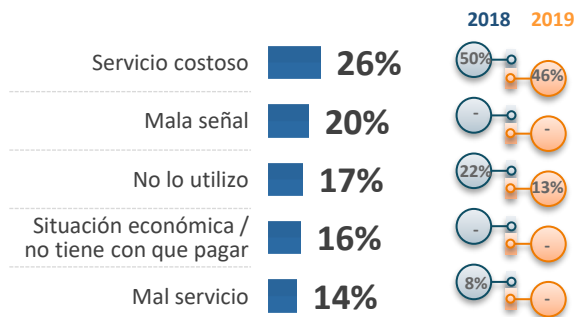
P51. ¿por favor seleccione la(s) opciones que más se acerquen a su comportamiento en los próximos 12 meses respecto al plan de voz pospago que tiene en la actualidad?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que mencionaron pospago en p18	659	517	361
Base (Exp.) :	9.018	5.913	5.600-

Motivos de cambios en el servicio de voz móvil

P51.1.¿Por qué razones piensa cancelar su plan de voz?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que tienen postpago y piensan cancelarlo	55	39	24
Base (Exp.) :	788	583	372

P51.2.¿Por qué razones piensa reducir los minutos de su plan de voz?



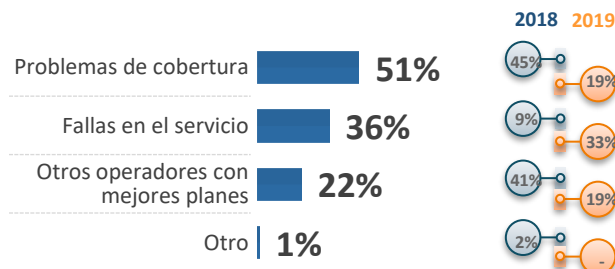
	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que tienen postpago y piensan reducir minutos	31	26	12
Base (Exp.) :	389	301	136

P51.3.¿Por qué razones piensa aumentar su plan de voz?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que tienen postpago y piensan aumentar minutos	7	16	15
Base (Exp.) :	169	169	250

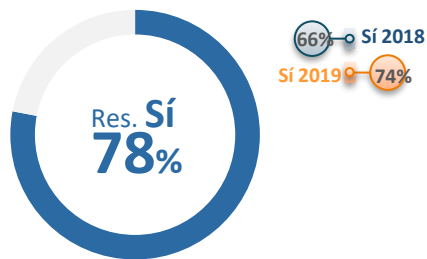
P51.4.¿Por qué razones piensa cambiar su operador de voz móvil?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que tienen postpago y piensan cambiar de operador	47	24	10
Base (Exp.) :	689	309	73

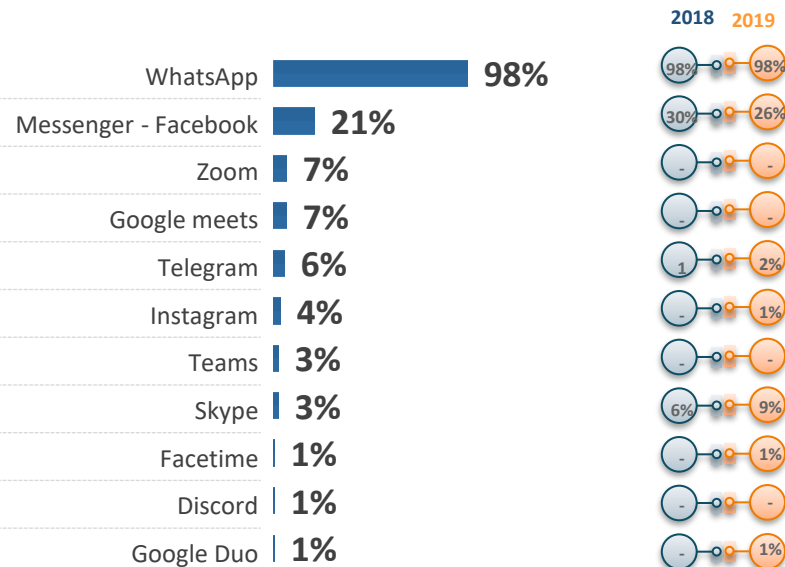
Uso de aplicaciones para hacer o recibir llamadas

P52.¿Aparte de las llamadas del operador, actualmente usa alguna aplicación en línea para hacer y/o recibir llamadas? (SI)



	2021	2018	2019
Base (Real) : Aplique si en p20 contesta Smartphone	2.287	2.109	-
Base (Exp.) :	29.223	26.174	-

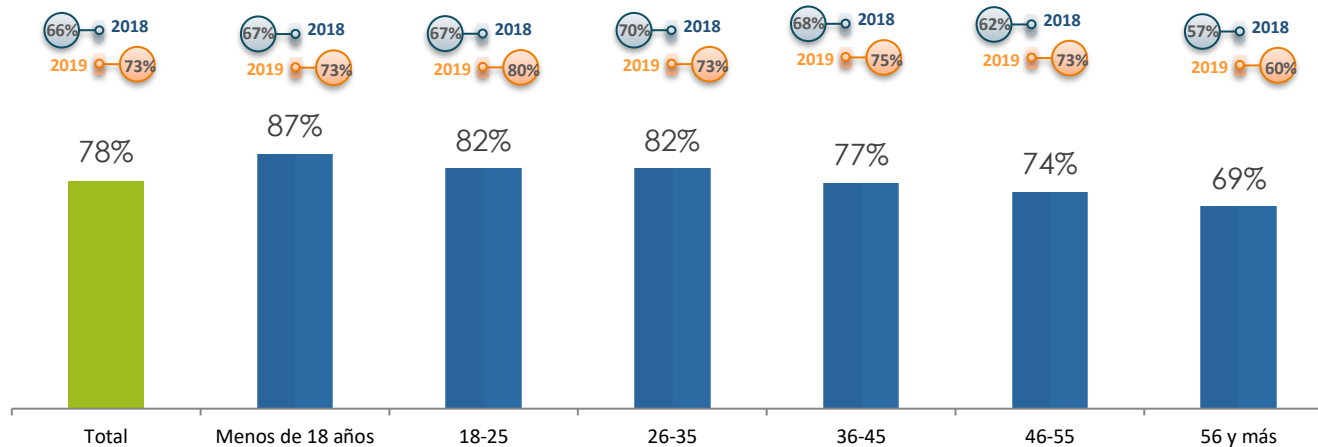
P53.¿Qué aplicaciones en línea utiliza para hacer y/o recibir llamadas o videollamadas?¿Alguna otra aplicación?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que usan alguna aplicación para hacer y/o recibir llamadas	1.768	1.462	442
Base (Exp.) :	22.798	17.217	6.823

Uso de aplicaciones para hacer o recibir llamadas por grupo de edad

P52.¿Aparte de las llamadas del operador, actualmente usa alguna aplicación en línea para hacer y/o recibir llamadas? (SI)



	2021	2018	2019
Base (Real) : Aplique si en p20 contesta Smartphone	2.287	2.109	-
Base (Exp.) :	29.223	26.174	-

Llamadas a través de aplicaciones móviles

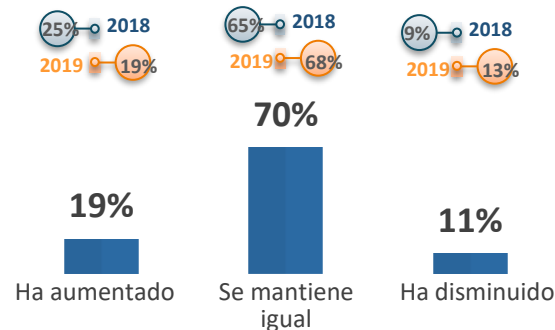
P59. ¿Su proveedor de servicio de telefonía móvil le ofrece alguna de estas aplicaciones* en línea para hacer y/o recibir llamadas de voz gratis (o sin consumir datos de su plan)?



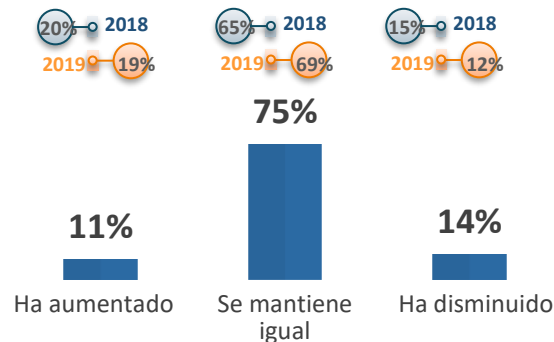
* Corresponde a las aplicaciones de la pregunta P53 (Skype, Whatsapp, Telegram, Facetime, Line Viber, Facebook Messenger, Zoom, Google Meet, Teams, Instagram, entre otras).

	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que usan alguna aplicación para hacer y/o recibir llamadas	1.768	2.736	2.195
Base (Exp.) :	22.798	35.178	32.788

P54a. Teniendo en cuenta las llamadas que usted hace o recibe en su celular, considera que el uso de llamadas a través de las aplicaciones en los últimos tres meses...



P54b. Teniendo en cuenta las llamadas que usted hace o recibe en su celular, utilizando su plan de telefonía móvil (NO aplicaciones) en los últimos tres meses.



Frecuencia y duración de las llamadas por operador y aplicaciones móviles

P55. Pensando en las 10 últimas llamadas que ha hecho desde su teléfono celular, ¿podría decirme cuántas fueron por realizadas por...?

(Promedio)

¿Cuántas fueron a....?

a. Cantidad llamadas realizadas por operador móvil



4.2



Destino local

1.5



Destino nacional

0.1



Destino internacional

	2021	2018	2019
Base (Real) : Para llamadas realizadas por operador móvil	1.545	2.109	1.755
Base (Exp.) :	22.798	17.217	26.059

b. Cantidad llamadas realizadas por aplicaciones



2.6



Destino local

1.0



Destino nacional

0.6



Destino internacional

	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que usan alguna aplicación para hacer y/o recibir llamadas	1.768	1.462	1.671
Base (Exp.) :	22.798	17.217	24.802

P56. Me podría indicar el tiempo de duración de la última llamada REALIZADA desde.

(Promedio en minutos)



11.0



	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que tienen teléfono celular	12.759	2.109	1.743
Base (Exp.) :	35.049	26.174	26.251



21.2



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que usan las aplicaciones en línea para hacer o recibir llamadas	1.768	1.462	1.615
Base (Exp.) :	22.798	17.217	24.226

Llamadas por operador vs. Llamadas mediante aplicaciones móviles

P60a. Pensando en las llamadas nacionales y locales, ¿en los últimos 12 meses usted dejó de usar o disminuyó el número de llamadas por operador móvil para hacerlo por aplicaciones en su celular (Ej. WhatsApp)?



P60b. Pensando en las llamadas internacionales, ¿en los últimos 12 meses usted dejó de usar o disminuyó el número de llamadas por operador móvil para hacerlo por aplicaciones en su celular (Ej. WhatsApp)?



Base (Real) : Los que utilizan las aplicaciones en línea para hacer o recibir llamadas	1.768
Base (Exp.) :	22.798

** Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019*

a. 9 de cada 10 colombianos hace uso de del teléfono móvil para hacer o recibir llamadas por operador o empresa de telefonía, pero ¿Cómo es el consumo y los usos? Pensando en el último mes:

- Quienes están en la modalidad prepago, compraron en el último mes poco más de 540 minutos
- Por su parte los que están en modalidad pospago, su plan mensual incluye alrededor de 430 minutos, y usaron solo parte de ellos (179 minutos en promedio).

b. La tendencia en datos se mantiene también en voz. Solo 1 de cada 10 colombianos en los últimos doce meses modificó el plan de voz, mayoritariamente para incrementar los minutos disponibles. La perspectiva a futuro es la misma, cerca del 80% no tiene planeado realizar cambios.

c. 8 de cada 10 personas que tienen Smartphone hacen uso de alguna aplicación para hacer o recibir llamadas. WhatsApp sin duda es la predilecta (98%), le sigue de lejos Messenger Facebook (21%); estas son las OTT más usadas por los colombianos para hacer y/o recibir llamadas o videollamadas.

d. A medida que aumenta el rango de edad se evidencia una menor penetración de uso de aplicaciones en línea para hacer o recibir llamadas. Sin embargo, se evidencia que para cada rango de edad el uso de aplicaciones para llamar ha aumentado con respecto a las mediciones de 2018 y 2019.

e. Ahora bien, el 32% de los usuarios cuentan con alguna aplicación en línea para hacer y/o recibir llamadas de voz gratis (o sin consumir datos de su plan).

f. Entre el 70% y el 75% afirma que en los últimos 3 meses las llamadas que hace o recibe por operador y por aplicaciones se mantiene igual, por lo cual no se observa cambios bruscos en la frecuencia de uso.

g. No obstante, en la variable “Cantidad de llamadas realizadas”, se observan hábitos interesantes:

- Son más las llamadas realizadas a través de operador que las llamadas a través de aplicación, siendo de las últimas 10 llamadas en promedio 5,8 y 4,2 respectivamente.
- Las llamadas por aplicaciones son más usadas para destinos internacionales (0,6 en promedio) que las llamadas por operador tradicional (0,1 en promedio).
- La duración de la llamada- en minutos- es mayor para las realizadas por aplicaciones.

4. COMUNICACIONES MÓVILES

4.1 Dispositivos - Servicio móvil

4.2 Voz Móvil

4.3 Mensajería Móvil

4.4 Datos Móviles



Uso de mensajería por operador

P61. ¿Actualmente envía y/o recibe este tipo de mensajes de texto/SMS (mensajes a través del operador) en su celular?



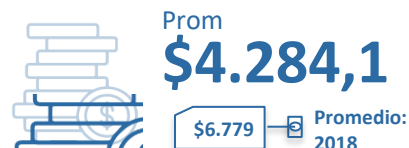
	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que usan alguna aplicación para hacer y/o recibir llamadas	2.759	2.736	2.385
Base (Exp.) :	35.049	35.178	35.178

P62. Cuándo realiza recargas en sus dispositivos celulares, ¿Utiliza parte de esta recarga para enviar mensajes de texto/SMS?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Aplica si en p18 contesta cod. 1 prepago para alguna línea/operador	1.162	1.043	507
Base (Exp.) :	14.631	14.551	7.876

P64. ¿Cuánto dinero en promedio gasta al mes exclusivamente, por el envío de esos mensajes de texto/SMS en sus líneas prepago?



