

EL ROL DE LOS SERVICIOS

OTT 2022

EN EL SECTOR
DE LAS COMUNICACIONES
EN COLOMBIA AÑO 2022

AÑO 2022

-  @CRCCol
-  /CRCCol
-  /CRCCol
-  CRCCOL



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES

EL ROL DE LOS SERVICIOS

OTT 2022

EN EL SECTOR
DE LAS COMUNICACIONES
EN COLOMBIA AÑO 2022

DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS MEDICIÓN 2022

AÑO 2022

- @CRCCol
- /CRCCol
- /CRCCol
- CRCCOL

Objetivos y contexto

- Identificar la adopción de servicios OTT y otros servicios en línea y su impacto en los mercados tradicionales de comunicaciones para los sectores residencial y empresarial.
- Identificar las tendencias de consumo y las características socioeconómicas de los usuarios de los servicios de comunicaciones ofrecidos por operadores tradicionales y proveedores OTT.
- Comprobar o rechazar la hipótesis sobre la relación entre los servicios de comunicaciones (e.j., servicios de voz móvil, voz fija, mensajería móvil, audiovisuales, servicios de mensajería de documentos y paquetes y radiodifusión sonora) ofrecidos por operadores tradicionales y aquellos servicios ofrecidos por proveedores OTT.



Ficha técnica

ENTIDAD CONTRATANTE:	Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC
FUENTE DE FINANCIACIÓN:	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 2022.
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 –Antioquia, Atlántica, Centro, Cundinamarca, Oriente, Suroccidente-, considerando la población que habita en zonas urbanas y rurales.
MÉTODO DE MUESTREO:	Probabilístico estratificado y con selección de unidades por muestreo aleatorio simple.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	2.559 encuestas.
NIVEL DE CONFIANZA Y ERROR MUESTRAL:	Máximo 2,0% de error de muestreo y confiabilidad de 95%.
CAMBIOS EN LA MUESTRA:	2.500 encuestas previstas. 2.559 encuestas realizadas*.
PERFIL DEL ENTREVISTADO:	Personas de 15 años o más.

**Representatividad a nivel de región y de clúster (servicios fijos).*

Estructura de la encuesta



Equipamiento en el hogar

- Equipos en el hogar



Servicio de mensajería móvil

- 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



Servicios audiovisuales

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



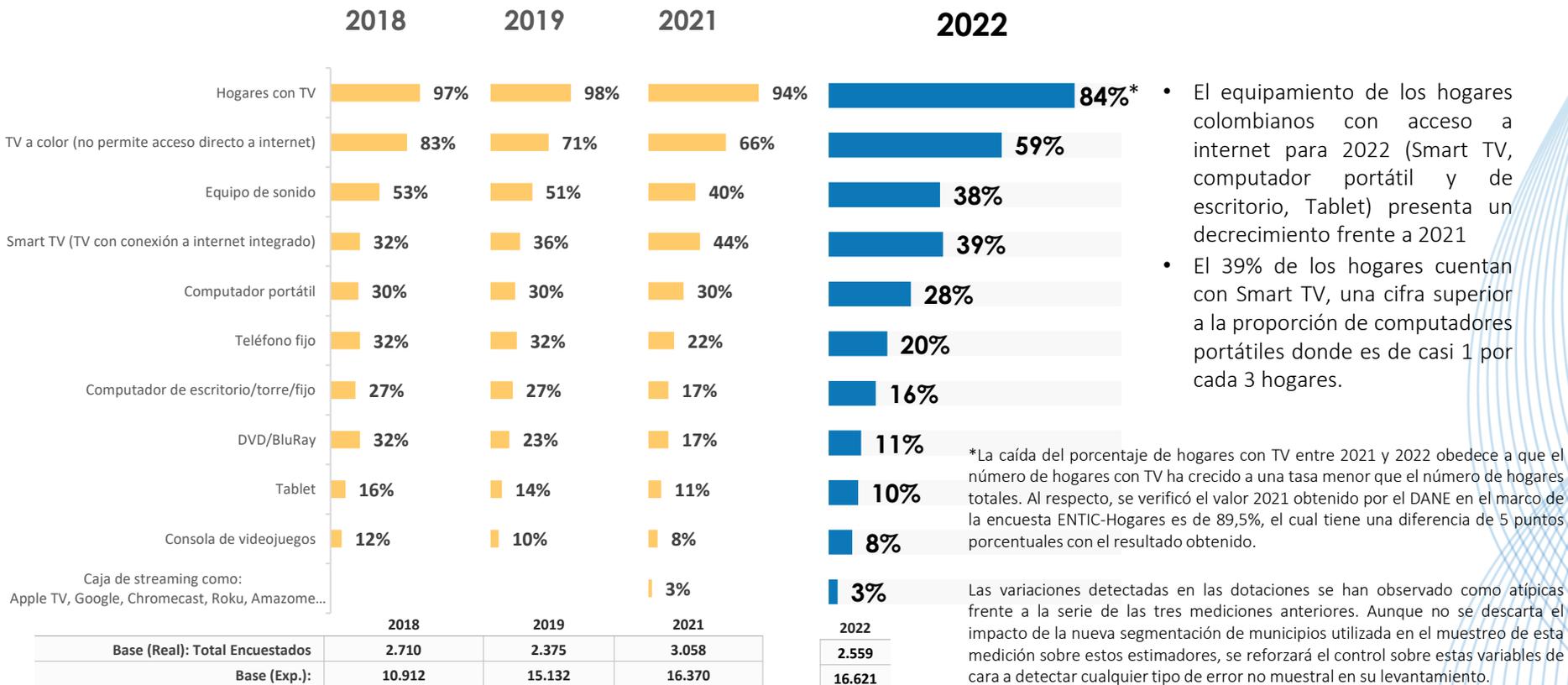
Audio difusión

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

EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO Y SERVICIOS EN EL HOGAR



La televisión es el dispositivo más común en los hogares colombianos



La televisión cerrada está presente en un poco más de la mitad de los hogares, mientras que en cerca de un cuarto de ellos hay telefonía fija

- El servicio fijo de más cobertura es la internet, cerca del 60% de los hogares cuentan con este servicio.

Hogares con servicio fijo de internet



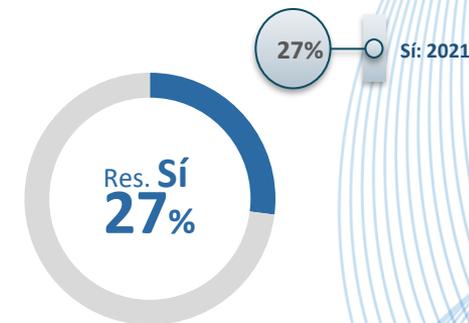
Base (Real) : Total Encuestados	2.559
Base (Exp.) :	16.621

Sistemas para recibir la señal de televisión en el hogar *

	2018	2019	2021	2022
Cerrada	72%	71%	57%	58%
Aérea (analógica)	22%	22%	27%	18%
TDT	15%	18%	25%	17%
NS/NR	6%	10%	6%	7%

