



Powered by
GoDaddy Registry

Percepciones y Uso de Internet

Impacto del Covid

Enero de 2021






Powered by
GoDaddy Registry

Ficha Técnica (1/2)



Entidad Contratante:	.CO Internet S.A.S
Entidad financiadora de la Investigación:	.CO Internet S.A.S
Proveedor de Investigación:	Centro Nacional de Consultoría S.A.
Nombre o Referencia del proyecto:	Encuesta Online de Opiniones y actitudes hacia Internet - Capítulo "Impacto del Covid"
Naturaleza y temática del estudio:	Estudio cuantitativo que busca conocer las opiniones a actitudes de los usuarios hacia internet y su evolución en el tiempo.
Población objetivo:	Hombres y mujeres entre 18 y 60 años
Cobertura:	Bogotá, Medellín, Cali, Caribe (Barranquilla, Santa Marta, Cartagena), Santanderes (Bucaramanga, Cúcuta) y Eje Cafetero (Pereira, Manizales, Armenia)
Método de muestreo:	No probabilístico. Por cuotas. Se envía un mail con invitación a participar y el link de la encuesta a panel de informantes. Control por rango de edad, ciudad, estrato y sexo.
Tamaño de la muestra:	910 encuestas
Cambios en la muestra:	Ninguno
Perfil del informante:	Usuarios de internet

Técnica de recolección de datos:	Encuesta Online autoplificada a través de panel
Fechas de trabajo de campo:	27 de noviembre a 24 de diciembre de 2020
Tipos de incentivos:	Participación en sorteo de 6 tarjetas de consumo por \$300.000
Número de Encuestadores:	No aplica. Encuesta Online autoplificada a través de panel
Métodos de supervisión de entrevistadores:	No aplica
Procedimientos de imputación:	Ningún dato de la base de datos fue imputado: todos corresponden a los de las encuestas
Errores no-muestrales (indicador):	Durante la revisión de las etapas del estudio, no se identificó este tipo de error
Cuestionario:	 Documento de Microsoft Word 97-21

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

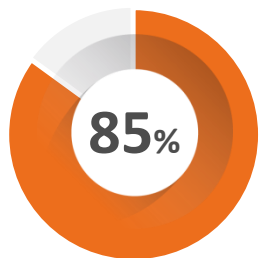
Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012

Impacto del Covid

P37. ¿En su concepto la Pandemia ha hecho que más colombianos busquen crear empresa?

Respondieron SI

Total



Base: 910

Bogotá



Base: 170

Medellín



Base: 160

Cali



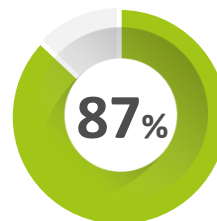
Base: 160

Caribe



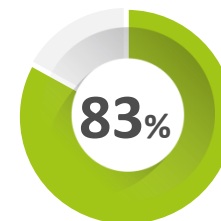
Base: 140

Santanderes



Base: 140

Eje cafetero



Base: 140

P37. ¿En su concepto la Pandemia ha hecho que más colombianos busquen crear empresa?

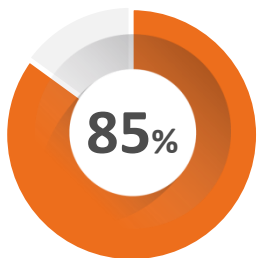
%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: TOTAL ENCUESTADOS	910	455	455	309	301	300	209	586	115
Si	85	81	89	87	83	84	87	85	79
No	15	19	11	13	17	16	13	15	21
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Efecto de la pandemia en las empresas que ya vendían por internet

P38. ¿Cree que las empresas que ya vendían por internet antes de la pandemia sufrieron menos los impactos del Covid?