	2021	2018
Base (Real) : Los que utilizan parte de la recarga para enviar mensajes	287	256
Base (Exp.) :	3.451	3.541

Nota: En 2019 el 100% indica No sabe.

Caracterización servicio de mensajería en plan pospago

P65. Su(s) línea(s) celular(es) pospago...



Incluyen mensajes de texto SMS sin costo adicional

Los mensajes son facturados de manera independiente al plan

No incluye SMS

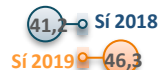
Base (Real) : Aplica si en p18 contesta cod. 2 pospago para alguna línea/operador	445
Base (Exp.) :	6.231

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

P66.¿Hace cuánto tiempo cuenta con un plan pospago que incluye mensajes de texto/SMS?

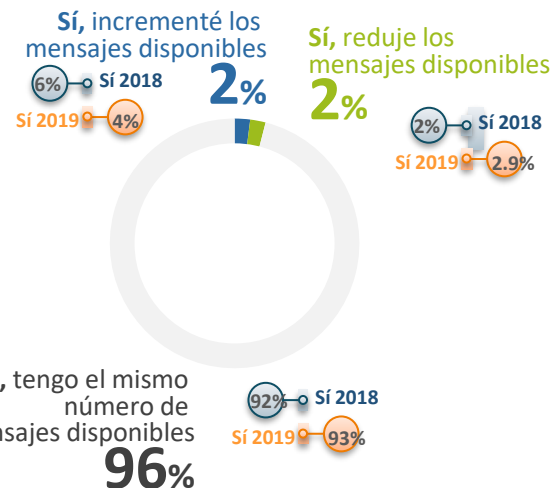


Prom.
61,7 meses



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que mencionaron código 1,2 en p65	391	278	170
Base (Exp.) :	5.626	3.101	2.627

P67.¿En los últimos 12 meses ha cambiado su plan únicamente con el fin de modificar el número de mensajes de texto/SMS que tiene disponibles?

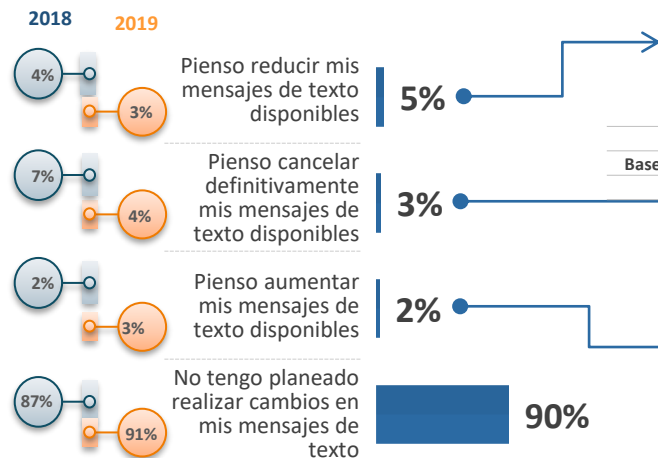


No, tengo el mismo número de mensajes disponibles

96%

Cambios en el plan de mensajería por operador

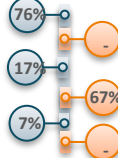
P68.¿por favor seleccione la(s) opciones que más se acerquen a su comportamiento en los próximos 12 meses respecto al plan de mensajes de texto/SMS que tiene en la actualidad?



Piensen **reducir**

No utilizo todos los mensajes de texto **67%**
 Servicio más económico **19%**
 Otro **14%**

2018 2019

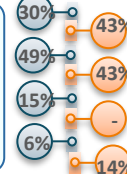


	2021	2018	2019
Base (Real) :Encuestados	20	10	3
Base (Exp.) :	254	121	-

Piensen **cancelar**

No los utilizo **52%**
 Servicio costoso **22%**
 Mala señal **5%**
 Otro **25%**

2018 2019



Piensen **aumentar**

Requiero enviar más mensajes **100%**



	2021	2018	2019
Base (Real) :Encuestados	7	2	5
Base (Exp.) :	99	48	-

	2021	2018	2019
Base (Real) :Encuestados	16	20	7
Base (Exp.) :	192	229	-

	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que mencionaron código 1,2 en p65	391	278	170
Base (Exp.) :	5.626	3.101	2.627

P69A.¿Cuántos mensajes de texto o SMS envía en promedio por semana?



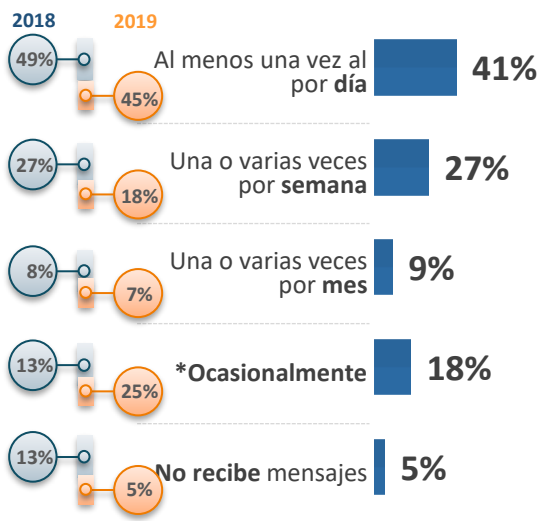
Prom.
4.8

	2021
Base (Real) :Los que envían y/o reciben mensajes de texto en su celular	1.562
Base (Exp.) :	20.208

No es comparable, en mediciones anteriores se preguntó por día

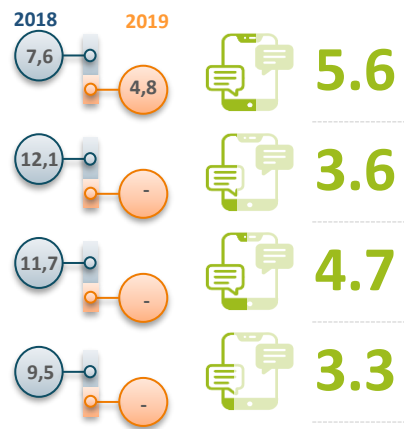
Cantidad de mensajes recibidos por operador

P71.¿con qué frecuencia RECIBE mensajes de texto - SMS en sus líneas?

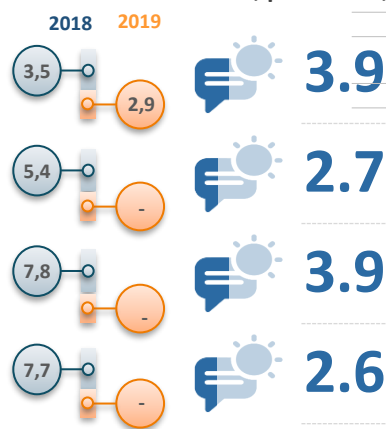


	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que ENVIAN Y/O RECIBEN MENSAJES DE TEXTO EN SU CELULAR	1.562	1.635	1.049
Base (Exp.) :	20.208	21.594	15.623

P71a.¿Cuántos mensajes de texto o SMS recibe en promedio al ... ?



P72.¿De los mensajes de texto SMS que recibe en sus líneas, cuántos de estos fueron mensajes corporativos, es decir, de información, publicidad, etc?



	2021	2018	2019
Base (Real) :Encuestados	123	799	486
Base (Exp.) :	8.209	10.603	-

	2021	2018
Base (Real) :Encuestados	462	453
Base (Exp.) :	5.536	5.943

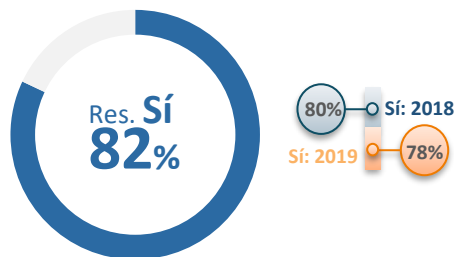
	2021	2018
Base (Real) :Encuestados	143	134
Base (Exp.) :	1.793	1.682

	2021	2018
Base (Real) :Encuestados	294	134
Base (Exp.) :	3.745	1.682

*Corresponde a un periodo superior a una vez al mes, sin embargo si recibe mensajes de texto- SMS.

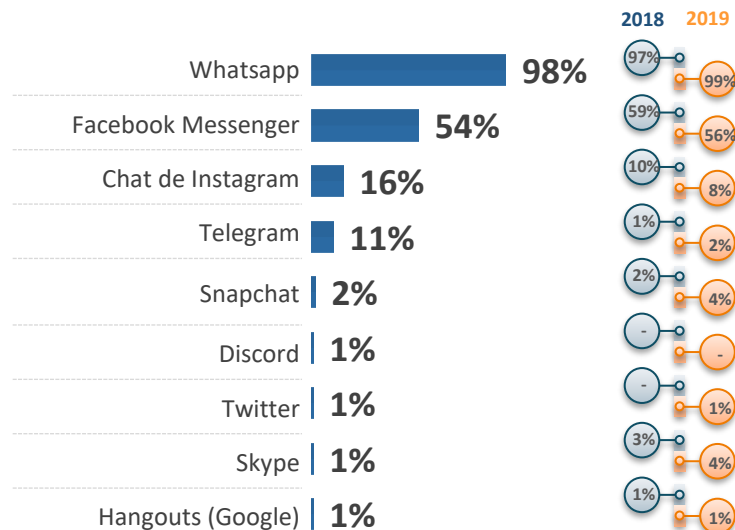
Uso de aplicaciones para hacer o recibir mensajes

P74.¿Aparte de los mensajes de texto SMS, actualmente usa alguna APLICACIÓN para enviar y/o recibir mensajes o chats desde su celular?



	2021	2018	2019
Base (Real): Los que tienen teléfono inteligente que permite el acceso a internet	2.288	2.109	607
Base (Exp.) :	29.228	26.174	9.219

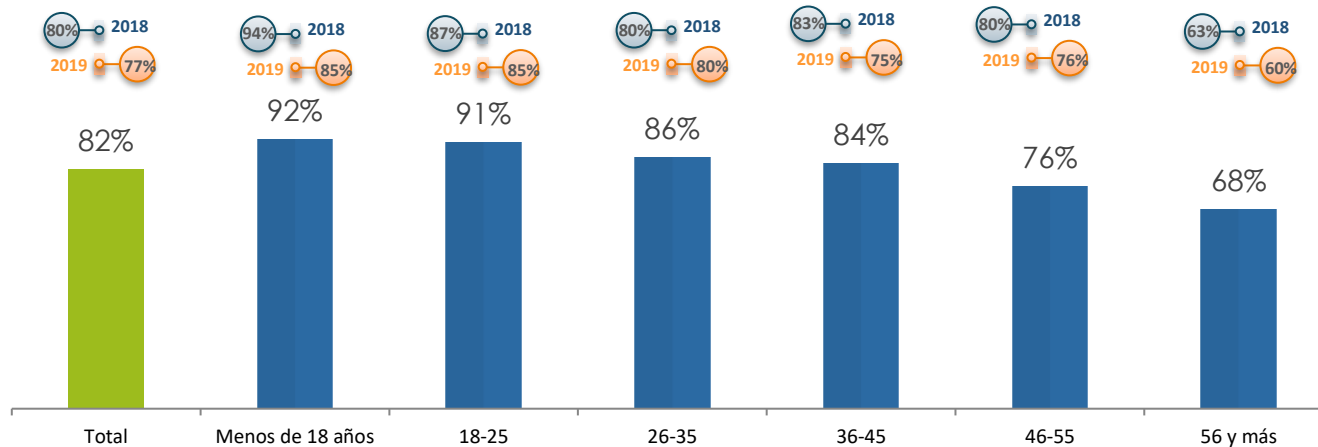
P75.¿Qué aplicaciones en línea utiliza para enviar y/o recibir mensajes instantáneos o chatear?¿Alguna otra aplicación?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que usan alguna aplicación para enviar y/o recibir mensajes	1.883	1700	466
Base (Exp.) :	24.019	21.021	7.135

Uso de aplicaciones para hacer o recibir llamadas por grupo de edad

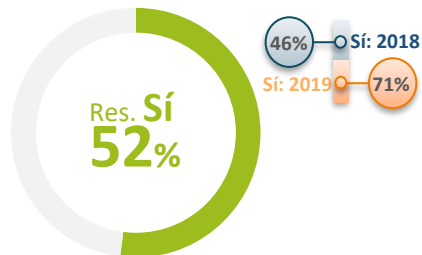
P74.¿Aparte de los mensajes de texto SMS, actualmente usa alguna APLICACIÓN para enviar y/o recibir mensajes o chats desde su celular? (SI)



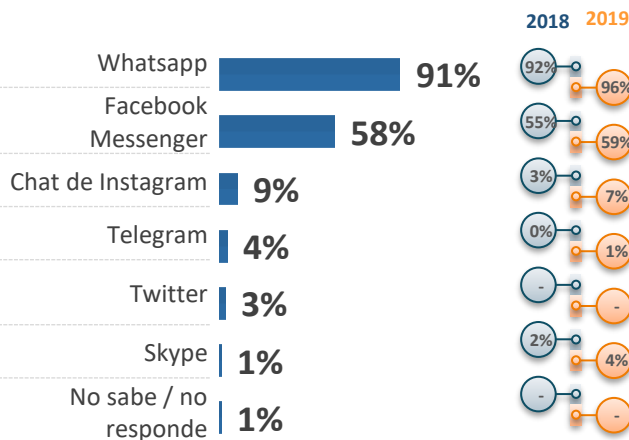
	2021	2018	2019
Base (Real): Los que tienen teléfono inteligente que permite el acceso a internet	2.288	2.109	-
Base (Exp.):	29.228	26.174	-

Aplicaciones de mensajes incluidas en el plan

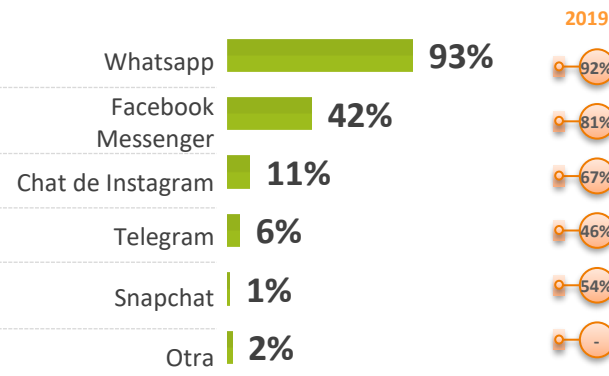
P76.¿Su proveedor de servicio de internet móvil le ofrece alguna de estas aplicaciones en línea para enviar y recibir mensajes o chatear gratis o como parte del plan?