Base (Real) : Personas con TV en el hogar	2.098
Base (Exp.) :	13.914

Hogares con servicio de telefonía fija



Base (Real) : Total Encuestados	2.559
Base (Exp.) :	16.621

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

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

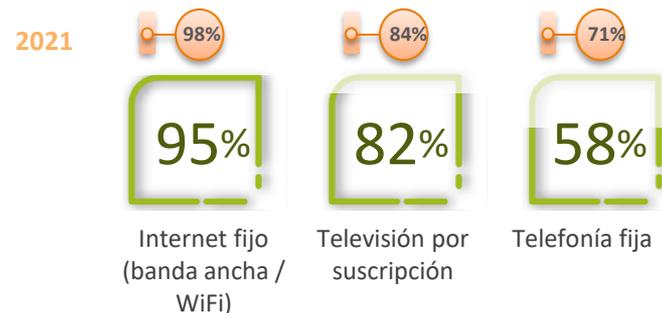
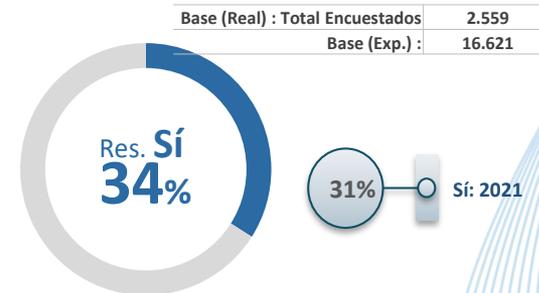
P112.¿Cuenta con el servicio de telefonía fija en su hogar?

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

Un tercio de los hogares ha empaquetado servicios fijos en una misma factura, claramente Internet es el más presente

- La presencia de Internet en el 95% de los paquetes permite inferir que cada vez más los hogares colombianos están eligiendo este servicio como principal medio de comunicación.
- En el servicio de telefonía fija, el uso es más conservador si se considera que 6 de cada 10 hogares cuentan con el servicio dentro del paquete.

Tiene un paquete de servicios fijos en el hogar



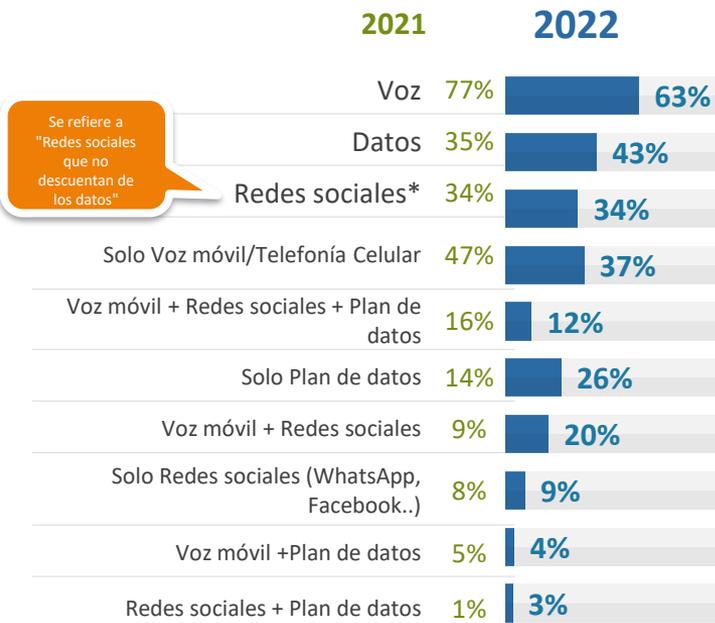
P1C.¿En su hogar pagan por un servicio, en combo o paquete, de telefonía fija y/o televisión por suscripción y/o internet fijo? Es decir, le llegan todos los servicios en una sola factura y los tiene con el mismo operador

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

	2021	2022
Base (Real): Los que pagan en el hogar por un combo o paquete	805	733
Base (Exp.):	5.008	5.646

7 de cada 10 colombianos cuentan con mínimo un servicio de voz móvil

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



P18. ¿En qué modalidad de pago tiene actualmente su línea ?**



	2021	2022
LOS QUE MENCIONARON VOZ MÓVIL/TELEFONÍA CELULAR (Exp.)	37.991	38.356

**Estos porcentajes se calculan sobre el número de líneas.

- Aunque el uso del servicio de voz es el más bajo registrado en las cuatro mediciones con 63%, sigue siendo el preferido en los usuarios teniendo en cuenta que 7 de cada 10 colombianos usan el servicio.
- La penetración del servicio de datos y de redes sociales es muy similar, aunque no se puede afirmar categóricamente que estén combinados, es común encontrar que las redes sociales sean un valor agregado a los planes de datos móviles.

	2021	2022
Base : Encuestados que tienen teléfono celular (Real)	3.125	2.260
Base : (Exp.)	39.332	35.423

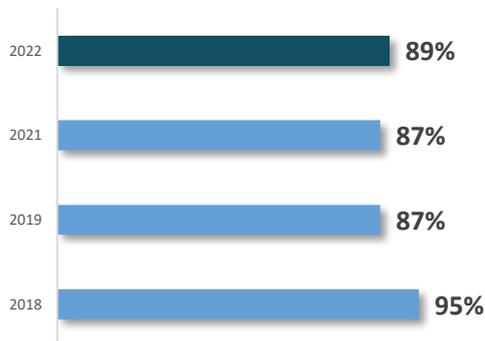
SERVICIOS DE VOZ MÓVIL



Servicios de voz móvil:

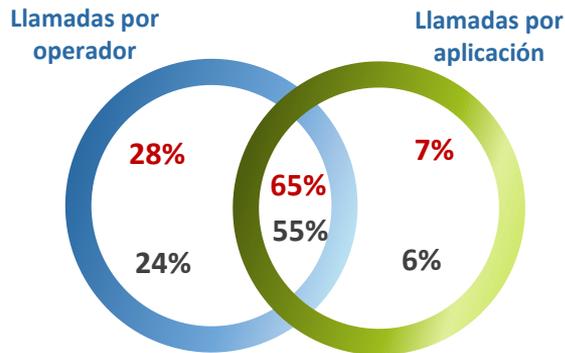
Llamadas por operador y por aplicación

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

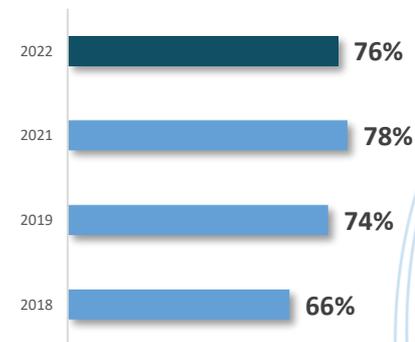


	2021	2022
Base (Real) : Total Encuestados	2.759	2.260
Base (Exp. en Miles) :	35.049	35.423

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



15% no llama
Porcentaje sobre quienes llaman
(Se excluyen los que no usan)

