

# 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

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. A large purple circle is on the right side of the image, and a blue circle is partially visible on the far right edge.

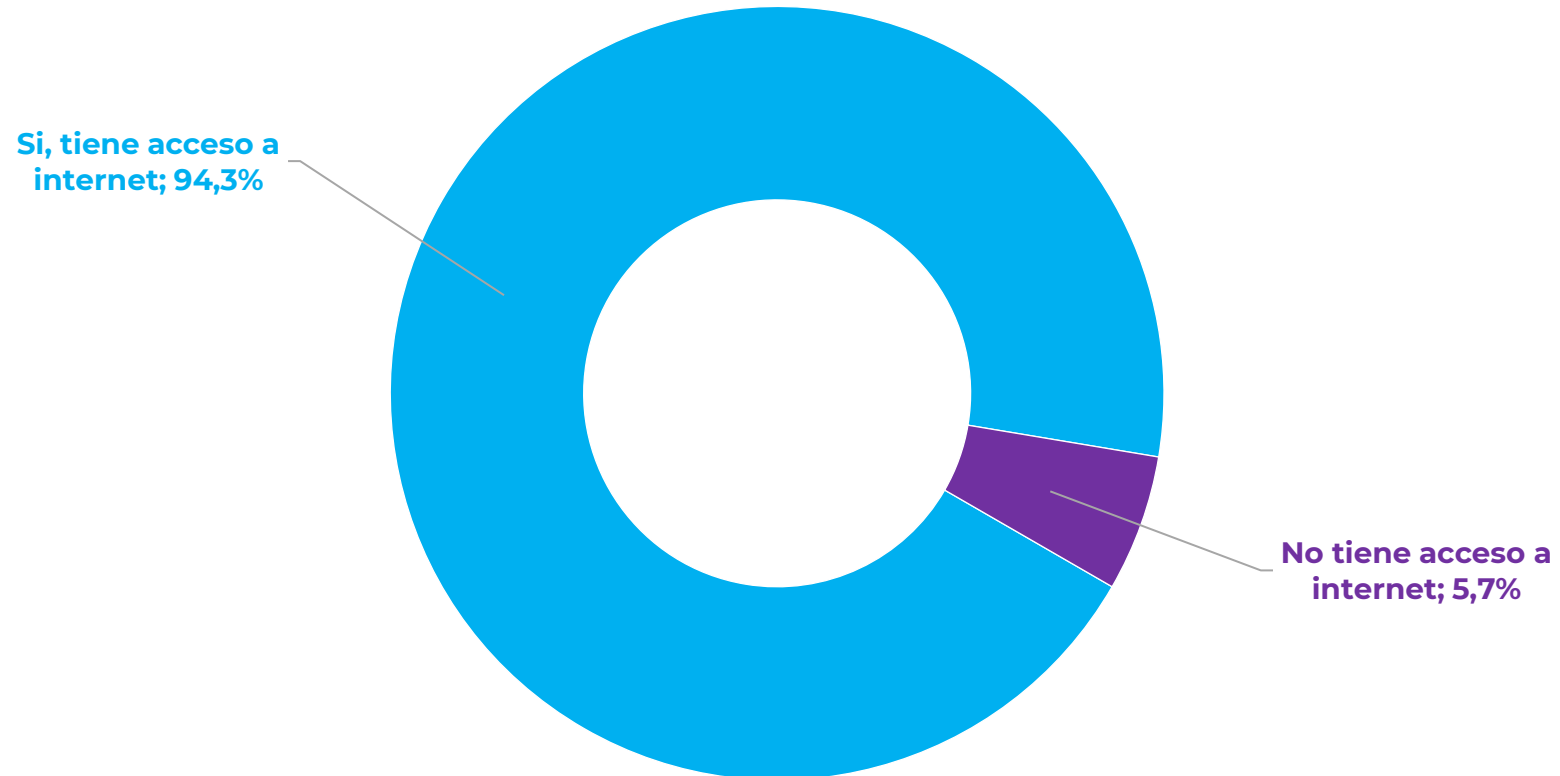
# 1. Acceso a Internet



# 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?

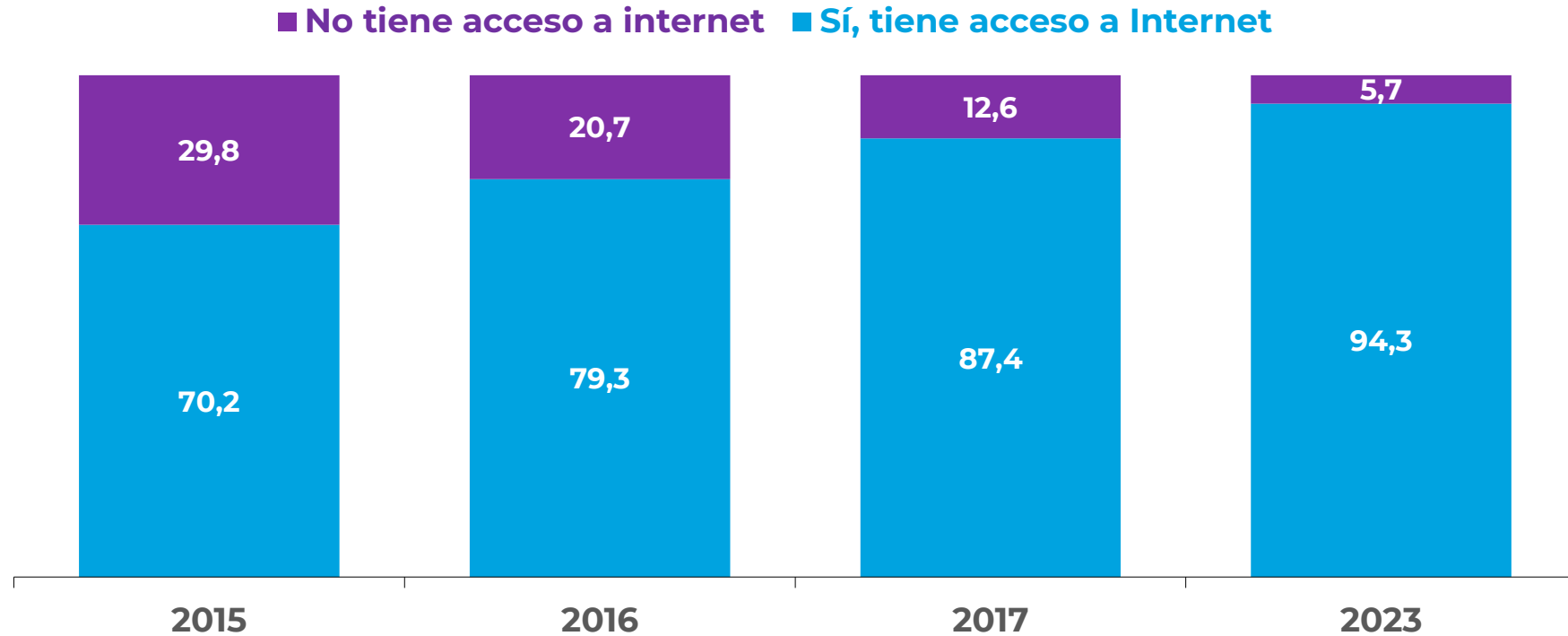
%



# 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?

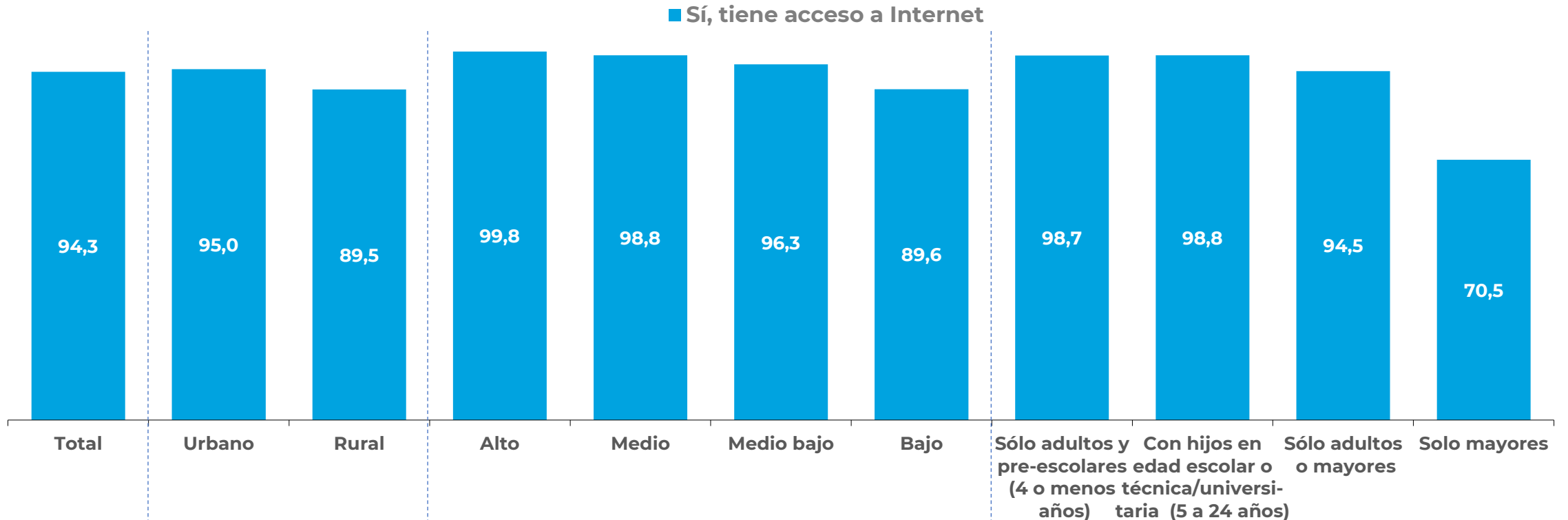
%



# 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?

%



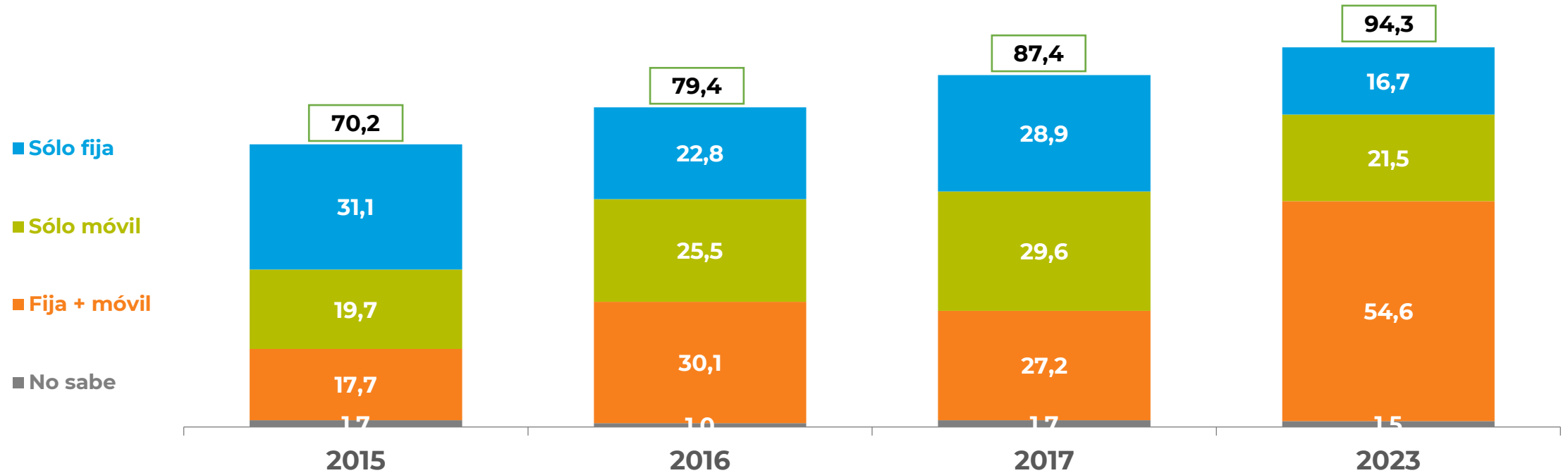
The background features a blurred image of a person's hand holding a green pen and pointing at a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a circular graphic with a line graph. The right side of the image is dominated by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

