

# Estudio Décima Encuesta sobre acceso, usos y usuarios de Internet en Chile

Preparado para  
Subsecretaría de  
Telecomunicaciones

**Diciembre 2023**





# Objetivos Generales

# Objetivos Generales

---

Contar con un estudio que permita profundizar el análisis y la caracterización del servicio de acceso y uso de Internet en Chile (móvil y fija), a fin de reconocer las tendencias de uso y adopción de tecnologías de información entre los chilenos y chilenas, tanto a nivel nacional como regional, con un enfoque de Género.



# Metodología

# Metodología

## TIPO DE ESTUDIO

Estudio cuantitativo en base a entrevistas presenciales en hogares.

## GRUPO OBJETIVO

- Hogares urbanos y rurales de las 16 regiones del país (sección acceso).
- Hombres y mujeres de 16 años o más (sección uso).

## DISEÑO MUESTRAL

Se utilizó un diseño muestral estratificado a partir de la división de las áreas geográficas urbana y rural de cada una de las regiones del país.

## MUESTRA

Se realizaron 4.710 entrevistas a nivel nacional.

## COBERTURA GEOGRÁFICA

Áreas censales urbanas y rurales de las 16 regiones del país.

## TRABAJO DE CAMPO

26 de agosto hasta el 14 de noviembre de 2023.

## FACTORES DE AJUSTE DE LA MUESTRA

Se aplicó un ajuste de postestratificación según regiones y áreas usando de referencia el Censo de Población y Vivienda 2017.

# Notas generales para la lectura de resultados

Para la lectura de los resultados presentados a continuación se debe considerar los siguientes elementos:

- Los resultados presentados en la sección de Acceso de Internet refieren a los hogares. Los resultados serán segmentados por área, grupo socioeconómicos y composición familiar.
- Los resultados presentados en la sección de Usos de Internet refieren a la declaración de las personas de 16 años o más. Los resultados serán segmentados por área, grupo socioeconómicos y grupo etario.
- Se utiliza la clasificación socioeconómica propuesta por ESOMAR y AIM. A partir del nivel educacional y la actividad laboral del jefe de hogar, se clasifican los hogares en grupos socioeconómicos alto, medio alto, medio y bajo.
- Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos y tablas presentados sumen un porcentaje sobre o bajo 100% (99%-101%).

A background image showing a business meeting. A person's hand is pointing at a tablet displaying a bar chart. Another person is holding a pen. A calculator and a notebook are visible on the desk.

# Resultados

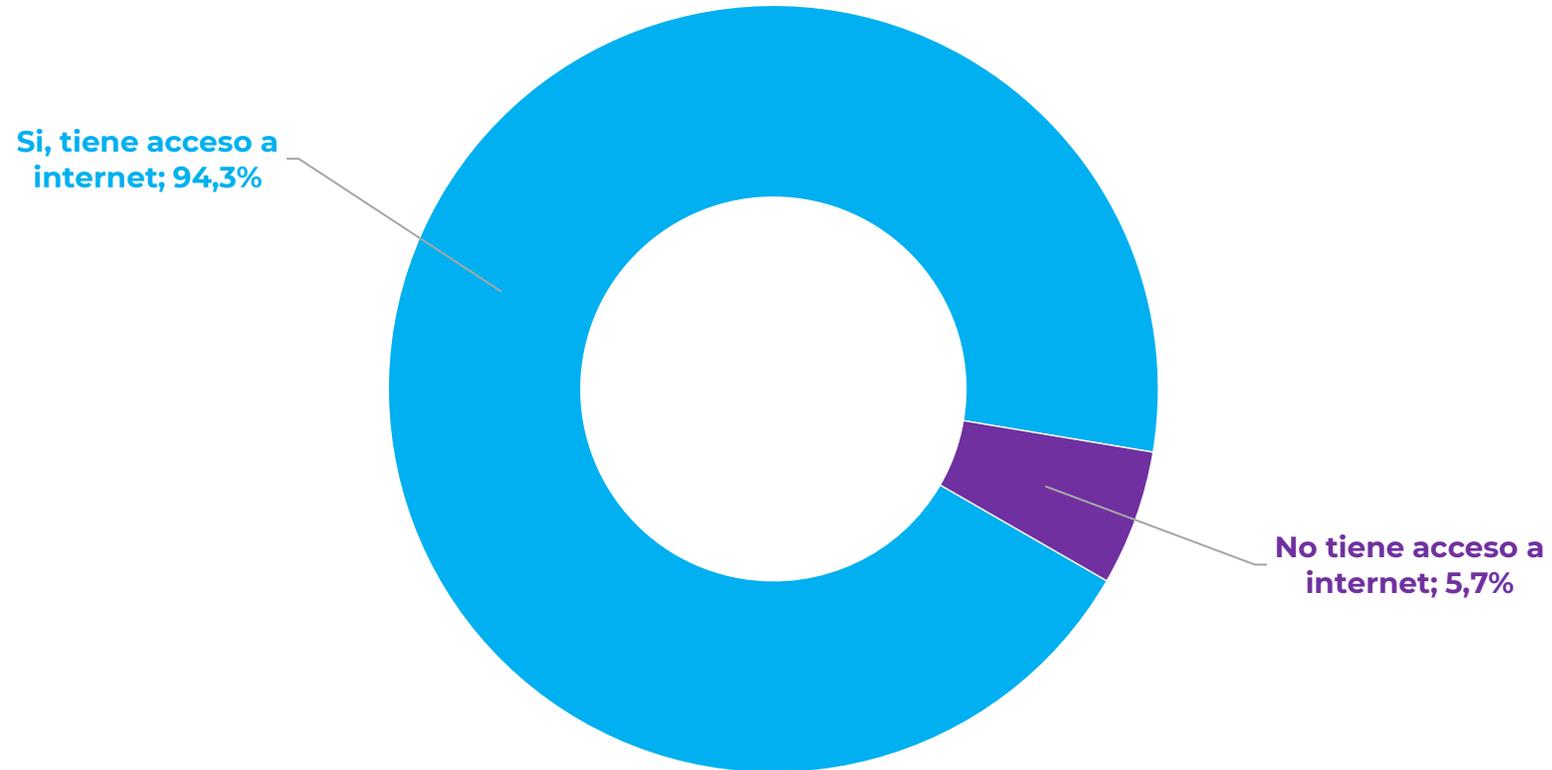


# 1. Acceso a Internet

# Con o sin acceso a Internet

¿Los miembros de este hogar tienen acceso propio y pagado a Internet desde el hogar, sin importar si lo utilizan o no?

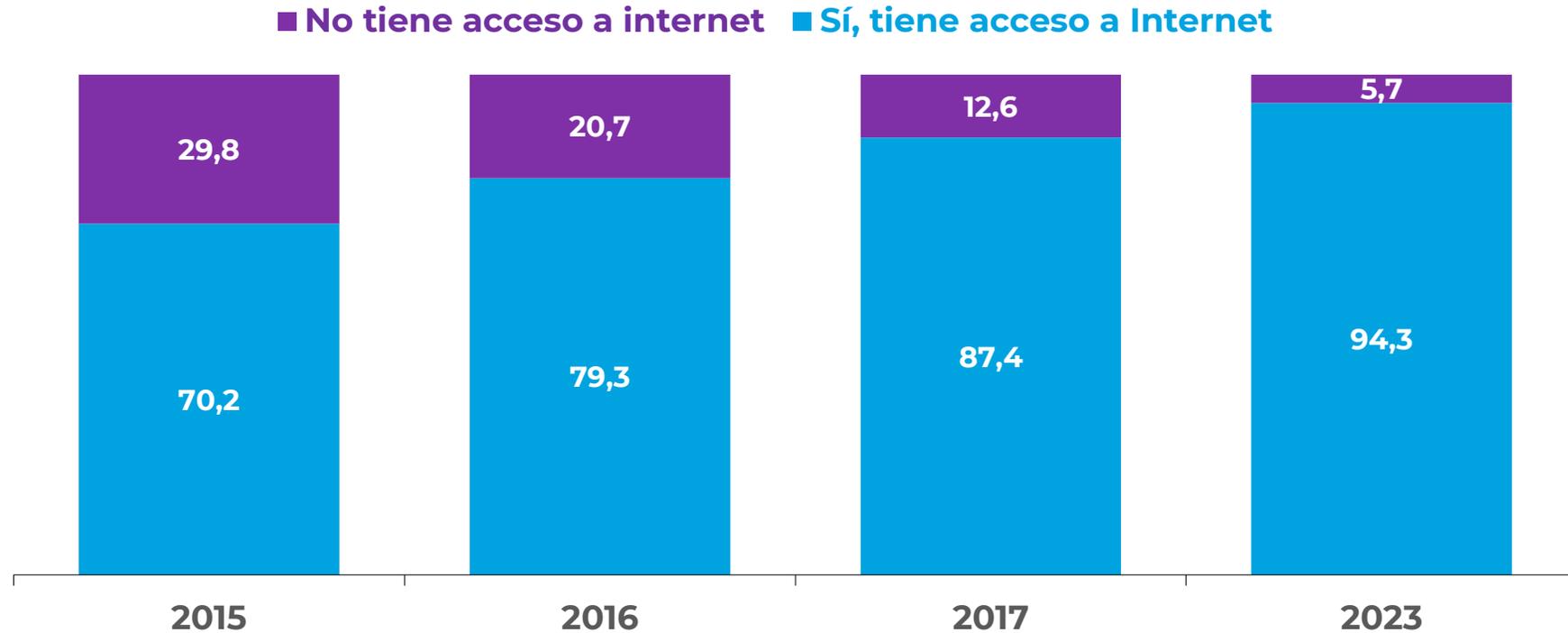
%



# Acceso a Internet

¿Los miembros de este hogar tienen acceso propio y pagado a Internet desde el hogar, sin importar si lo utilizan o no?

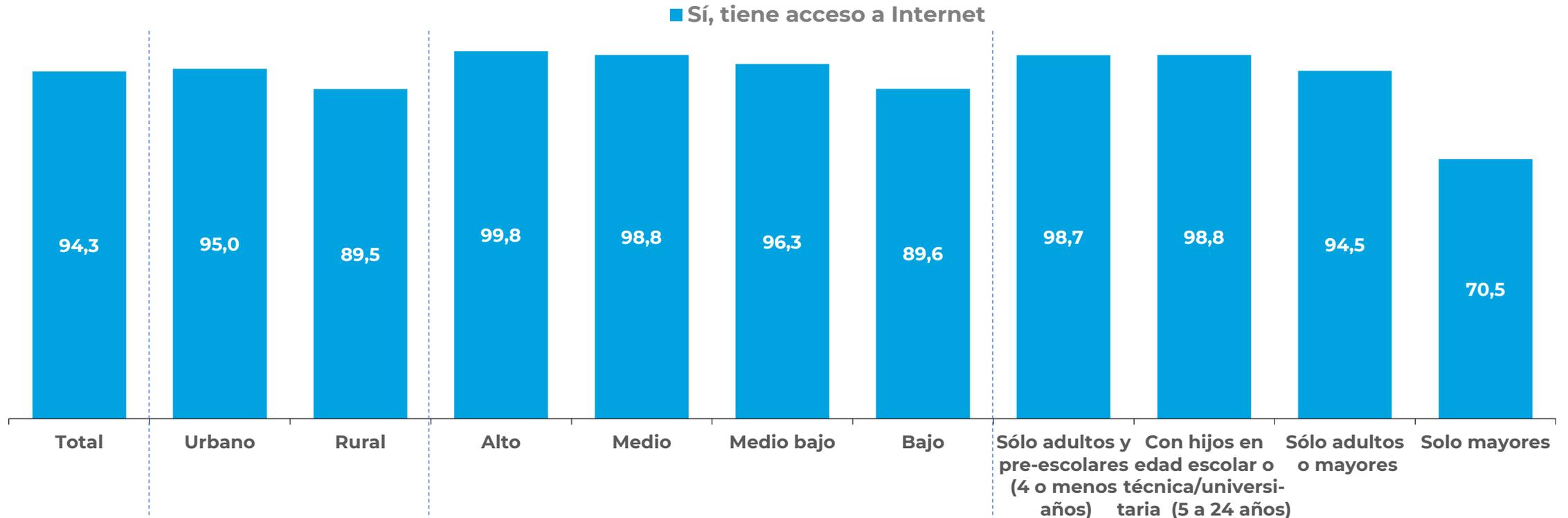
%



# Acceso a Internet, segmentos

¿Los miembros de este hogar tienen acceso propio y pagado a Internet desde el hogar, sin importar si lo utilizan o no?

%



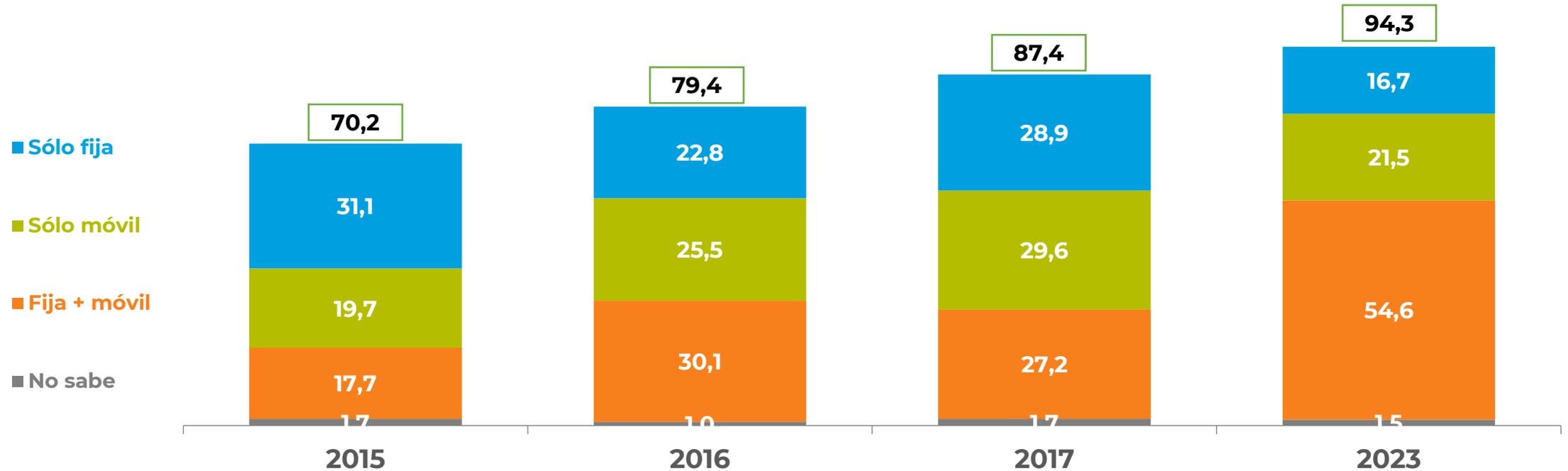


## 1.1. Hogares con internet: a) Formas de acceso

# Forma de acceso a Internet

¿Dispone usted de alguna o algunas de las siguientes FORMAS DE ACCESO PAGADA para conectarse a Internet en SU HOGAR?

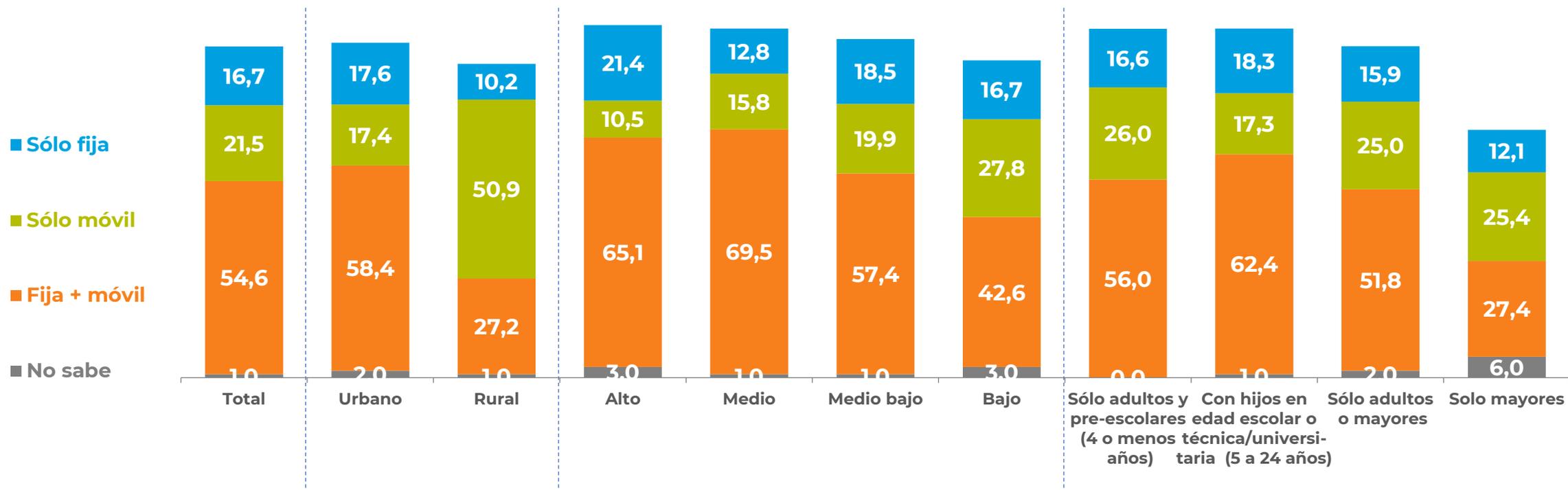
%



# Formas de acceso a Internet, segmentos

¿Dispone usted de alguna o algunas de las siguientes FORMAS DE ACCESO PAGADA para conectarse a Internet en SU HOGAR?

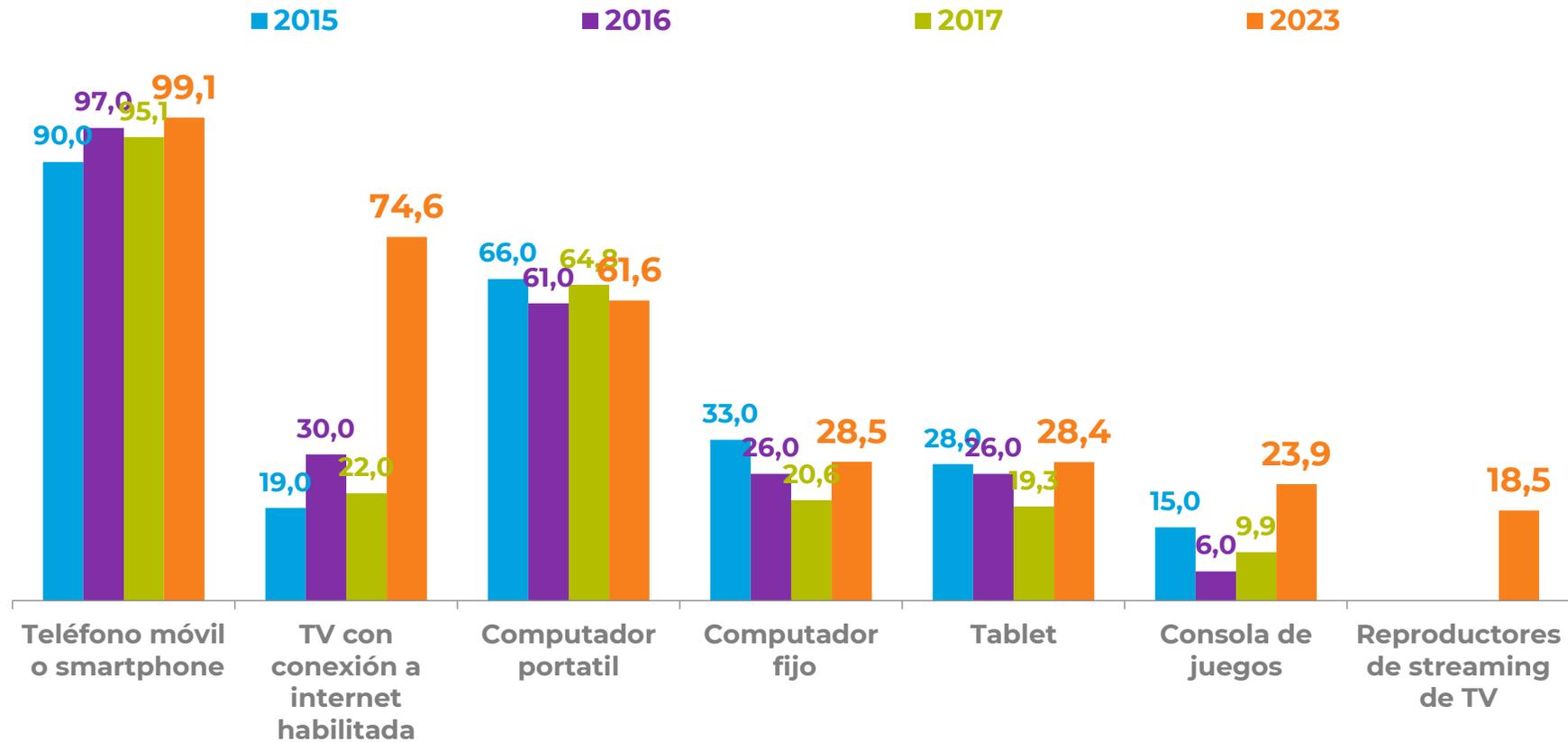
%



# Dispositivos o equipos para acceder a Internet

¿Cuál o cuáles de estos dispositivos o equipos utilizan los miembros de este hogar para acceder a Internet en EL HOGAR?