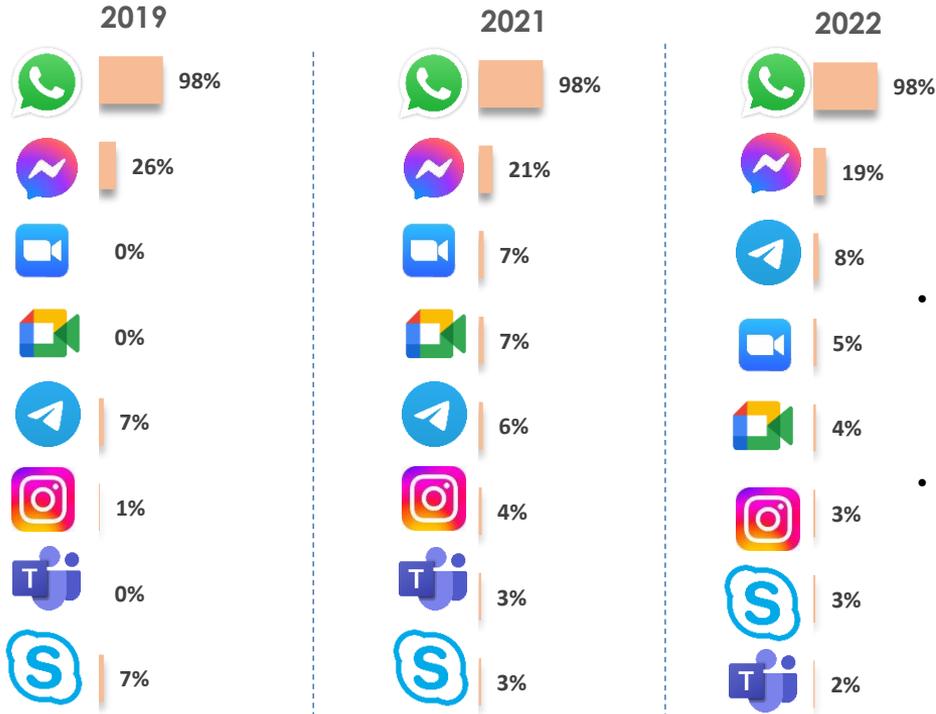


	2021	2022
Base : Tiene Smartphone (Real)	2.287	1.989
Base : (Exp.)	29.223	31.691

- El 65% de las personas que realizan o reciben llamadas declaran hacer uso tanto del operador como de aplicaciones. Mientras que 28% dicen hacer llamadas únicamente por operador y un 7% hace llamadas únicamente por aplicación.

Aplicaciones en línea para hacer Llamadas o videollamadas

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



- WhatsApp sigue siendo la aplicación más utilizada para llamadas o videollamadas manteniendo su penetración de 98% entre usuarios que usan aplicaciones para hacer o recibir llamadas.
- Facebook Messenger sigue siendo la segunda con una participación significativamente menor.

Base (Real): Personas que usan APP para hacer o recibir llamadas
Base (Exp.):

2022
1472
24114

Aplicaciones en línea utilizadas para hacer y/o recibir: Llamadas o videollamadas por rango de edad

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

< 18 años	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	> / = 56 años
-----------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

99%	98%	97%	98%	100%	97%
36%	29%	20%	15%	17%	14%
9%	9%	9%	2%	5%	0%
16%	8%	7%	6%	9%	4%
9%	10%	8%	5%	4%	4%
11%	8%	6%	-	2%	1%
1%	4%	3%	4%	1%	1%
1%	4%	6%	2%	3%	1%

2022



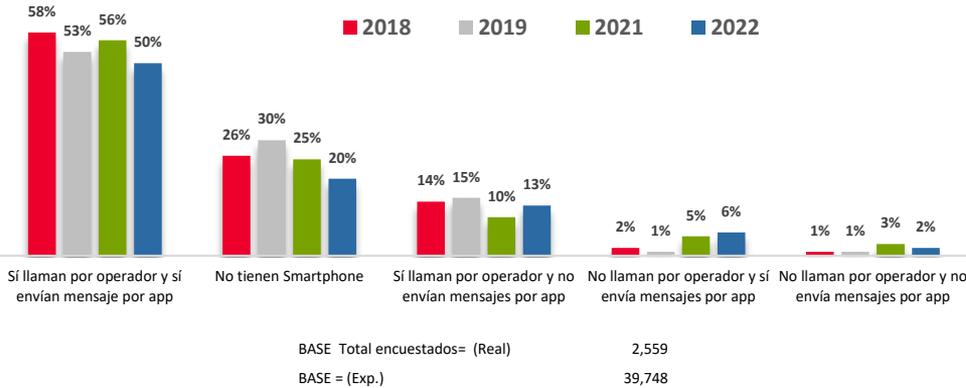
- En lo que declaran las personas, WhatsApp es la plataforma con mayor uso en todos los rangos de edad de los usuarios de aplicaciones.

Base : Los que Usan Alguna Aplicación
Para Hacer Y/O Recibir Llamadas (Real)

2022
1.472

Base : (Exp.) 24.114

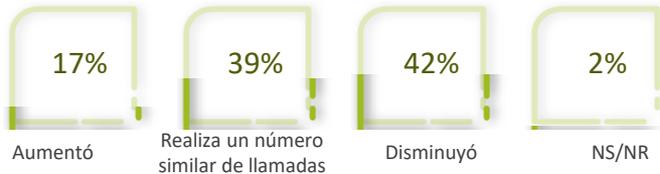
Comportamiento en voz móvil



Hay cambios pequeños en general frente a la medición de 2021:

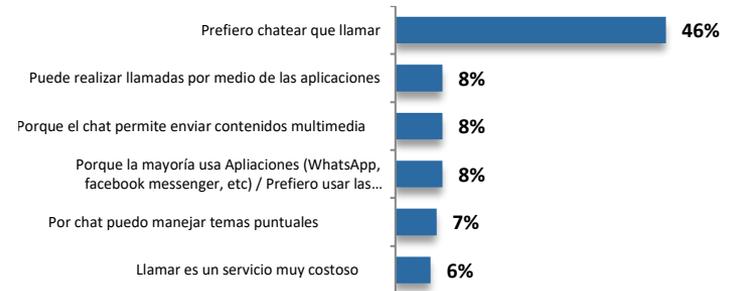
- En la medición de 2022 los usuarios que no tienen smartphone son 20% lo que significa 5% menos respecto a 2021.
- Durante el 2022 el 42% de personas que declaran haber disminuido el número de llamadas; el 46% lo hicieron principalmente porque prefieren chatear.

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:



	2022
Base (Real): Encuestados que en p74 es igual 1	1.580
Base (Exp.):	25.395

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



	2022
Base (Real): Encuestados que han disminuido el consumo de llamadas de voz	620
Base (Exp.):	10.568

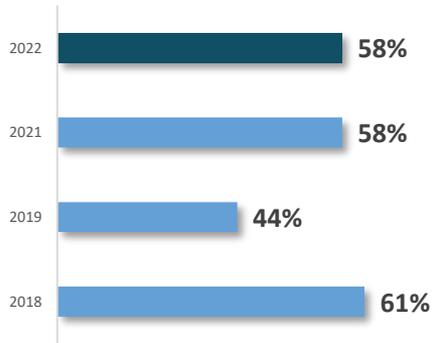
SERVICIOS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA



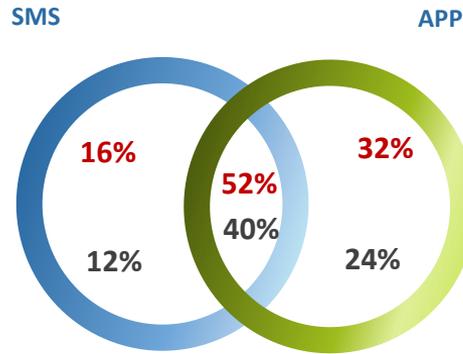
Usos de mensajes

Por operador y por aplicación

P61. ¿Actualmente envía y/o recibe mensajes de texto/SMS?



2022
 Base : Encuestados Que Tienen Teléfono Celular (Real) 2.260
 Base : (Exp.) 35.423



24% no envía o recibe mensajes
Porcentaje sobre quienes envían o reciben mensajes
(Se excluyen los que no usan)

P74. ¿Aparte de los mensajes de texto SMS, actualmente usa alguna aplicación para enviar y/o recibir mensajes o chatear?

