

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

Preparado para
Subsecretaría de
Telecomunicaciones

Noviembre 2025





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 y otras variables relevantes.



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 5.000 entrevistas a nivel nacional.

COBERTURA GEOGRÁFICA

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

TRABAJO DE CAMPO

16 de junio hasta el 07 de septiembre de 2025.

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%).



Resultados

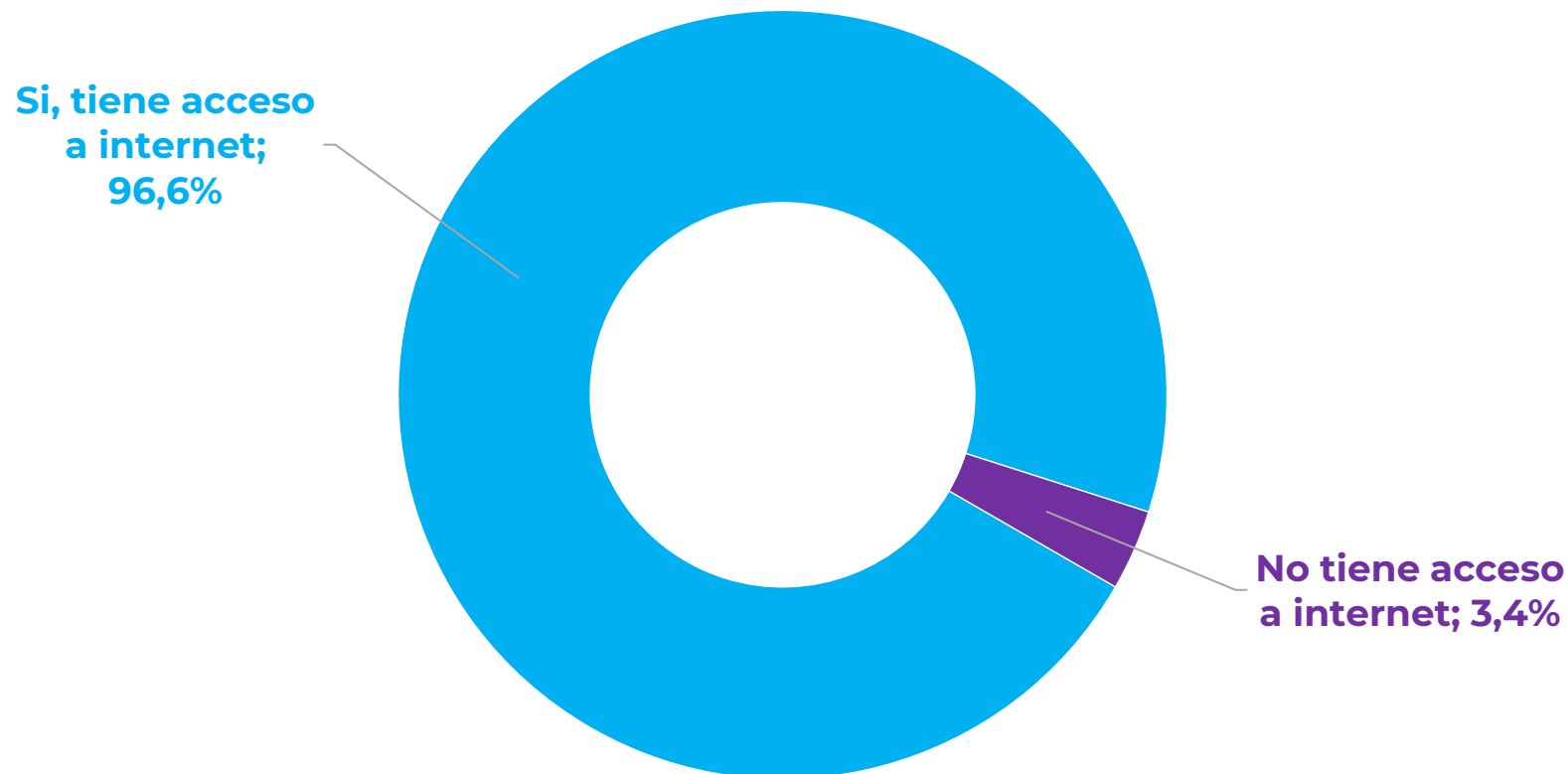


1. Accesso a Internet

Acceso a Internet

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

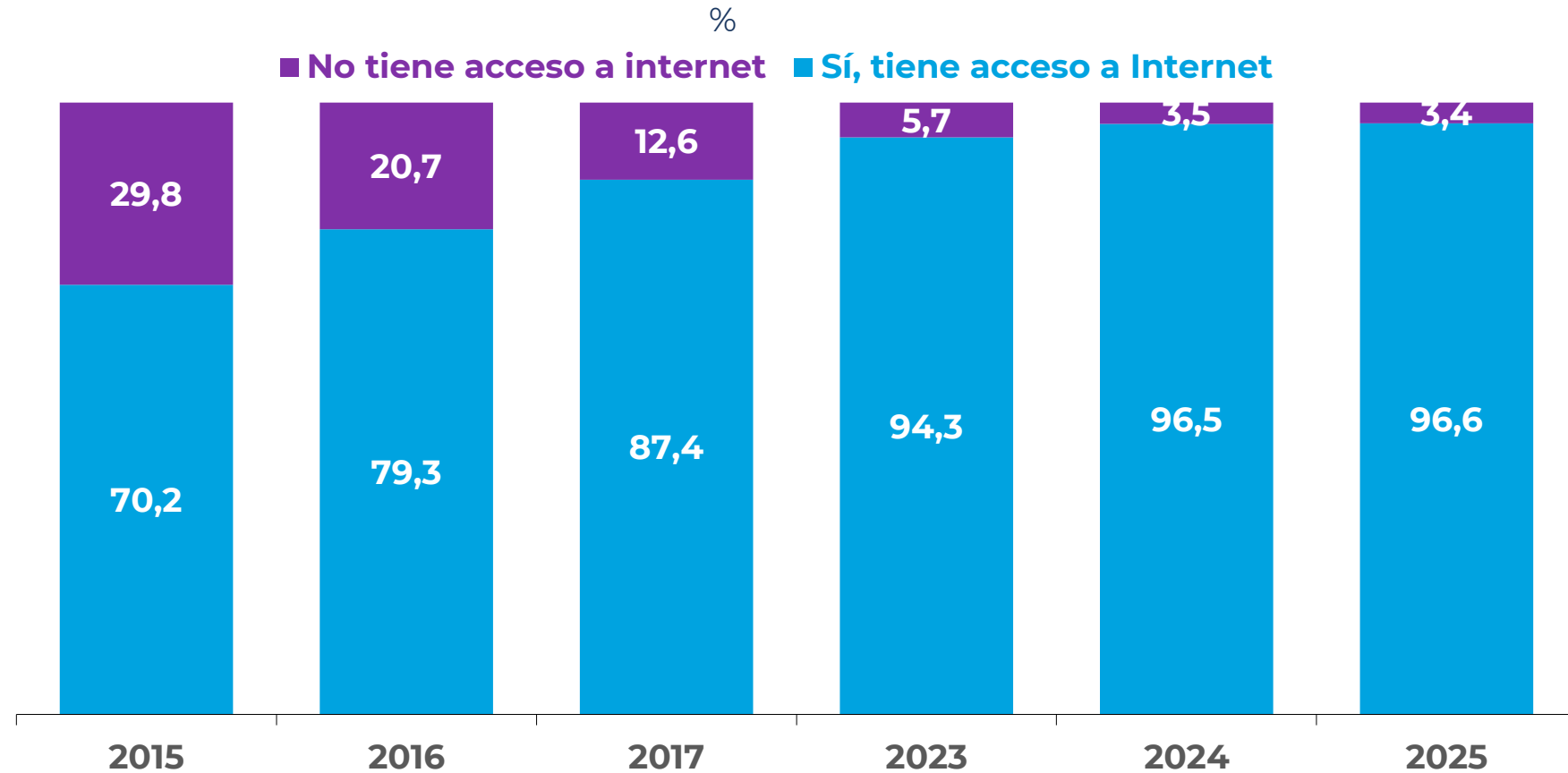
%



*La redacción de las mediciones anteriores al 2024 fue la siguiente: El acceso a Internet puede ser con Internet fijo o móvil (internet fija -con cable/fibra o wifi- e internet móvil, 3G-4G-5G); vía computador; teléfono móvil o Smartphone; Tablet; TV o consola de juegos con acceso a Internet habilitado; ¿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

El acceso a Internet puede ser con Internet fijo o móvil (internet fija -con cable/fibra o wifi- e internet móvil, 3G-4G-5G); vía computador; teléfono móvil o Smartphone; Tablet; TV o consola de juegos con acceso a Internet habilitado: ¿Algunos miembros de este hogar tienen acceso propio y pagado a Internet fijo o móvil desde el hogar, sin importar si lo utilizan o no?



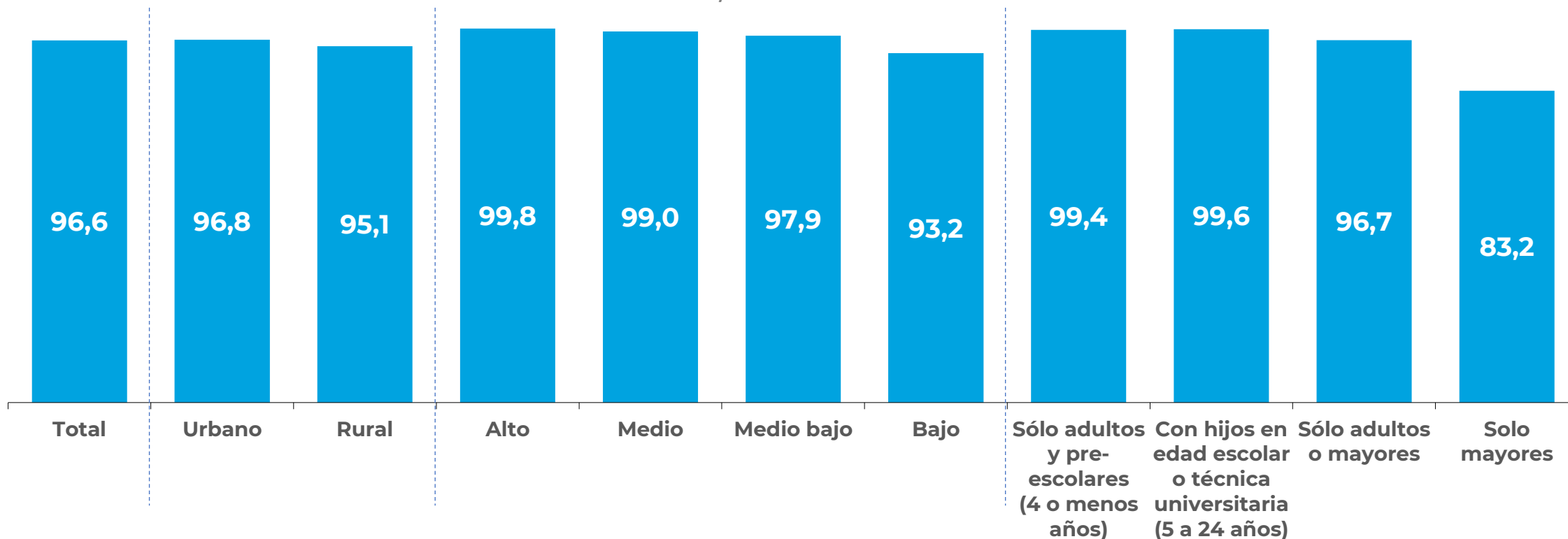
*La redacción de las mediciones anteriores al 2024 fue la siguiente: El acceso a Internet puede ser con Internet fijo o móvil (internet fija -con cable/fibra o wifi- e internet móvil, 3G-4G-5G); vía computador; teléfono móvil o Smartphone; Tablet; TV o consola de juegos con acceso a Internet habilitado: ¿Los miembros de este hogar tienen acceso propio y pagado a Internet desde el hogar, sin importar si lo utilizan o no?

