



Acceso, uso de TIC e interacción entre los ciudadanos y las instituciones estatales en el contexto del COVID-19

CASO COLOMBIA



Introducción

Las condiciones globales actuales generadas por la pandemia del COVID-19 han afectado el normal desarrollo de las actividades socioeconómicas, culturales, educativas y familiares de la población mundial. Al mismo tiempo, han consolidado el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC, como instrumentos fundamentales para la realización de la vida social y económica, llevando a un nuevo nivel de comprensión de los impactos y transformaciones que tienen las sociedades en torno a los avances tecnológicos, y a la necesidad de incluirlas con un rol más activo en la vida diaria.

La presente investigación realizada por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP), en el marco del proyecto de investigación CORE COVID-19 Responses for Equity Initiative, tuvo como principal objetivo conocer la situación del uso de las TIC y su rol en la interacción ciudadanos-Gobierno. A partir de ello, se evidencian los principales retos y se proporcionan elementos que puedan incidir en la formulación de políticas públicas en los contextos sociales de Colombia y Perú. Para esto, se aplicó una encuesta a una muestra de 1.000 personas de áreas urbanas en cada país. Posteriormente, se realizaron análisis descriptivos considerando variables demográficas como el género (hombre/mujer), el grupo etario (18 a 25 años, 26 a 60 años, y mayores de 60 años) y variables socioeconómicas como el estrato (1,2,3,4,5 y 6).⁰¹

Los resultados describen aspectos importantes en lo relacionado con el uso de las TIC, como por ejemplo: la tenencia de dispositivos TIC y uso de internet; conocimientos del apoyo estatal por la crisis del COVID-19 (cuáles

son los canales de difusión de esta información); trabajo remoto, cambios en el uso de internet a consecuencia de la pandemia, barreras para el uso de TIC; y percepción y actitudes hacia el internet. Finalmente, se presenta un balance de los resultados y se plantean recomendaciones para el desarrollo de políticas públicas.

A continuación, se presentan los datos que de esta investigación derivan para Colombia con propósito de hacer énfasis en las condiciones de acceso, uso de TIC e interacción entre los ciudadanos y el Gobierno a través de las TIC, para con esto sugerir medidas que puedan incidir en la promoción de la participación ciudadana y la formulación de políticas públicas.

01. Si bien el documento, resume los resultados de la investigación liderada por el IEP, es importante destacar que la Encuesta de Tecnologías de la Información y la Comunicación - ENTICH Hogares 2020 a cargo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, cuenta con información sobre aspectos del contexto colombiano a partir de los indicadores del uso y acceso de las TIC en los hogares e individuos, generado por el monitoreo de las tendencias asociadas a la transformación digital, para lo cual, esta encuesta consultó 44.973 hogares a nivel total nacional.

01

Gobierno electrónico en Latinoamérica

De acuerdo con IEP, la Encuesta de Gobierno Electrónico de la ONU⁰² expone el caso latinoamericano como un proceso en desarrollo, destacándose su implementación en países como Costa Rica y Uruguay por sus avances en el relacionamiento a través de las TIC. Esto implica para el resto de la región, la necesidad de ampliar la capacidad estatal en las redes de servicios ciudadanos, el mejoramiento de la calidad y la transparencia de los servicios ofertados, mediante el aumento de la participación e interacción de ciudadanía-Estado.

De acuerdo con los datos, Colombia presenta un desarrollo, del llamado e-Government, superior al promedio regional. De acuerdo con lo registrado para el período 2016-2018, cuyo contexto está ligado a los acuerdos de paz del conflicto armado interno colombiano se observa un repunte en el crecimiento de estos espacios de servicios virtuales. (Gráfico 1) Diversos estudios muestran que existen

criterios que determinan el tipo de uso que las personas hacen de las herramientas y canales de información sobre las actividades de gobierno electrónico, por ejemplo, Nam (2014) considera cinco factores específicos: factores psicológicos, interacción con el gobierno, canales de información, confianza con el Gobierno y adopción de tecnologías.

Gráfico 1: Evolución del Índice de Gobierno Electrónico en Colombia, 2003-2020.

Puntaje de Índice de Gobierno Electrónico



Fuente: UN E-Government Survey (2003-2020). Colombia. Elaboración propia.

Los factores psicológicos que determinan el tipo de relacionamiento virtual con el Estado se basan en **la percepción, la utilidad, la valoración, la participación política y las condiciones de uso de la información contenida en la oferta estatal**. Asimismo, otro factor se fundamenta en la transformación de los canales de interacción Estado-individuo que implican la no presencialidad del usuario en oficinas físicas estatales y la automatización de procesos. En cuanto a los canales de información, estos precisan las posibilidades y probabilidades de que el usuario se entere de las actividades de la oferta estatal. La confianza en el gobierno es un factor determinante para que la ciudadanía acuda a espacios interactivos del Estado. Finalmente, la adopción de las TIC expone el nivel de apropiación tecnológica que tiene la población para acceder a plataformas digitales de las que dispone el Estado.

Por otra parte, Ahmad (2013) indica tres factores a tener en cuenta para comprender dicha relación. En primer lugar, la expectativa de desempeño radica en la utilidad de las TIC en términos de ahorro de tiempo o complejidad del servicio. En segundo lugar, la expectativa de esfuerzo se basa en los costos del nivel de dificultad del servicio ya sea por el uso del dispositivo o la comprensión del trámite. Y finalmente, el contexto social determina la reputación asociado al servicio público, es decir, no todas las plataformas del Estado contienen el mismo nivel de interacción con la ciudadanía.

En este sentido, algunos de los datos recolectados en esta medición sugieren que el nivel de interacción entre el Gobierno

Colombiano y la ciudadanía es medio, aunque intervienen variables de tipo socioeconómico como el estrato que lo afecta negativamente. Así, frente a preguntas como “¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?” **Entre el 52% y el 56% de los encuestados en estratos 1 y 2 afirmó estar enterado y en los estratos altos (5 y 6) el 73% manifestó estarlo (Gráfico 2).**

Por grupos de edad, el 70% de las personas mayores de 60 años manifestaron conocer las ayudas del Gobierno, pero solo el 58% de los jóvenes entre 18 y 25 años reportaron estar enterados (Gráfico 3). Esto sugiere que es necesario acentuar los esfuerzos en comunicación del Gobierno hacia este último grupo poblacional.

Gráfico 2: Conocimiento de ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según nivel socioeconómico.

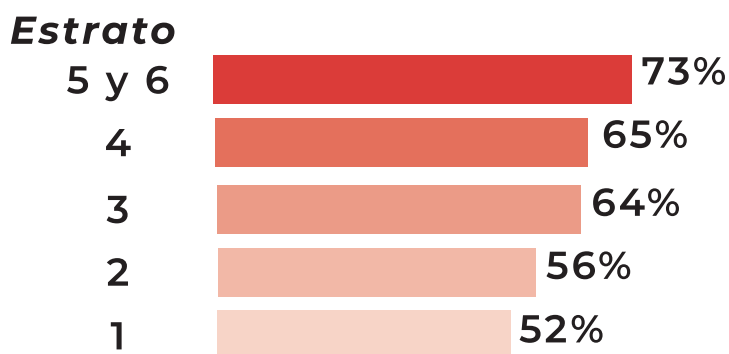
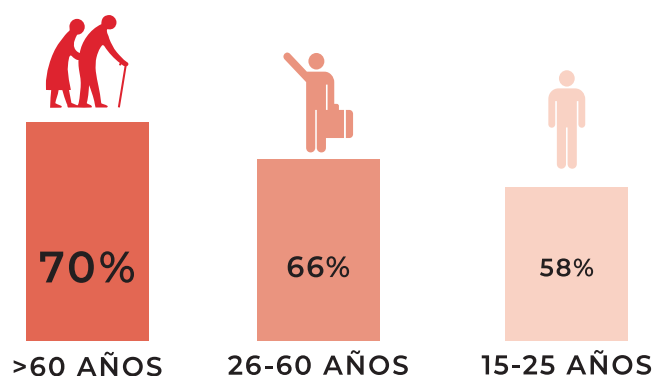


Gráfico 3: Conocimiento de ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según grupo de edad.



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?”.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

El porcentaje de la población urbana que conoce sobre las ayudas brindadas por el Gobierno durante la pandemia es del 64% y, en general, no existen diferencias importantes a nivel de género (aunque el porcentaje de mujeres que conoce sobre las ayudas del gobierno es relativamente mayor). Asimismo, 7 de cada 10 adultos mayores (mayores de 60 años) están enterados sobre las ayudas en tiempos de pandemia.

Del mismo modo, si se analizan los canales de información en Colombia, la radio y/o

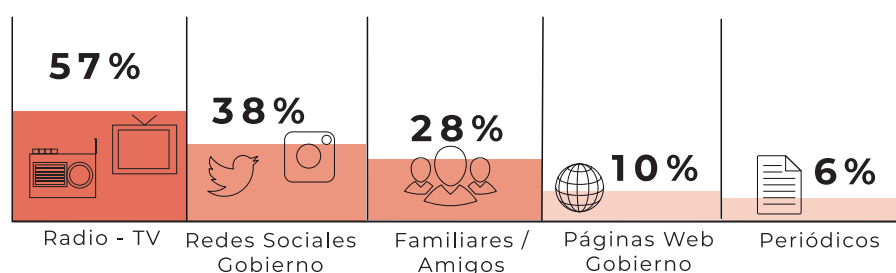
televisión son el principal medio preferido por los ciudadanos para conocer sobre las ayudas del Gobierno y, en menor medida, los sitios web oficiales del Gobierno (*Gráfico 4*).

Con base en lo anterior, los retos en la transformación de la relación Estado-ciudadanía a través de los canales digitales en Colombia son desafiantes.