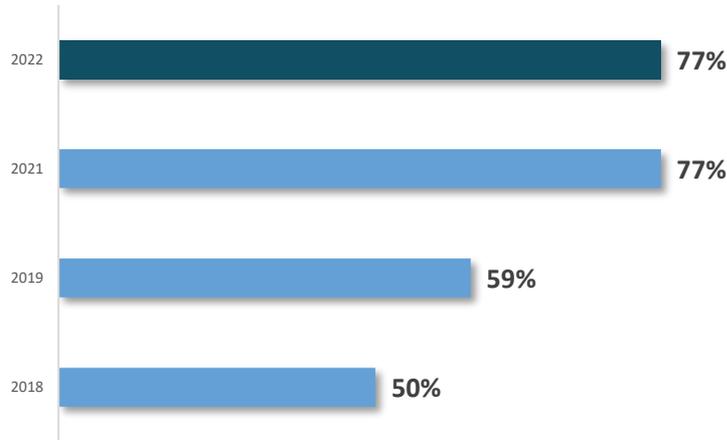


2022
 Base : LOS que tienen teléfono inteligente que permite el acceso a internet (Real) 1.989
 Base : (Exp.) 31.691

Abandono de mensajes de texto

A través del operador

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?



- Tanto en el 2021 como en el 2022, el 77% de los colombianos declara haber dejado de enviar mensajes a través del operador para hacerlo por medio de aplicaciones en los últimos 12 meses.

	2021	2022
Base (Real): Los que usan alguna aplicación para enviar y/o recibir mensajes	1.883	1.580
Base (Exp.):	24.19	25.395

Cantidad de mensajes

Enviados y recibidos

Participación / De los últimos 10
Mensajes Enviados, cuántos fueron por por ...

Participación / De los últimos 10
Mensajes Recibidos, cuántos fueron por por ...



- La relación que los colombianos hacen al comparar el número de mensajes enviados y recibidos por aplicación y por el operador, privilegia en general el uso de las aplicaciones. Este comportamiento es ligeramente más marcado cuando se trata de enviar que de recibir.

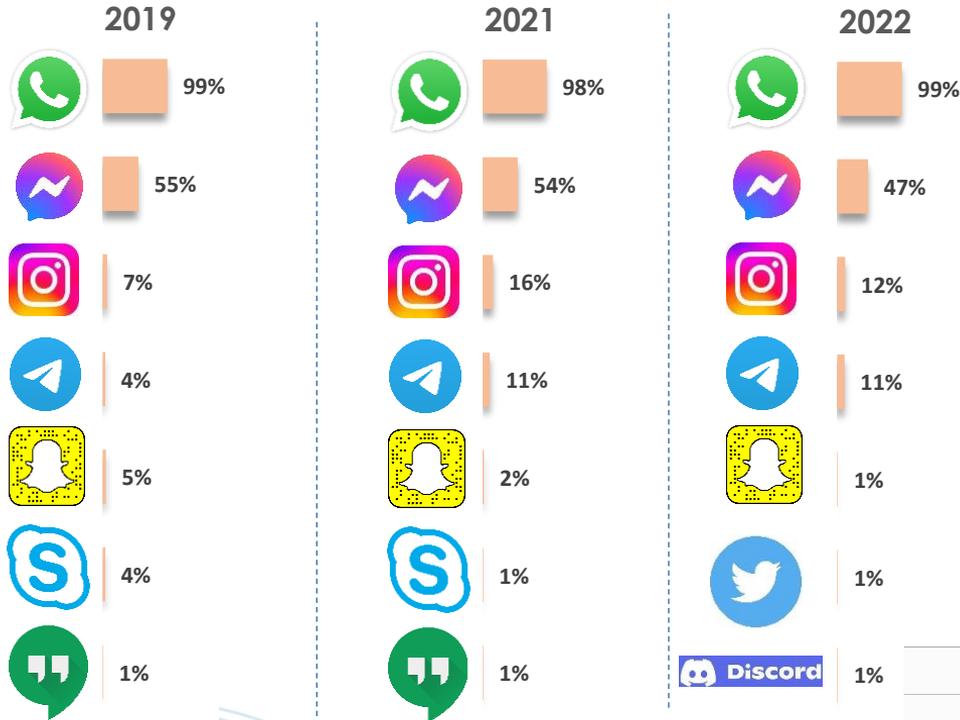
BASE = LOS QUE USAN ALGUNA APLICACION PARA ENVIAR Y/O RECIBIR MENSAJES (Real)	1580
BASE = (Exp.)	25395

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

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

Aplicaciones en línea utilizadas para Enviar y recibir mensajes instantáneos o chatear

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



- WhatsApp sigue siendo la aplicación más utilizada entre los usuarios de smartphone para envío de mensajes instantáneos, aumentando en 1 punto su penetración con 99% frente a 2021.
- Facebook Messenger sigue siendo la segunda con una participación de 47%, cayendo 7 p.p. frente a la medición de 2021.

	2021	2022
Base (Real): los que usan alguna aplicación para enviar y/o recibir mensajes	1.883	1.580
Base (Exp.):	24.019	25.395

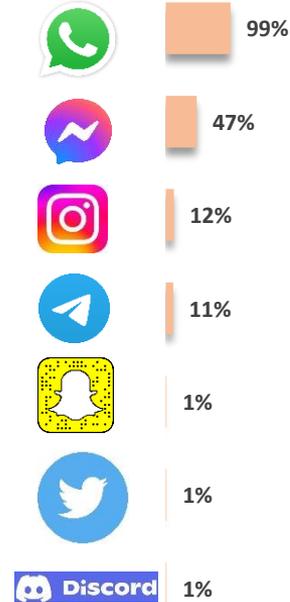
Aplicaciones en línea utilizadas para hacer y/o recibir:

Mensajes instantáneos o chatear por rango de edad

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

< 18 años	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	> / = 56 años
100%	98%	98%	98%	98%	99%
69%	70%	60%	50%	38%	27%
27%	29%	19%	7%	7%	3%
9%	18%	11%	10%	10%	3%
8%	4%	1%	1%	-	1%
1%	3%	0%	0%	1%	0%
6%	2%	-	-	-	-

2022



- Otras aplicaciones como Facebook Messenger y el chat de Instagram son más utilizadas entre menores de 46 y 36 años respectivamente. Snapchat y Discord se ven especializadas en menores de 26 años.

	2022
Base (Real): los que usan alguna aplicación para enviar y/o recibir mensajes	1.580
Base (Exp.):	25.395

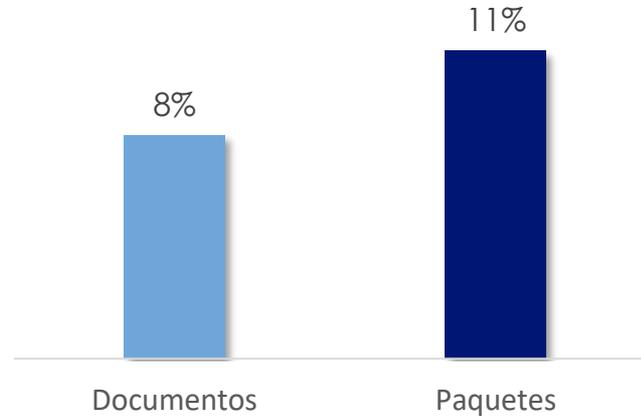
SERVICIOS DE MENSAJERÍA Y ENVÍO DE PAQUETES



Envío de documentos y paquetes

- Se encontró que el 8% de las personas declaró tener la necesidad de enviar documentos en el último mes, mientras que el 11% tuvo la necesidad de enviar paquetes.