% (Múltiple)



# Dispositivos o equipos para acceder a Internet, segmentos

¿Cuál o cuáles de estos dispositivos o equipos utilizan los miembros de este hogar para acceder a Internet en EL HOGAR?

% (Múltiple)

Equipos	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	Sólo adultos y pre-escolares (4 o menos años)	Con hijos en edad escolar o técnica/universitaria (5 a 24 años)	Sólo adultos o mayores	Solo mayores
TELÉFONO MÓVIL O SMARTPHONE	<b>99,1</b>	99,1	99,1	99,6	99,4	99,1	98,9	100,0	99,7	98,6	97,4
TV CON CONEXIÓN A INTERNET HABILITADA	<b>74,6</b>	76,7	58,6	84,3	79,4	79,2	66,3	82,8	83,0	68,3	48,4
COMPUTADOR PORTÁTIL	<b>61,6</b>	63,2	49,9	88,6	78,0	63,1	45,3	61,5	73,4	52,0	28,6
COMPUTADOR FIJO	<b>28,5</b>	30,3	15,7	45,6	32,9	29,2	22,1	24,2	31,7	25,9	22,4
TABLET	<b>28,4</b>	29,6	19,0	45,9	34,8	27,7	21,6	44,2	32,6	24,9	12,5
CONSOLA DE JUEGOS	<b>23,9</b>	25,0	15,1	31,4	27,7	25,0	19,2	21,5	33,4	15,6	0,6
REPRODUCTORES DE STREAMING DE TV	<b>18,5</b>	19,4	11,6	37,8	23,6	17,6	12,3	19,1	21,5	16,8	4,4

# Razones para tener acceso a internet

¿Por cuál o cuáles razones tiene el servicio de Internet en su hogar? Ya sea Internet fijo o móvil.

% (Múltiple)

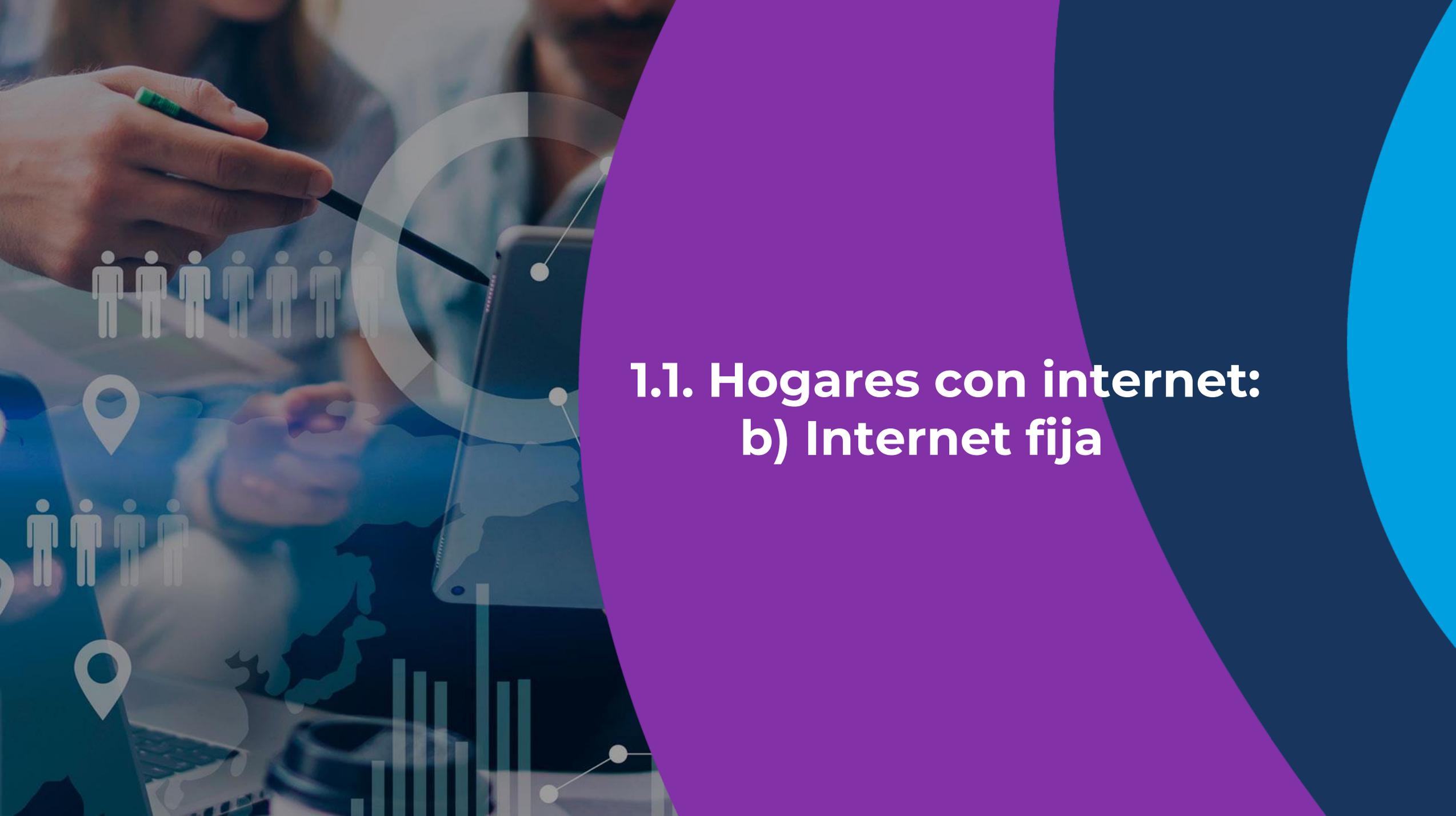


# Razones para tener acceso a internet, segmentos

¿Por cuál o cuáles razones tiene el servicio de Internet en su hogar? Ya sea Internet fijo o móvil.

% (Múltiple)

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	Sólo adultos y pre-escolares (4 o menos años)	Con hijos en edad escolar o técnica/universitaria (5 a 24 años)	Sólo adultos o mayores	Solo mayores
PERMITE COMUNICARSE CON OTRAS PERSONAS	<b>69,8</b>	69,0	75,5	74,7	73,0	70,1	66,7	75,1	70,8	68,6	67
PERMITE TENER MÁS ACCESO A INFORMACIÓN	<b>57,0</b>	57,1	56,2	71,0	65,2	57,3	49,1	68,2	59,2	55,9	45,0
APOYO A LA EDUCACIÓN PROPIA O DE HIJOS / NIETOS / PARIENTES	<b>52,0</b>	52,2	50,2	56,7	56,8	53,6	46,9	45,7	75,1	28,9	14,9
PERMITE REALIZAR TRÁMITES PERSONALES COMO REVISAR CUENTAS BANCARIAS, REALIZAR TRANSFERENCIAS,(...)	<b>48,9</b>	49,4	44,8	64,2	58,6	49,0	40,0	67,4	53,3	47,1	20,5
PERMITE PARTICIPAR EN REDES SOCIALES Y COMUNIDADES EN LÍNEA	<b>47,1</b>	47,6	43,0	62,3	52,6	49,6	38,9	56,9	51,8	43,1	31,2
PERMITE REALIZAR TRABAJO O ESTUDIOS DESDE CASA	<b>44,8</b>	45,9	36,3	65,1	58,7	41,9	34,6	53,7	52,6	39,3	14,6
PERMITE ACCEDER A ENTRETENIMIENTO A TRAVÉS DE STREAMING DE PELÍCULAS, SERIES Y MÚSICA	<b>43,1</b>	44,0	36,3	60,7	47,8	44,9	35,3	51,2	46,0	41,0	29,6
PROPORCIONA ACCESO A NOTICIAS Y ACTUALIDAD	<b>38,5</b>	39,1	33,3	52,2	47,4	38,7	30,2	47,0	40,8	36,5	31,7
PERMITE ACCEDER A JUEGOS Y OTROS MEDIOS DE ENTRETENCIÓN	<b>33,9</b>	34,8	26,9	39,5	42,6	33,7	27,7	52,9	39,8	28,2	15,5
FACILITA LA REALIZACIÓN DE COMPRAS EN LÍNEA Y ACCESO A PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO.	<b>32,9</b>	33,7	26,3	48,0	44,8	31,8	23,5	46,5	38,1	29,8	9,5
PERMITE ACCEDER A SERVICIOS DE TELEMEDICINA O CONSULTAS MÉDICAS EN LÍNEA	<b>26,8</b>	27,3	22,5	37,3	33,9	26,9	20,4	35,7	30,1	25,2	10,6
PERMITE REALIZAR NEGOCIOS O MANEJAR UNA EMPRESA FAMILIAR.	<b>23,7</b>	24,5	17,5	43,3	31,2	22,4	16,2	34,9	27,1	21,4	8,1
NO SABE	<b>1,2</b>	1,1	2,0	0,2	0,1	0,8	2,3	0,2	0,3	1,7	5,6

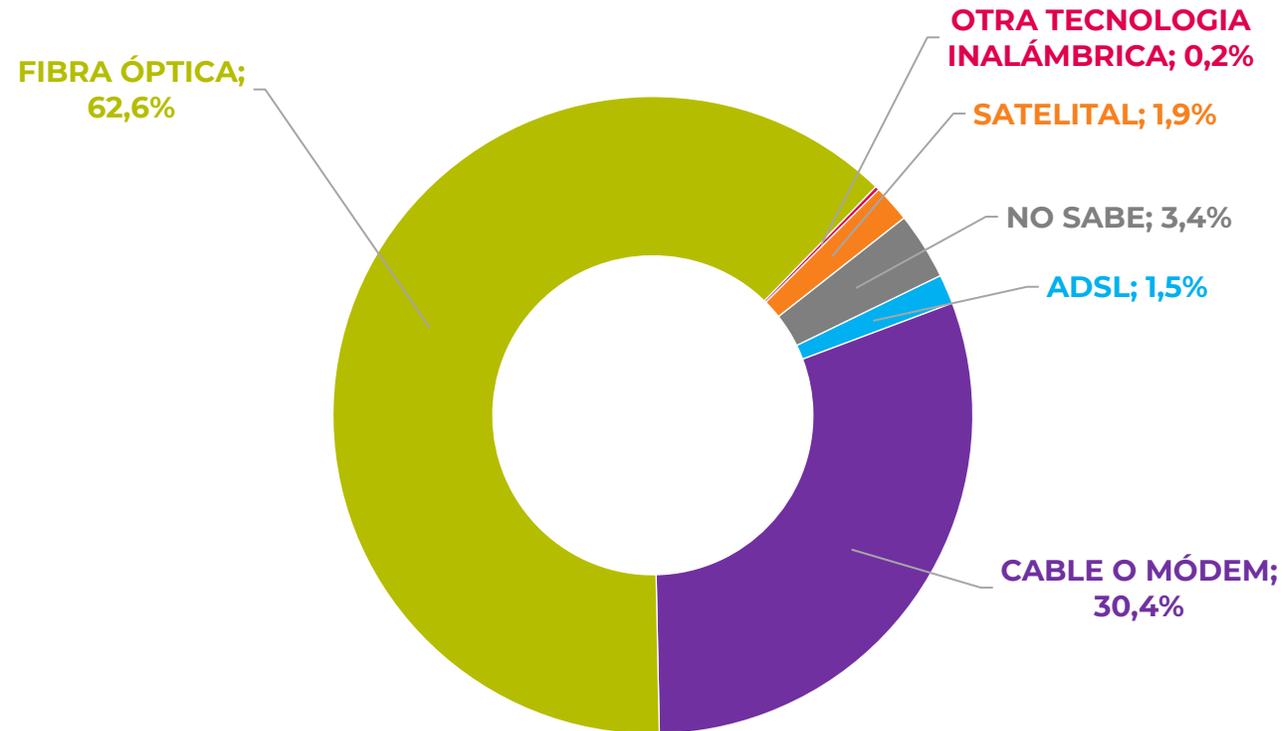


**1.1. Hogares con internet:  
b) Internet fija**

# Servicio contratado

¿Cuál de estos servicios tiene contratados usted?

%

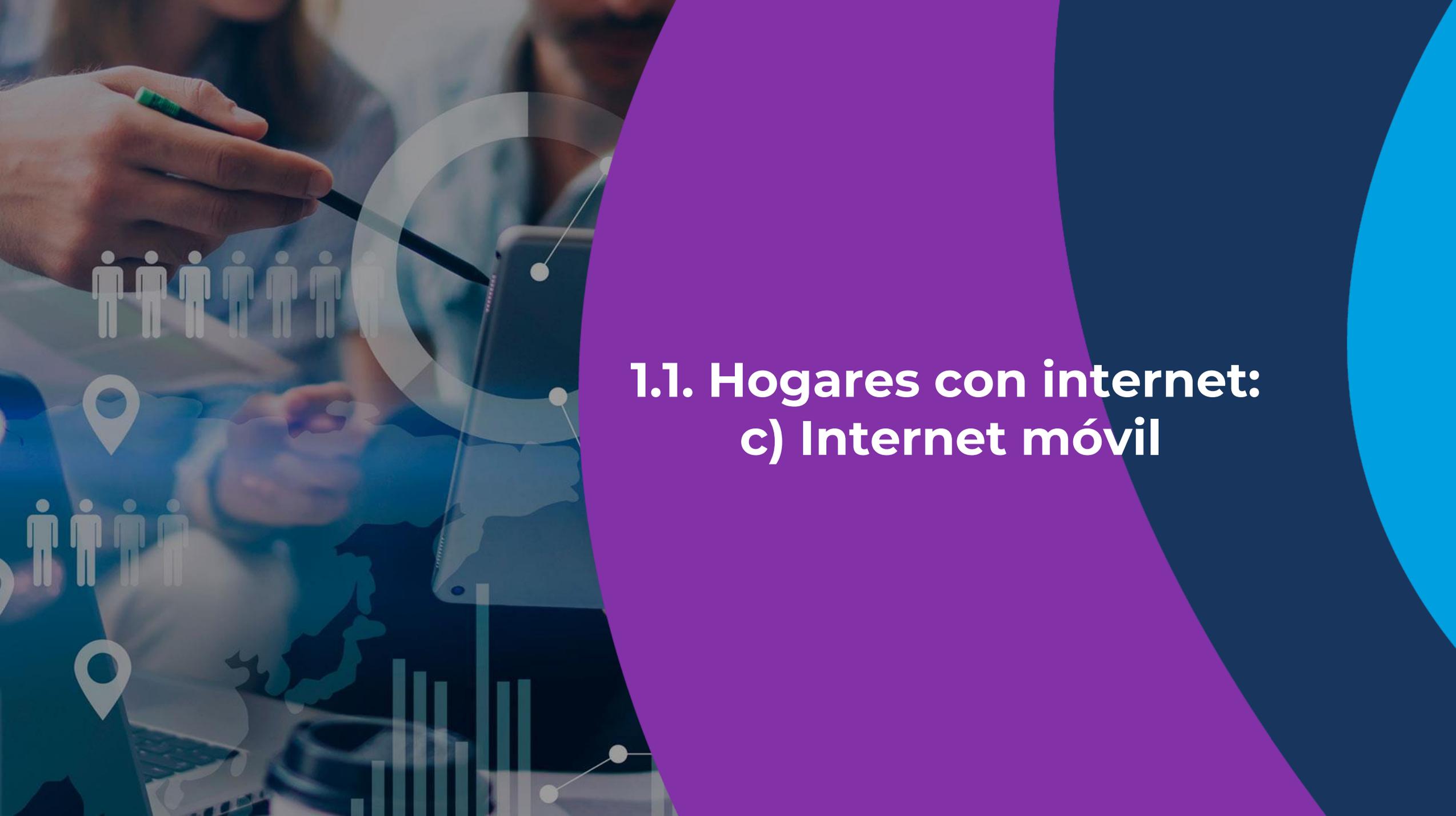


# Servicio contratado, segmentos

¿Cuál de estos servicios tiene contratados usted?

%

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	Sólo adultos y pre-escolares (4 o menos años)	Con hijos en edad escolar o técnica/universitaria (5 a 24 años)	Sólo adultos o mayores	Solo mayores
FIBRA ÓPTICA	<b>62,6</b>	62,7	61,1	64,0	62,4	60,7	64,1	53,3	65,2	61,3	50,1
CABLE O MÓDEM	<b>30,4</b>	30,9	22,7	30,2	32,1	33,7	26,2	41,6	28,4	31,6	37,0
SATELITAL	<b>1,9</b>	1,3	10,8	0,8	1,6	1,9	2,4	3,3	2,0	1,5	2,3
ADSL	<b>1,5</b>	1,5	0,6	0,2	1,4	1,5	1,9	0,8	1,8	1,2	0,0
OTRA TECNOLOGIA INALÁMBRICA	<b>0,2</b>	0,2	0,3	0,5	0,1	0,1	0,3	0,0	0,2	0,3	0,3
NO SABE	<b>3,4</b>	3,3	4,5	4,2	2,4	2,2	5,0	1,0	2,4	4,0	10,3

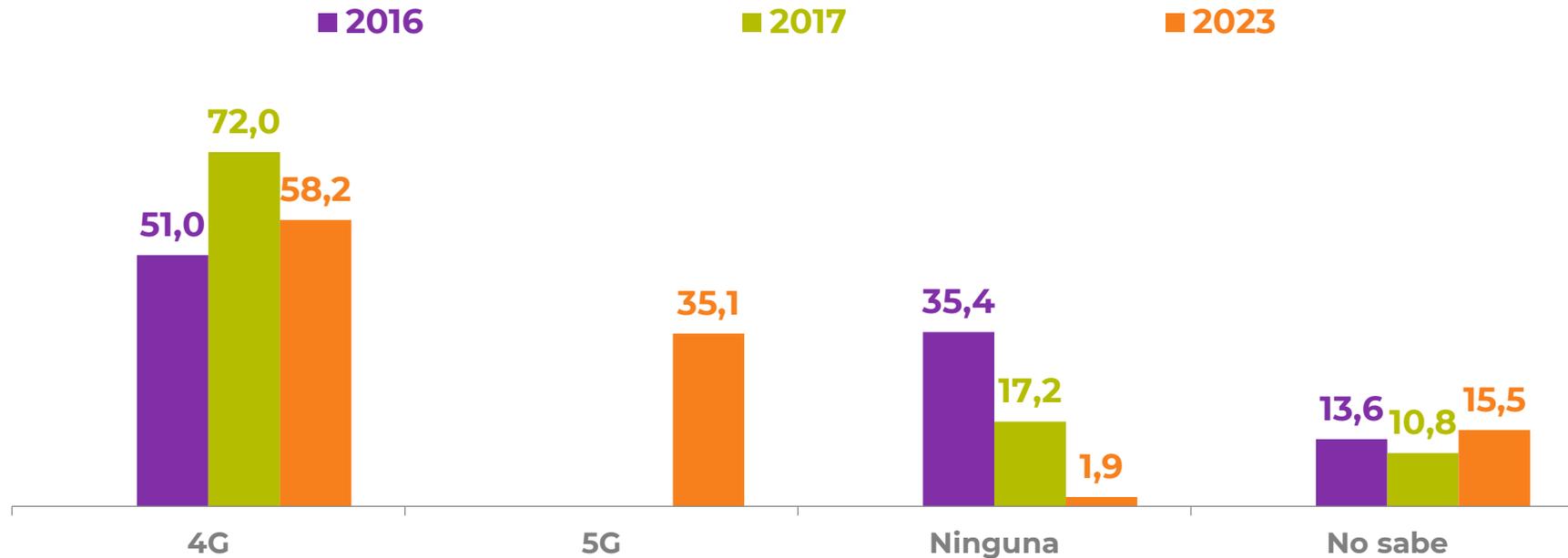
The background features a blurred image of a person's hands using a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a circular gauge. The right side of the image is dominated by large, overlapping circles in shades of purple and blue.

## 1.1. Hogares con internet: c) Internet móvil

# Banda ancha 4G o 5G

¿Alguna o algunas de las conexiones de Banda ancha móvil o internet móvil para conectarse desde teléfono o Tablet a Internet, tiene sistema 4G o 5G?