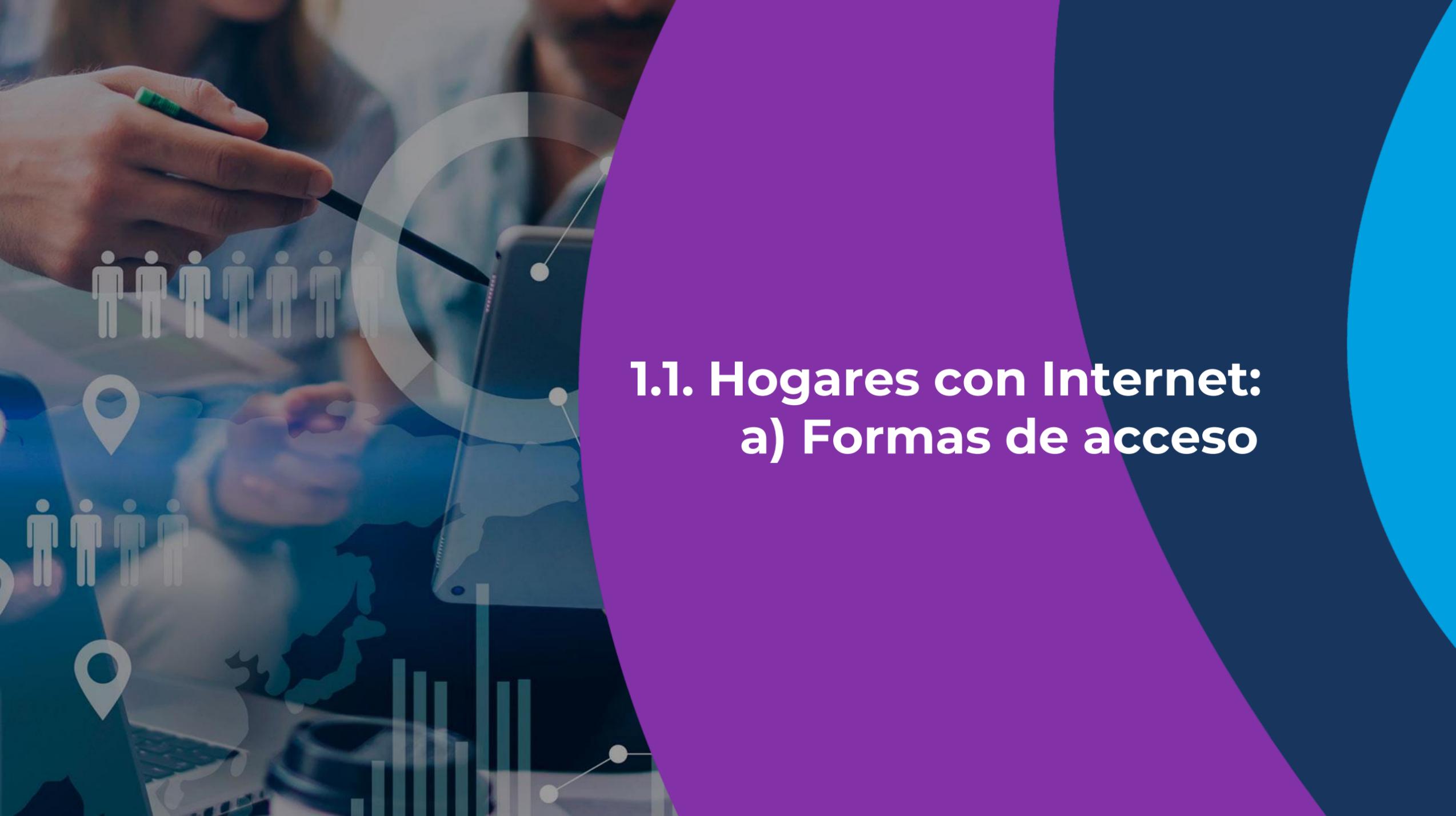
Acceso a Internet, segmentos

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

%

■ Sí, tiene acceso a Internet



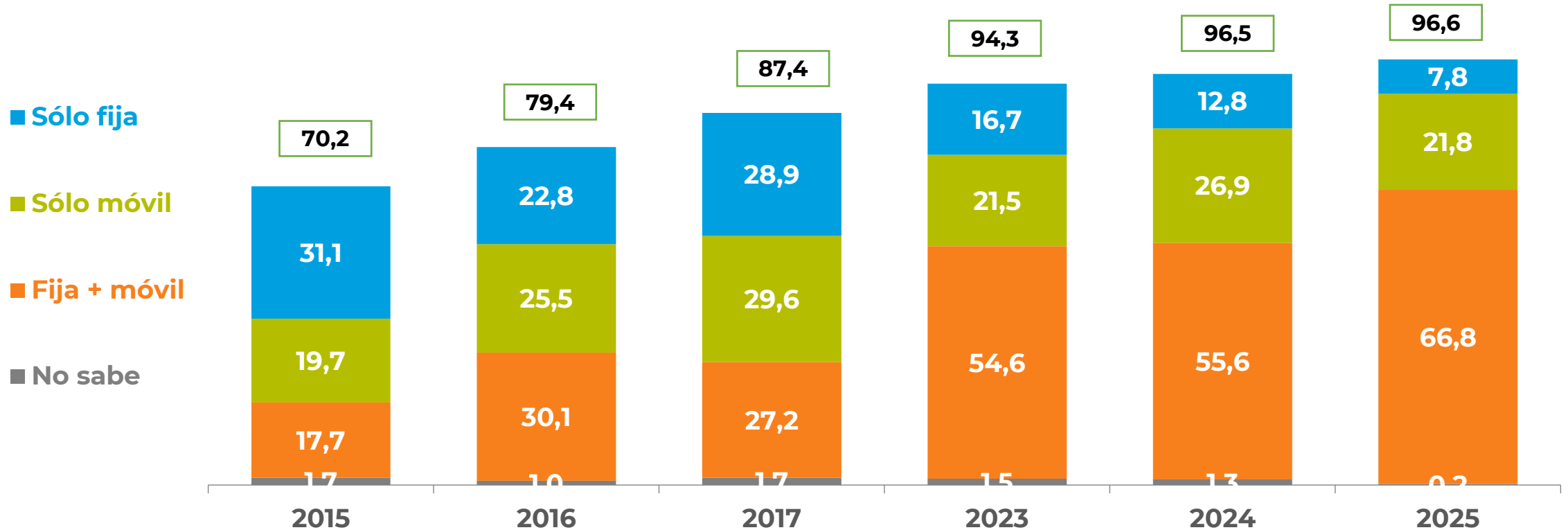


**1.1. Hogares con Internet:
a) Formas de acceso**

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?

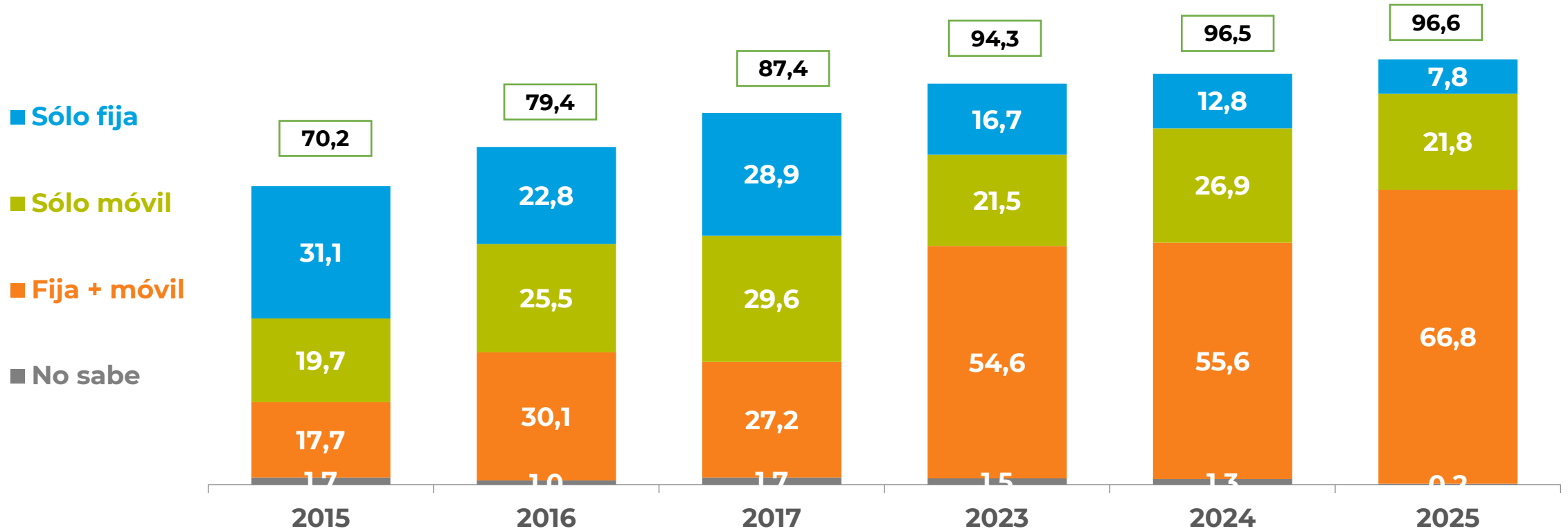
%



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?

%

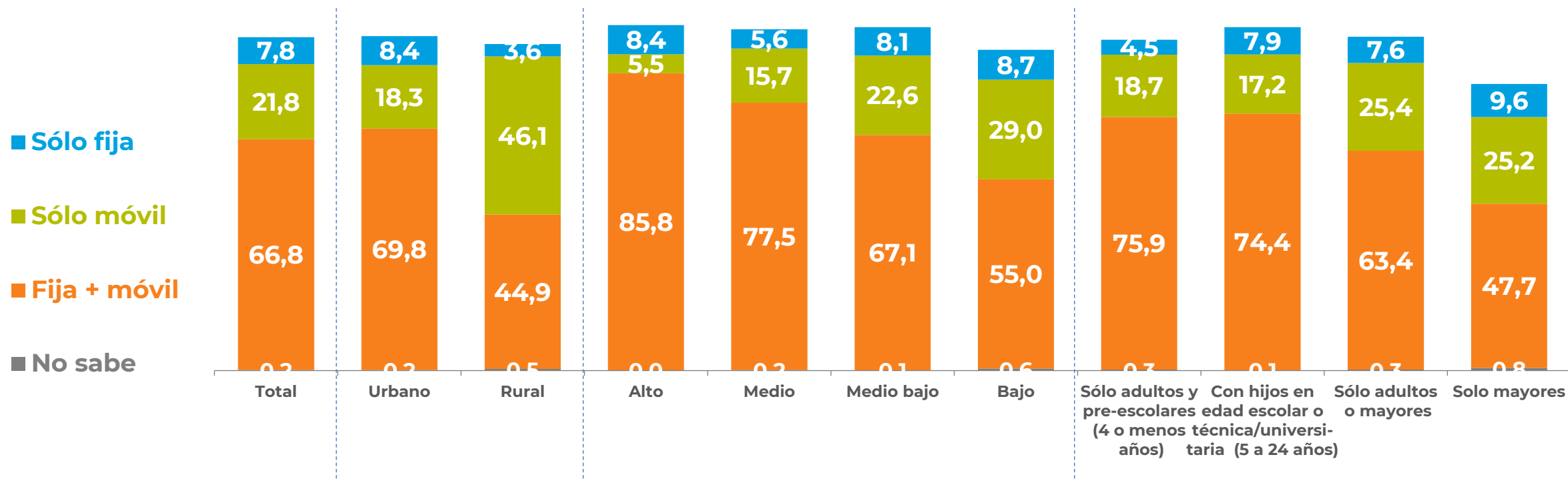


Total fija (solo o + móvil)	48,8	52,9	56,1	71,3	68,4	74,6
--------------------------------	------	------	------	------	------	------

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?

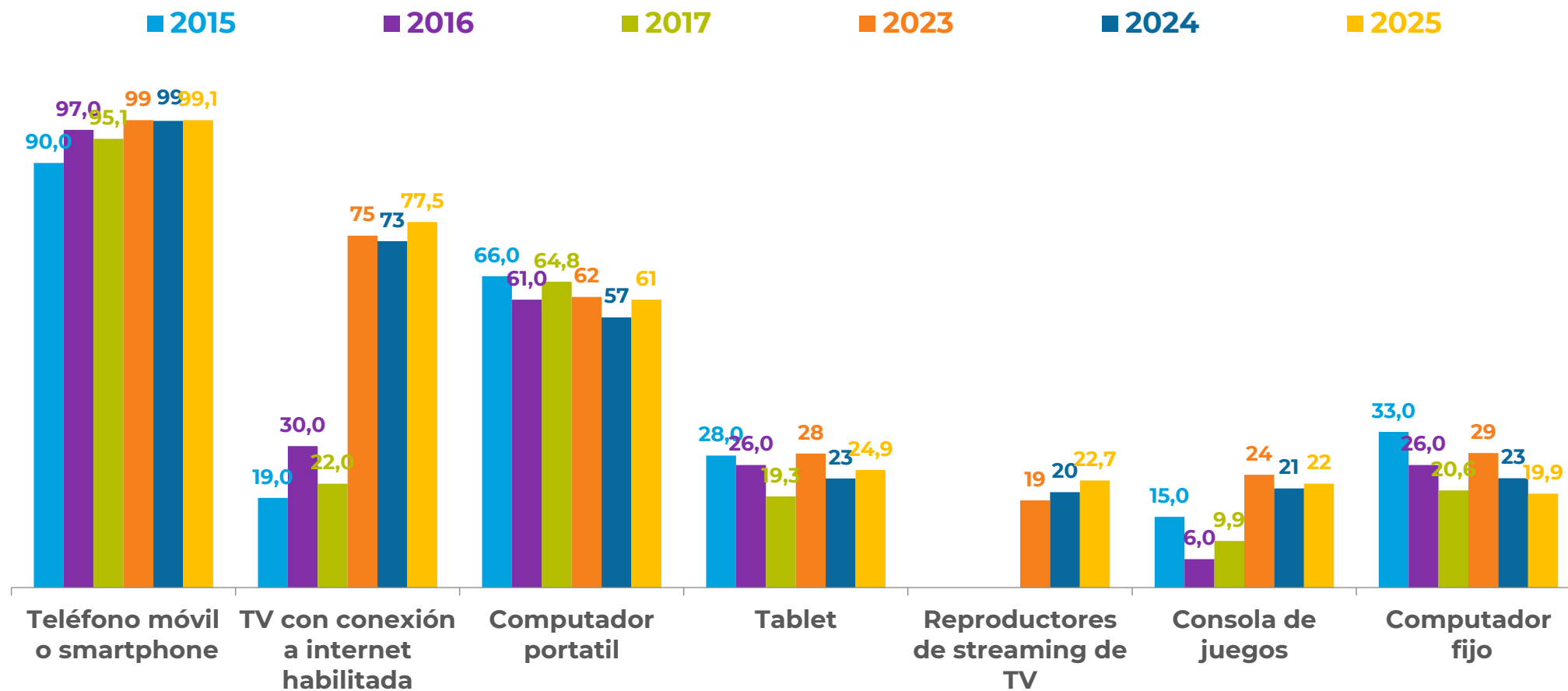
%



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	99,1	99,1	99,2	99,8	99,5	99	98,8	99,2	99,7	99	96,9
TV con conexión a internet habilitada	77,5	78,9	67	89,8	83,3	78,8	69,2	88,3	82,9	74,8	62,1
Computador portátil	61	62,2	52,4	88,7	74	59,3	46,4	70,4	73,8	55,6	21,2
Tablet	24,9	26,1	16,8	41,6	31,3	25,3	15,9	34,4	32,5	19	10,3
Reproductores de streaming de TV	22,7	23,8	15	39,2	28,4	22,8	14,5	29,9	27,4	20,4	11,3
Consola de juegos	22	22,8	16,6	37,9	24,1	21,3	16,9	24,7	32,7	14,4	0,7
Computador fijo	19,9	21,2	10,4	33,4	24,7	21,1	12,1	11,7	24,5	17	13,1

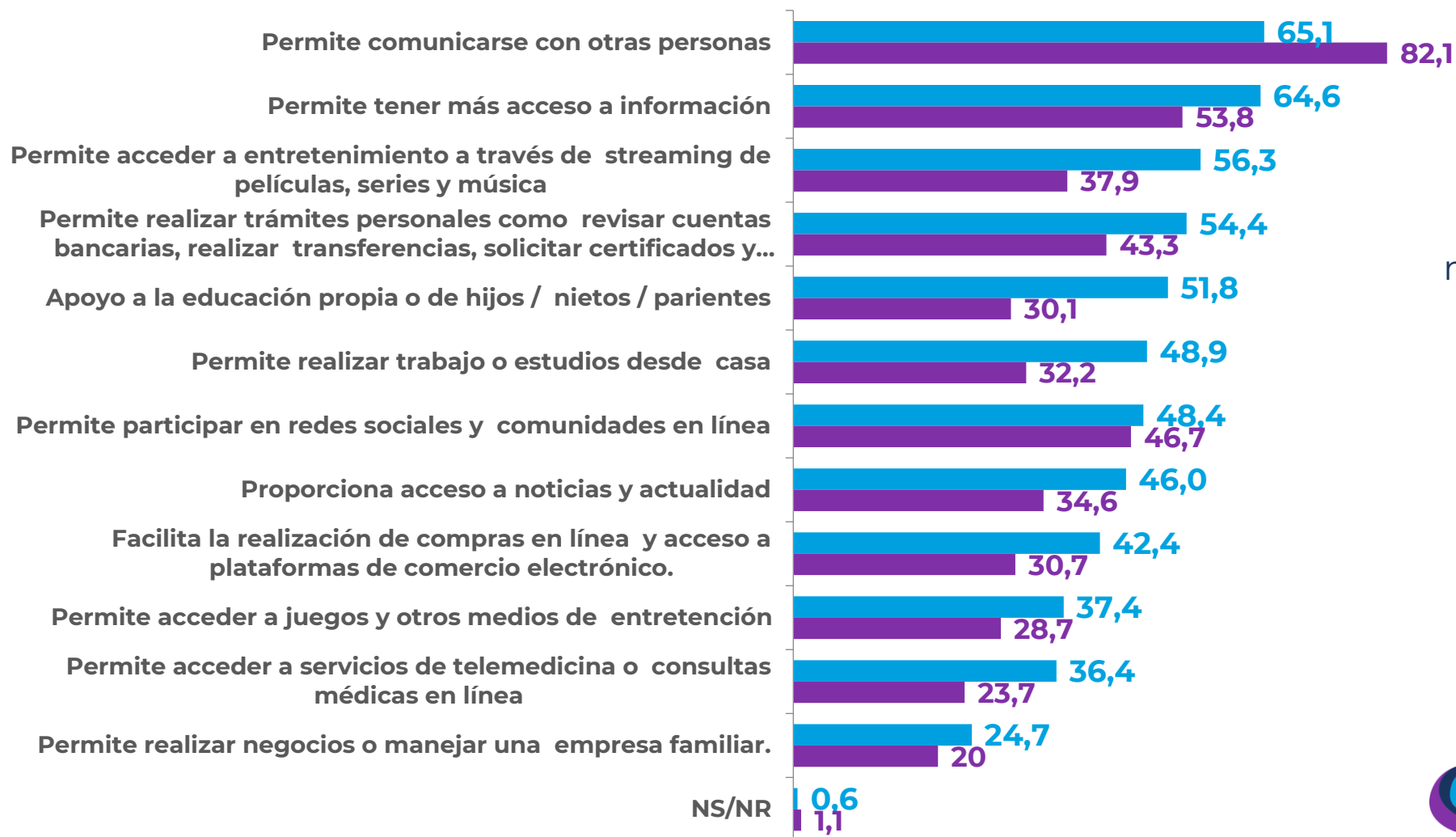
Razones para tener acceso a Internet Fijo y Móvil

¿Por cuál o cuáles razones tiene el servicio de Internet Fijo / Móvil en su hogar?