Necesidad de envío de documentos o paquetes en el último mes



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?

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?

	2022
Base (Real): Aplique solo a mayores de edad (18 años o más)	2.487
Base (Exp.):	38.782

Medios de envío de documentos y paquetes

- El 71% de las personas que realizaron envíos de documentos en el último mes y el 80% de los que realizaron envíos de paquetes en el último mes lo realizaron por medio de una compañía de mensajería.

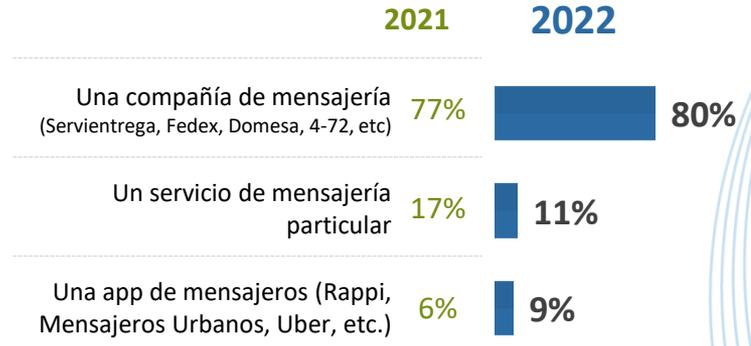
Medios utilizados para el envío de documentos



	2021	2022
Base (Real): Personas que han tenido la necesidad de enviar documentos en el último mes	216	199
Base (Exp.):	1.151	1.284

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

Medios utilizados para el envío de paquetes



	2021	2022
Base (Real): Personas que han tenido la necesidad de enviar paquetes en el último mes	291	269
Base (Exp.):	3.837	4.334

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

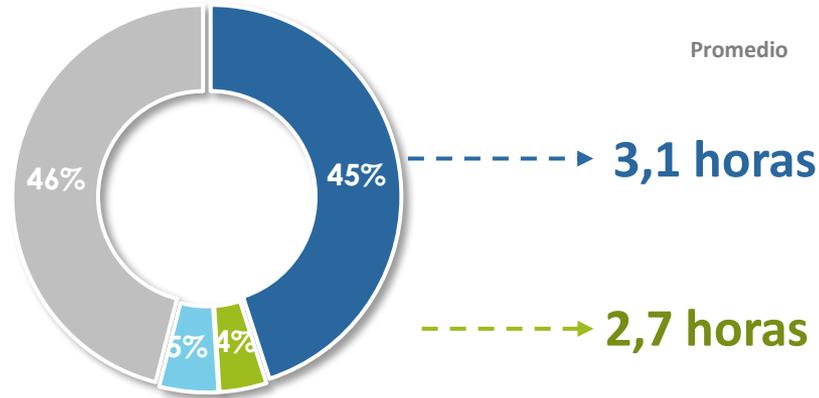
SERVICIOS DE AUDIODIFUSIÓN



- El 45% de las personas declaran escuchar radio tradicional mas no por internet, mientras que el 46% declara no escuchar radio.

P143B. Pensando en un día habitual en que escucha radio tradicional. Aproximadamente ¿Cuántas horas o minutos diría usted que escuchó emisoras tradicionales AM o FM?

P143. Pensando en un día habitual en que escucha radio por internet, Aproximadamente ¿Cuántas horas o minutos diría usted que escuchó emisoras por internet?

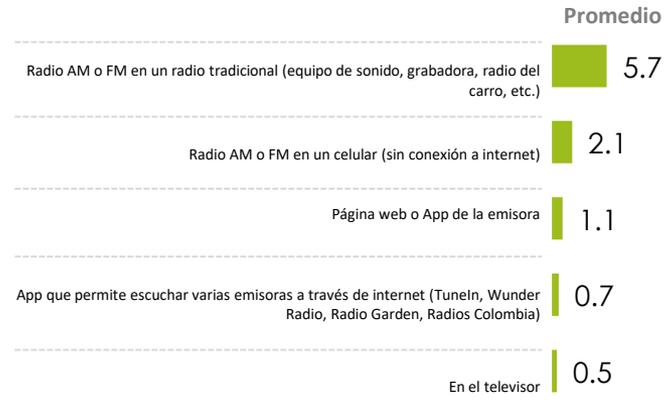


- Escuchó radio tradicional y no por internet
- Escuchó radio por internet y tradicional
- Escuchó radio por internet y no tradicional
- No escuchó radio tradicional y ni por internet

Base: Total Encuestados (Real) 2.559
Base: (Exp. Mil) 39.748

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

Dispositivos en los que recibe la señal de radio



**de los últimos 10 veces que escuchó emisoras nacionales*

Base: Personas que escucharon emisoras nacionales (Real) 1.289
Base: (Exp. Mil) 21.570

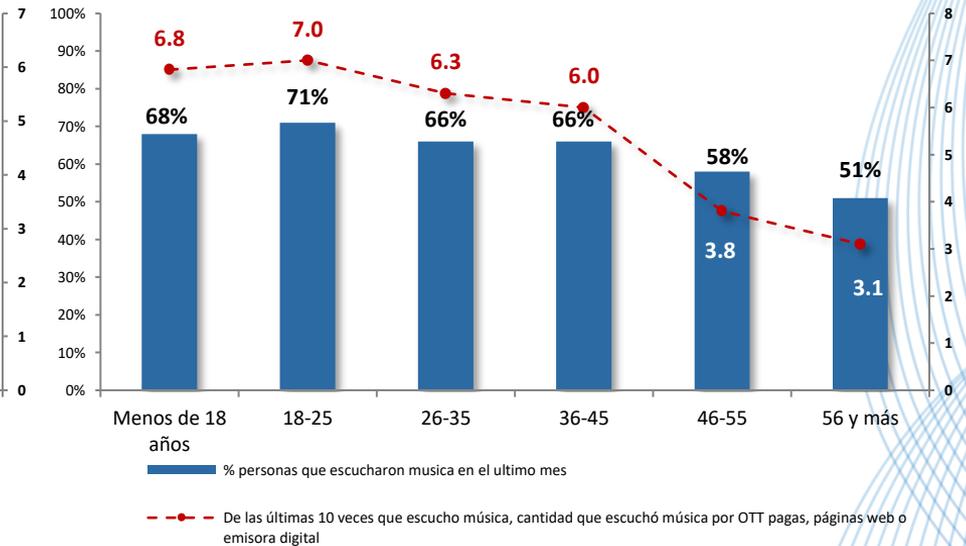
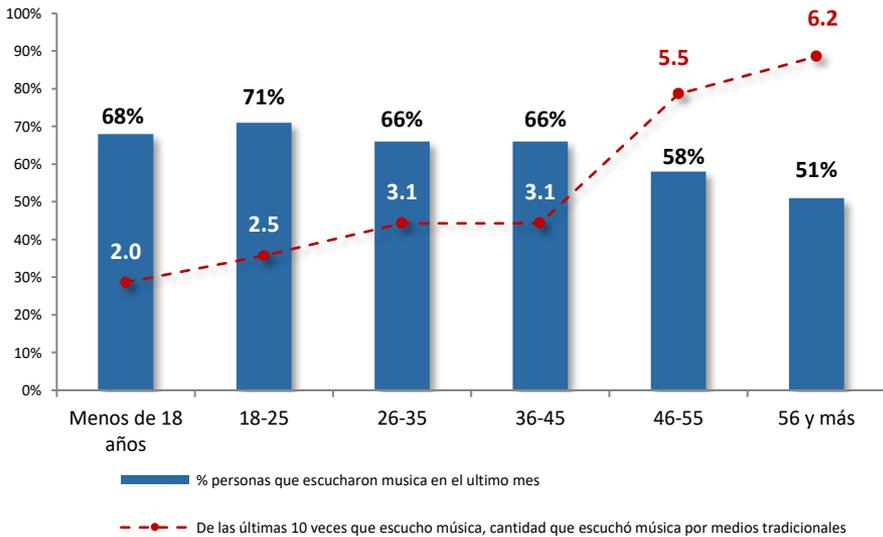
Consumo de música