**P76A.¿Cuál(es) aplicaciones?
¿Alguna otra aplicación?**



P77.¿Utilizó alguna de estas aplicaciones entre ayer y hoy para enviar mensajes o chatear desde su teléfono celular?(SI)



En el 2018 sólo se preguntó por Skype (Si: 39%)

	2021	2018	2019
Base (Real): Los que usan alguna aplicación para enviar y/o recibir mensajes	1.883	1.700	465
Base (Exp.):	24.019	21.021	7.135

	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que el proveedor de internet les ofrece aplicaciones en línea para enviar y recibir mensajes	960	803	331
Base (Exp.):	12.524	9.671	5.083

	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que usan alguna aplicación para enviar y/o recibir mensajes	1.883	65	788
Base (Exp.):	24.019	675	12.489

Cantidad de mensajes enviados y recibidos por operador

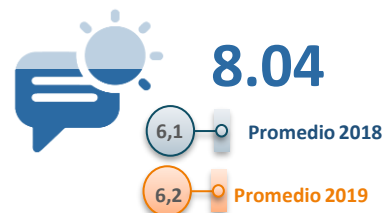
P80A. Pensando en los 10 últimos mensajes que ha **ENVIADO** desde su teléfono celular, ¿podría decirme cuántos fueron SMS o por operador?

Promedio
Cantidad Mensajes **Enviados** por ...



P81A. Pensando en los 10 últimos mensajes que ha **RECIBIDO** en su teléfono celular, ¿podría decirme cuántos fueron SMS o por operador?

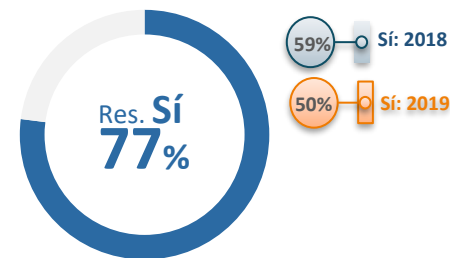
Promedio
Cantidad Mensajes **Recibidos** por ...



	2021	2018	2019
Base (Real): Los que usan alguna aplicación para enviar y/o recibir mensajes	1.883	1.700	831
Base (Exp.):	24.019	21.021	11.048

	2021	2018	2019
Base (Real): Los que usan alguna aplicación para enviar y/o recibir mensajes	2.653	1.700	831
Base (Exp.):	33.791	12.021	11.048

P81. En los últimos 12 meses, ¿usted dejó de enviar mensajes de texto a través de su operador móvil para enviar sus mensajes a través de las aplicaciones?

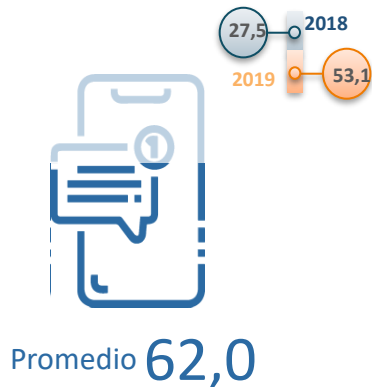


	2021	2018	2019
Base (Real): Los que usan alguna aplicación para enviar y/o recibir mensajes	1.883	2.327	2.244
Base (Exp.):	24.019	30.026	33.094

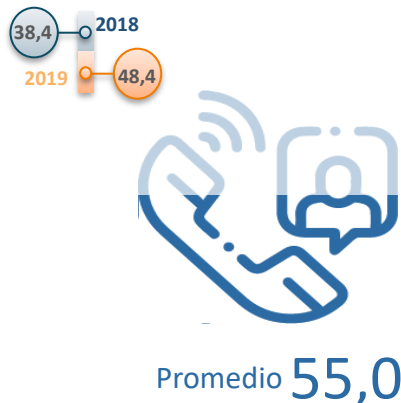
Tiempo que lleva usando las aplicaciones

P105. ¿Hace cuánto tiempo utiliza.? (Promedio en meses)

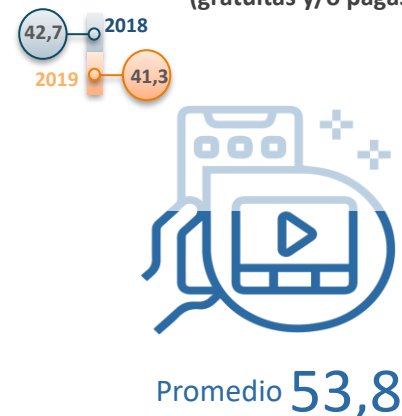
a. Aplicaciones instaladas en su celular para enviar y recibir mensajes



b. Aplicaciones instaladas en su celular para hacer llamadas de Voz



c. Aplicaciones para ver contenidos audiovisuales (gratuitas y/o pagas)



	2021	2018	2019
Base: ENCUESTADOS QUE EN P74 ES IGUAL A 1 (Real)	1.882	2.736	466
Base: (Exp.)	23.989	35.178	-

	2021	2018	2019
Base: ENCUESTADOS QUE EN p52 ES IGUAL A 1 (Real)	1.767	1.430	466
Base: (Exp.)	22.768	16.735	-

	2021	2018	2019
Base: ENCUESTADOS QUE EN P85 ES DIFERENTE A NINGUNO (Real)	1.034	1.382	898
Base: (Exp.)	13.775	15.407	12.790

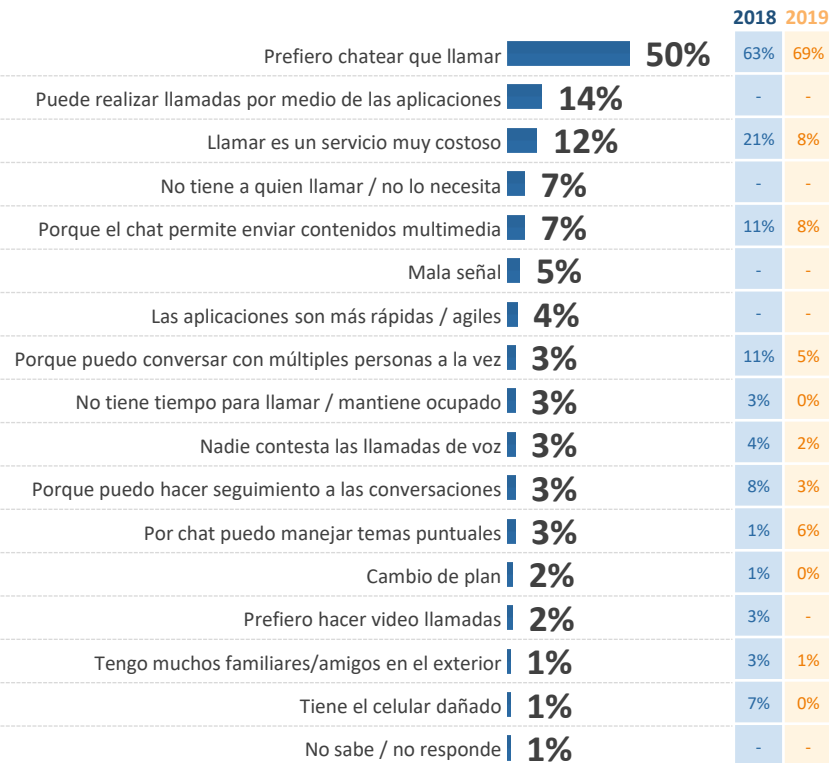
Consumo de llamadas por operador vs. aplicaciones de mensajería

P107. Desde que usted cuenta con aplicaciones instaladas en su celular para enviar y recibir mensajes (Ej. WhatsApp, Facebook Messenger, etc), considera que el consumo de llamadas a través del operador:



	2021	2018	2019
Base: Encuestados Que En P74 Es Igual 1 (Real)	1.882	1.700	2.385
Base: (Exp.)	23.989	21.021	35.178

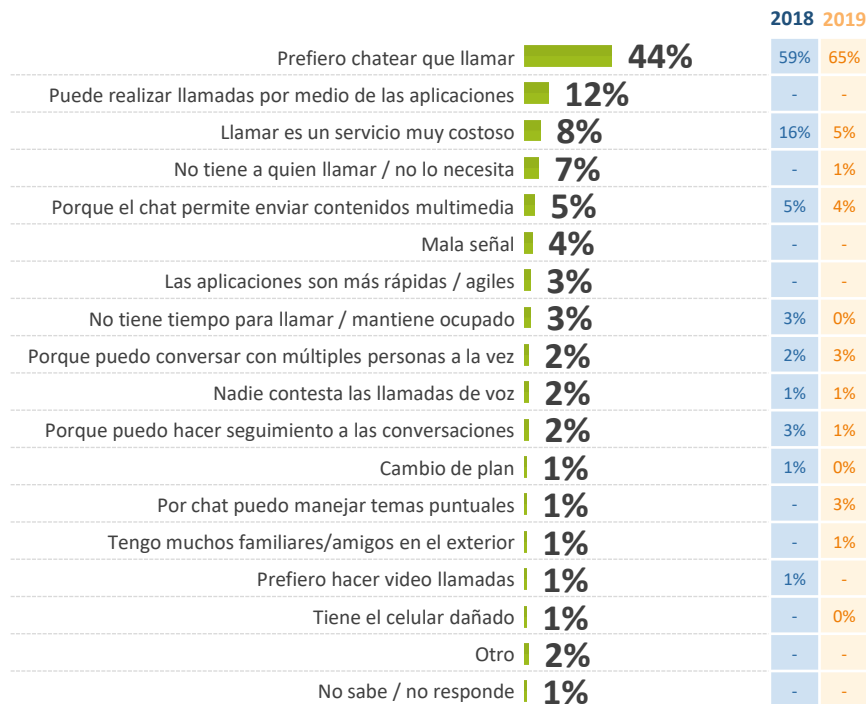
P107A. ¿Por qué razones ha disminuido sus llamadas de voz?



	2021	2018	2019
BASE : encuestados que han disminuido el consumo de llamadas de voz (Real)	757	703	623
Base: (Exp.)	9.864	8.865	9.165

Motivación para disminuir las llamadas de voz

P107B. De las razones que me acaba de mencionar, ¿cuál es la principal razón por la que han disminuido sus llamadas de voz? (RU)



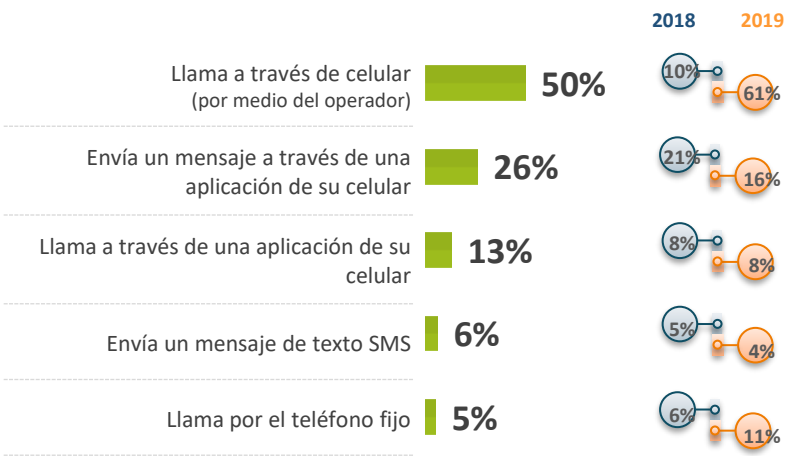
P107C. ¿Hace cuánto tiempo disminuyeron sus llamadas de voz? (meses)



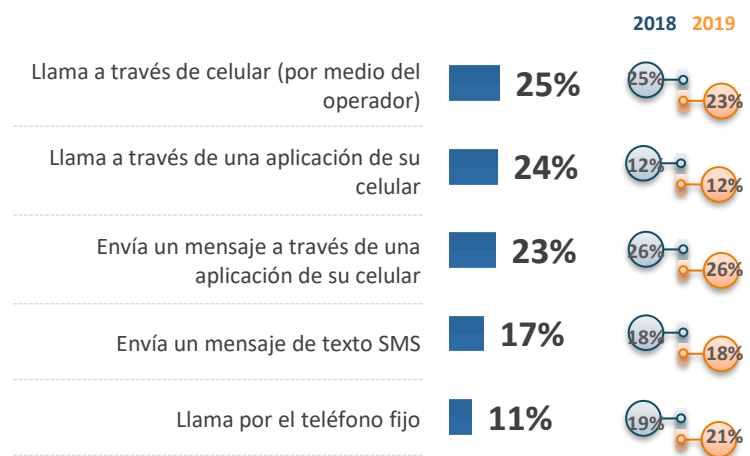
	2021	2018	2019
Base: encuestados que han disminuido el consumo de llamadas de voz (Real)	757	703	623
Base: (Exp.)	9.864	8.865	9.165

Medio de comunicación preferido

P108. Si en este momento se le presentara la necesidad de comunicarse con otra persona ¿cuál de los siguientes medios sería su primera opción?