% Múltiple

■ Fija

■ Móvil



Media
menciones:
Fija: 5,8
Móvil: 4,6

Razones para tener acceso a Internet fijo, segmentos

¿Por cuál o cuáles razones tiene el servicio de Internet Fijo en su hogar?

% 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	65,1	65,4	62,1	73,5	67,5	67,6	57,8	77,7	67,4	62,7	56,6
Permite tener más acceso a información	64,6	65	60	77,4	71,4	64,8	54,2	81,6	67,1	62,8	53,3
Permite acceder a entretenimiento a través de streaming de películas, series y música	56,3	56,5	54,9	75	61,3	53,6	47,9	61,2	59,9	54,7	39
Permite realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias, solicitar certificados y pagar cuentas	54,4	55,1	47,1	71,5	62,4	53,6	42,3	73,3	57	55,2	29
Apoyo a la educación propia o de hijos / nietos / parientes	51,8	50,8	63,1	52,2	49,7	55,7	49,9	60,4	78,7	26,4	9
Permite realizar trabajo o estudios desde casa	48,9	49,1	45,9	74,8	59,4	45,5	33,7	71,3	56	45,1	13,7
Permite participar en redes sociales y comunidades en línea	48,4	48,9	41,7	64,8	55,4	48,9	36	69,1	53	45,9	23,2
Proporciona acceso a noticias y actualidad	46	46,7	38,3	62,2	54,2	43,3	35,6	62	46,4	45,7	38,7
Facilita la realización de compras en línea y acceso a plataformas de comercio electrónico.	42,4	43,2	33,6	63,1	52,4	41,3	27,5	62,6	45,7	41	18,3
Permite acceder a juegos y otros medios de entretenimiento	37,4	37,8	33	52,6	41,9	36,5	28,9	44,1	44,9	31,3	17,7
Permite acceder a servicios de telemedicina o consultas médicas en línea	36,4	37,1	28,8	58,4	39,9	35,9	25,8	54,3	38,9	36,2	15,2
Permite realizar negocios o manejar una empresa familiar.	24,7	24,8	24,2	46,7	28,3	23,4	14,9	35,2	26,1	25,5	11,9
NS/NR	0,6	0,6	0,6	0,3	0,1	0,4	1,4	0	0,1	1,1	1,3

Razones para tener acceso a Internet móvil, segmentos

¿Por cuál o cuáles razones tiene el servicio de Internet Móvil en su hogar?

% 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	82,1	81,4	87	88,2	81,9	82,2	80,5	79,3	81,7	81,7	88,2
Permite tener más acceso a información	53,8	53,4	56,6	62,1	56,3	56,1	47,9	64,8	58	51,8	36,6
Permite participar en redes sociales y comunidades en línea	46,7	46,5	48	61,5	49,9	48,7	38,7	58,6	50,9	44,7	27,1
Permite realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias, solicitar certificados y pagar cuentas	43,3	43,7	40,6	53,1	49,7	46,3	33,7	47,6	49,3	40,6	20
Permite acceder a entretenimiento a través de streaming de películas, series y música	37,9	38,2	35,6	51,6	42,5	37,7	31	42,4	43,2	35,5	17,1
Proporciona acceso a noticias y actualidad	34,6	34,7	34,1	53,9	40,9	34,3	25,3	34,1	38	33,5	19,4
Permite realizar trabajo o estudios desde casa	32,2	32,7	28,9	54,2	39,1	29	24	30,8	39,3	29,3	8,4
Facilita la realización de compras en línea y acceso a plataformas de comercio electrónico.	30,7	31,7	23,8	44,5	37	33,4	20,3	37,7	35,3	29,1	10,4
Apoyo a la educación propia o de hijos / nietos / parientes	30,1	29,7	32,7	32,4	33,4	31,1	26,2	21,8	48,6	15,7	4,5
Permite acceder a juegos y otros medios de entretenimiento	28,7	29,5	23,6	39,7	32,8	30,4	21,5	31,8	35,2	24,6	10,6
Permite acceder a servicios de telemedicina o consultas médicas en línea	23,7	24,4	18,7	37,8	27,4	23,5	17,3	23	26,7	22,1	12,1
Permite realizar negocios o manejar una empresa familiar.	20	20,4	17	34,1	22,4	20,5	14,1	15,3	22,6	20	5
NS/NR	1,1	1,1	0,9	0	0,9	1,1	1,4	0	0,8	1,4	1,1

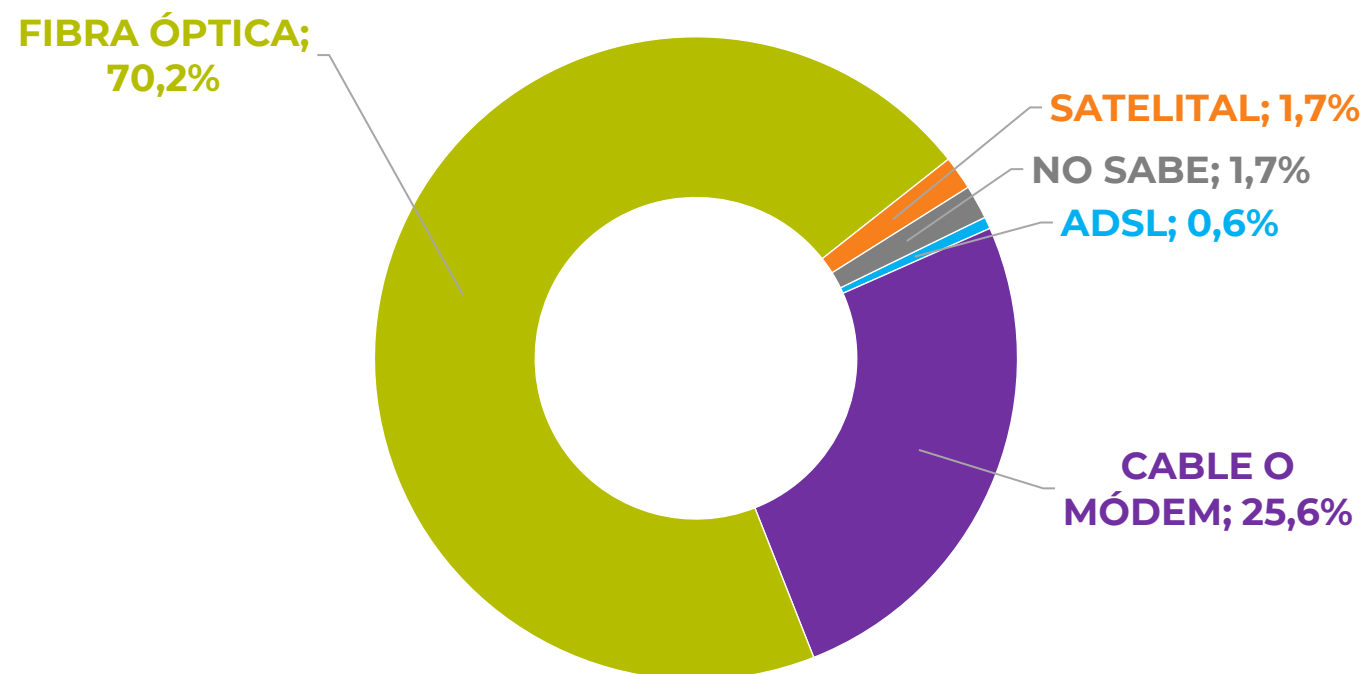


1.1. Hogares con Internet: b) Internet fija

Servicio contratado

¿Cuál de estos servicios de Internet Fija tiene contratados usted?

%

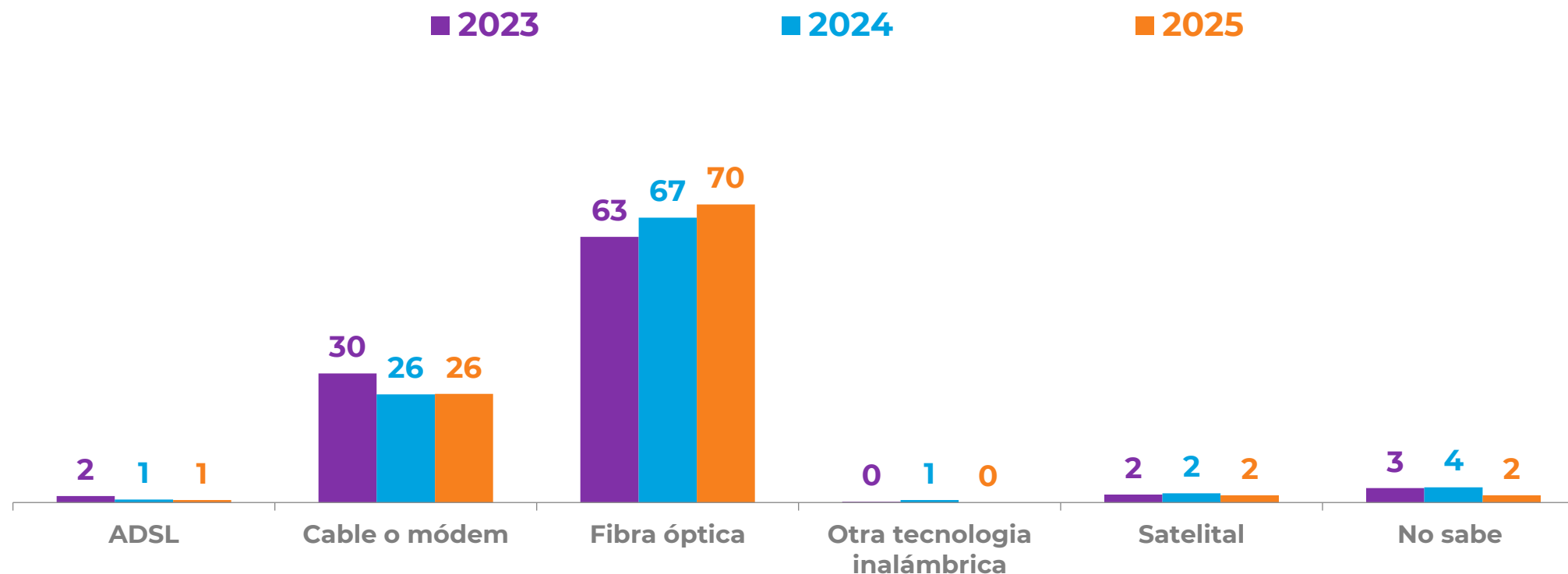


*La redacción de la medición 2023 fue la siguiente: ¿Cuál de estos servicios tiene contratados usted?

Servicio contratado

¿Cuál de estos servicios de Internet Fija tiene contratados usted?

%



*La redacción de la medición 2023 fue la siguiente: ¿Cuál de estos servicios tiene contratados usted?

Servicio contratado, segmentos

¿Cuál de estos servicios de Internet Fija 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	70,2	70,1	71,3	81,2	70,3	70,2	66,1	84,6	71,6	70,4	55
Cable o módem	25,6	26,3	18,1	17,1	26,3	25,8	28,2	12,3	24,9	25,8	34,9
Satelital	1,7	1,3	6,1	0,8	2,1	1,9	1,5	1,1	1,7	1,5	3,1
ADSL	0,6	0,5	1,4	0,3	0,9	0,5	0,6	1,6	0,6	0,3	1,4
No sabe	1,7	1,7	2,5	0,7	0,4	1,4	3,5	0,5	1	2	5,7

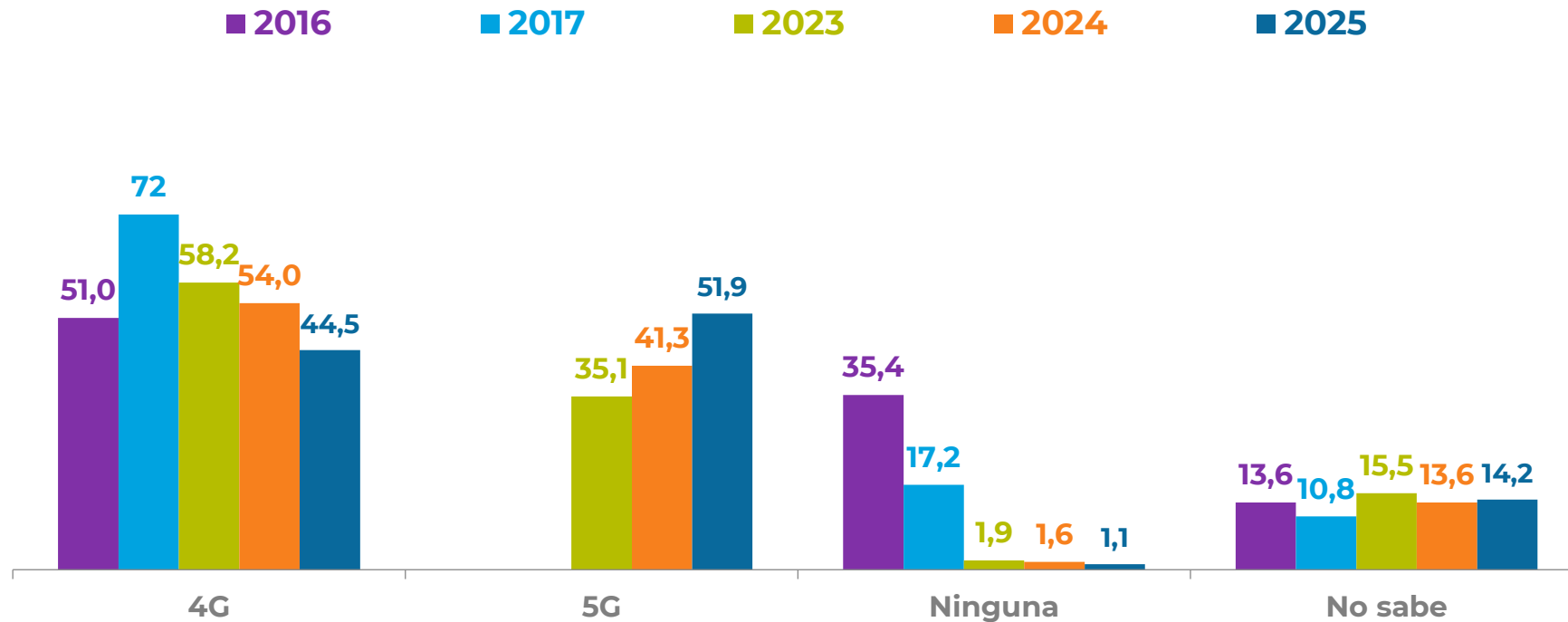


1.1. Hogares con Internet: c) Internet móvil

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?