Por rangos de edad

- Usuarios más jóvenes reflejan un mayor uso de OSP, mientras que los usuarios más adultos reflejan mayor consumo de medios tradicionales.

Consumo de música a través de radio tradicional por edad.

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



BASE = ESCUCHARON EMISORAS NACIONALES (Real)	1495
BASE = (Exp.)	24588

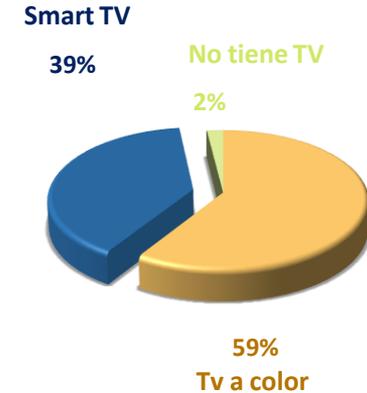
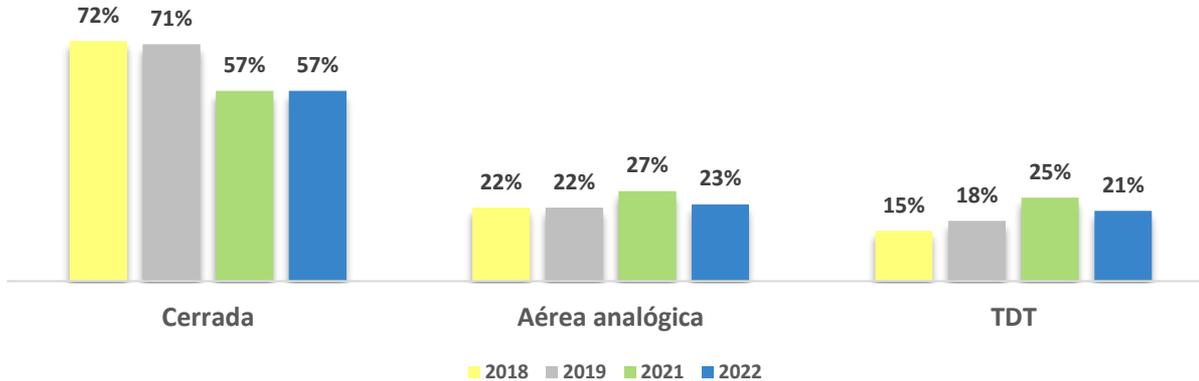
SERVICIOS AUDIOVISUALES



Sistemas de recepción para señal de televisión

- El 57% de los hogares cuenta con servicio de TV por suscripción, mientras que el 21% cuenta con señal de televisión a través de TDT.

P6.¿Teniendo en cuenta la tarjeta que le acabo de entregar me podría decir a través de qué sistema o sistemas recibe la señal cada televisor de su hogar?

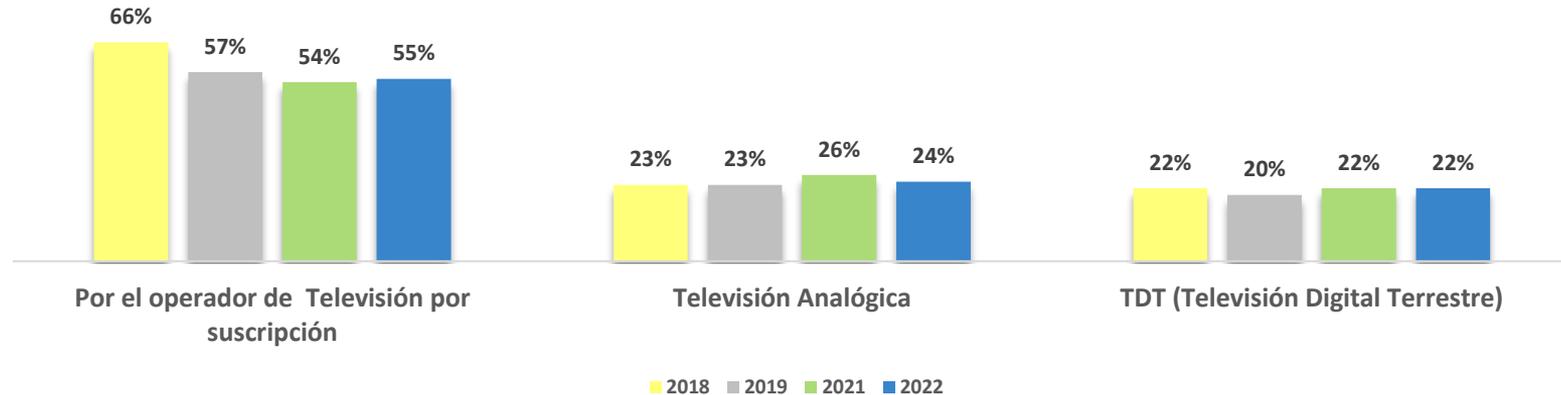


BASE (Real) = ENCUESTADOS QUE TIENEN TV EN EL HOGAR 2.098
 BASE (Exp.) = 13.914

Sistemas de televisión usados

De las personas que declaran tener televisor en el hogar el 55% menciona ver en la última semana televisión por medio de televisión por suscripción, el 24% lo hace por televisión analógica y el 22% por TDT.

P93.¿Por cuál o cuáles sistemas de televisión vio los canales nacionales de televisión en la última semana? (RM)