## 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?

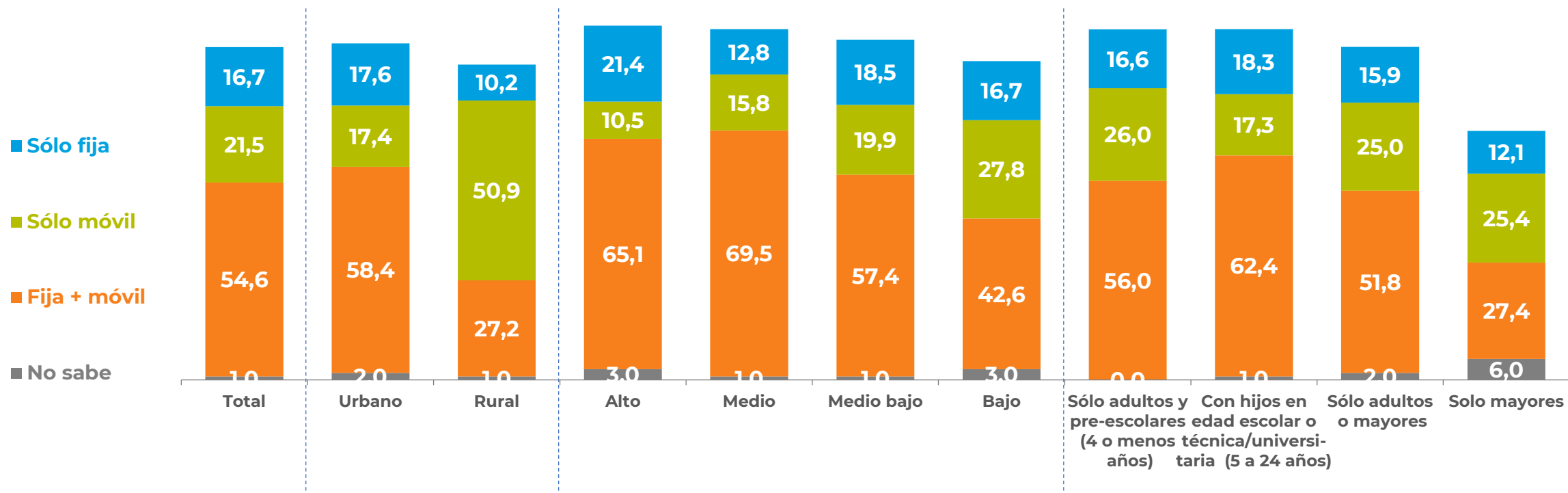
%



# 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?

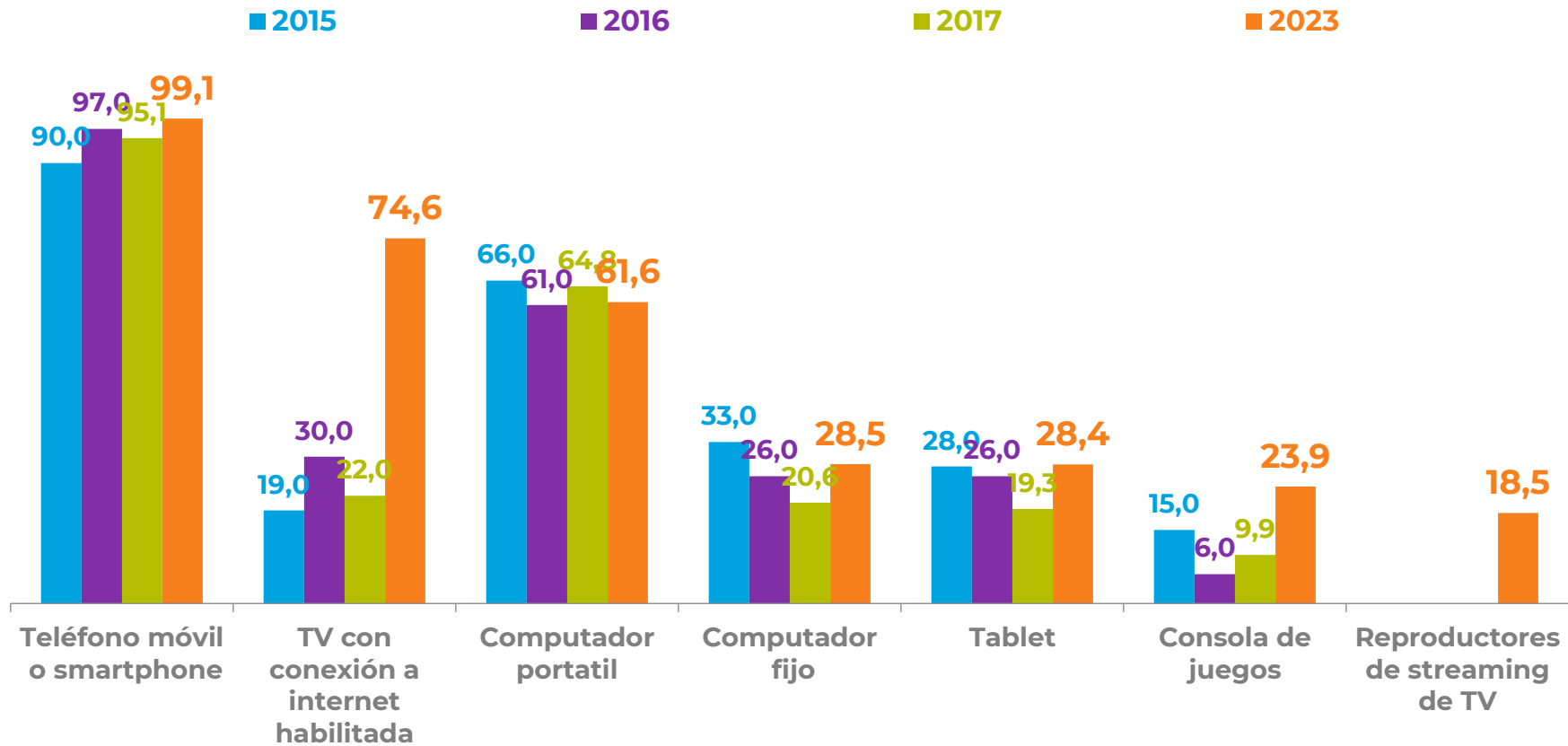
%



# 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)

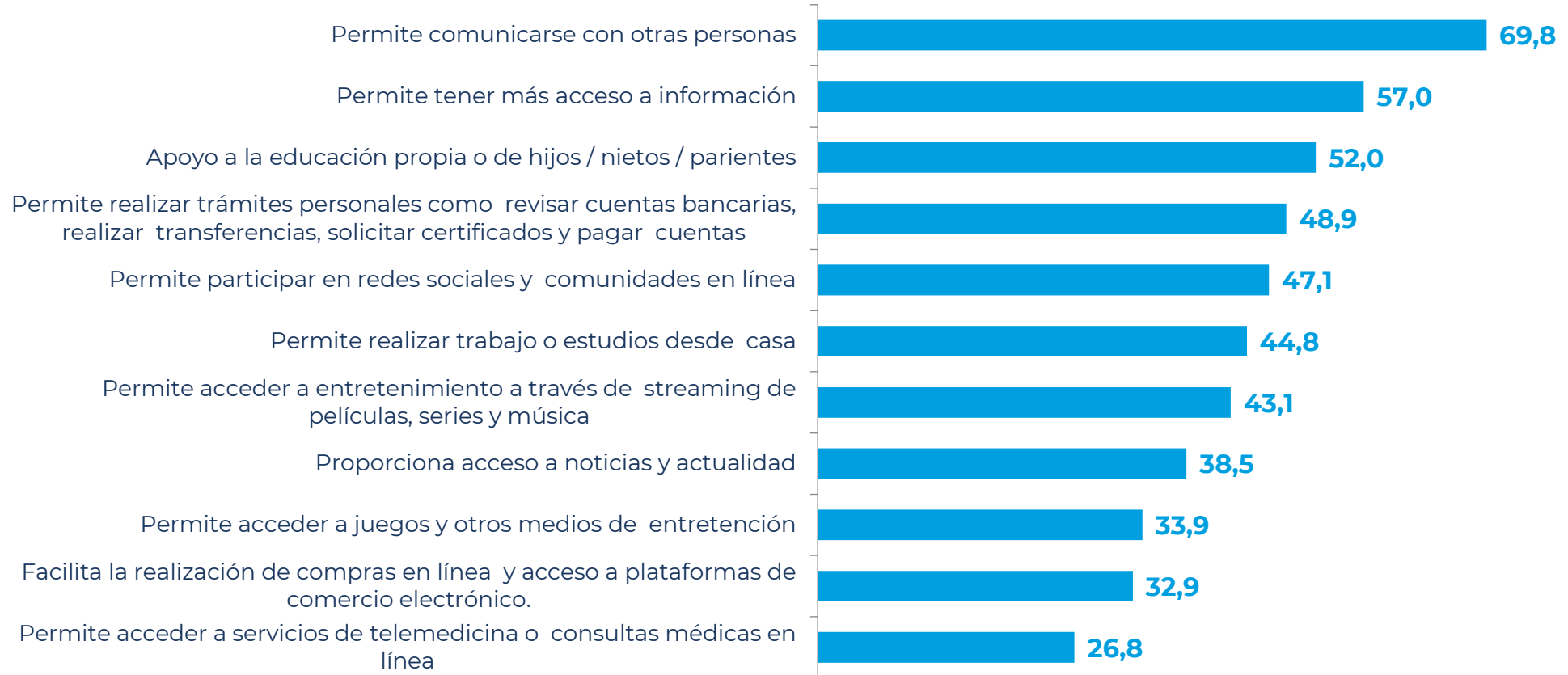
| Equipos                               | Total       | Urbano | Rural | Alto | Medio | Medio bajo | Bajo | Sólo adultos y pre-escolares (4 o menos años) | Con hijos en edad escolar o técnica/universitaria (5 a 24 años) | Sólo adultos o mayores | Solo mayores |
|---------------------------------------|-------------|--------|-------|------|-------|------------|------|---|---|------------------------|--------------|
| 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          |

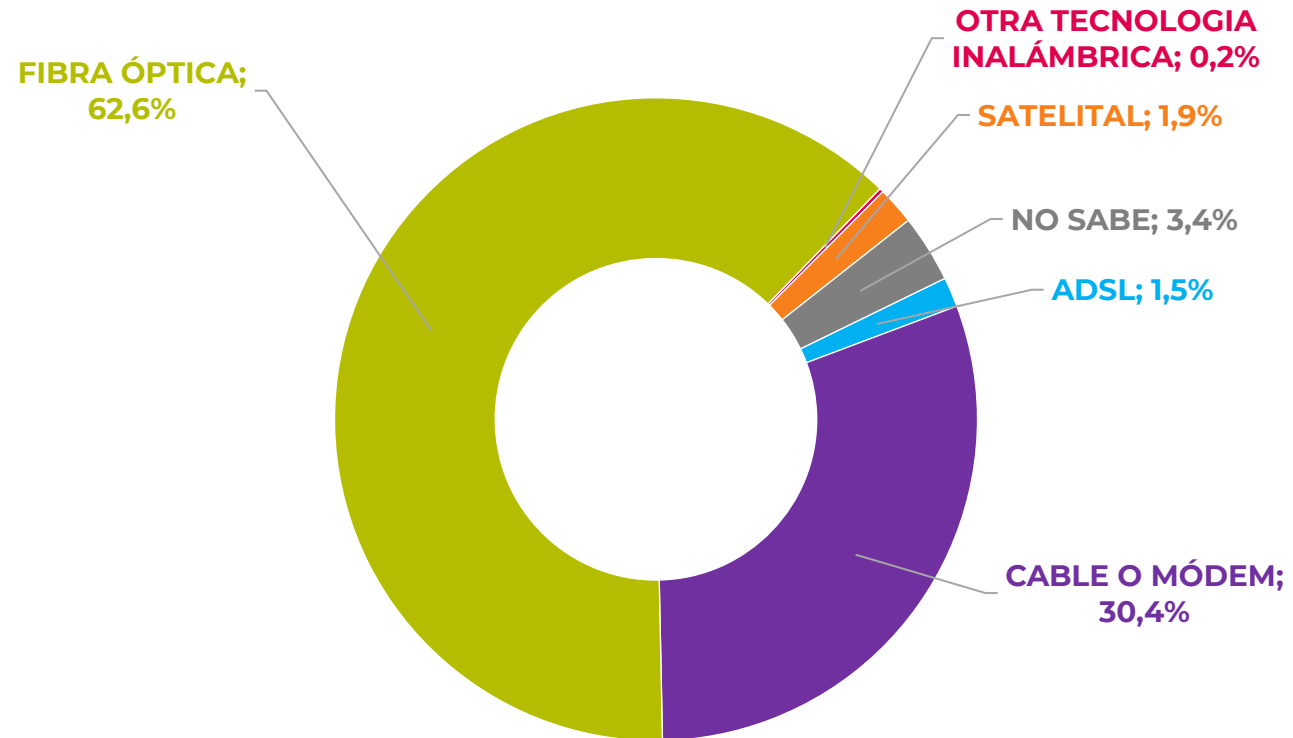


**1.1. Hogares con internet:  
b) Internet fija**

# 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. A large purple and blue abstract shape is on the right side of the image.

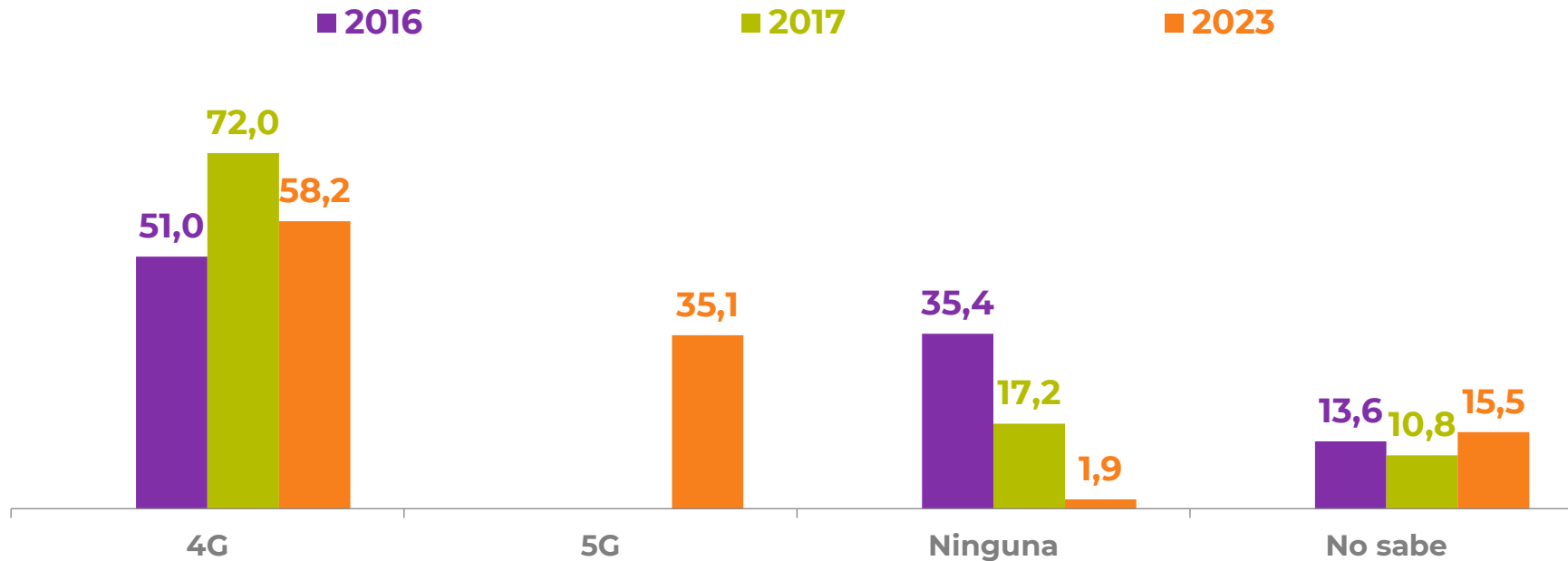
## 1.1. Hogares con internet: c) Internet móvil

# 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?

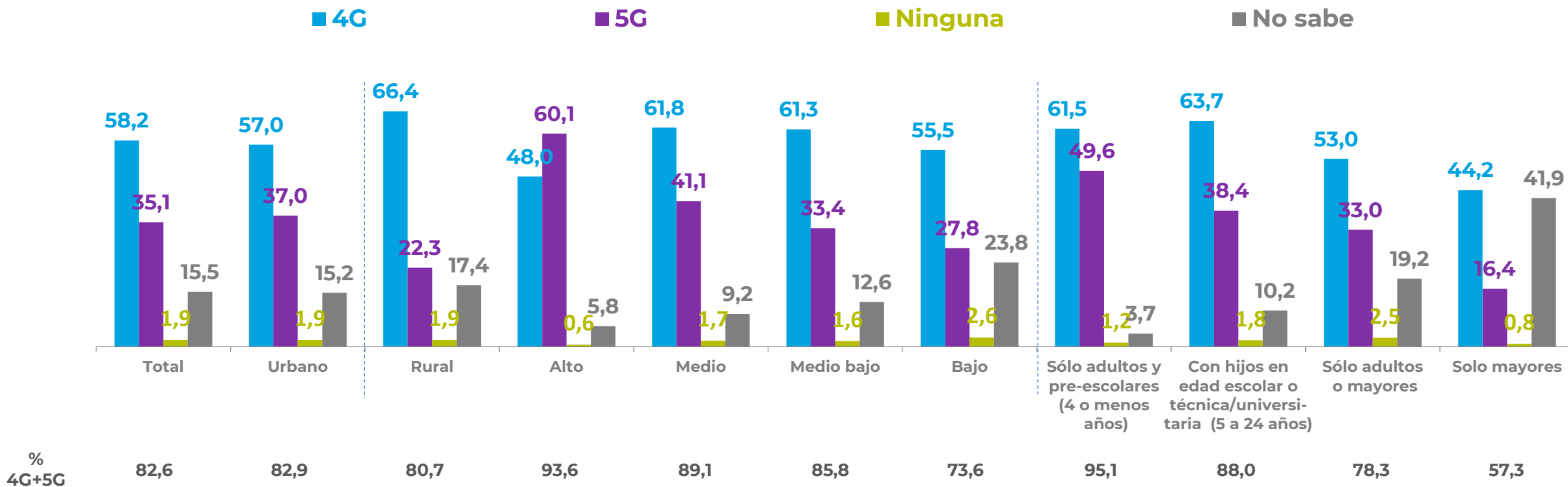
% (Múltiple)