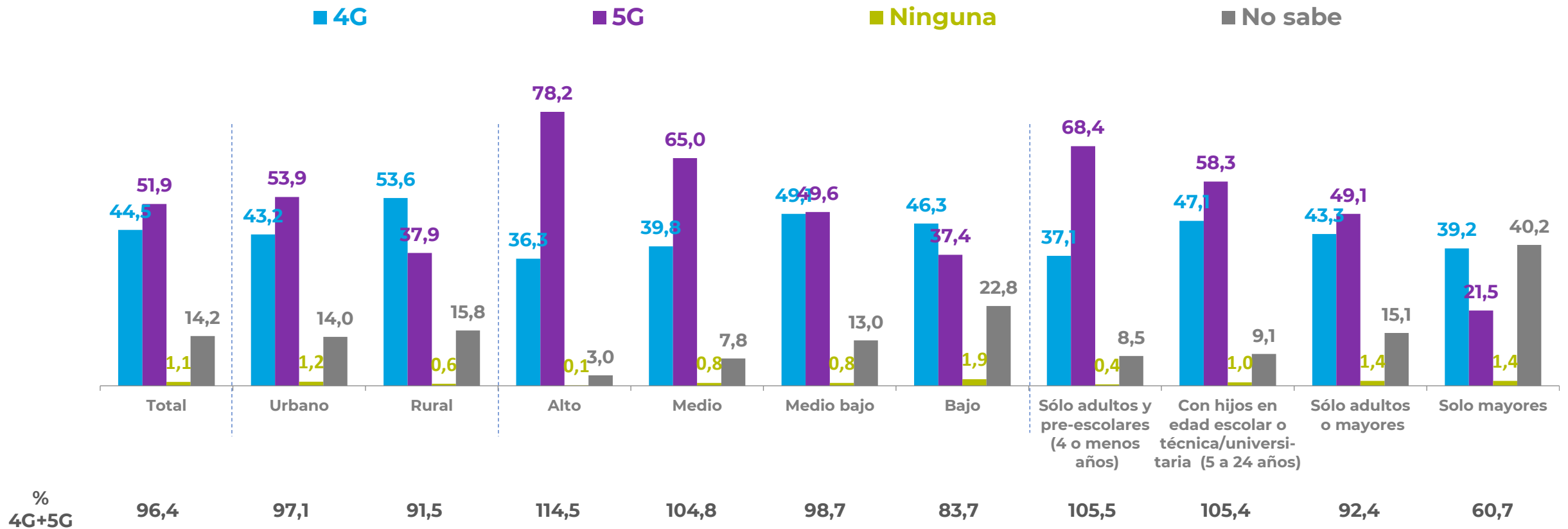
% Múltiple



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



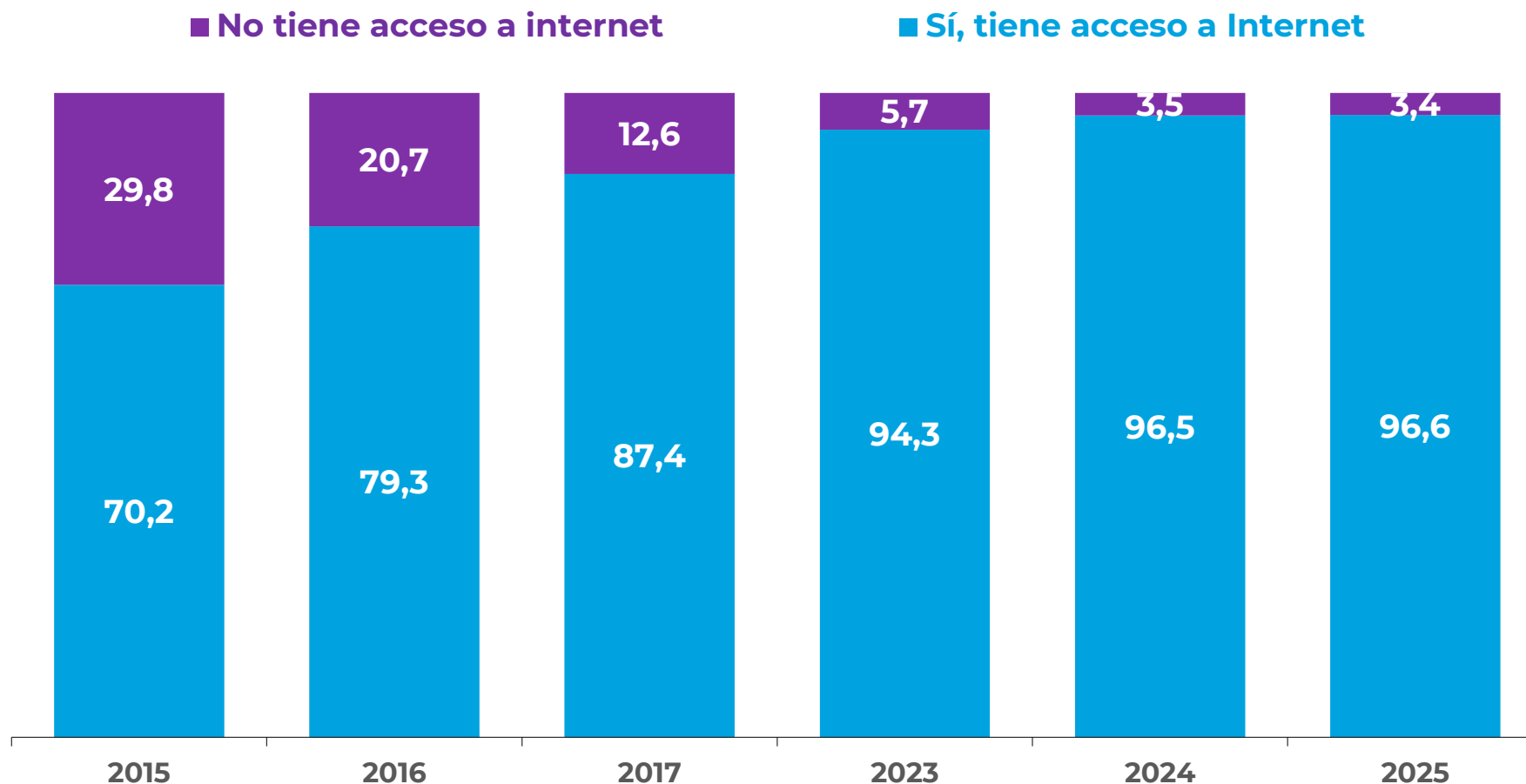


1.2. Brecha digital. Hogares sin Internet

Hogares sin acceso a Internet

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

%



*La redacción de las mediciones anteriores al 2024 fue la siguiente: ¿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?

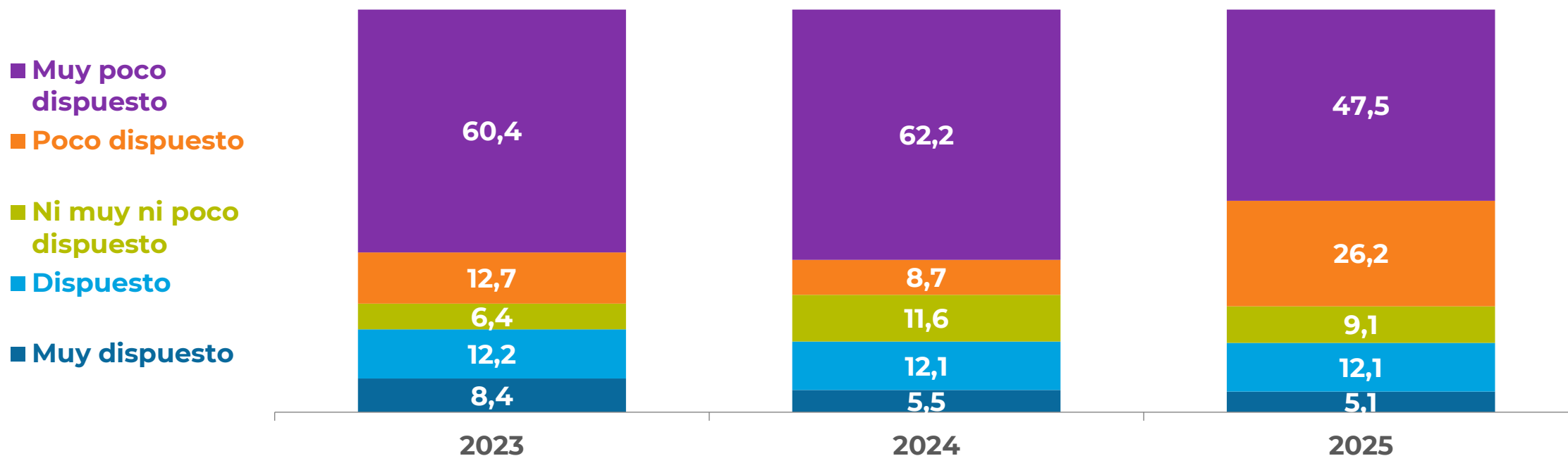
% (Total Menciones y Más importante)

%	Total menciones	La más importante
Costo del servicio de internet fijo (por cable/fibra o WiFi) es muy elevado	25,3	16,3
La mayor parte del tiempo la pasamos fuera del hogar, por lo que no se justifica una conexión fija	18,3	13
Prefiero utilizar el acceso a internet móvil (4G/5G) en lugar de tener una conexión fija	14,8	10,5
Prefiero la conexión móvil del teléfono, porque la puedo usar también fuera del hogar	12,1	7,1
Costo del equipo o terminal (computador, notebook, Tablet, Smartphone, Smart TV etc.) para conectarse es muy elevado	11,3	6,5
No hay / no sabe si hay oferta de servicios de internet en la zona donde vive	11,2	8,1
No saben utilizar el computador y/o Smartphone	9,3	6,6
No saben / no les han informado cómo utilizar internet	8,4	4,9
Conocen beneficios de internet, pero encuentran que no es útil para el hogar	7,2	3,6
No saben / no les han informado qué beneficios ofrece internet al hogar	6,6	3,6
La internet fija es más cara que la internet móvil / del teléfono móvil	6,1	2,7
Falta de confianza	4,4	2,9
Porque puedo usar la conexión móvil del teléfono para conectarme a internet con otros equipos de la casa (computador, TV, etc.)	4,3	2,1
No lo necesita	3,7	3,4
Puedo conectarme a internet en redes públicas o de terceros cuando lo necesito	1,9	0,7
Tuve experiencias negativas anteriores con proveedores de servicios de internet fija	1,9	0,7
Pueden acceder a internet en otros lugares (por ejemplo: oficina, escuela)	1,7	0,4
La velocidad de internet fija no es lo suficientemente rápida para satisfacer nuestras necesidades	1,5	0,6
Preocupación por aspectos de privacidad o seguridad	0,9	0,5
Pueden conectarse a una red privada de terceros desde el hogar	0,7	0,2
Otro	5,8	5,4

Disposición a contratar Internet en el hogar, evolutivo

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)?

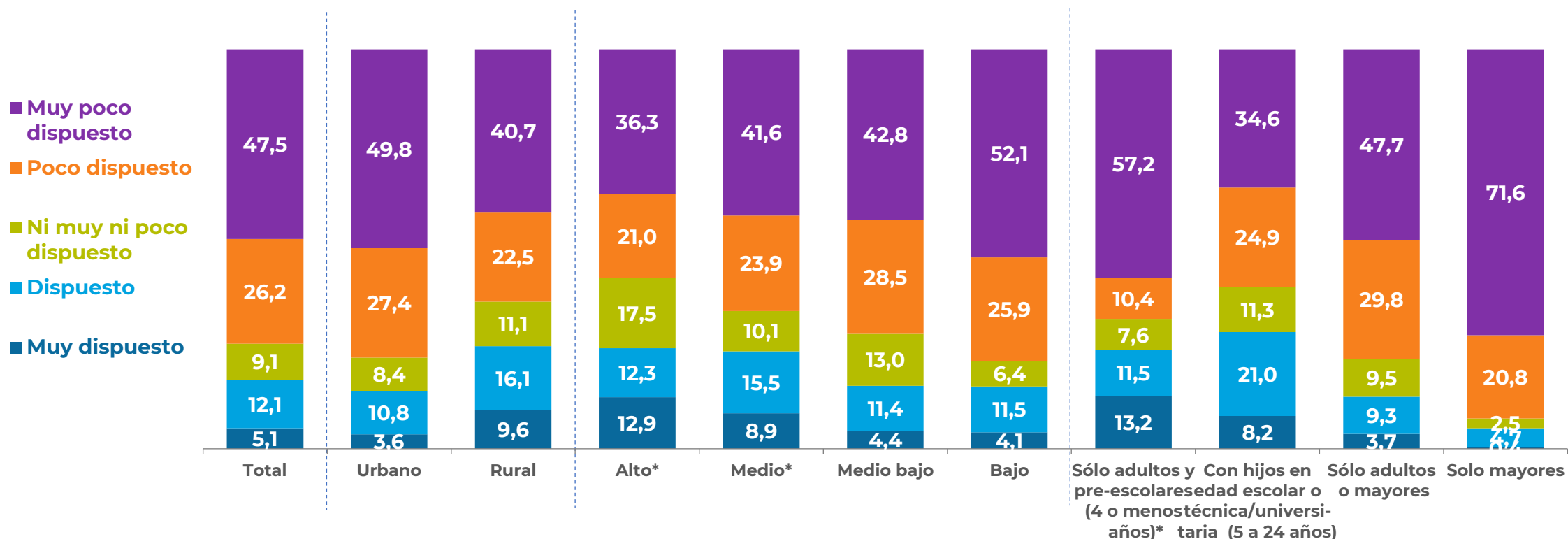
%



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)?

%



* El segmento tiene una muestra inferior a 30 casos, los resultados son referenciales.