BASE (Real) = Los que ven canales nacionales

1.596

BASE (Exp.) =

10.498

Sistemas de televisión y tipos de programas vistos en tv nacional

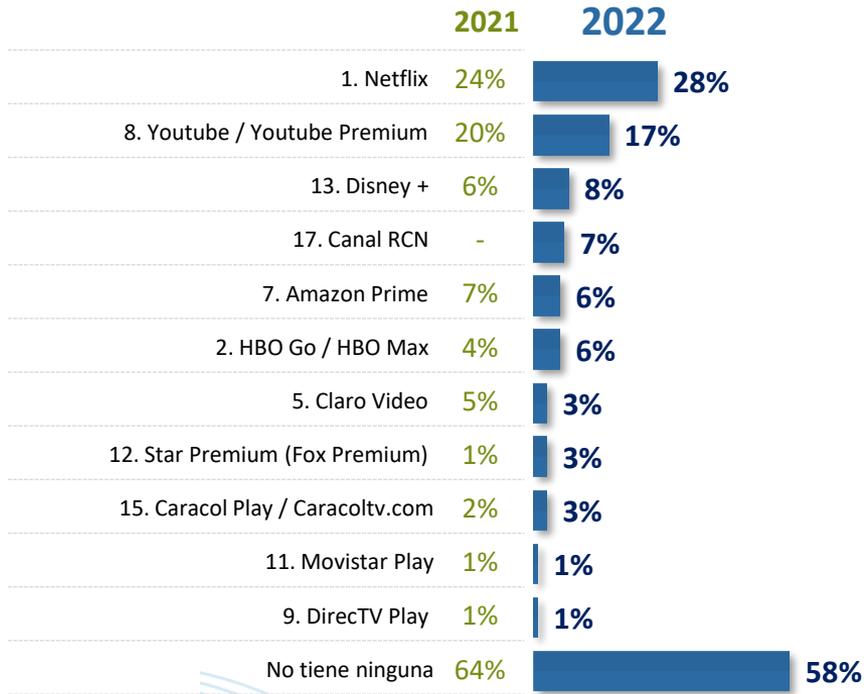
Dentro del contenido nacional que consumen las personas por medio de TV analógica, TDT y TV por suscripción la preferencia se centra en noticias, mientras que por el lado de aplicaciones en línea el 38% dice no ver programas de tv nacionales y el 26% dice que ve películas.

	TV Analógica		TDT		Operador TV por suscripción		Aplicaciones en línea para ver contenidos audiovisuales	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Noticias	71%	71%	75%	70%	73%	69%	-	-
Realities	15%	12%	21%	11%	28%	11%	10%	8%
Películas	24%	25%	27%	24%	35%	24%	39%	26%
Novelas	48%	41%	50%	37%	50%	33%	16%	14%
Deportes	27%	20%	28%	21%	32%	28%	20%	19%
Series	9%	10%	13%	8%	19%	10%	34%	20%
Otro tipo de programas (Variedades, documentales, culturales)	9%	17%	17%	16%	24%	15%	18%	16%
No ve programas de la televisión nacional	-	-	-	-	1%	6%	29%	38%
Base: Total Encuestados Que Ven Tv Por... (Real)	517	408	408	347	1.077	855	1.034	982
Base: (Exp.)	2.758	2.557	2.327	2.299	5.842	5.743	5.923	6.974

P94. ¿Qué contenidos de la TELEVISIÓN NACIONAL acostumbra a ver por.?

Acceso a plataformas/aplicaciones De contenidos audiovisuales

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



Netflix con el 28% y YouTube con el 17% continúan siendo las plataformas que más consumen los colombianos.

	2021	2022
Base (Real): Total Encuestados	3.058	2.559
Base (Exp.):	39.001	39.748

SERVICIOS DE VOZ FIJA

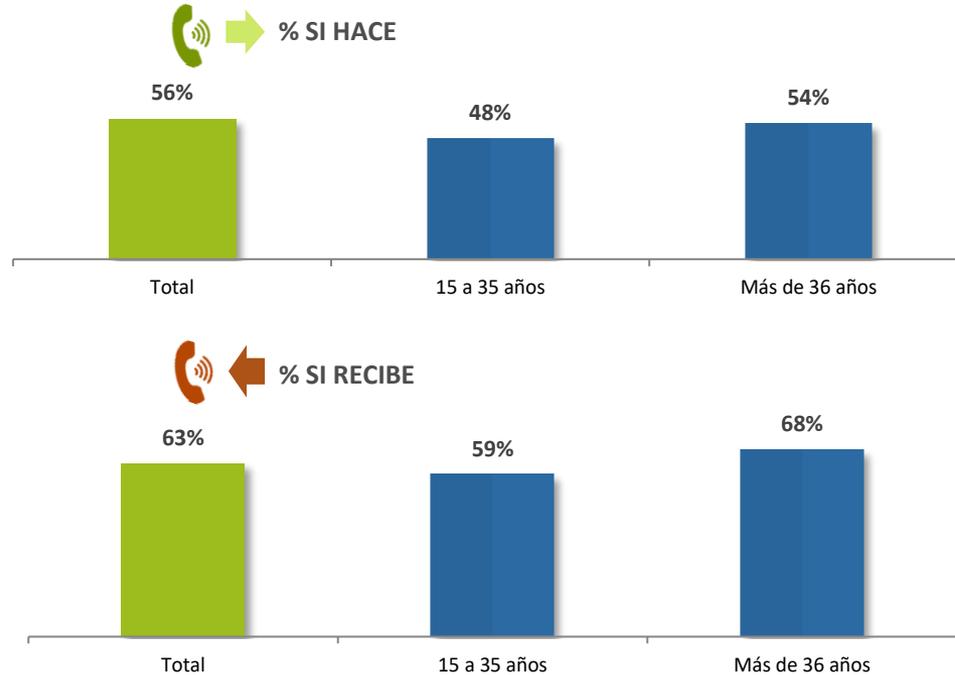
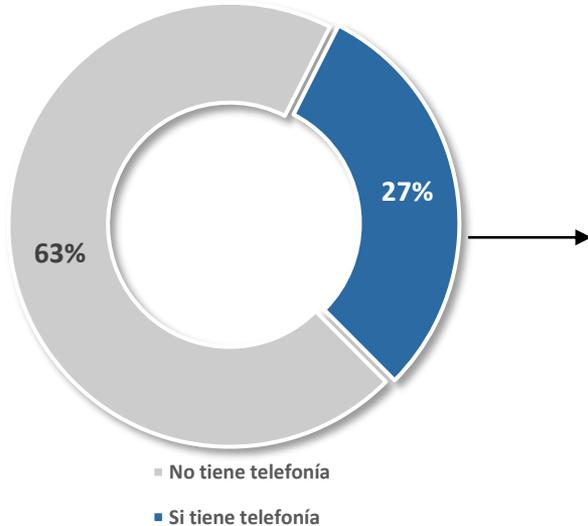


Uso de la telefonía fija

Para hacer y/o recibir llamadas

Del 27% de hogares que cuentan con teléfono fijo un 56% dice hacer uso de este para hacer llamadas y el 63% dice recibir llamadas.

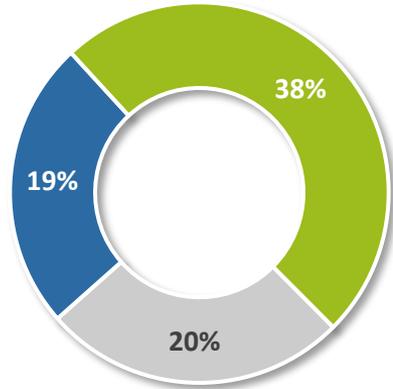
P1. ¿A cuáles de los siguientes equipos / dispositivos tiene usted acceso de forma permanente en su hogar?



2022
 Base (Real): Encuestados que utilizan la telefonía fija en el hogar 2.559
 Base (Exp.): 16.621

Base = (Real) Hogares que tienen teléfono fijo 576
 Base = (Exp.) 4.427

¿Ha hecho llamadas desde su teléfono celular por aplicaciones a destinos internacionales?