# 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)





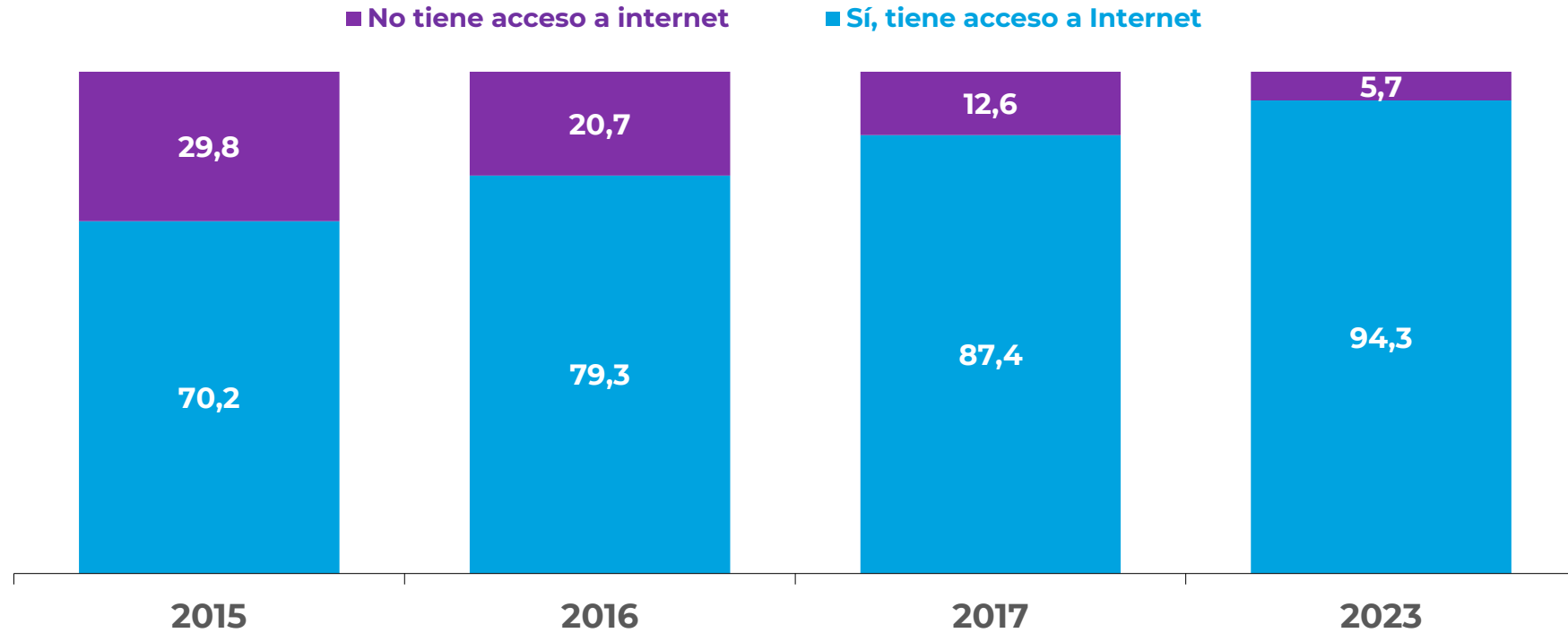
The background features a blurred image of a person's hand using a stylus on a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a network diagram. A large purple and blue circular graphic is on the right side of the image.

## 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?

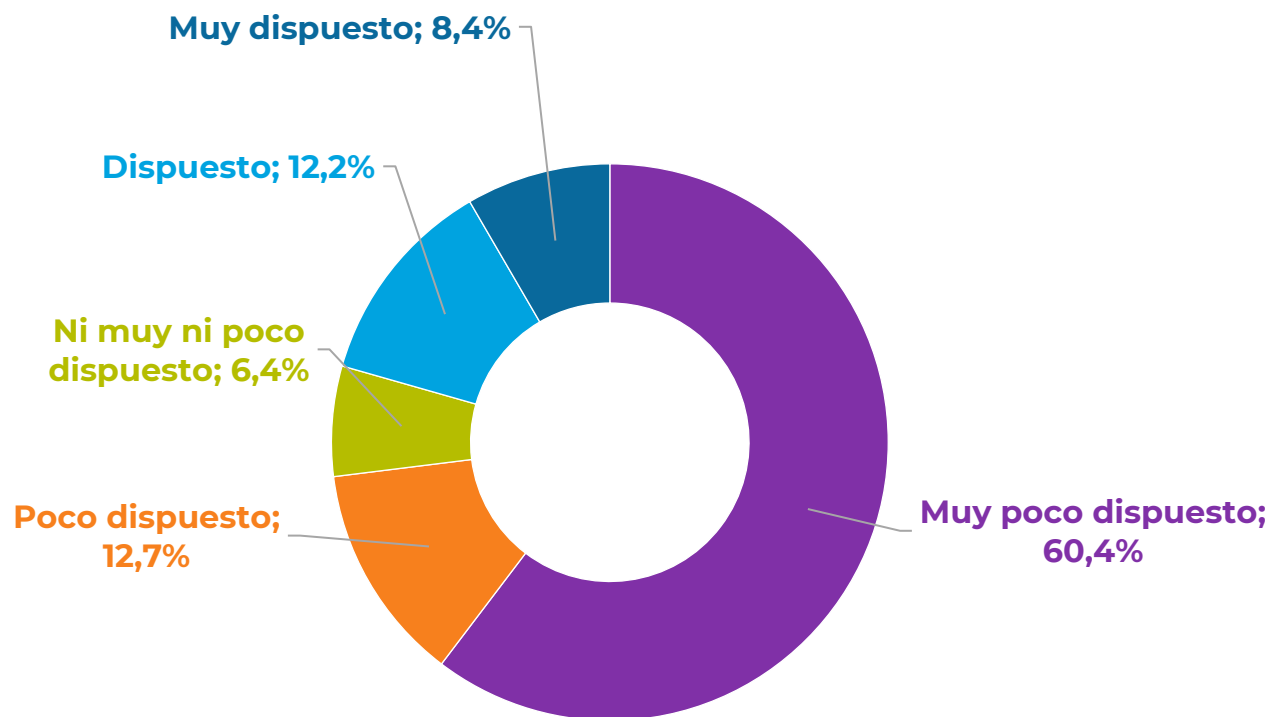
% (Más importante)

| %   | 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)?

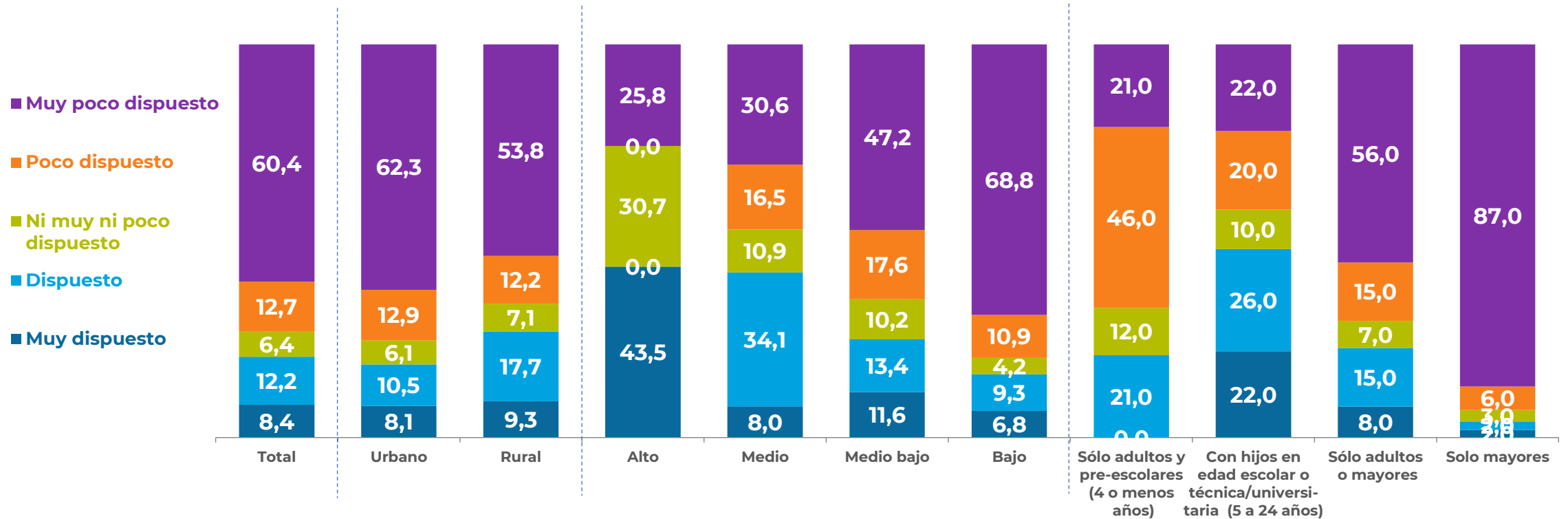
%



# 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)?

%



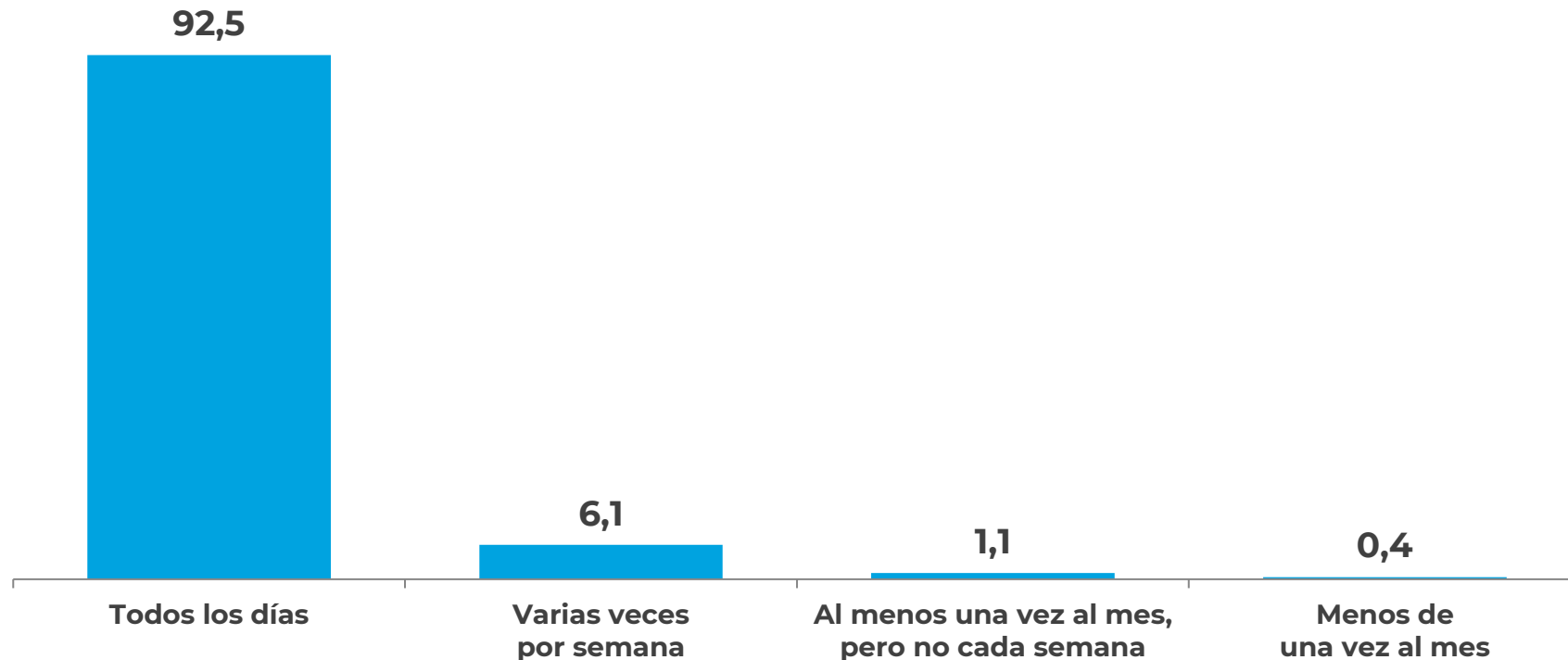
The background features a blurred image of a person's hands using a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, a map of Europe, and a circular graphic with a pen pointing to it. The right side of the image is dominated by large,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