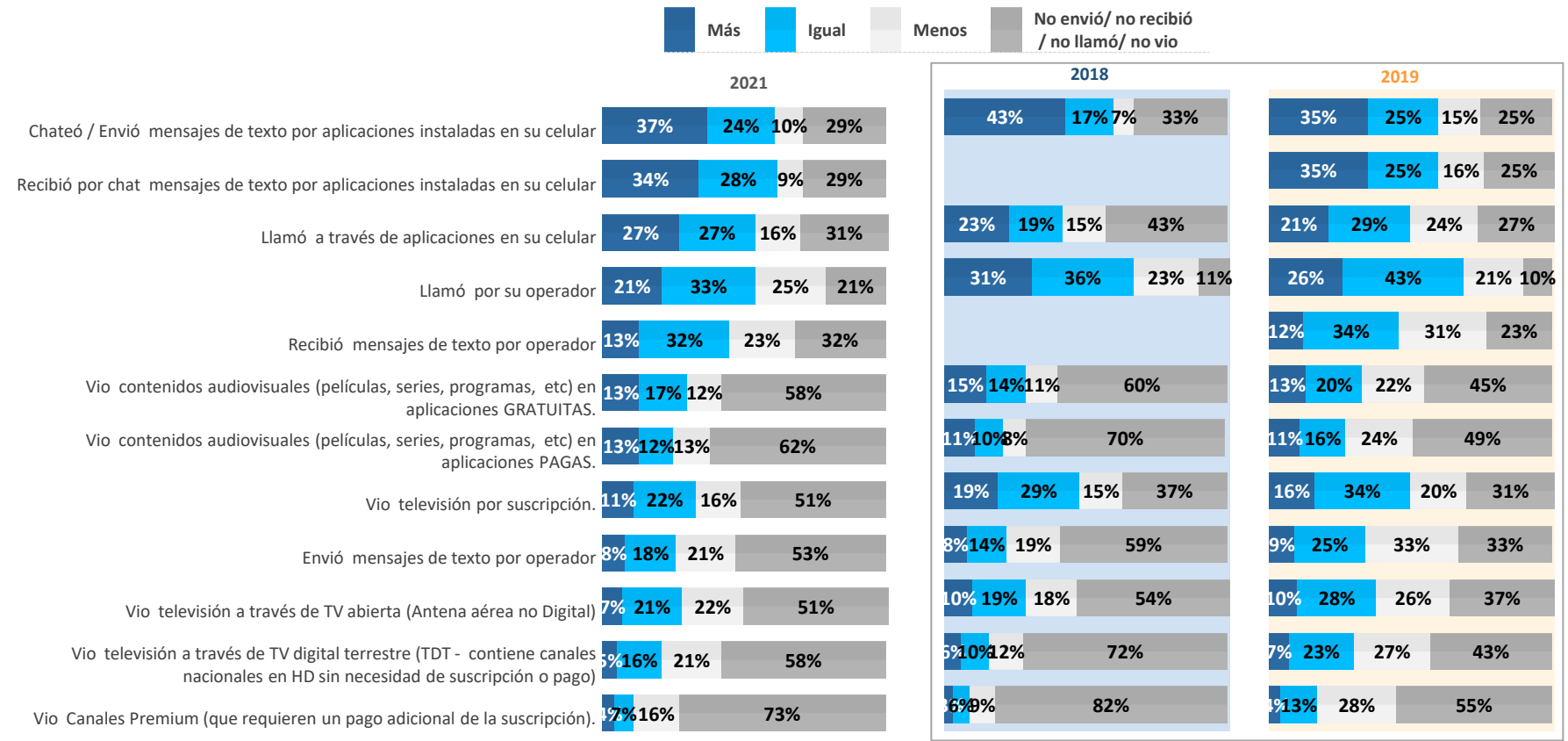
P109.¿Y cuál su Segunda opción?(RU)



	2021	2018	2019
Base (Real) : Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp.) :	39.001	35.178	35.178

Actividades realizadas por los colombianos en los últimos 12 meses

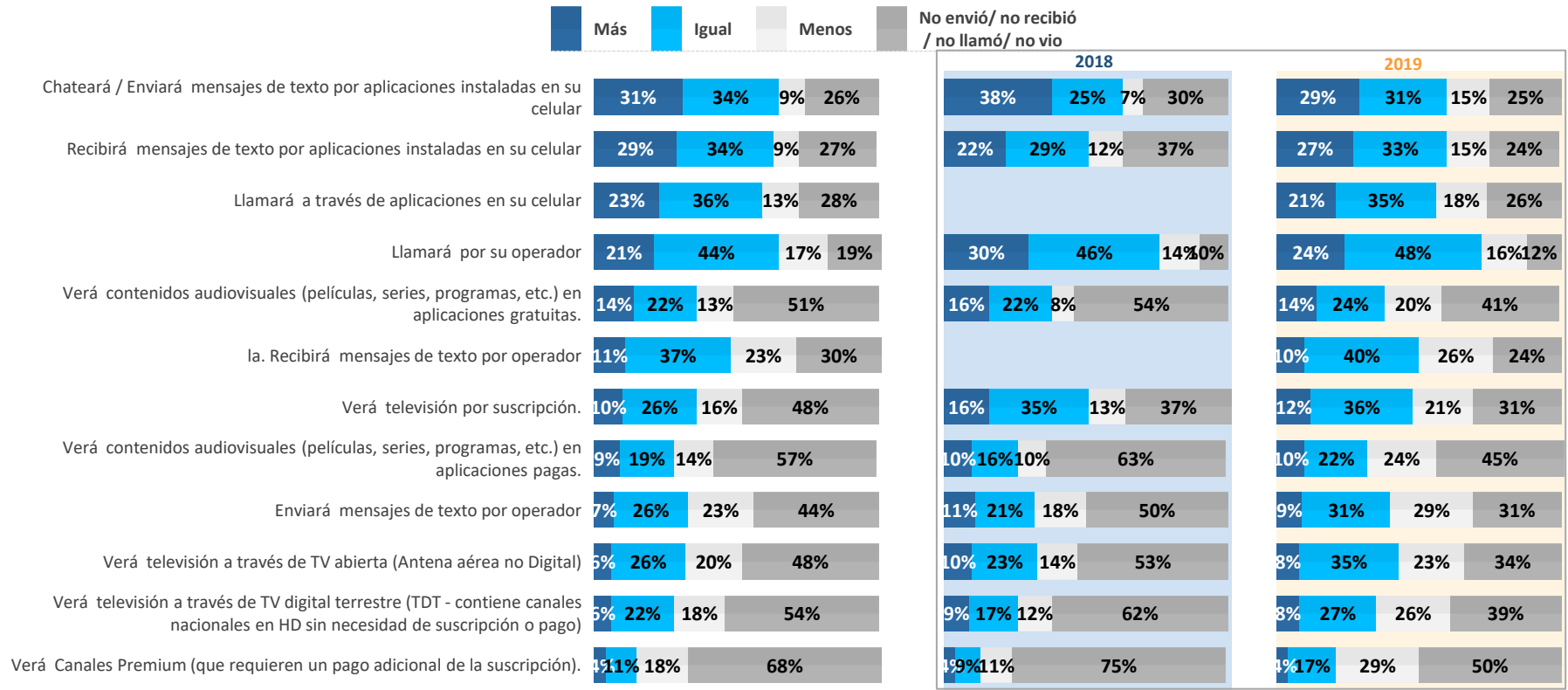
P110. Considera usted que en los últimos 12 meses..



	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp):	39.001	35.178	35.178

Comportamientos de los colombianos proyectados para los próximos 12 meses

P111. Considera usted que en los próximos 12 meses..



	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp):	39.001	35.178	35.178

Hallazgos principales Mensajería Móvil

- a. El 58% de los colombianos que posee teléfono móvil hace uso de este dispositivo para enviar o recibir mensajes de texto a través del operador (SMS). Es evidente que el uso de estos SMS sigue presente en el ámbito de la mensajería en Colombia, más desde la recepción que desde el envío, los siguientes datos lo confirman:
- El 24% de los usuarios en modalidad prepago utilizan parte de sus recargas para enviar SMS.
 - El promedio de gasto al mes en SMS en usuarios prepago es menor a los \$4.500
 - El promedio de envío de SMS por semana no supera los 5 mensajes.
 - La frecuencia de recepción de SMS es de al menos una vez al día, así lo reporta el 41% de los colombianos.
 - En promedio los colombianos reciben 5.6 mensajes de los cuales 3.9 son mensajes corporativos, es decir de información comercial o de publicidad.
- b. 8 de cada 10 colombianos con teléfono inteligente hace uso de aplicaciones para enviar o recibir mensajes. WhatsApp una vez más la predilecta para envío y recepción de mensajes (98%), seguida de Messenger Facebook (54%) y chat de Instagram (16%).
- A medida que aumenta la edad se evidencia que disminuye el uso de aplicaciones para enviar y/o recibir mensajes. Sin embargo, de igual manera que sucede con las aplicaciones para llamadas, ha ido aumentando el porcentaje de personas que usan aplicaciones para mensajería en cada uno de los rangos de edad con respecto a 2018 y 2019.
- c. El 77% de las personas que usan aplicaciones para enviar o recibir mensajes asegura que en los últimos 12 meses ha dejado de lado el envío de mensajes por medio de operador para hacerlo a través de aplicaciones.
- d. Un 52% de los usuarios que usan aplicaciones para enviar o recibir mensajes cuenta con alguna oferta de servicios de mensajería gratuitas, es decir, como parte del plan; siendo más común que en el caso de servicios de aplicaciones para llamadas gratuitas (32%)

- En promedio, los colombianos llevan más tiempo usando las aplicaciones móviles para enviar y recibir mensajes (62 meses) que para hacer y recibir llamadas (55 meses) o para ver contenidos audiovisuales (53 meses).
- Con relación al consumo de llamadas, se observa que un 41% de las personas que hacen uso de aplicaciones para hacer llamadas considera que desde que usa estas aplicaciones disminuyó el uso de llamadas por operador, y otro 40% considera que el consumo de llamadas por operador se mantiene igual, tan solo el 18% considera que aumentó.
- El 44% de los colombianos que han disminuido sus llamadas por operador manifiesta como principal motivación la preferencia de chatear a llamar, y el 12% manifiesta que lo hizo debido a que puede realizar llamadas por medio de aplicaciones.
- Cuando se tiene la necesidad de comunicarse con otra persona, la primera opción que contemplan las personas es la llamada a través del operador; sin duda esta opción sigue predominando (5 de cada 10 Colombianos así lo afirma).

4. COMUNICACIONES MÓVILES

4.1 Dispositivos -
Servicio móvil

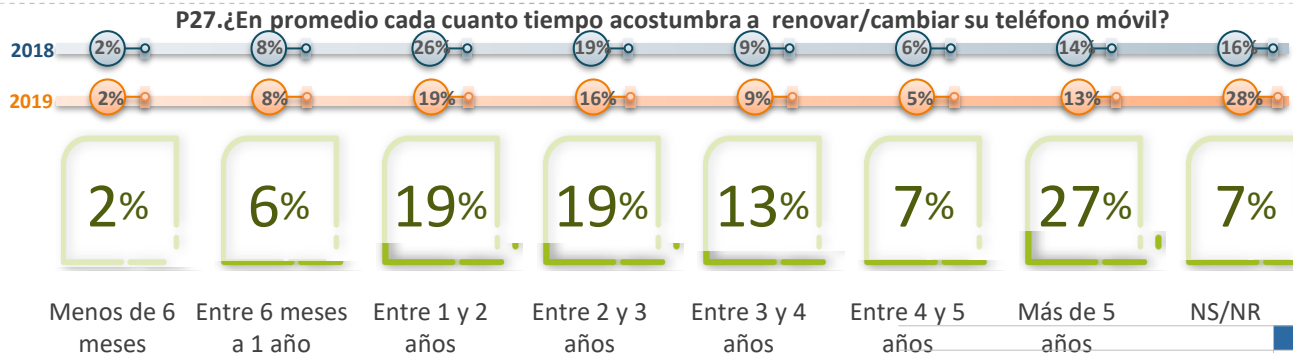
4.2 Voz Móvil

4.3 Mensajería Móvil

4.4 Datos Móviles



Gasto en datos móviles



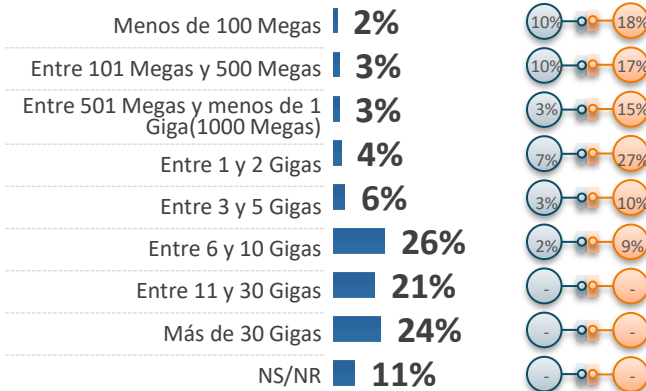
	2021	2018	2019
Base (Real) : Encuestados que tienen teléfono celular	2.759	2.736	2.385
Base (Exp.) :	35.049	35.178	35.178

P28. Acumulando las recargas del último mes, ¿Sabe usted cuántas gigas de internet recargó en total?



	2021	2018	2019
Base (Real) : SOLO SI EN P18 CONTESTA PREPAGO Y EN P17 REDES SOCIALES O PLAN DE RATOS	959	725	598
Base (Exp.) :	11.803	9.501	8.832

P29. ¿En promedio cuántos datos compró en recargas el último mes en las líneas prepago?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que saben cuantas gigas recargan en total	158	253	123
Base (Exp.) :	1.903	3.326	1.819

Caracterización de datos móviles

P30.¿Sabe usted la cantidad de datos que tiene disponibles para navegar en su(s) plan(es) postpago de datos?



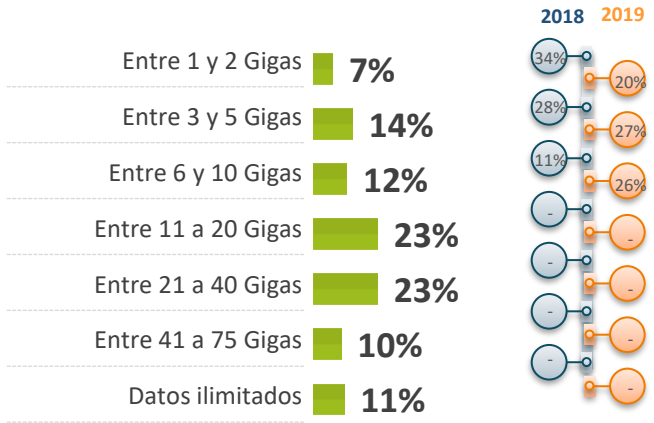
	2021	2018	2019
Base (Real) :SOLO SI EN P18 CONTESTA PREPAGO Y EN P17 REDES SOCIALES O PLAN DE RATOS	608	518	521
Base (Exp.) :	8.436	7.9431	3.496

P32.¿Hace cuánto tiempo cuenta con un plan de datos postpago en alguno de sus dispositivos móviles?



	2021	2018
Base (Real) : Si en p18 contesta postpago y en p17 redes sociales o plan de datos e informan	608	673
Base (Exp.) :	8.436	7.513

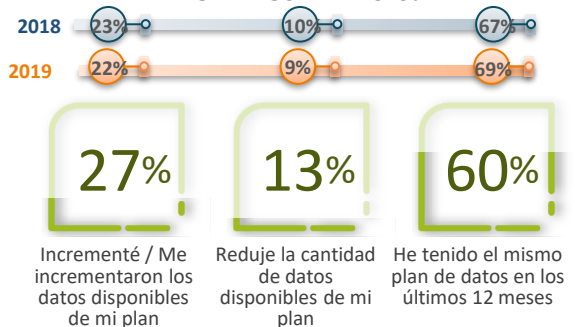
P31.¿Cuántos datos tiene disponibles en su(s) plan(es) postpago mensualmente? (RU)



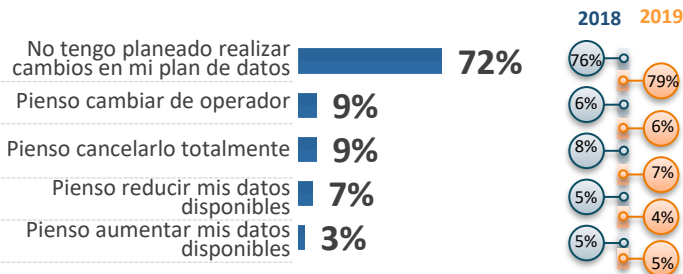
	2021	2018	2019
Base (Real) :Encuestados que tienen tv con señal cerrada	321	389	254
Base (Exp.) :	4.454	4.503	4.003

Caracterización plan pospago

p33. Pensando en sus planes de datos POSPAGO ¿cuál de las siguientes opciones se acerca más a su comportamiento en los ULTIMOS 12 MESES?

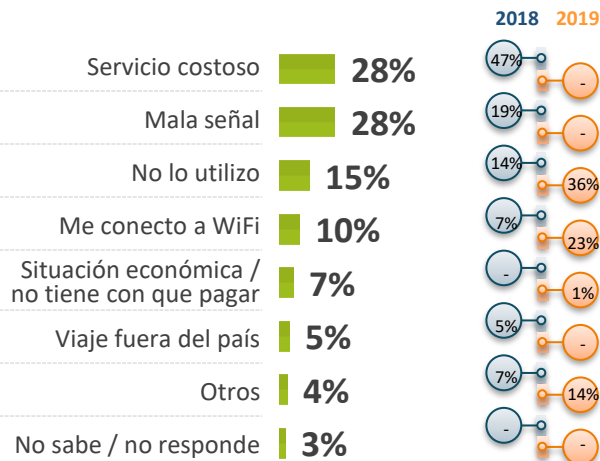


P44. Por favor seleccione la(s) opciones que más se acerquen a su comportamiento en los próximos 12 meses, respecto al plan de datos pospago que tiene en la actualidad



	2021	2018	2019
Base (Real) : SI P18 CONTESTA POSPAGO Y EN P17 REDES SOCIALES O PLAN DE DATOS	608	699	521
Base (Exp.) :	8.436	7.943	7.976

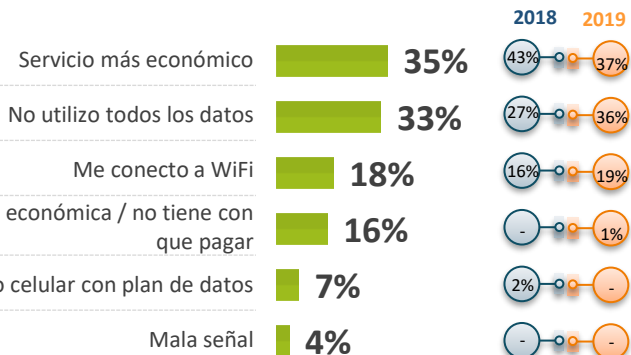
P441.¿Por qué razones piensa cancelar su plan de datos?



	2021	2018	2019
Base (Real) :LOS QUE PIENSAN CANCELAR SU PLAN DE DATOS	55	58	22
Base (Exp.) :	775	656	135

Cambios en plan pospago actual

P442.¿Por qué razones piensa reducir su plan de datos?



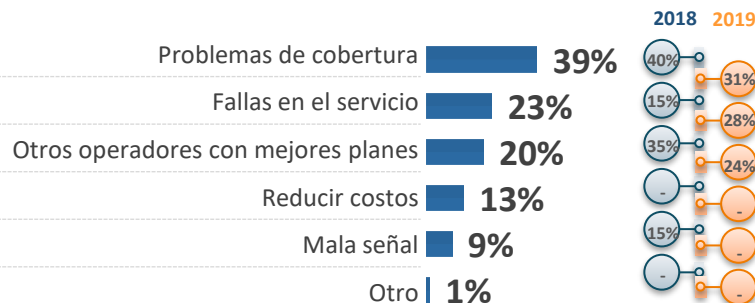
	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que piensan reducir su plan de datos	33	45	22
Base (Exp.) :	394	570	135

p443.¿Por qué razones piensa aumentar su plan de datos?



	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que piensan aumentar su plan de datos	22	40	26
Base (Exp.) :	284	386	150

p444.¿Por qué razones piensa cambiar su operador de datos?



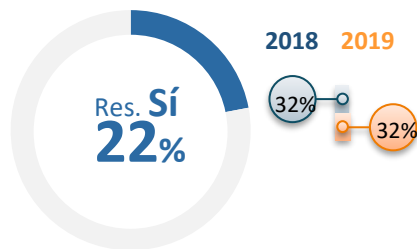
	2021	2018	2019
Base (Real) : Los que piensan cambiar su operador de datos	52	36	29
Base (Exp.) :	780	476	189

- a. El 44% de usuarios tiene planes de alto consumo (mayor a 20GB) o ilimitado.
- b. En los planes pospago se identifica un comportamiento de permanencia en los últimos 12 meses en lo que respecta al servicio de datos móviles: 60% de los colombianos ha mantenido el mismo plan de datos en dicho periodo (sólo un 27% incrementó los datos disponibles). Ahora bien, la proyección a los próximos 12 meses es similar, el 72% de las personas no tiene planeado realizar cambios en su plan de datos.
- c. El 9% de usuarios móviles pospago piensan cancelar su plan de datos en los próximos 12 meses. Esto, principalmente, debido a que se percibe como un servicio costoso (28%) y por mala señal (28%).
- d. De otra parte, 7% de los usuarios móviles pospago planea reducir su plan de datos en los próximos 12 meses, principalmente debido que buscan un servicio más económico (35%) y/o porque no lo utilizan (33%).
- e. 9% de los usuarios móviles pospago planean cambiar su operador de datos en los próximos 12 meses. De ellos, solo el 13% piensa hacerlo como una opción para reducir los costos. Mientras que los problemas de cobertura (39%) y fallas en el servicio (23%) resultan ser razones más relevantes.

5. TELEFONÍA FIJA



P1. Cuáles de los siguientes equipos / dispositivos tiene usted acceso de forma permanente en su HOGAR?(SI)



	2021	2018	2019
Base (Real): Total encuestados	3.058	2.710	2.375
Base (Exp.):	16.370	10.912	15.132

P1B.¿Cuántos ... tiene en su hogar?

2021

Prom

1.1



Base (Real) : 576

Base (Exp.) : 3.582

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

P112.¿Cuenta con el servicio de telefonía fija en su hogar?



Base (Real) : Encuestados que cuentan con el servicio de telefonía fija en el hogar	691
Base (Exp.) :	4.390

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

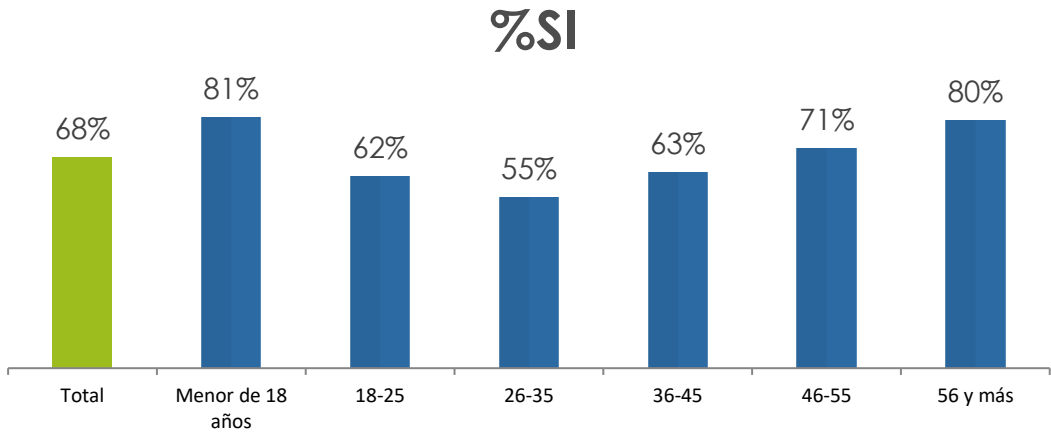
P119.¿Actualmente usted o algún miembro de su hogar hace uso de su teléfono fijo para hacer y/o recibir llamadas?



Base (Real) : Encuestados que utilizan la telefonía fija	486
Base (Exp.) :	3.001

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

P119. ¿Actualmente usted o algún miembro de su hogar hace uso de su teléfono fijo para hacer y/o recibir llamadas?



Base: Encuestados que cuentan con el servicio de telefonía fija en el hogar (Real)	691
Base: (Exp. Mil)	4.390

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

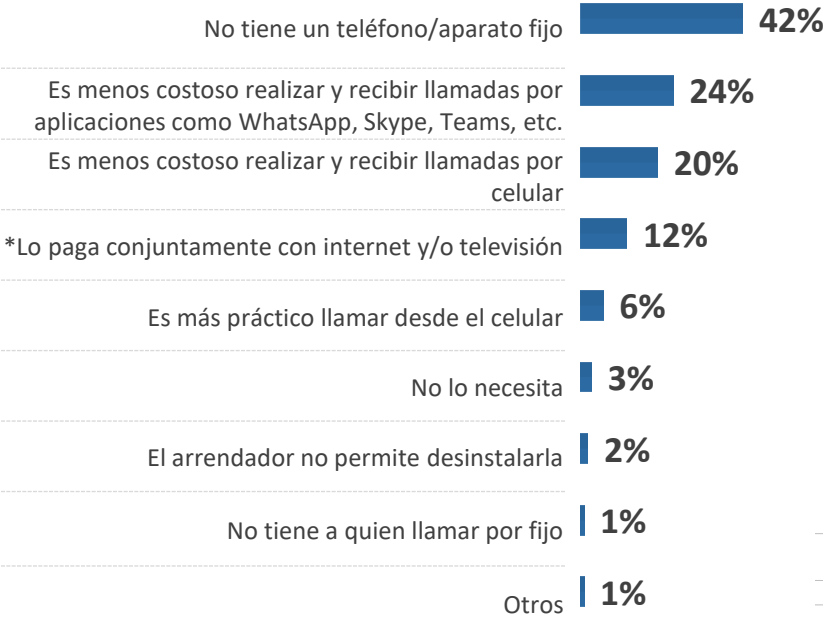
P119a. ¿Actualmente usted o algún miembro de su hogar hace uso de su teléfono fijo para hacer y/o recibir llamadas internacionales?



Base (Real) : Encuestados que utilizan la telefonía fija	486
Base (Exp.) :	3.001

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

P120.¿Por cuál o cuáles de las siguientes razones, actualmente en su hogar no se hace uso del teléfono fijo para hacer y/o recibir llamadas? (RM)



Base: Encuestados Que No Utilizan La Telefonía Fija (Real)	205
Base: (Exp.)	1.389

** Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019*

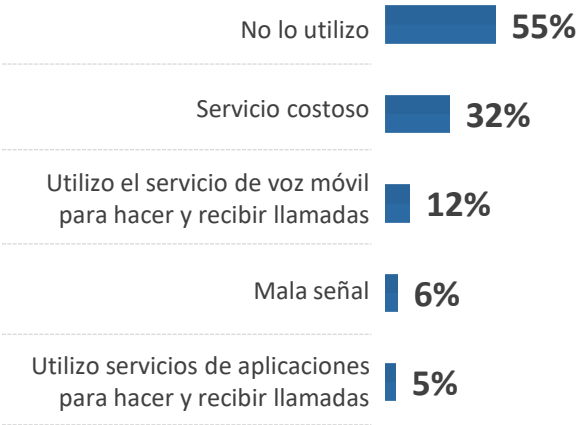
**El servicio se encuentra incluido empaquetado con internet y/o televisión aunque no lo usan.*

Cambios en el servicio de telefonía fija

P122. Por favor seleccione la(s) opciones que más se acerquen a su comportamiento en los próximos 12 meses, respecto al servicio de telefonía fija que tiene en la actualidad



P122.1.¿Por qué razones piensa cancelar su servicio de telefonía fija? (RM)



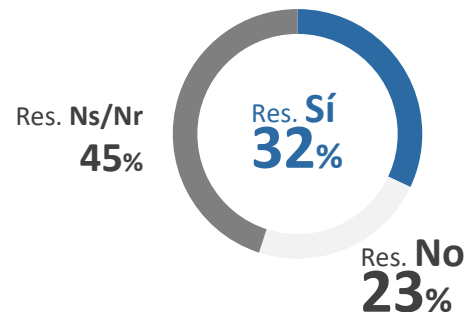
Base: TOTAL ENCUESTADOS (Real)	486
Base: (Exp.)	3.001

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

P129a. Pensando en llamadas a destinos nacionales, ¿En los últimos 12 meses, usted disminuyó el número de llamadas a través de telefonía fija para realizarlas a través de aplicaciones?



P129b. Pensando en llamadas a destinos internacionales, ¿En los últimos 12 meses, usted disminuyó el número de llamadas a través de telefonía fija para realizarlas a través de aplicaciones?



Base: TOTAL ENCUESTADOS (Real)
Base: (Exp.)

486
3.001

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

a. 3 de cada 10 hogares cuentan con el servicio de telefonía fija en el hogar y el 68% de los que cuentan con el servicio de telefonía fija hace uso de él.

b. Las motivaciones de los colombianos para el no uso del servicio de telefonía fija devela una percepción de no considerar este servicio de vital importancia:

- El 42% de quienes pagan por el servicio, no lo usan porque no tienen el aparato físico.
- Para el 12% de los usuarios el pago del paquete de servicios fijo justifica la tenencia del servicio de telefonía
- La relación costo beneficio: el 24% asegura es menos costoso realizar y recibir llamadas por aplicaciones como WhatsApp, Skype, Teams y el 20% percibe que es menos costoso realizar y recibir llamadas por celular.

c. 5 de cada 10 hogares que poseen el servicio de telefonía fija, asegura disminuyó el número de llamadas nacionales a través de telefonía fija para hacerlo a través de aplicaciones.

c. En los próximos 12 meses el 8% de los encuestados que cuentan con el servicio de teléfono fijo piensa cancelarlo.

6. MENSAJERÍA DE DOCUMENTOS Y PAQUETES

- 6.1 Documentos y Facturas
- 6.2 Paquetes



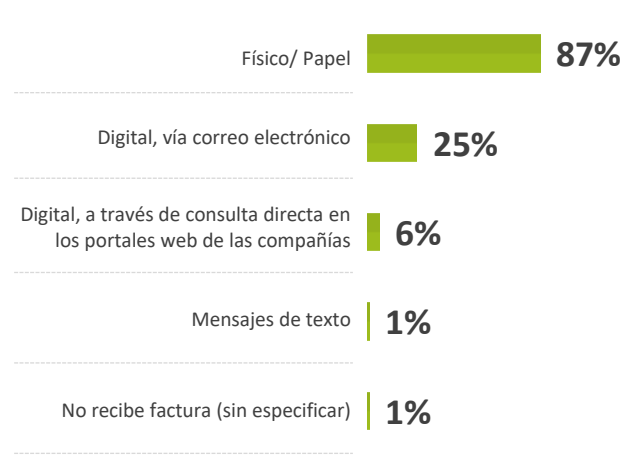
6. MENSAJERÍA DE DOCUMENTOS Y PAQUETES

6.1 Documentos y Facturas

6.2 Paquetes



P130. ¿En qué formato reciben en su hogar sus facturas de servicios públicos, extractos bancarios y documentación similar? (RM)

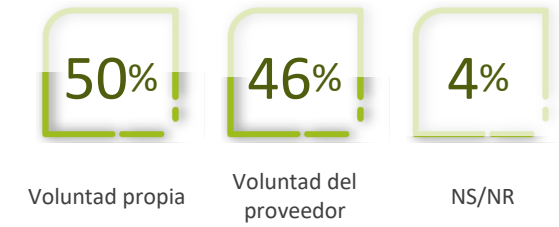


Base: aplique solo a mayores de edad (18 años o más) (real)	2.865
Base: (Exp.)	15.311

P131. En los últimos 12 meses, ¿Se ha reducido el número de facturas, extractos o similares que recibe en papel, en su hogar?



P132. En su hogar se redujo el número de facturas, extractos o similares que recibe en papel, ¿Por voluntad propia o voluntad del proveedor?



Base: Aplique Solo A Los Que Mencionaron Cod.1 En P131 (Real)	701
Base: (Exp.)	4.037

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

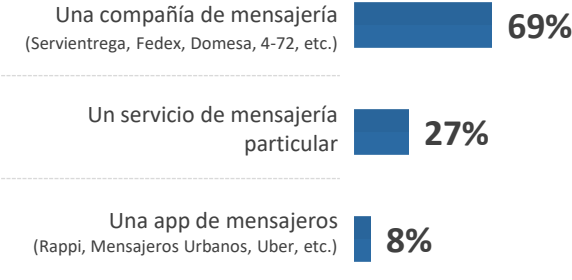
Envío de documentos en físico

P133. En el último mes ¿ha tenido la necesidad de enviar algún documento físico/en papel (no paquete) a algún destinatario en su municipio o fuera de su municipio por razones personales?



Base: Aplique Solo A Mayores De Edad (18 Años O Más) (Real)	2.865
Base: (Exp.)	15.311

P134. Pensando en el último envío de documentos físicos/ en papel ¿Qué medio o medios utilizó para realizar este envío? (RM)



Base: Aplique Solo A Los Que Mencionaron Cod.1 En P133 (Real)	216
Base: (Exp.)	1.151

P135. En los últimos 12 meses, ¿usted dejó de enviar documentos (no paquetes) de manera tradicional a través de servicios postales para enviarlos a través de los servicios de recolección y entrega de documentos ofrecidos por una aplicación?



Base: Aplique Solo A Mayores De Edad (18 Años O Más) (Real)	2.865
Base: (Exp.)	15.311

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

- El papel sigue siendo un formato habitual en la recepción de documentos y facturas de servicios públicos, extractos bancarios y documentación en el país. Así lo expresan el 87% de los colombianos mayores de edad; lo digital está en un segundo lugar a través del correo electrónico ya que el 25% de los colombianos mayores de edad aseguran recibir sus facturas por este medio.
- 3 de cada 10 colombianos asegura experimentar una reducción en el número de facturas o extractos recibidos en papel en los últimos 12 meses.
- Solo el 8% de los colombianos ha tenido la necesidad de enviar un documento en físico en el último mes. De ellos el 69% prefirió usar una compañía de mensajería (Servientrega, Fedex, Domesa), el 29% un servicio de mensajería particular y el 8% una app de mensajeros.

6. MENSAJERÍA DE DOCUMENTOS Y PAQUETES

6.1 Documentos y Facturas

6.2 Paquetes



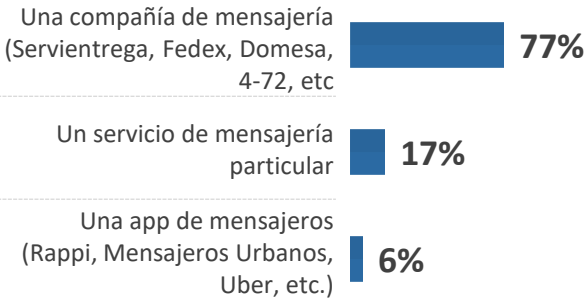
Envío de paquetes

P136. ¿En el último mes ha tenido la necesidad de enviar algún paquete/ encomienda a algún destinatario en su municipio/ciudad o fuera de su municipio/ciudad por razones personales?



Base: Aplique Solo A Mayores De Edad (18 Años O Más) (Real)	2.865
Base: (Exp.)	36.703

P137. Pensando en el último envío de paquetes/encomiendas ¿Qué medio utilizó para realizar este envío?(RU)



Base: Aplique Solo A Los Que Mencionaron Cod.1 En P136 (Real)	291
Base: (Exp.)	3.837

P138. En los últimos 12 meses, ¿usted dejó de enviar paquetes/encomiendas de manera tradicional a través de servicios postales para enviarlos a través de los servicios ofrecidos por una aplicación?

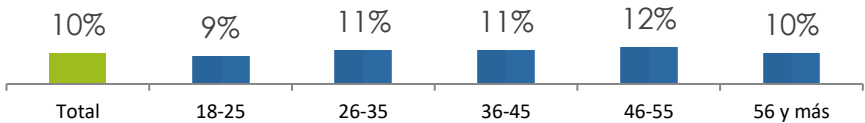


Base: Aplique Solo A Mayores De Edad (18 Años O Más) (Real)	2.865
Base: (Exp.)	36.703

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

P136. ¿En el último mes ha tenido la necesidad de enviar algún paquete/encomienda a algún destinatario en su municipio/ciudad o fuera de su municipio/ciudad por razones personales?

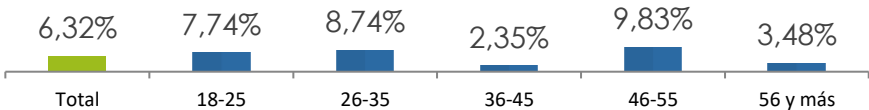
%SI



Base: Total Encuestados (Real)	2.865
Base: (Exp. Mil)	36.703

P137. Pensando en el último envío de paquetes/encomiendas ¿Qué medio utilizó para realizar este envío?

%Una app de mensajeros (Rappi, Mensajeros Urbanos, Uber, etc.)



Base: Total Encuestados (Real)	291
Base: (Exp. Mil)	3.837

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

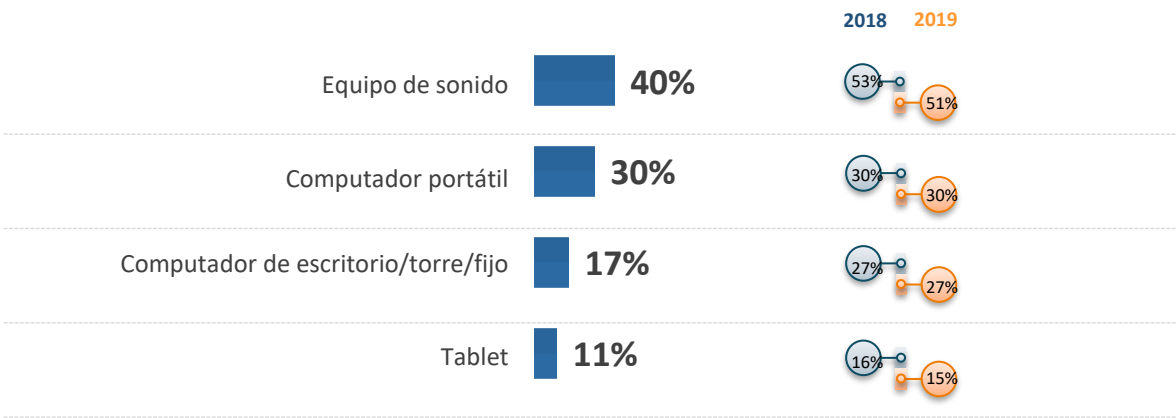
- a. 1 de cada 10 colombianos dejó de enviar paquetes de manera tradicional y 3 de cada 10 ha tenido una reducción en la recepción de facturas y extractos en físico.
- b. Las compañías de mensajería tradicionales: Servientrega, Fedex, Domesa, 4-72, etc , son el principal medio utilizado por los Colombianos para el envío de paquetes .

7. CONSUMO DE RADIO



Equipamiento de dispositivos que pueden emitir audio

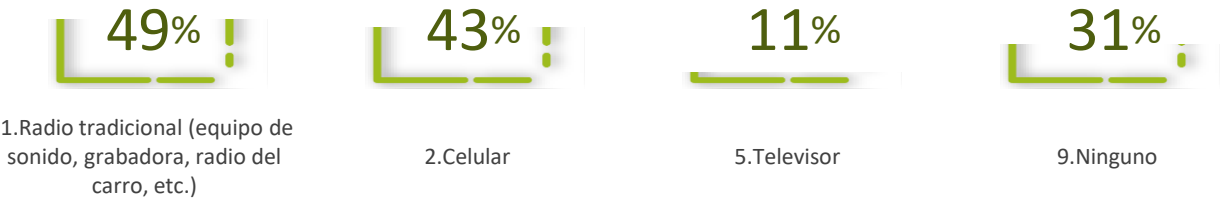
P1. Cuáles de los siguientes equipos / dispositivos tiene usted acceso de forma permanente en su HOGAR?(SI)



	2021	2018	2019
Base (Real): Total encuestados	3.058	2.710	2.385
Base (Exp.) :	16.370	10.912	15.132

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

P139.¿Qué dispositivos tiene en el hogar que pueden recibir radio por AM o FM?¿Algún otro? (RM)



Base: TOTAL ENCUESTADOS (Real)	3.058
Base: (Exp.)	39.001

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

Cantidad de dispositivos que permiten señal de radio

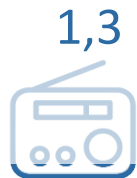
P140.¿Cuántos...tiene en su hogar que pueden recibir radio por AM/FM?



2.Celular



5.Televisor



1.Radio tradicional



9.Otro

Base: TOTAL ENCUESTADOS (Real)	3.058
Base: (Exp.)	39.001

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

Medios para escuchar emisoras nacionales

P144. Pensando en el último mes. De las últimas 10 veces que escuchó emisoras nacionales, de música o de noticias, ¿Cuántas veces escuchó en cada uno de estos medios.?



3. Radio AM o FM en un radio tradicional (equipo de sonido, grabadora, radio del carro, etc.)



4. Radio FM en un celular (sin conexión a internet)



1. Página web o App de la emisora



2. App que permite escuchar varias emisoras a través de internet (Tuneln, Wunder Radio, Radio Garden, Radios Colombia)



5. En el televisor

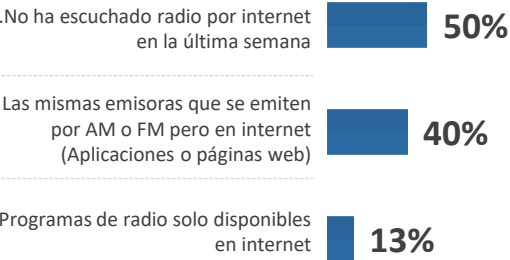


9. Nunca escuchó emisoras nacionales (musicales o de noticias)

Base: Los Escucharon Emisoras Nacionales (Real)	1.428
Base: (Exp.)	18.892

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

P141B.¿Y en la última semana, qué tipo de radio online o por internet ha escuchado?(RM)



Base: ESCUCHÓ EMISORAS NACIONALES, DE MÚSICA O DE NOTICIAS RADIO POR INTERNET (Real)	274
Base: (Exp.)	3.502

P142. Pensando en la última semana ¿Cuántos días diría usted que escuchó radio por internet?



Promedio (días)
3,5

Base: ESCUCHÓ RADIO POR INTERNET EN LA ÚLTIMA SEMANA	137
Base: (Exp.)	1746*

P143A. Pensando en la última semana ¿Cuántos días diría usted que escuchó radio tradicional AM o FM?

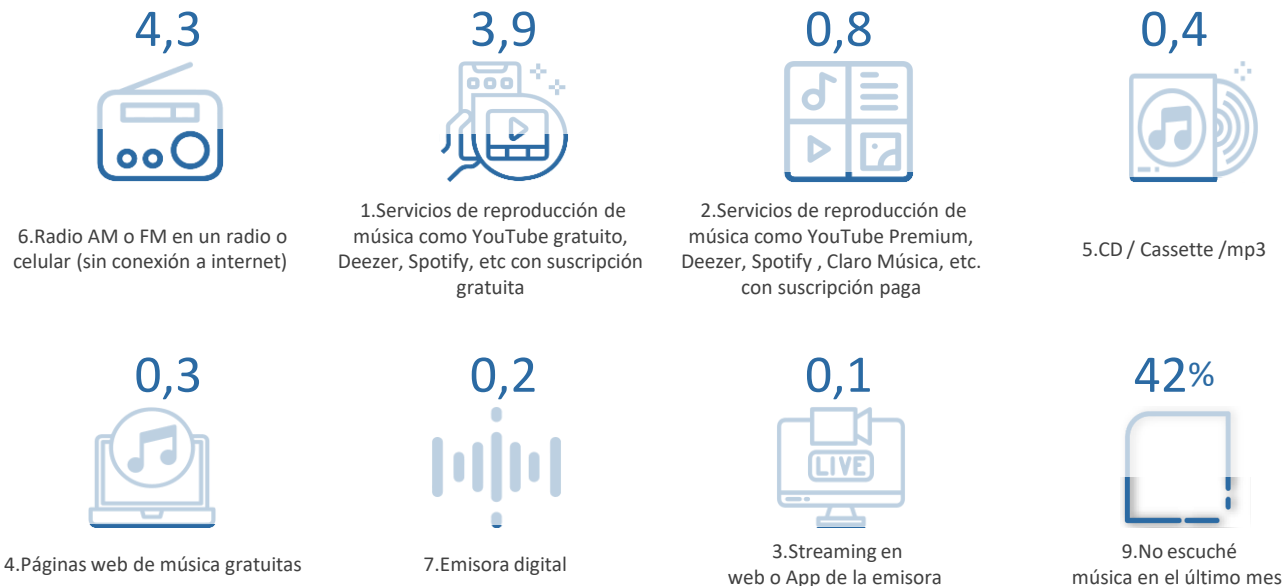


Promedio (días)
4,3

Base: ESCUCHÓ RADIO TRADICIONAL AM O FM (Real)	1.171
Base: (Exp.)	15.777

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

P145. Pensando en el último mes. De las últimas 10 veces que escuchó música, ¿Cuántas veces escuchó en cada uno de estos medios?

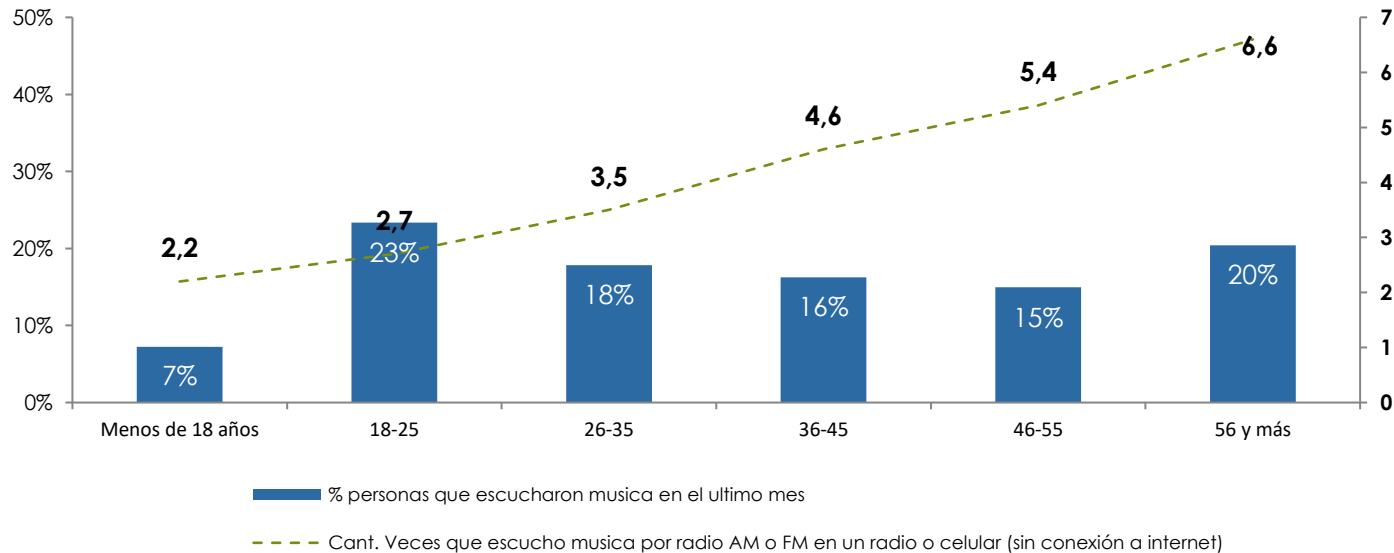


Base: Los Escucharon Emisoras Nacionales (Real)	1.790
Base: (Exp.)	22.726

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

P145. Pensando en el último mes. De las últimas 10 veces que escuchó música, ¿Cuántas veces escuchó en cada uno de estos medios? Opción 6:Radio AM o FM en un radio o celular (sin conexión a internet)

Promedio



**de los últimos 10 veces que escucho música*

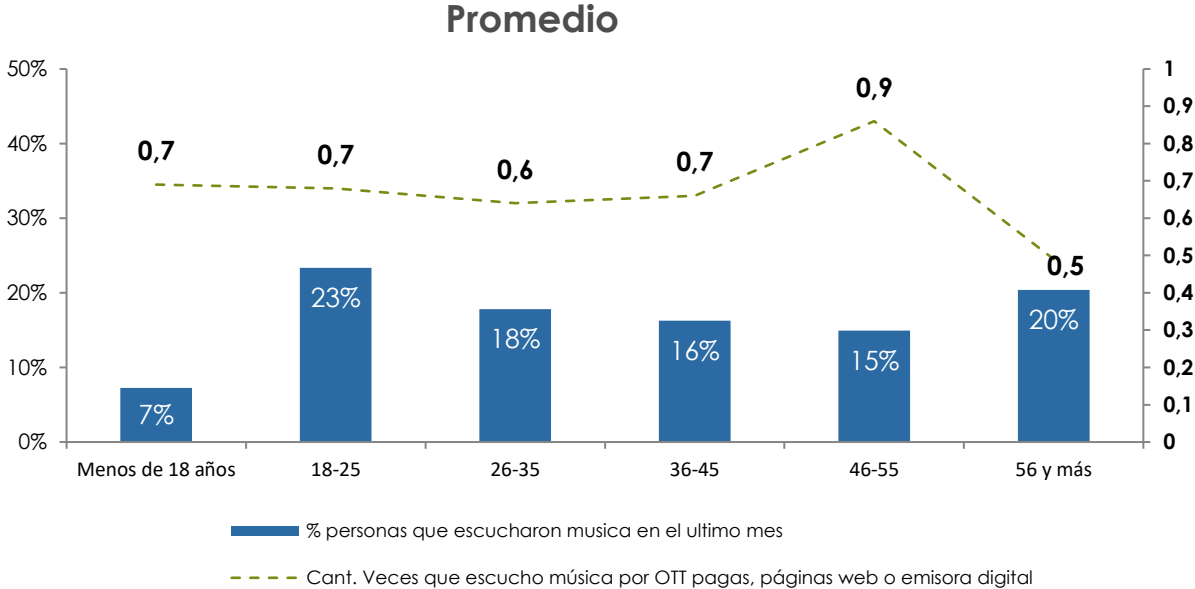
BASE = LOS ESCUCHARON EMISORAS NACIONALES (Real)	1.790
Base: (Exp. Mil)	22.726

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

Consumo de música a través de OTT pagas, páginas web o emisora digital por edad.



145. Pensando en el último mes. De las últimas 10 veces que escuchó música, ¿Cuántas veces escuchó en cada uno de estos medios? Opciones 3,4 y 7



BASE = LOS ESCUCHARON EMISORAS NACIONALES (Real)	1.790
Base: (Exp. Mil)	22.726

**de los últimos 10 veces que escucho música*

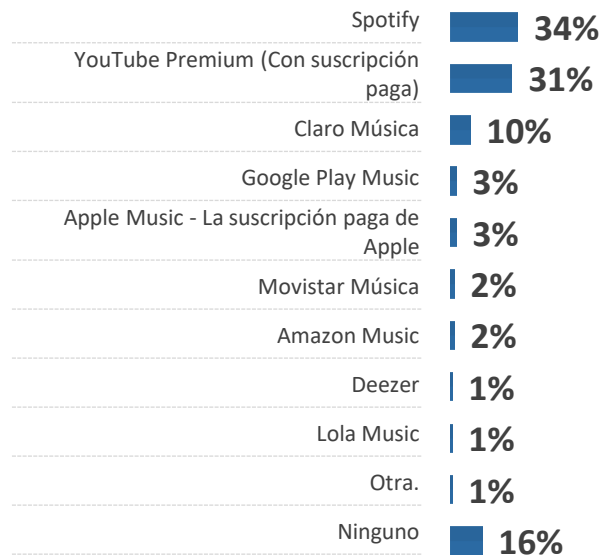
Aplicaciones para acceder a contenidos de audio

P146A.¿A cuáles de los siguientes servicios de contenidos de audio está suscrito con pago usted o en su hogar?



Base: Usuarios que Escucharon Emisoras Nacionales (Real)	3.058
Base: (Exp.)	39.001

P146B.¿Y cuáles de ellos usó la última semana?



Base: Usuarios que escucharon emisoras nacionales y están suscritos a algún servicio de audio (Real)	280
Base: (Exp.)	4.027

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

Características del uso de emisoras tradicionales

P147. De los últimos 10 programas de radio que usted escuchó ¿Cuántas eran producidos y emitidos desde Colombia y cuántas eran producidos y emitidos desde el exterior?



Promedio **8,4**
Colombianas



Promedio **1,6**
Extranjeras

Base: Aplicar Si En P142 O P143a Responde Mayor A 0 Y Escucharon Radio (Real)	161
Base: (Exp.)	2.448

Para los usuarios suscritos a servicios pagos de audio:

P148. En los últimos 12 meses, ¿usted dejó de escuchar emisoras tradicionales AM/FM para escuchar a través de servicios de contenidos de audio por demanda en internet (Spotify, Deezer, Amazon Music, etc.)?



Base: Usuarios que están suscritos a alguna aplicación de audio pago	231
Base: (Exp.)	3.368

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

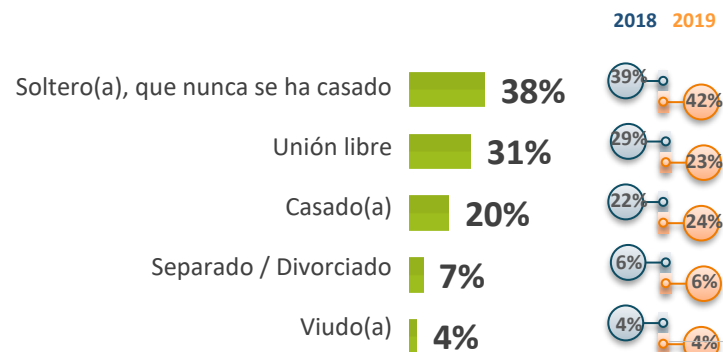
- a. El consumo de emisoras nacionales en el país y se concentra en el formato tradicional
 - El 49% de los encuestados cuenta con radio tradicional, es decir recibe la señal de radio AM o FM a través de equipo de sonido, grabadora, radio del carro, etc
 - El medio predilecto por los colombianos para escuchar emisoras nacionales es la radio tradicional.
- b. El medio preferido por los colombianos para escuchar música es la radio o celular sin acceso a internet (uso 4.3 veces a la semana), seguido de servicios de reproducción gratuita (YouTube, Deezer o Spotify) (uso 3.9 veces a la semana)
- c. Los servicios de reproducción de música paga (YouTube premium, Spotify, Claro música...) aun no son medio que haga contrapeso al formato tradicional. 9 de cada 10 no está suscrito a servicios de contenidos de audio pagos; no obstante, las aplicaciones de audio paga predilectas por los colombianos que están suscritos a algún servicio de audio son Spotify (34%) y YouTube premium (31%), seguido por Claro música (10%).
- d. En el consumo de audio son los contenidos producidos y emitidos desde Colombia, los favoritos de los colombianos.
- e. El 53% de los usuarios que están suscritos a alguna aplicación de audio pago declara que dejó de escuchar emisoras tradicionales AM/FM para escuchar a través de servicios de contenidos de audio por demanda en internet. Sin embargo, esto es una pequeña proporción, puesto que solo el 10% de la población tiene este tipo de suscripción paga.

8. DEMOGRÁFICOS



Estado civil, número de personas en el hogar y tenencia de hijos

D2. ¿cuál es su estado civil?



D3. Sin incluirse usted, ¿cuántas personas viven en su hogar?

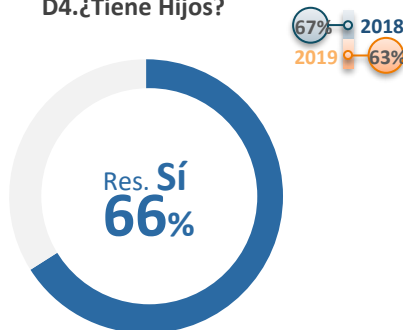


Promedio **2,6**



	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp):	39.001	35.178	35.178

D4. ¿Tiene Hijos?



D5. ¿Tiene hijos menores de 18 años que vivan con usted?



	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp):	39.001	35.178	35.178

	2021	2018	2019
Base: LOS QUE TIENEN HIJOS (Real)	2.007	1.819	1.494
Base: (Exp.)	25.601	23.734	9.889

Contexto familiar y ocupación

D6.¿Cuántos hijos menores de 18 años viven con usted?

1,6 2018

Promedio 1,6



	2018	2019	2021
Base: los que tienen hijos menores de 18 años (REAL)	901	730	967
Base: (Exp.)	12.264	4.486	12.147

Nota: En 2019 no se tiene el dato en promedio.

D7.¿Tiene Familiares o amigos cercanos que viven fuera del país?

55% 2018
2019 54%

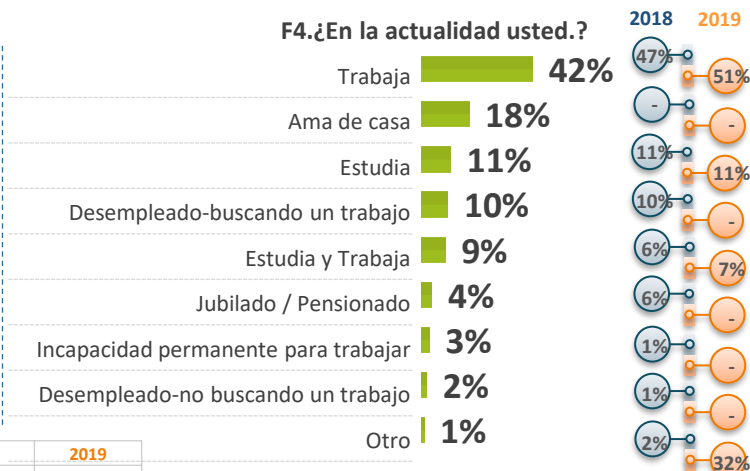


D8.¿Tiene Familiares o amigos cercanos que viven en otra ciudad de Colombia?

84% 2018
2019 82%



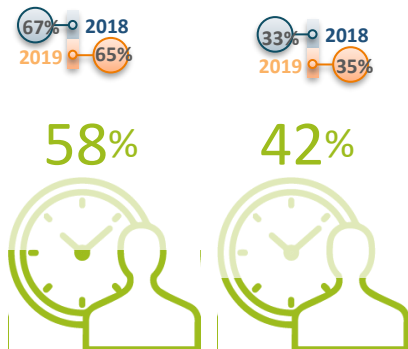
F4.¿En la actualidad usted.?



	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp):	39.001	35.178	15.132

Situación laboral y educación

D9.¿Actualmente usted trabaja.?



Tiempo completo

Medio tiempo

Base: encuestados que trabajan (REAL)

Base: (Exp.)

D10.¿cuál de estas opciones describe mejor su situación laboral?



Empleado

Independiente / actividades informales remuneradas

Empresario / comerciante

2018	2019	2021
1.385	1.351	1.586
18.535	20.483	19.925

D15.¿cuál es el último nivel educativo que usted ha terminado?

	2018	2019
Primaria	19%	17%
Básica secundaria (6to a 9No)	16%	17%
Educación media (10mo a 13o)	32%	30%
Técnico	12%	12%
Tecnológico	5%	5%
Universidad incompleta / Estudiando	3%	4%
Universidad completa	8%	9%
Postgrado / Especialización	2%	4%
Ninguno	3%	2%

D16.¿En total, cuantos años de escolaridad tiene usted (Sin contar años repetidos) ?:



Promedio 10,4



	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp):	39.001	35.178	-

	2021	2018	2019
Base: Encuestados Que Tienen Algún Grado De Escolaridad (REAL)	2.999	2.673	2.357
Base: (Exp.)	38.261	34.248	-

D17. En PROMEDIO, en un día entre semana (lunes a viernes), ¿Cuántas horas de tiempo libre al día tiene usted



Promedio
4,5

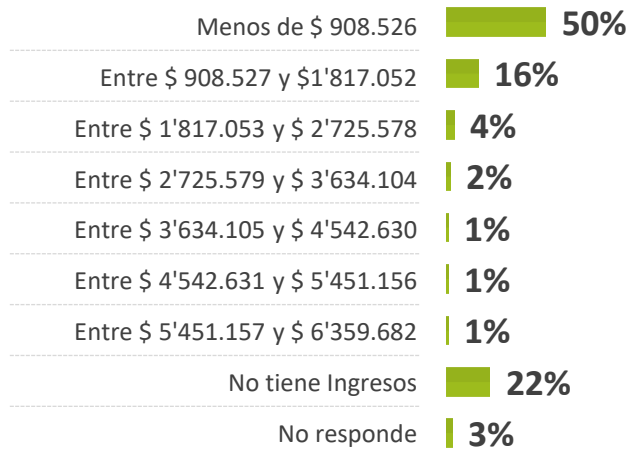
D18. En PROMEDIO, En un día de fin de semana (sábados, domingos y/o festivos), ¿Cuántas horas de tiempo libre al día tiene usted



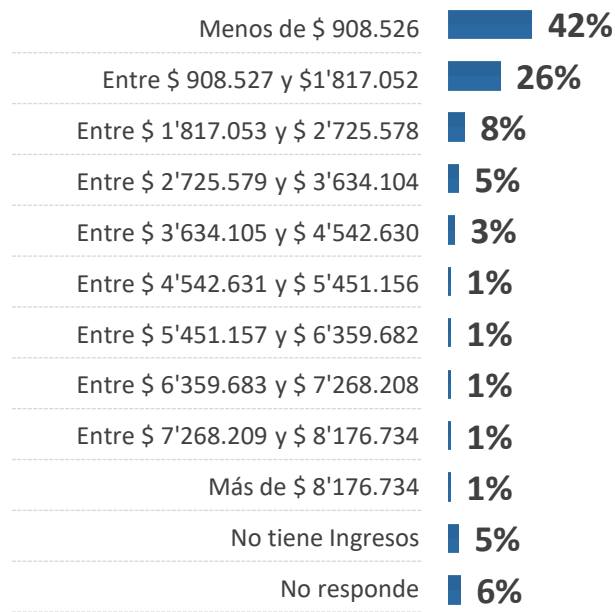
Promedio
6,6

	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp):	39.001	35.178	-

D191. ¿En cuál de los siguientes rangos se encuentra su ingreso mensual?



D201. ¿El ingreso mensual de su HOGAR en cuál de los siguientes rangos se encuentra?

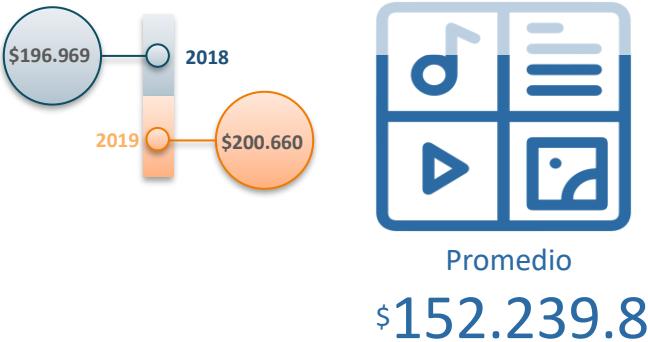


Base (Real) : Total Encuestados	3.058
Base (Exp.) :	39.001

* Nota: Preguntas no aplicadas en 2018, ni en el 2019

D21. En un mes normal, ¿cuánto dinero...

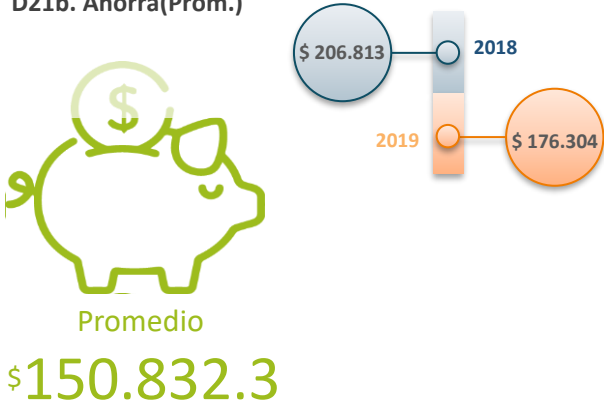
D21a. Gasta en Actividades recreativas(Prom.)



No gasta en actividades recreativas **27%**

No Responde **22%**

D21b. Ahorra(Prom.)



No ahorra **35%**

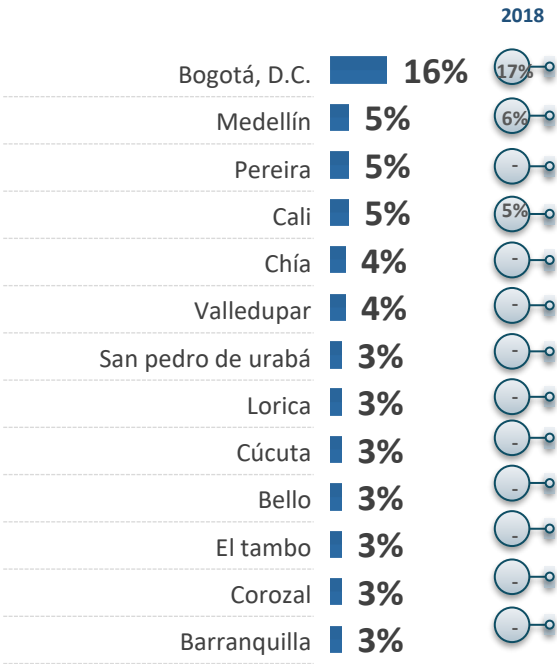
No Responde **21%**

* Nota: Pregunta no aplicada en 2018, ni en el 2019

	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp):	39.001	35.178	-

Distribución de la muestra por ciudad

DANE



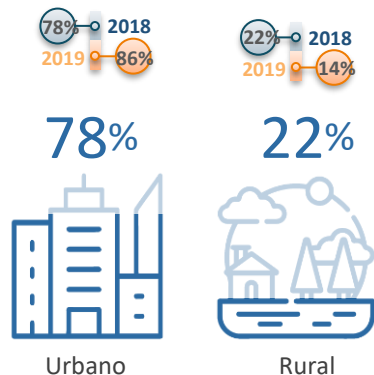
Otras menciones

Guadalajara de Buga	2%
Ginebra	2%
Polonuevo	2%
San Juan de Betulia	2%
Tibasosa	2%
Hatillo de Ioba	2%
Floridablanca	2%
Quibdó	2%
Yopal	2%
Cartagena de Indias	2%
Dagua	2%
El Carmen de Chucurí	1%
Coloso	1%
Quimbaya	1%
Salento	1%
Socorro	1%
Guadalupe	1%
La Vega	1%
Chipaqué	1%
Mitú	1%
Bochalema	1%
Circasia	1%
Chinchiná	1%
Barbosa	1%
Guachucal	1%
Lejanías	1%
Puerto Santander	1%
Copacabana	1%
Rioblanco	1%

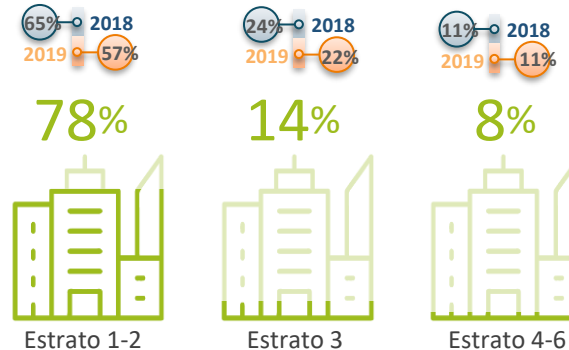
	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp):	39.001	35.178	-

Caracterización de la muestra por zona, estrato, sexo y edad.

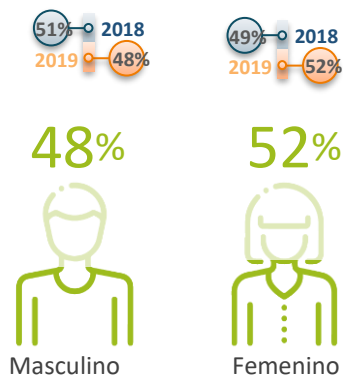
Zona



F1A.¿A qué estrato socioeconómico corresponde su hogar según los recibos de los servicios públicos?

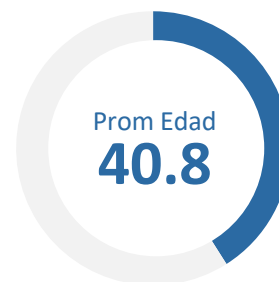


F1. Sexo



Prom. Edad: 2018
Prom. Edad 2019

F2.¿Podría decirme su edad exacta?

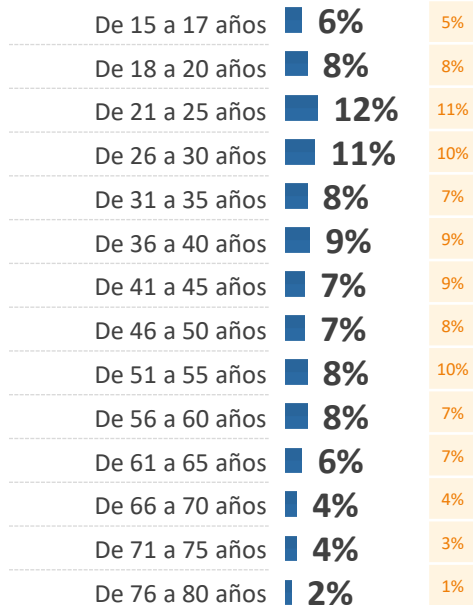


	2021	2018	2019
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.736	2.385
Base (Exp):	39.001	35.178	-

Caracterización de la muestra por edad y región

F3.¿Podría decirme en cuál rango de edad, en años cumplidos, se encuentra usted?

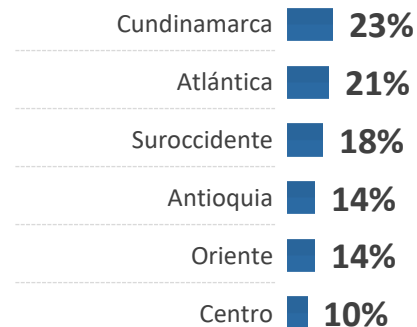
2019



Tamaño de los municipios



REGIONES



* Nota: El rango de edad en el 2018 es diferente

	2018	2019	2021
Base (Real) : Total Encuestados	2.736	-	3.058
Base (Exp.) :	35.178	-	39.001