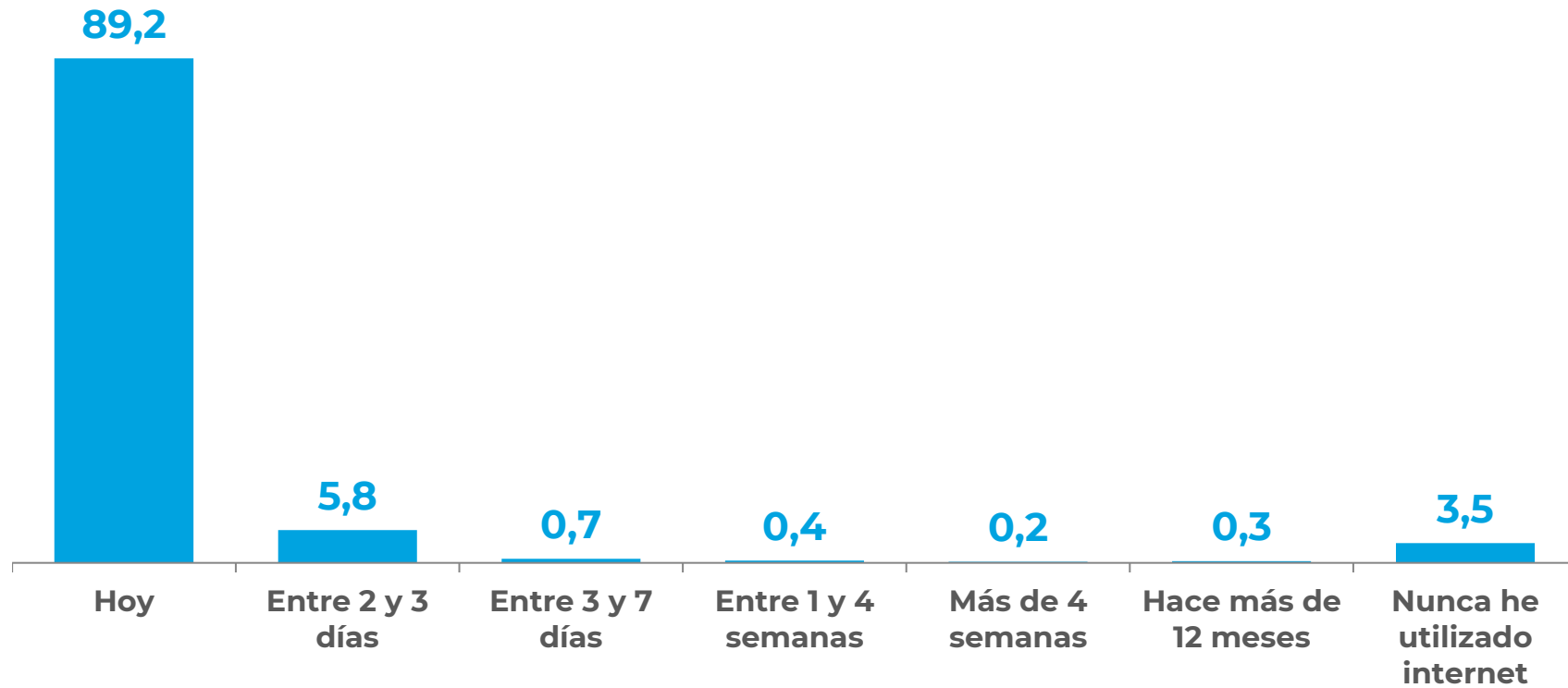


2. Usos de Internet

Último uso de Internet

¿Cuándo fue la última vez que usó Internet?

%



Último uso de Internet, segmentos

¿Cuándo fue la última vez que usó Internet?

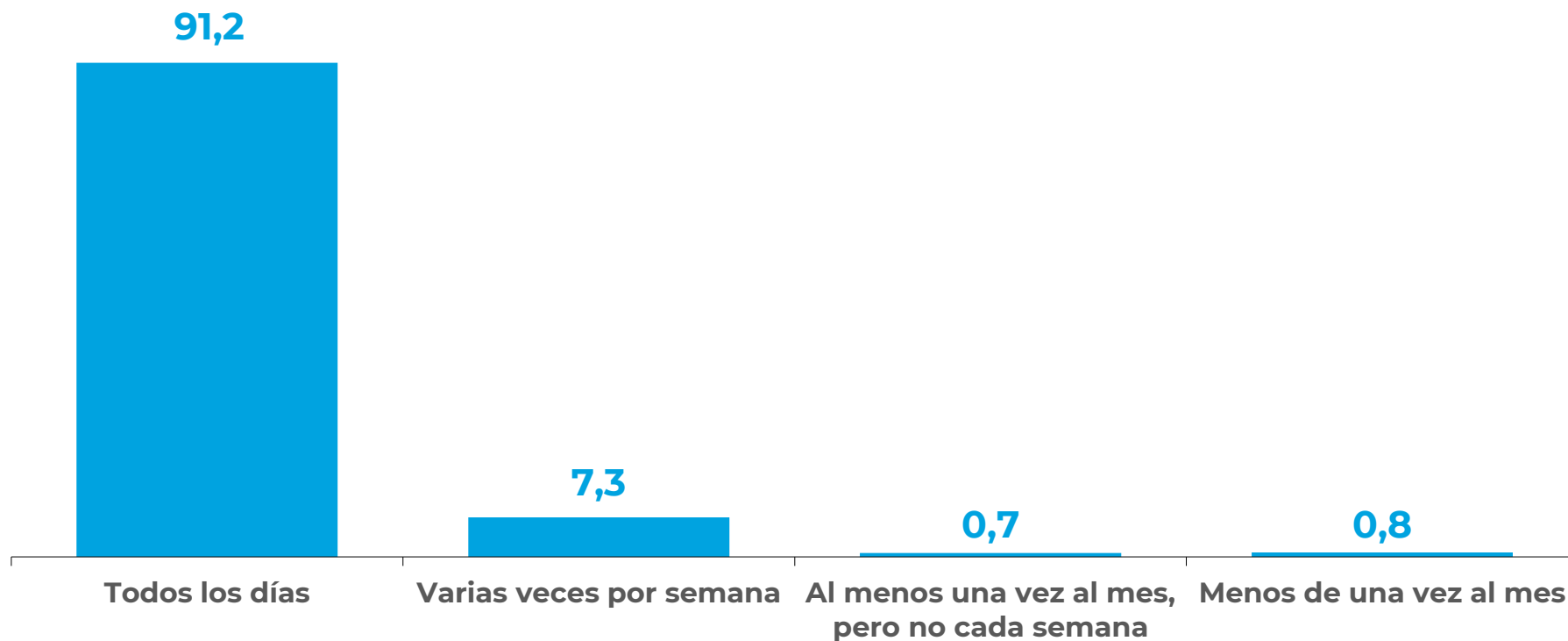
%

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Hoy	89,2	89,6	86,3	95,6	94,6	92,6	80,5	99,3	97,6	90,8	64
Entre 2 y 3 días	5,8	5,6	7,1	3	3,9	4,4	9,1	0,6	1,8	6,1	17,2
Entre 3 y 7 días	0,7	0,7	0,6	1	0	0,7	1,1	0	0	0,4	2,5
Entre 1 y 4 semanas	0,4	0,4	0,4	0,1	0,5	0,2	0,6	0,1	0,2	0,3	1,3
Más de 4 semanas	0,2	0,2	0,5	0,1	0	0,1	0,5	0	0,1	0,2	0,7
Hace más de 12 meses	0,3	0,3	0,2	0	0,8	0,1	0,2	0	0,1	0,7	0,5
Nunca he utilizado Internet	3,5	3,3	4,8	0,2	0,2	2	8	0	0,1	1,6	13,8

Frecuencia uso de Internet en los últimos 3 meses

¿Con qué frecuencia ha utilizado Internet en los últimos 3 meses?

%



*La redacción de la medición 2023 fue la siguiente: En un día promedio, ¿ Con qué frecuencia ha utilizado Internet en los últimos 12 meses?

Frecuencia uso de Internet en los últimos 3 meses, segmentos

¿Con qué frecuencia ha utilizado Internet en los últimos 3 meses?

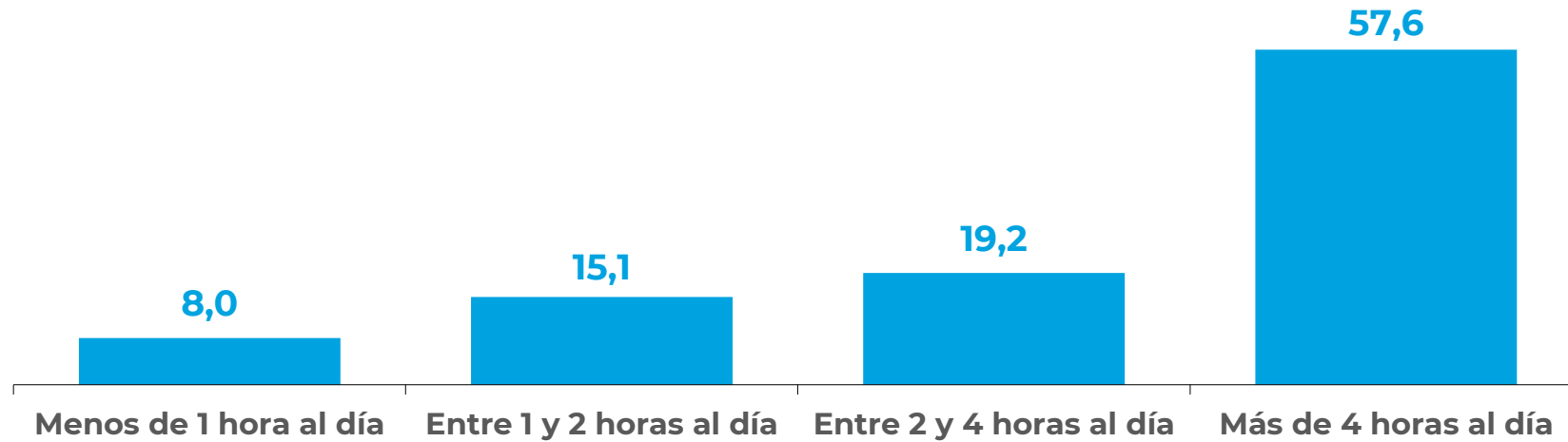
%

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Todos los días	91,2	91,4	89,8	97	94,8	91,3	86,4	96,9	97	90,9	74,4
Varias veces por semana	7,3	7,1	8,8	2,9	4,6	7,1	11,2	2,9	1,9	7,8	21,8
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	0,7	0,6	1,2	0,2	0,1	0,8	1,1	0	0,4	0,7	2
Menos de una vez al mes	0,8	0,9	0,2	0	0,5	0,9	1,3	0,2	0,7	0,7	1,9

Tiempo diario conectado a Internet

En un día promedio, ¿Cuánto tiempo diría que está conectado a Internet en el día?

%



Tiempo diario conectado a Internet

En un día promedio, ¿Cuánto tiempo diría que está conectado a Internet en el día?

%

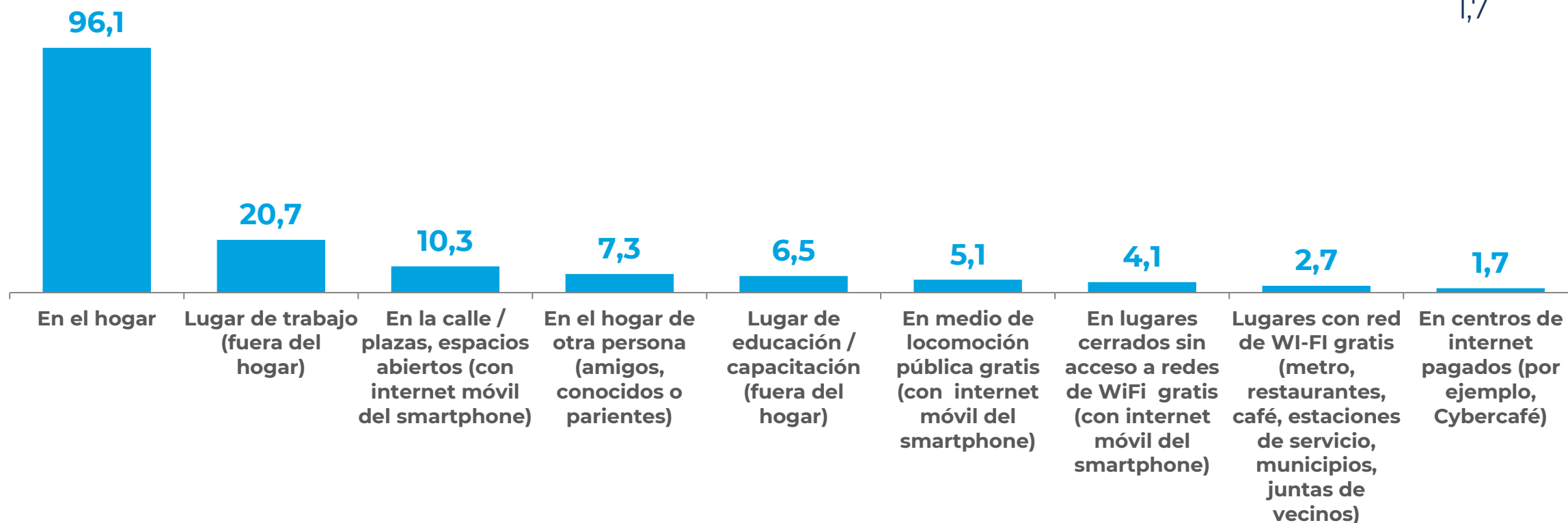
%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Menos de 1 hora al día	8	7,8	9,6	1,3	4,6	7,3	14	1,7	3,8	11,3	24,1
Entre 1 y 2 horas al día	15,1	15	15,8	9,9	12,6	15,9	18,4	7,4	12,2	20,8	28,1
Entre 2 y 4 horas al día	19,2	19	20,7	17,5	19,4	18,4	20,5	18,5	18,1	22,8	18,1
Más de 4 horas al día	57,6	58,1	53,8	71,3	63,4	58,3	47	72,4	65,9	45	29,7

Lugares de uso de Internet último día

En el último día, ¿en qué lugares ha utilizado Internet?