## 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?

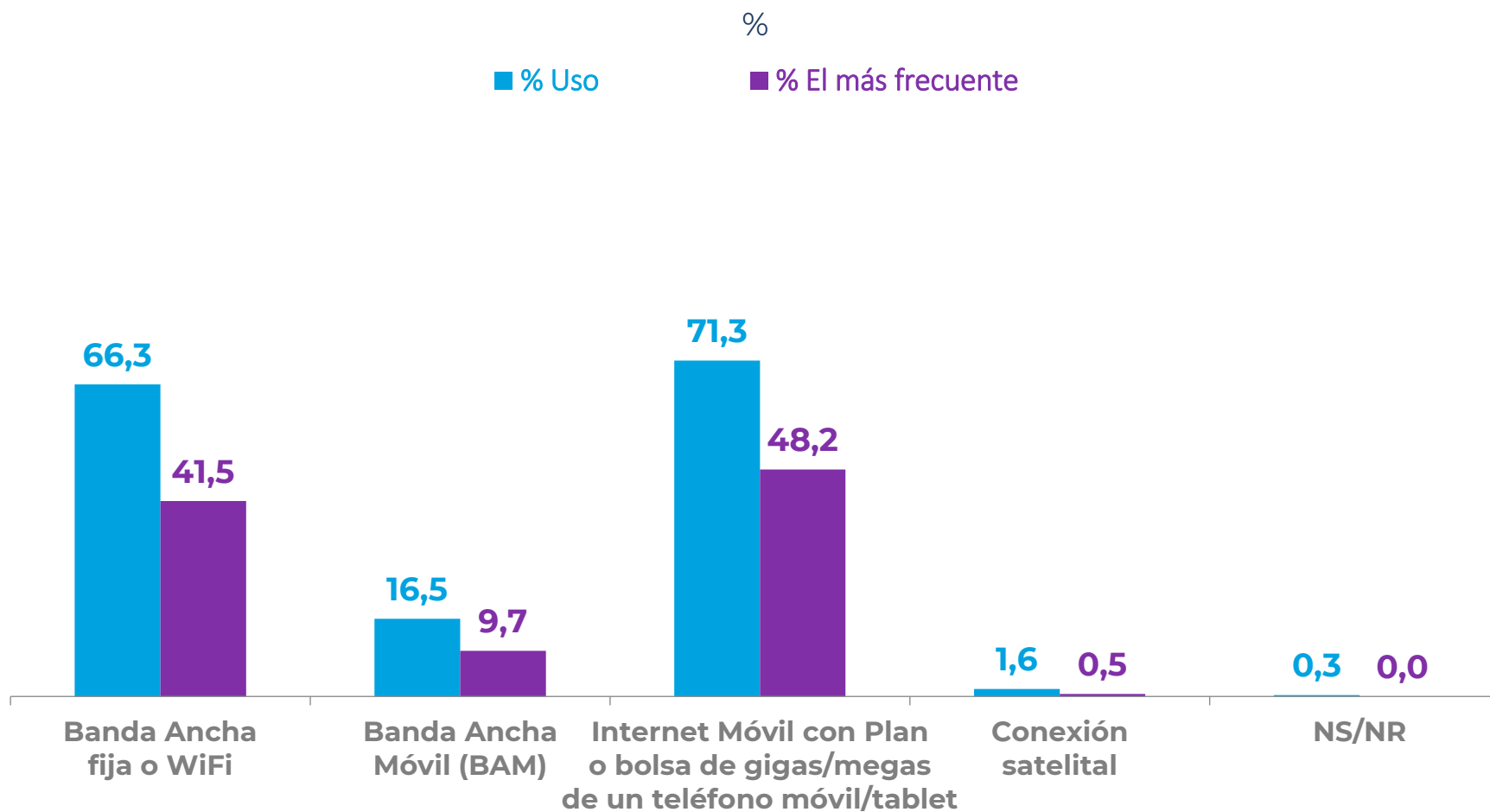
%

| %  | 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

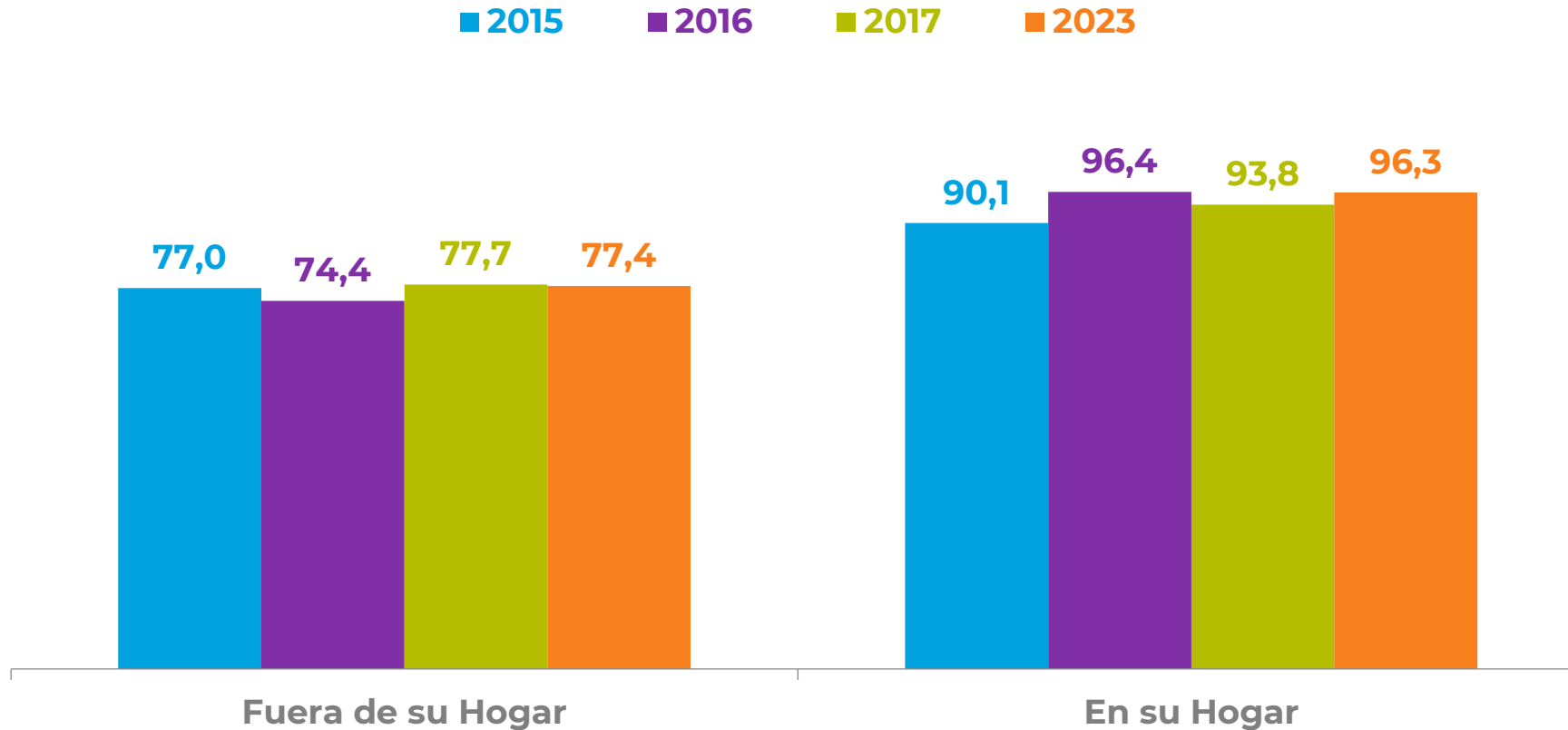
¿Qué tipo de acceso a Internet ha utilizado en los últimos 12 meses, tanto dentro como fuera del hogar? ¿Algún otro? ¿Y cuál es el que usa más frecuentemente?