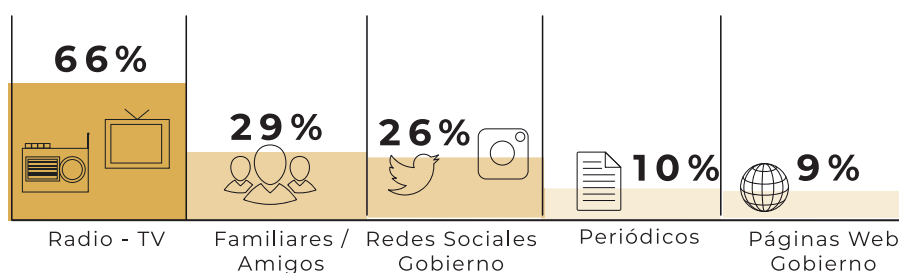
Tendría que ponerse algún tipo de evidencia que sustente la afirmación relacionada a lo de la brecha en los avances que se menciona.

Gráfico 4: Canales de información sobre ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según grupo de edad

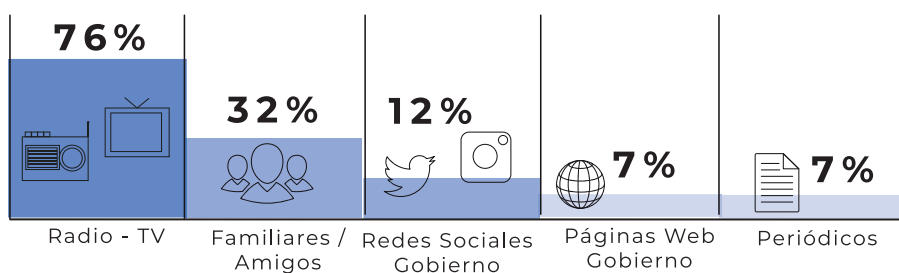
JÓVENES /// 18 - 25 años



ADULTOS /// 26 - 60 años



ADULTOS MAYORES /// >60 años



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que afirmaron conocer sobre las ayudas brindadas por Gobierno en contexto de pandemia. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Los resultados del estudio sobre el conocimiento de ayudas del gobierno por parte de la ciudadanía en general en contexto de pandemia, permiten observar:

En Colombia, el conocimiento sobre las ayudas del gobierno en el contexto de la pandemia fue superior al 50% en todos los estratos y grupos etarios. Sin embargo, los jóvenes colombianos entre 18-25 años son los que refieren menor conocimiento al respecto. Los datos dan cuenta que estos últimos tienen una mayor preferencia por las nuevas tecnologías (redes sociales y páginas web del Gobierno) para obtener información, a diferencia de los adultos y adultos mayores, quienes prefieren, en mayor medida, la radio y la televisión.⁰³

En el caso del nivel socioeconómico de mayor ingreso, se encuentra un conocimiento mayor sobre estas ayudas (73%), en comparación a los grupos de menor ingreso (63%), siendo estos últimos a quienes se les priorizan las ayudas. Sobre la interacción a través de canales virtuales con el Gobierno comparado con el contexto pre pandemia, llama la atención que más del 50% de los encuestados, dijo nunca haber utilizado internet para interactuar con el Gobierno, y más del 30% manifestó haber disminuido su interacción. (*Gráfico 5*).

En líneas generales, los datos sugieren que Colombia debe implementar estrategias que permitan fortalecer los canales oficiales institucionales y su difusión para que la población acceda a información precisa en torno a los diferentes aspectos de la relación Estado-sociedad. Por otra parte,

se necesitan estrategias pedagógicas por parte del Estado, que habiliten y aumenten los niveles de apropiación digital y con él, el uso de plataformas virtuales y dispositivos TIC dispuestas por el Gobierno.

Como se mencionó previamente, los canales tradicionales de comunicación y difusión de la información como la televisión y la radio se mantienen como los de mayor uso por parte de la ciudadanía para conocer la oferta de servicios y beneficios estatales. En cada caso, la preferencia por los canales tradicionales varía según el rango etario, donde los del rango más joven se inclinan por las nuevas tecnologías y los de mayor edad lo hacen por medios más tradicionales (radio/televisión y familiares/amigos).

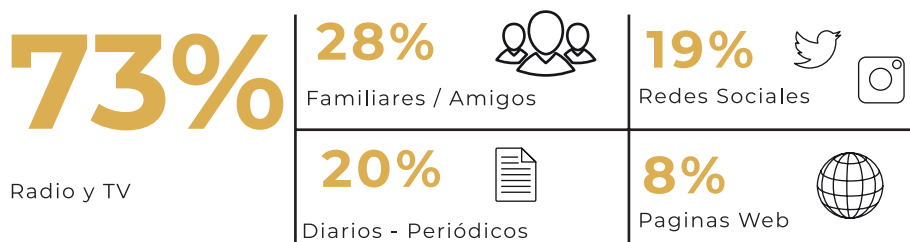
Las redes sociales del gobierno y los familiares, tienen un comportamiento similar para dar a conocer la oferta institucional, variando notablemente en los adultos colombianos mayores de 60 años que se relacionan menos con las redes sociales del gobierno.

El nivel socioeconómico no es un determinante en la preferencia de la fuente de información sobre las ayudas/bonos que ofrecía el Estado. Con base en lo anterior, se considera un panorama de transformación del relacionamiento e interacción social en los diferentes aspectos de la vida.

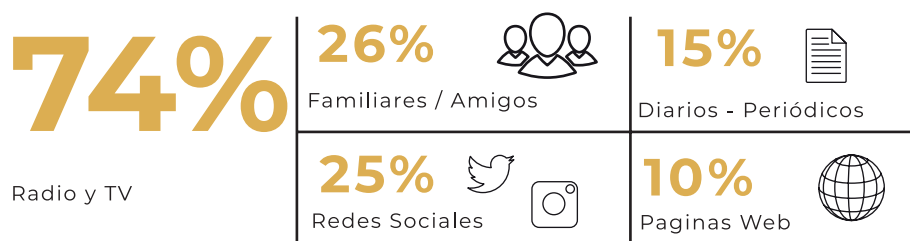
03. Según la ENTICH 2020 más del 80% de los hogares tienen televisión, casi el 50% de los colombianos mayores de 5 años escuchan radio (70% escucha noticias o 30% para información comunitaria) y menos del 14% usa el internet para actividades relacionadas con la búsqueda de información, trámites, quejas de atención, reportar (estado de vías, robos y/o accidentes) o simple interacción con entidades gubernamentales. Las principales interacciones con las plataformas del gobierno se asocian al trámite de certificado de antecedentes un 48,7%, de votación 44,5%, el registro o actualización RUT 42%.

Ilustración 5: Canales de información sobre ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según nivel socioeconómico.

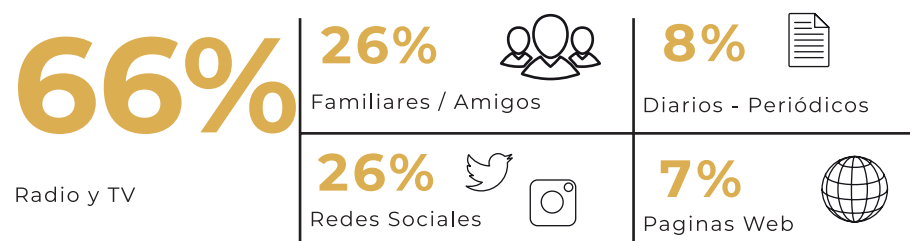
ESTRATO 5 Y 6



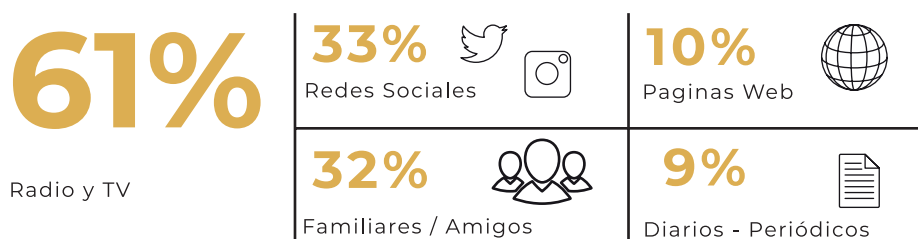
ESTRATO 4



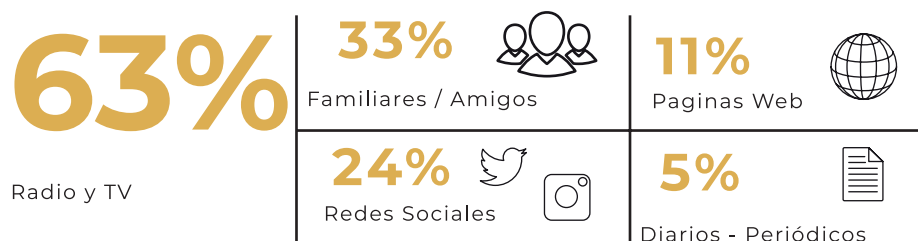
ESTRATO 3



ESTRATO 2



ESTRATO 1



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que afirmaron conocer sobre las ayudas brindadas por el Gobierno en contexto de pandemia. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

02

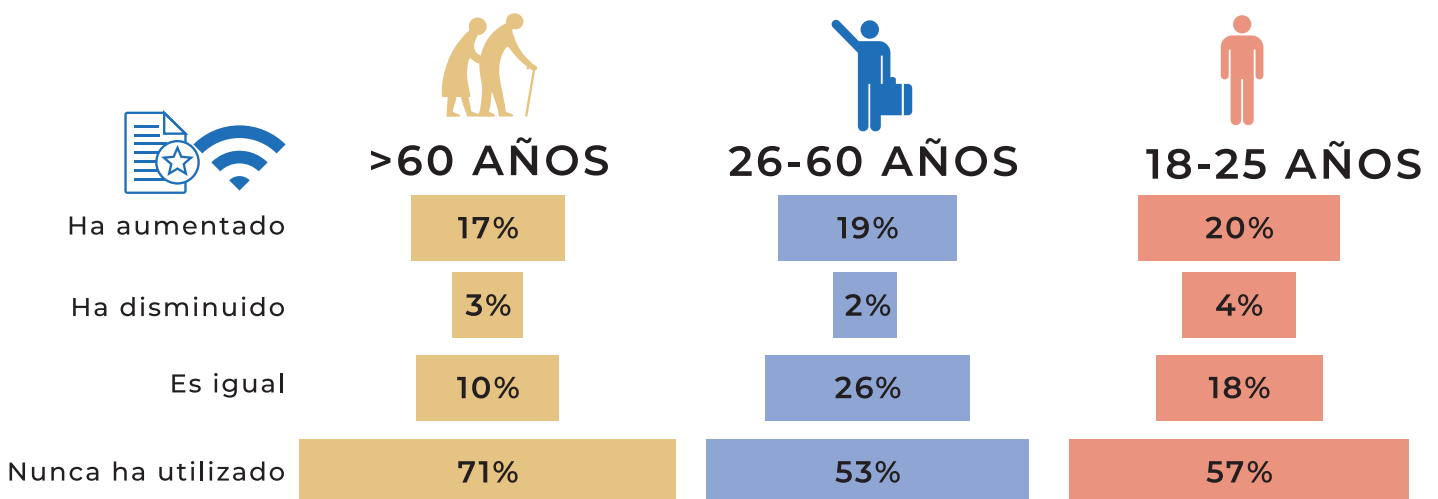
Resultados de la encuesta IEP

El capitalismo occidental globalizador se afectó notablemente a raíz del declive de la producción mundial, por lo cual el internet se convirtió en la fuente de reactivación de sectores económicos, promotor de nuevos mercados y reinversión de servicios. En esta medida, se indaga sobre cambios del uso de internet en el contexto de la pandemia según el tipo de actividad, trabajo remoto/a distancia, problemas para el teletrabajo, trámites bancarios y financieros, y uso de app para transacciones financieras.