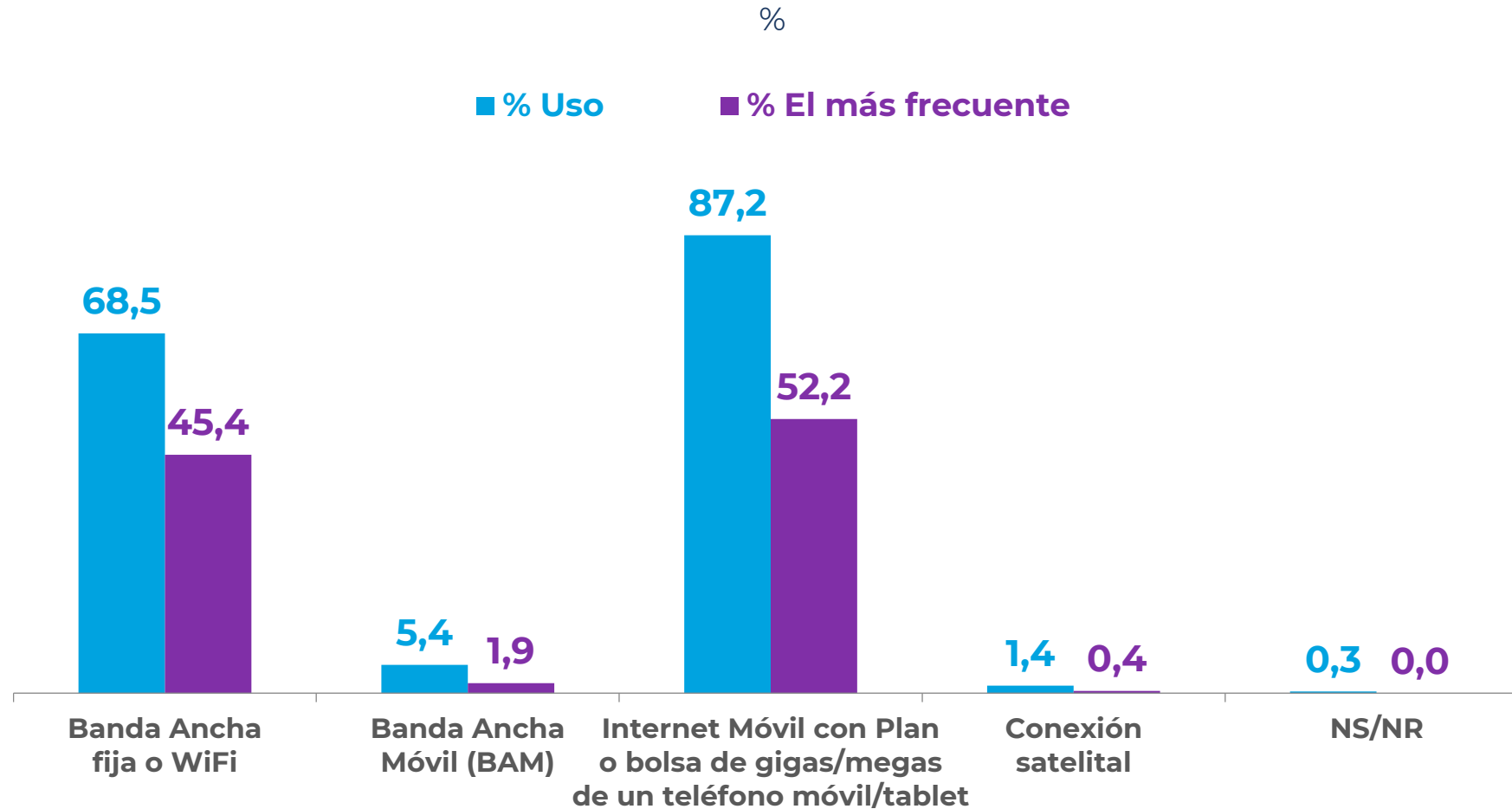
% Múltiple

Media
menciones:
1,7



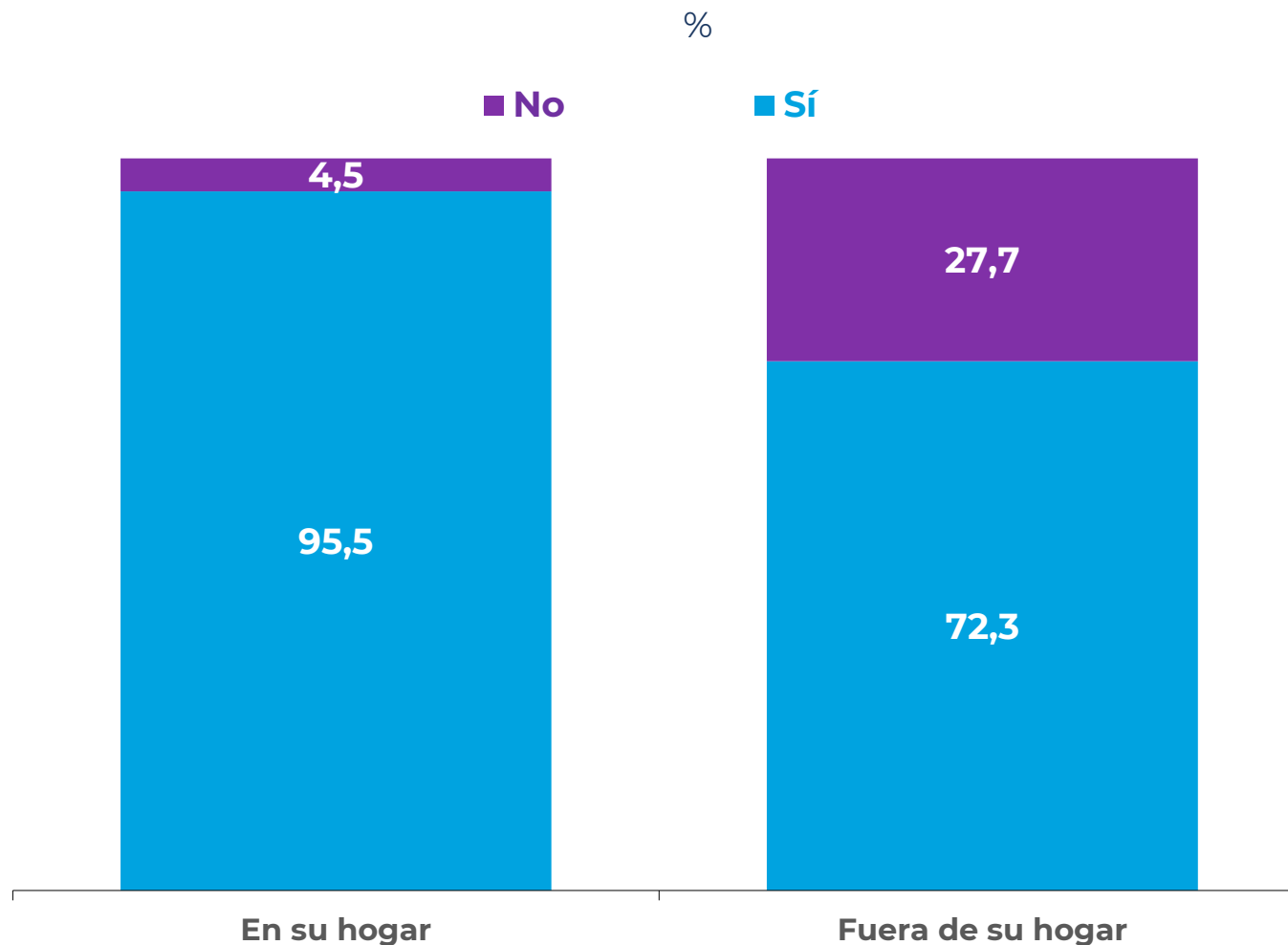
Tipo de acceso a Internet en los últimos 3 meses

¿Qué tipo de acceso a Internet ha utilizado en los últimos 3 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 últimos 3 meses

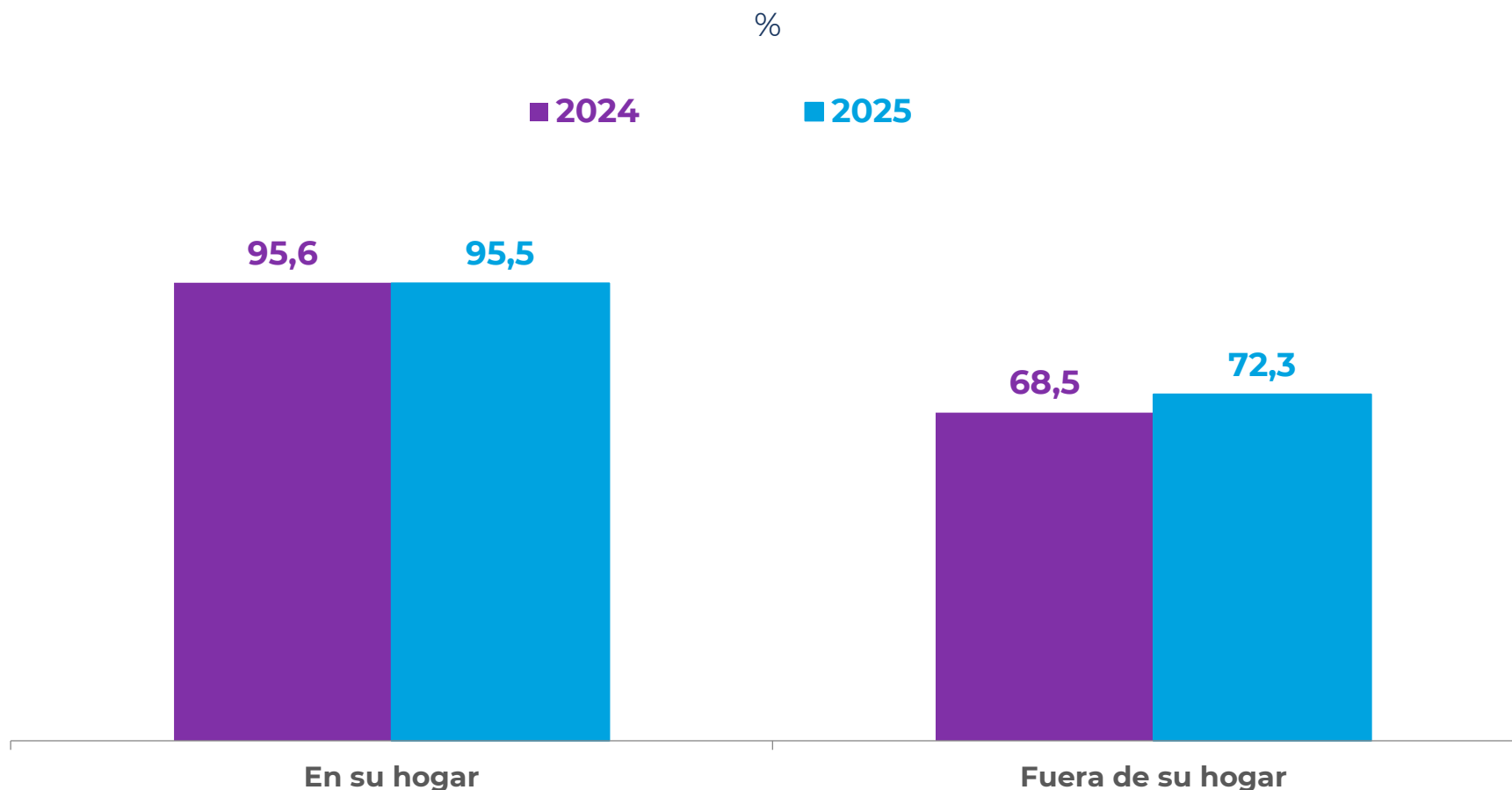
Pensando ahora en el uso de Internet en el hogar, en los últimos 3 meses ¿Usó Internet en el hogar? Y en los últimos 3 meses, ¿Ha usado Internet en otros lugares distintos al hogar?



*La redacción de las mediciones anteriores refería a los últimos 12 meses.

Uso de Internet fuera y dentro del hogar últimos 3 meses

Pensando ahora en el uso de Internet en el hogar, en los últimos 3 meses ¿Usó Internet en el hogar? Y en los últimos 3 meses, ¿Ha usado Internet en otros lugares distintos al hogar?

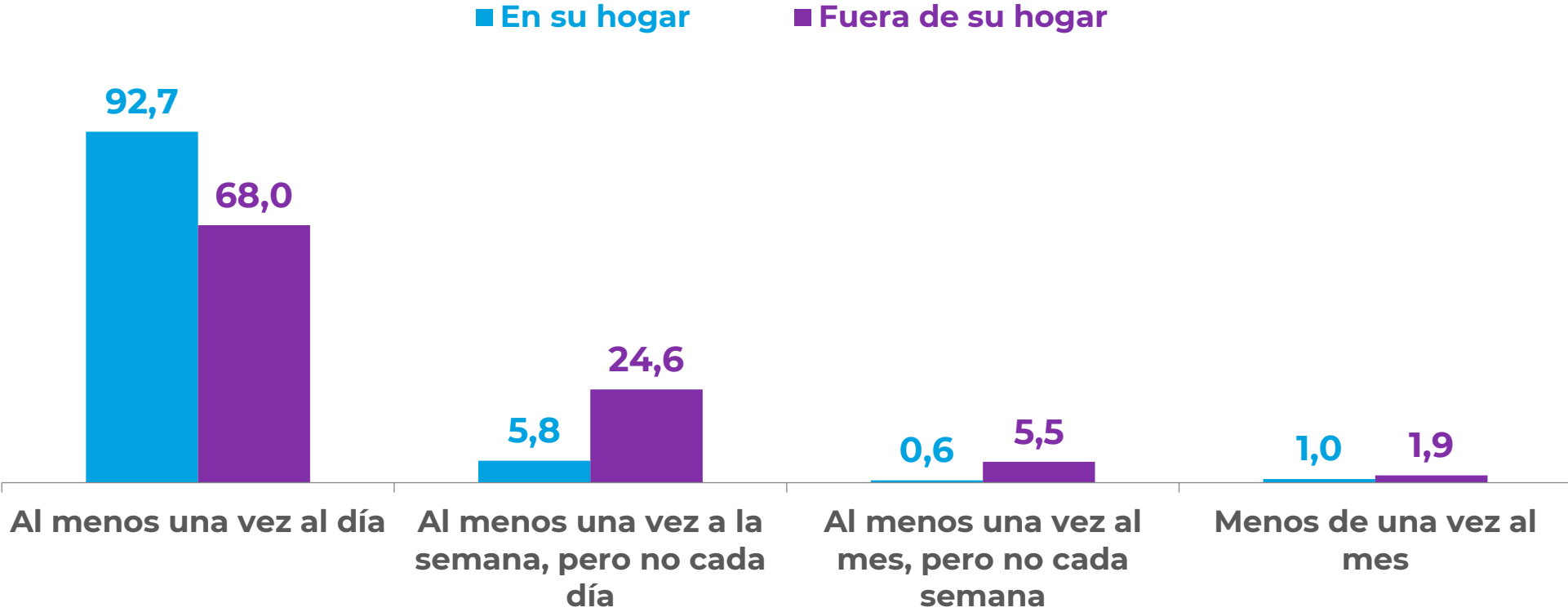


*La redacción de la medición 2023 refería a los últimos 12 meses.

Frecuencia uso Internet últimos 3 meses: dentro y fuera del hogar

En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia ha usado Internet en el hogar? / En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia ha usado Internet en otros lugares distintos al hogar?

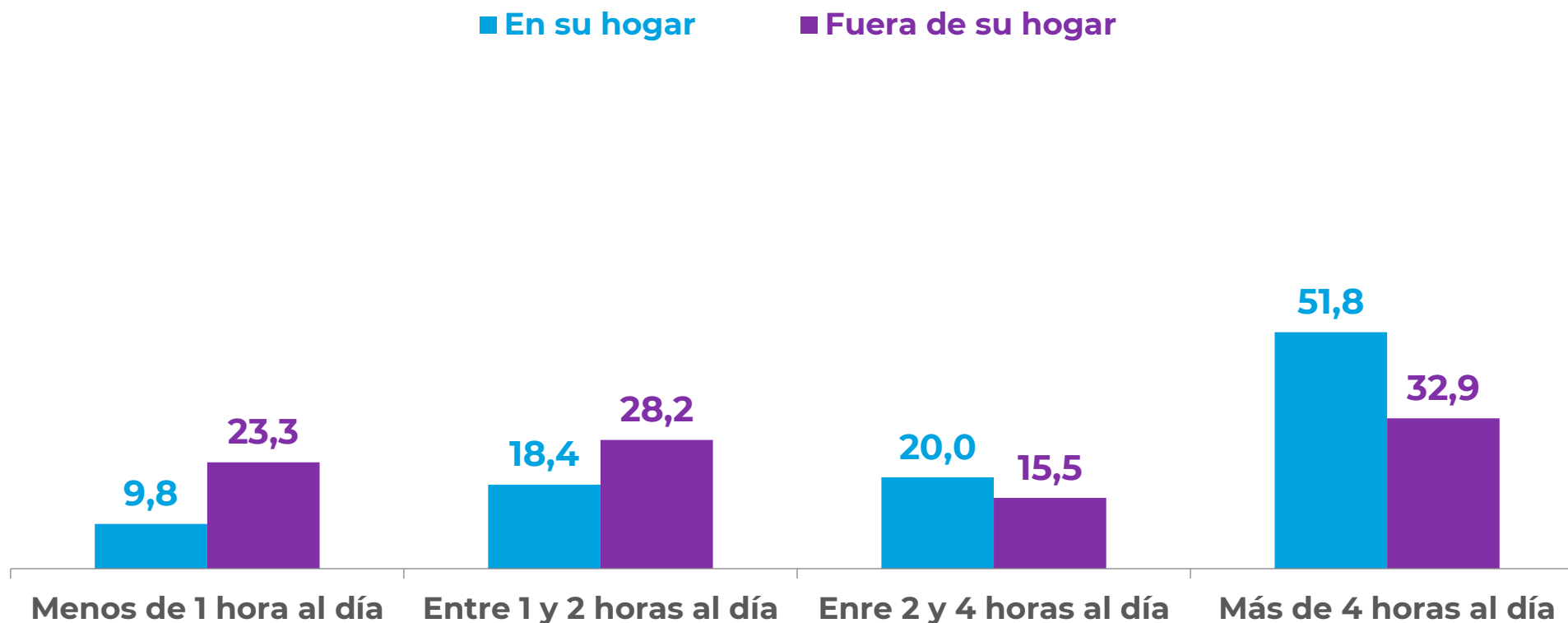
%



Tiempo diario conectado a Internet dentro y fuera del hogar

En promedio, ¿Cuánto tiempo diría que está conectado a internet en el día en el hogar? / En promedio, ¿Cuánto tiempo diría que está conectado a internet en el día en lugares distintos del hogar?