# 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?

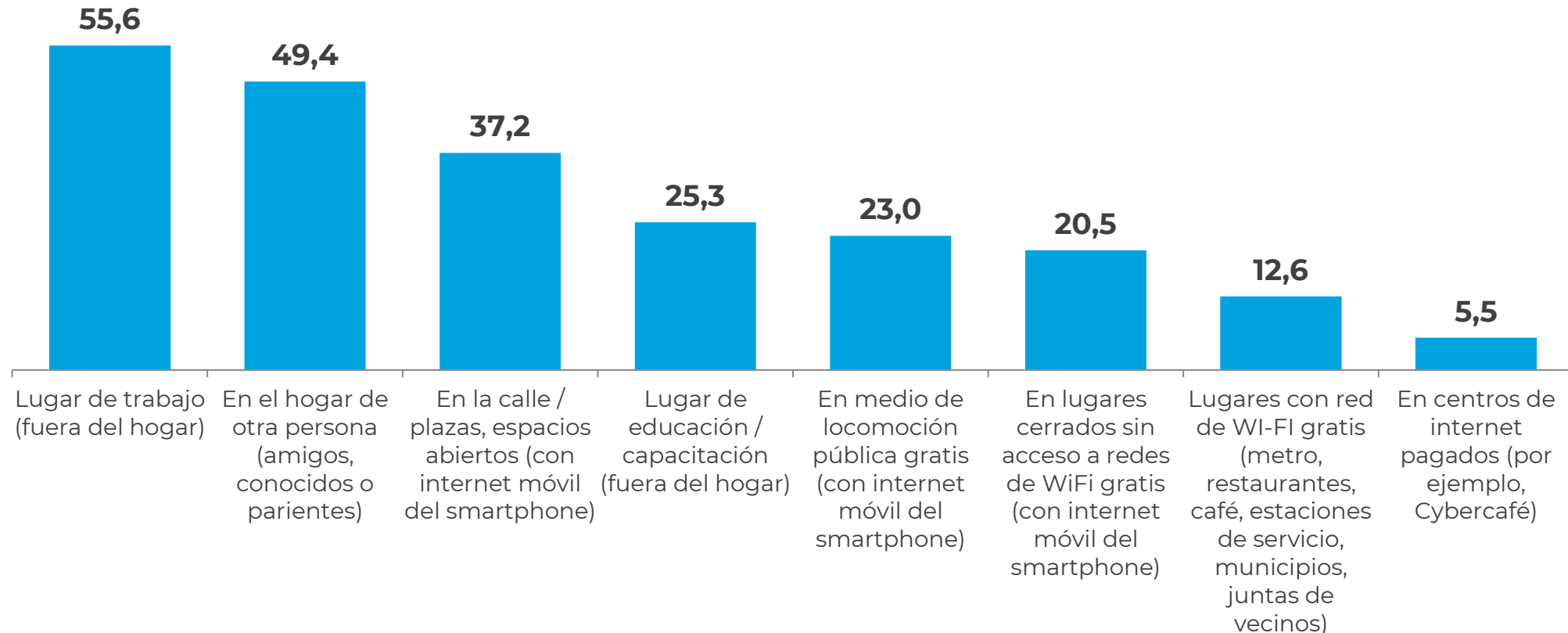
%



# 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?

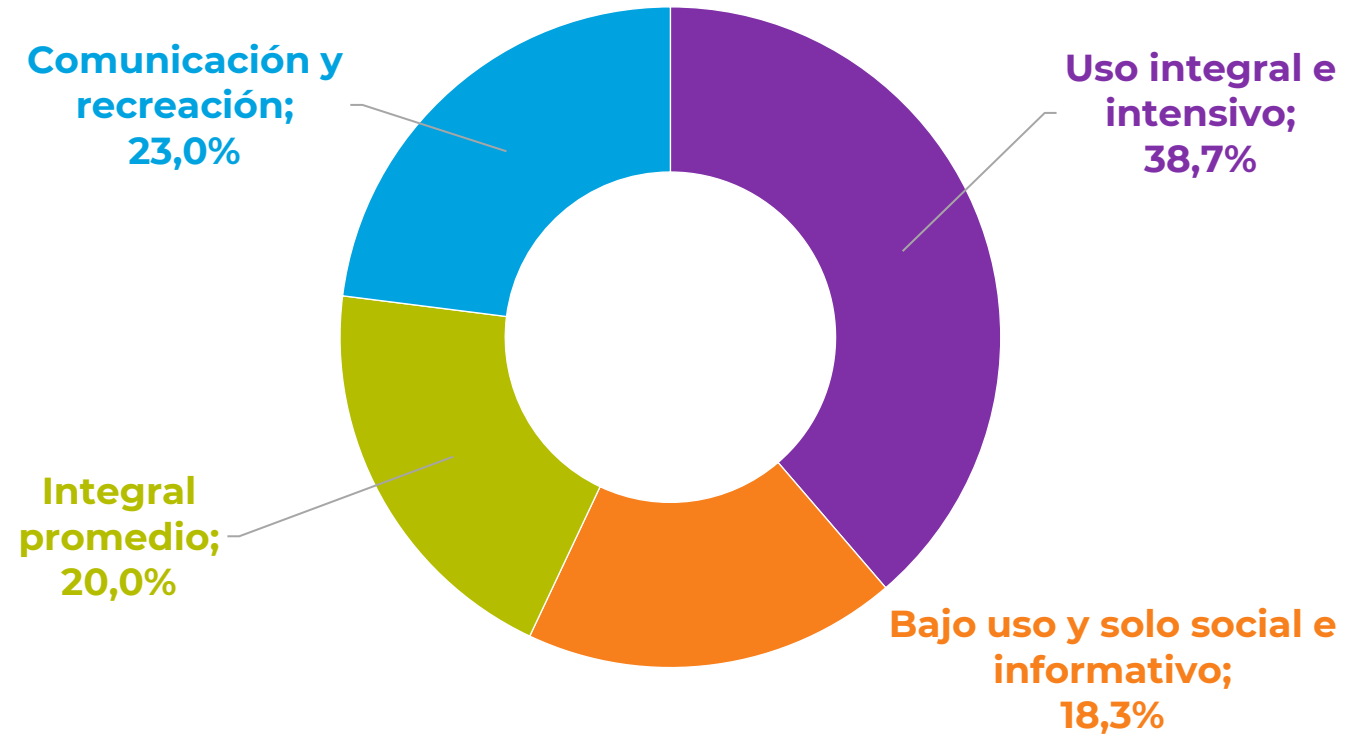
%

| %  | 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

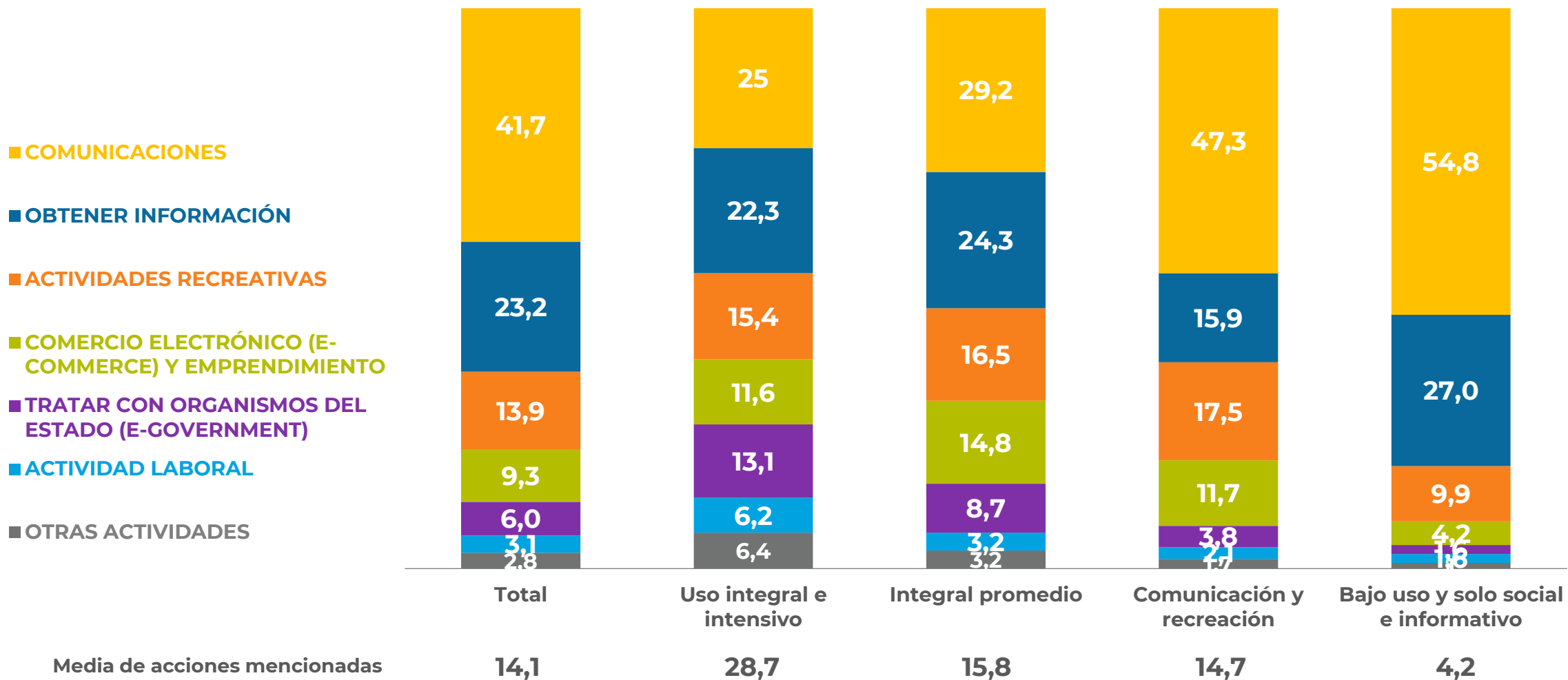
%



# Segmentación según actividades realizadas en internet

Perfil de usuarios según actividades

%



# Segmentación según actividades realizadas en internet

Perfil de usuarios según actividades

%

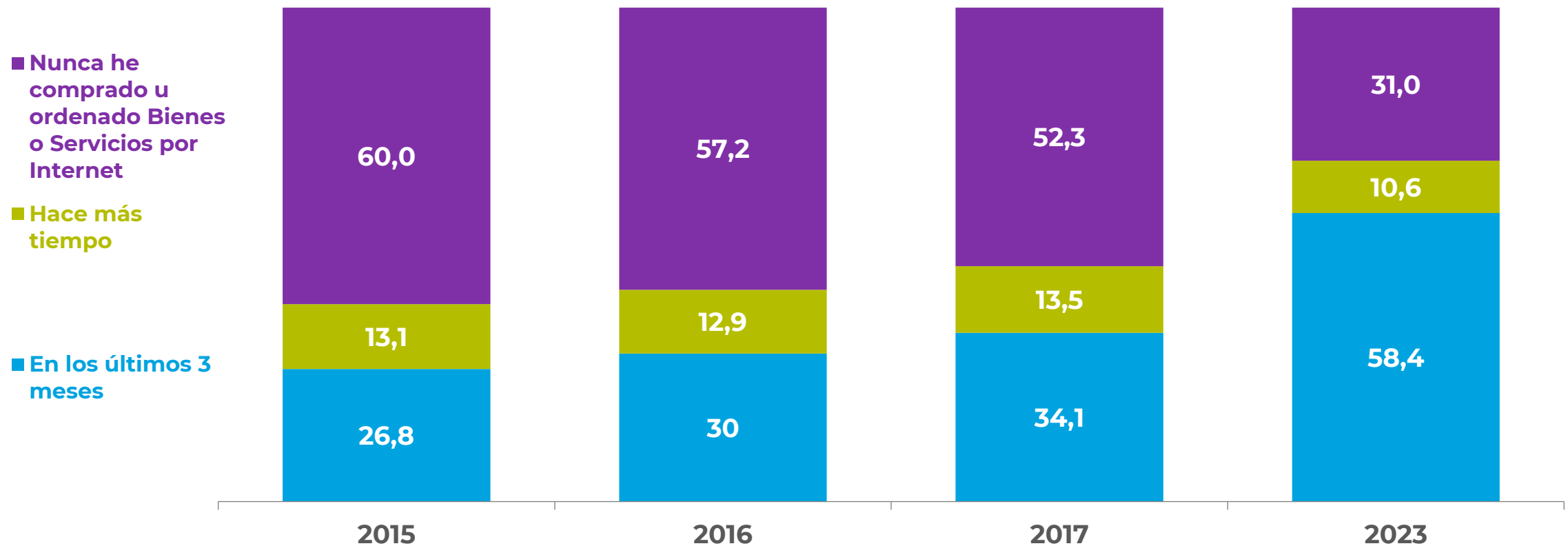
| %                    |              | Total | Uso integral e intensivo | integral promedio | Comunicación y recreación | Bajo uso y sólo social e informativo |
|----------------------|--------------|-------|--------------------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| 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

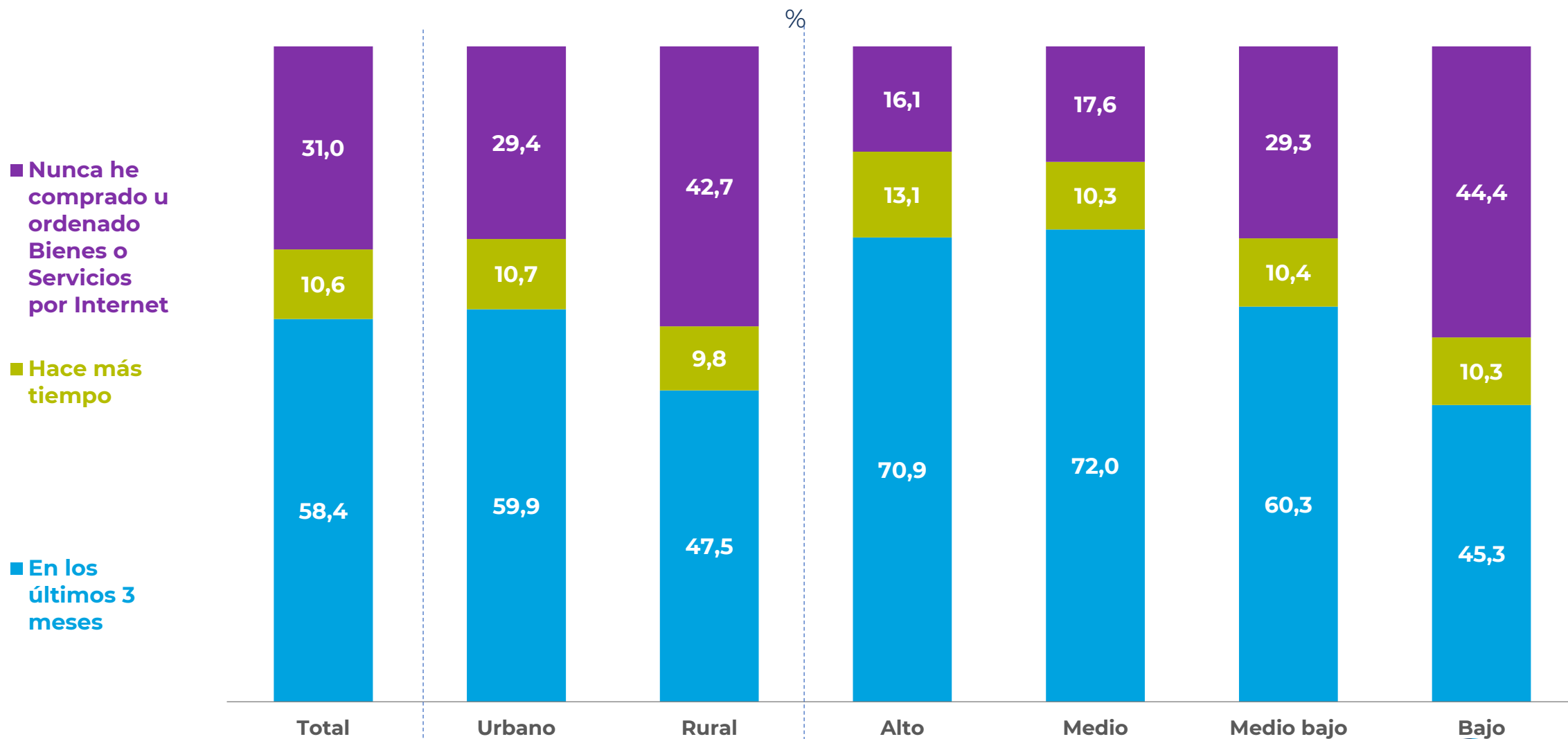
¿Cuándo realizó la última compra u orden de bienes o servicios, para su uso personal, a través de internet?

%



# 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 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 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?

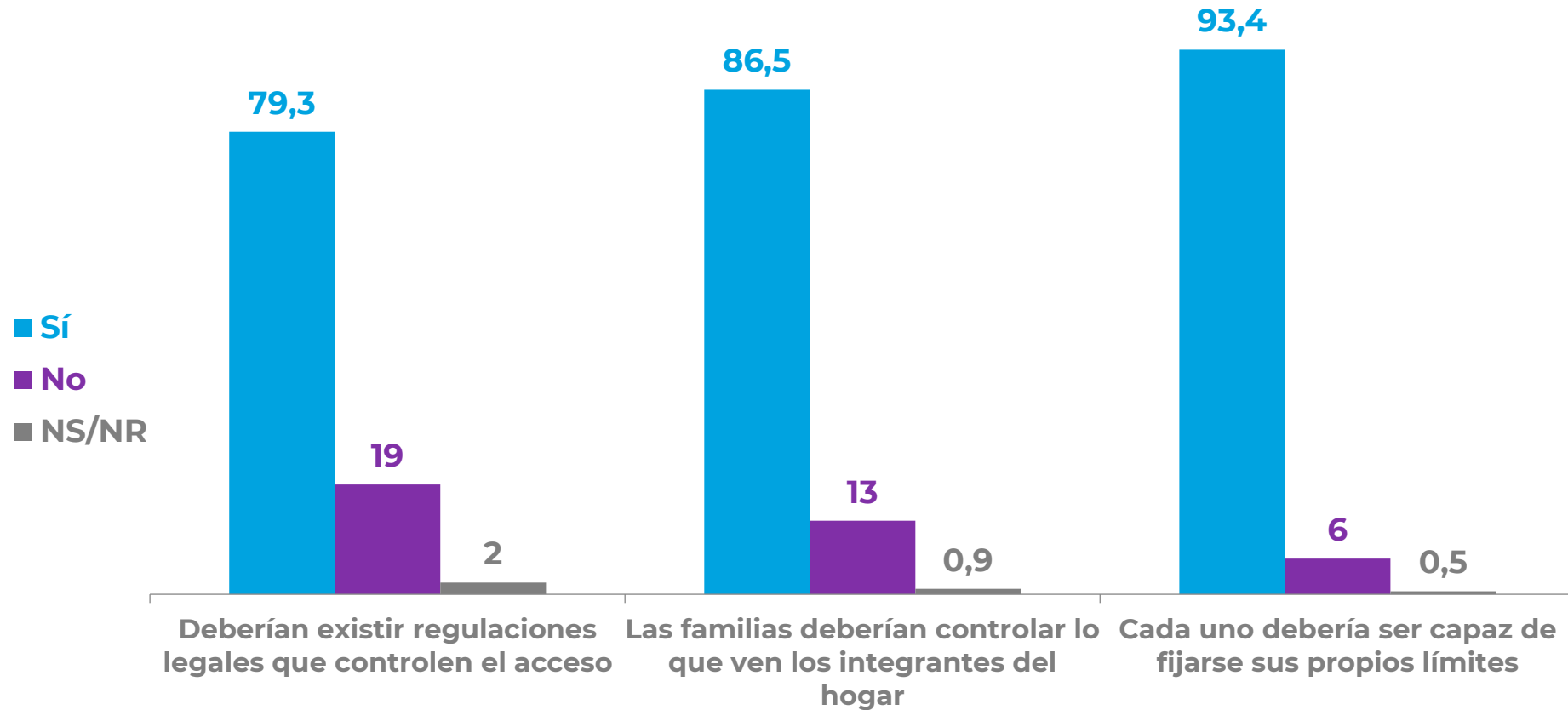
%

| %                | 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...?