Respondieron SI

Total



Base: 910

Bogotá



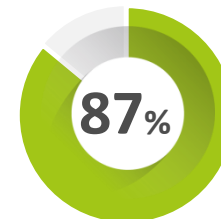
Base: 170

Medellín



Base: 160

Cali



Base: 160

Caribe



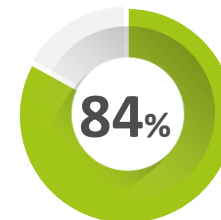
Base: 140

Santanderes



Base: 140

Eje cafetero



Base: 140

Efecto de la pandemia en las empresas que ya vendían por internet

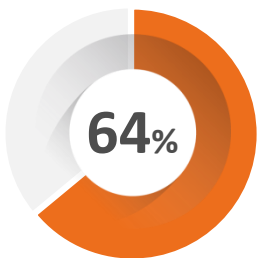
P38. ¿Cree que las empresas que ya vendían por internet antes de la pandemia sufrieron menos los impactos del Covid?

%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: TOTAL ENCUESTADOS	910	455	455	309	301	300	209	586	115
Si	85	85	85	82	85	87	83	85	85
No	15	15	15	18	15	13	17	15	15
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-

P39. ¿Conoce pequeños comercios de su sector o barrio que durante la pandemia desarrollaron e-commerce o canales digitales de atención?

Respondieron SI

Total



Base: total	910
-------------	-----

Bogotá



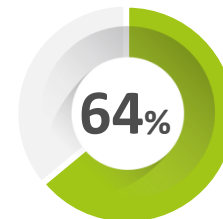
Base: total	170
-------------	-----

Medellín



Base: total	160
-------------	-----

Cali



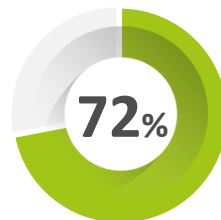
Base: total	160
-------------	-----

Caribe



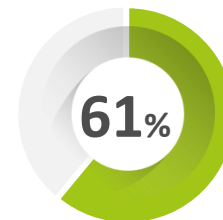
Base: total	140
-------------	-----

Santanderes



Base: total	140
-------------	-----

Eje cafetero



Base: total	140
-------------	-----

Avance del e-commerce o canales digitales en pequeños comercios

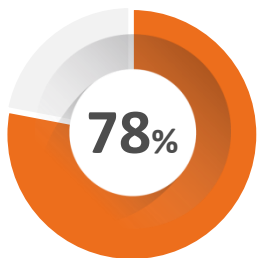
P39. ¿Conoce pequeños comercios de su sector o barrio que durante la pandemia desarrollaron e-commerce o canales digitales de atención?

%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: TOTAL ENCUESTADOS	910	455	455	309	301	300	209	586	115
Si	64	59	68	69	61	61	59	66	63
No	36	41	32	31	39	39	41	34	37
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-

P40. ¿Durante la pandemia usted incrementó su compra por internet o canales digitales?

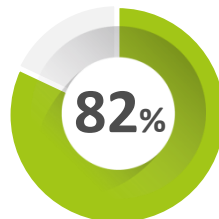
Respondieron SI

Total



Base: total 910

Bogotá



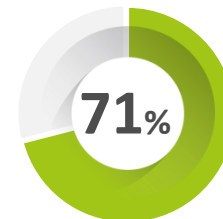
Base: total 170

Medellín



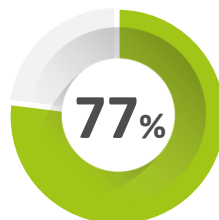
Base: total 160

Cali



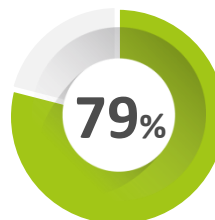
Base: total 160

Caribe



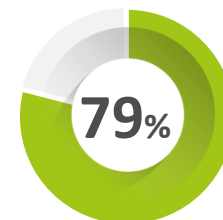
Base: total 140

Santanderes



Base: total 140

Eje cafetero



Base: total 140

P40. ¿Durante la pandemia usted incrementó su compra por internet o canales digitales?