En cuanto a los cambios del uso del internet durante la pandemia para interactuar con el gobierno, (Gráfico 6) se pudo observar que, en Colombia, las personas que nunca han utilizado internet para la interacción con el Estado superan el 50% en los diferentes rangos etarios. Los adultos mayores colombianos tienen alrededor de un 27% menos de interacción con el Estado a través del internet; y los grupos socioeconómicos de menor ingreso, tienen menos uso del internet en la oferta de servicios estatales, además de reportar en menos del 50% acceso a internet sea fijo o celular.

Por otra parte se tiene que los cambios relacionados con las actividades de salud, financieras y de compras que aumentaron para más del 40% de los encuestados, aunque se considera relevante el hecho de que el 30% de los encuestados mencionó nunca haberlos usado, esto a pesar del contexto de pandemia. Otros sectores que sufrieron grandes cambios fueron la mensajería y el entretenimiento convirtiéndose en un campo importante de transformación interactiva, junto con el sector educativo que se vio fuertemente afectado y sugiere grandes cambios. (Gráfico 7).

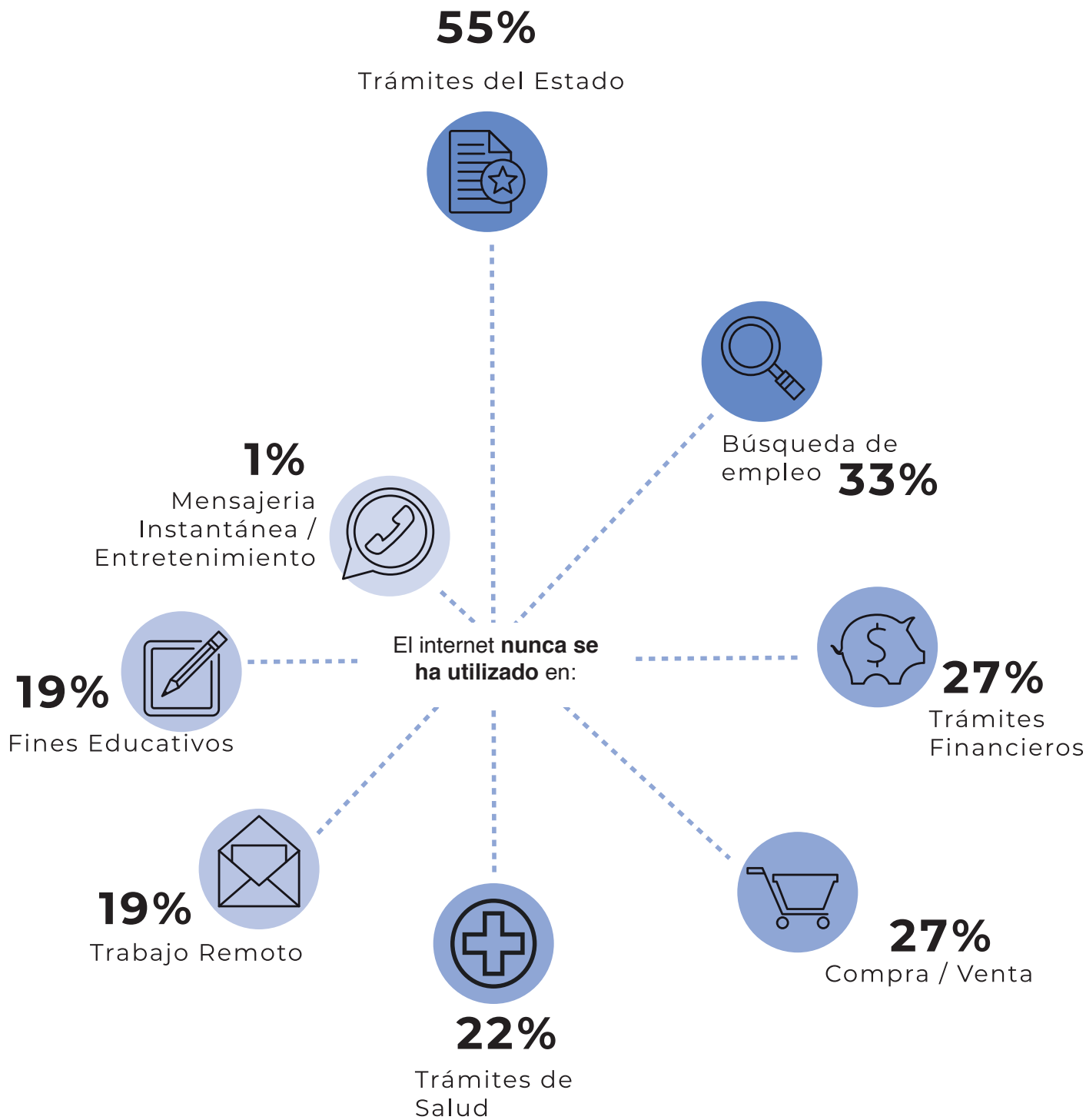
Gráfico 6: Cambios en el uso de internet para interactuar con el Gobierno, según grupo de edad.



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de usuarios de internet. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para la siguiente actividad ha aumentado/disminuido/es igual/nunca ha utilizado? Trámites con el Estado. Por ejemplo, trámites en Registraduría Nacional del Estado Civil, Banco de la República, Superintendencia de Industria y Comercio, etc. (Colombia)".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Gráfico 7: No uso del internet en contexto de pandemia, según tipo de actividad



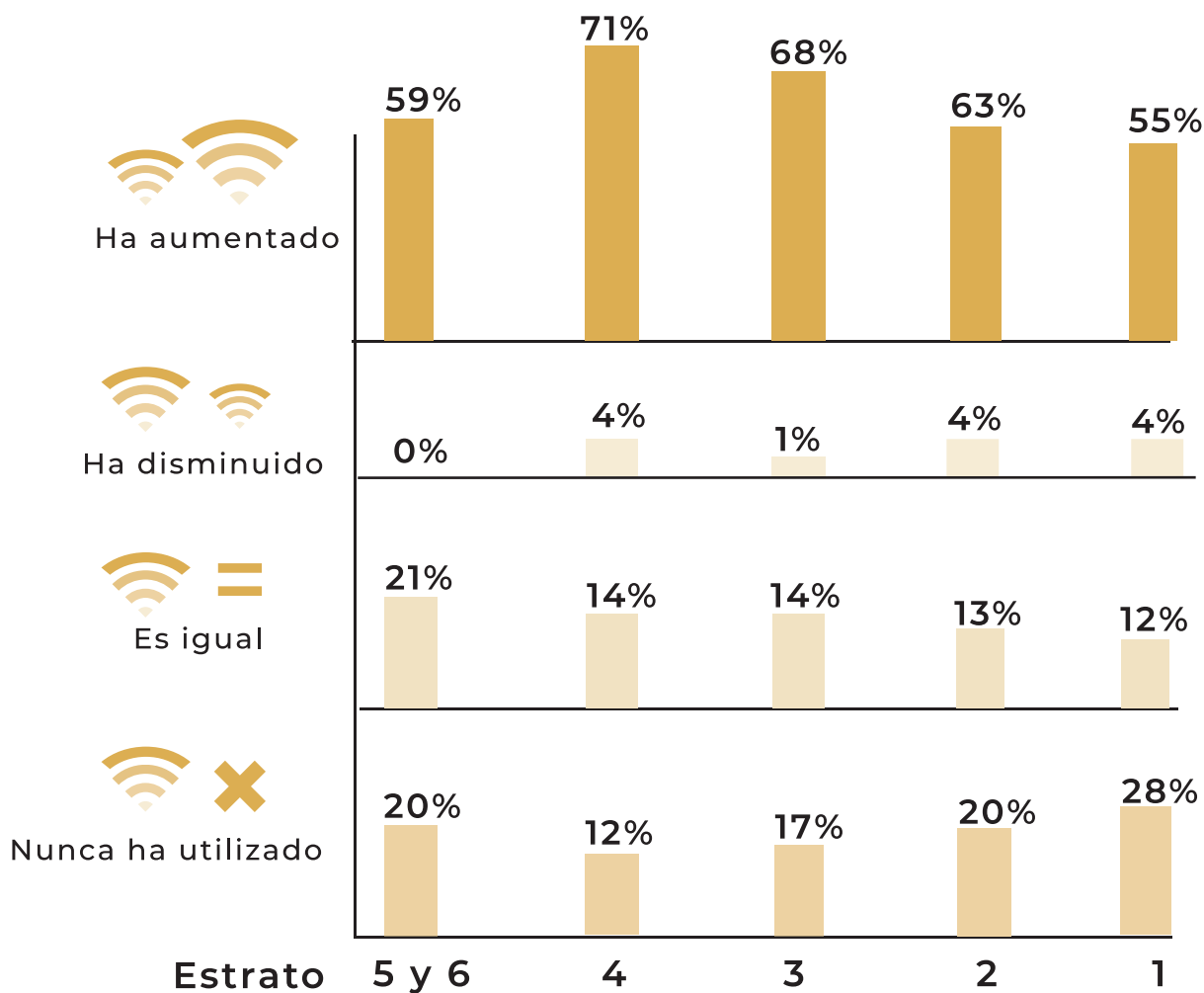
El trabajo remoto es el de mayores cambios, dadas las condiciones de confinamiento. Al observar los datos, la percepción de cambio en el uso de internet con respecto al teletrabajo, por la condición socioeconómica en Colombia más del 50% de los encuestados dijo haber aumentado su uso (*Gráfico 8*). Sin embargo, se mantienen altas menciones de no uso, en los niveles de menores ingresos. En este punto, es cuestionable el tipo de trabajo que se realiza en cada contexto para ampliar la comprensión de esta situación.