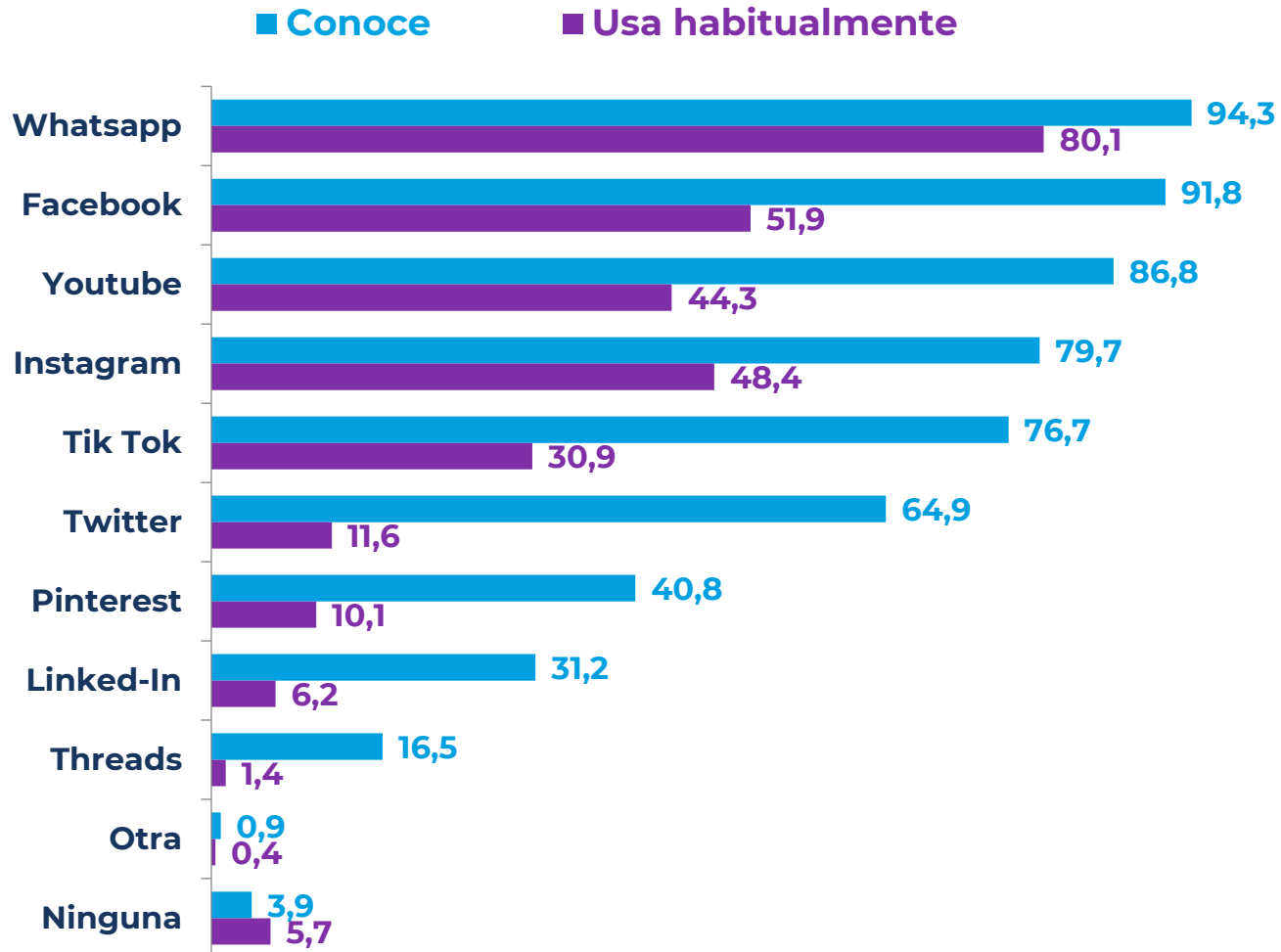
%



# Conocimiento y uso de Redes Sociales

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

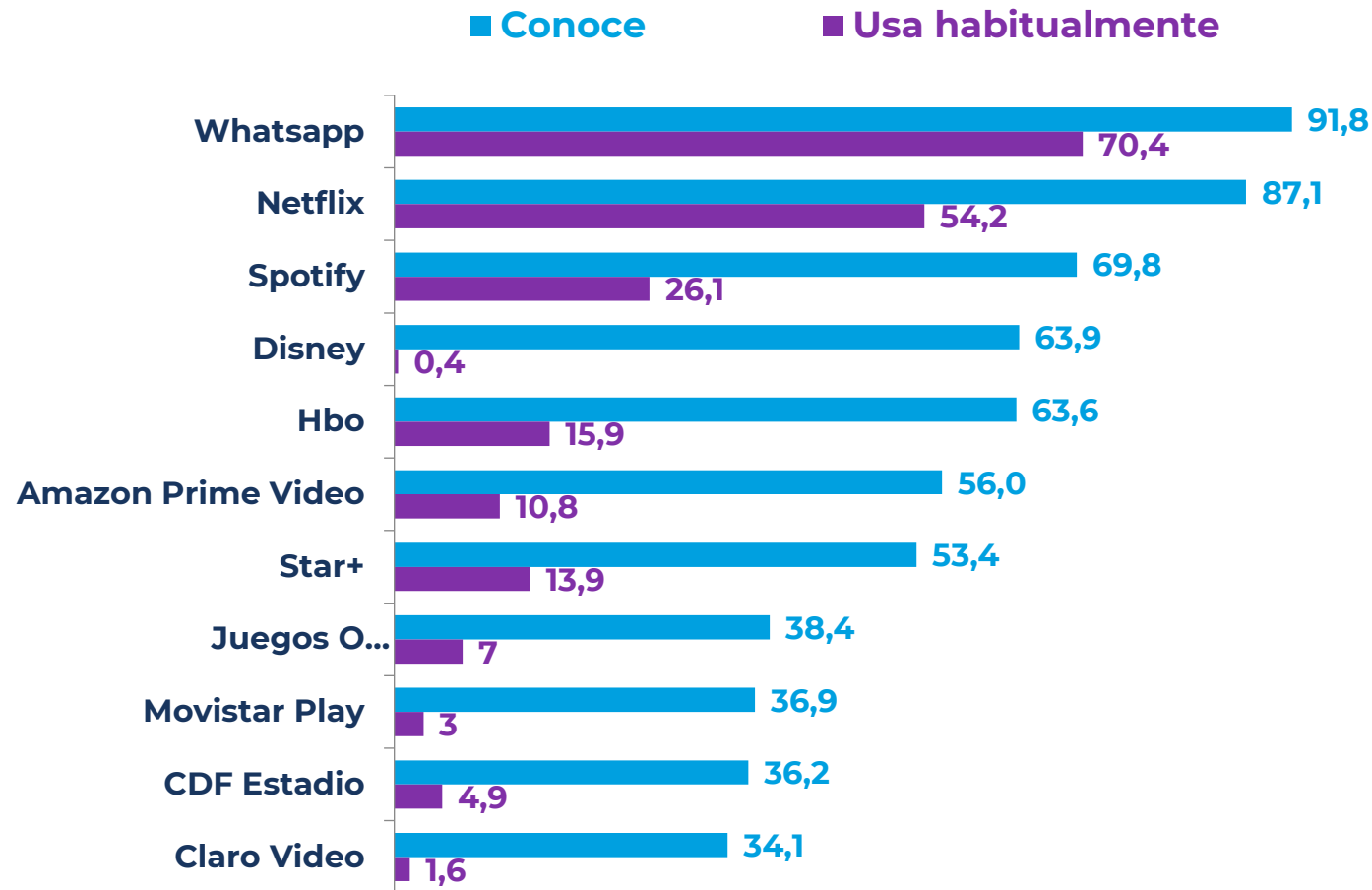
% (Múltiple)



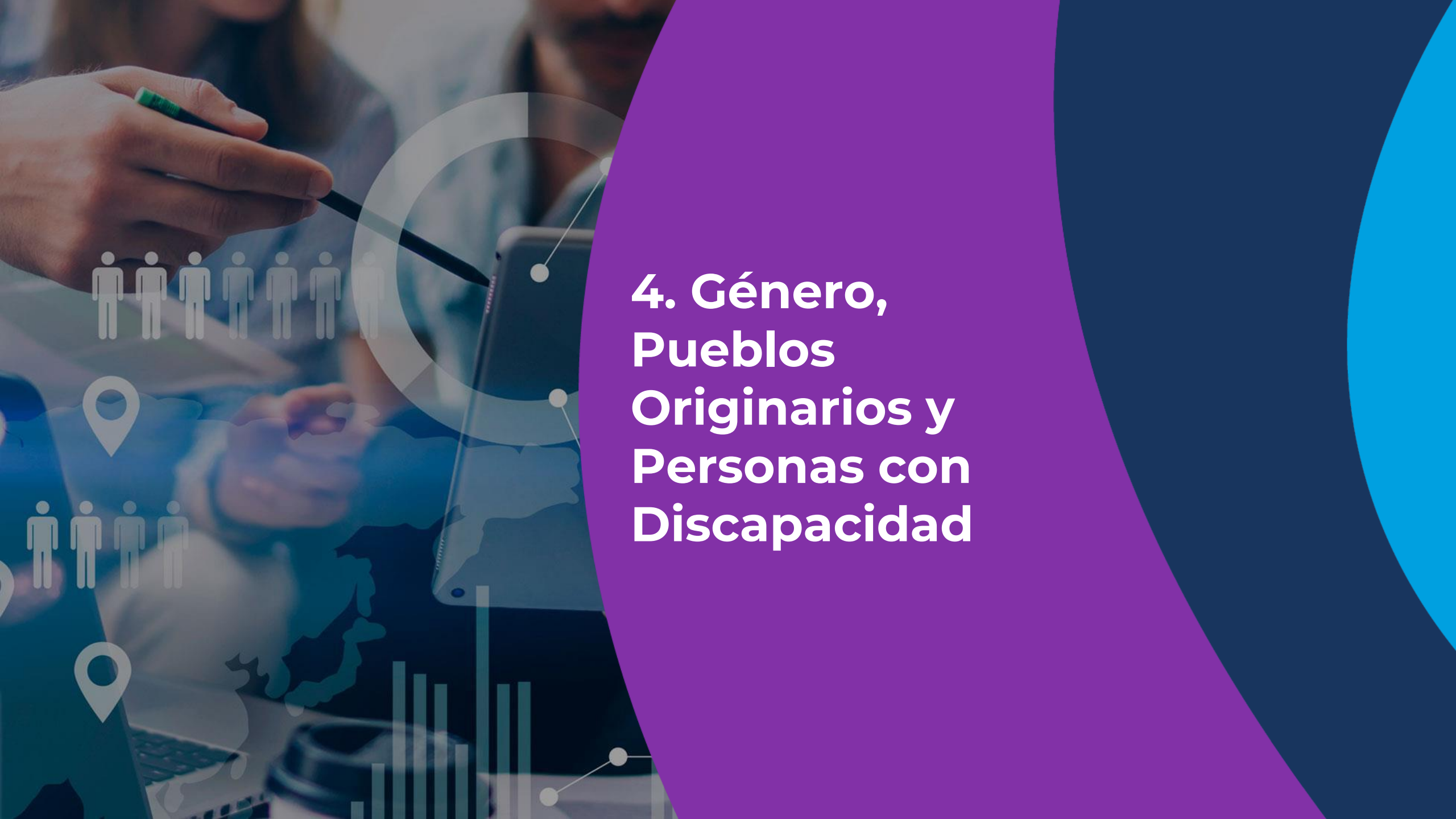
# Conocimiento y uso de aplicaciones o servicios

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

% (Múltiple)







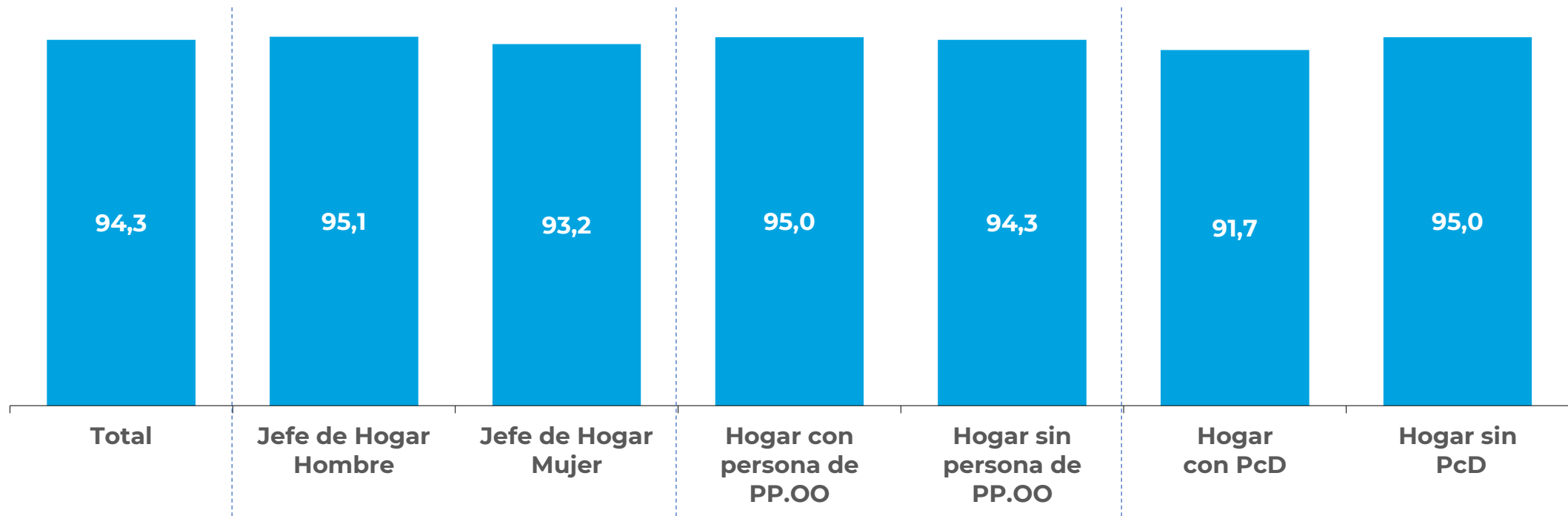
**4. Género,  
Pueblos  
Originarios y  
Personas con  
Discapacidad**

# 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?

%

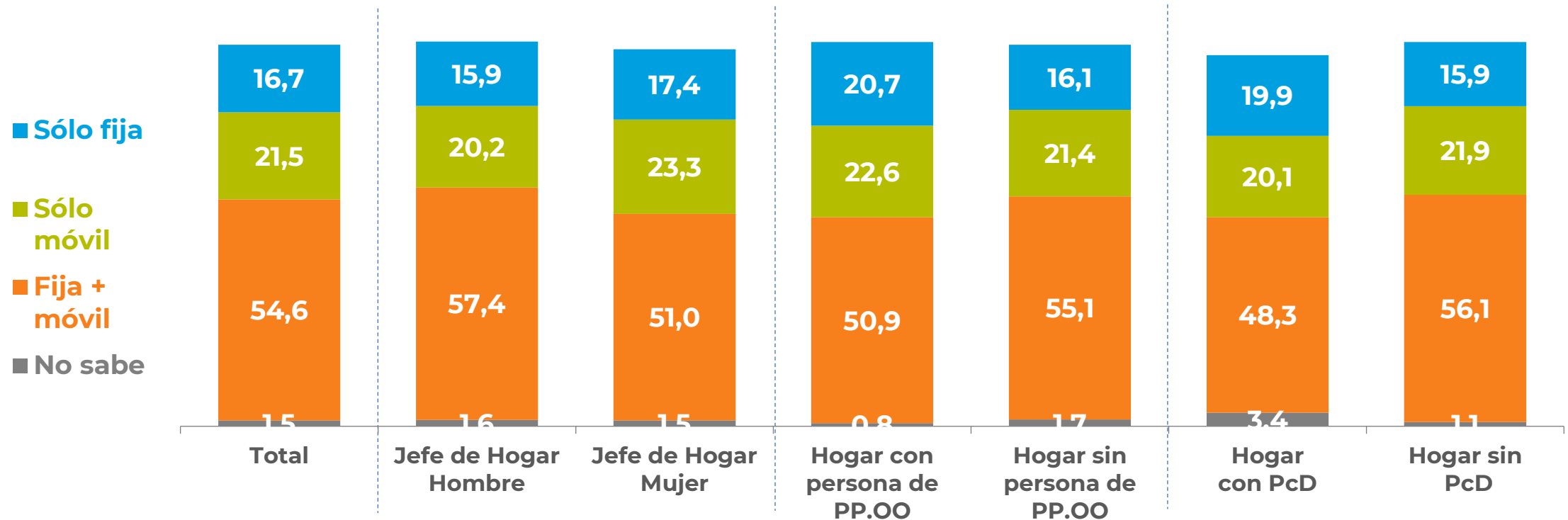
■ Sí, tiene acceso a Internet



# 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)

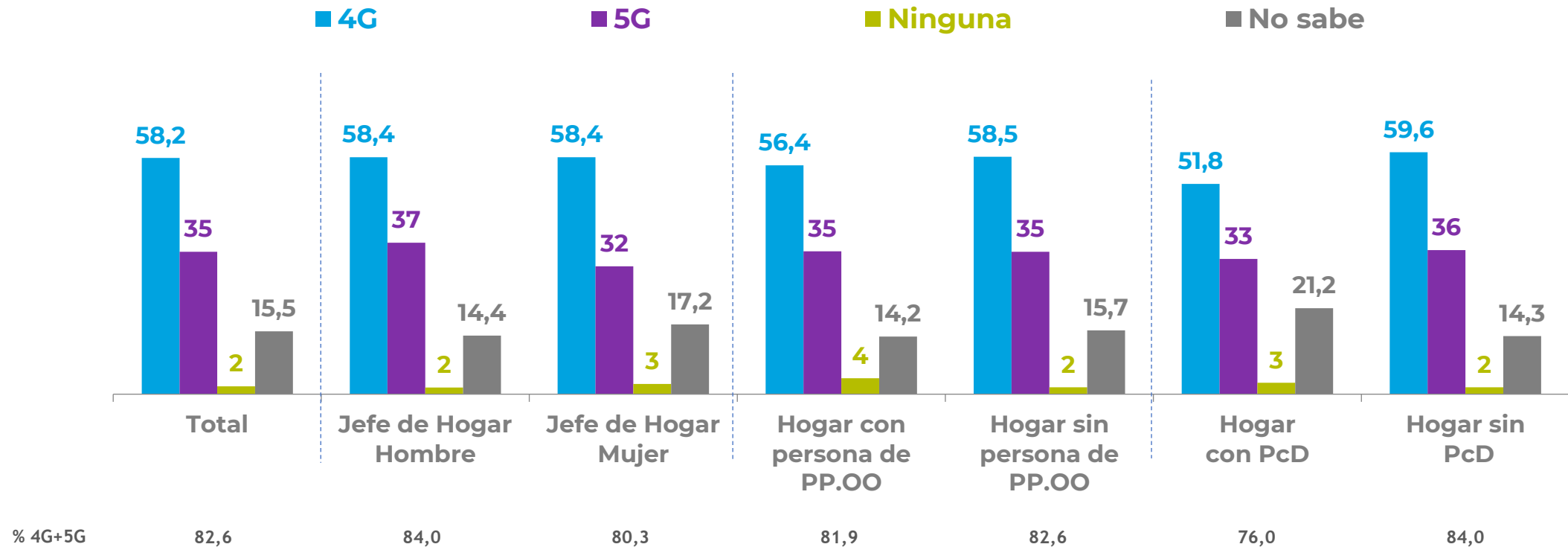
| %  | Total       | Jefe de Hogar Hombre | Jefe de Hogar Mujer | Hogar con persona de PP.OO | Hogar sin persona de PP.OO | Hogar con PcD | Hogar sin PcD |
|--|-------------|----------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|---------------|
| 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 ENTRETENIMIENTO   | <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