%



Tiempo diario conectado a Internet en el hogar

En promedio, ¿Cuánto tiempo diría que está conectado a internet en el día?

%

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Menos de 1 hora al día	9,8	9,6	11,1	4,7	6,3	9	15,5	1,8	6,3	12,5	26,7
Entre 1 y 2 horas al día	18,4	18,4	18,3	13,4	14,3	17,3	24,8	10,1	15,2	25,6	29,3
Entre 2 y 4 horas al día	20	19,8	21,6	17,9	23,3	20,5	17,5	20,7	21	21,1	15,8
Más de 4 horas al día	51,8	52,2	49	64	56,1	53,3	42,2	67,3	57,5	40,8	28,1

Tiempo diario conectado a Internet fuera del hogar

En promedio, ¿Cuánto tiempo diría que está conectado a internet en el día en lugares distintos del hogar?

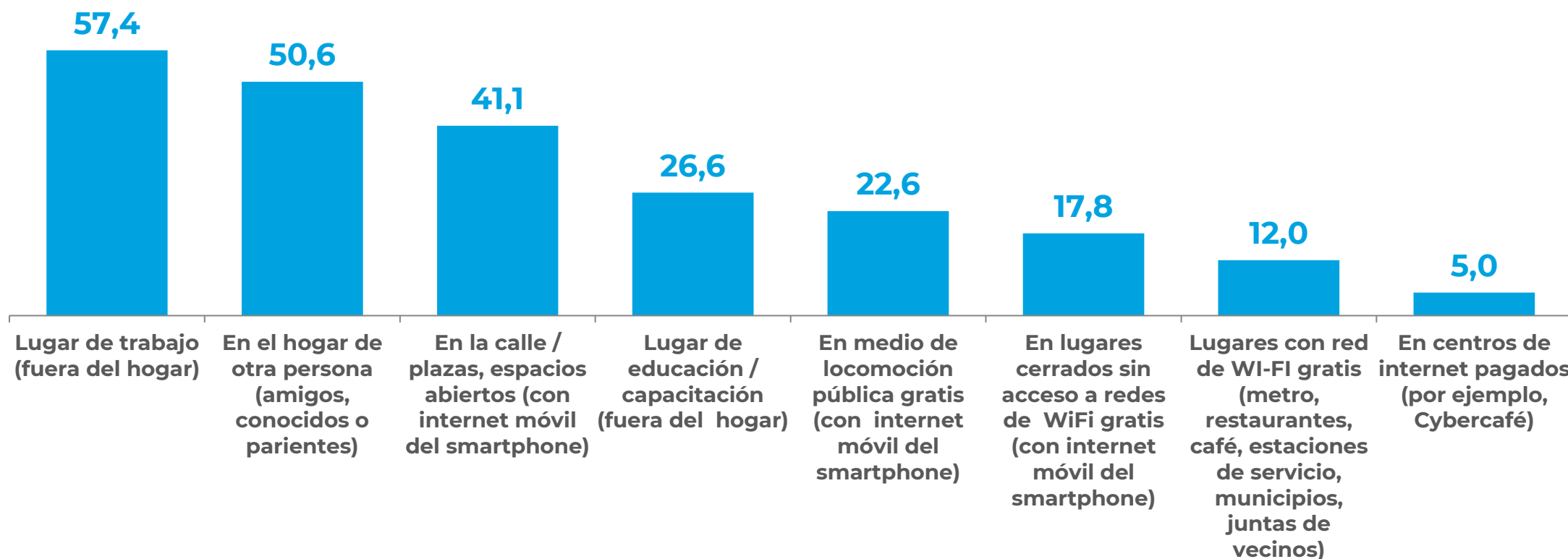
%

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Menos de 1 hora al día	23,3	23,2	23,8	15,7	17,8	19,5	36	12,2	23,4	32,6	42,6
Entre 1 y 2 horas al día	28,2	27,8	31,8	29	31	26,9	26,6	34,9	26,2	24,9	19,5
Entre 2 y 4 horas al día	15,5	15,7	14,3	19,4	15,8	16,5	12,7	17,1	16,4	13,7	10,4
Más de 4 horas al día	32,9	33,3	30,1	35,9	35,5	37,2	24,8	35,9	34	28,8	27,5

Lugares de uso de Internet fuera del hogar últimos 3 meses

En los últimos 3 meses, ¿en qué otros lugares ha utilizado Internet?

% Múltiple



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?

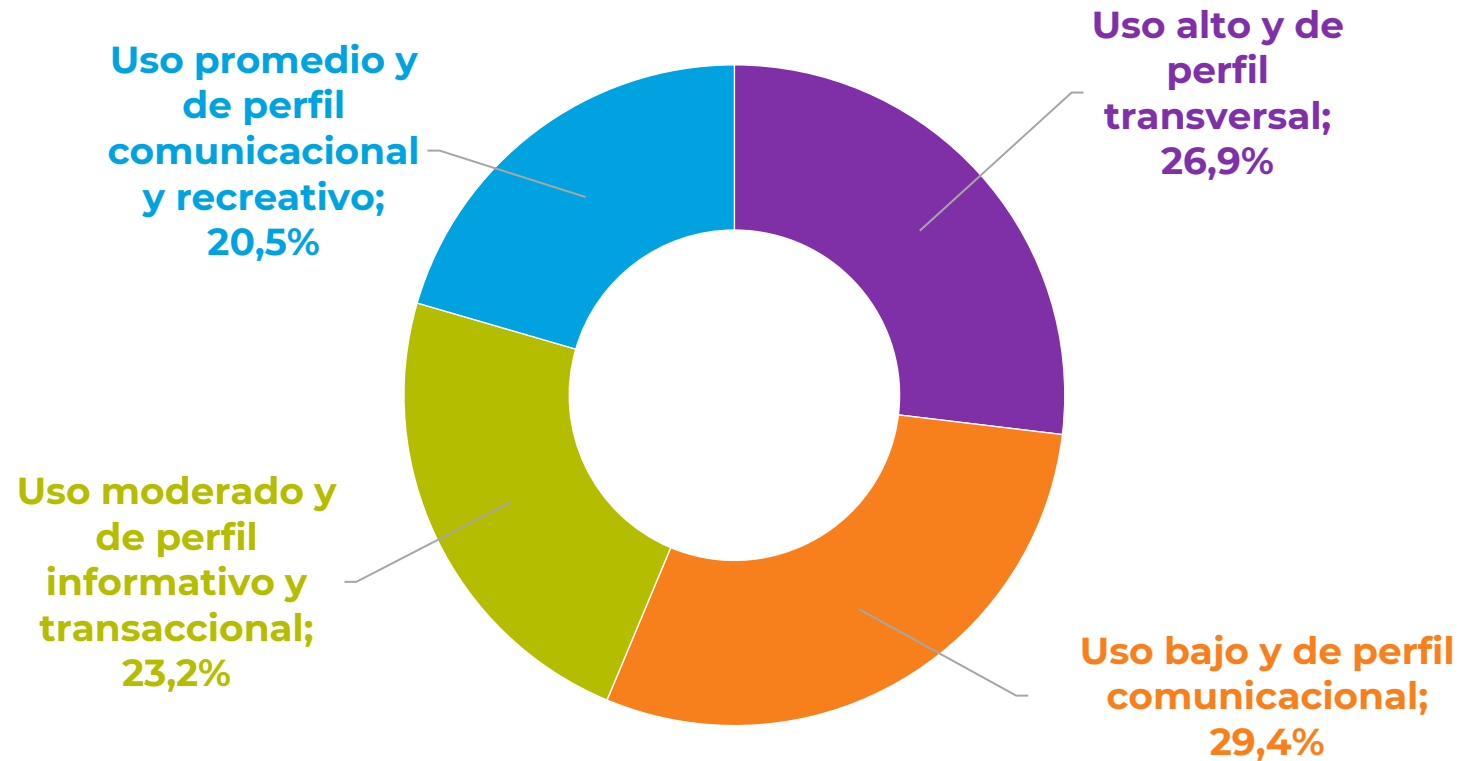
% Múltiple

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Comunicaciones	96,8	96,7	97,5	97,8	97,8	96,9	95,7	97,2	96,9	97,1	95,9
Actividades recreativas	75,6	75,8	74,5	90,5	82,1	76,6	64,9	87,7	82,1	70,6	53,8
Obtener información	74,8	75,8	67,1	90,5	82,3	75,8	63	84,6	82,9	72,4	50,6
Comercio electrónico (E-Commerce) y Emprendimiento	68,4	68,7	66,6	86,2	78,7	69	54,2	80,1	78,8	64,4	39,9
Tratar con organismos del estado (E-Government)	45,5	46,8	36,1	64,5	53,7	40,6	37,3	53,3	56	40,6	23,1
Actividad laboral	27,1	28,2	19,7	53,2	35,3	21	18	27,8	39,3	25,8	8,7
Otras actividades	32,7	33,8	25,2	48,3	41,7	27,7	25,2	51,4	40,8	20,7	6,4

Segmentación según actividades realizadas en Internet

Perfil de usuarios según actividades

%



Segmentación según actividades realizadas en Internet

Perfil de usuarios según actividades

%

■ Comunicaciones

■ Obtener información

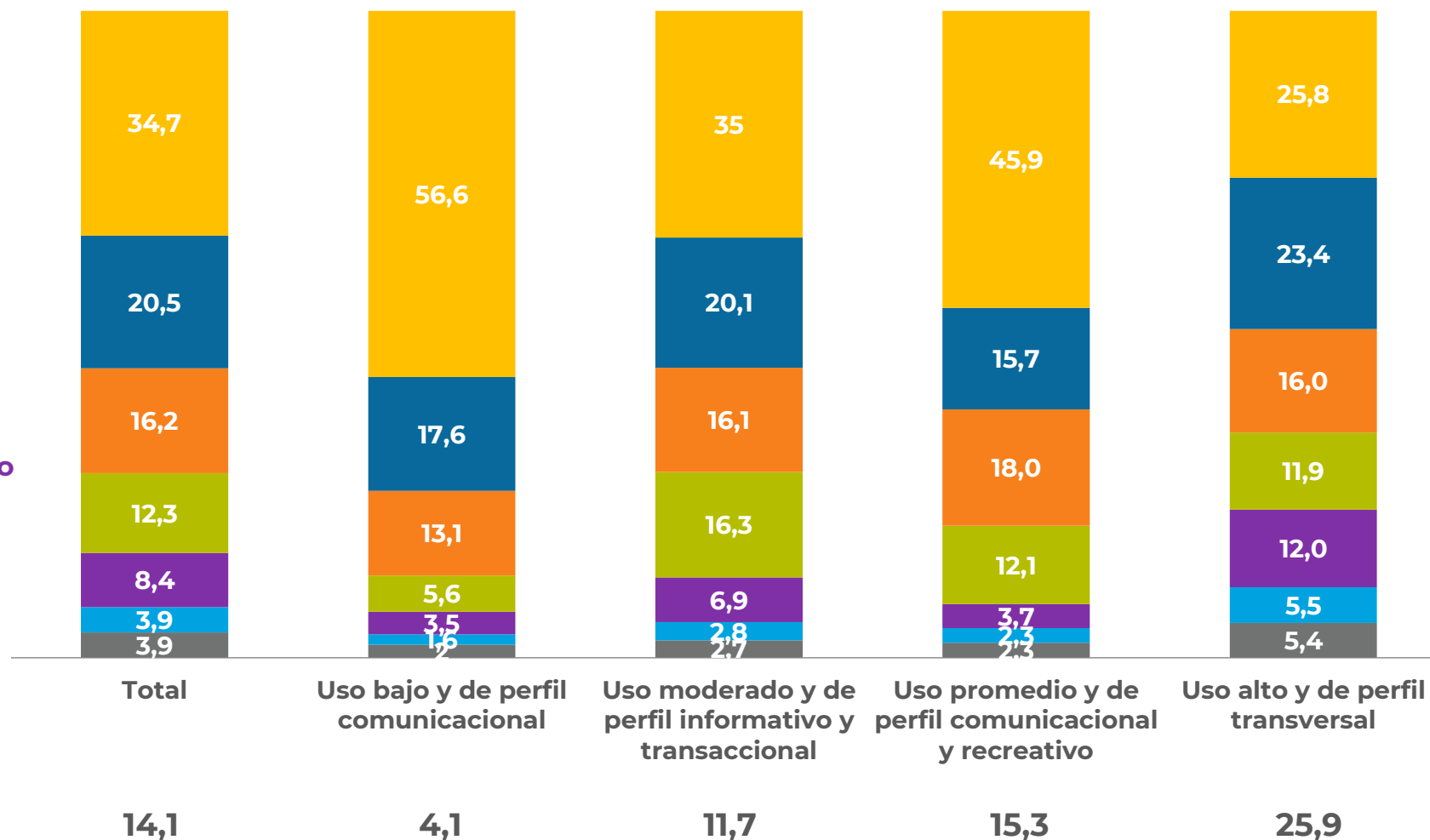
■ Actividades recreativas

■ Comercio electrónico (e-commerce) y emprendimiento

■ Tratar con organismos del estado (e-government)