%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: TOTAL ENCUESTADOS	910	455	455	309	301	300	209	586	115
Si	78	77	78	80	78	75	62	82	84
No	22	23	22	20	22	25	38	18	16
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-



Powered by
GoDaddy Registry

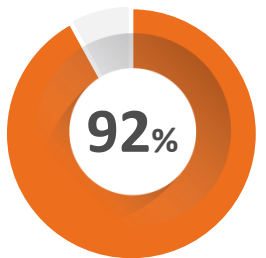
Mantenimiento de la compra a través de internet o canales digitales



P41. ¿En la medida que se ha reactivado la economía y se normaliza la situación usted ha mantenido su compra a través de internet o canales digitales?

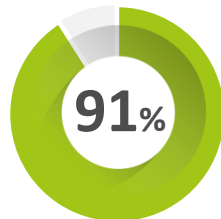
Respondieron SI

Total



*Base: 706

Bogotá



*Base: 140

Medellín



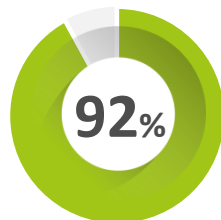
*Base: 124

Cali



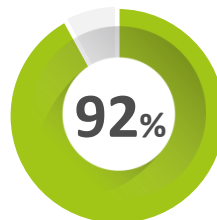
*Base: 113

Caribe



*Base: 108

Santanderes



*Base: 110

Eje cafetero



*Base: 111

*Base: los que durante la pandemia incrementaron las compras por internet

Mantenimiento de la compra a través de internet o canales digitales

P41. ¿En la medida que se ha reactivado la economía y se normaliza la situación usted ha mantenido su compra a través de internet o canales digitales?

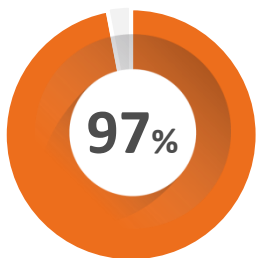
%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: los que durante la pandemia incrementaron las compras por internet	706	352	354	248	234	224	129	480	97
Si	92	91	92	92	94	89	92	92	91
No	8	9	8	8	6	11	8	8	9
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Aceleración de la transformación digital en las empresas a causa de la pandemia

P42. ¿Está usted de acuerdo con que la pandemia aceleró la transformación digital de las empresas colombianas?

Respondieron SI

Total



Base: total	910
-------------	-----

Bogotá



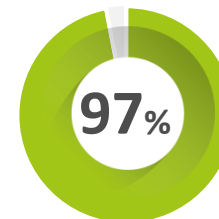
Base: total	170
-------------	-----

Medellín



Base: total	160
-------------	-----

Cali



Base: total	160
-------------	-----

Caribe



Base: total	140
-------------	-----

Santanderes



Base: total	140
-------------	-----

Eje cafetero



Base: total	140
-------------	-----

Atributos que mitigaron el impacto de la pandemia sobre las empresas

P43. ¿Cuáles atributos creen que lograron mitigar el impacto de la pandemia sobre las empresas colombianas?

● Total
● Bogotá
● Medellín
● Cali
● Caribe
● Santanderes
● Eje cafetero

Atributo	Total	Bogotá	Medellín	Cali	Caribe	Santanderes	Eje cafetero
Crecimiento / expansión comercial	35%	34%	33%	36%	39%	29%	39%
Innovación / creatividad	22%	28%	19%	22%	21%	18%	25%
Incremento de la conectividad	20%	18%	22%	18%	23%	20%	21%
Crecimiento tecnológico / Modernización	16%	14%	17%	19%	19%	18%	11%
Calidad del servicio	11%	13%	16%	13%	6%	10%	9%
Actividades desde casa	6%	3%	6%	9%	5%	8%	5%
Generó credibilidad / confianza / seguridad	3%	4%	3%	3%	4%	3%	1%
Otro	1%	-	1%	1%	2%	3%	1%
Ninguno	1%	2%	1%	1%	1%	1%	-
No mitigó	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%
No responde	8%	5%	8%	7%	8%	15%	9%
*Base:....	910	170	160	160	140	140	140

Aceleración de la transformación digital en las empresas a causa de la pandemia

P42. ¿Está usted de acuerdo con que la pandemia aceleró la transformación digital de las empresas colombianas?