Al considerar los datos de teletrabajo por género, las menciones sobre el aumento

de uso de internet para esta actividad son casi igual tanto en hombres como en mujeres (*Gráfico 9*). Asimismo, por grupo de edad, poco más del 60% de las menciones de las personas entre 18 y 60 años, identifican un aumento del uso de internet. En los mayores de 60 es apenas de 34% (*Gráfico 10*).

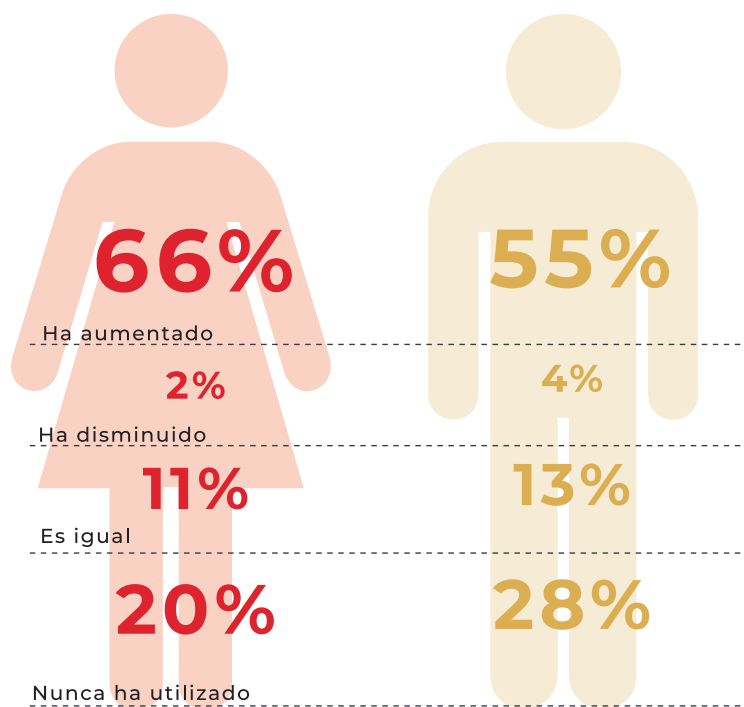
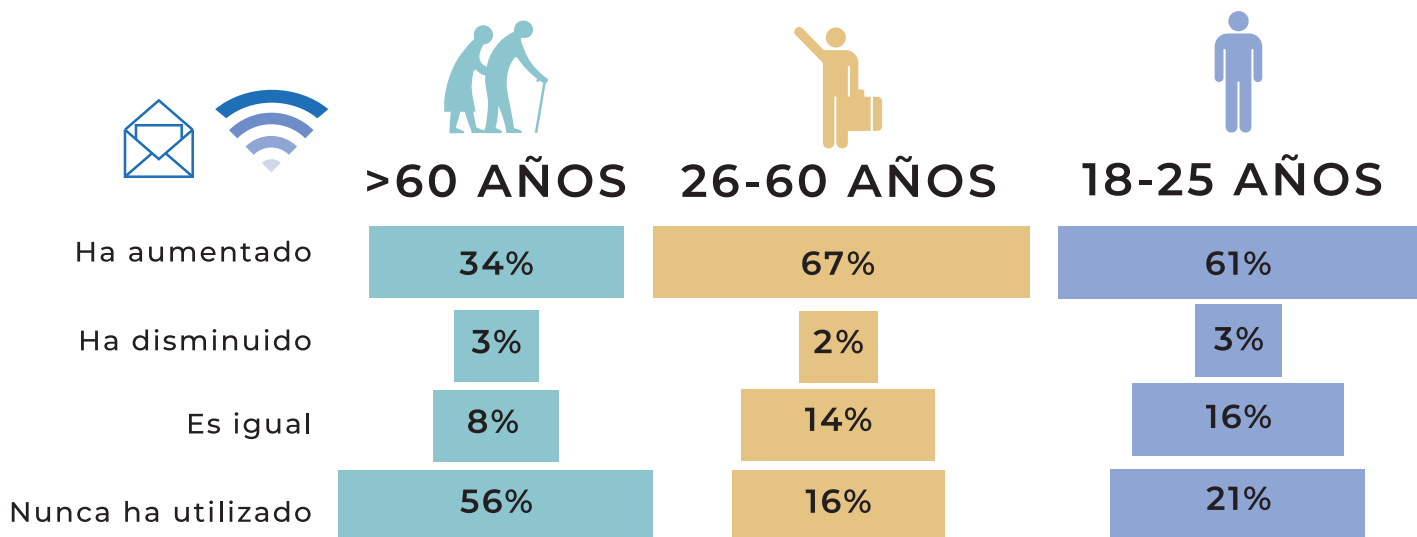
Con relación a las principales problemáticas en Colombia para el teletrabajo que superan el 20%, se identifican: la calidad que ofrece el proveedor es mala, y la señal en la zona es de mala calidad; a esto se suma que el 29% de los encuestados, considera que la velocidad del internet del hogar es insuficiente (*Gráfico 11*).

Gráfico 8: Cambios en el uso de internet para trabajo remoto (o a distancia), según nivel socioeconómico



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Colombia = 976). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para Trabajo remoto/a distancia (Ej. correo electrónico, conferencias, reuniones virtuales, etc.)? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado".

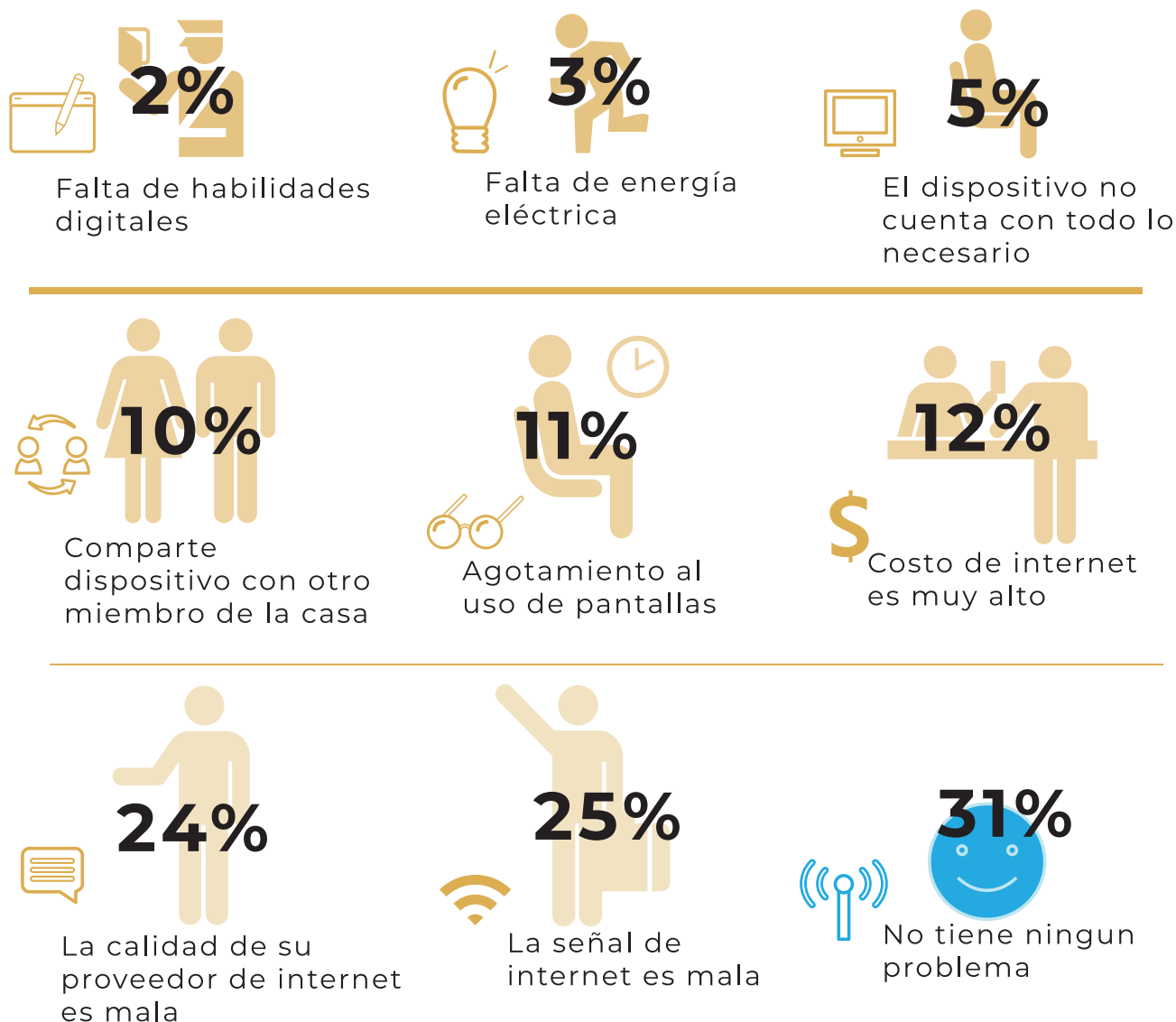
Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Gráfico 9: Cambios en el uso de internet para trabajo remoto (o a distancia), según género.**Gráfico 10: Cambios en el uso de internet para trabajo remoto (o a distancia), según grupo de edad.**

Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Colombia = 976). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para Trabajo remoto/a distancia (Ej. correo electrónico, conferencias, reuniones virtuales, etc.)? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Gráfico 11: Principales problemas para el trabajo remoto (o a distancia).



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que trabajan en modalidad remota o a distancia (Colombia = 792). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Qué problemas para el trabajo remoto o teletrabajo ha tenido?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Continuando con los cambios en el uso de internet para trámites bancarios o financieros se observa que cerca de la mitad de los consultados considera que ha aumentado. Sin embargo, hay un alto porcentaje de personas que nunca han usado el internet para trámites bancarios o financieros que supera el 20%. En Colombia, la población mayor a 60 años de edad que nunca ha utilizado internet para trámites bancarios o financieros supera el 40%, mientras que el 37% de la población joven (entre 18 y 25 años) aumentó su uso (Gráfico 12). Por género se mantiene

un número de menciones similar sobre el aumento del uso de internet para este tipo de trámites (Gráfico 13).

No obstante, por nivel socioeconómico, se notan importantes diferencias, pues mientras el 60% de los encuestados señala que aumentó el uso de internet para realizar trámites bancarios o financieros, solo 12% de los encuestados de menores ingresos lo hicieron. Esto implica diferencias en el acceso a servicios bancarios o financieros entre los grupos etarios (Gráfico 14).

Gráfico 12: Cambios en el uso de internet para trámites bancarios o financieros, según edad.

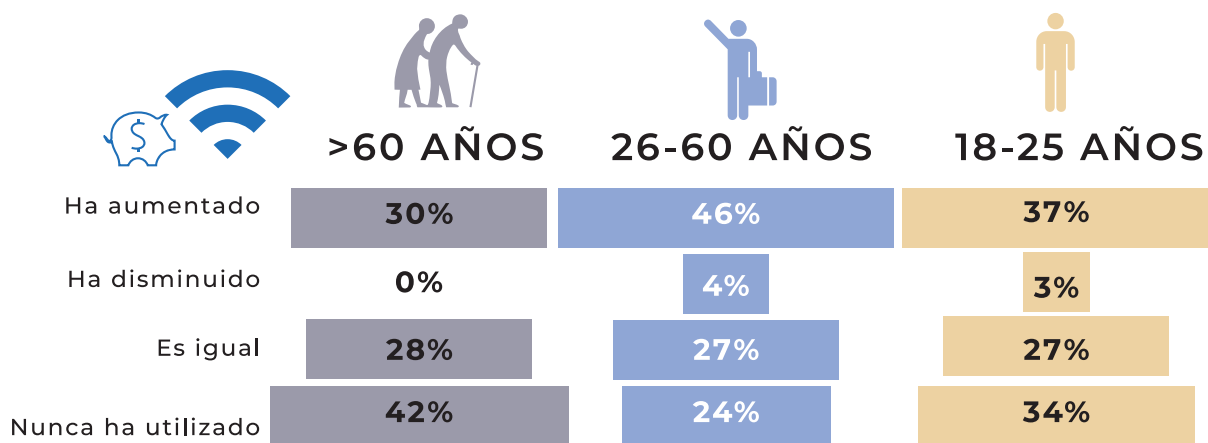


Gráfico 13: Cambios en el uso de internet para trámites bancarios o financieros, según género.

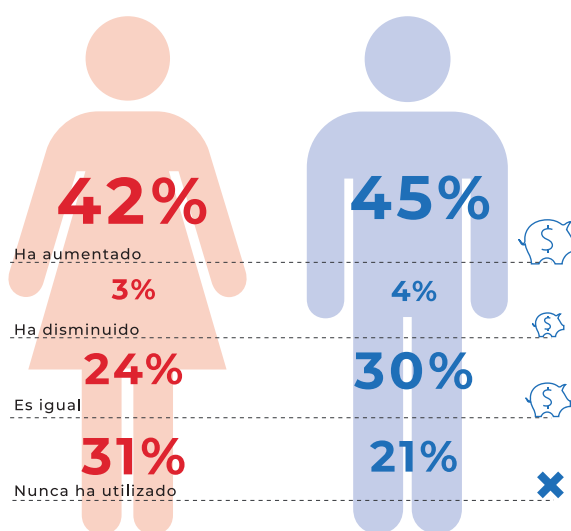
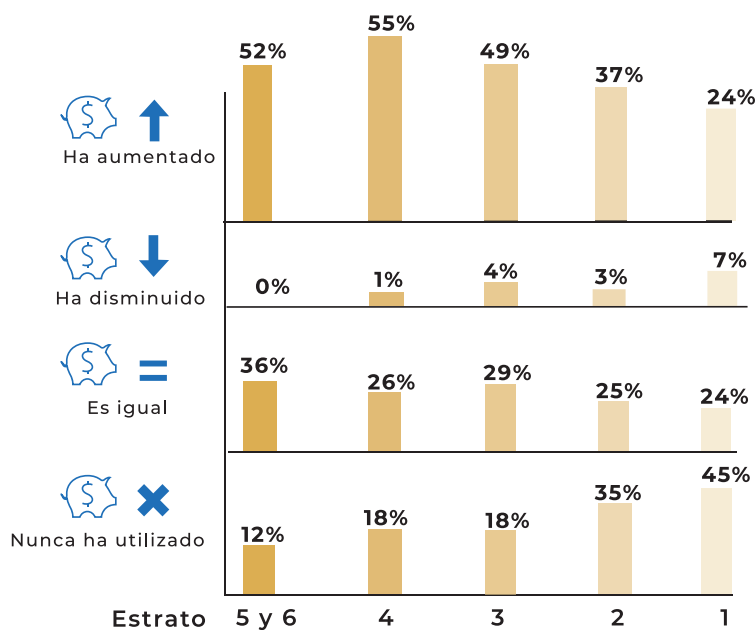


Gráfico 14: Cambios en el uso de internet para trámites bancarios o financieros, según nivel socioeconómico.



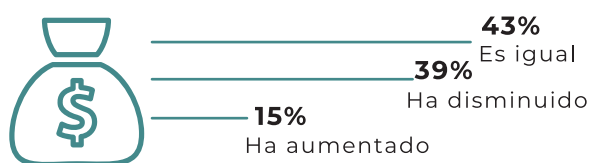
Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Colombia = 976). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para trámites bancarios o financieros, por ejemplo, banca por internet o banca celular? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado”.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Asimismo, el mayor cambio en el uso de apps para realizar transacciones financieras se establece en las apps para transferir dinero de manera inmediata (55%) y las transferencias por empresas (25%). El que más ha disminuido ha sido el dinero en efectivo (39%). Las condiciones del uso de internet para los trámites bancarios y transacciones financieras deben considerar los aspectos de accesibilidad al sistema bancario y financiero en cada país ya que puede establecer los parámetros de crecimiento o disminución en la apropiación y uso de estos medios⁰⁴. (Gráfico 15).

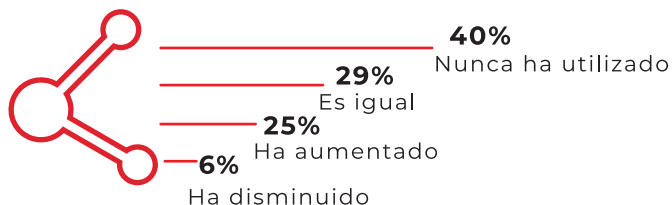
Gráfico 15: Cambios en uso de aplicaciones para realizar transacciones financieras.

Efectivo

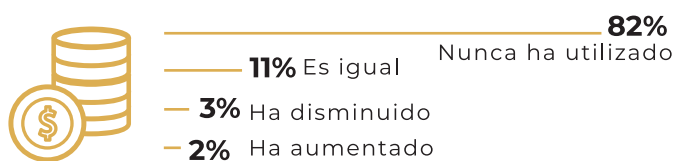


Recaudos, pagos y giros

Efecty - Western Union - Su Red.

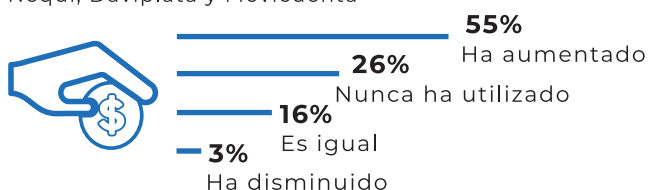


Apps cambio de moneda



Apps transferencias inmediatas

Nequi, Daviplata y Movicuenta



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Colombia = 976). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "Durante los últimos meses, ¿usted diría que su uso de...? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

En cuanto a la percepción de los colombianos respecto al rol del Estado como proveedor de servicios de internet, el 90% considera que el Estado debe garantizar el acceso a internet como un derecho, al tener en cuenta que más del 90% cree que el uso de internet es necesario para la educación y fundamental para los negocios y, el 89% piensa que las tecnologías son importantes hoy en día para estar integrado a las dinámicas del entorno. (Gráfico 16).