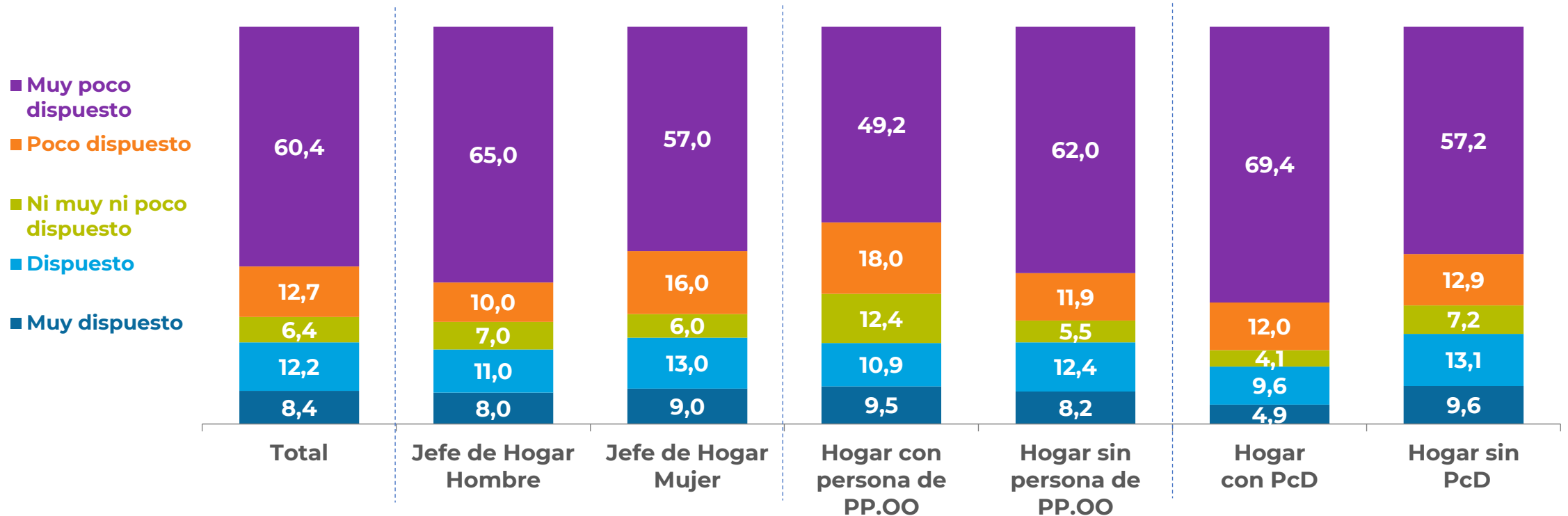
Internet, tiene sistema 4G o 5G?

% (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    |



## 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?

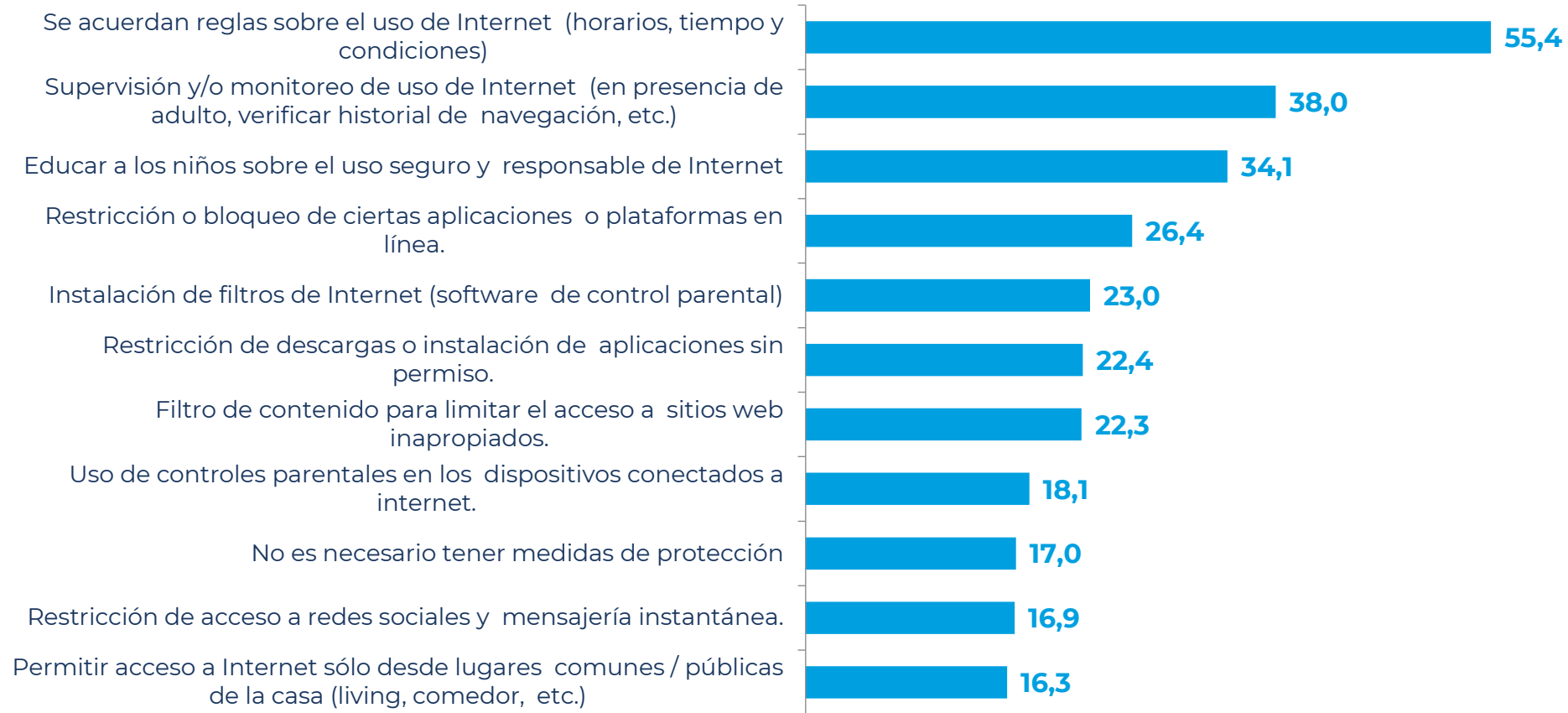
%

| %  | 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

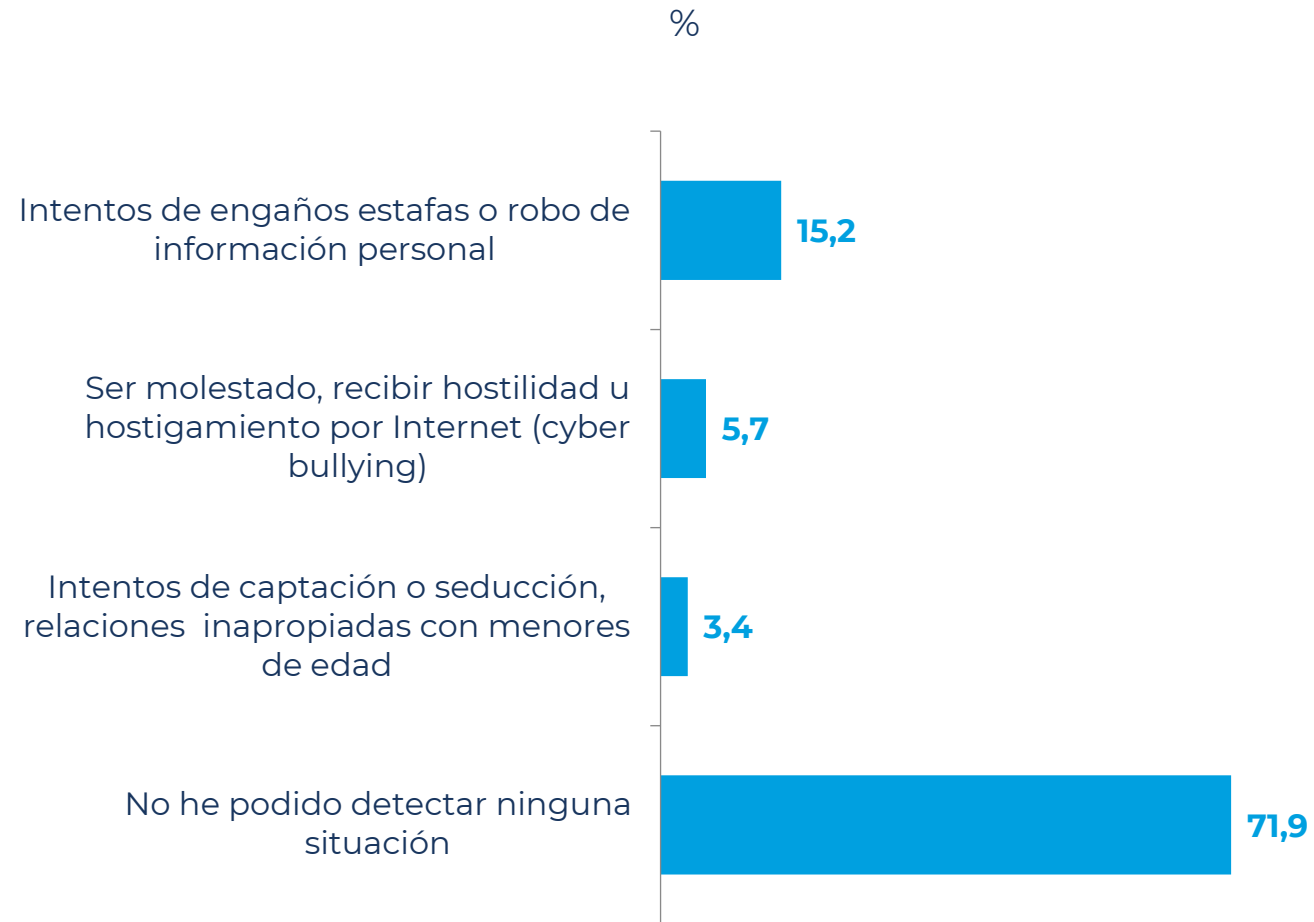
¿Cuáles de estas medidas de protección o restricción del uso de internet para menores de edad tienen en su hogar?