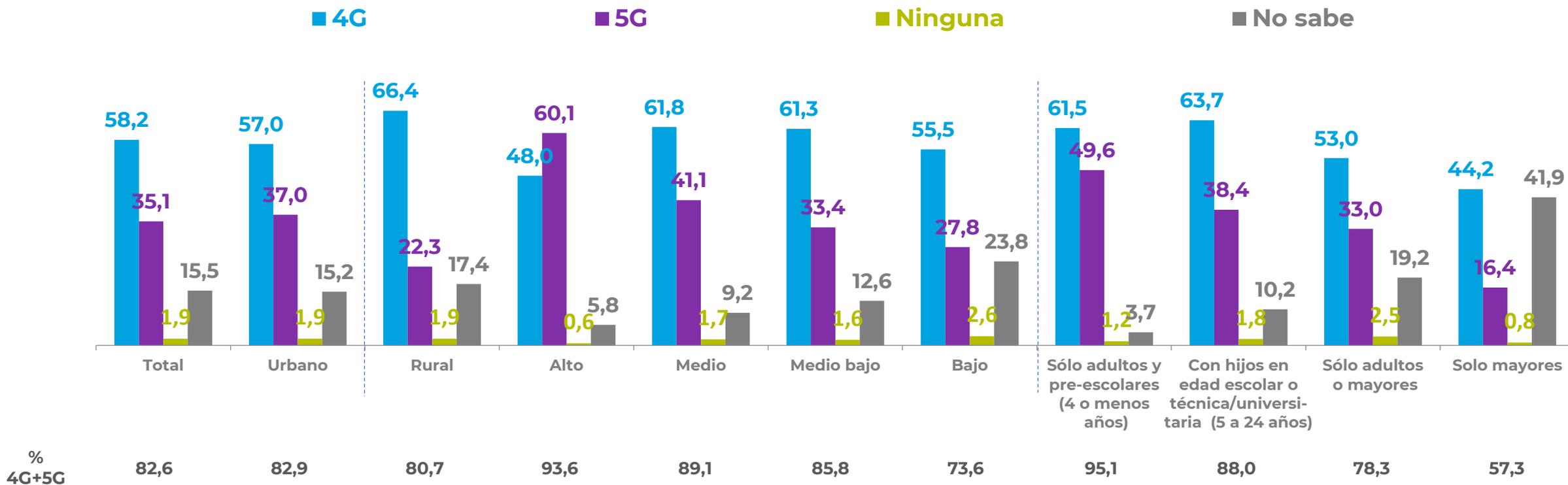
% (Múltiple)

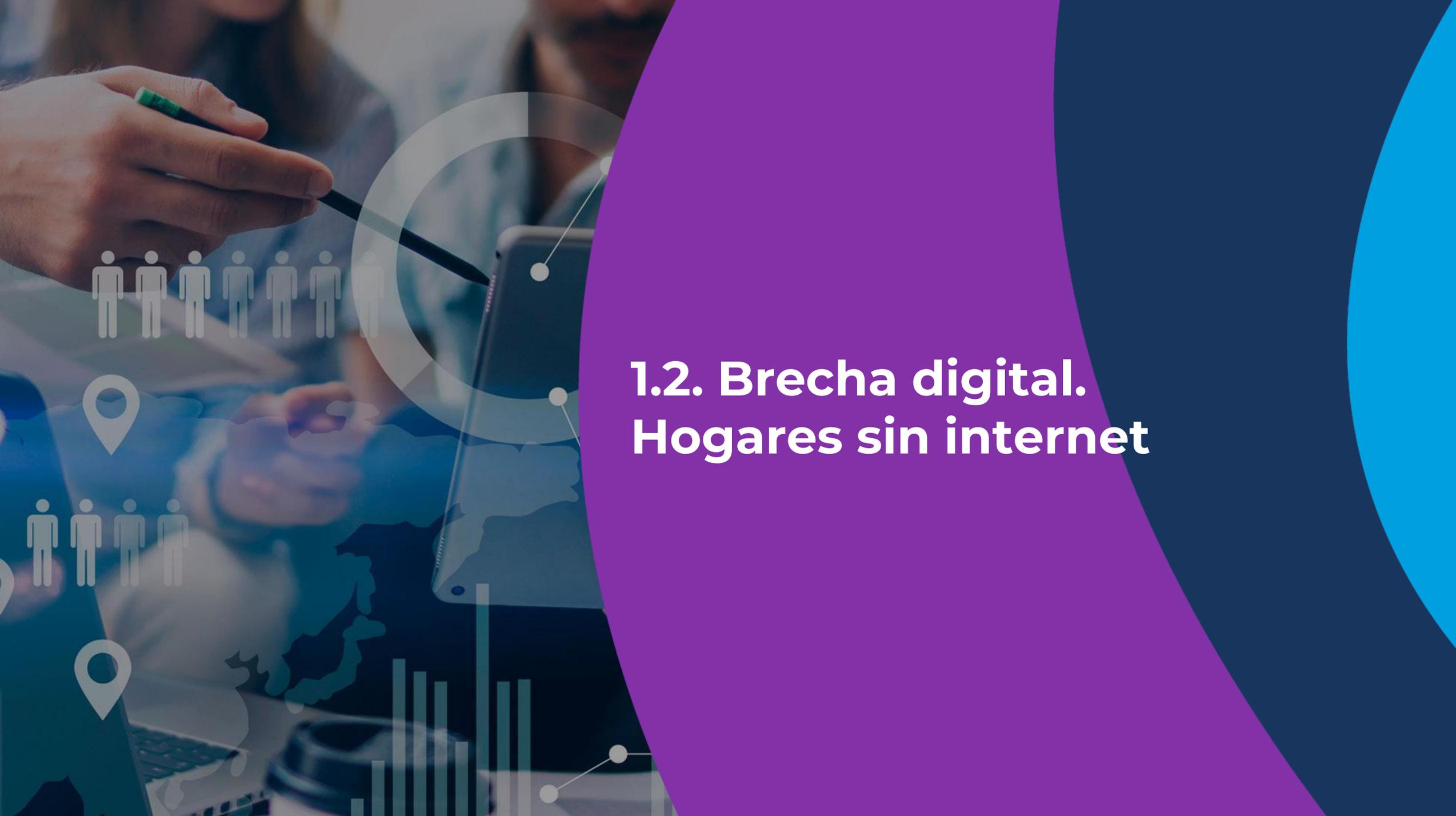


# Tecnología internet móvil (4G o 5G), segmentos

¿Alguna o algunas de las conexiones de Banda ancha móvil o internet móvil para conectarse desde teléfono o Tablet a Internet, tiene sistema 4G o 5G?

% (Múltiple)



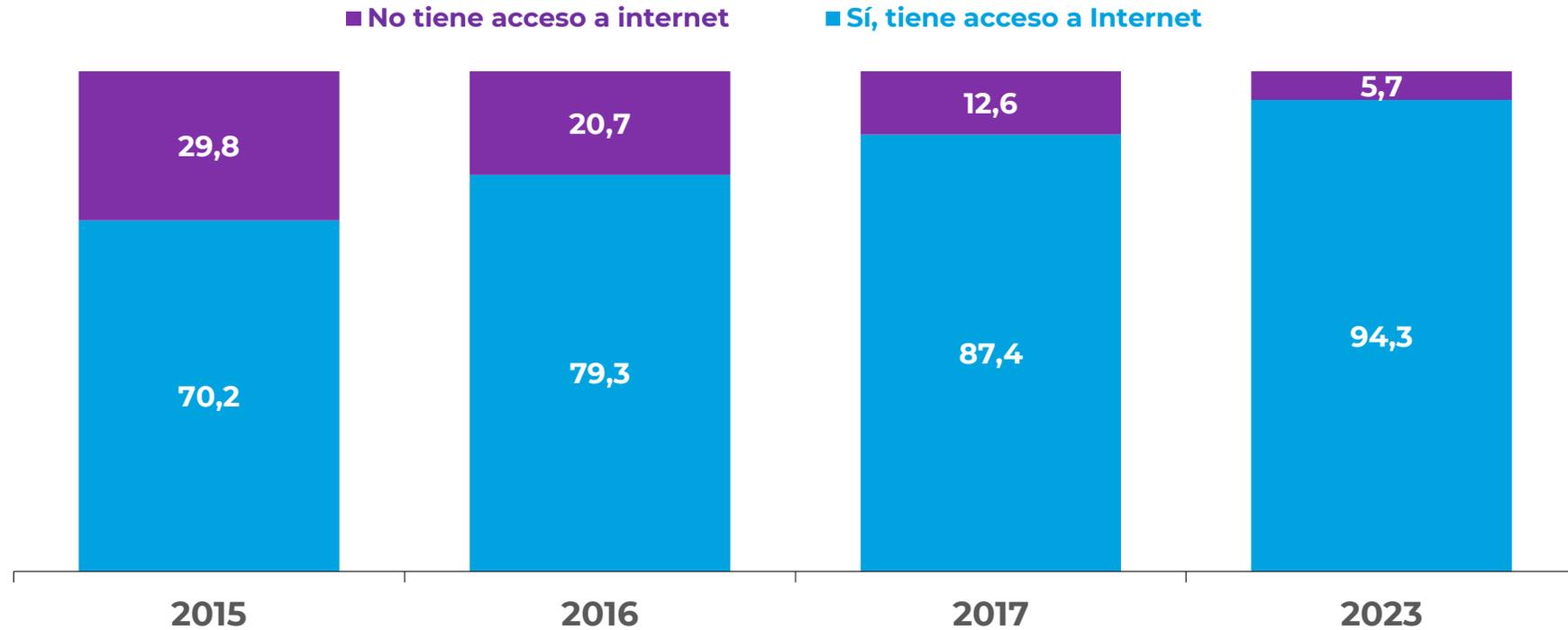


**1.2. Brecha digital.  
Hogares sin internet**

# Acceso a Internet

¿Los miembros de este hogar tienen acceso propio y pagado a Internet desde el hogar, sin importar si lo utilizan o no?

%



# Razones para no tener Internet en el hogar

¿Por cuál o cuáles de estas razones los miembros de este hogar no tienen acceso a internet propio y pagado mediante banda ancha fija, ya sea por cable/fibra o Wi-Fi? Entre las razones señaladas, indique ¿cuál considera LA MÁS IMPORTANTE?

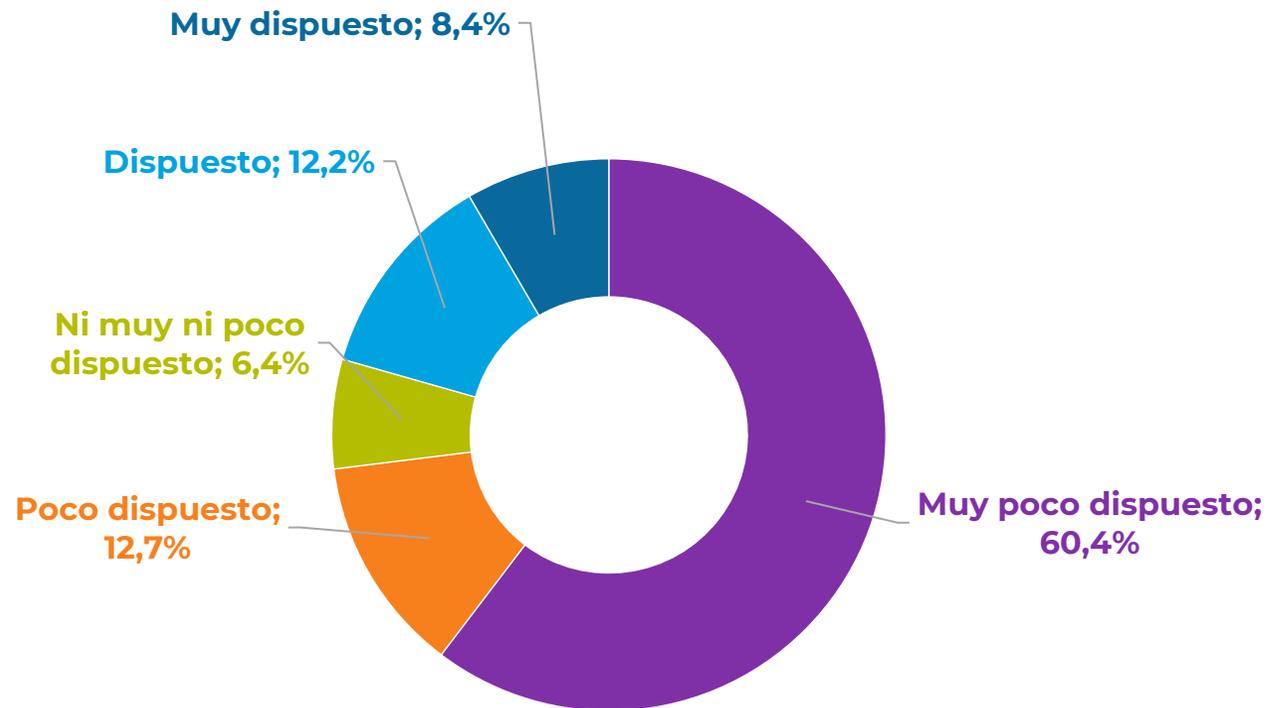
% (Más importante)

%	Total menciones	Lo más importante
<b>No saben utilizar el computador y/o Smartphone</b>	<b>28,5</b>	<b>17,0</b>
<b>No saben / no les han informado qué beneficios ofrece internet al hogar</b>	<b>23,3</b>	<b>15,0</b>
<b>No saben / no les han informado cómo utilizar internet</b>	<b>17,4</b>	<b>10,7</b>
<b>Costo del servicio de internet fijo (por cable/fibra o Wi-Fi) es muy elevado</b>	<b>16,6</b>	<b>9,7</b>
Falta de confianza	7,5	4,1
Costo del equipo o terminal (computador, notebook, Tablet, Smartphone, Smart TV etc.) para conectarse es muy elevado	7,0	2,6
Prefiero la conexión móvil del teléfono, porque la puedo usar también fuera del hogar	6,7	4,8
Conocen beneficios de internet, pero encuentran que no es útil para el hogar	5,9	3,5
La mayor parte del tiempo la pasamos fuera del hogar, por lo que no se justifica una conexión fija	5,7	4,3
Prefiero utilizar el acceso a internet móvil (4G/5G) en lugar de tener una conexión fija	4,2	2,8
No hay / no sabe si hay oferta de servicios de internet en la zona donde vive	3,4	1,9
La internet fija es más cara que la internet móvil / del teléfono móvil	3,1	1,7
Pueden conectarse a una red privada de terceros desde el hogar	2,8	2,0
La velocidad de internet fija no es lo suficientemente rápida para satisfacer nuestras necesidades	2,6	1,6
Porque puedo usar la conexión móvil del teléfono para conectarme a internet con otros equipos de la casa (computador, TV, etc.)	2,4	1,5
Preocupación por aspectos de privacidad o seguridad	2,4	1,3
Tuve experiencias negativas anteriores con proveedores de servicios de internet fija	2,2	1,3
Puedo conectarme a internet en redes públicas o de terceros cuando lo necesito	1,6	0,5
Pueden acceder a internet en otros lugares (por ejemplo: oficina, escuela)	1,6	0,2
Otro	13,8	13,4

# Disposición a contratar internet en el hogar

En el futuro cercano, ¿Cuán dispuesto estarían a contratar un servicio de acceso a internet banda ancha fija para este hogar (por cable/fibra o Wi-Fi)?

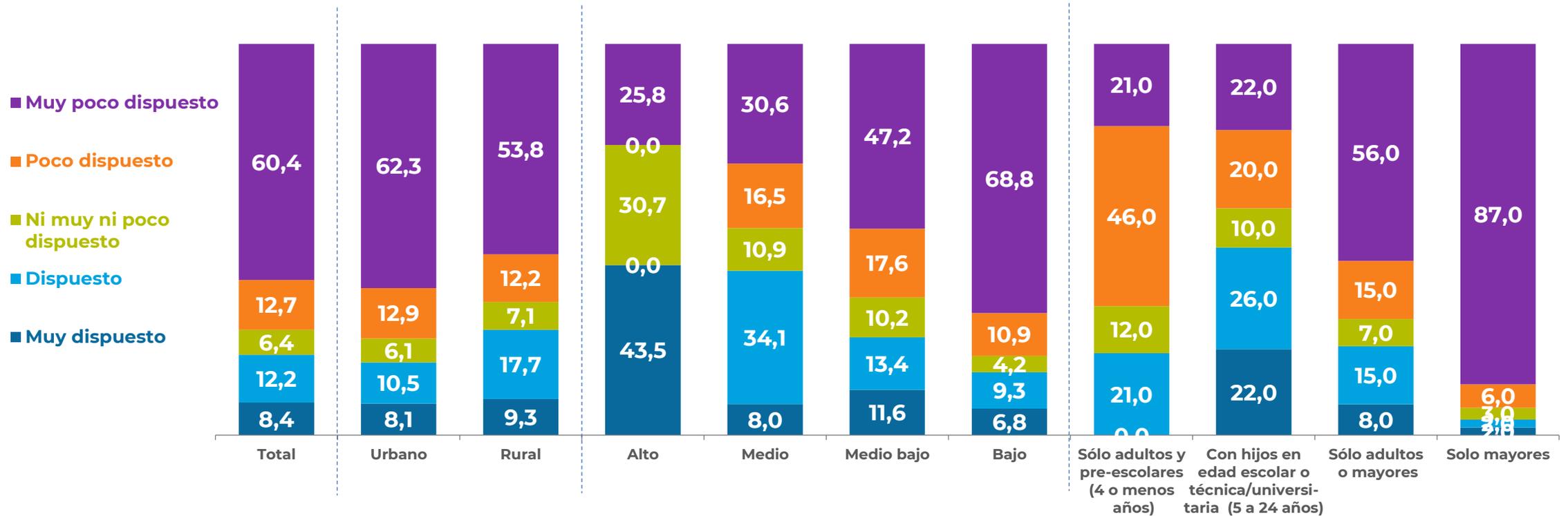
%

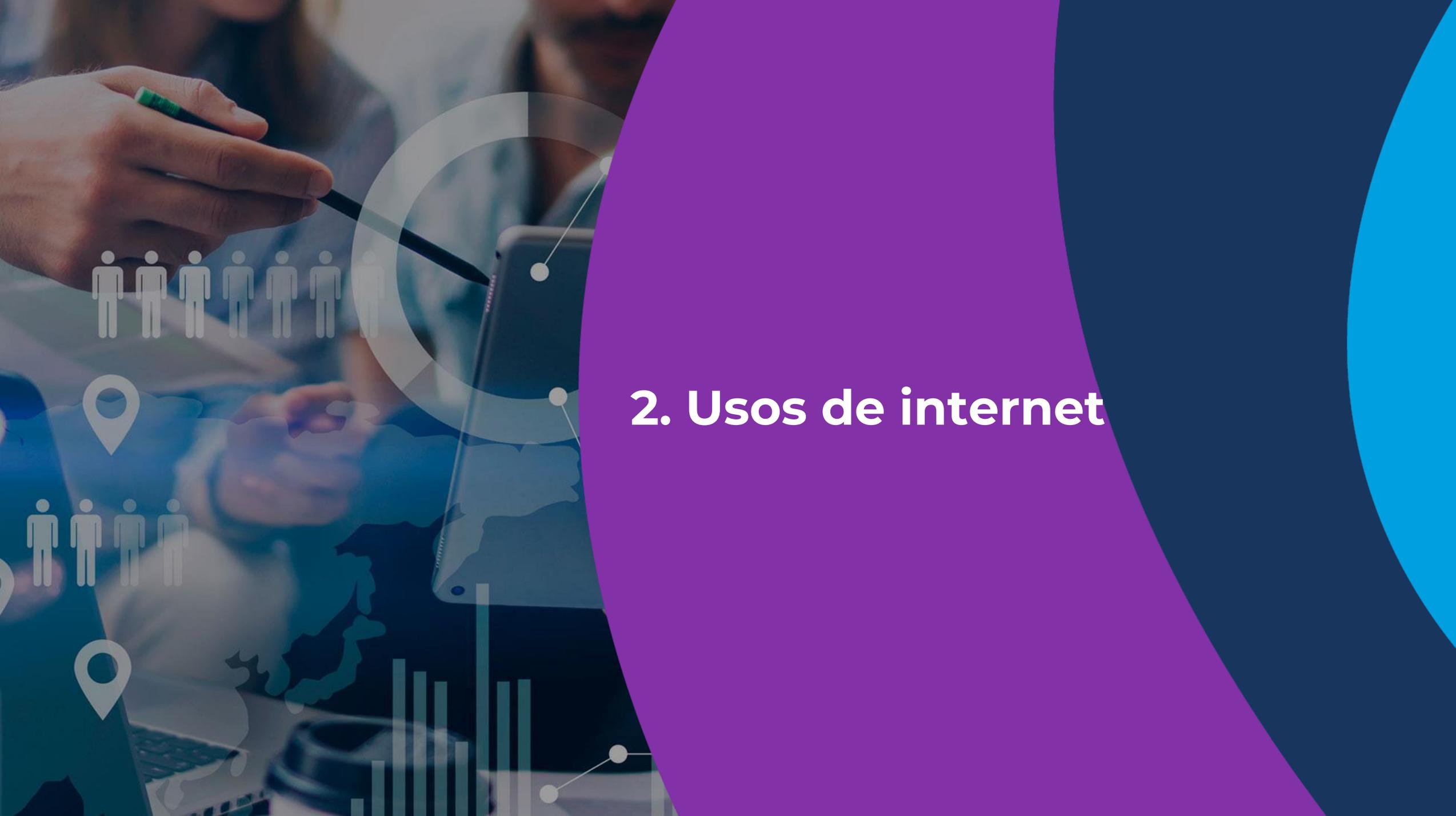


# Disposición a contratar internet en el hogar

En el futuro cercano, ¿Cuán dispuesto estarían a contratar un servicio de acceso a internet banda ancha fija para este hogar (por cable/fibra o Wi-Fi)?