%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: TOTAL ENCUESTADOS	910	455	455	309	301	300	209	586	115
Si	97	97	98	98	97	97	98	97	97
No	3	3	2	2	3	3	2	3	3
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Atributos que mitigaron el impacto de la pandemia sobre las empresas

P43. ¿Cuáles atributos creen que lograron mitigar el impacto de la pandemia sobre las empresas colombianas?

%	TOTAL	GENERO		EDAD		ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: TOTAL ENCUESTADOS	910	455	455	309	301	209	586	115
Crecimiento / expansión comercial	35	35	35	34	36	37	34	32
Innovación / creatividad	22	22	23	19	22	19	24	20
Incremento de la conectividad	20	18	22	19	21	19	19	27
Crecimiento tecnológico / Modernización	16	16	16	19	17	19	16	11
Calidad del servicio	11	14	8	11	11	9	11	15
Actividades desde casa	6	7	5	6	7	8	5	7
Generó credibilidad / confianza / seguridad	3	3	3	2	2	2	3	3
Otro	1	2	1	1	1	-	1	3
Ninguno	1	1	2	1	-	1	1	1
No mitigó	1	1	1	1	1	1	1	1
No responde	8	7	10	13	6	9	9	6



Powered by
GoDaddy Registry

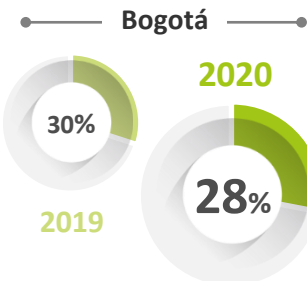
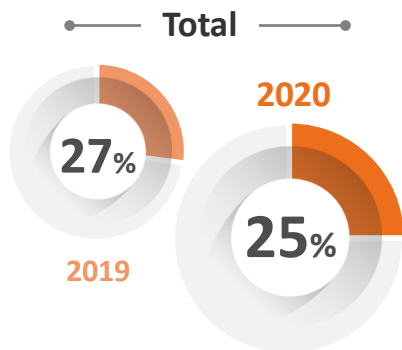
Tenencia o participación como socio en algún negocio / empresa



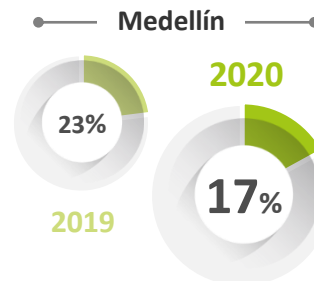
Diferencia Significativa: 2019 2020 ↑ ↓ del 95% de confianza

P44. Usted tiene o es socio de algún negocio / empresa?