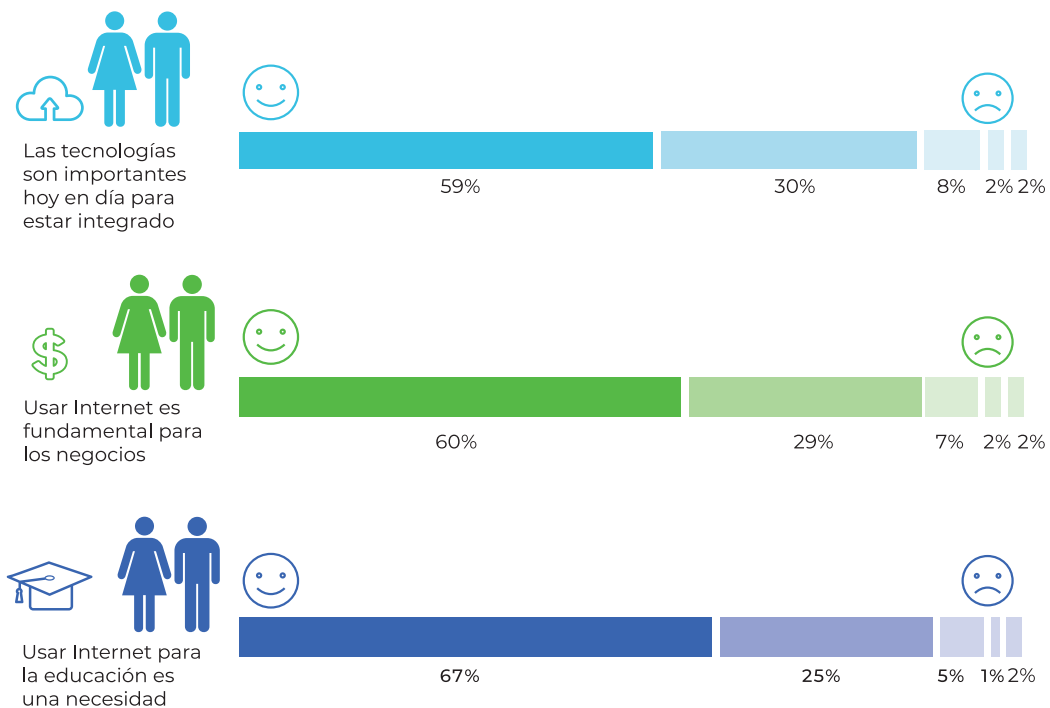
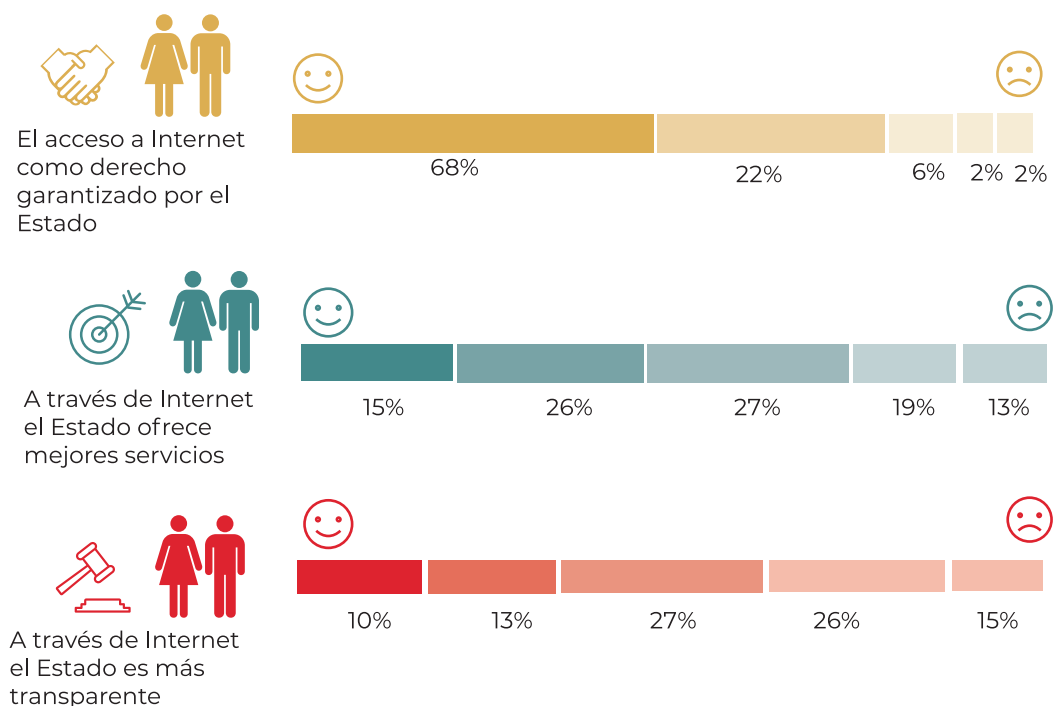
Sin embargo, existe una notable desconfianza sobre la transparencia del Estado a través de Internet: el 50% de los colombianos considera que a través del internet el Estado no es más transparente.⁰⁵ (Gráfico 17).

Proponer que el uso y acceso a internet debe ser garantizado por el Estado como un derecho, plantea un amplio debate acerca de los servicios públicos estatales y su calidad.

Otro elemento que permite ahondar la comprensión de esta situación podría relacionarse con los usos y conocimientos previos a la pandemia que tienen estas poblaciones con respecto a los dispositivos TIC.

04. Esto teniendo en cuenta que el 19,2 % de los colombianos mayores de 5 años usaron el internet para realizar una transacción bancaria o cualquier servicio financiero y que el 62,6% de las compras en línea se realizan contra entrega frente a un poco más del 38% que utilizan tarjeta débito o crédito (ENTICH 2020).

05. En este sentido, según la ENTICH 2020, más del 70% de los colombianos prefieren realizar sus trámites de manera presencial o por teléfono, casi el 60% desconfía tanto del uso que se les da a los datos personales o a realizar pagos de trámites en línea, más del 50% prefiere no realizarlos por este medio, y poco más del 40% no sabe cómo realizarlos.

Gráfico 16: Actitudes de los colombianos respecto a internet**Gráfico 17: Percepción de los ciudadanos respecto al rol del Estado en la provisión de internet**

Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número de observaciones reportado en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: En una escala de 5 puntos, donde 1 significa que está Muy en desacuerdo y 5 que está Muy de acuerdo, ¿podría decirme qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?''.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

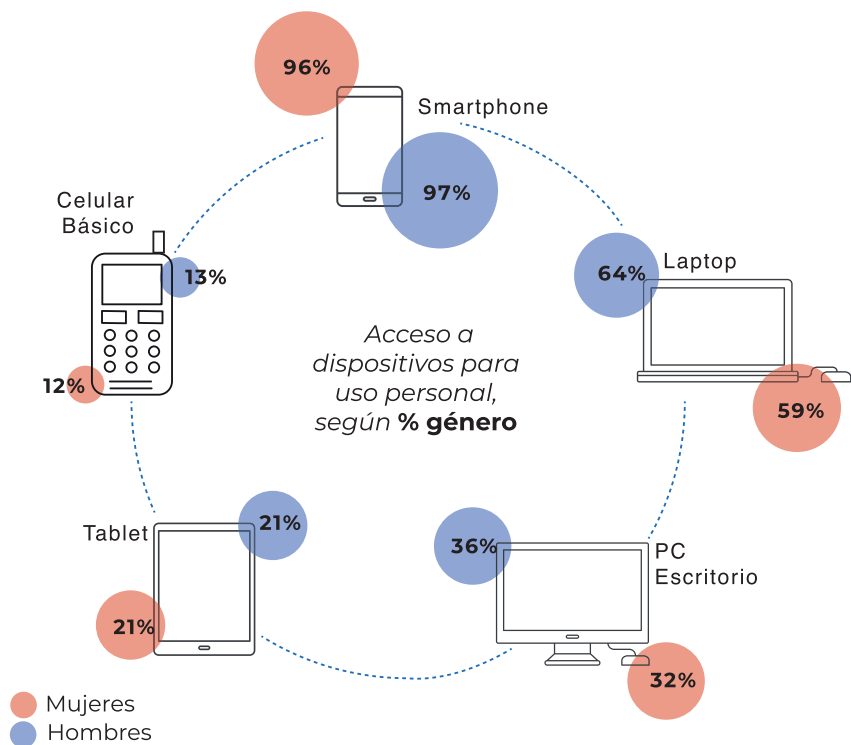
03

Tenencia de dispositivos TIC

Con relación a la tenencia de dispositivos, los resultados expuestos concuerdan con la tendencia global generalizada en el aumento del uso de este tipo de herramientas previa la crisis generada por la pandemia. Sin embargo, con los datos obtenidos se logran identificar campos de conocimiento que requieren un mayor desarrollo para comprender la forma particular en la cual las TIC en la cual las TIC ha transformado las actividades cotidianas en el contexto latinoamericano, particularmente de Colombia.

Los principales dispositivos con los que cuenta la población colombiana para acceder a internet son el smartphone, el computador portátil y de escritorio, y las tabletas.⁰⁶ (Gráfico 18 y Gráfico 19).

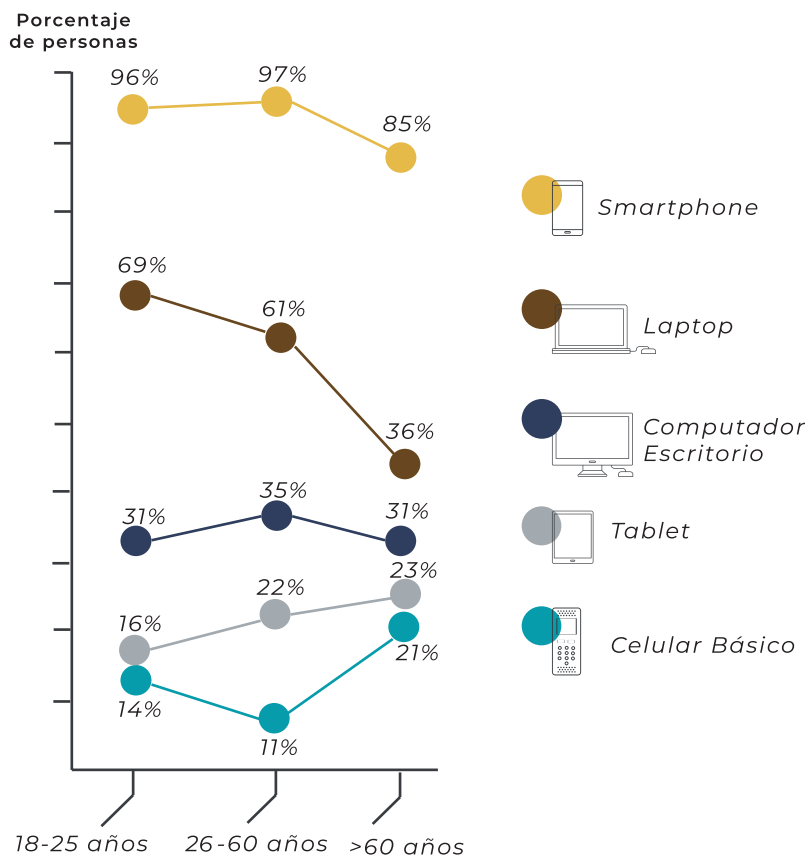
Gráfico 18: Acceso a dispositivos para uso personal, según género



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número de observaciones reportado en el cuadro corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted tiene para su uso personal?"