%



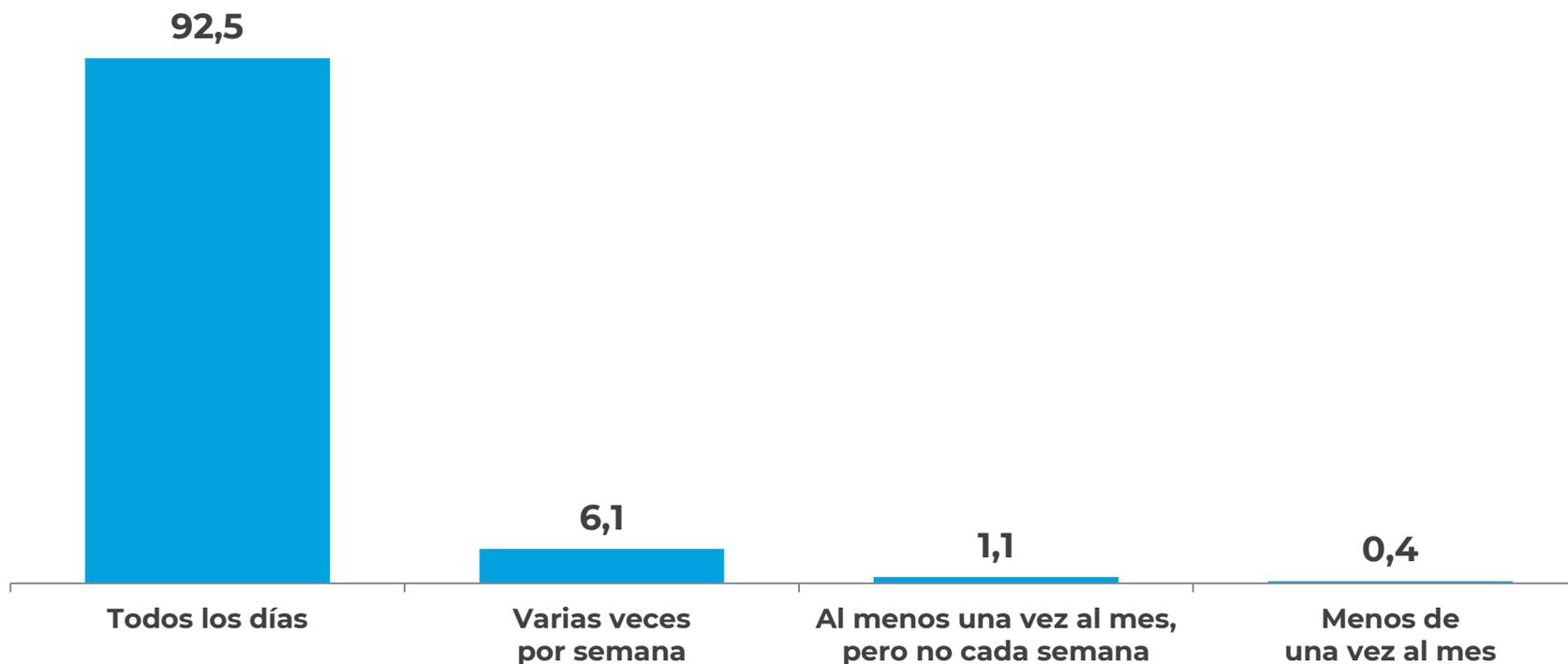


## 2. Usos de internet

# Uso de internet en los últimos 12 meses

¿Con qué frecuencia ha utilizado internet en los últimos 12 meses?

%



# Uso de internet en los últimos 12 meses, segmentos

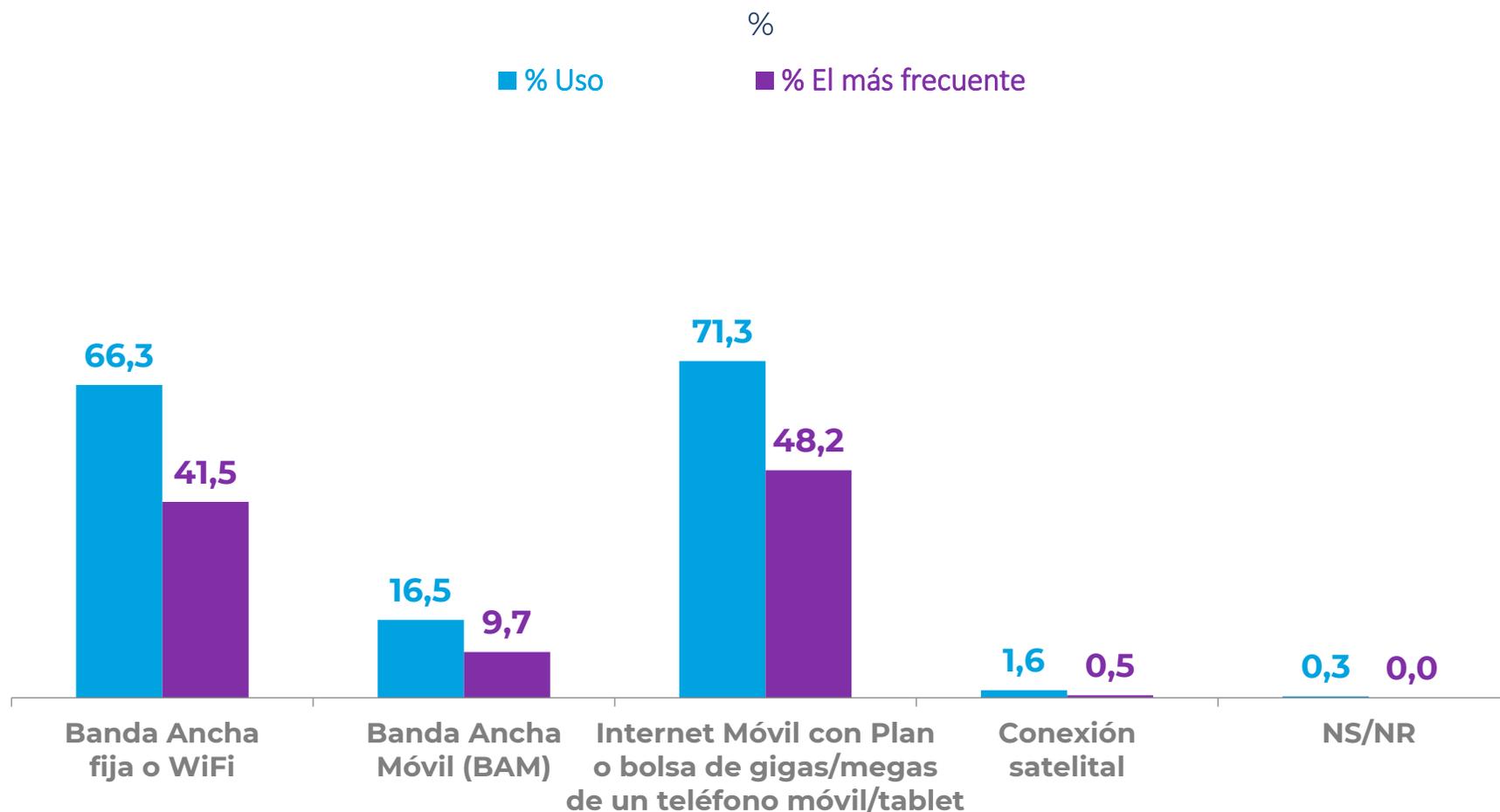
¿Con qué frecuencia ha utilizado internet en los últimos 12 meses?

%

%	Total	Urbano	Rural	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Todos los días	<b>92,5</b>	92,7	90,5	96,6	97,1	91,7	79,5
Varias veces por semana	<b>6,1</b>	5,9	7,9	3,2	2,9	6,7	15,1
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	<b>1,1</b>	1,0	1,2	0,2	0,1	0,8	4,4
Menos de una vez al mes	<b>0,4</b>	0,4	0,3	0,0	0,0	0,7	0,9

# Tipo de acceso a internet en los últimos 12 meses

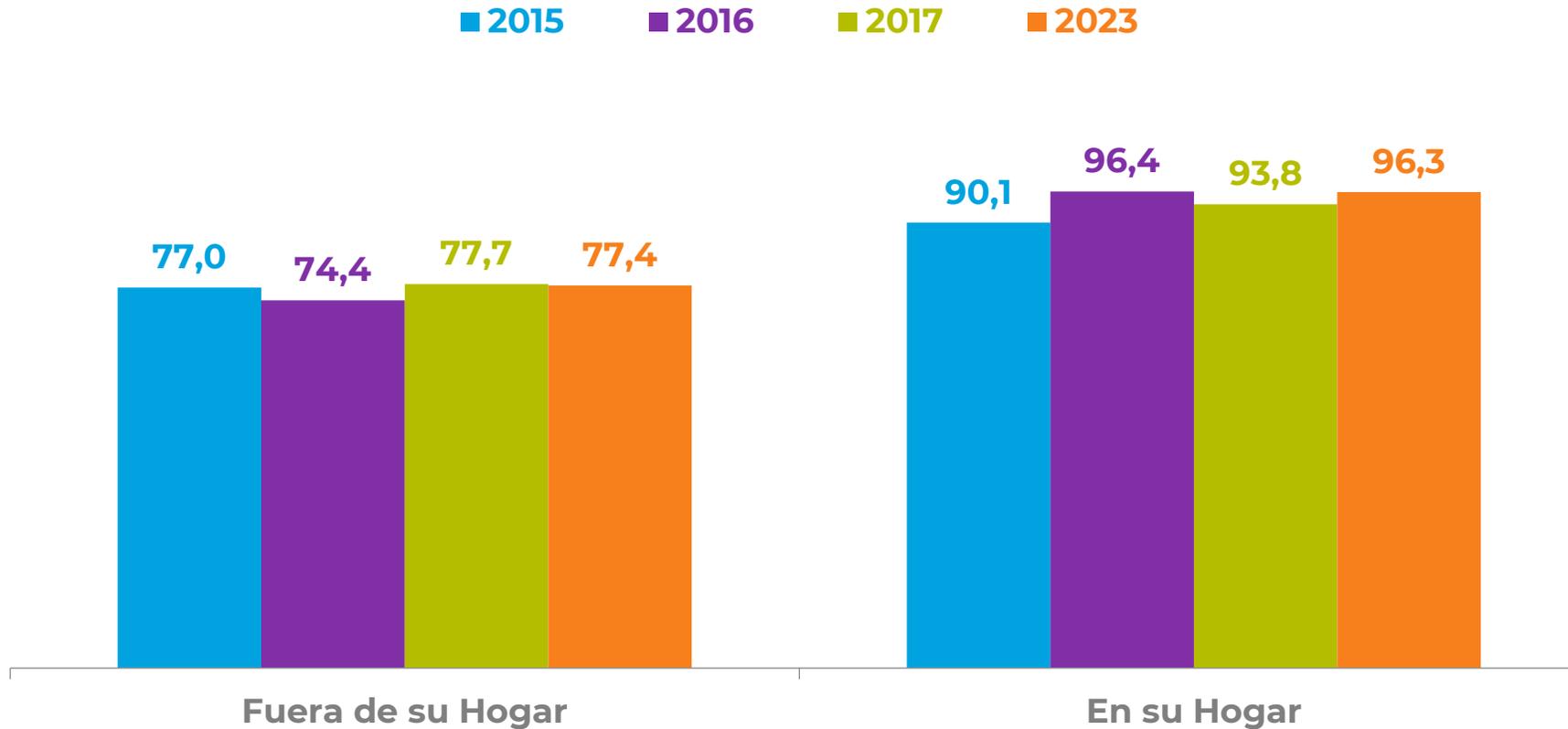
¿Qué tipo de acceso a Internet ha utilizado en los últimos 12 meses, tanto dentro como fuera del hogar? ¿Algún otro? ¿Y cuál es el que usa más frecuentemente?



# Uso de internet fuera y dentro del hogar

Pensando ahora en el uso de internet en el hogar, en los últimos 12 meses ¿Usó internet en el hogar? Y en los últimos 12 meses, ¿Ha usado internet en otros lugares distintos al hogar?

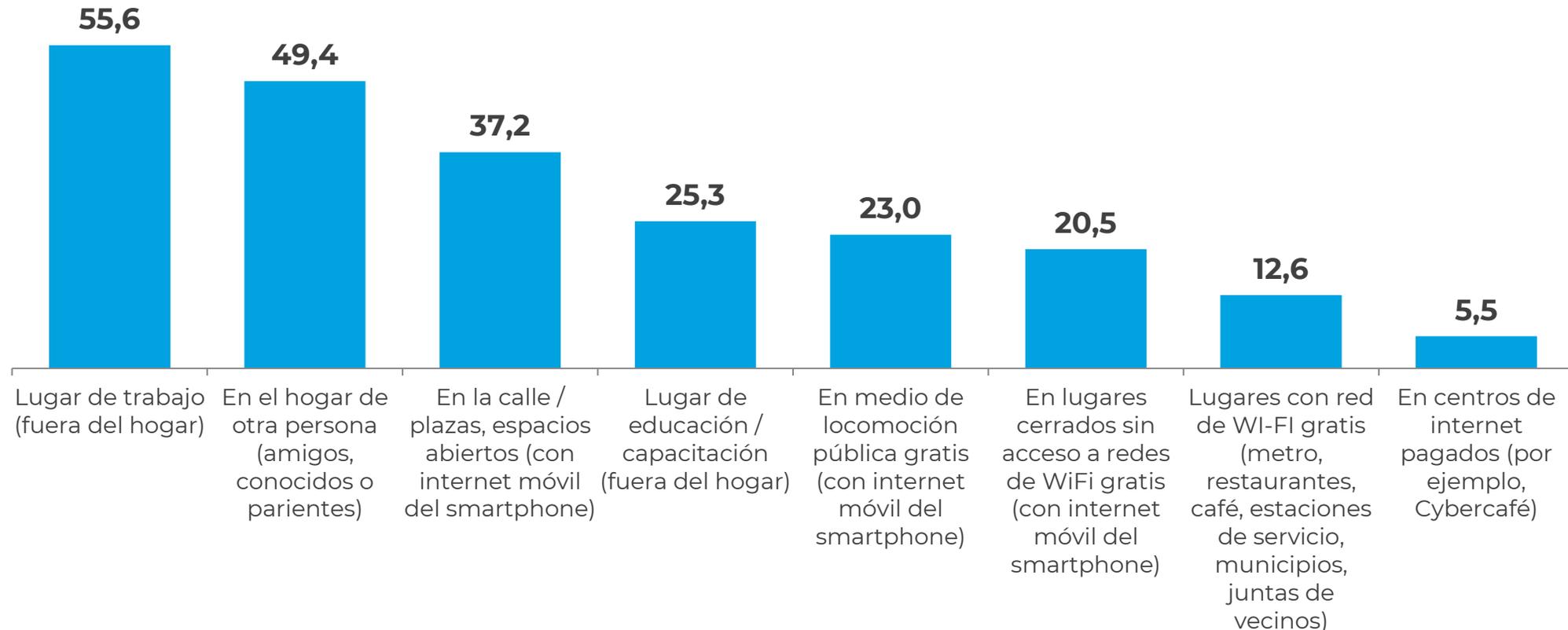
%



# Lugares de uso de internet fuera del hogar

En los últimos 12 meses, ¿En qué otros lugares ha utilizado internet?

%



# Lugares de uso de internet fuera del hogar, segmentos

En los últimos 12 meses, ¿En qué otros lugares ha utilizado internet?

%

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo
Lugar de trabajo	<b>55,6</b>	56,0	49,0	56,0	64,0	52,0	53,0
En el hogar de otra persona	<b>49,4</b>	49,0	52,0	60,0	45,0	49,0	50,0
En la calle / plazas, espacios abiertos	<b>37,2</b>	37,2	37,4	36,0	40,7	33,7	38,0
Lugar de educación / capacitación	<b>25,3</b>	26,0	22,0	40,0	24,0	26,0	22,0
En medio de locomoción pública gratis	<b>23,0</b>	23,2	21,6	23,8	24,7	21,9	22,4
En lugares cerrados sin acceso a redes de Wi-Fi gratis	<b>20,5</b>	20,7	19,2	30,2	24,4	16,7	18,4
Lugares con red de Wi-Fi gratis	<b>12,6</b>	13,0	11,0	25,0	13,0	11,0	10,0
En centros de internet pagados	<b>5,5</b>	6,0	5,0	7,0	5,0	6,0	5,0

# Actividades de uso de internet, segmentos

En los últimos 3 meses, pensando en su uso personal o particular: ¿para cuál o cuáles de estas actividades ha usado internet?

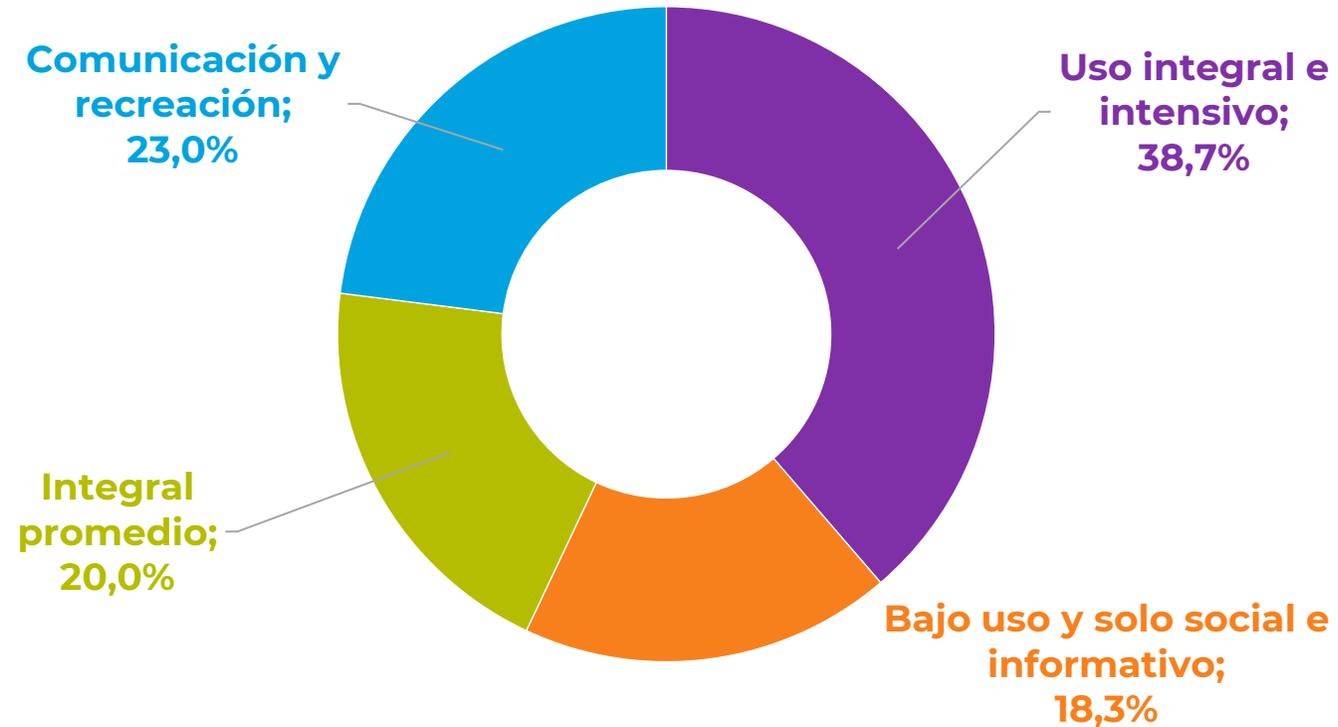
%

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Comunicaciones	<b>91,4</b>	90,8	96,1	92,0	94,2	89,5	91,0	91,4	91,0	92,3	90,9
Obtener Información	<b>77,7</b>	78,0	73,0	92,8	87,0	78,6	67,5	88,1	82,4	74,9	56,7
Actividades Recreativas	<b>70,1</b>	70,1	69,8	85,1	79,9	67,7	62,4	80,9	77,1	63,5	50,4
Comercio Electrónico (E-Commerce) y Emprendimiento	<b>62,2</b>	62,5	59,6	77,8	77,3	57,5	52,8	66,7	73,7	61,1	38,2
Tratar con Organismos del Estado (E-Government)	<b>44,4</b>	44,4	44,0	58,2	53,8	42,2	36,9	49,9	55,0	39,6	25,3
Actividad Laboral	<b>26,9</b>	37,2	37,4	36,0	40,7	33,7	38,0	24,2	40,3	26,0	12,2
Otras Actividades	<b>33,7</b>	23,2	21,6	23,8	24,7	21,9	22,4	45,3	42,6	27,0	9,9