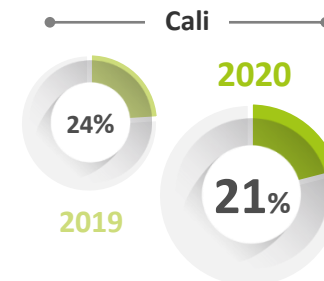
Respondieron SI



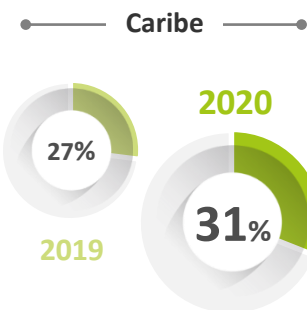
	2019	2020
Base: Total	200	170



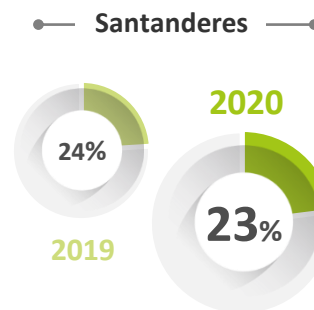
	2019	2020
Base: Total	180	160



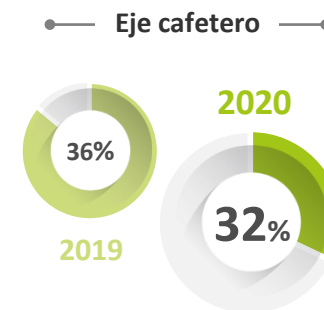
	2019	2020
Base: Total	180	160



	2019	2020
Base: Total	160	140



	2019	2020
Base: Total	160	140



	2019	2020
Base: Total	160	140

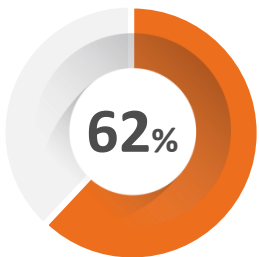
P44. Usted tiene o es socio de algún negocio / empresa?

%	TOTAL		GENERO				EDAD						ESTRATO					
			Hombre		Mujer		Entre 18 y 31 años		Entre 32 y 45 años		Entre 46 y 60 años		Estrato 1-2		Estrato 3-4		Estrato 5-6	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Base: TOTAL ENCUESTADOS	1040	910	620	455	420	455	201	309	477	301	362	300	200	209	660	586	180	115
Si	27	25	31	26	21	24	22	24	26	25	31	27	17	13	27	28	39	32
No	73	75	69	74	79	76	78	76	74	75	69	73	83	87	73	72	61	68
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

P49. La crisis de Covid-19 ha tenido un impacto negativo sobre su negocio

Respondieron SI

Total



*Base: 229

Bogotá



*Base: 47

Medellín



*Base: 27

Cali



*Base: 34

Caribe



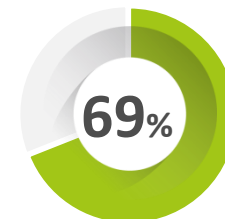
*Base: 44

Santanderes



*Base: 32

Eje cafetero



*Base: 45

*Base: los tienen o son socios de algún negocio / empresa

P49. La crisis de Covid-19 ha tenido un impacto negativo sobre su negocio

	%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
			Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: los tienen o son socios de algún negocio / empresa		229	120	109	75*	74*	80*	28*	164	37*
Sí	62	62	62	61	56	65	64	43	62	76
No	38	38	38	39	44	35	36	57	38	24
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