Fuente: Encuesta IEP (2020).
Elaboración propia.

Gráfico 19 Acceso a dispositivos para uso personal, según edad



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número de observaciones reportado en el cuadro corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted tiene para su uso personal?"

Fuente: Encuesta IEP (2020).
Elaboración propia.

06. La ENTICH 2020 expone que más del 25% tiene como principal medio al computador portátil y menos del 20% uno de escritorio, sin tener en cuenta el smartphone como dispositivo TIC, pese a que más del 90% usó el celular para acceder a internet.

En cuanto al uso y acceso de internet, se tuvo en consideración cualquier contenido visto en la red y el tipo de conexión desde el lugar de residencia (fijo, datos celulares, compartido, de otra manera y no tiene).

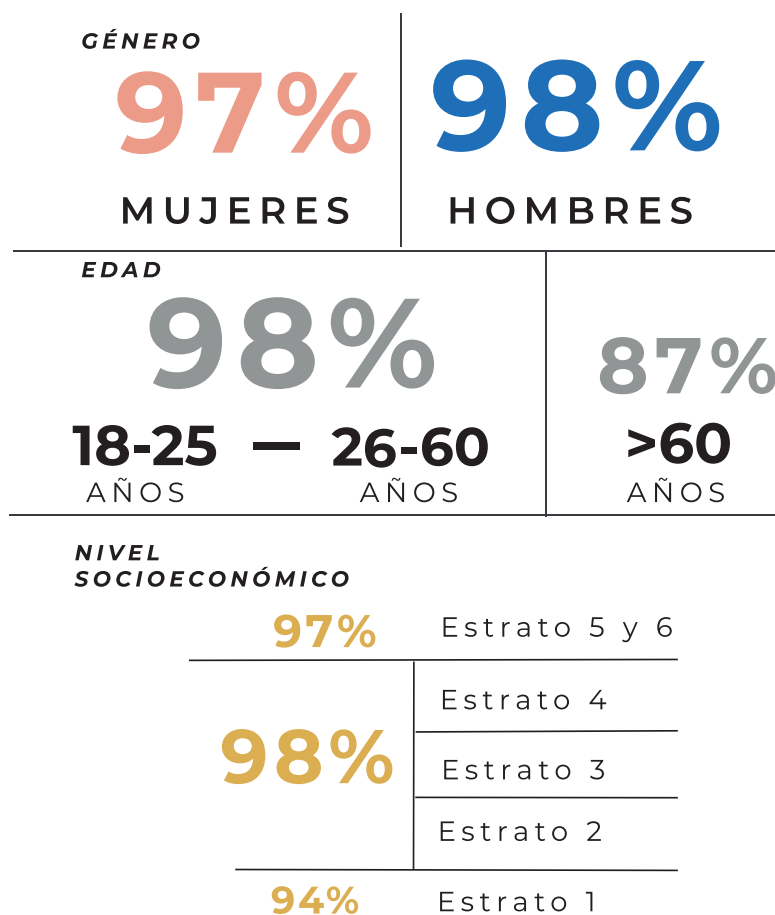
Según el gráfico 20, Colombia, alcanza menciones de hasta el 98% en el uso general de la red y en acceso con servicios fijos en el hogar con el 40% siendo el principal. (IEP, 2021b) Los colombianos que ingresan a internet a través de servicios contratados en casa y datos de celular son del 83% y 34%, respectivamente, pero en el estrato socioeconómico más bajo alcanza a penas el 49% y 42%, para ambos tipos

de servicio.⁰⁷ (Gráfico 21).

No obstante, al ver los datos por grupo de edad, se observa entre quienes tienen acceso cabe resaltar que, al analizar los datos por grupos etarios, el 77% de adultos mayores tiene una conexión fija contratada en casa, a comparación del 83% en jóvenes y adultos (Gráfico 22 y Gráfico 23).

De acuerdo con lo anterior, se propone, profundizar en el conocimiento de los condicionantes habilitantes para apalancar dicho aumento, especialmente en temas relacionados con el acceso a financiamiento para la adquisición de dispositivos TIC, la

Gráfico 20: Uso de internet en los últimos tres meses, según grupos sociales



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número de observaciones reportado en el cuadro corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “En los últimos tres meses, ¿ha utilizado internet, por ejemplo, para ver Facebook, WhatsApp o cualquier tipo de contenido?”.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

07. En Colombia (ENTICH 2020), poco más del 80% de los hogares a nivel nacional cuentan con conexión a internet fija, menos del 40% es móvil y alrededor del 20% cuenta con ambas.

ampliación de la cobertura de servicios de internet, así como de las actividades y las intenciones con las que la población hace uso de los dispositivos. Los datos también sugieren la necesidad de diseñar estrategias que promuevan aumentos en el uso dispositivos TIC en los grupos etarios más avanzados.

Gráfico 21: Tipo de acceso a internet en el lugar donde vive, según nivel socioeconómico.

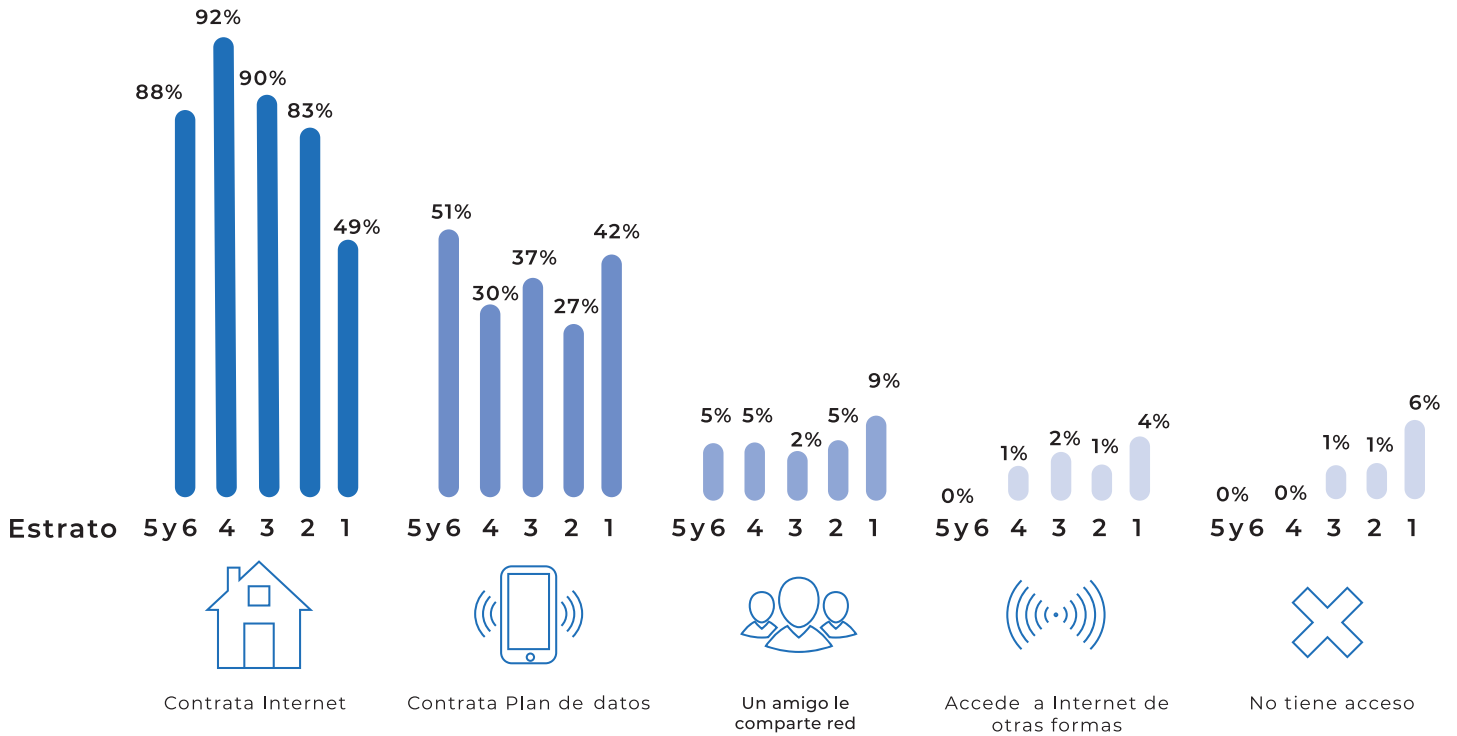
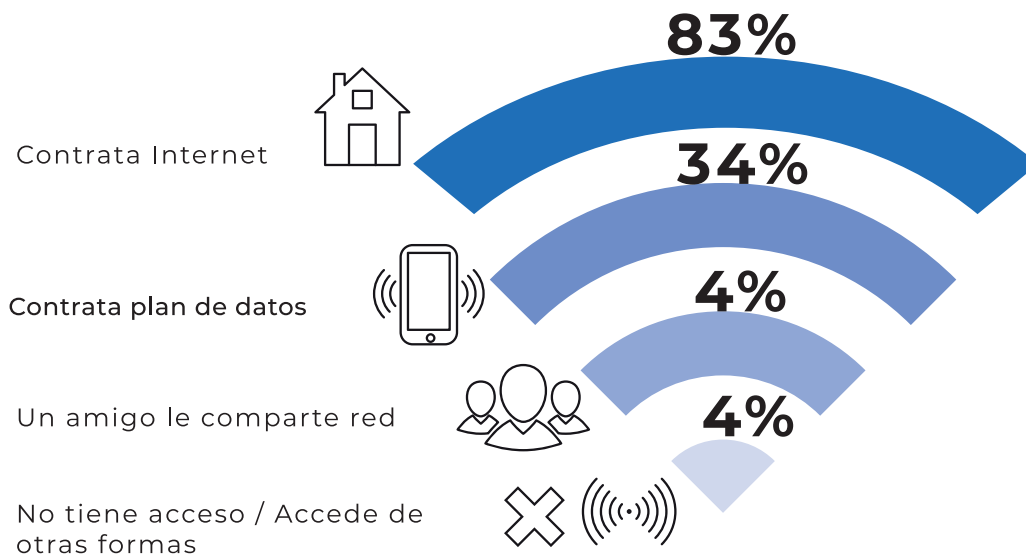


Gráfico 22: Tipo de acceso a internet en el lugar donde vive



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número de observaciones reportado en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Tiene acceso a internet en el lugar donde vive?”.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Gráfico 23: Tipo de acceso a internet en el lugar donde vive, según grupo de edad

JÓVENES /// 18 - 25 años**83%**

Contrata Internet

**27%**

Contrata plan de datos

1%

No tiene acceso

3%

Un amigo le comparte red

1%

Accede de otras formas

ADULTOS /// 26-60 años**83%**

Contrata Internet

**37%**

Contrata plan de datos

2%

No tiene acceso

4%

Un amigo le comparte red

2%

Accede de otras formas

ADULTOS MAYORES /// Mayores de 60 años**77%**

Contrata Internet

**25%**

Contrata plan de datos

6%

No tiene acceso

9%

Un amigo le comparte red

0%

Accede de otras formas

Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número de observaciones reportado en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Tiene acceso a internet en el lugar donde vive?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

04

Barreras para el uso de TIC

La principal barrera para el uso de TIC en Colombia, está relacionada con problemas de cobertura/señal que impiden usar más el celular (*Grafico 24*). Dentro de las razones que dificultan un mayor uso de Internet, se encuentra que las principales barreras corresponden a la preocupación por la invasión de la privacidad, la falta de tiempo, el alto costo y la mala calidad del servicio de internet⁰⁸ (*Gráfico 25*).

08. En este sentido, se podría indagar sobre los planes de servicio que tienen los operadores telefonía móvil e internet en el país para identificar las preferencias de los usuarios para el acceso a la red. Esto teniendo en cuenta que para Colombia más del 20% de la población considera que existen diversos lugares públicos con conexiones malas o muy malas. ENTICH 2020.

Ilustración 24: Principales razones que impiden usar más el celular, según nivel socioeconómico

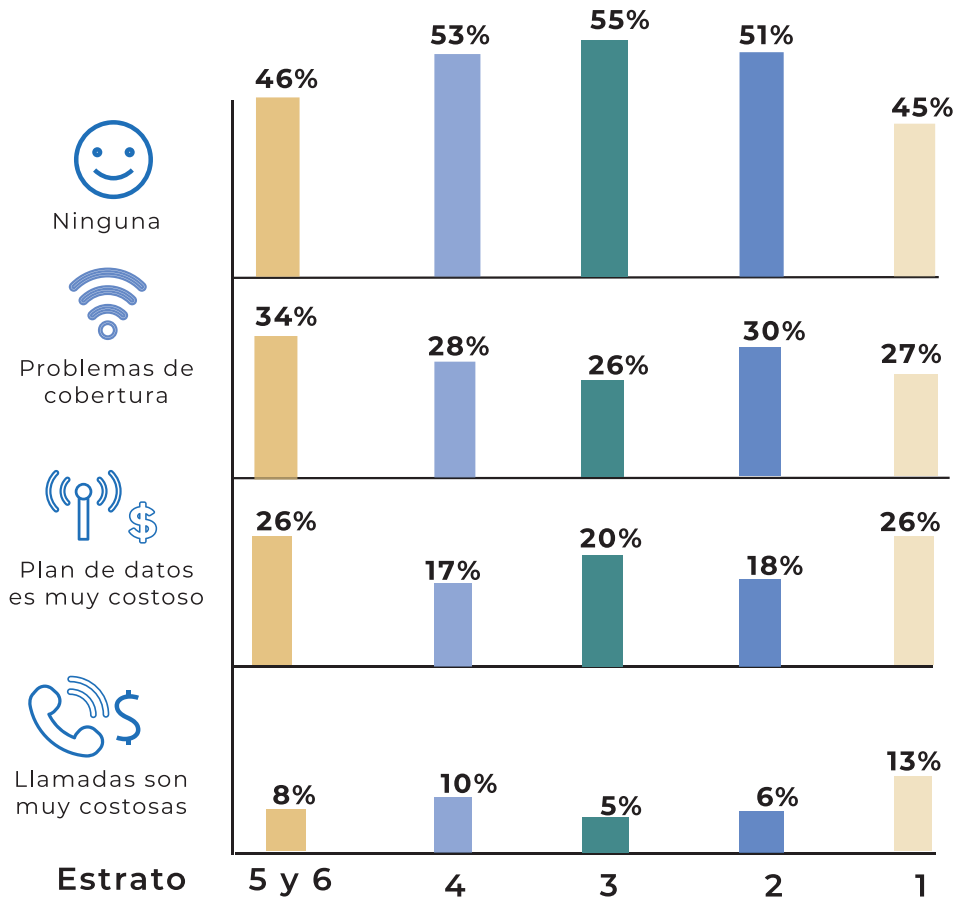
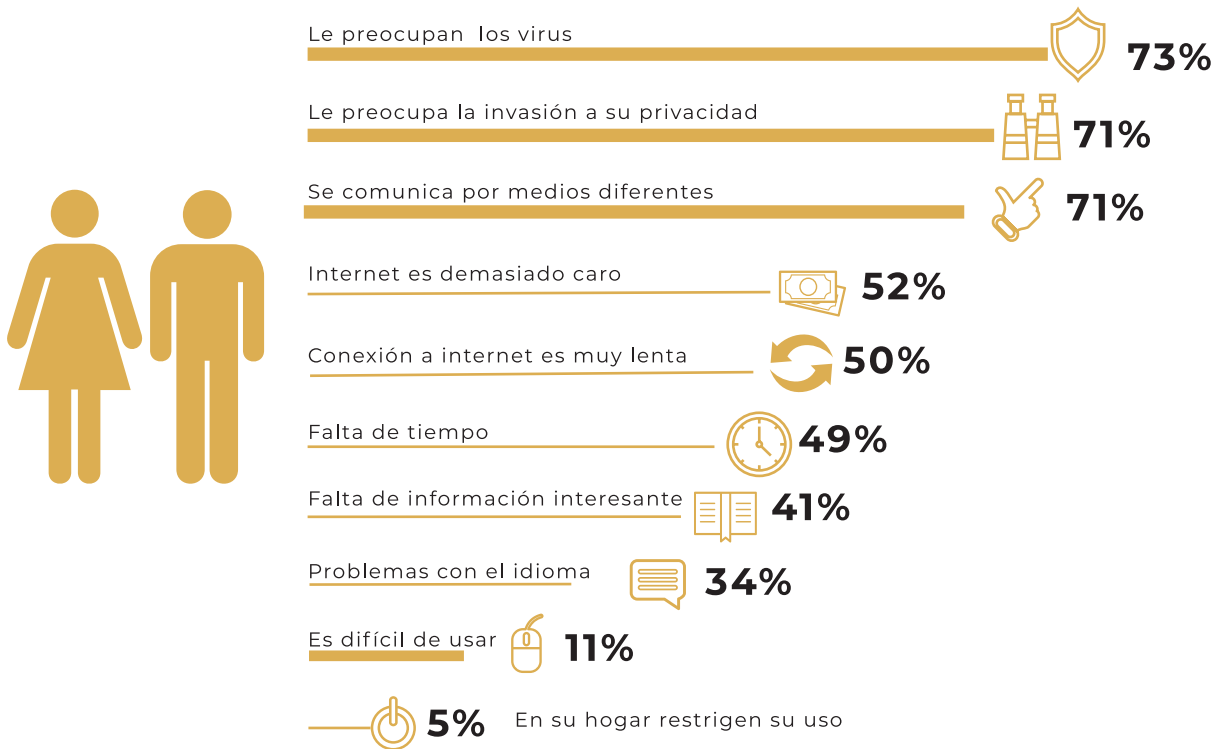


Ilustración 25: Principales razones que impiden usar más internet.



Nota: Número total de encuestados en Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que ha utilizado internet en los últimos tres meses (Colombia = 976). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Qué razones le impiden usar más internet?”.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

05

Balance: conclusiones y recomendaciones

Los resultados analizados permiten plantear agendas de investigación y políticas públicas que conlleven al entendimiento de los beneficios de las TIC y fomenten su adecuado uso. De igual manera, la comprensión de los impactos generados en el uso de las TIC, como consecuencia de la pandemia del COVID-19, es fundamental para el desarrollo de políticas públicas basadas en evidencia.

Las políticas de distanciamiento social formuladas durante la pandemia evidenciaron la importancia de las TIC como herramientas que facilitan la interacción dentro de la sociedad.

Los principales resultados sobre el acceso, uso con las TIC indican que las áreas urbanas de Colombia hay un uso amplio de estas herramientas. Asimismo, durante la pandemia, los principales medios de información utilizados fueron la radio y/o televisión (medios tradicionales), a pesar del creciente uso de las tecnologías (principalmente redes sociales) para actividades de información y de comunicación.

Los factores socioeconómicos determinan las diferencias respecto a las principales barreras que enfrentan los colombianos para el uso de las TIC: la mayor diferencia

reside en los problemas de cobertura en las zonas de menores ingresos. El campo del teletrabajo puede requerir ciertas modificaciones para ser aprovechado en mayor medida, aunque podría generar una serie de cambios en las dinámicas sociales y económicas.

En líneas generales, los resultados obtenidos han dispuesto una serie de elementos que proveerán a Colombia de un panorama de acción amplio que permita la construcción de canales y estrategias en torno al acceso y uso de las TIC en la población.

Referencias.

- Instituto de Estudios Peruanos IEP (2021a). Panorama general de acceso y uso de TIC en Perú y Colombia durante la pandemia de la COVID-19. CORE COVID 19 Responses for Equity Initiative, Perú, 24 páginas.
- Instituto de Estudios Peruanos IEP (2021b). Interacción entre los ciudadanos y Gobierno a través de las TIC en contexto de la pandemia de la COVID-19. CORE COVID 19 Responses for Equity Initiative, Perú, 19 páginas.
- DANE (2020). Encuestas de Tecnologías de la Información y la Comunicación - ENTICH Hogares 2020; Colombia, 43 páginas.