# Segmentación según actividades realizadas en internet

Perfil de usuarios según actividades

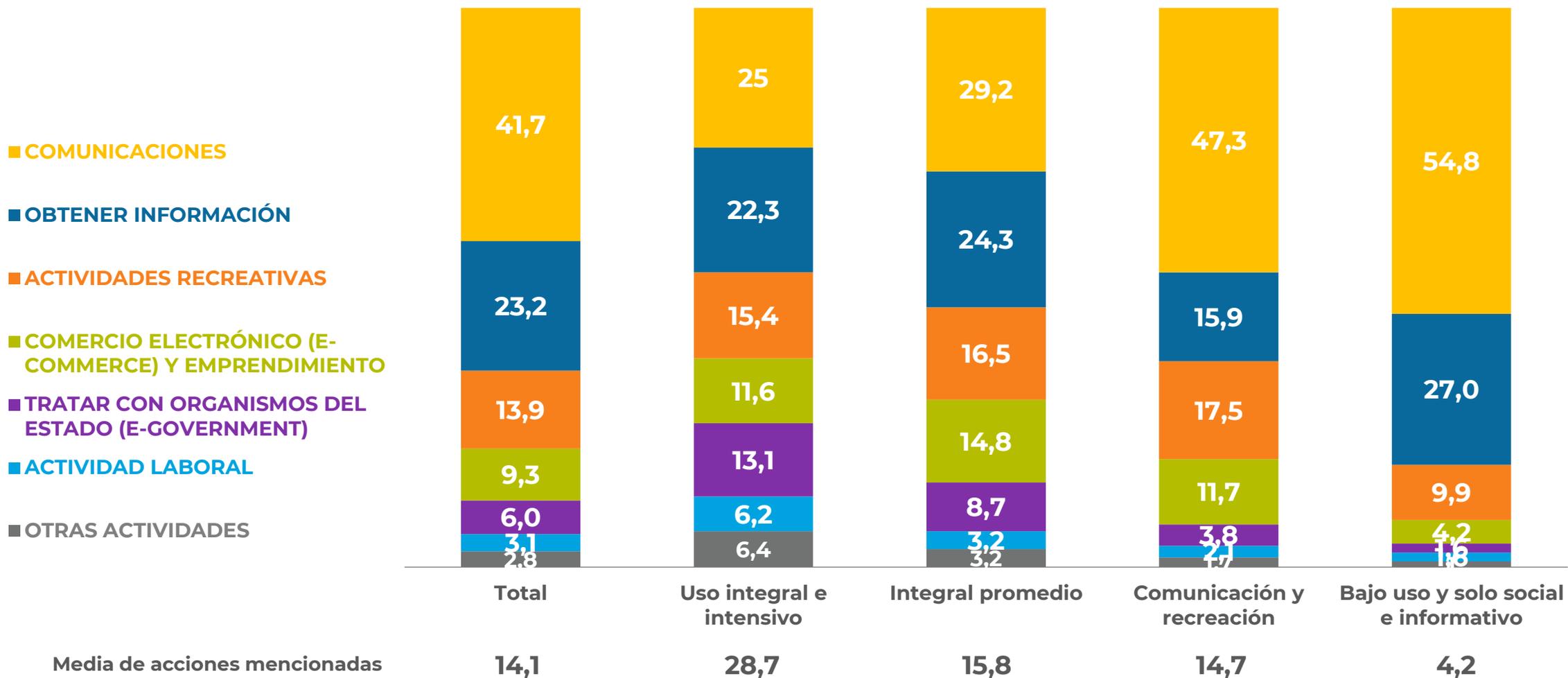
%



# Segmentación según actividades realizadas en internet

Perfil de usuarios según actividades

%



# Segmentación según actividades realizadas en internet

Perfil de usuarios según actividades

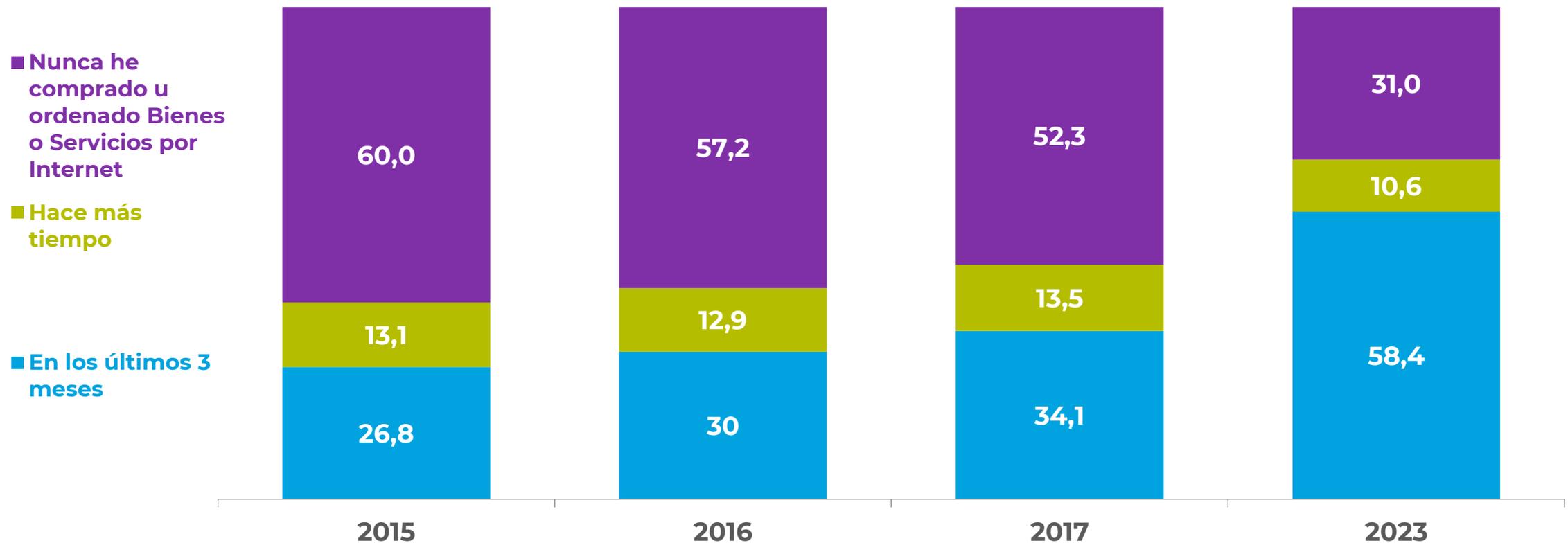
%

%		Total	Uso integral e intensivo	integral promedio	Comunicación y recreación	Bajo uso y sólo social e informativo
Grupo socioeconómico	Alto	7,8	12,7	11,5	8,9	3,8
	Medio	23,0	33,7	26,9	27,5	15,3
	Medio bajo	29,6	27,8	32,5	27,0	32,5
	Bajo	39,6	25,8	29,1	36,5	48,4
Grupo etario	16 a 29 años	28,2	37,3	28,4	42,1	19,5
	30 a 44 años	26,0	39,9	26,3	27,0	20,6
	45 a 59 años	24,3	18,1	31,3	21,2	28,3
	60 o + años	21,6	4,6	14,0	9,7	31,6
Sexo	Hombre	48,4	60,5	53,3	40,6	42,9
	Mujer	51,6	39,5	46,7	59,4	57,1

# Evolutivo frecuencia de compras

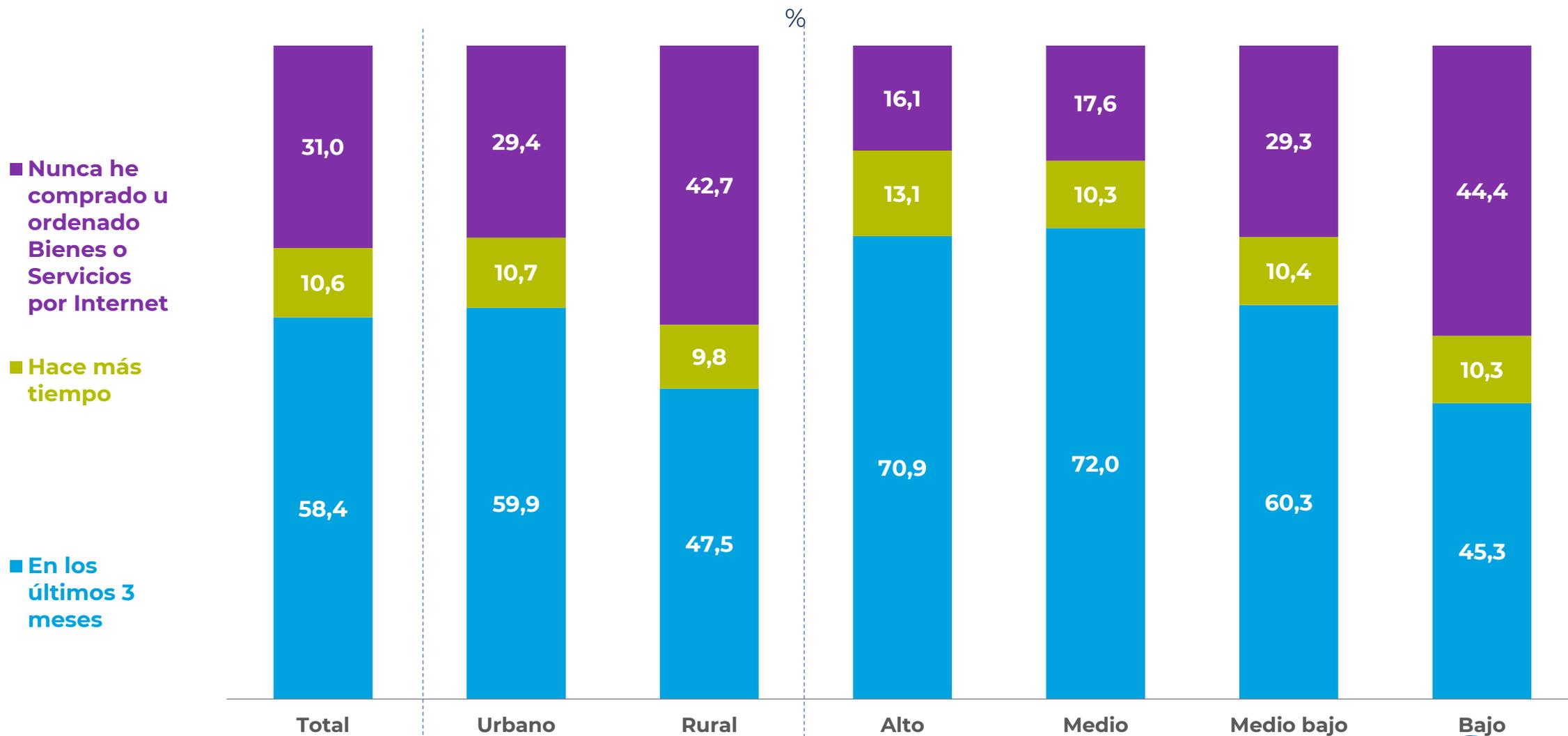
¿Cuándo realizó la última compra u orden de bienes o servicios, para su uso personal, a través de internet?

%



# Frecuencia de compras, segmentos

¿Cuándo realizó la última compra u orden de bienes o servicios, para su uso personal, a través de internet?



# Razones de no uso de internet

Señale las razones por las que no ha utilizado internet en los últimos 12 meses o nunca

%

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio Bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Relevancia	<b>66,8</b>	70,0	56,1	0,0	32,6	71,7	67,7	100,0	76,2	38,3	69,5
Usabilidad	<b>49,8</b>	50,3	48,2	52,1	44,1	38,6	52,4	27,0	32,3	32,8	52,6
Costo De Servicio	<b>13,8</b>	14,1	12,8	0,0	3,6	24,6	12,2	27,0	0,0	38,4	11,1
Cobertura	<b>9,6</b>	6,9	18,9	0,0	18,5	6,0	10,0	100,0	14,5	14,1	7,9
Otro	<b>9,3</b>	7,2	16,1	47,9	40,7	5,0	8,4	0,0	21,9	13,2	8,6

The background features a blurred image of a person's hand using a stylus on a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a network diagram with nodes and lines. A large purple circle is on the right side of the image, and a blue circle is partially visible on the far right edge.

### 3. Seguridad y redes sociales

# Sensación de Seguridad

Frente a cosas como virus, el correo basura, archivos espías, phishing, entre otros que pueden llegar por internet, ¿cuán protegido se siente usted?

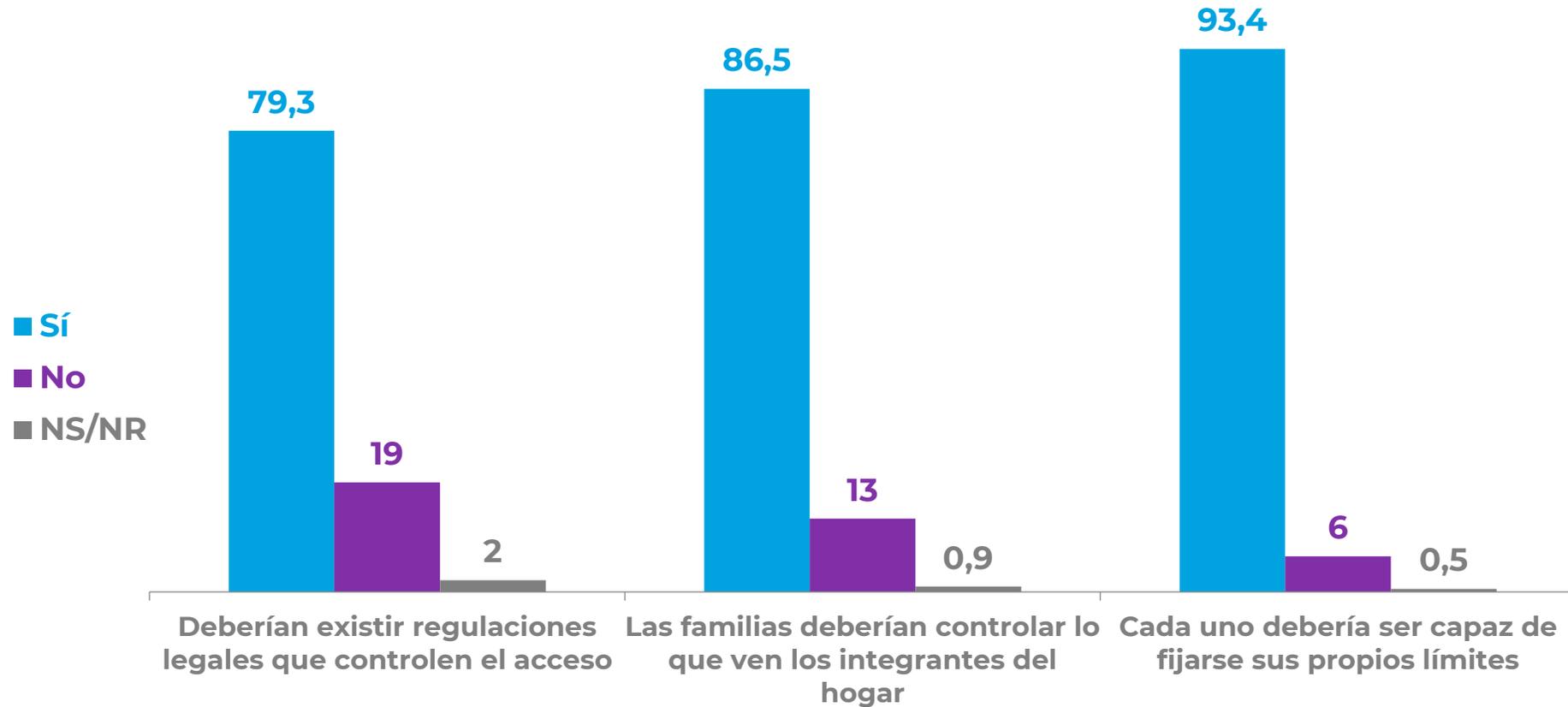
%

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio Bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Muy Protegido	<b>10,9</b>	11,5	6,5	19,5	12,0	9,5	9,4	15,7	10,7	7,2	8,4
Protegido	<b>40,2</b>	40,4	38,8	43,3	42,7	40,5	37,5	49,0	43,3	31,1	33,2
Desprotegido	<b>32,5</b>	31,9	37,2	27,5	31,2	34,5	32,9	24,1	32,5	40,7	35,0
Muy Desprotegido	<b>11,8</b>	12,1	10,1	8,7	12,9	11,4	12,2	9,2	11,1	16,1	11,4
NS/NR	<b>4,6</b>	4,2	7,4	1,0	1,2	4,1	8,0	2,0	2,4	4,9	12,0

# Contenidos y regulación en internet

Sobre los contenidos y la regulación en Internet, ¿usted cree que...?

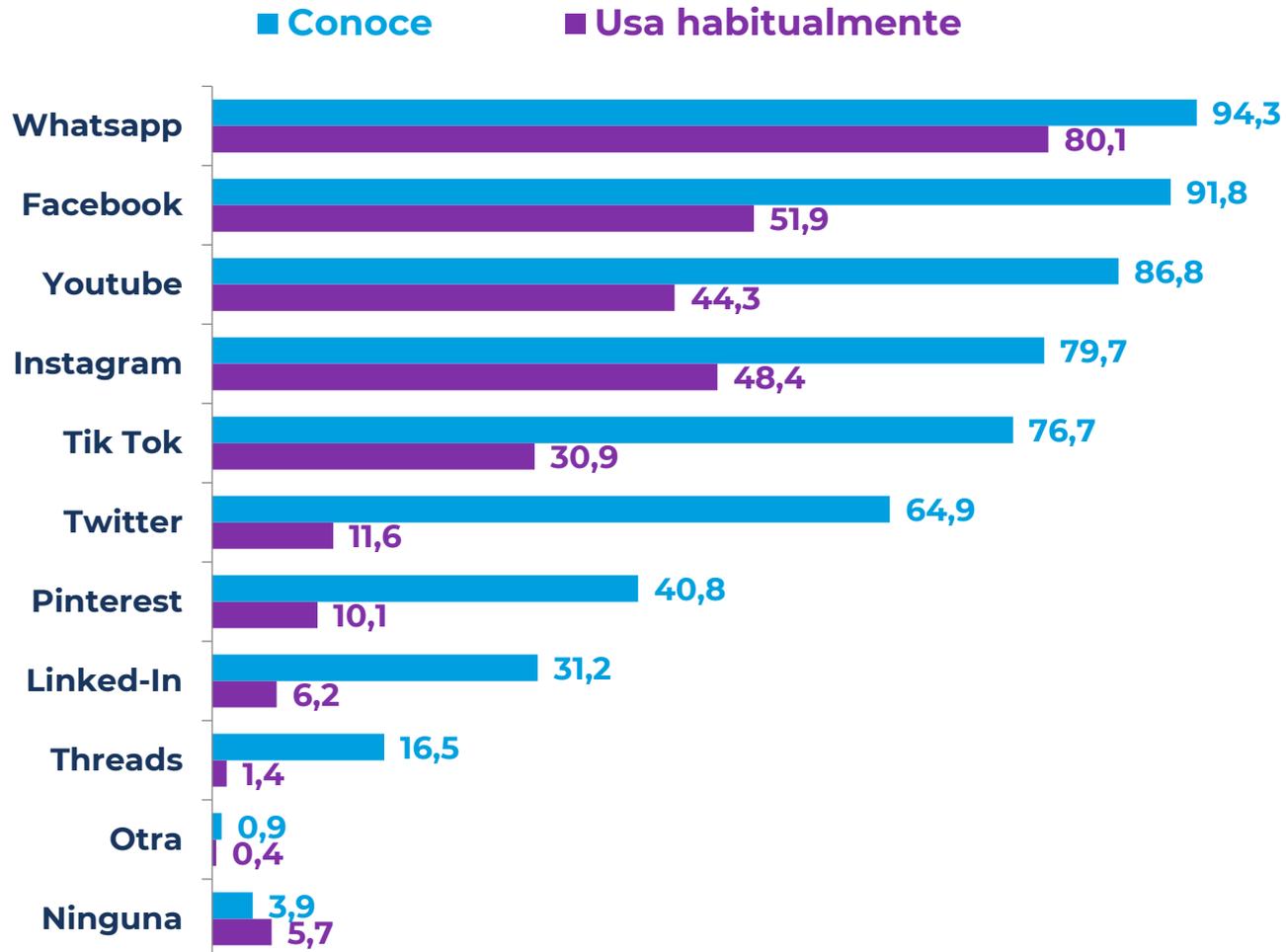
%



# Conocimiento y uso de Redes Sociales

¿Cuál o cuáles de estas redes sociales conoce? ¿Cuál o cuáles usa habitualmente?