%



# 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?





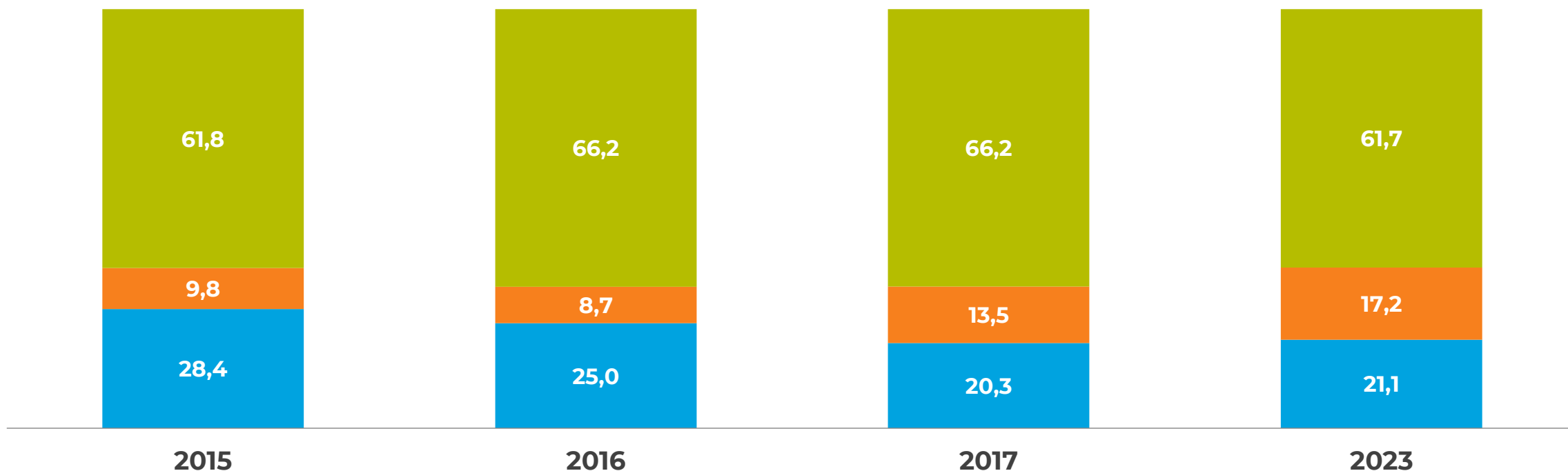
## 6. Habilidades digitales



# 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



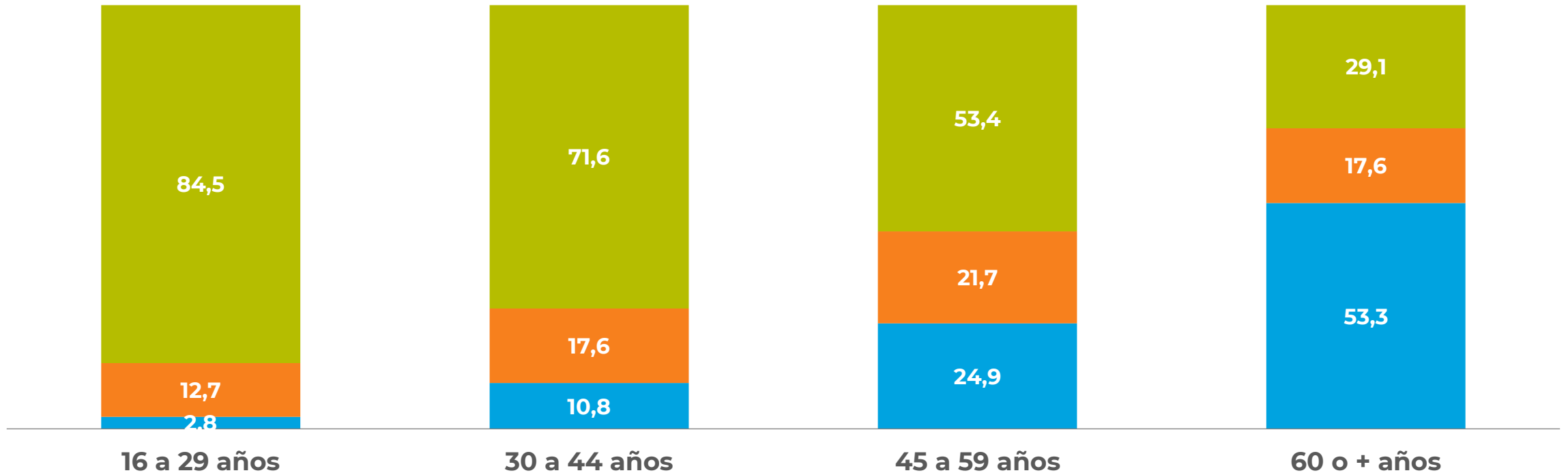
# Uso de computador, tramos edad

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

■ Nunca He utilizado un computador

■ Hace más de 3 meses

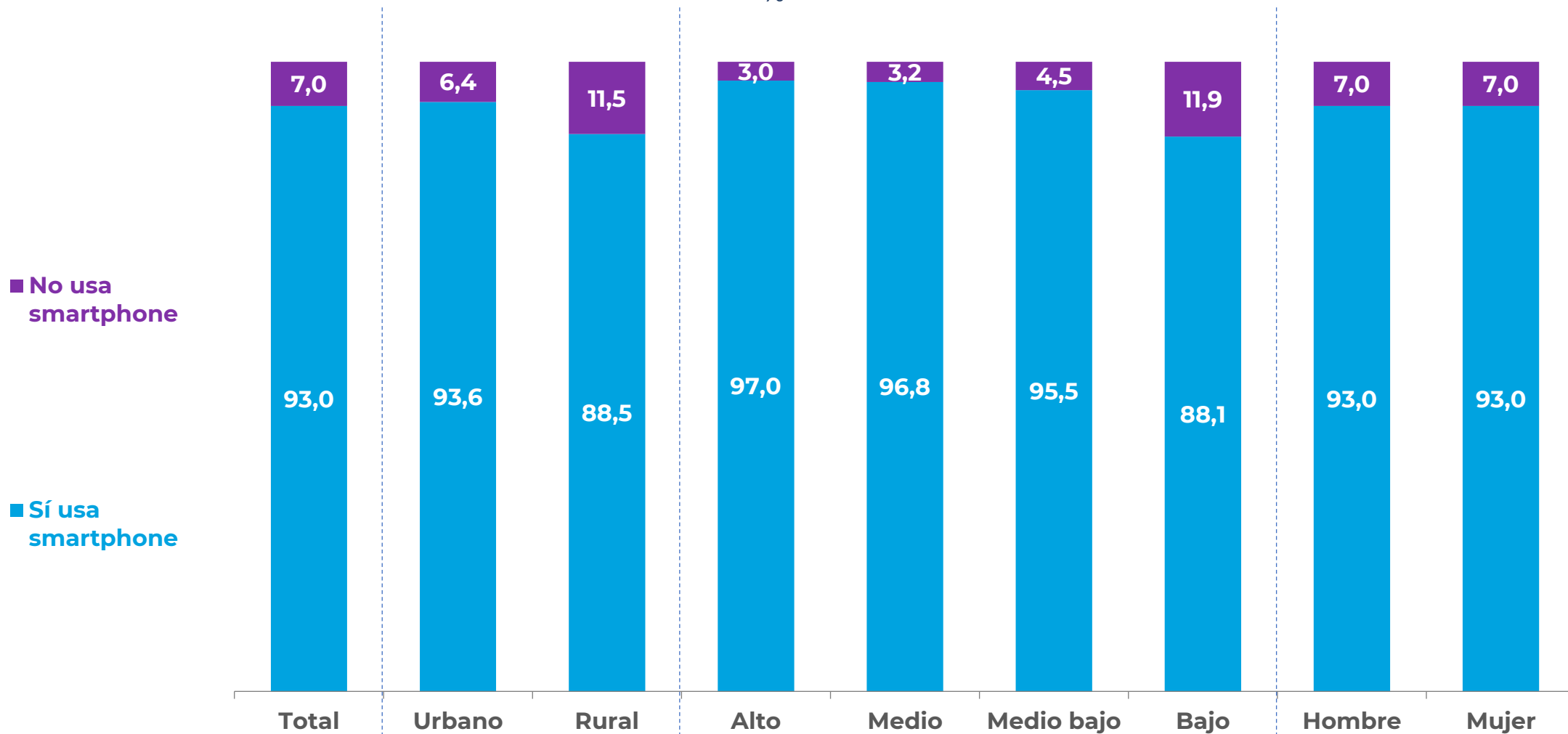
■ En los últimos 3 meses



# Uso de Smartphone

¿Usted utiliza habitualmente un smartphone?

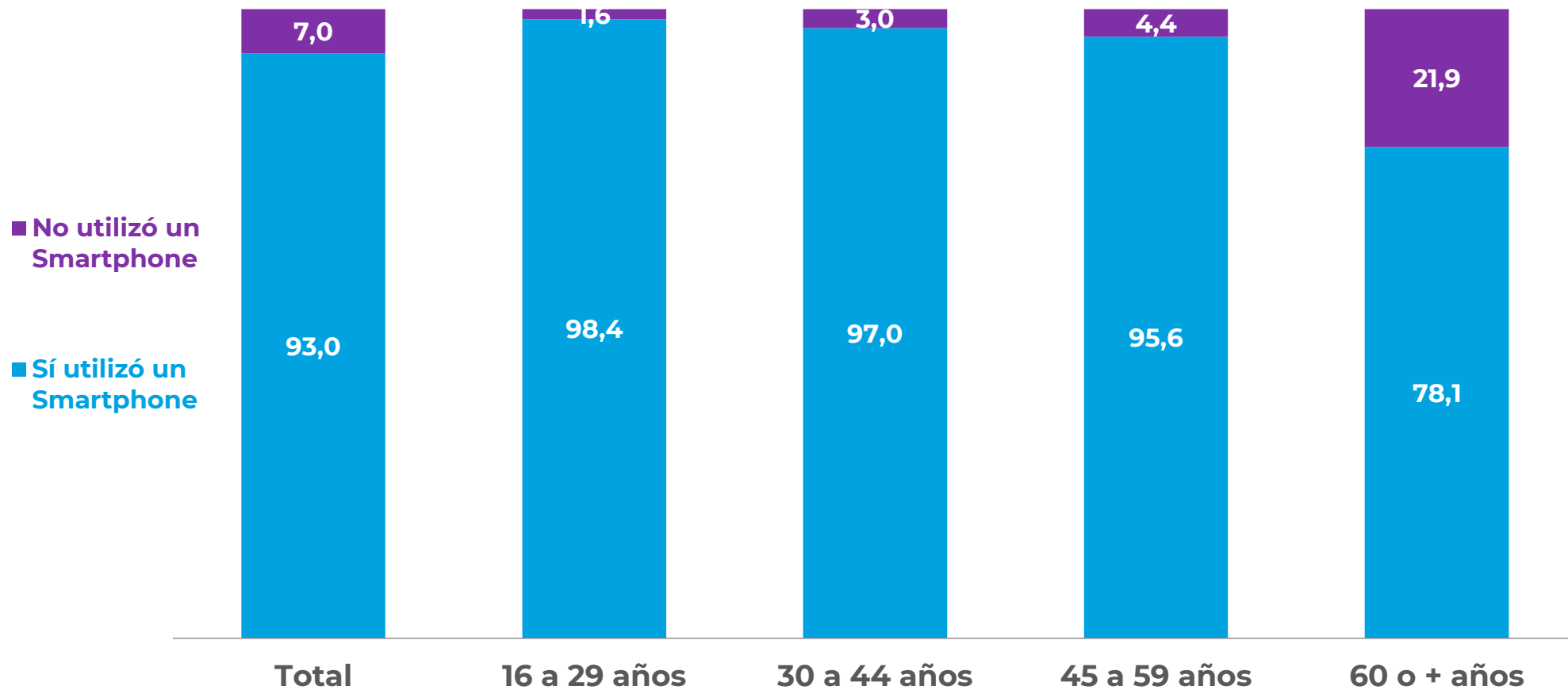
%



# 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?

%

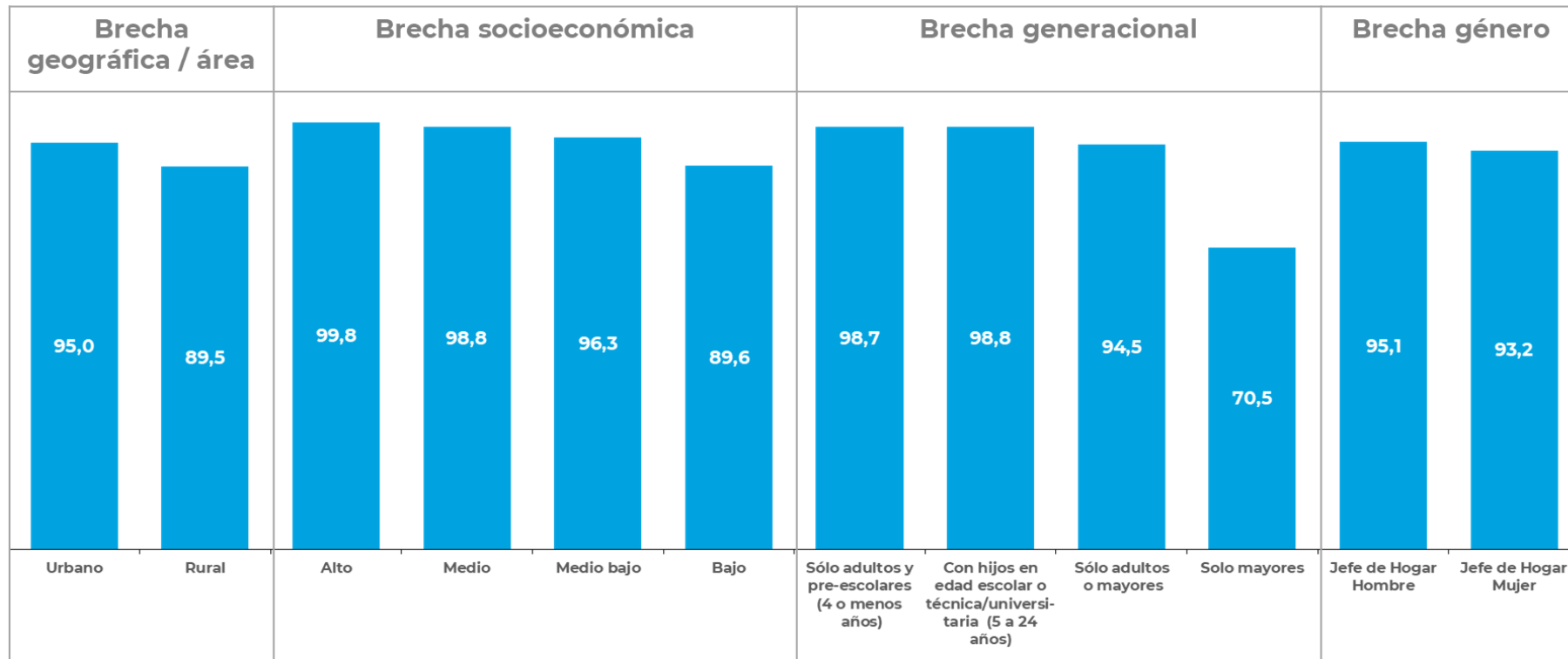
| %  | Total       | 16 a 29 años | 30 a 44 años | 45 a 59 años | 60 o + años |
|--|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Realizar videollamadas   | <b>79,4</b> | 88,3         | 85,5         | 80           | 59,8        |
| Revisar redes sociales (Facebook, Instagram, 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

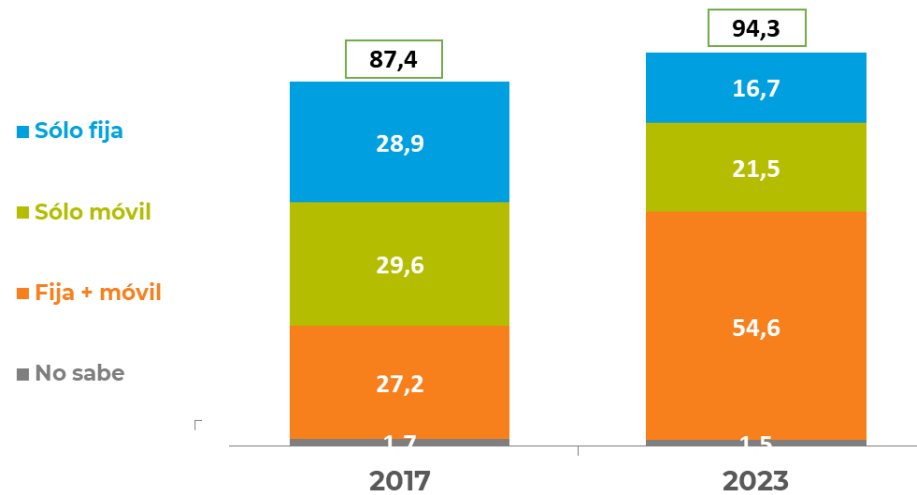
# Conclusiones: acceso

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

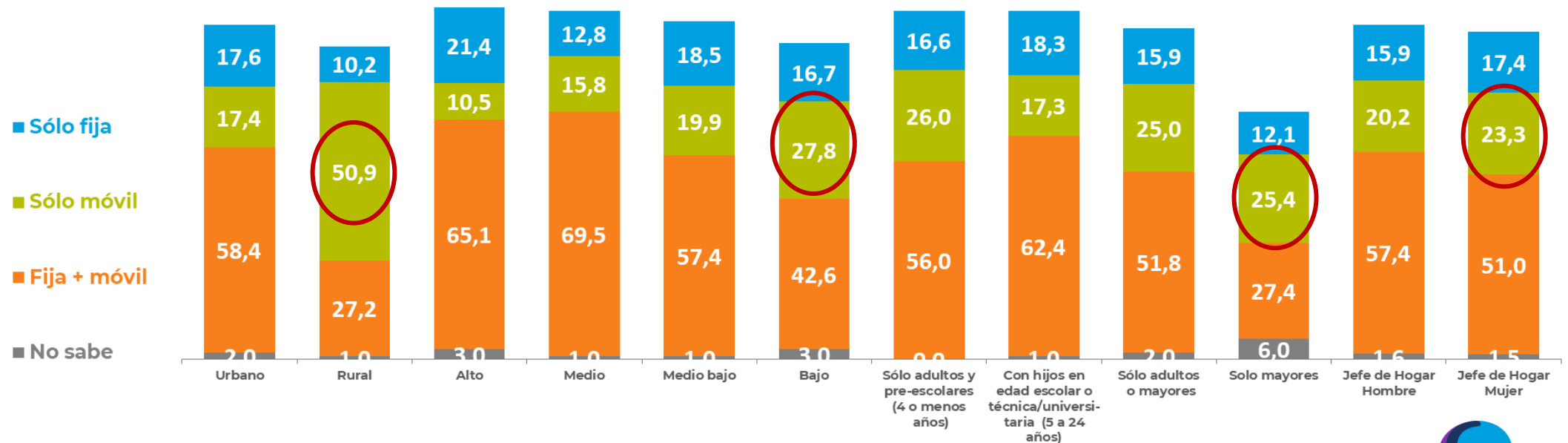
3. Si bien el acceso mediante internet fija aumenta, internet móvil tiene un rol importante en la reducción de brechas, especialmente en áreas rurales:
- 2017 56,1% tenía conexión fija y 56,6% móvil → 2023 71,3% tiene conexión fija y 76,1% móvil.





# 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