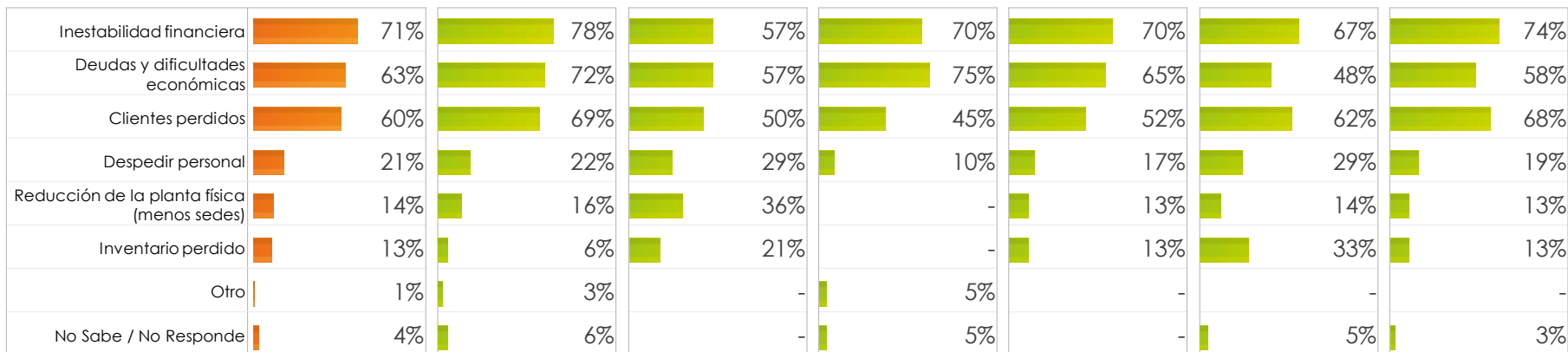
Powered by
GoDaddy Registry

Impactos negativos en el negocio asociados a la pandemia



P50. ¿Qué tipo de impacto negativo le trajo a su negocio?

● Total ● Bogotá ● Medellín ● Cali ● Caribe ● Santanderes ● Eje cafetero



*Base:....	168	26	21	29	37	25	30
------------	-----	----	----	----	----	----	----

P50. ¿Qué tipo de impacto negativo le trajo a su negocio?

%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: los la crisis del covid-19 han tenido un impacto negativo	141	74*	67*	42*	48*	51*	12*	101	28*
Inestabilidad financiera	71	74	67	62	77	73	67	70	75
Deudas y dificultades económicas	63	73	52	48	65	75	67	62	64
Clientes perdidos	60	64	55	57	56	65	50	61	57
Despedir personal	21	30	10	14	23	24	-	22	25
Reducción de la planta física (menos sedes)	14	18	10	7	13	22	8	13	21
Inventario perdido	13	11	16	21	10	10	8	18	-
Otro	1	-	3	2	-	2	-	-	4
No Sabe / No Responde	4	3	4	2	4	4	-	4	-



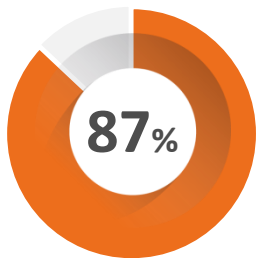
Powered by
GoDaddy Registry

Uso de herramientas digitales para llegar a los clientes en la pandemia

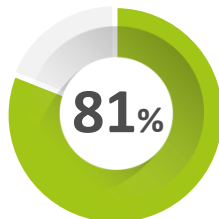


P51. ¿Ha usado alguna herramienta o tecnología digital para llegar a sus clientes durante la pandemia?

Respondieron SI
Total



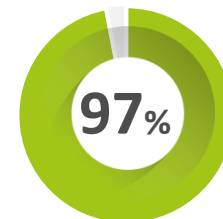
Bogotá



Medellín



Cali



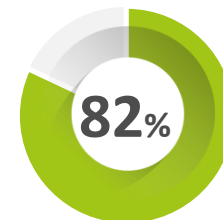
Caribe



Santanderes



Eje cafetero



*Base: los tienen o son socios de algún negocio / empresa

P51. ¿Ha usado alguna herramienta o tecnología digital para llegar a sus clientes durante la pandemia?

%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: los tienen o son socios de algún negocio / empresa	229	120	109	75*	74*	80*	28*	164	37*
Si	87	84	91	85	93	84	89	86	92
No	13	16	9	15	7	16	11	14	8
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Contribución del uso de herramientas tecnológicas para llegar a los clientes en la crisis

P52. ¿Podría hacer un pequeño relato de la forma como estas herramientas tecnológicas le ayudaron en la crisis?

● Total
● Bogotá
● Medellín
● Cali
● Caribe
● Santanderes
● Eje cafetero

	Total	Bogotá	Medellín	Cali	Caribe	Santanderes	Eje cafetero
Divulgación del producto / servicio	48%	55%	29%	58%	42%	53%	46%
Captación de nuevos clientes	38%	50%	42%	33%	42%	17%	41%
Expansión de la empresa / negocio	25%	13%	17%	18%	29%	40%	30%
Comunicación con el cliente	15%	29%	13%	15%	8%	17%	5%
Otro	2%	-	4%	-	-	-	5%
NS/NR	5%	5%	4%	-	3%	13%	3%

*Base:....	200	38	24	33	38	30	37
------------	-----	----	----	----	----	----	----

Contribución del uso de herramientas tecnológicas para llegar a los clientes en la crisis

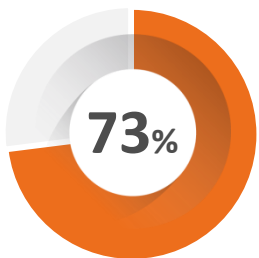
P52. ¿Podría hacer un pequeño relato de la forma como estas herramientas tecnológicas le ayudaron en la crisis?

%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: los que han usado alguna herramienta tecnológica para llegar a sus clientes	200	101	99*	64*	69*	67*	25*	141	34*
Divulgación del producto / servicio	48	42	55	34	55	54	56	43	65
Captación de nuevos clientes	38	43	33	45	30	39	28	39	41
Expansión de la empresa / negocio	25	27	22	31	20	22	28	28	6
Comunicación con el cliente	15	17	12	16	14	13	8	15	29
Otro	2	2	1	2	-	3	-	1	-
NS/NR	5	4	5	8	6	-	-	6	5

P53. ¿Cree que la pandemia aceleró la adopción de tecnología en su empresa?

Respondieron SI

Total



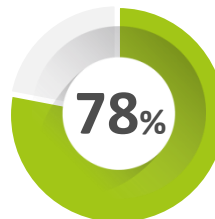
*Base: 229

Bogotá



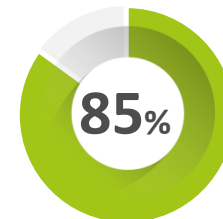
*Base: 47

Medellín



*Base: 27

Cali



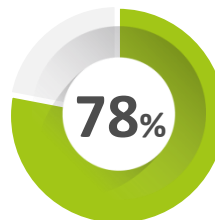
*Base: 34

Caribe



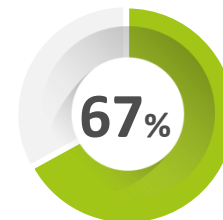
*Base: 44

Santanderes



*Base: 32

Eje cafetero



*Base: 45

*Base: Los tienen o son socios de algún negocio / empresa

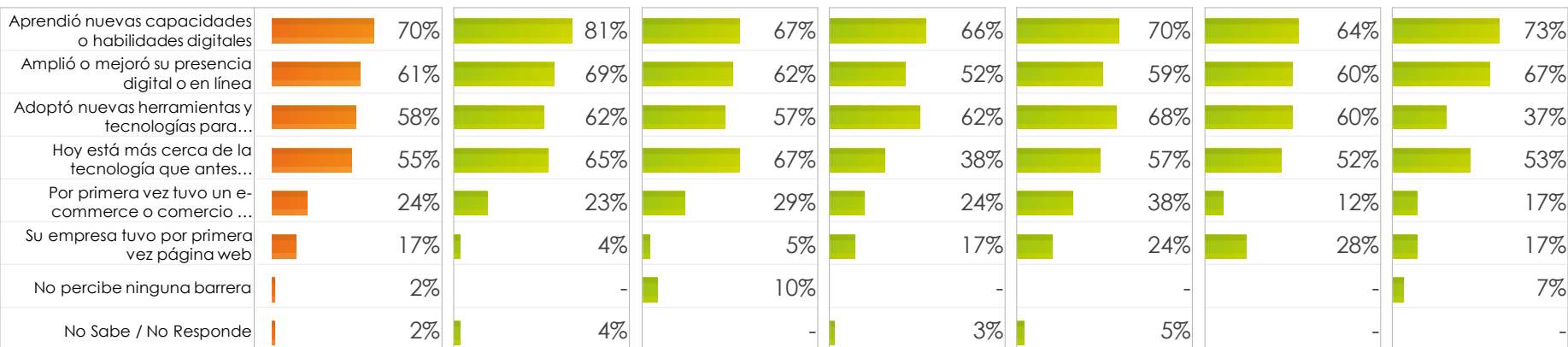
Aceleración en la adopción de tecnología en la empresa por la pandemia

P53. ¿Cree que la pandemia aceleró la adopción de tecnología en su empresa?

%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: los tienen o son socios de algún negocio / empresa	229	120	109	75*	74*	80*	28*	164	37*
Si	73	70	77	83	72	66	82	73	70
No	27	30	23	17	28	34	18	27	30
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-

P54. ¿Qué tipo de cambios realizó a raíz de la pandemia?

● Total
● Bogotá
● Medellín
● Cali
● Caribe
● Santanderes
● Eje cafetero



*Base:....	168	26	21	29	37	25	30
------------	-----	----	----	----	----	----	----

*Base: los que creen que la pandemia aceleró la adopción de tecnologías

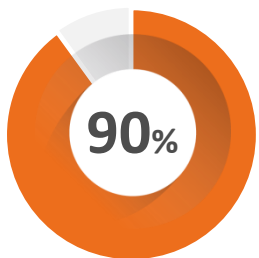
Cambios realizados por la empresa debido a la pandemia

P54. ¿Qué tipo de cambios realizó a raíz de la pandemia?

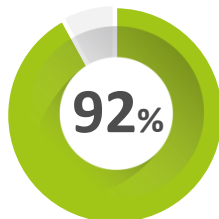
%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: los que creen que la pandemia aceleró la adopción de tecnologías	168	84*	84*	62*	53*	53*	23*	119	26*
Aprendió nuevas capacidades o habilidades digitales	70	74	67	60	74	79	83	66	81
Amplió o mejoró su presencia digital o en línea	61	60	63	60	60	64	61	61	62
Adoptó nuevas herramientas y tecnologías para hacer crecer su negocio en línea	58	65	50	50	66	58	57	60	50
Hoy está más cerca de la tecnología que antes de la pandemia	55	56	54	39	66	62	61	50	69
Por primera vez tuvo un e-commerce o comercio electrónico	24	24	25	24	25	25	26	26	15
Su empresa tuvo por primera vez página web	17	23	11	27	17	4	22	19	-
No percibe ninguna barrera	2	2	2	3	-	4	-	3	-
No Sabe / No Responde	2	2	2	3	2	2	-	3	-

P55. ¿El desarrollo digital que realizó durante la pandemia lo hace un mejor competidor en el mercado en la reactivación?

Respondieron SI
Total



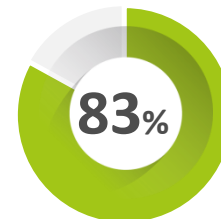
Bogotá



Medellín



Cali



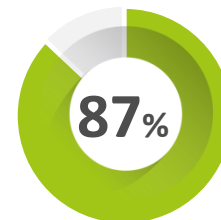
Caribe



Santanderes



Eje cafetero



*Base: Los que creen que la pandemia aceleró la adopción de tecnologías

P55. ¿El desarrollo digital que realizó durante la pandemia lo hace un mejor competidor en el mercado en la reactivación?

%	TOTAL	GENERO		EDAD			ESTRATO		
		Hombre	Mujer	Entre 18 y 31 años	Entre 32 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Estrato 1-2	Estrato 3-4	Estrato 5-6
Base: los que creen que la pandemia aceleró la adopción de tecnologías	168	84*	84*	62*	53*	53*	23*	119	26*
Si	90	90	90	90	91	91	96	89	92
No	10	10	10	10	9	9	4	11	8
No Sabe / No Responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-