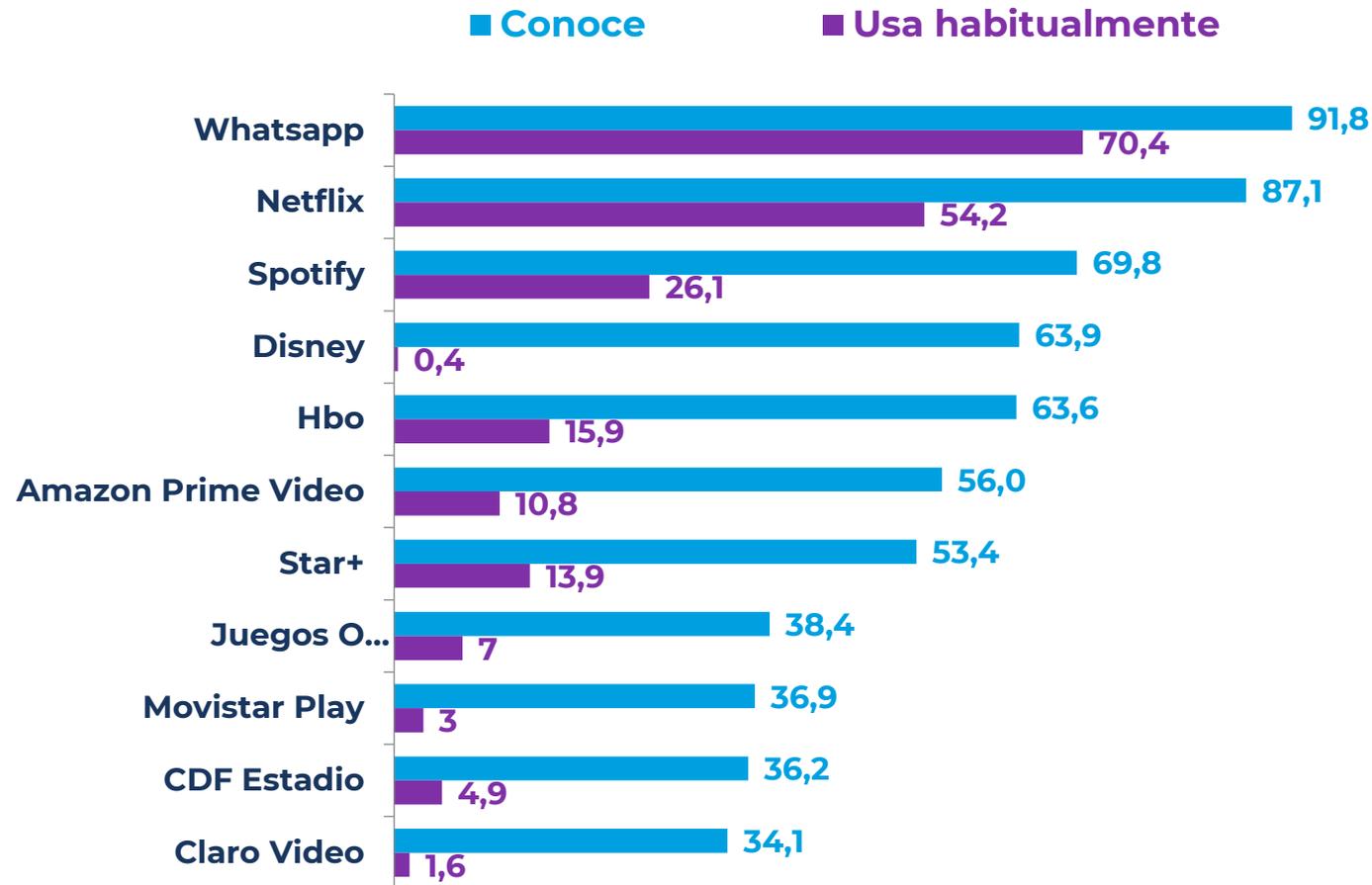
% (Múltiple)

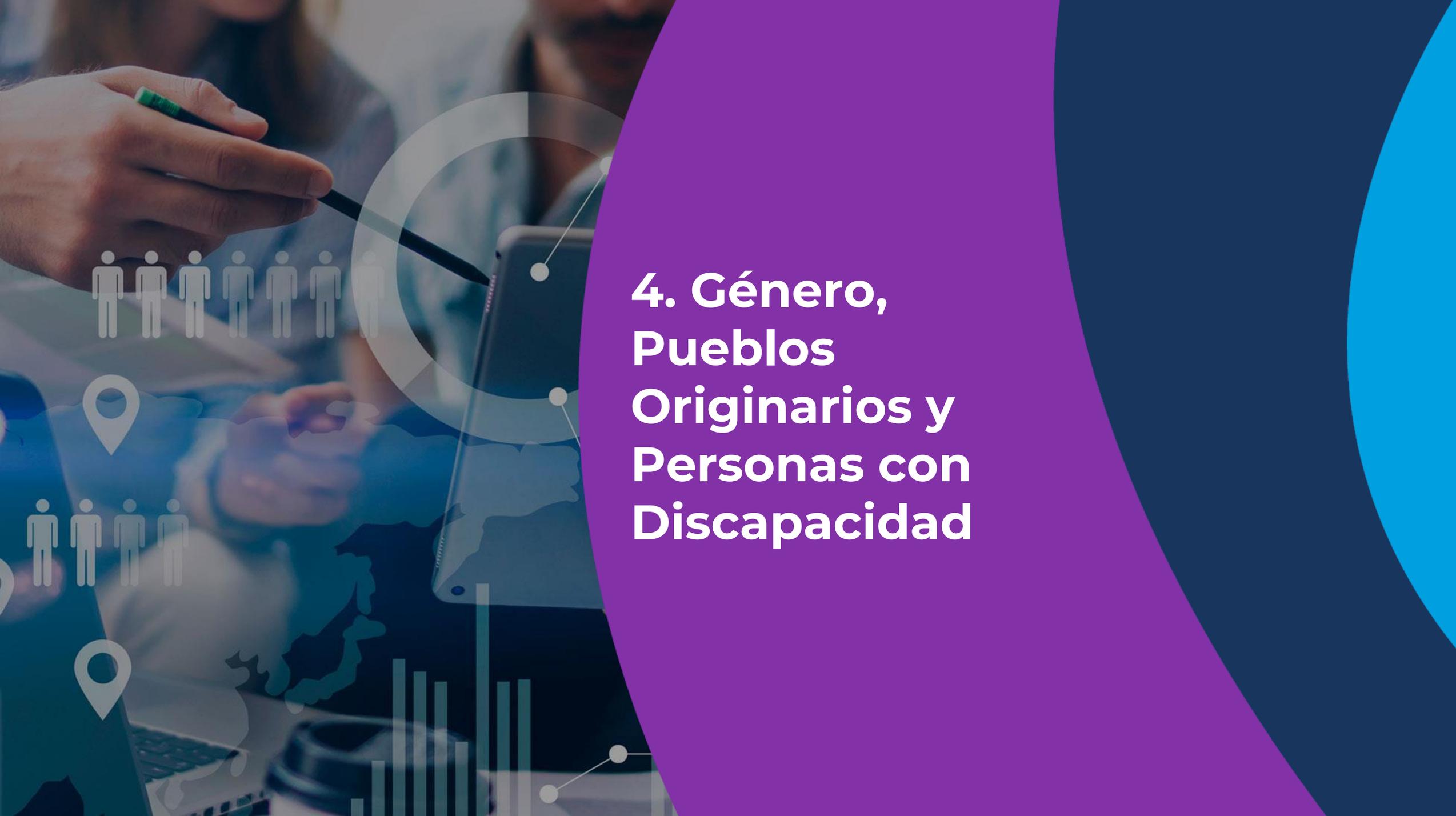


# Conocimiento y uso de aplicaciones o servicios

¿Cuál o cuáles de estas aplicaciones o servicios conoce? ¿Cuál o cuáles usa habitualmente?

% (Múltiple)



The background features a blurred image of a person's hand using a stylus on a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a circular graphic with a stylus pointing to it. The right side of the image is dominated by large, overlapping circular shapes in shades of purple and blue.

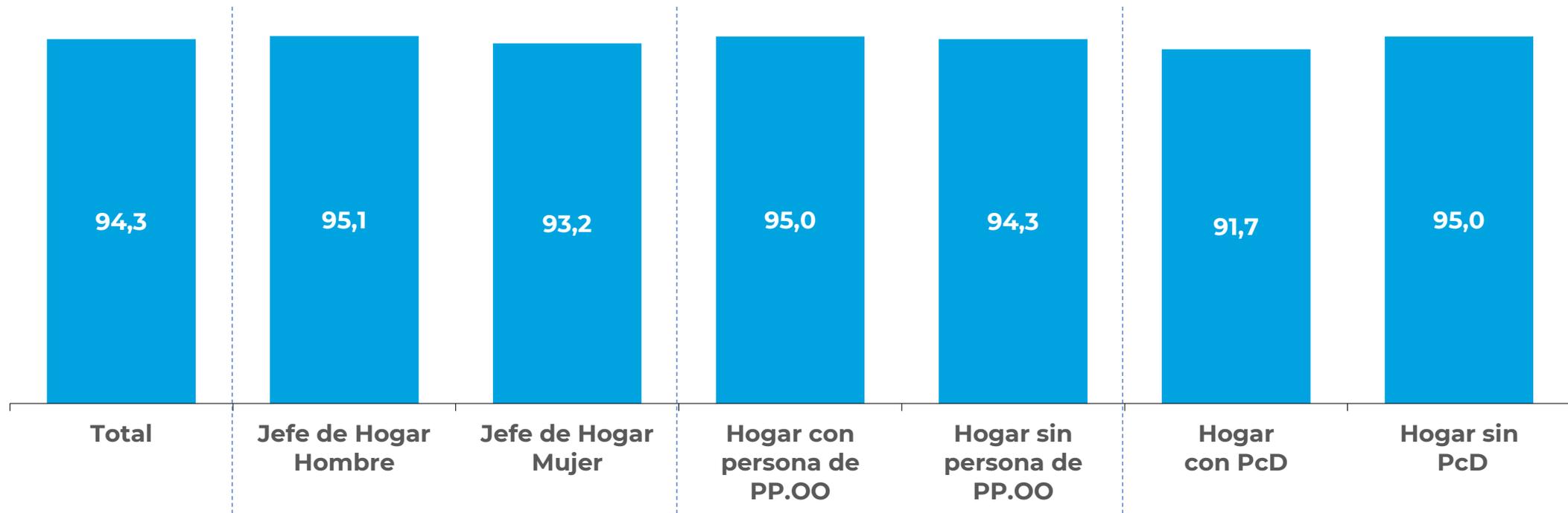
## 4. Género, Pueblos Originarios y Personas con Discapacidad

# Acceso a Internet, tipo de hogar

¿Los miembros de este hogar tienen acceso propio y pagado a Internet desde el hogar, sin importar si lo utilizan o no?

%

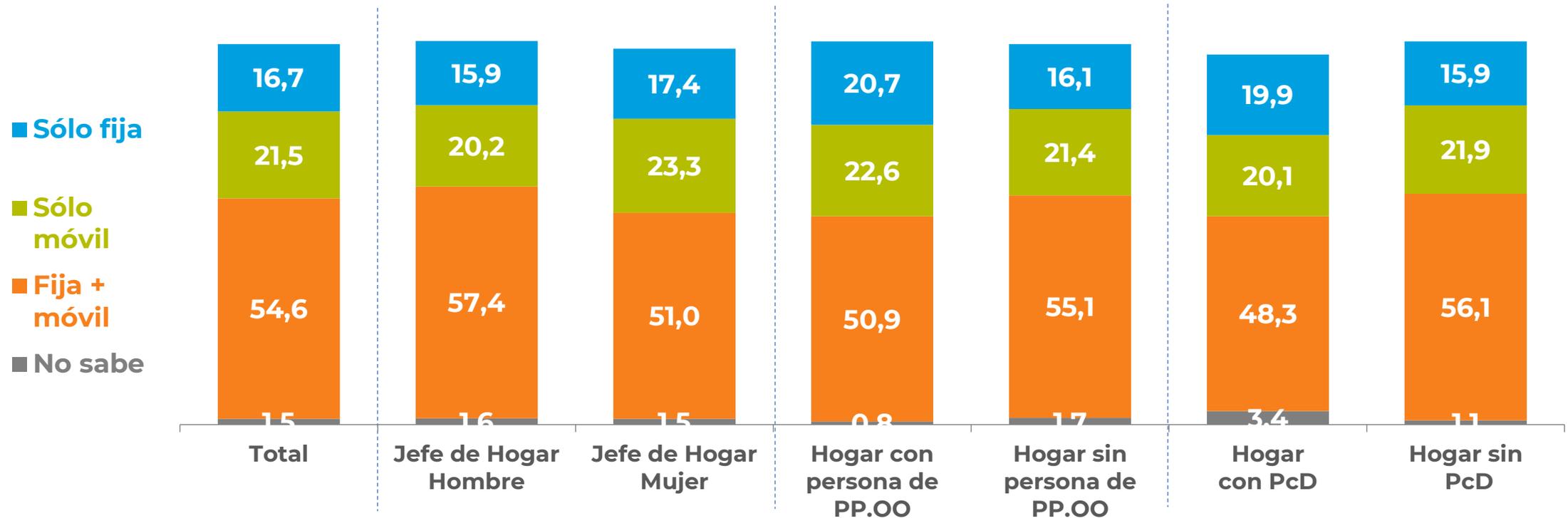
■ Sí, tiene acceso a Internet



# Formas de acceso a Internet

¿Dispone usted de alguna o algunas de las siguientes FORMAS DE ACCESO PAGADA para conectarse a Internet en SU HOGAR?

%



# Dispositivo o equipos para acceder a Internet

¿Cuál o cuáles de estos dispositivos o equipos utilizan los miembros de este hogar para acceder a Internet en EL HOGAR?

% (Múltiple)

%	Total	Jefe de Hogar Hombre	Jefe de Hogar Mujer	Hogar con persona de PP.OO	Hogar sin persona de PP.OO	Hogar con PcD	Hogar sin PcD
TELÉFONO MÓVIL O SMARTPHONE	<b>99,1</b>	99,0	99,3	98,2	99,1	98,2	99,3
TV CON CONEXIÓN A INTERNET HABILITADA	<b>74,6</b>	76,2	72,3	70,4	74,0	70,4	75,6
COMPUTADOR PORTÁTIL	<b>61,6</b>	63,4	59,6	58,1	61,5	58,1	62,4
COMPUTADOR FIJO	<b>28,5</b>	30,7	25,2	29,3	29,0	29,3	28,4
TABLET	<b>28,4</b>	29,7	26,3	26,5	28,5	26,5	28,8
CONSOLA DE JUEGOS	<b>23,9</b>	25,2	22,1	23,7	24,1	23,7	23,9
REPRODUCTORES DE STREAMING DE TV	<b>18,5</b>	19,3	17,1	20,1	18,4	20,1	18,1

# Razones por las que tiene acceso a internet

¿Por cuál o cuáles razones tiene el servicio de Internet en su hogar? Ya sea Internet fijo o móvil.

% (Múltiple)

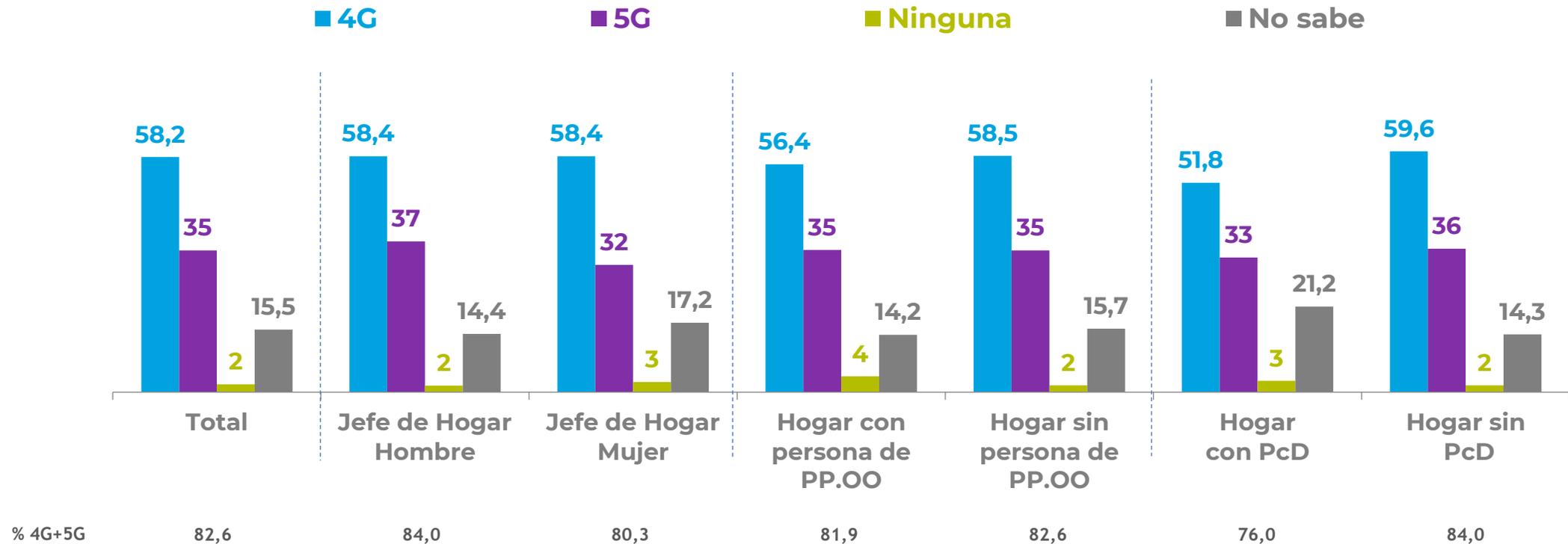
%	Total	Jefe de Hogar Hombre	Jefe de Hogar Mujer	Hogar con persona de PP.OO	Hogar sin persona de PP.OO	Hogar con PcD	Hogar sin PcD
PERMITE COMUNICARSE CON OTRAS PERSONAS	<b>69,8</b>	70,7	68,4	59,6	71,4	65,1	70,9
PERMITE TENER MÁS ACCESO A INFORMACIÓN	<b>57,0</b>	57,9	55,6	52,4	57,7	53,1	57,9
APOYO A LA EDUCACIÓN PROPIA O DE HIJOS / NIETOS / PARIENTES	<b>52,0</b>	50,3	54,5	56,7	51,2	51,2	52,2
PERMITE REALIZAR TRÁMITES PERSONALES COMO REVISAR CUENTAS BANCARIAS, REALIZAR TRANSFERENCIAS,(...)	<b>48,9</b>	49,6	48,0	44,7	49,5	48,5	49,0
PERMITE PARTICIPAR EN REDES SOCIALES Y COMUNIDADES EN LÍNEA	<b>47,1</b>	47,2	46,8	41,6	47,9	41,8	48,3
PERMITE REALIZAR TRABAJO O ESTUDIOS DESDE CASA	<b>44,8</b>	46,1	42,6	44,2	44,9	42,9	45,2
PERMITE ACCEDER A ENTRETENIMIENTO A TRAVÉS DE STREAMING DE PELÍCULAS, SERIES Y MÚSICA	<b>43,1</b>	44,8	40,2	43,3	43,0	43,8	42,9
PROPORCIONA ACCESO A NOTICIAS Y ACTUALIDAD	<b>38,5</b>	39,9	36,3	33,6	39,2	38,9	38,4
PERMITE ACCEDER A JUEGOS Y OTROS MEDIOS DE ENTRETENCIÓN	<b>33,9</b>	33,3	34,7	33,4	34,0	34,6	33,7
FACILITA LA REALIZACIÓN DE COMPRAS EN LÍNEA Y ACCESO A PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO.	<b>32,9</b>	34,2	30,8	33,5	32,8	32,9	32,8
PERMITE ACCEDER A SERVICIOS DE TELEMEDICINA O CONSULTAS MÉDICAS EN LÍNEA	<b>26,8</b>	27,8	25,2	25,3	27,0	27,0	26,7
PERMITE REALIZAR NEGOCIOS O MANEJAR UNA EMPRESA FAMILIAR.	<b>23,7</b>	24,6	22,1	20,8	24,1	24,9	23,4
NO SABE	<b>1,2</b>	0,9	1,6	0,5	1,3	2,4	0,9

# Tecnología internet móvil (4G o 5G)

¿Alguna o algunas de las conexiones de Banda ancha móvil o internet móvil para conectarse desde teléfono o Tablet a

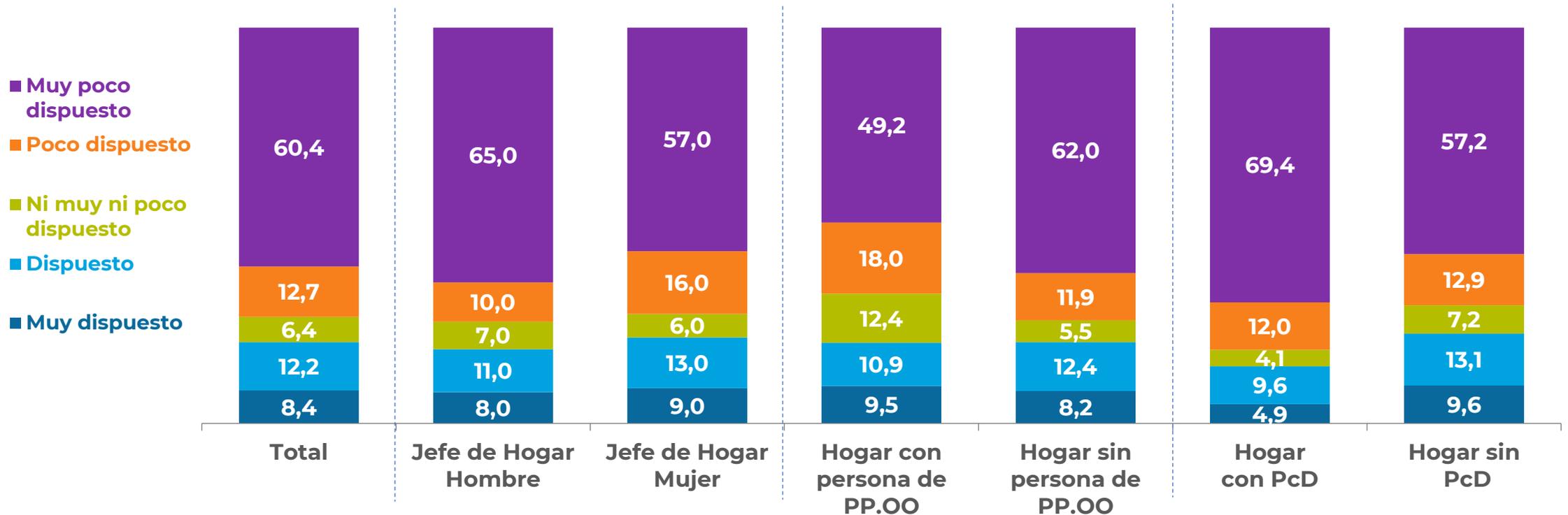
Internet, tiene sistema 4G o 5G?

% (Múltiple)



# Disposición a contratar internet en el hogar (hogares in acceso)

En el futuro cercano, ¿Cuán dispuesto estarían a contratar un servicio de acceso a internet banda ancha fija para este hogar (por cable/fibra o Wi-Fi)?



# Uso de internet fuera del hogar

En los últimos 12 meses, ¿En qué otros lugares ha utilizado internet?

%

%	Total	Hombre	Mujer
Lugar de trabajo	<b>55,6</b>	66,1	45,1
En el hogar de otra persona	<b>49,4</b>	46,5	52,3
En la calle / plazas, espacios abiertos	<b>37,2</b>	37,0	37,4
Lugar de educación / capacitación	<b>25,3</b>	25,8	24,8
En medio de locomoción pública gratis	<b>23,0</b>	18,3	27,7
En lugares cerrados sin acceso a redes de Wi-Fi gratis	<b>20,5</b>	20,7	20,4
Lugares con red de Wi-Fi gratis	<b>12,6</b>	14,2	11,0
En centros de internet pagados	<b>5,5</b>	6,0	4,9

# Actividades de uso de internet

En los últimos 3 meses, pensando en su uso personal o particular: ¿para cuál o cuáles de estas actividades ha usado internet?

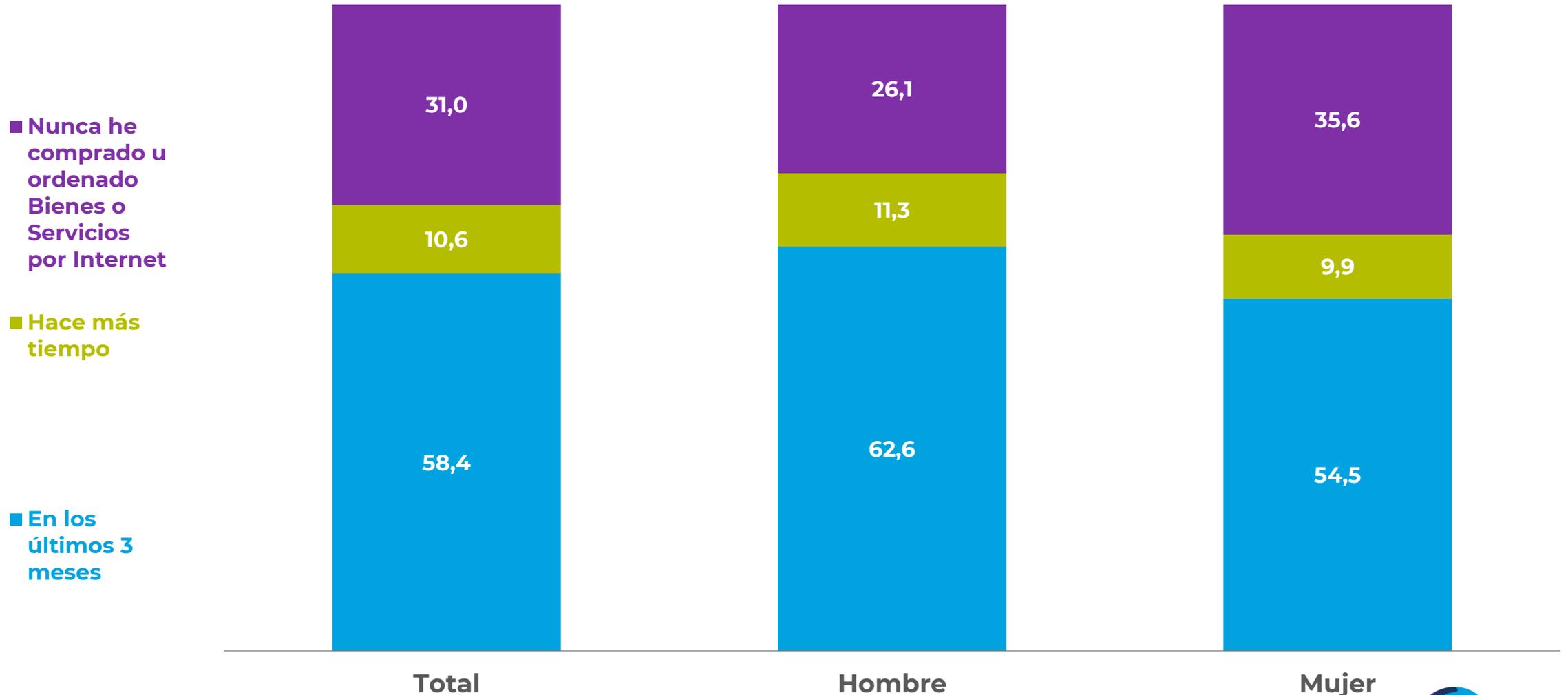
%

%	Total	Hombre	Mujer
Comunicaciones	<b>91,4</b>	92,5	90,4
Obtener Información	<b>77,7</b>	82,2	73,4
Actividades Recreativas	<b>70,1</b>	75,0	65,5
Comercio Electrónico (E-Commerce) y Emprendimiento	<b>62,2</b>	66,0	58,6
Tratar con Organismos del Estado (E-Government)	<b>44,4</b>	48,7	40,3
Actividad Laboral	<b>26,9</b>	33,3	21,0
Otras Actividades	<b>33,7</b>	40,7	27,0

# Evolutivo frecuencia de compras, según sexo

¿Cuándo realizó la última compra u orden de bienes o servicios, para su uso personal, a través de internet?

%



# Razones de no uso de internet

Señale las razones por las que no ha utilizado internet en los últimos 12 meses o nunca

%

%	Total	Hombres	Mujeres
Relevancia	<b>66,8</b>	62,4	70,8
Usabilidad	<b>49,8</b>	47,6	51,9
Costo De Servicio	<b>13,8</b>	16,7	11,3
Cobertura	<b>9,6</b>	12,6	7,0
Otro	<b>9,3</b>	8,4	10,1

The background features a blurred image of a person's hand using a green stylus on a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a network diagram. A large purple circle is on the right side of the image, containing the text '6. Infancias'.

## 6. Infancias

# Dispositivos de uso personal de menores de edad del hogar

¿Alguno de los menores de edad de este hogar tiene para uso personal alguno de los siguientes dispositivos?

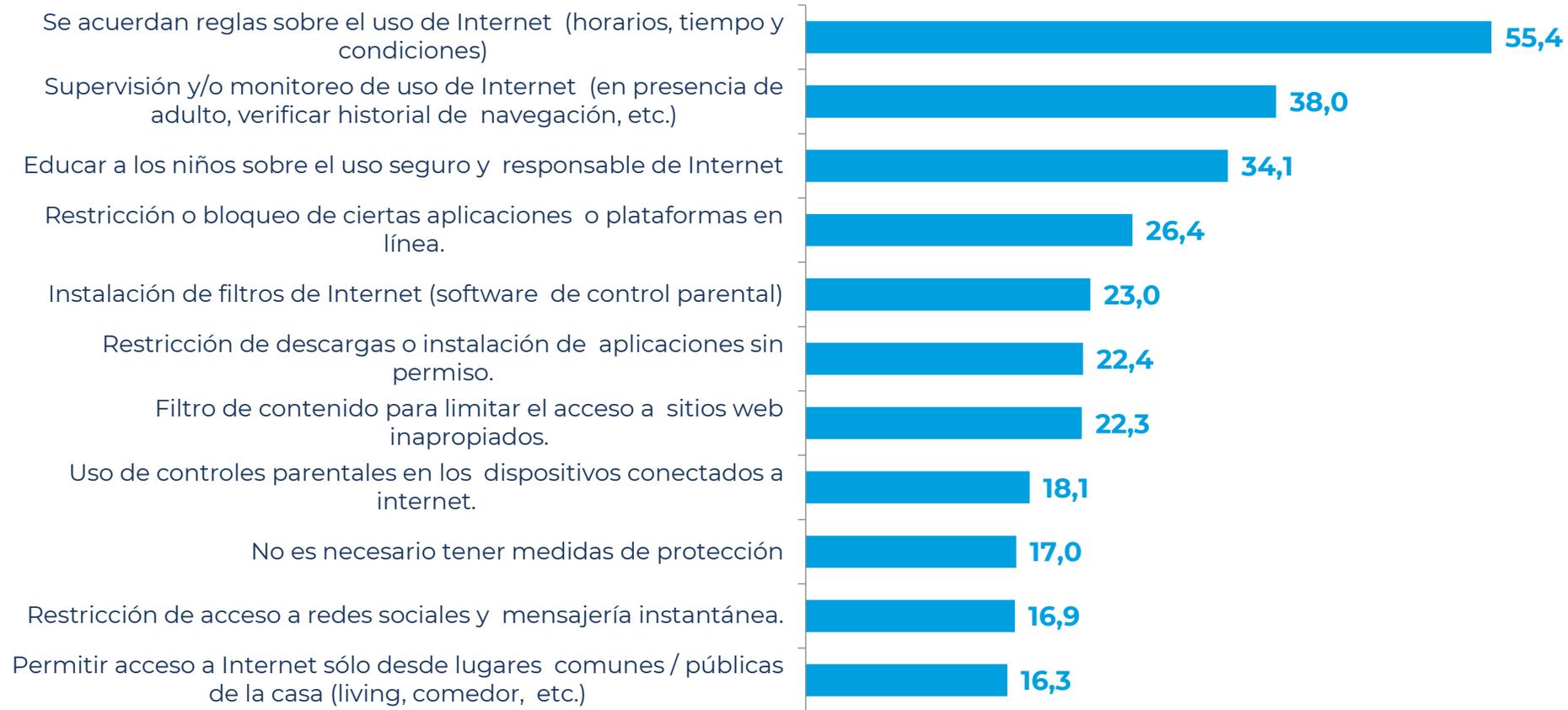
%

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio Bajo	Bajo	Sólo adultos y pre-escolares (4 o menos años)	Con hijos en edad escolar o técnica/universitaria (5 a 24 años)	Jefe de Hogar Hombre	Jefe de Hogar Mujer
Smartphone	<b>62,7</b>	63,6	58,0	49,9	66,0	65,3	60,8	46,6	67,4	61,8	64,0
Computador / Notebook	<b>48,4</b>	49,5	42,2	45,5	52,4	45,8	48,3	30,8	52,9	52,3	43,9
Tablet (iPad, Galaxy TAB, Xperia Tablet, HP palm touchpad, etc.)	<b>29,3</b>	30,1	24,9	39,3	31,9	25,8	29,0	28,2	30,3	31,1	27,5
Consola de juegos (Wii, Nintendo, PS-3, PS-4, PS-5, XBOX, etc.)	<b>28,0</b>	29,2	21,1	29,9	31,5	25,3	27,6	21,5	30,1	29,7	26,3

# Medidas de protección para menores de edad

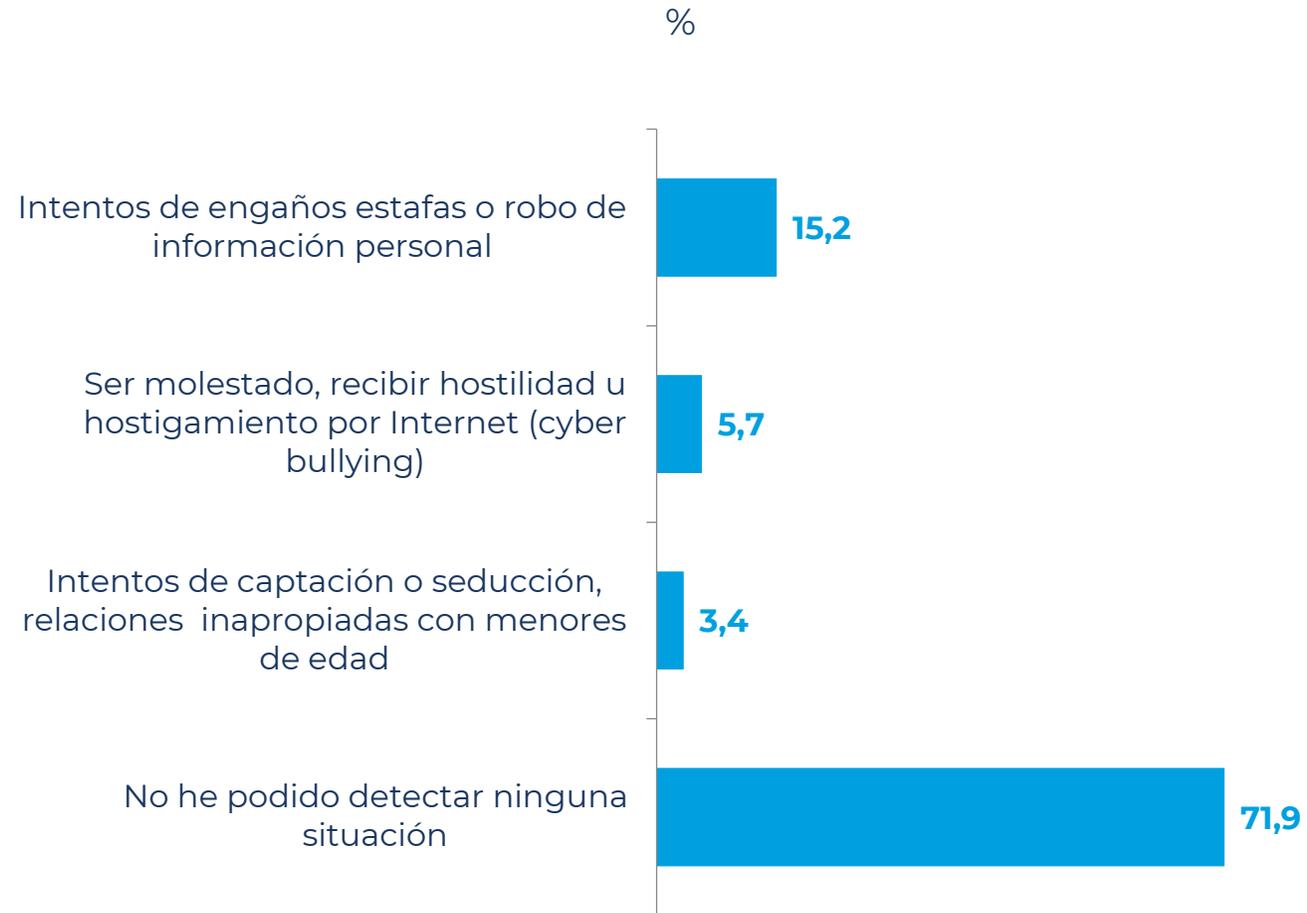
¿Cuáles de estas medidas de protección o restricción del uso de internet para menores de edad tienen en su hogar?

%



# Situaciones en el uso de internet en menores de edad

En relación al uso de Internet por parte de estos menores de edad, ¿ha detectado alguna de estas situaciones?



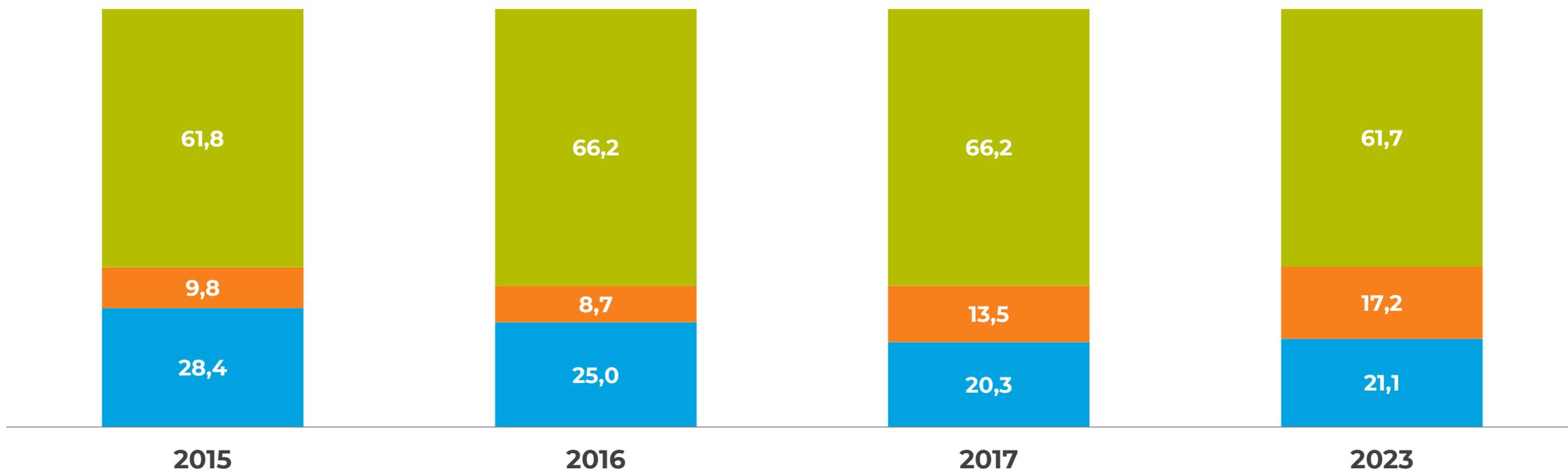


## 6. Habilidades digitales

# Uso de computador

¿Cuándo fue la última vez que usó un computador?  
%

■ Nunca he utilizado un computador   ■ Hace más de 3 meses   ■ En los últimos 3 meses