- No tiene Smartphone
- Sí llama a destinos internacionales por aplicación
- No llama a destinos internacionales por aplicación

Base: Total Encuestados (Real) 2.559
Base: (Exp. Mil) 39.748

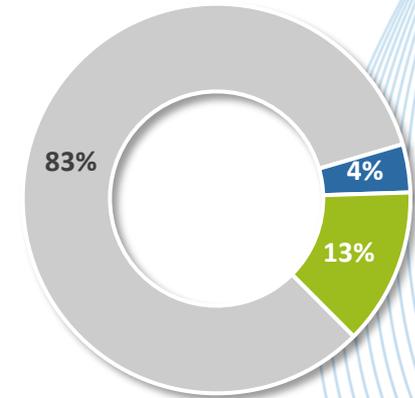
P129b. Pensando en llamadas a destinos internacionales, ¿En los últimos 12 meses, usted disminuyó el número de llamadas a través de telefonía fija para realizarlas a través de aplicaciones?



- El 32% De la población que usa teléfono fijo para hacer llamadas internacionales disminuyó el número de llamadas internacionales para realizarlas por medio de aplicaciones
- El 21% De la población que usa teléfono fijo para hacer llamadas internacionales no disminuyó el número de llamadas internacionales para realizarlas por medio de aplicaciones

Base: Total Encuestados (Real) 380
Base: (Exp. Mil) 2.914

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

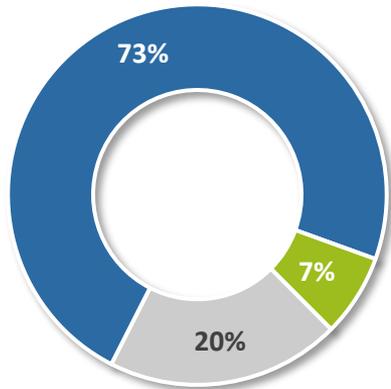


- No tiene servicio de telefonía fija o no lo usa para llamadas internacionales
- Usa el servicio para recibir llamadas internacionales
- Usa el servicio para hacer llamadas internacionales

Base: Total Encuestados (Real) 2.559
Base: (Exp. Mil) 39.748

Telefonía fija vs llamadas nacionales por app

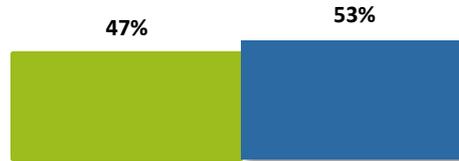
¿Ha hecho llamadas desde su teléfono celular por aplicaciones a destinos nacionales?



- No tiene Smartphone
- Sí llama a destinos nacionales por aplicación
- No llama a destinos nacionales por aplicación

Base: Total Encuestados (Real) 2.559
 Base: (Exp. Mil) 39.748

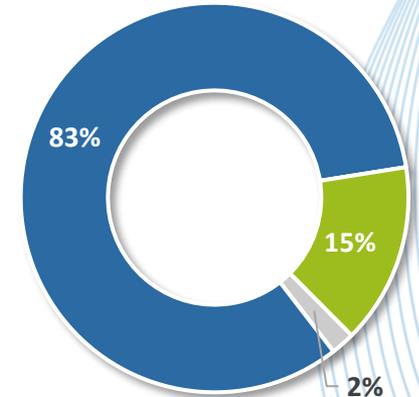
P129a. Pensando en llamadas a destinos nacionales, ¿En los últimos 12 meses, usted disminuyó el número de llamadas a través de telefonía fija para realizarlas a través de aplicaciones?



- El 53% De las personas que realiza llamas nacionales disminuyó el número de llamadas a través de telefonía fija para hacerlas a través de aplicaciones
- El 47% De las personas que realiza llamas nacionales NO disminuyó el número de llamadas a través de telefonía fija para hacerlas a través de aplicaciones

Base: Total Encuestados (Real) 380
 Base: (Exp. Mil) 2.914

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



- Sí lo usa para hacer llamadas
- No tiene telefonía fija
- Sí lo usa para recibir llamadas

Base: Total Encuestados (Real) 2.559
 Base: (Exp. Mil) 39.748

CONCLUSIONES



Conclusiones

Voz móvil

- a. El 65% de personas que realizan o reciben llamadas lo hacen tanto por el operador como por aplicaciones. Por su parte sólo el 28% de personas realiza o recibe llamadas únicamente por el operador.
- b. Dentro de las aplicaciones más usadas para hacer y recibir llamadas está principalmente WhatsApp, esto se puede ver en todas las edades, seguido en menor medido por Facebook Messenger que se ve principalmente en los menores de 18 años, seguido por las personas entre 18 y 25 años.
- c. Se encuentra que un 20% de personas no tienen smartphone. Dentro del 80% que si tiene smartphone hay un 42% que dice haber disminuido el uso de llamadas por operador desde que tiene aplicaciones instaladas, y lo hacen principalmente porque prefieren chatear que llamar.

Conclusiones

Mensajería instantánea

- a. El 58% de las personas dicen recibir o enviar mensajes de texto a través del operador, por su parte el 80% dice hacerlo a través de alguna aplicación, sin embargo, se observa que sólo el 15% envía mensajes únicamente a través del operador y el 32% lo hace sólo por aplicaciones, hay un 52% de personas que envían y reciben mensajes a través de los dos.
- b. De las personas que usan alguna aplicación para enviar o recibir mensajes el 77% dice haber dejado de enviar mensajes de texto por el operador para hacerlo por aplicaciones en los últimos 12 meses.
- c. En cuanto a las aplicaciones que usan se observa que WhatsApp tiene un uso transversal en todas las edades, mientras que Facebook Messenger se centra en los menores de 35, e Instagram en los menores de 25.

Conclusiones

Mensajería y envío de paquetes

- a. Sólo el 8% dice haber tenido la necesidad de enviar documentos y el 11% de paquetes durante el último mes.
- b. Tanto el envío de documento como de paquetes lo hacen principal mente por compañías de mensajería.

Conclusiones

Radio

- a. El 45% de las personas declara escuchar radio en medios tradicionales mas no por internet, mientras que el 46% dice no escuchar radio por ningún medio.
- b. Las personas que escuchan radio por medios tradicionales en un día habitual dicen hacerlo durante 3 horas aproximadamente.
- c. Las personas mayores de 46 años escuchan más veces música por medios tradicionales, contrario de lo que sucede con las personas menores de 45 que oyen más veces música a través páginas web o emisoras digitales.

Conclusiones

Servicios audiovisuales

- a. De los hogares que tienen televisor el 57% cuenta con servicio de TV cerrada, mientras que el 23% y el 21% cuenta con televisión aérea analógica y TDT respectivamente.
- b. Dentro del contenido nacional que consumen las personas por medio de TV analógica, TDT y TV por suscripción la preferencia se centra en noticias, mientras que por el lado de aplicaciones en línea el 38% dice no ver programas de tv nacionales y el 26% dice que ve películas.
- c. En cuanto al acceso que tiene a plataformas o aplicaciones de contenidos audiovisuales se observa que el principal es Netflix, seguida por Youtube; mientras que el 58% dice no tener ninguna.

Conclusiones

Voz fija

- a. Del 27% de hogares que cuentan con teléfono fijo un 56% dice hacer uso de este para hacer llamadas y el 63% dice recibir llamadas. Este dato es más alto en mayores de 36 años.
- b. Hay un 83% de personas que no cuentan con el servicio de telefonía fija o que no lo usa para llamadas internacionales, mientras que el 17% usa el servicio de voz fija para hacer o recibir llamadas internacionales.
- c. En cuanto a las llamadas nacionales el servicio de voz fija se usa principalmente para recibir llamadas.



CNC

Centro Nacional de Consultoría



<https://www.centronacionaldeconsultoria.com/>



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES