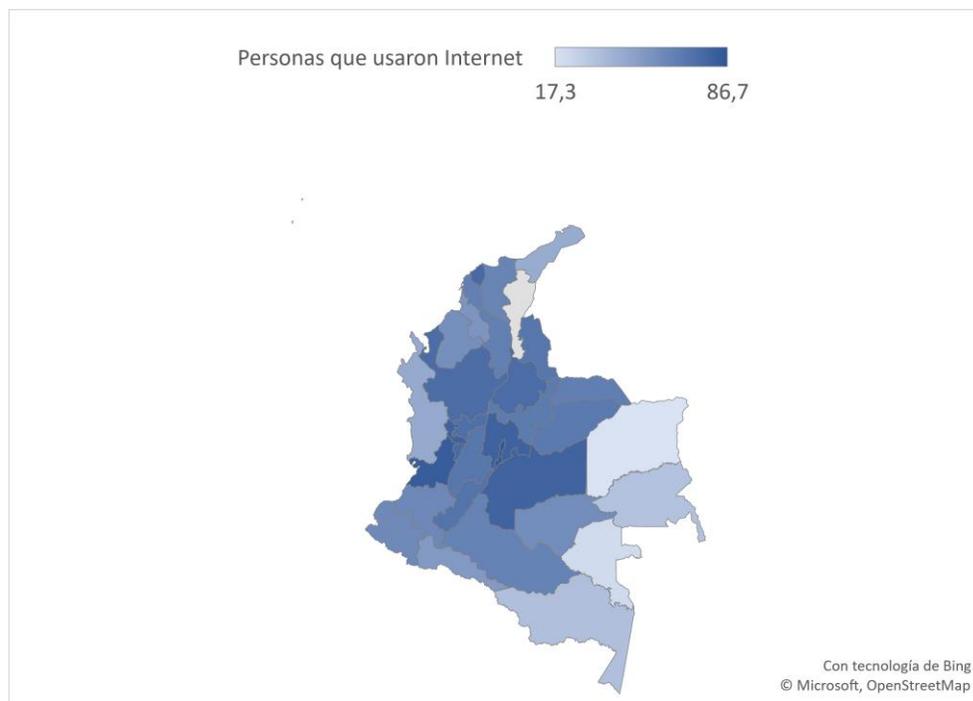


Bogotá D.C.  
28 de julio de 2022

Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en hogares  
ENTIC Hogares  
2021

## Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares – ENTIC Hogares 2021

**Gráfico 1. Porcentaje de personas de 5 y más años que usaron Internet en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo**  
**Total departamental**  
**2021**



**Fuente:** DANE - ECV

Nota: Los rangos especificados en este gráfico fueron calculados por rompimientos naturales aplicando redondeo.

- Introducción
- Indicadores de tenencia de bienes TIC en hogares.
- Indicadores de tenencia y uso de bienes TIC en personas
- Ficha metodológica
- Glosario

**DANE**  
INFORMACIÓN PARA TODOS



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



**ENTIC**  
HOGARES



## INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Tecnologías de la Información y la Comunicación en hogares (ENTIC Hogares) surge de la necesidad de medir indicadores especializados de acceso y uso de las TIC en hogares y personas del país, así como monitorear las tendencias asociadas a la transformación digital que se extiende a todos los sectores y aspectos de la sociedad. Dicha medición ha ido evolucionando y se ha especializado dentro del sistema de estadísticas nacional adoptando estándares internacionales.

En un contexto internacional, en el año 2003 se creó el Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe (OSILAC) como una estrategia de la CEPAL y el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA), del Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (CIID-IDRC) con el objetivo de promover la armonización estadística con el fin de fortalecer el monitoreo de las políticas y proyectos TIC en América Latina y el Caribe, y apoyar a los países en la recopilación y análisis de datos estadísticos. Para el año 2004, la OSILAC presenta un análisis de las estadísticas sobre Sociedad de la Información en los Institutos Nacionales de Estadística de América Latina y el Caribe. En este sentido, a través de la OSILAC, Colombia y la región participan en las siguientes iniciativas:

1. *Partnership* sobre medición TIC para el desarrollo, el cual trabaja en definir un conjunto común de indicadores de TIC y en ayudar a los países en desarrollo en sus esfuerzos para producir estadísticas armonizadas en esta área, contribuyendo en cerrar la brecha de información que existe entre los países desarrollados y los no desarrollados (OSILAC, 2004).
2. Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información (CMSI), con su primera celebración en diciembre de 2003. En este contexto los jefes de estado y gobierno aprobaron un plan de acción para promover el estado de la Sociedad de la Información en cada país, así se realizan sugerencias al desarrollo de indicadores que permitan evaluar el estado de las TIC y su avance, y permitir un monitoreo (benchmarking) a la implementación de dicho plan.

Para el caso de Colombia, el primer censo sobre recursos informáticos lo realizó el DANE en el año 1983. Luego, en el año 2001 se realizó la primera encuesta de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares y empresas (sectores Industria, Comercio, Servicios y Educación).

A partir del año 2007, el DANE empezó a calcular los indicadores básicos de tenencia y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en hogares y personas a través de un

módulo insertado en la Gran Encuesta Integrada de Hogares – GEIH, cuyo proceso se llevó a cabo hasta el año 2011. Es de anotar que los indicadores que componen los boletines siguen las normativas internacionales de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD/UN) y la CEPAL-OSILAC para facilitar la comparación internacional de cifras. A partir del año 2010 se añadió la referencia del *partnership* de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), con algunas adaptaciones para Colombia.

Para el año 2012, se inició la recopilación de estos indicadores a través de un módulo insertado en la Encuesta de Calidad de Vida - ECV, como resultado del creciente interés en el tema y la decisión de monitorearlo a través de una operación estadística más enfocada en medir condiciones socioeconómicas, por lo que el boletín de prensa del año 2013 presentó los resultados con base en la información básica sobre tenencia y uso de TIC recopilada en 2012.

En 2018, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 Gobierno nacional, a través del *“Pacto por la Transformación Digital de Colombia: Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento”* las TIC generan nuevos negocios y son la puerta de entrada a la industria 4.0. En este sentido, el PND plantea dos vías para promover la transformación digital. Primero, se hace referencia a la masificación de Internet de banda ancha e inclusión digital para la población colombiana, a través del fortalecimiento del marco normativo. Segundo, implementación de las tecnologías digitales avanzadas (tales como blockchain, IoT, entre otras) y así buscar más eficiencia en las relaciones entre mercados, ciudadanos y Estado (CONPES 3975 de 2019).

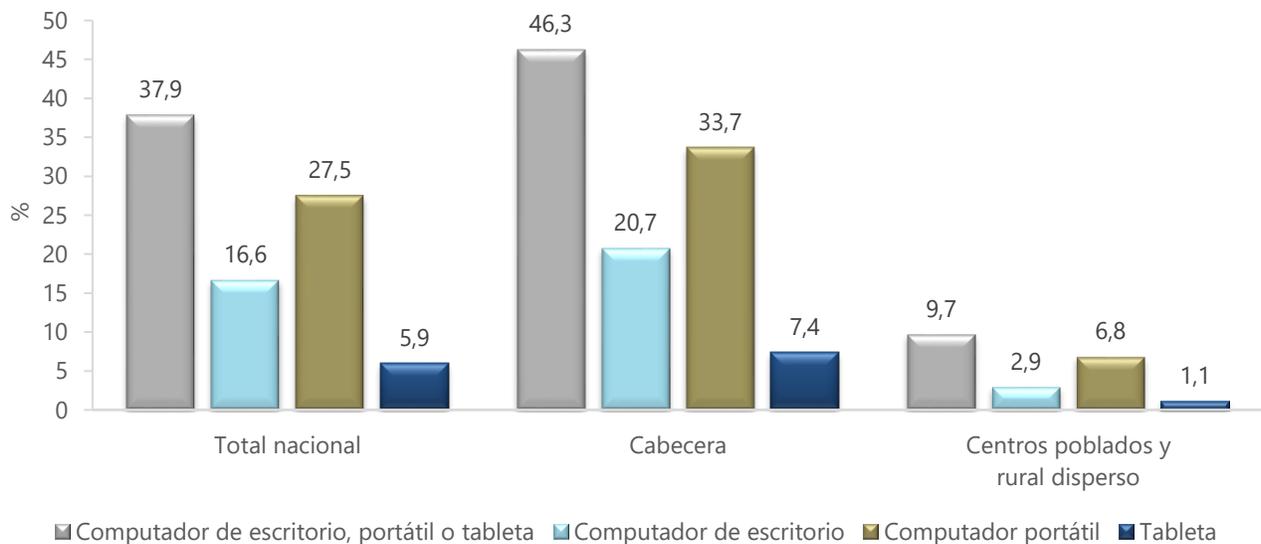
De lo anterior, desde finales de 2018 y durante 2019, se realizaron mesas de trabajo con personal técnico del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC) con el objeto de diseñar una gran encuesta que no sólo mida los indicadores básicos sobre acceso y uso de TIC que actualmente publica el DANE, sino que permita medir y atender nuevos requerimientos internacionales sobre medición de la sociedad de la información y generar indicadores especializados que permitan promover el proceso de transformación digital en Colombia. Así mismo, el CONPES 3975 de 2019, en su línea de acción 3, indica que el MinTIC, en conjunto con el DANE, aplicarán la encuesta a nivel nacional con un nivel de desagregación departamental para hogares. Fruto de lo anterior, la primera medición tuvo como período de referencia 2020, y el presente boletín corresponde al periodo de referencia 2021, año en el cual se realizó el operativo de recolección de la presente encuesta.

## 1. INDICADORES DE TENENCIA DE BIENES TIC EN HOGARES

En 2021, el porcentaje de hogares que poseían computador de escritorio, portátil o tableta fue de 37,9% a nivel nacional, presentándose en las cabeceras una proporción más alta con el 46,3%, mientras que en los centros poblados y rural disperso la proporción fue de 9,7%. Por tipo de dispositivo, prevalece la tenencia de computador portátil tanto a nivel nacional (27,5%) como en las cabeceras (33,7%) y centros poblados y rural disperso (6,8%) por encima del computador de escritorio y la tableta (Anexo C.1).

**Gráfico 2. Proporción de hogares con tenencia de computador y por tipo de dispositivo (de escritorio, portátil o tableta)**

**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**

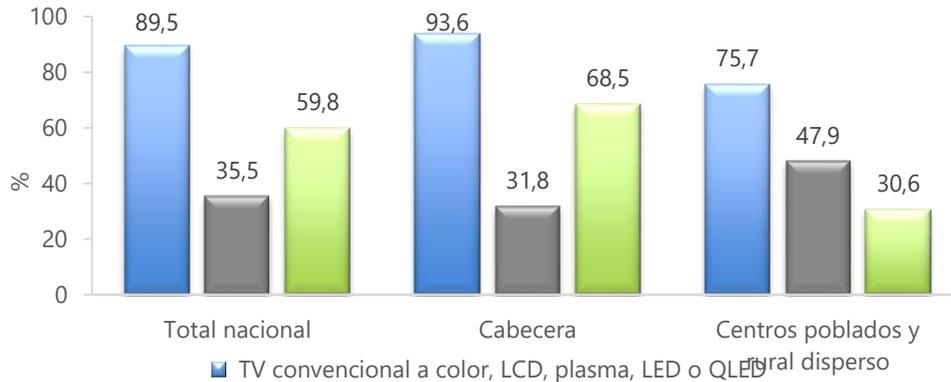


**Fuente:** DANE, ECV.

Nota: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

Por otro lado, en 2021 el 89,5% de los hogares poseían algún tipo de televisor a nivel nacional, 93,6% en las cabeceras y 75,7% en centros poblados y rural disperso. Por tipo de tecnología del televisor, se presenta mayor tenencia del televisor convencional a color en centros poblados y rural disperso (47,9%), mientras que en las cabeceras el TV LCD, plasma o LED presenta un mayor porcentaje de tenencia (68,5%). (Gráfico 3 y Anexo C.1)

**Gráfico 3. Proporción de hogares con tenencia de televisor y según tipo de tecnología**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



**Fuente:** DANE, ECV.

Nota: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

La infraestructura en los hogares para recibir servicios de televisión cambia dependiendo de la zona. De lo anterior, en 2021 la televisión por Cable era la más utilizada a nivel nacional por un 45,1% de los hogares, siendo más alta la proporción en las cabeceras con un 56,7%. En contraste, en los centros poblados y rural disperso la señal de televisión abierta presenta el mayor uso con un 59,5% de los hogares, seguido por la televisión satelital con un 10,9% (Anexo C.1).

**Gráfico 4. Proporción de hogares por tipo de servicios utilizados para ver televisión**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



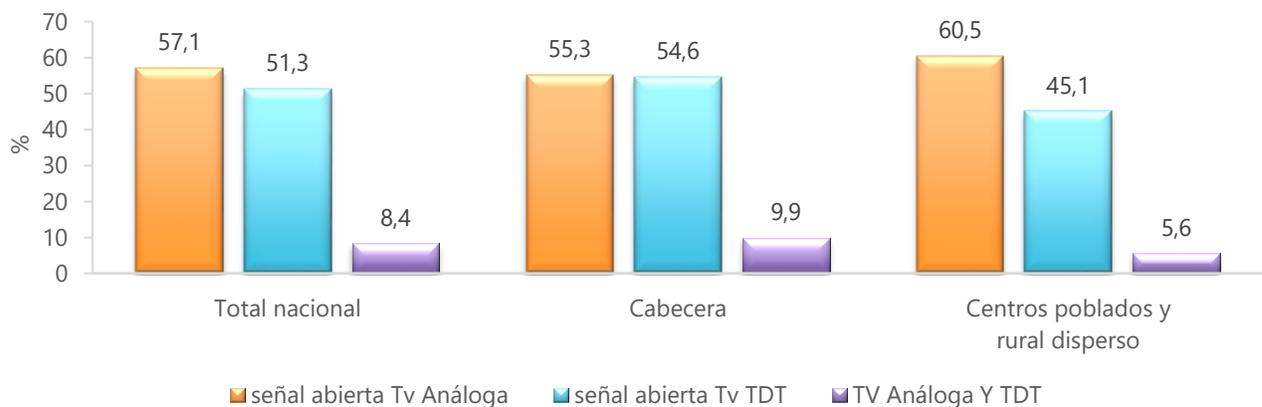
**Fuente:** DANE, ECV.

Nota 1: La base de cálculo son los hogares con algún servicio de televisión.

Nota 2: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

De los hogares que reportaron utilizar la señal abierta para ver televisión, en 2021 la señal abierta análoga fue la de mayor uso tanto a nivel nacional (57,1%), como en cabeceras (55,3%) y centros poblados y rural disperso (60,5%), mientras que la señal abierta de Televisión Digital Terrestre (TDT) se ubicó en 51,3% de uso a nivel nacional, 54,6% en cabeceras y 45,1% en centros poblados y rural disperso (Anexo C.1).

**Gráfico 5. Proporción de los hogares que utilizan servicio de televisión abierta según tipo Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**



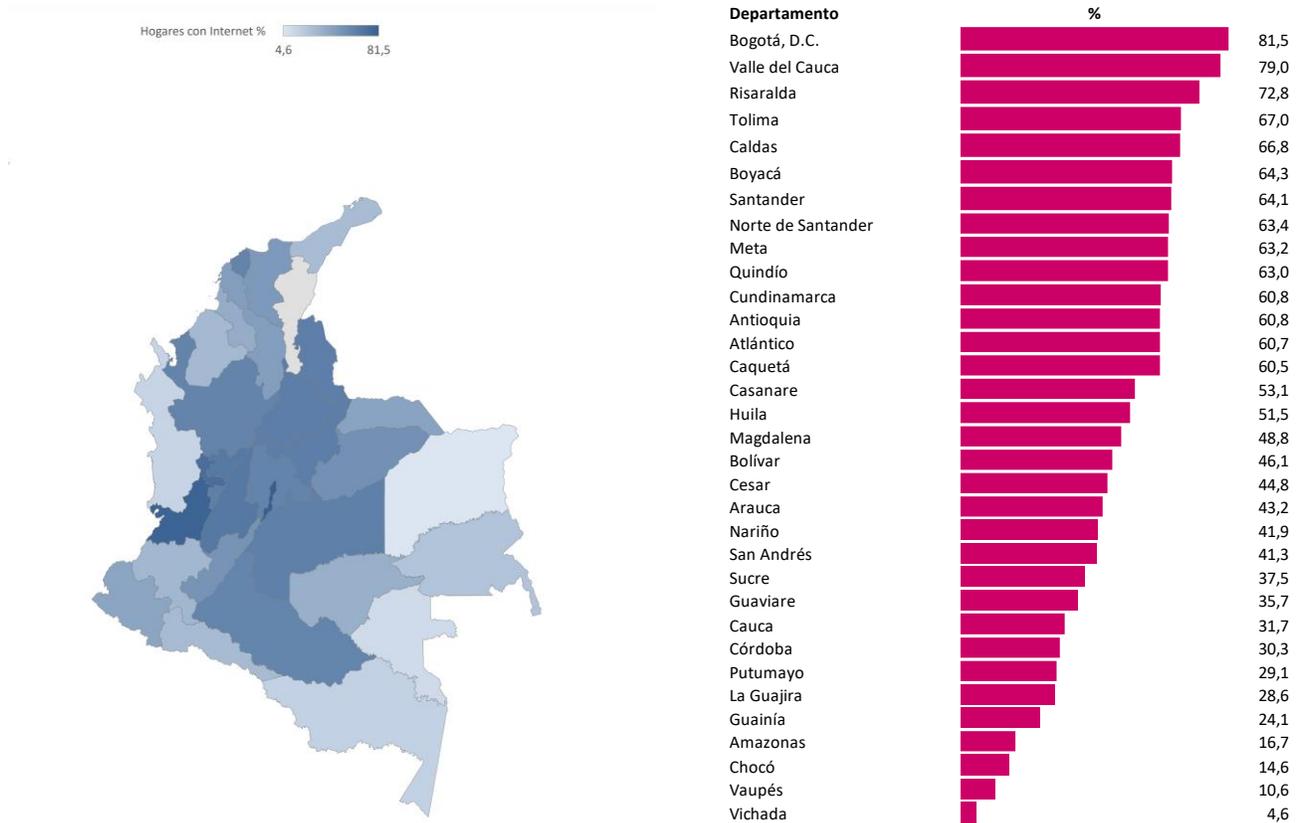
**Fuente:** DANE, ECV.

Nota 1: La base de cálculo son los hogares que utilizan servicio de televisión por señal abierta.

Nota 2: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

En 2021, el 60,5% del total nacional de hogares poseían conexión a Internet, 70,0% en cabeceras y 28,8% en centros poblados y rural disperso. El departamento con mayor proporción de conectados a este servicio es Bogotá D.C. con el 81,5%, y el departamento con menor proporción es Vichada con el 4,6% (Gráfico 6 y Anexo C.1). Por tipo de conexión, la mayoría de los hogares en el total nacional poseen conexión a Internet fijo (78,8%), con mayor proporción en las cabeceras (83,2%); sin embargo, en centros poblados y rural disperso el mayor tipo de conexión a Internet es el móvil con 62,1% (Gráfico 7 y Anexo Mod.2-2).

**Gráfico 6. Proporción de hogares con conexión a Internet**  
**Total nacional, Departamental, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



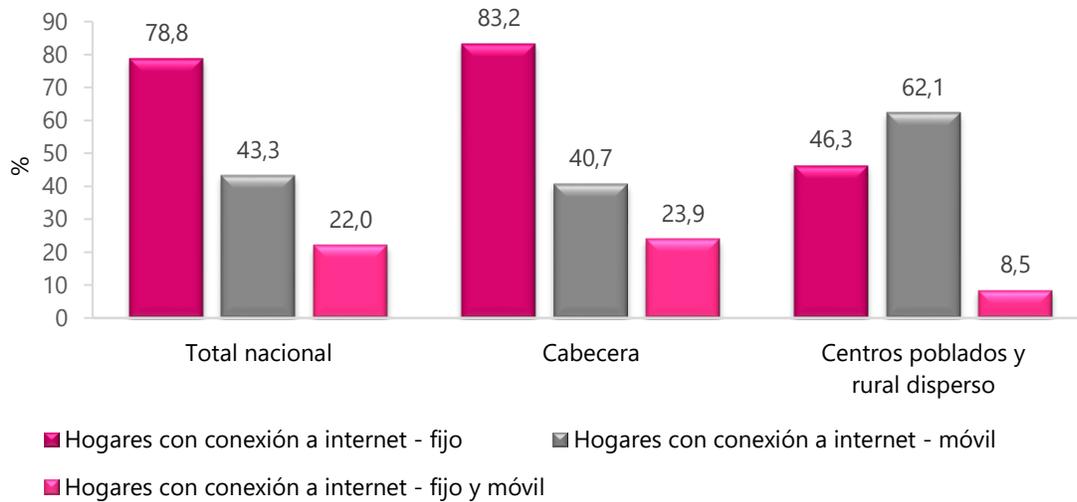
Total nacional	<b>60,5</b>
Cabecera	<b>70,0</b>
Centros poblados y rural disperso	<b>28,8</b>

**Fuente:** DANE, ECV.

Nota: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

En la ENTIC, también se evidencia que por tipo de conexión, la mayoría de los colombianos poseen internet fijo (78,8%), con mayor proporción en cabeceras (83,2), sin embargo, esta relación se invierte en centros poblados y rural disperso donde solo es del 46,3% mientras que el internet móvil es el que menos usan los hogares con el 22,0% conectados a nivel nacional.

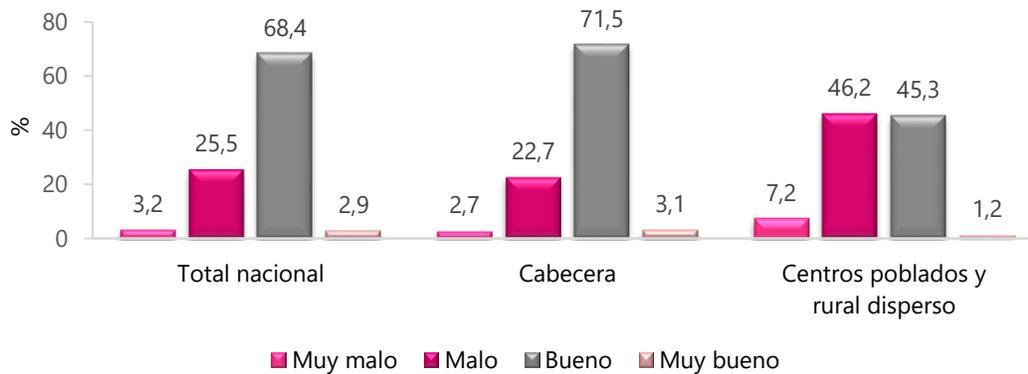
**Gráfico 7. Proporción de los hogares que tienen acceso a Internet según tipo de conexión**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



Fuente: DANE, ENTIC.

La ENTIC indagó por la calificación del servicio de Internet en los hogares, registrando en 2021 para el total nacional la mayor calificación "Bueno" con 68,4%. En contraste, en los centros poblados y rural disperso la calificación con mayor proporción fue "Malo" con 46,2% (Anexo Mod.2-2).

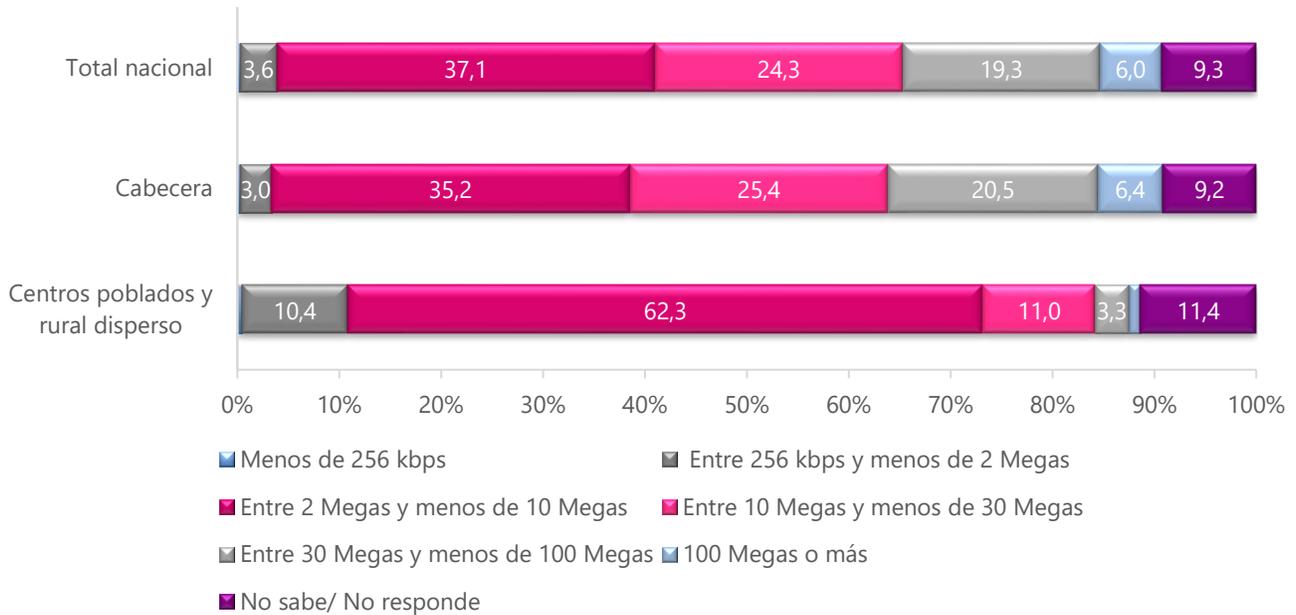
**Gráfico 8. Distribución de hogares con conexión a Internet según calificación del servicio**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



Fuente: DANE, ENTIC.

La velocidad de conexión a Internet fijo con mayor proporción contratada por los hogares está entre 2 y 10 megas con el 37,1% a nivel nacional, siendo aún mayor la proporción en los centros poblados y rural disperso con 62,3%. El segundo rango de velocidad de conexión con mayor proporción para el total nacional es entre 10 y 30 megas con 24,3% y le sigue el rango entre 30 y 100 megas con 19,3%. Por otra parte, 9,3% de los hogares que tienen Internet fijo a nivel nacional manifestaron no conocer la velocidad de conexión contratada (Anexo Mod.2-2).

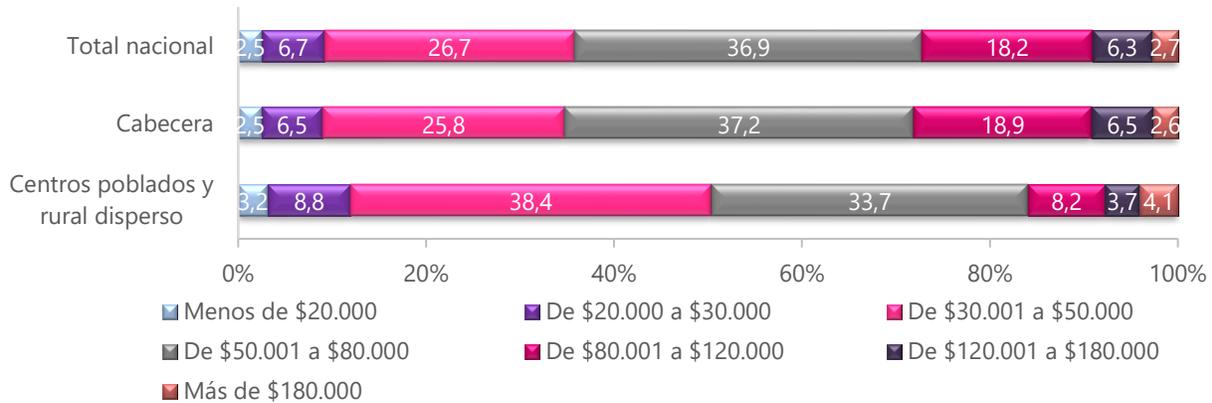
**Gráfico 9. Distribución de los hogares con conexión a Internet fijo por máxima velocidad contratada Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**



Fuente: DANE, ENTIC.

En cuanto al valor promedio pagado mensualmente por el servicio de Internet fijo en los hogares, la mayor proporción para el total nacional está entre \$50.000 y \$80.000 pesos con un 36,9%, seguido del rango entre \$30.000 y \$50.000 con el 26,7%. Por su parte, en los centros poblados y rural disperso la mayor proporción de hogares se ubica en el rango entre \$30.000 y \$50.000 pesos, con 38,4% (Gráfico 10 y Anexo Mod.2-2).

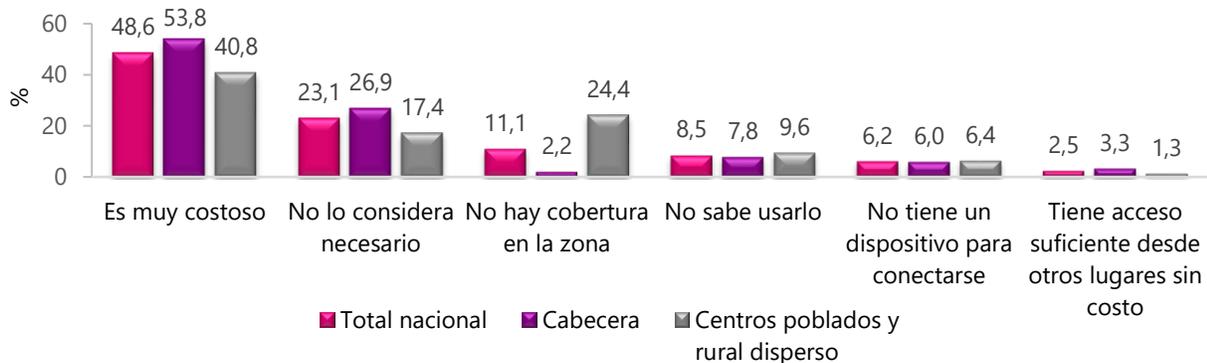
**Gráfico 10. Distribución de hogares con conexión a Internet fijo según el valor promedio mensual pagado por el servicio durante los últimos 12 meses**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



Fuente: DANE, ENTIC.

Para los hogares que no poseían conexión a Internet en 2021, la principal razón que adujeron por la no tenencia fue el costo con el 48,6% para el total nacional, mientras que en cabeceras la proporción fue de 53,8%. La segunda principal razón fue no considerarlo necesario con el 23,1% en el total nacional y el 26,9% en cabeceras. Por su parte, si bien en los centros poblados y rural disperso el costo también fue la principal razón con el 40,8%, la no existencia de cobertura ocupó el segundo lugar en importancia, con 24,4% (Anexo Mod.2-4).

**Gráfico 11. Distribución de los hogares que no tienen conexión a Internet según principal razón de no tenencia**  
Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso  
2021



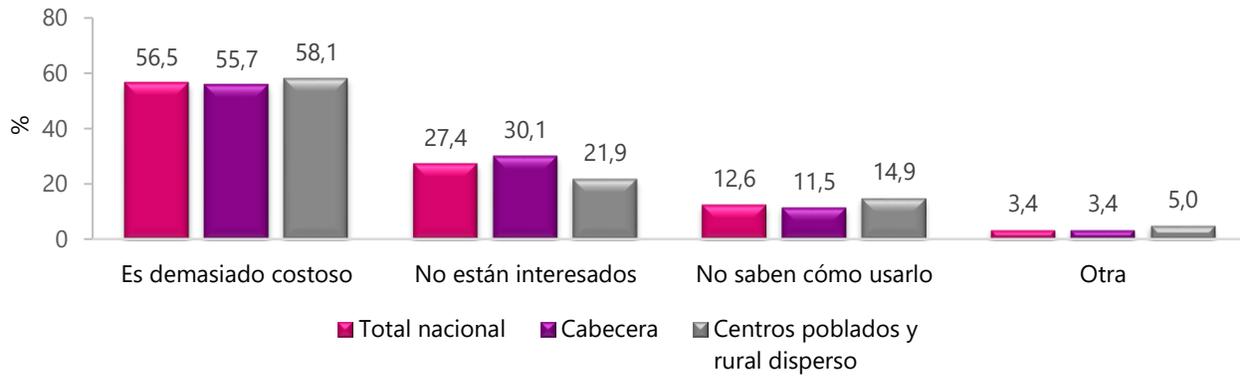
Fuente: DANE, ENTIC.

En la ENTIC se encontró que la principal razón por la que los hogares no tuvieron computador en 2021 es que es demasiado costoso, tanto a nivel nacional como en cabeceras y centros

poblados y rural disperso con proporciones de 56,5%, 55,7% y 58,1% respectivamente. Le siguió no estar interesados con 27,4%, 30,1% y 21,9% respectivamente (Anexo Mod.2-5).

**Gráfico 12. Distribución de los hogares que no poseen computador (de escritorio, portátil o tableta) según principal razón de no tenencia**

**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**



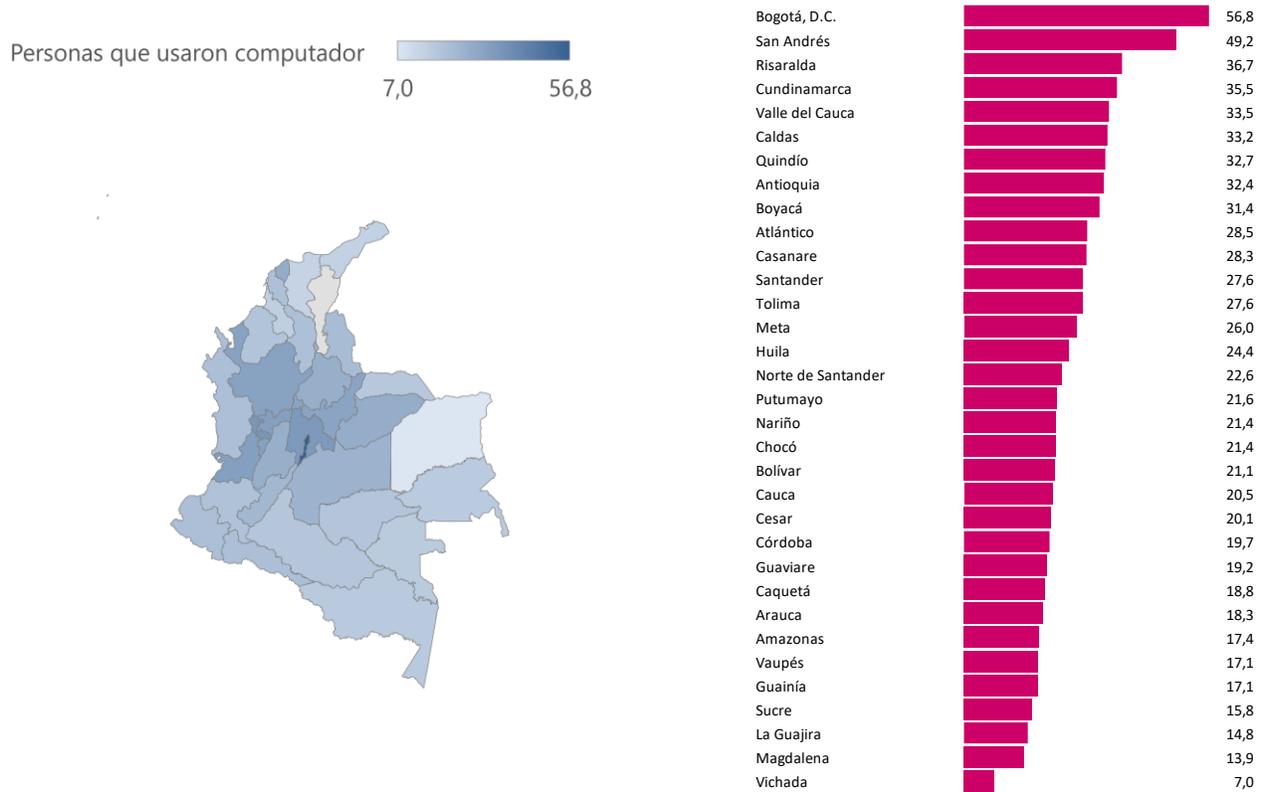
**Fuente:** DANE, ENTIC.

Nota: Otra razón corresponde a riesgo de hurto, falta de energía eléctrica o tienen acceso suficiente desde otros lugares sin costo.

## 2. INDICADORES DE TENENCIA Y USO DE BIENES TIC EN PERSONAS

Para el caso del uso de computador de cualquier tipo, en 2021 el 31,8% de las personas en el total nacional lo utilizaron, concentrándose en las cabeceras con el 37,9% y 11,5% en el centros poblados y rural disperso. Los departamentos con mayor proporción de uso fueron Bogotá D.C. (56,8%), San Andrés (49,2%) y Risaralda (36,7%) y los de menor proporción de uso fueron Vichada (7,0%), Magdalena (13,9%) y La Guajira (14,8%) (Anexo C.4).

**Gráfico 13. Proporción de personas que usaron computador (de escritorio, portátil o tableta)**  
**Total nacional, departamental, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



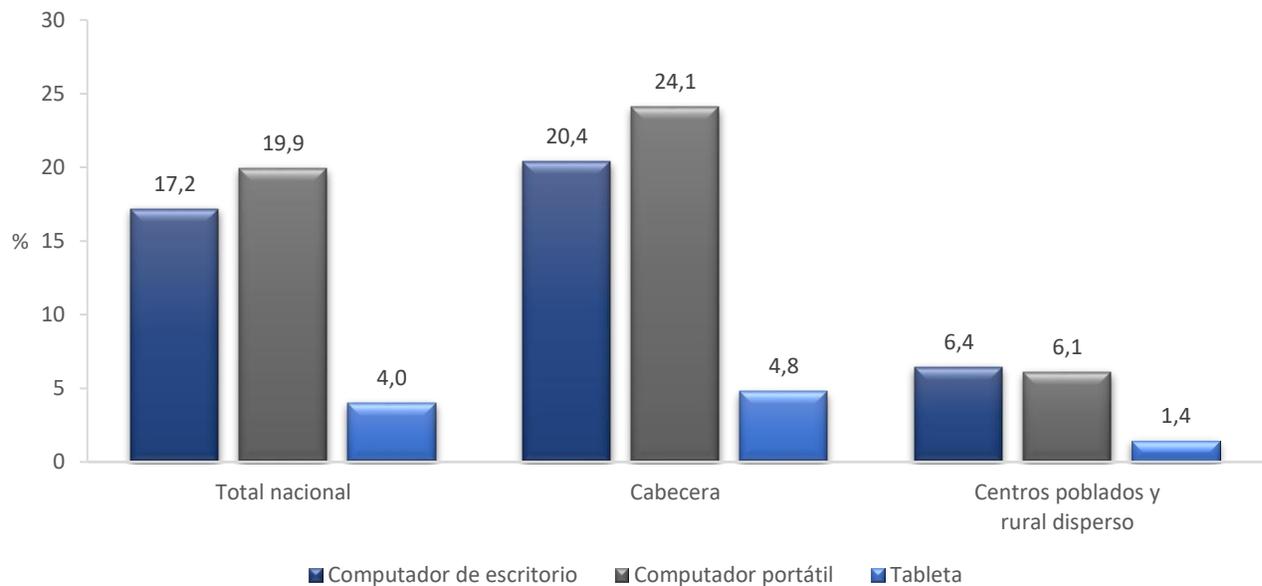
Total nacional	<b>31,8</b>
Cabecera	<b>37,9</b>
Centros poblados y rural disperso	<b>11,5</b>

Fuente: DANE, ECV.

Nota: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

Al desagregar las personas que usaron computador en 2021 por tipo de dispositivo, en el total nacional el 17,2% utilizaron computador de escritorio, 19,9% computador portátil y 4,0% tableta (Anexo C.4).

**Gráfico 14. Proporción de personas que usaron computador según tipo de dispositivo**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**

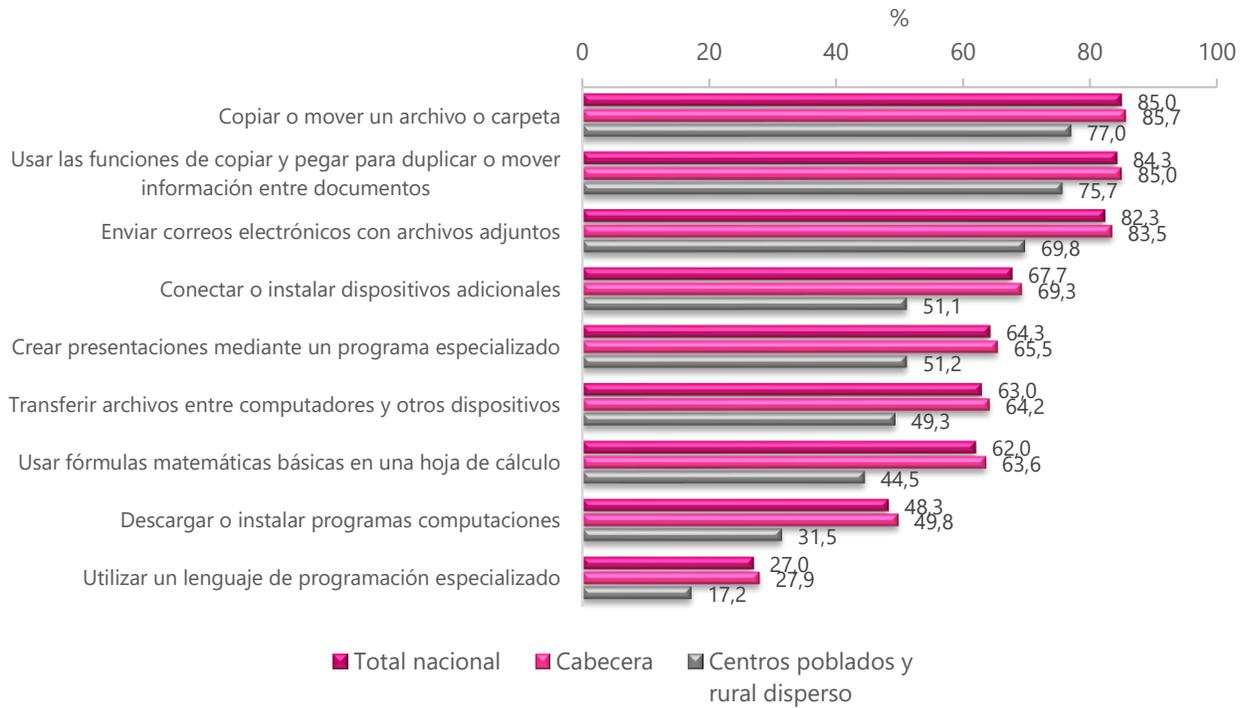


**Fuente:** DANE, ECV.

Nota: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

La ENTIC también indaga por habilidades específicas que las personas saben realizar en el computador. Para el total nacional, el 85,0% de las personas que usan computador saben copiar o mover archivos o carpetas; le siguen en su orden: usar estas mismas funciones para mover información entre documentos (84,3%), enviar correos electrónicos con archivos adjuntos (82,3%), y conectar e instalar dispositivos adicionales (67,7%). La diferencia de estas proporciones entre cabeceras y centros poblados y rural disperso se hace notoria para usar fórmulas matemáticas básicas en una hoja de cálculo (19,1% más en cabeceras), seguido por descargar o instalar programas computacionales (18,3% más en cabeceras). Gráfico 15 y Anexo Mod.4-2)

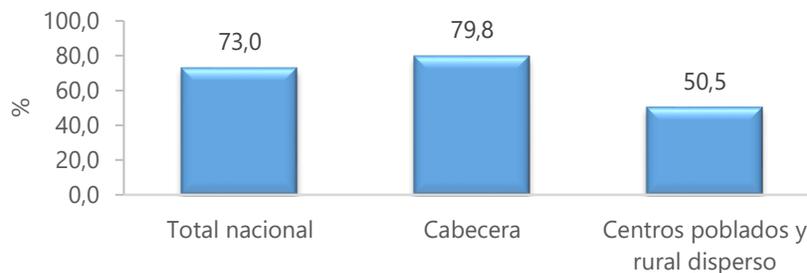
**Gráfico 15. Proporción de las personas de 5 y más años que usaron computador, según habilidades Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**



Fuente: DANE, ENTIC.

En 2021 y para el total nacional, el 73,0% de las personas usaron Internet en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, con una mayor proporción en cabeceras (79,8%) y menor proporción en centros poblados y rural disperso (50,5%) (Anexo C.4).

**Gráfico 16. Proporción de personas de 5 y más años que usaron Internet Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**

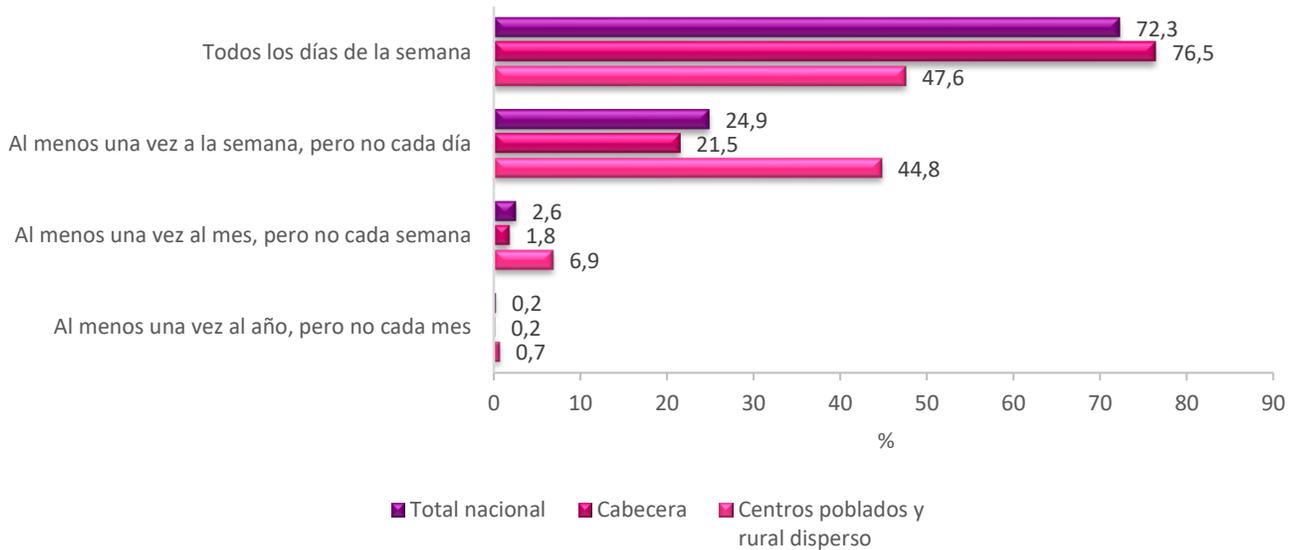


Fuente: DANE, ECV.

Nota: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

En cuanto a la frecuencia de uso de Internet, en 2021 y para el total nacional, 72,3% de las personas manifestaron usarlo diariamente, seguido por la frecuencia al menos una vez a la semana, pero no cada día (24,9%). (Anexo Mod.4-3)

**Gráfico 17. Distribución de personas de 5 y más años que usaron Internet, según frecuencia de uso Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**



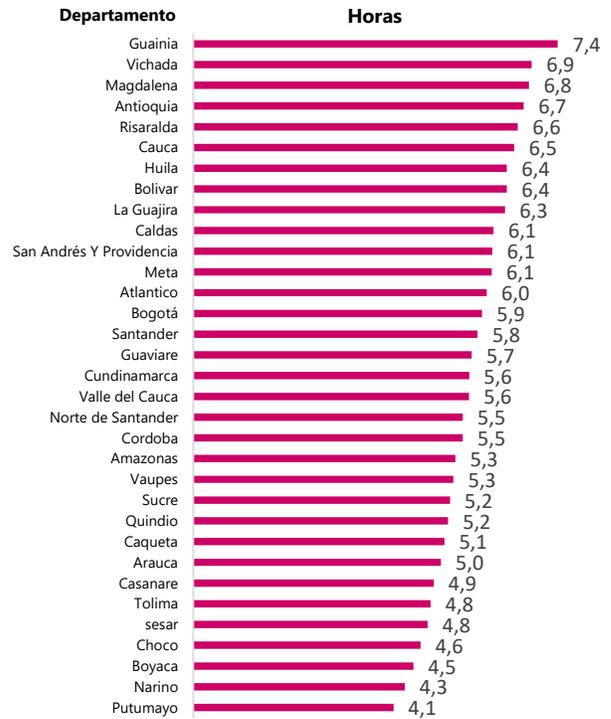
**Fuente:** DANE, ENTIC.

Nota: La base de cálculo son las personas que usaron Internet.

Para las personas que usaron Internet todos los días de la semana, la ENTIC revela que en promedio dedican 5,9 horas al día de uso en el total nacional, 6,0 horas en promedio en las cabeceras y 4,7 horas promedio en centros poblados y rural disperso. Los departamentos con mayor tiempo promedio de uso son Guainía (7,4 horas), Vichada (6,9 horas), Magdalena (6,8 horas) y Antioquia (6,7 horas). Los departamentos con menores tiempos promedio de uso de Internet al día son Putumayo (4,1 horas), Nariño (4,3 horas) y Boyacá (4,5 horas) (Gráfico 18 y Anexo Mod.4-3).

**Gráfico 18. Promedio de horas al día que una persona dedica al uso de Internet**  
**Total nacional, Departamental, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**

Promedio de horas al día que una persona dedica al uso de internet



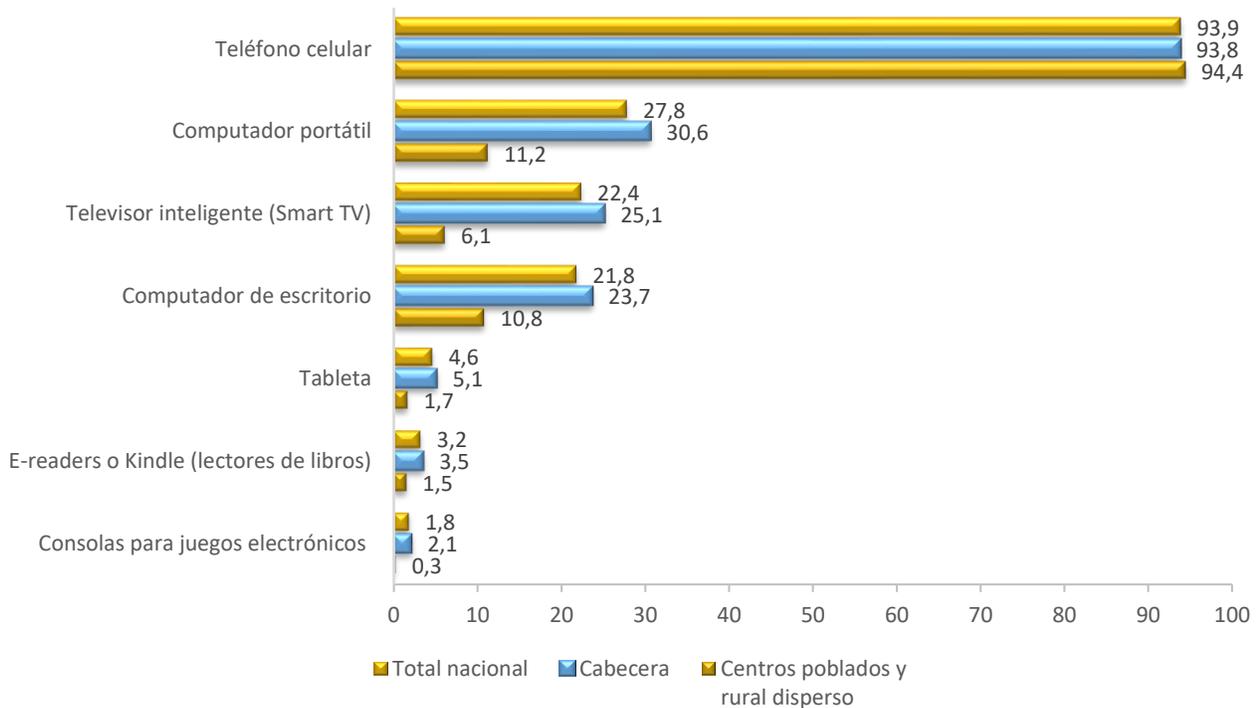
Total nacional	5,9
Cabecera	6,0
Centros poblados y rural disperso	4,7

**Fuente:** DANE, ENTIC.

Nota: La base de cálculo son las personas que usan internet todos los días, según desagregación.

Dentro del total de personas que utilizaron Internet, el dispositivo a través del cual se reporta mayor acceso a este servicio es el teléfono celular con 93,9% en el total nacional, 93,8% en cabeceras y 94,4% en centros poblados y rural disperso. Por su parte, el computador portátil fue utilizado por el 27,8% del total nacional de personas que usaron Internet y le siguen, en ese orden, el televisor inteligente (22,4%) y el computador de escritorio (21,8%) y (Anexo Mod.4-4).

**Gráfico 19. Proporción de las personas de 5 y más años que usaron Internet, según dispositivos de acceso Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**

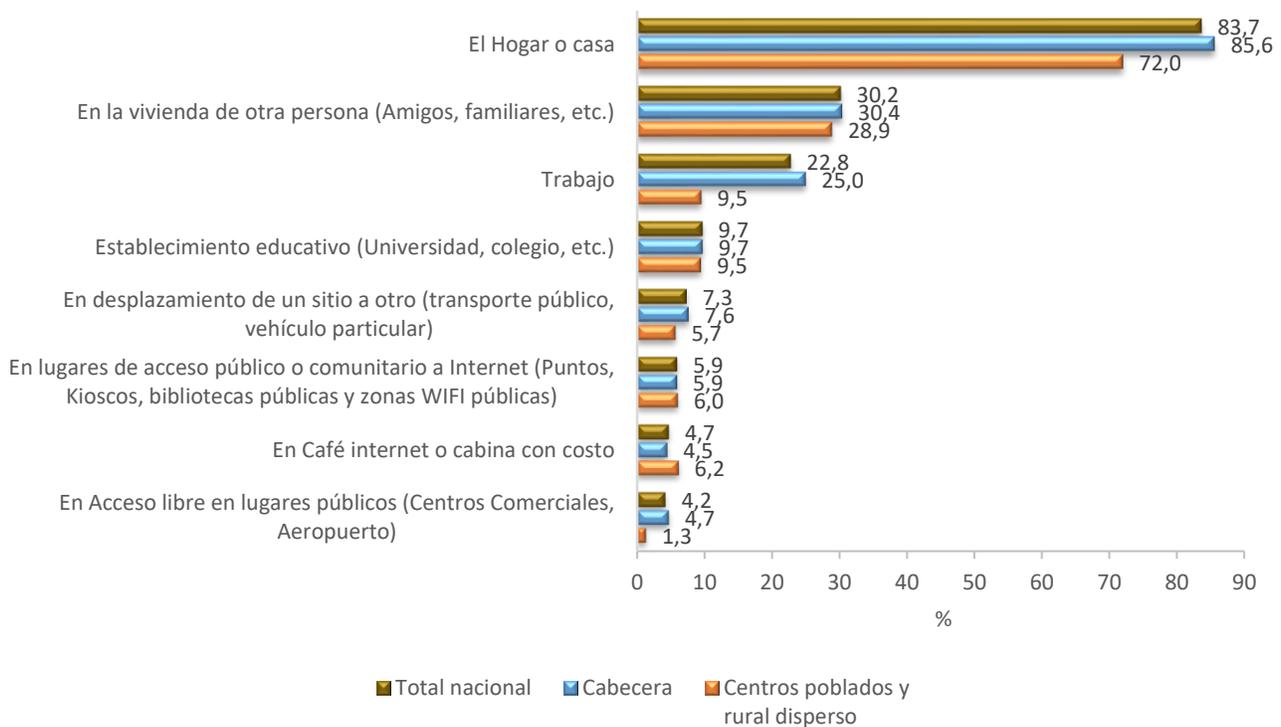


**Fuente:** DANE, ENTIC.

Nota: Las proporciones de los diferentes dispositivos para conectarse a Internet no suman 100% porque las opciones de respuesta no son excluyentes.

En 2021, el sitio en el que más se usó el Internet por las personas encuestadas fue el hogar con el 83,7% en el total nacional, 85,6% en cabeceras y el 72,0% en centros poblados y rural disperso. La vivienda de otra persona ocupó el segundo lugar con 30,2% para el total nacional, seguido por el trabajo (22,8%), establecimiento educativo (9,7%) y en desplazamiento de un sitio a otro (7,3%) (Anexo Mod.4-6).

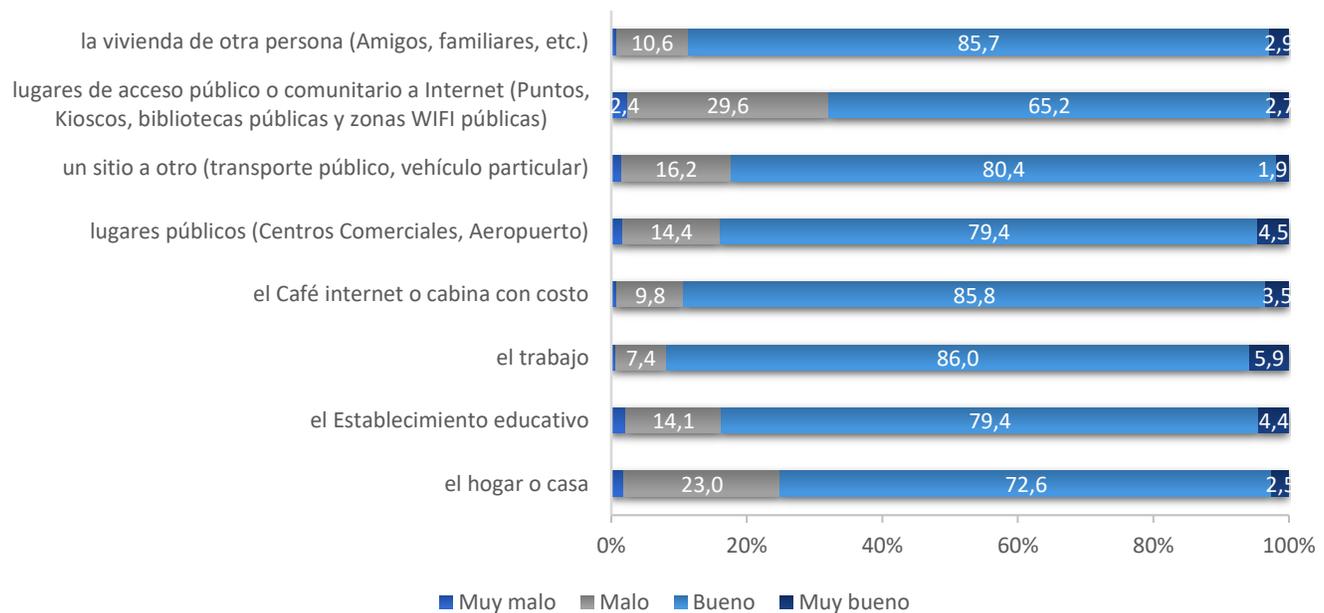
**Gráfico 20. Proporción de las personas de 5 y más años que usaron Internet, según sitios de uso Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**



Fuente: DANE, ENTIC.

En 2021 y para el total nacional, la calificación con mayor porcentaje dado por las personas que usaron Internet al acceso de este servicio, según el sitio de uso, fue "Bueno" en todas las opciones consultadas, oscilando entre el 65,2% y el 86,0%. El sitio con la mayor calificación "Bueno" fue el trabajo (86,0%) mientras que el sitio con la mayor calificación "Malo" fue desde el hogar (29,6%) (Gráfico 21 y Anexo Mod.4-6).

**Gráfico 21. Distribución de la calificación general del acceso a Internet por personas de 5 y más años, según sitios de uso**  
**Total nacional**  
**2021**

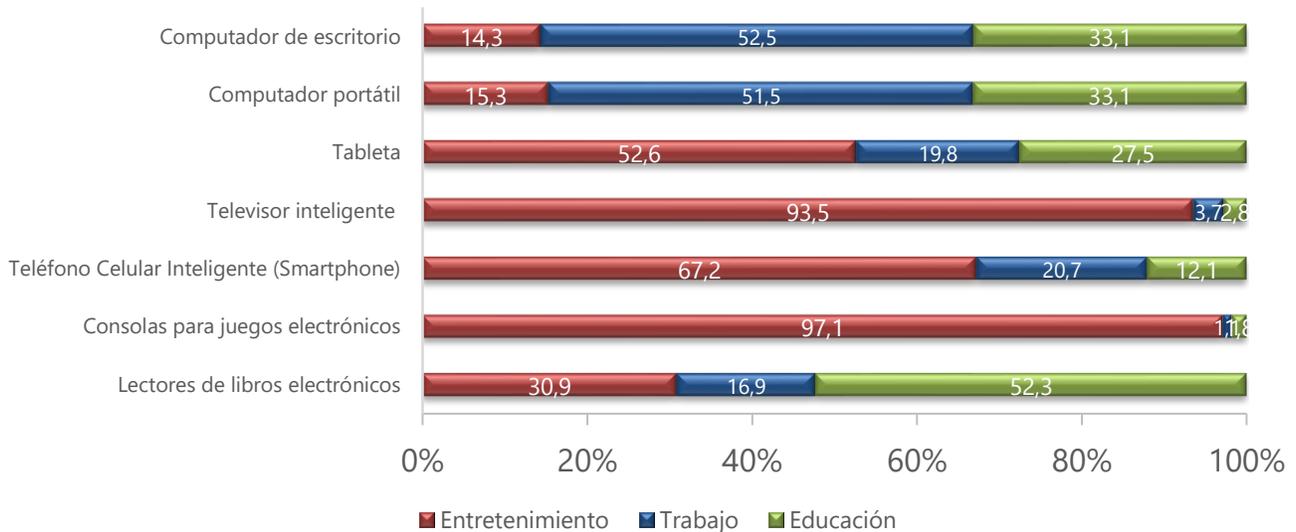


**Fuente:** DANE, ENTIC.

De los dispositivos para acceder a Internet en 2021, los que principalmente se utilizaron para el trabajo fueron el computador de escritorio y el computador portátil, con 52,5% y 51,5% respectivamente para el total nacional. Por su parte, los dispositivos para acceder a Internet principalmente utilizados con fines de entretenimiento fueron las consolas para juegos electrónicos (97,1%), el televisor inteligente (93,5%) y el teléfono celular inteligente (67,2%). Los lectores de libros electrónicos fueron el dispositivo principalmente utilizado para acceder a Internet con fines de educación, con 52,3% en el total nacional (Anexo Mod.4-5).

**Gráfico 22. Distribución de las personas de 5 y más años que utilizaron dispositivos para acceder a Internet según finalidad de uso**

**Total nacional  
2021**



**Fuente:** DANE, ENTIC.

Nota: La suma de las distribuciones puede no dar 100% debido a la aproximación en el nivel de dígitos utilizados.

Con relación a las actividades que las personas realizaron a través de Internet en 2021, video, llamada o mensajería instantánea (o por chat) fue la de mayor uso, con 85,4% del total nacional de personas de 5 y más años que usaron Internet. Le siguieron, en orden de importancia, redes sociales (83,0%), descargar o ver en línea imágenes, videos, películas o música (66,2%), enviar o recibir correos electrónicos (61,5%) y el uso de Internet con fines de educación y aprendizaje (46,9%). Otras actividades relevantes que las personas realizaron a través de Internet para el total nacional en 2021 fueron: transacciones bancarias y otros servicios financieros (24,5%), comprar/ordenar bienes o servicios (19,6%), buscar empleo o presentar una solicitud de empleo (16,3%), y hacer trámites con entidades del gobierno (12,2%), entre otros (Anexo Mod.4-7).

**Gráfico 23. Proporción de personas de 5 y más años que usaron Internet, según actividad de uso Total nacional 2021**



**Fuente:** DANE, ENTIC.

Del total nacional de personas que usaron Internet para redes sociales en 2021, el 97,7% lo hicieron para comunicarse con sus familiares y amigos, 64,5% para acceder a contenidos publicados por otros y hacer comentarios, 56,2% con fines de entretenimiento y 30,1% para producir sus propios contenidos. Por otra parte, las actividades menos realizadas en las redes sociales fueron las de respaldar alguna iniciativa de una entidad pública (4,4%) y reportar el estado de las vías, accidentes o delitos (6,2%) (Anexo Mod.4-8).

**Gráfico 24. Proporción de personas de 5 y más años que usaron redes sociales, según actividad de uso Total nacional 2021**



Fuente: DANE, ENTIC.

De las personas que realizaron trámites con entidades del gobierno por Internet, el trámite que más realizaron fue el registro, actualización o expedición del RUT con el 45,3% para el total nacional, la obtención de certificados de antecedentes ocupó el segundo lugar, con el 44,0%, seguido a su vez por declaración, liquidación o pago de impuestos (36,5%), y enviar formularios diligenciados en línea (30,3%). Los trámites que menos realizaron las personas por Internet en 2021 fueron solicitud de expedición o duplicado de la libreta militar (1,4%), solicitud de certificados de nacimiento o defunción (3,3%) y denunciar irregularidades de los servidores públicos (3,5%) (Anexo Mod.4-9).

**Gráfico 25. Proporción de las personas que usaron Internet para realizar buscar información o realizar trámites con entidades del gobierno, según tipo de trámite**

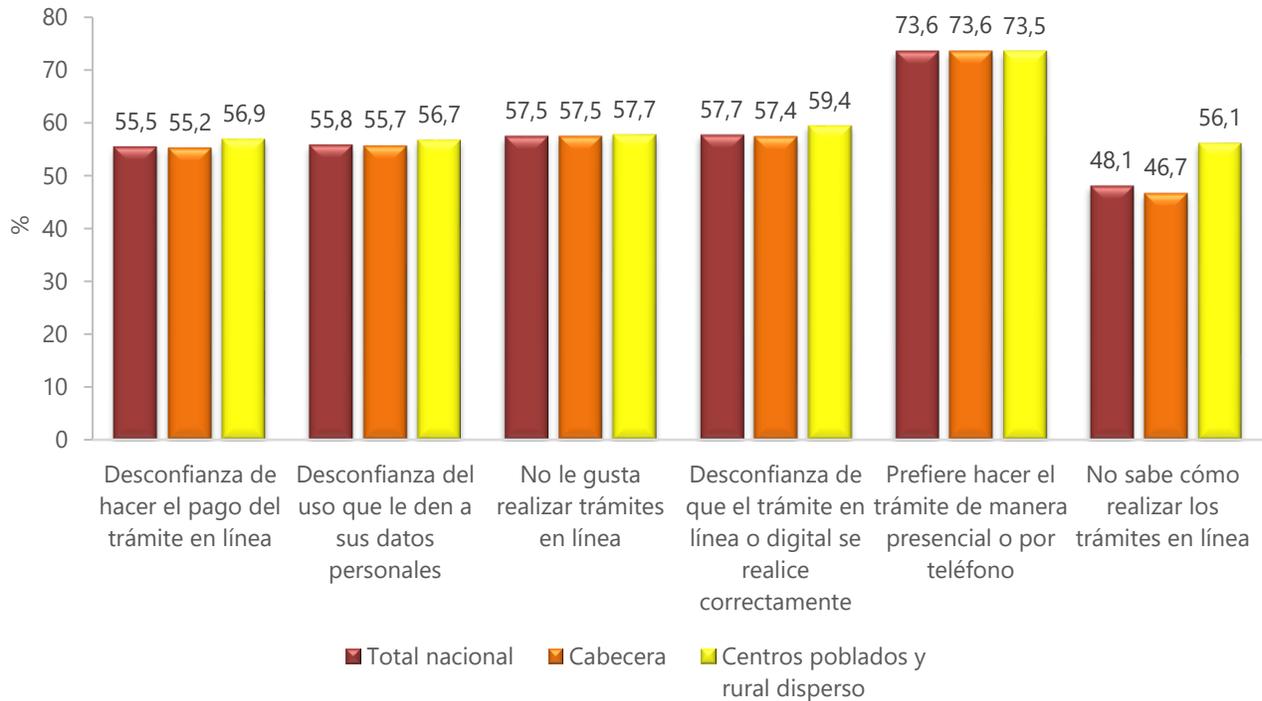
**Total nacional  
2021**



**Fuente:** DANE, ENTIC.

Por otro lado, le ENTIC Hogares 2021 indagó por las razones por las cuales las personas no realizaron trámites con entidades del gobierno por Internet, para lo cual lo justifican en mayor medida porque prefieren hacerlos de manera presencial o por teléfono (73,6% para el total nacional), seguido por la desconfianza de que el trámite se realice correctamente (57,7%), no le gusta realizar trámites en línea (57,5%), desconfianza sobre el uso que se le da a sus datos personales (55,8%). (Gráfico 26 y Anexo Mod.4-11).

**Gráfico 26. Distribución de las personas que no realizaron trámites con entidades del gobierno a través de Internet, según razones para no hacerlo**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



**Fuente:** DANE, ENTIC.

Entre las personas que hicieron compras de productos o servicios por Internet, en 2021 para el total nacional el 76,8% reportó haber ordenado ropa, zapatos o accesorios, seguido por comidas preparadas (62,6%), electrodomésticos para el hogar (32,9%) y mercado del hogar (32,8%). En contraste, los productos con menor porcentaje de personas que los compraron por Internet fueron Software (10,2%), juegos de computador o videojuegos (11,4%) y muebles (13,8%) (Gráfico 27 y Anexo Mod.4-12).

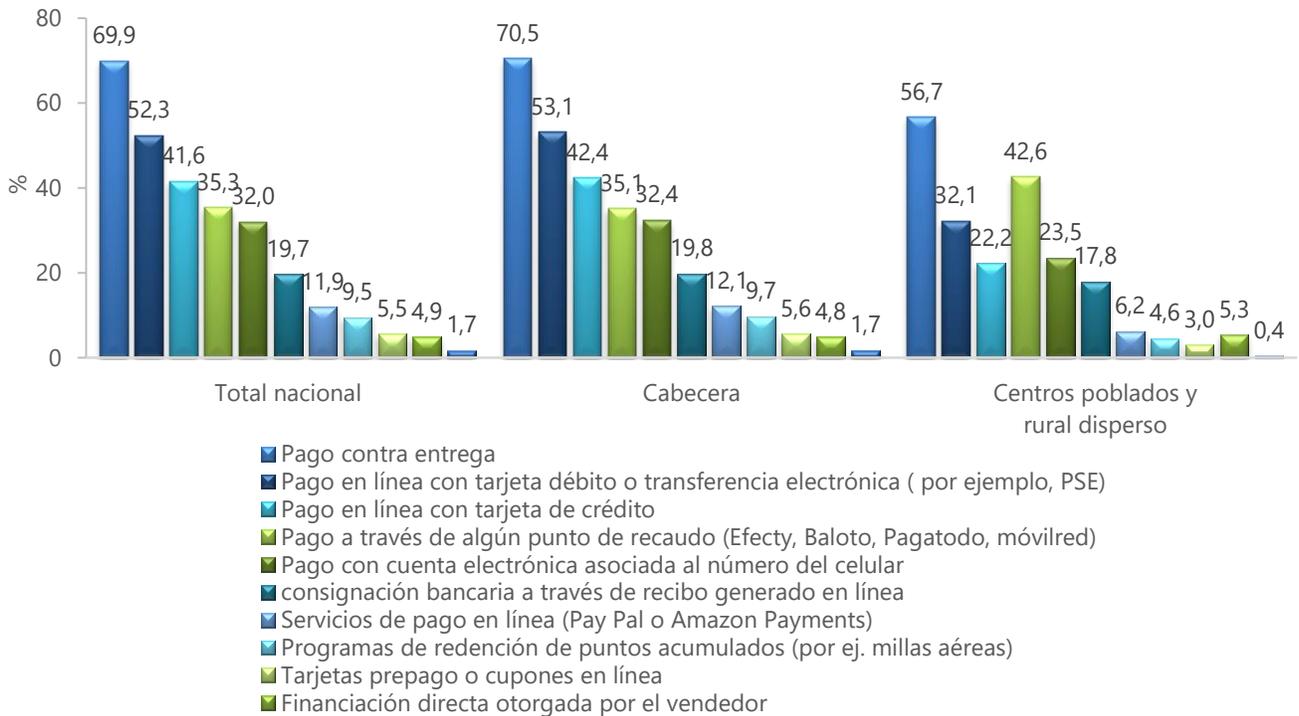
**Gráfico 27. Proporción de personas de 5 o más años que compraron a través de internet según tipo de productos (bienes o servicios)**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



**Fuente:** DANE, ENTIC.

En 2021 y para el total nacional, el método de pago más utilizado para las compras por Internet fue el pago contra entrega con 69,9%, seguido por el pago con tarjeta débito o transferencia electrónica (52,3%) y con tarjeta de crédito (41,6%). Por su parte, en los centros poblados y rural disperso se destaca como segundo principal medio de pago el realizado a través de algún punto de recaudo (42,6%) (Anexo Mod.4-12).

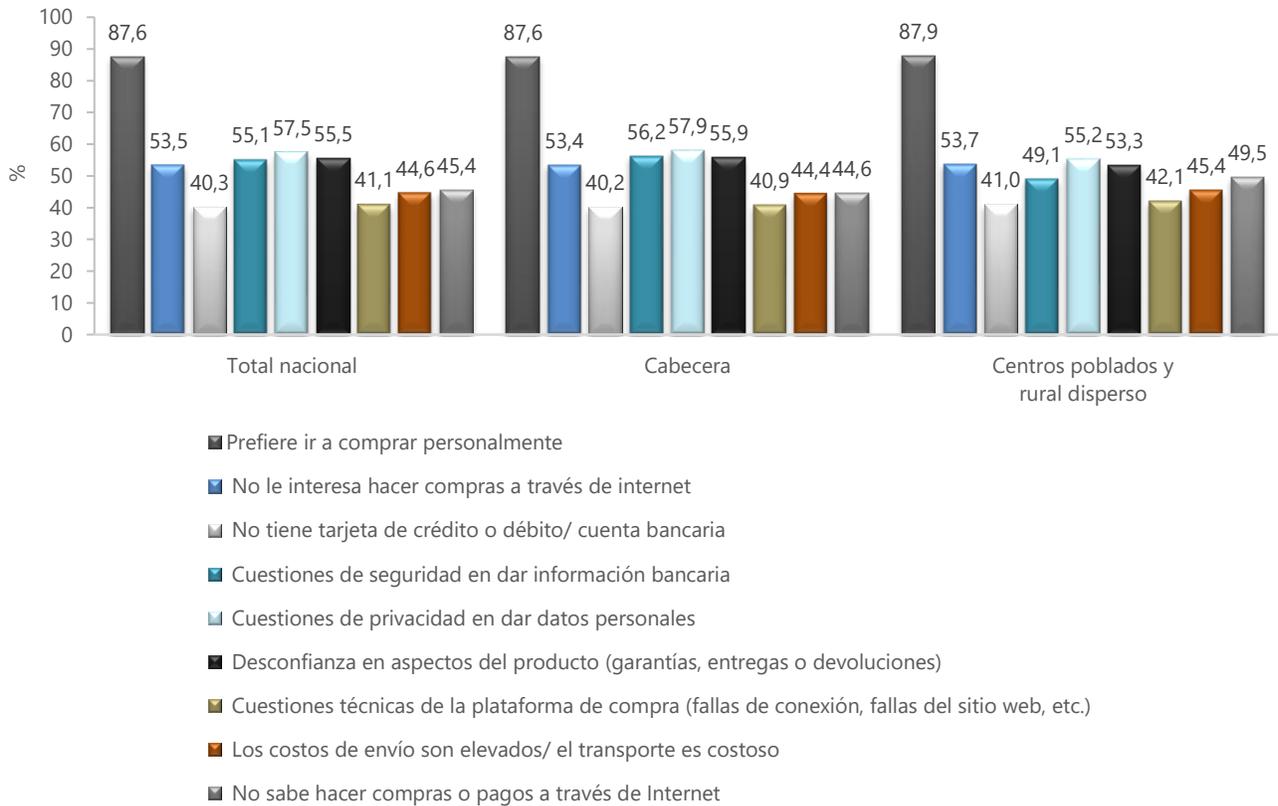
**Gráfico 28. Proporción de las personas que compraron productos a través de Internet según medios de pago**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



Fuente: DANE, ENTIC.

En cuanto a las razones por las cuales las personas no compraron ningún bien o servicio por Internet en 2021, el 87,6% para el total de personas a nivel nacional reportaron que prefieren hacerlo personalmente, seguido por cuestiones de privacidad en dar datos personales (57,5%), desconfianza en aspectos del producto como garantías, entregas o devoluciones (55,5%) y cuestiones de seguridad en dar información bancaria (55,1%). En contraste, las razones con menores porcentajes de respuesta fueron no tener una tarjeta de crédito/débito o cuenta bancaria (40,3%) y cuestiones técnicas de la plataforma de compra (41,1%) (Anexo Mod.4-13).

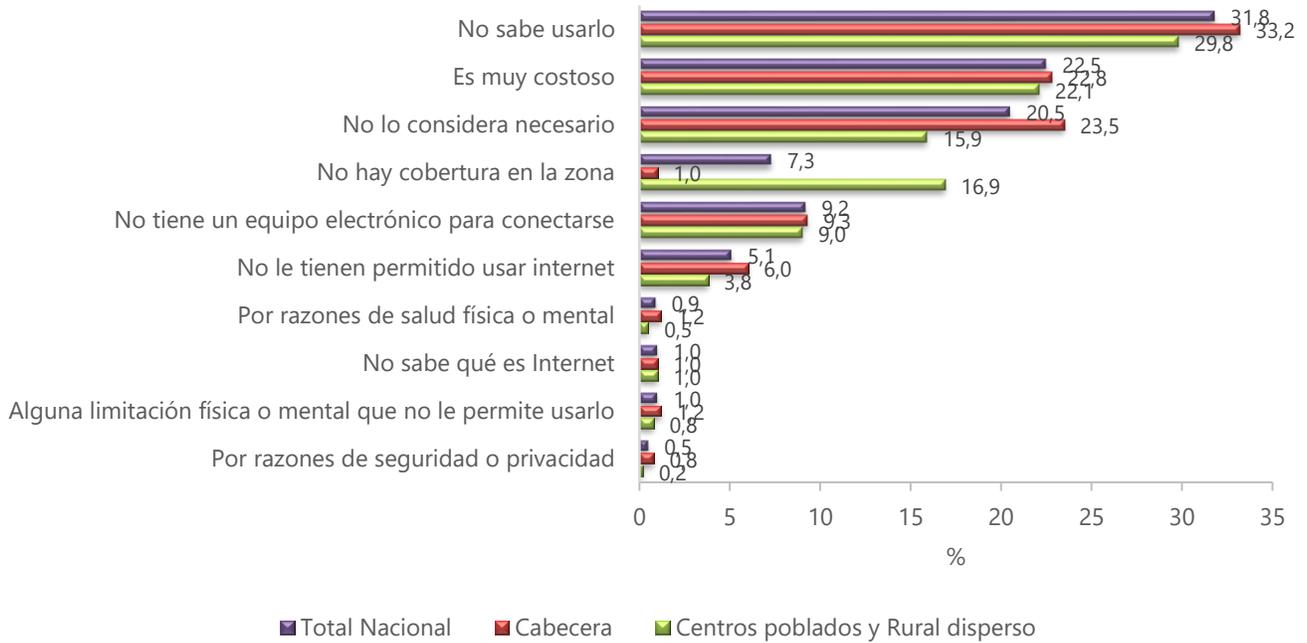
**Gráfico 29. Proporción de personas de 5 o más años que no compraron bienes o servicios por internet según razones**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



**Fuente:** DANE, ENTIC.

Para el total nacional de personas que no usaron Internet en 2021, 31,8% manifestaron como razón principal no saber usarlo, seguido por ser muy costoso (22,5%) y no considerarlo necesario (20,5%). Por otra parte, se destaca la no cobertura en la zona en los centros poblados y rural disperso (16,9%) en comparación con las cabeceras (1,0%) (Gráfico 30 y Anexo Mod.4-14).

**Gráfico 30. Proporción de personas de 5 o más años que no usaron internet, según principal razón de no uso**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**

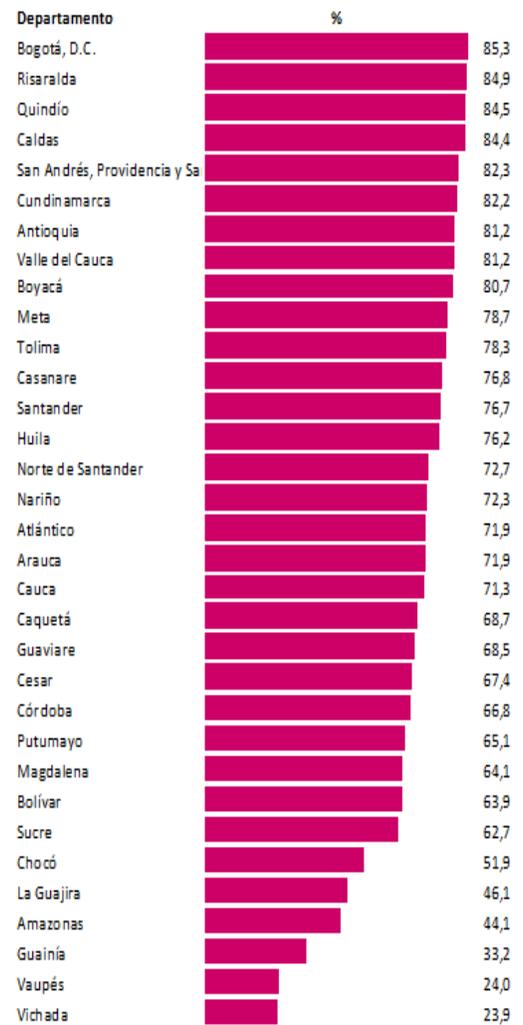
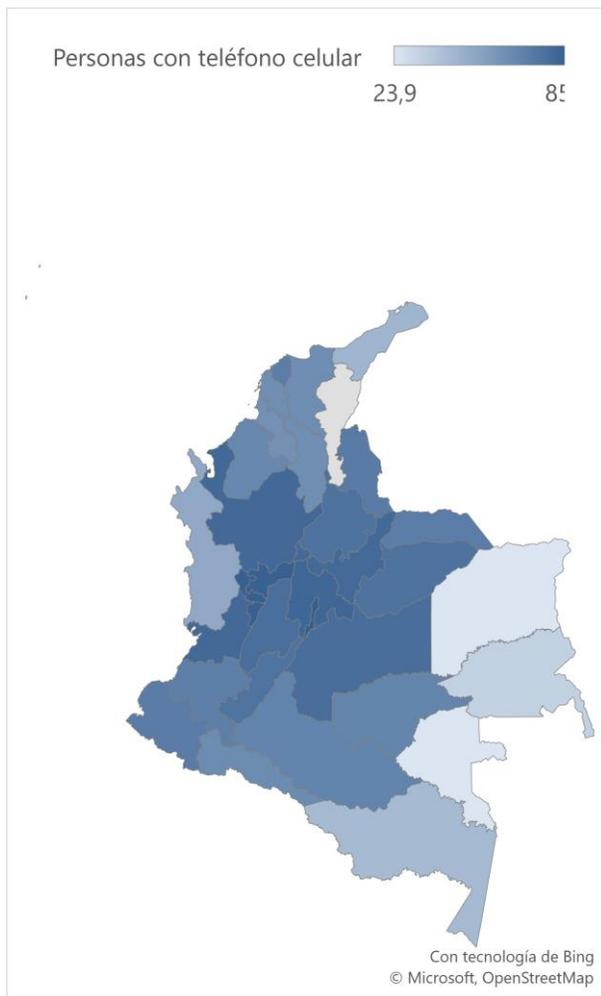


**Fuente:** DANE, ENTIC.

En 2021, la proporción de personas de 5 y más años a nivel nacional que poseían teléfono celular de cualquier tipo es del 76,3%. A nivel departamental, los porcentajes de tenencia oscilan entre el 23,9% para el departamento con menor tenencia (Vichada), y el 85,3% como mayor porcentaje de tenencia para Bogotá (Anexo C.4).

**Gráfico 31. Proporción de personas de 5 y más años que tienen teléfono celular**  
Total nacional, departamental, Cabecera y Centros poblados y rural disperso  
2021

Total nacional	76,3
Cabecera	80,2
Centros poblados y rural disperso	63,4



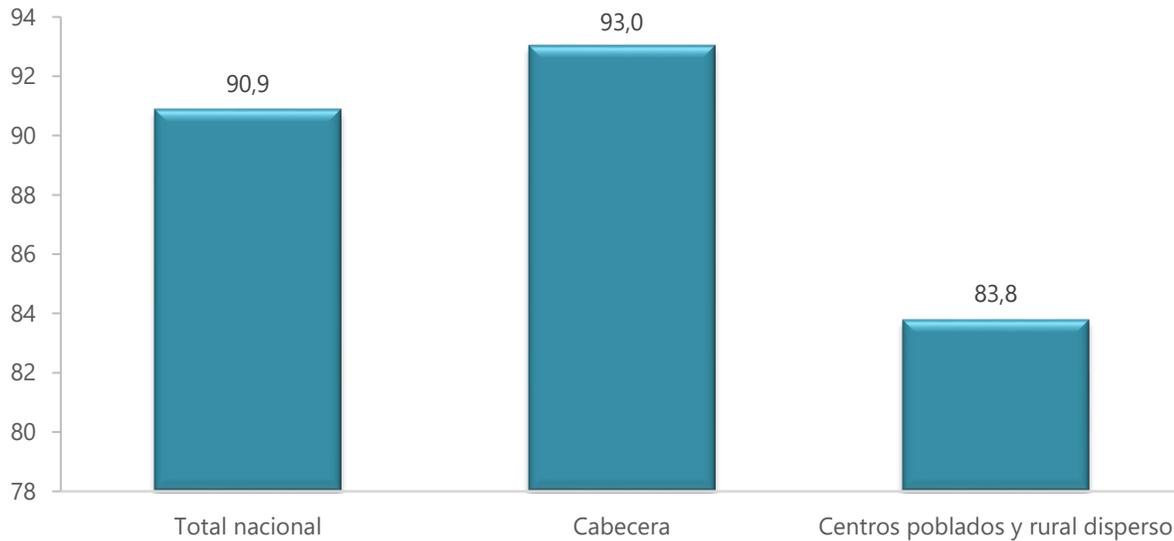
**Fuente:** DANE, ECV.

Nota 1: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

Nota 2: Los rangos especificados en este gráfico fueron calculados por rompimientos naturales aplicando redondeo.

De otro lado, el porcentaje del total nacional de personas de 5 y más años que usaron teléfono celular en 2021 es de 90,9%, 93,0% en cabecera y 83,8% en centros poblados y rural disperso (Anexo C.4).

**Gráfico 32. Proporción de personas de 5 y más años que usan teléfono celular**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**

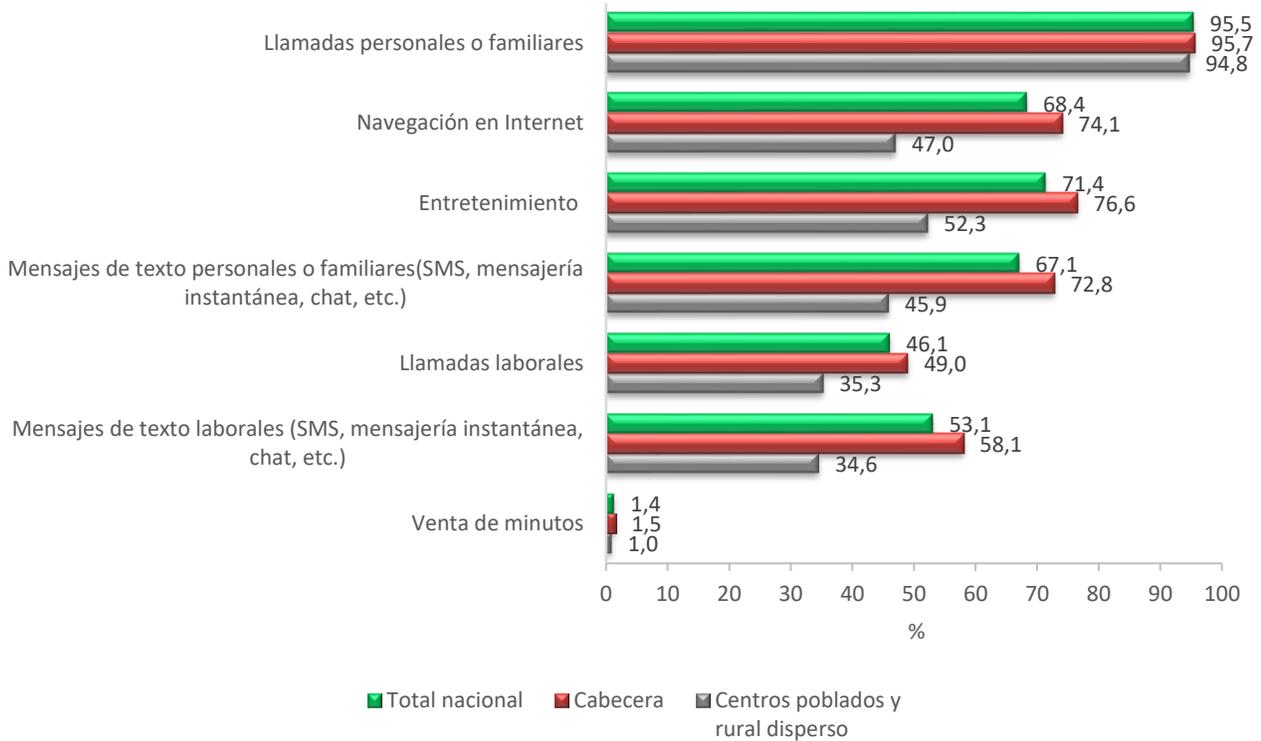


**Fuente:** DANE, ECV.

Nota: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

En 2021, la actividad de mayor uso en el teléfono celular fue para llamadas personales o familiares (95,5%) seguido de entretenimiento (71,4%), navegación en internet (68,4%) y mensajes de texto personales o familiares (67,1%) (Gráfico 33 y Anexo Mod.4-15).

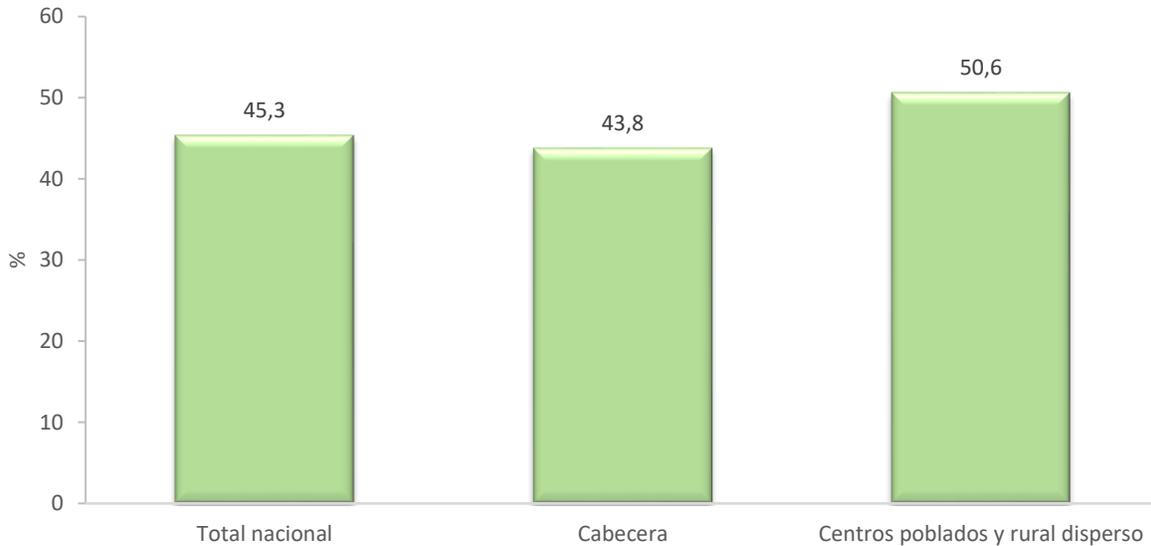
**Gráfico 33. Proporción de personas de 5 o más años que utilizan teléfono celular, según actividad**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



**Fuente:** DANE, ENTIC.

En 2021 para el total nacional, el porcentaje de personas de 5 y más años que escucharon señal de radio dentro del hogar fue de 45,3%, en las cabeceras el porcentaje fue de 43,8% y en los centros poblados y rural disperso 50,6% (Anexo C.4).

**Gráfico 34. Proporción de personas de 5 o más años que escuchan señal de radio dentro del hogar  
Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso  
2021**

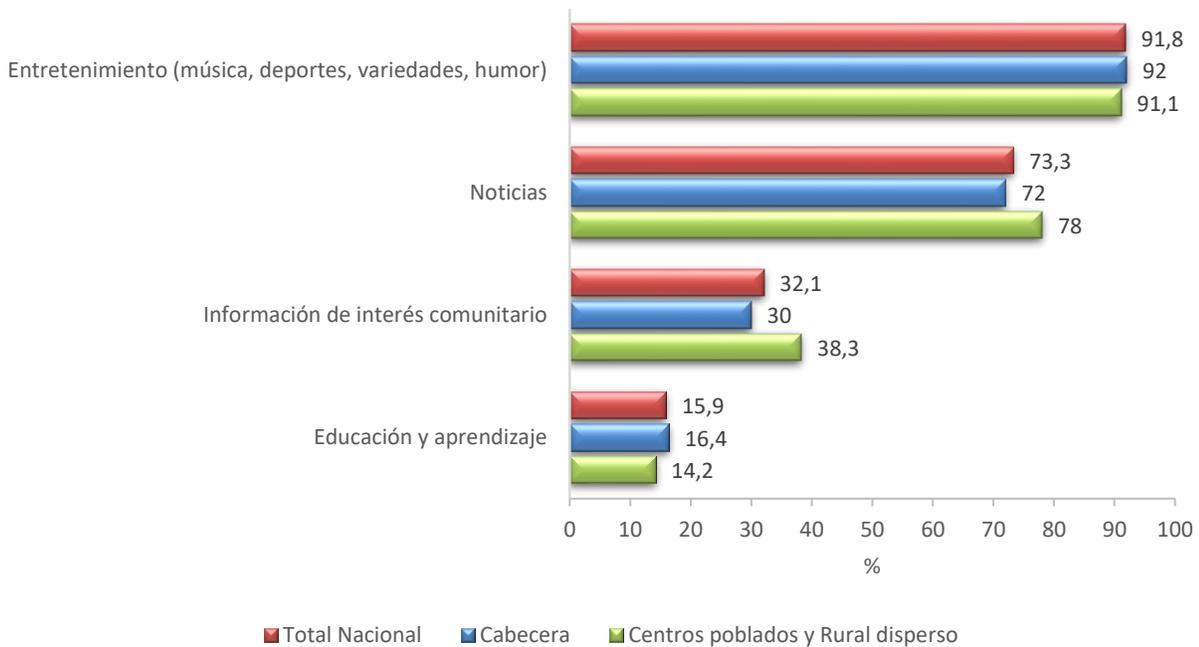


**Fuente:** DANE, ECV.

Nota: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

Por actividades de escucha de señal de radio, en 2021 la más utilizada fue la de entretenimiento tanto en el total nacional (91,8%), cabeceras (92,0%) y centros poblados y rural disperso (91,1%). Así mismo, las actividades de noticias e información de interés comunitario, presentan una mayor proporción en los centros poblados y rural disperso en comparación con las cabeceras. (Anexo Mod.4-16).

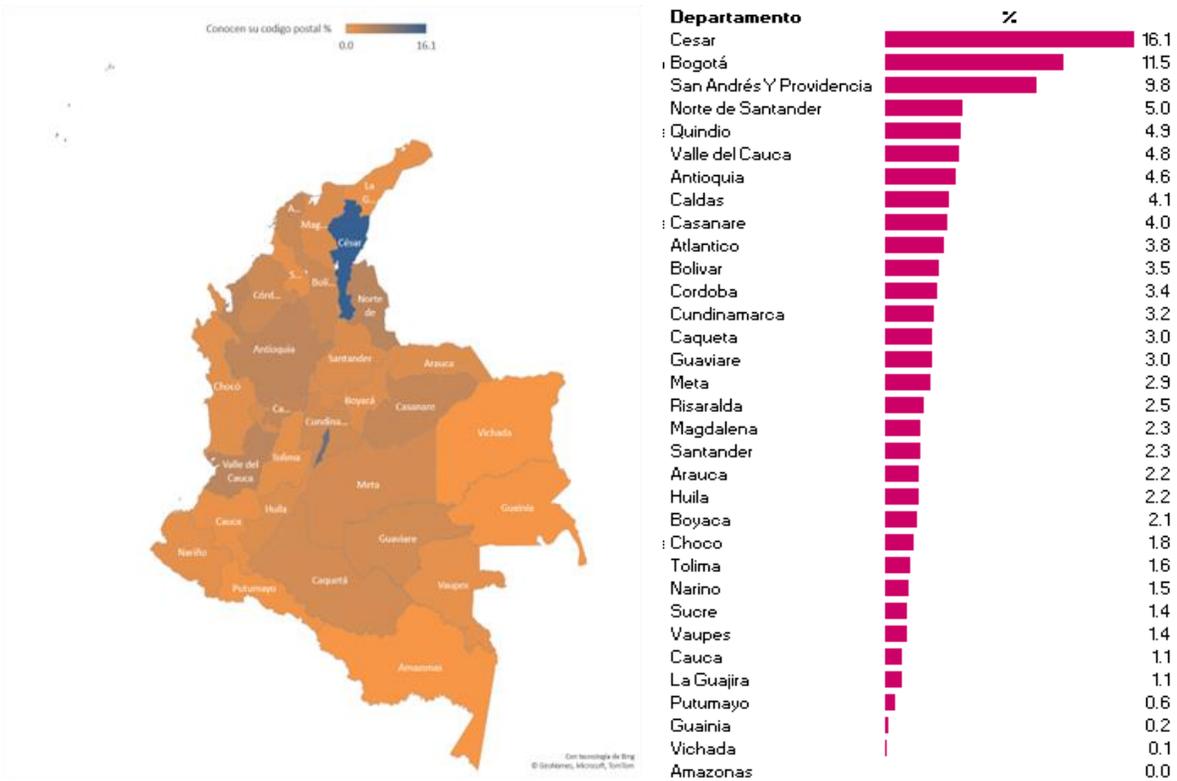
**Gráfico 35. Proporción de personas de 5 o más años que escuchan señal de radio dentro del hogar, según actividades de escucha**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



**Fuente:** DANE, ENTIC.

La ENTIC Hogares indagó por el conocimiento que las personas tienen del código postal. En ese sentido, en 2021 el porcentaje de personas de 5 y más años que lo conocen el código postal de su residencia fue de 4,9%, mientras que en las cabeceras dicho porcentaje fue de 6,1% y en los centros poblados y rural disperso 0,8% (Gráfico 36 y Anexo Mod.4-17).

**Gráfico 36. Proporción de personas de 5 y más años que conocen el código postal de su residencia Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**



Total nacional	<b>4,9</b>
Cabecera	<b>6,1</b>
Centros poblados y rural disperso	<b>0,8</b>

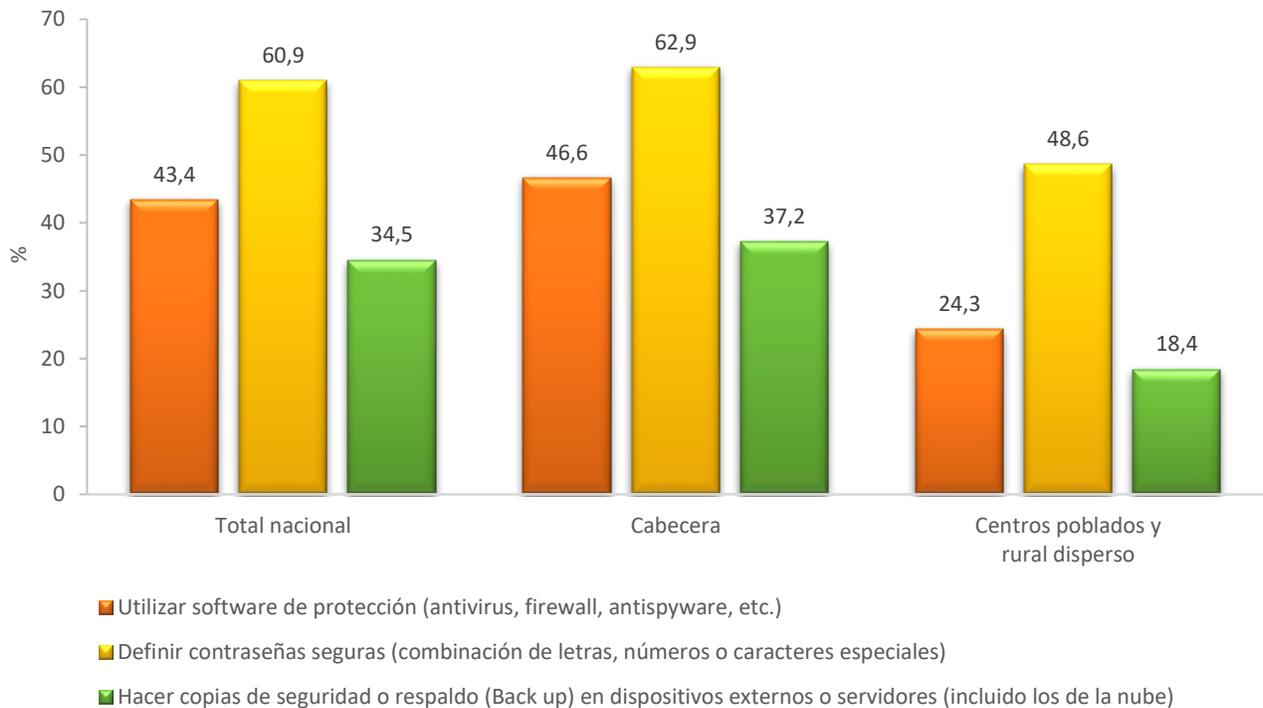
**Fuente:** DANE, ENTIC.

Nota: Los rangos especificados en este gráfico fueron calculados por rompimientos naturales aplicando redondeo.

La ENTIC también indaga por temas relacionados con la seguridad y el uso responsable del Internet que ejercen las personas. Dentro de estos temas se encuentran los mecanismos de protección de los dispositivos de acceso a Internet, prácticas de uso de Internet, protocolos de visitas a sitios web, prácticas de control parental, incidentes digitales, entre otros.

A la hora de proteger la información de los dispositivos con los que se accede a Internet, en 2021 el mecanismo de protección más utilizado es el de definir contraseñas seguras con el 60,9% de las personas que usaron Internet en el total nacional, 62,9% en cabeceras y 48,6% en los centros poblados y rural disperso. La proporción de personas que utilizan algún software de protección como un antivirus fue del 43,4% en el total nacional, seguido por realizar copias de seguridad o de respaldo (back up) con 34,5% (Anexo Mod.5-1).

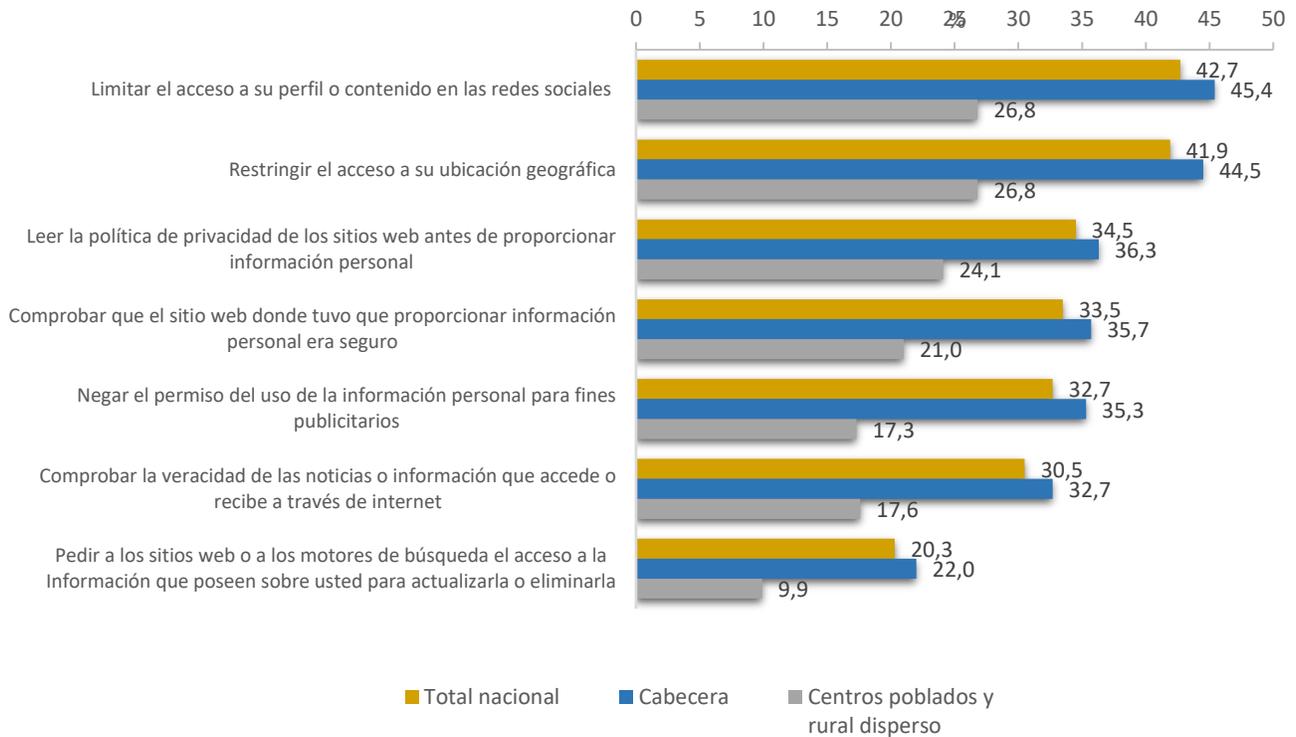
**Gráfico 37. Proporción de personas de 5 años y más que usaron internet según mecanismos de protección de información de los dispositivos con los que se accede al servicio Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**



Fuente: DANE, ENTIC.

En 2021, limitar el acceso o su perfil o contenido a las redes sociales en Internet más usada por el 42,7% del total nacional de personas que usaron Internet. Le siguieron, en orden de importancia, restringir el acceso a su ubicación geográfica (41,9%) y leer la política de privacidad de los sitios antes de proporcionar información personal (34,5%). La actividad menos practicada por las personas que usan Internet es solicitarles a los sitios web o a los motores de búsqueda el acceso a la información que poseen sobre ellos mismos para actualizarla o eliminarla, con el 20,3% en el total nacional (Gráfico 38 y Anexo Mod.5-1).

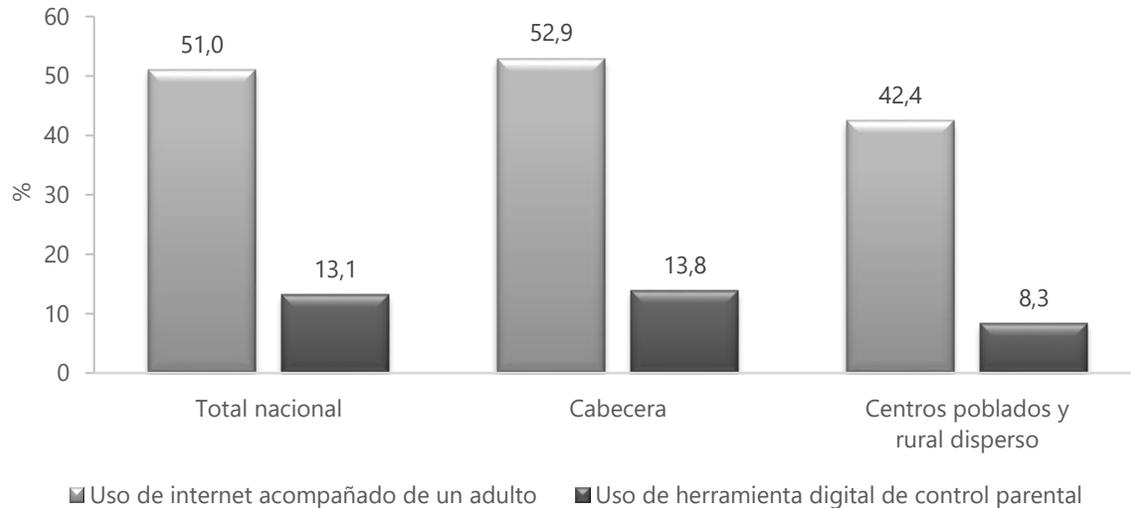
**Gráfico 38. Proporción de personas de 5 años y más que usaron internet, según hábitos y prácticas de protección de información en internet en los últimos 12 meses**  
**Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso**  
**2021**



**Fuente:** DANE, ENTIC.

A los menores de edad que usaron Internet se les preguntó si accedían acompañados de un adulto; en ese sentido, a nivel nacional el 51,0% lo hace, 52,9% en las cabeceras y el 42,4% en centros poblados y rural disperso. En cuanto a los jefes de hogar, se les indagó por el uso de alguna herramienta digital de control parental, a lo cual en el total nacional el 13,1% lo hace (Anexo Mod.5-2).

**Gráfico 39. Porcentaje de personas que usaron Internet según indicadores de control parental por jefes de hogar y uso supervisado de Internet en menores de 18 años**  
**Total Nacional**  
**2021**



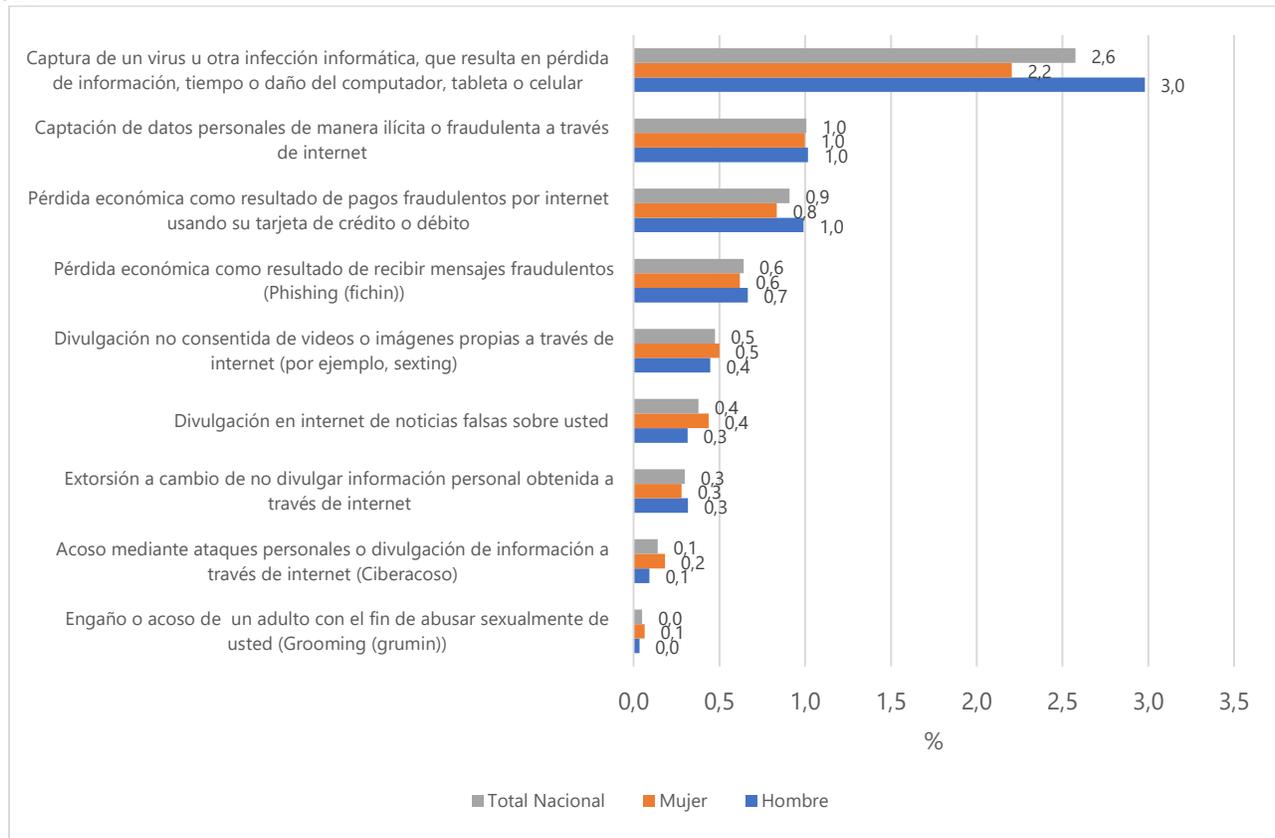
**Fuente:** DANE, ENTIC.

Nota: La base de cálculo del uso de Internet supervisado por un adulto son los menores de edad que usaron Internet, y para el uso de herramientas digitales de control parental, son los jefes de hogar que usaron Internet.

Con relación a los incidentes de seguridad digital, en 2021 el reportado con mayor frecuencia para el total nacional fue la captura de un virus informático con el 2,6% de personas que usaron Internet, siendo los hombres los más afectados en comparación con las mujeres (3,0% vs 2,2% respectivamente) (Anexo Mod.5-3).

**Gráfico 40. Proporción de personas de 5 y más años que usaron Internet según tipos de incidentes de seguridad digitales y sexo**

**Total nacional  
2021**

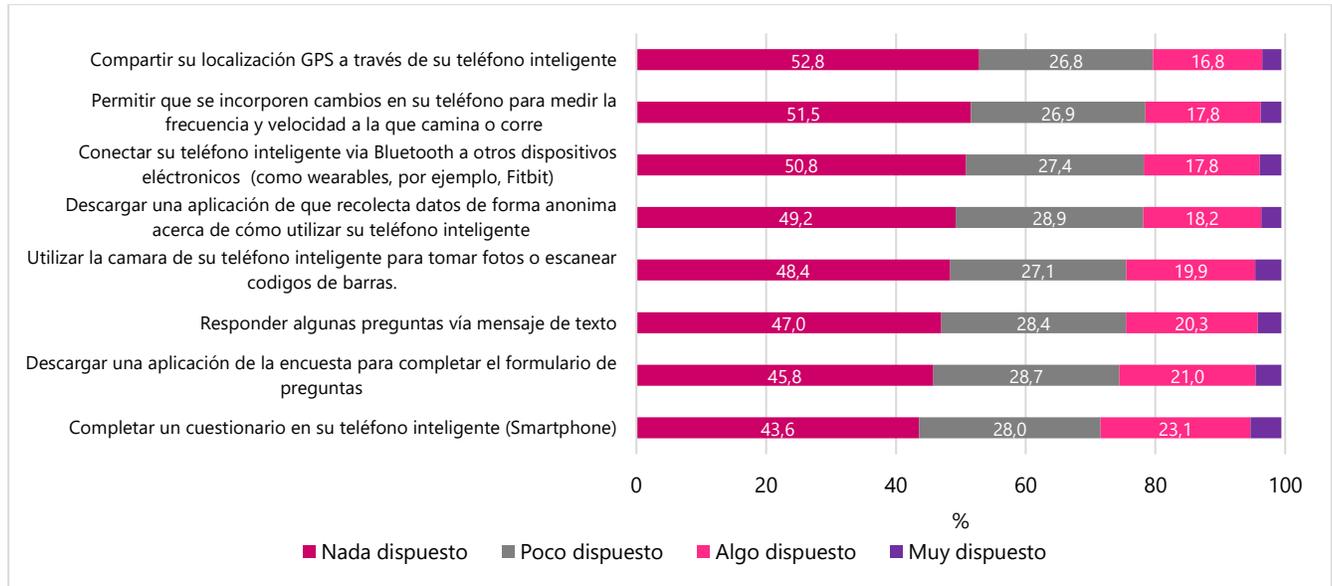


**Fuente:** DANE, ENTIC.

Nota: Las preguntas sobre Grooming y Ciberacoso solo fueron indagadas a menores de edad, y de esta forma se calcula su proporción.

Finalmente, la ENTIC Hogares indaga por la disposición de las personas que usaron Internet a través de dispositivos -como el teléfono celular inteligente- a atender encuestas en línea, entre otras actividades. En ese sentido, en 2021 y para el total nacional, en todas las actividades consultadas la mayoría de personas manifestaron no estar nada dispuestos a permitirlo o realizarlo en su teléfono celular inteligente, siendo las que mayor porcentaje tuvieron las opciones compartir su localización GPS (52,8%), permitir que se incorporen cambios en su teléfono para medir la frecuencia o velocidad a la que camina o corre (51,5%) y conectar su teléfono inteligente vía Bluetooth a otros dispositivos eléctricos (como wearables, por ejemplo, Fitbit) (50,8%) (Anexo Mod.6-1).

**Gráfico 41. Distribución de la disposición de las personas para realizar las siguientes actividades en su teléfono celular inteligente**  
**Total nacional**  
**2021**



Fuente: DANE, ENTIC.

## FICHA METODOLÓGICA

### **Nombre de la operación estadística y sigla:**

Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares (ENTIC Hogares)

### **Objetivo General**

Obtener información que permita analizar y realizar comparaciones de las condiciones de tenencia y uso de las TIC en los hogares colombianos, las cuales posibiliten hacer seguimiento a las variables necesarias para el diseño e implementación de políticas públicas y publico-privadas, los planes y programas de estímulo y masificación social de las TIC para Colombia, con mayor articulación técnica y congruencia conceptual.

### **Tipo de investigación**

Encuesta por muestreo

### **Diseño muestral**

Muestreo probabilístico, estratificado, de conglomerados y polietápico.

### **Cobertura geográfica**

Total, nacional, áreas (cabecera - centros poblados y rural disperso) y departamental.

### **Tamaño de la muestra**

La muestra proyectada fue de 43.760 hogares. Sin embargo, se obtuvo en campo 48.336 hogares con encuestas completas.

### **Unidades Estadísticas:**

Unidades de observación y análisis: viviendas, hogares y personas. Unidades de muestreo: segmento o conglomerado, conformado en promedio por 10 hogares.

### **Indicadores de calidad**

Tasa de cobertura en hogares: 110,5%.

Tasa de no respuesta: 1,9%.

## GLOSARIO

**Acceso a las TIC:** condiciones y medios de acercamiento a las TIC por parte de los Grupo de Interés (Infraestructura, servicios, aplicaciones, políticas, programas...).

**Banca electrónica y otros servicios financieros** (actividad de uso de Internet): incluye las transacciones bancarias para pagos o transferencias, o para visualizar información sobre la cuenta bancaria. Incluye también las transacciones electrónicas por Internet para otro tipo de servicios financieros, tales como compra de acciones, bonos y seguros. No se incluyen los pagos o transferencias en línea para realizar trámites con organizaciones gubernamentales.

**Comprar u ordenar productos o servicios** (actividad de uso de Internet): órdenes de compra colocadas mediante una plataforma electrónica a través de Internet, sin importar si el pago se realiza en línea o no. Incluye la compra por Internet de productos tales como música, viajes y alojamiento. No se incluyen las órdenes que se cancelaron o no fueron concretadas.

**Consulta de medios de comunicación** (actividad de uso de Internet): incluye el uso de radio o televisión vía Web y la búsqueda o consulta de revistas y periódicos en línea.

**Correo y mensajería** (actividad de uso de Internet): incluye el envío o recepción de correos electrónicos y llamadas telefónicas a través de protocolos de Internet. No se incluye la mensajería instantánea de las redes sociales.

**Descargar software, imágenes, juegos, música o jugar en línea** (actividad de uso de Internet): esta alternativa incluye el intercambio de juegos o juegos en línea, descargar música o imágenes, consultar horóscopos, descargar programas computacionales (software) y actualizaciones. No se incluye el uso de redes sociales ni la consulta de medios de comunicación.

**Educación y aprendizaje** (actividad de uso de Internet): actividades formales de capacitación, tales como estudios relacionados con cursos escolares o de educación terciaria, así como cursos de educación a distancia con actividades en línea.

**Internet:** es una red informática mundial de uso público. Proporciona acceso a varios servicios de comunicación, como la *World Wide Web*, y transmite archivos de correo electrónico, noticias, entretenimiento y datos. La computadora no es el único medio de acceso a Internet; también pueden emplearse teléfonos móviles, tabletas, máquinas de juegos, televisores digitales, etc.

**Líneas telefónicas fijas:** se refiere a las líneas telefónicas que conectan el equipo terminal del cliente (por ejemplo, el aparato de teléfono) con la red pública conmutada y que poseen un acceso individualizado a los equipos de la central telefónica.

**Lugar de uso:** incluye el hogar, el trabajo, un establecimiento educativo, la casa de otra persona, un local con acceso comunitario a Internet, un local con acceso comercial a Internet, el desplazamiento de un sitio a otro y otros lugares. Las personas pueden responder respecto de más de un lugar.

**Obtener información** (actividad de uso de Internet): incluye la búsqueda y consulta de información sobre bienes o servicios, salud o servicios médicos y organizaciones gubernamentales en general. La información se puede obtener a través de los sitios Web o por correo electrónico. No incluye la consulta de medios de comunicación por Internet.

**Redes sociales:** es una comunidad de personas con un interés en común que utilizan un sitio Web u otras tecnologías para comunicarse entre sí y compartir información. Incluye mensajería instantánea (chats, blogs, foros, videos, etc.).

**Tableta:** es una terminal portátil que utiliza una pantalla táctil como dispositivo de entrada primario. Usualmente son más pequeñas y pesan menos que un computador portátil promedio.

**Tecnologías de la Información y Comunicación** (TIC): conjunto de instrumentos, herramientas o medios de comunicación como la telefonía, los computadores, el correo electrónico, y la Internet que permiten comunicarse entre sí a las personas u organizaciones.

**Teléfono celular:** se entiende aparato telefónico portátil abonado a un servicio público automático de telefonía móvil, que permite acceder a la red telefónica pública conmutada utilizando tecnología celular. Se incluyen tanto los usuarios de abonos con sistema pospago como de cuentas prepagadas.

**Televisión, videos, películas u otro contenido audiovisual para entretenimiento** (actividad de uso de Internet): incluye el uso de radio o televisión vía web únicamente con fines de entretenimiento y la búsqueda y consulta de películas o videos con el mismo fin. No se incluye el uso de redes sociales ni la consulta de medios de comunicación con fines de obtener información.

**Televisor:** dispositivo que puede recibir señales de televisión utilizando medios comunes de acceso, por aire, cable o satélite. Excluye la función de TV integrada en otro dispositivo, como una computadora o un teléfono móvil.

**Trámites con organismos gubernamentales** (actividad de uso de Internet): incluye descargar o solicitar formularios, completar o presentar formularios en línea, hacer pagos en línea y compras por Internet a título de las organizaciones gubernamentales. No se incluye la consulta de información sobre las organizaciones gubernamentales.



/DANEColombia



@DANE\_Colombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia

Si requiere información adicional, contáctenos a través del correo  
**[contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@dane.gov.co)**

Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE  
Bogotá, Colombia

**[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)**