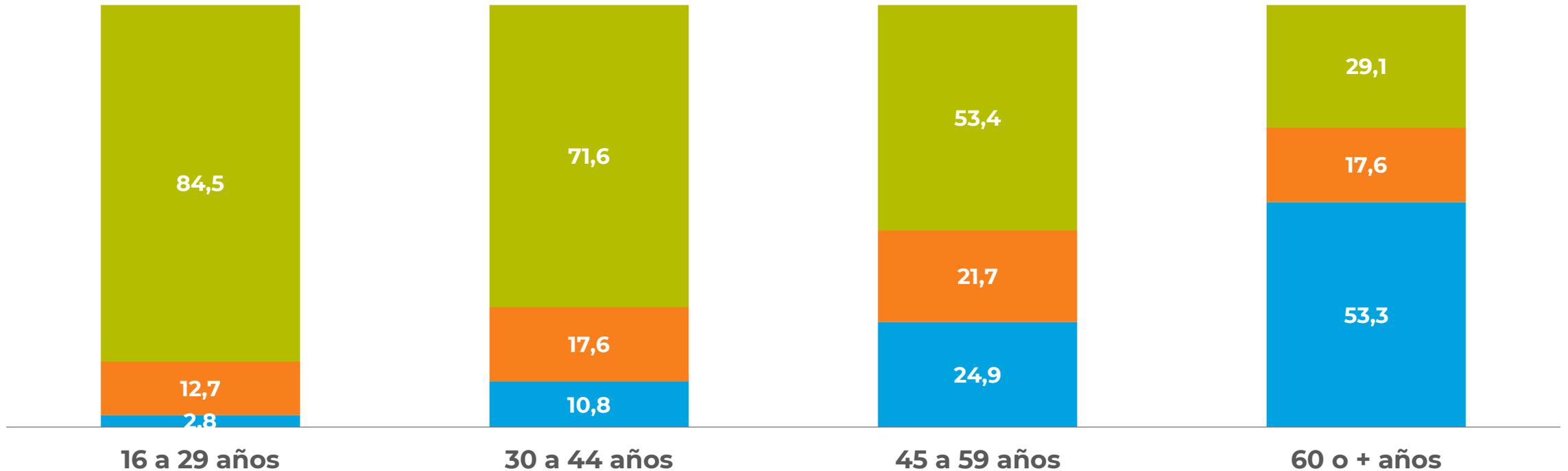
# Uso de computador, tramos edad

¿Cuándo fue la última vez que usó un computador?  
%

■ Nunca He utilizado un computador

■ Hace más de 3 meses

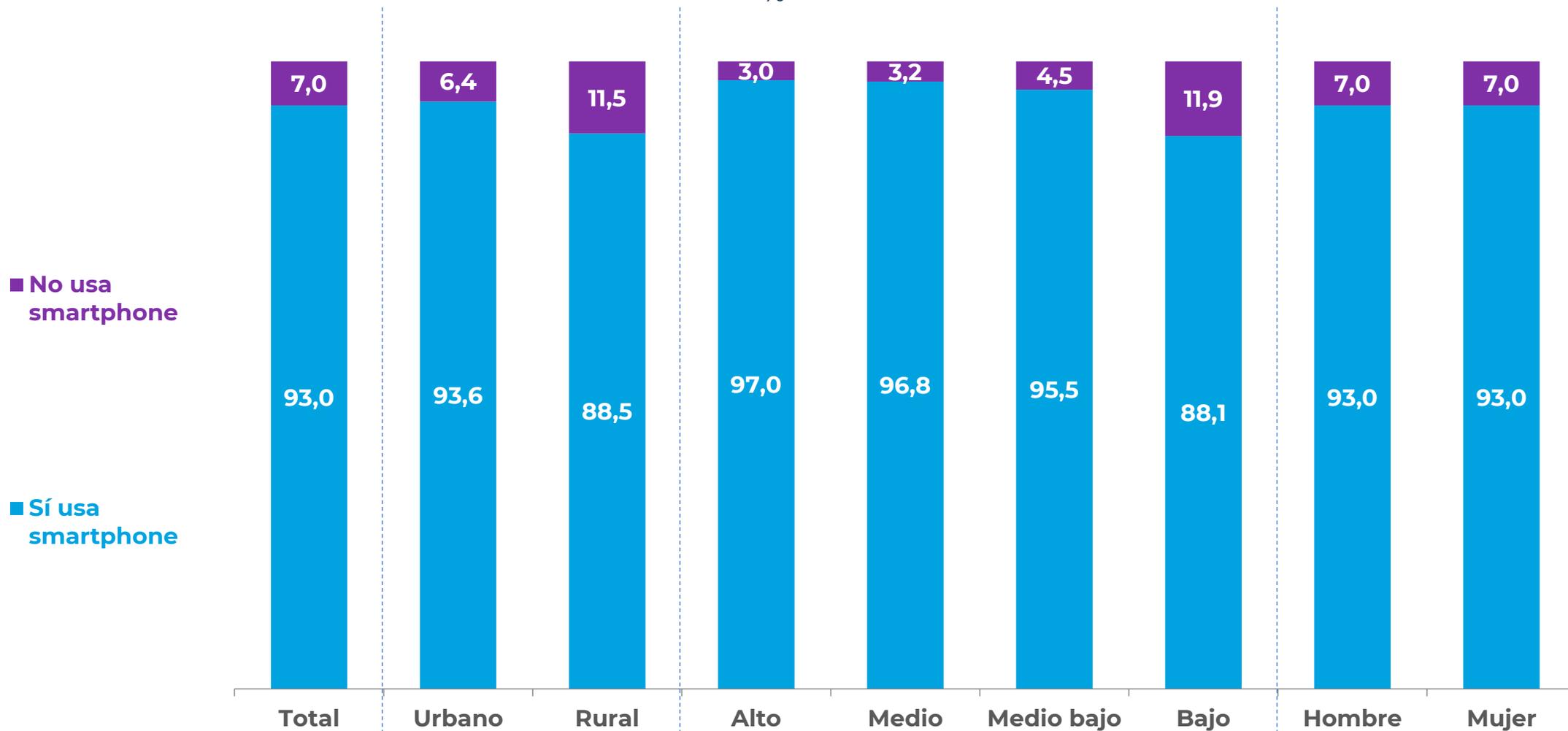
■ En los últimos 3 meses



# Uso de Smartphone

¿Usted utiliza habitualmente un smartphone?

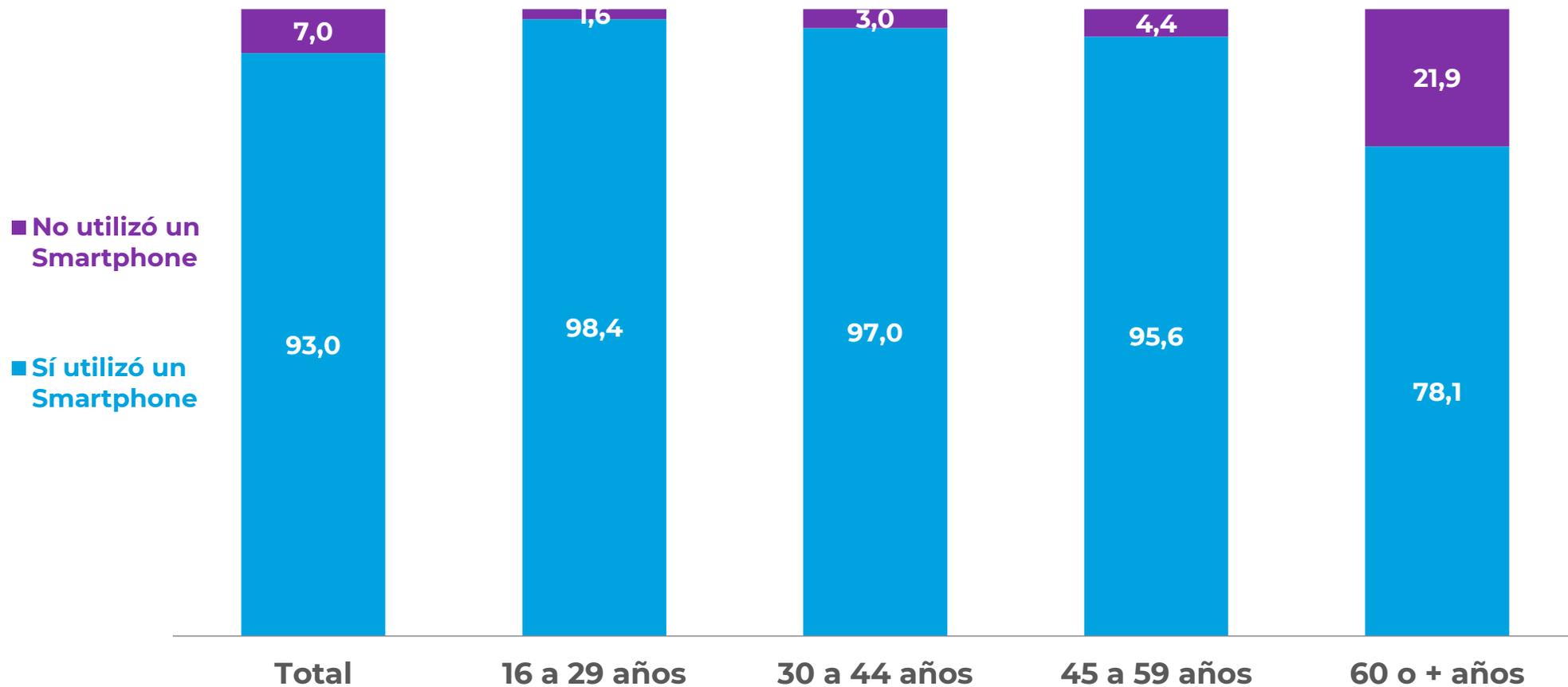
%



# Uso de Smartphone

¿Usted utiliza habitualmente un smartphone?

%



# Actividades en Smartphone y/o Computador

Pensando en el uso del computador o del smartphone / celular, ¿Cuál o cuáles de estas tareas es capaz de realizar por usted mismo ya sea en el computador o en el smartphone?

%

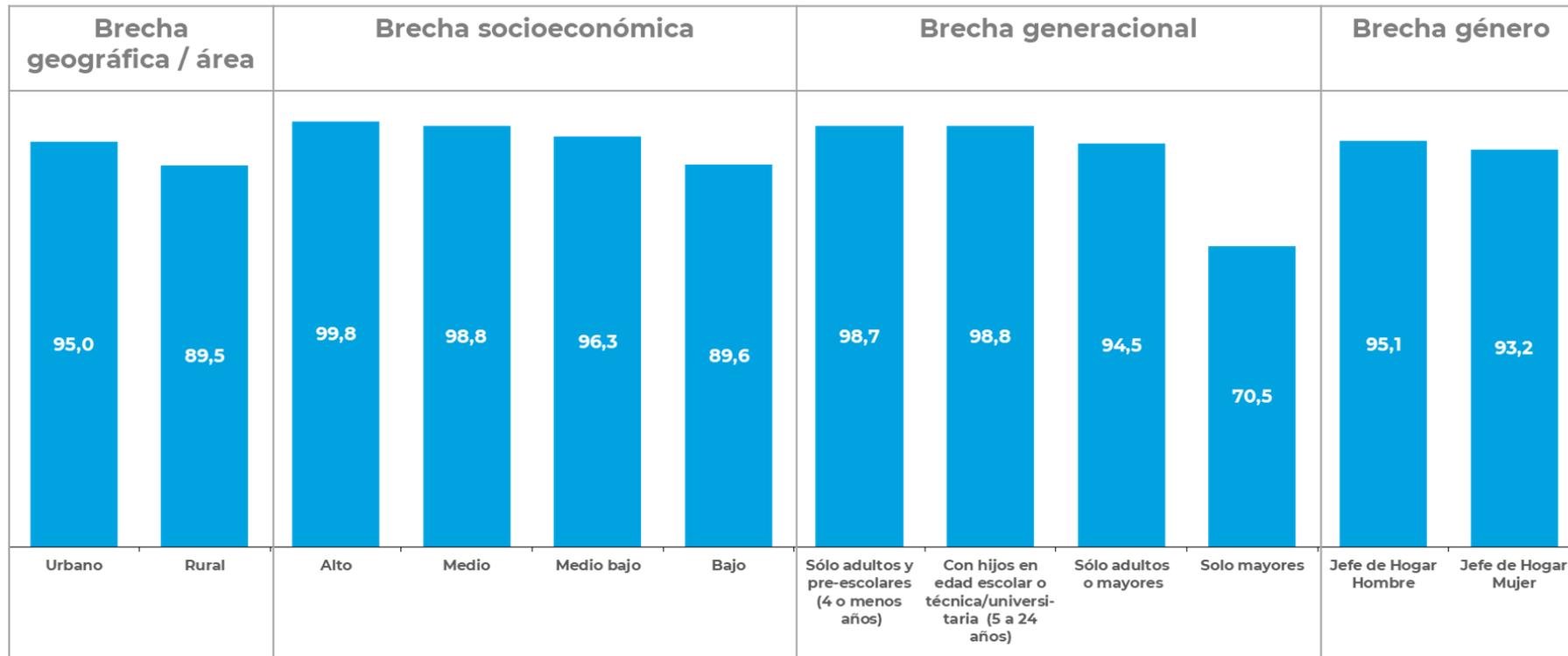
%	Total	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Realizar videollamadas	<b>79,4</b>	88,3	85,5	80	59,8
Revisar redes sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp YouTube, TikTok, etc.)	<b>77,5</b>	88,6	84,1	77,0	55,5
Enviar y recibir correos con o sin archivos adjuntos	<b>67,2</b>	85,4	78	61,8	36,4
Realizar transacciones bancarias, compras y pagos en línea	<b>63,5</b>	78,8	75,8	61,7	30,5
Conectarme a sitios o aplicaciones para ver videos, series y película o escuchar música	<b>63,4</b>	82,3	74,7	57,6	31,7
Editar fotografías o videos	<b>55,7</b>	75,5	67,3	47,9	24,4
Uso de procesador de texto (ej.: Word)	<b>53,3</b>	78,6	66,4	38,9	20,5
Subir contenidos o realizar posteos en redes sociales	<b>53,1</b>	75,4	66,7	43,5	18,3
Duplicar o transferir archivos entre dispositivos (cámaras digitales, celulares, reproductores de música) o en la nube	<b>49,7</b>	70,8	62,3	40,0	18,0
Encontrar, descargar e instalar y configurar aplicaciones (apps) y/o programas (softwares) desde internet	<b>49,7</b>	72,8	61,9	38,8	17,1
Conectar un nuevo dispositivo (como un router, cámara o impresora)	<b>46,4</b>	66,5	60,8	36,3	14,2
Uso de software de presentación (ej.: diapositivas, PowerPoint, etc.)	<b>45,9</b>	72,5	59,1	30,5	12,6
Realización de fórmulas sencillas en planillas de cálculo (ej.: Excel)	<b>45,3</b>	63,0	57,7	36,8	16,7
Participar en juegos en línea	<b>41,6</b>	70,6	48	28,1	11,2
Modificar configuraciones de seguridad del computador, smartphone, navegadores de internet (Chrome, Explorer, Firefox, etc.) O aplicaciones (apps)	<b>34,2</b>	52,7	46,4	21,2	9,8
Instalar un sistema operativo o programar computadores usando un lenguaje especializado (Java, PHP, Python, etc.)	<b>16,1</b>	26,2	20,0	11,7	3,2
Crear un sitio web	<b>5,2</b>	6,3	8,3	4,1	1,2
Ninguna	<b>6,6</b>	0,6	1,5	3,6	23,9

A background image showing a business meeting. A person's hand is pointing at a tablet displaying a bar chart. Another person is holding a pen. A calculator and a notebook are visible on the desk.

## Conclusiones y recomendaciones

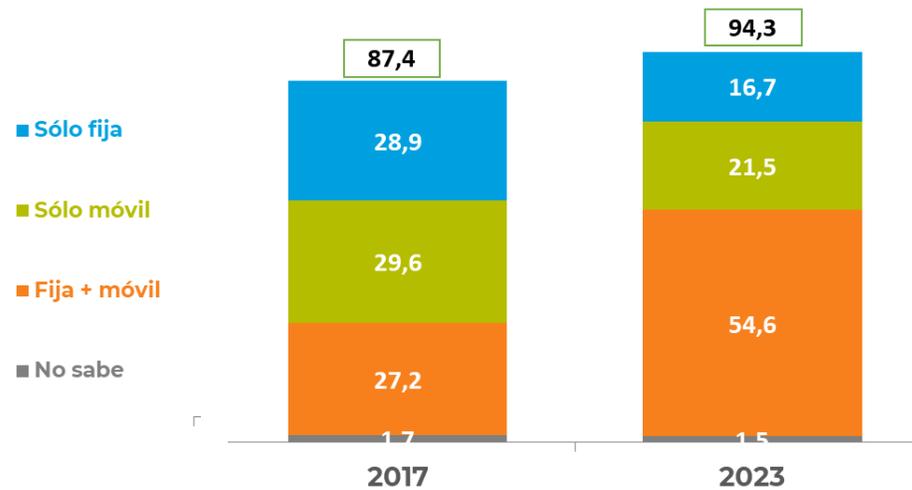
# Conclusiones: acceso

1. Los hogares con acceso propio y pagado a internet aumentan respecto del 2017, alcanzando un 94,3%.
2. A pesar del avance, sigue existiendo brechas en el acceso a internet en los hogares:



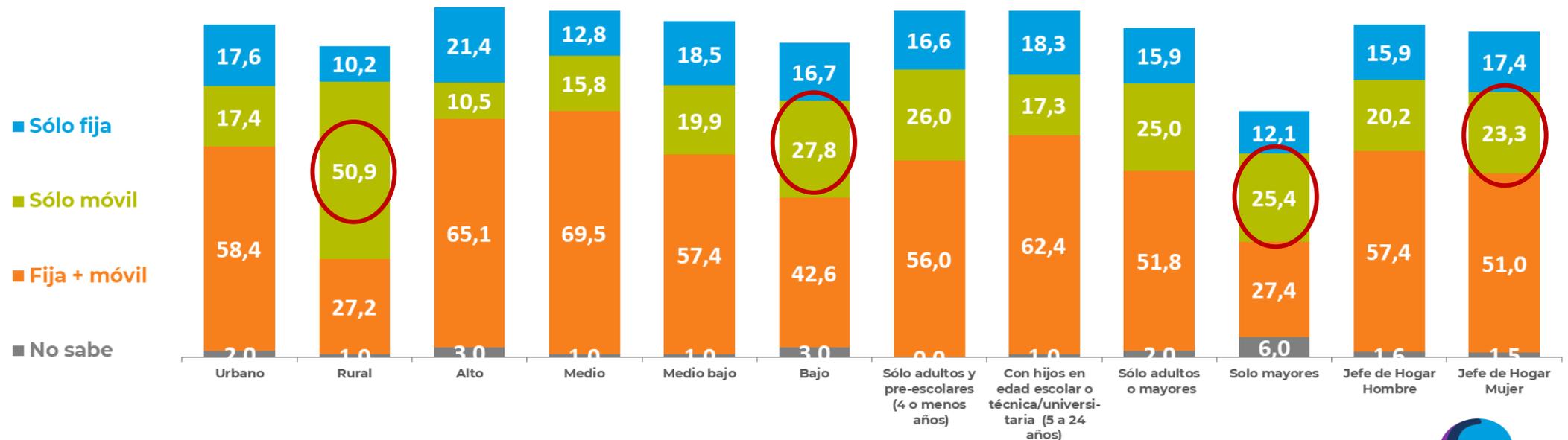
# Conclusiones: acceso

3. Si bien el acceso mediante internet fija aumenta, internet móvil tiene un rol importante en la reducción de brechas, especialmente en áreas rurales:
- 2017 56,1% tenía conexión fija y 56,6% móvil → 2023 71,3% tiene conexión fija y 76,1% móvil.



# Conclusiones: acceso

3. Si bien el acceso mediante internet fija aumenta, internet móvil tiene un rol importante en la reducción de brechas, especialmente en áreas rurales:
- 2017 56,1% tenía conexión fija y 56,6% móvil → 2023 71,3% tiene conexión fija y 76,1% móvil.
  - En áreas rurales y hogares con factores que influyen en brecha, internet móvil es más relevante



# Conclusiones: acceso

4. El uso para la comunicación con otros y el acceso a información son las principales razones para contar con acceso a internet en el hogar.

En este contexto general:

- Las jefas de hogar valoran en mayor medida el uso de internet como apoyo a la educación de los hijos.
  - Los hogares de zonas rurales valoran en mayor medida la comunicación con otras personas.
5. En los hogares sin acceso a internet (5,7%) prima una baja disposición a contratar servicios de internet fija para el hogar (73,1%). Si bien existen barreras relacionadas con el costo del servicio y de los dispositivos, las principales razones para no contar con internet tienen que ver con la alfabetización digital: desconocer los beneficios / aportes de acceder a internet y el cómo utilizar internet o dispositivos con acceso a internet.

# Conclusiones: uso

4. El uso de internet es transversal, con un 92,5% de entrevistados que declara acceder diariamente a internet, aunque con una clara brecha generacional, particularmente en personas mayores de 60 años.
5. De manera consistente con lo ya señalado a nivel de acceso, el internet móvil tiene rol relevante en términos del uso habitual (48%,2 lo declara como el más habitual, por sobre el 41,5% de internet fija).
6. Las principales actividades realizadas en internet tienen que ver con comunicación y búsqueda de información (91,4% y 77,7% respectivamente). La comunicación adquiere más relevancia en áreas rurales.  
A nivel de uso de internet se observan algunas brechas en términos de la cantidad y variedad de actividades realizadas a nivel de género (una mayor proporción de hombres que de mujeres realiza las actividades presentadas), edad (menores de 45 realizan más actividades que mayores de esta edad) y grupo socioeconómico.

# Recomendaciones

A partir de lo anterior resulta recomendable:

- Continuar trabajando para reducir las brechas de acceso con foco en áreas rurales, niveles socioeconómicos medios bajos y bajos, hogares con adultos mayores y con Jefas de Hogar.
- Si bien el desarrollo de políticas públicas que favorezcan el acceso a internet fija en el hogar es relevante, el acceso mediante internet móvil a través de dispositivos móviles es una estrategia a considerar, dado el acceso masivo a este tipo de dispositivos (sobre el 99% de los hogares, de manera transversal) y al acceso a redes de mejor calidad (solo 1,9% de los hogares que tienen acceso a internet móvil no cuentan con 4G ni 5G).
- Además, se hace necesario generar políticas que favorezcan la alfabetización digital, educando sobre la utilidad y beneficios del acceso y sobre el uso de internet.

Nueva de Lyon 145 Piso 2,  
Providencia Santiago, Chile.  
cadem@cadem.cl  
+562 2438 6500

[www.cadem.cl](http://www.cadem.cl)



**CADEM**  
RESEARCH  
& ESTRATEGIA