■ Actividad laboral

■ Otras actividades



Segmentación según actividades realizadas en Internet

Perfil de usuarios según actividades

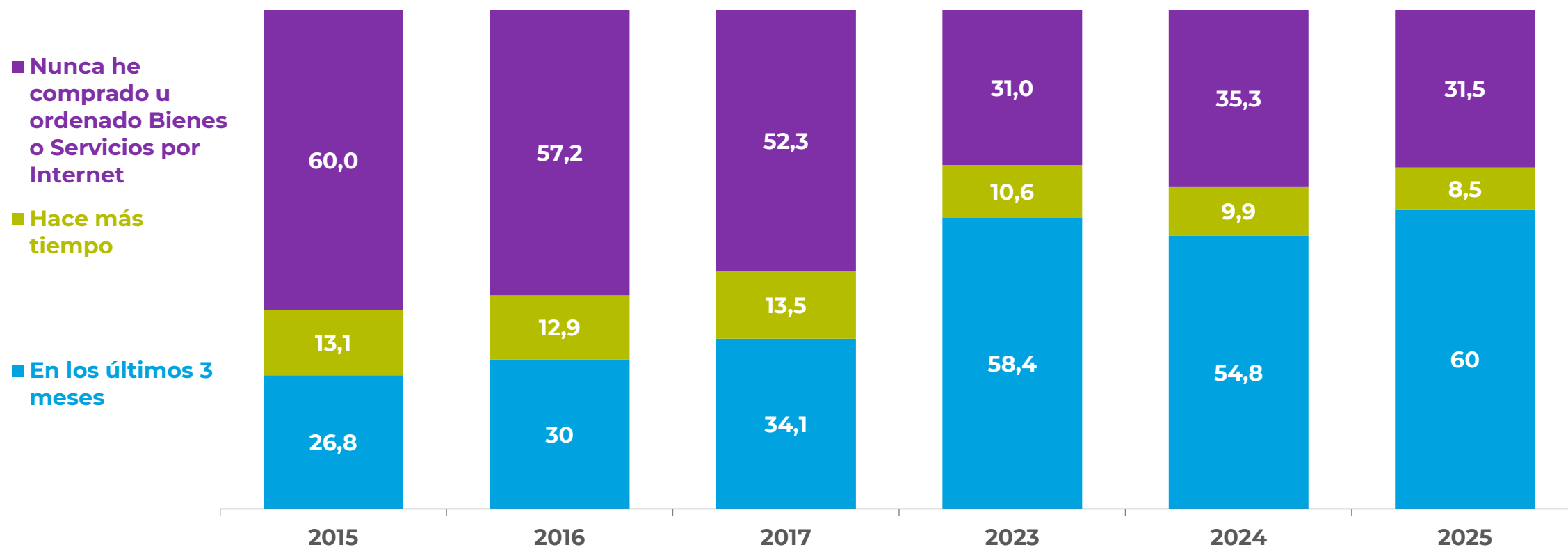
%

%		Total	Uso bajo y de perfil comunicacional	Uso moderado y de perfil informativo y transaccional	Uso promedio y de perfil comunicacional y recreativo	Uso alto y de perfil transversal
Grupo socioeconómico	Alto	10,4	9,9	14,5	29,0	21,6
	Medio	24,9	10,2	21,5	24,4	29,1
	Medio bajo	29,7	28,7	39,8	32,9	40,8
	Bajo	35,0	51,2	24,2	13,6	8,5
Grupo etario	16 a 29 años	28,1	13,6	24,8	41,5	36,7
	30 a 44 años	31,0	18,7	31,8	32,4	42,6
	45 a 59 años	21,4	26,9	25,4	16,6	15,5
	60 o + años	19,5	40,8	18,0	9,5	5,2
Sexo	Hombre	48,4	41,3	48,6	47,4	56,5
	Mujer	51,6	58,7	51,4	52,6	43,5

Evolutivo frecuencia de compras

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

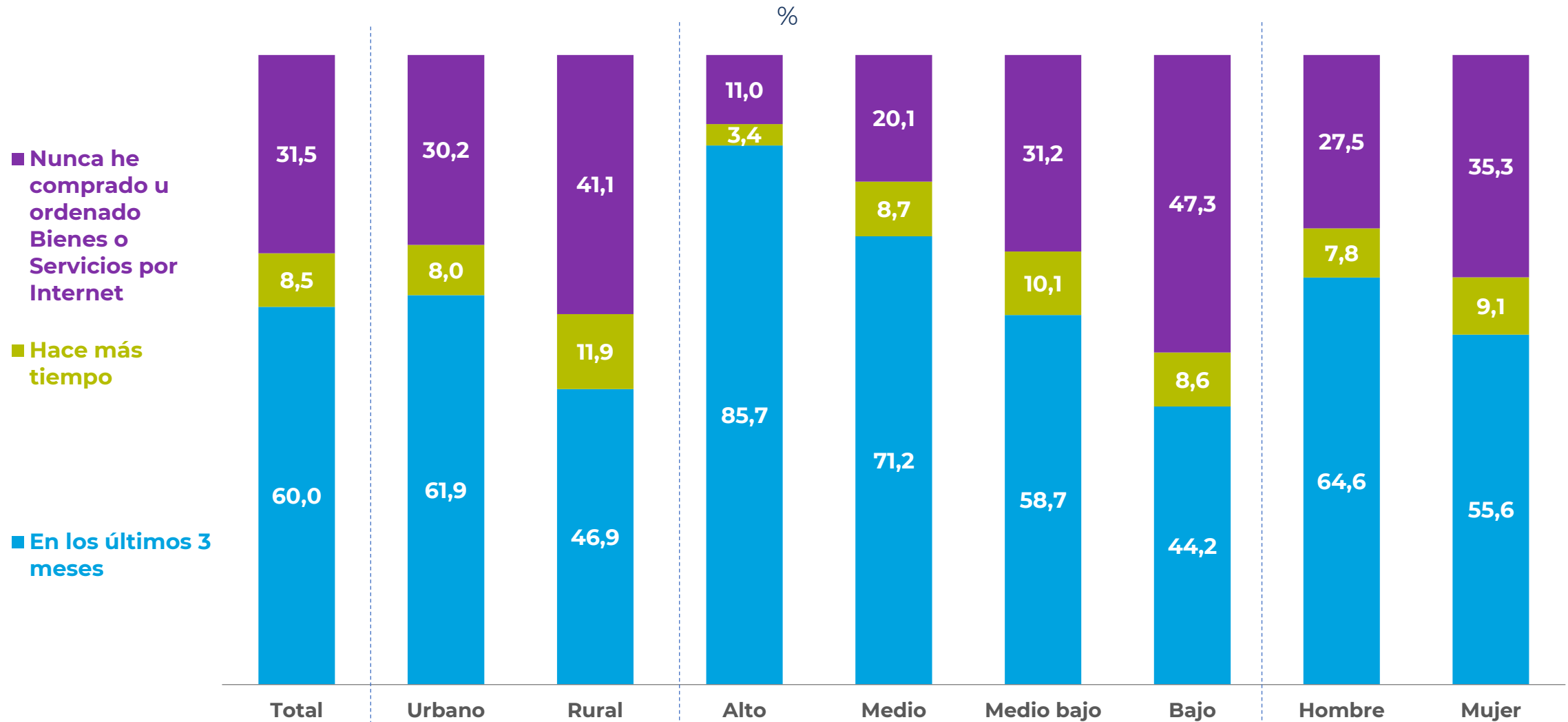
%



*Se recodifican las alternativas de respuesta de la siguiente manera: Alternativa "En los últimos 3 meses" incluye "En la última semana", "entre 2 y 3 semanas", "En el último mes" y "Entre 1 y 3 meses" y la alternativa "Hace más tiempo" incluye "Entre 3 meses y un año" y "Más de un año".

Frecuencia de compras, segmentos

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



*Se recodifican las alternativas de respuesta de la siguiente manera: Alternativa "En los últimos 3 meses" incluye "En la última semana", "entre 2 y 3 semanas", "En el último mes" y "Entre 1 y 3 meses" y la alternativa "Hace más tiempo" incluye "Entre 3 meses y un año" y "Más de un año".



3. Seguridad

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	11,5	12,1	7,7	20,2	13,1	11,0	8,0	14,2	13,8	9,7	6,3
Protegido	46,6	46,4	47,6	56,9	48,9	48,4	39,7	56,9	47,5	43,3	33,8
Desprotegido	30,3	29,6	35,2	18,9	28,3	31,1	34,8	22,7	32,1	31,5	37,0
Muy Desprotegido	8,1	8,4	5,9	3,6	7,6	6,7	11,2	5,7	5,6	10,9	12,2
NS/NR	3,5	3,5	3,6	0,4	2,1	2,8	6,3	0,4	1,1	4,5	10,7

Actividades seguridad y privacidad

En los últimos 3 meses: ¿qué actividades ha realizado usted en términos de seguridad y privacidad de la información?

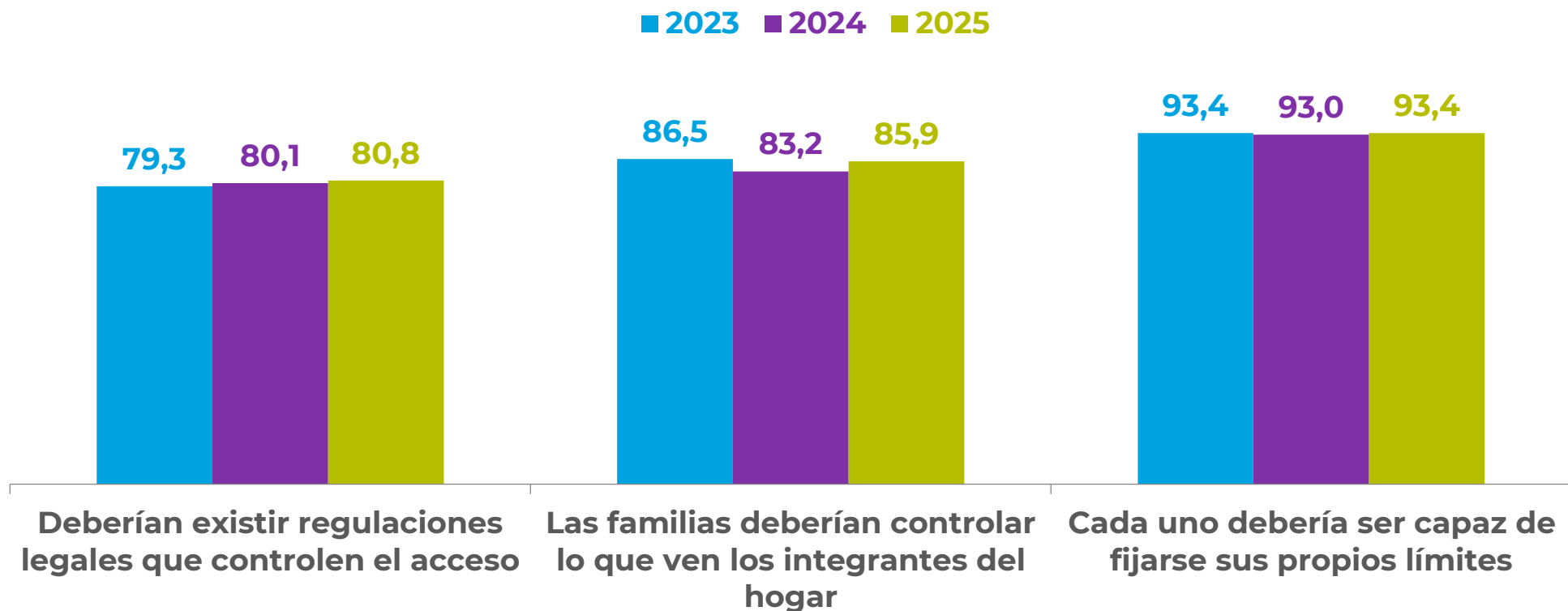
%

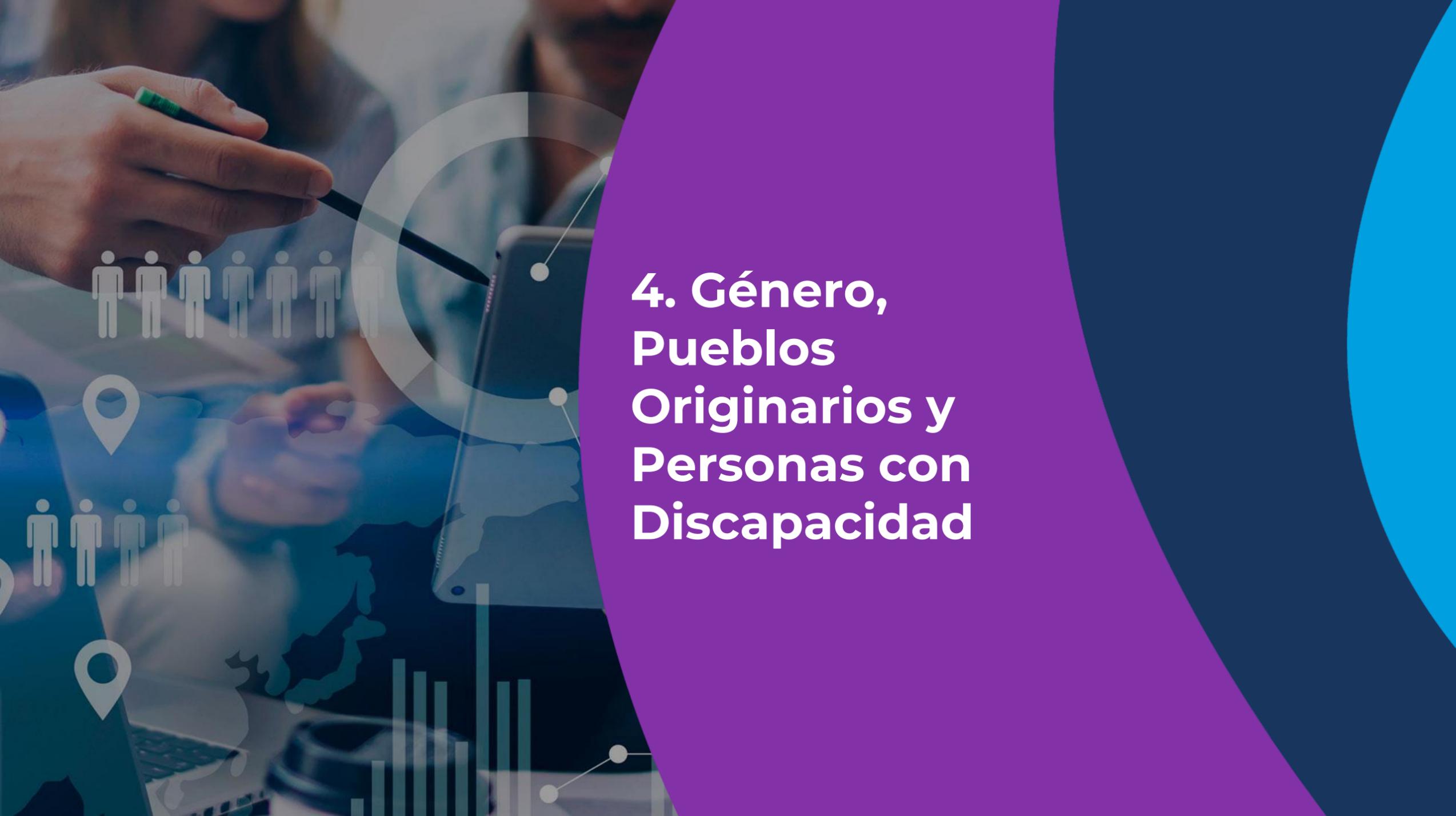
%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio alto	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
No descargar o abrir archivos o acceder a links sospechosos en correos electrónicos	55,1	54,8	57,1	56,3	59,9	59,1	47,3	62,7	59,9	51,2	40,9
Cambio de contraseñas en cuentas y servicios en línea	41,5	42,2	36,5	54,1	47,5	40,0	34,0	54,9	49,3	32,6	19,7
Uso de algún tipo de herramienta de protección o software (antivirus, antispam, firewall, etc.) para proteger su computador	35,0	36,2	26,3	51,5	44,6	32,4	24,7	44,9	41,1	28,7	18,3
Cambiar los ajustes de privacidad en una red social (por ejemplo, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.)	32,0	32,7	27,2	36,6	37,1	33,8	25,0	44,7	39,3	24,8	10,3
Borrar su historial de búsqueda en su navegador (por ejemplo, Google)	30,4	30,9	26,7	38,2	36,5	29,6	24,0	33,1	36,7	31,4	15,9
Borrar o editar algo que usted posteó online para proteger su privacidad	22,2	23,0	16,2	26,1	25,9	22,1	18,1	28,1	24,7	18,3	14,0
Otro	0,2	0,2	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,4
Ninguna de las anteriores	21,4	20,9	24,9	12,2	13,4	20,6	31,4	9,7	14,5	25,1	45,1

Contenidos y regulación en Internet

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

% Sí





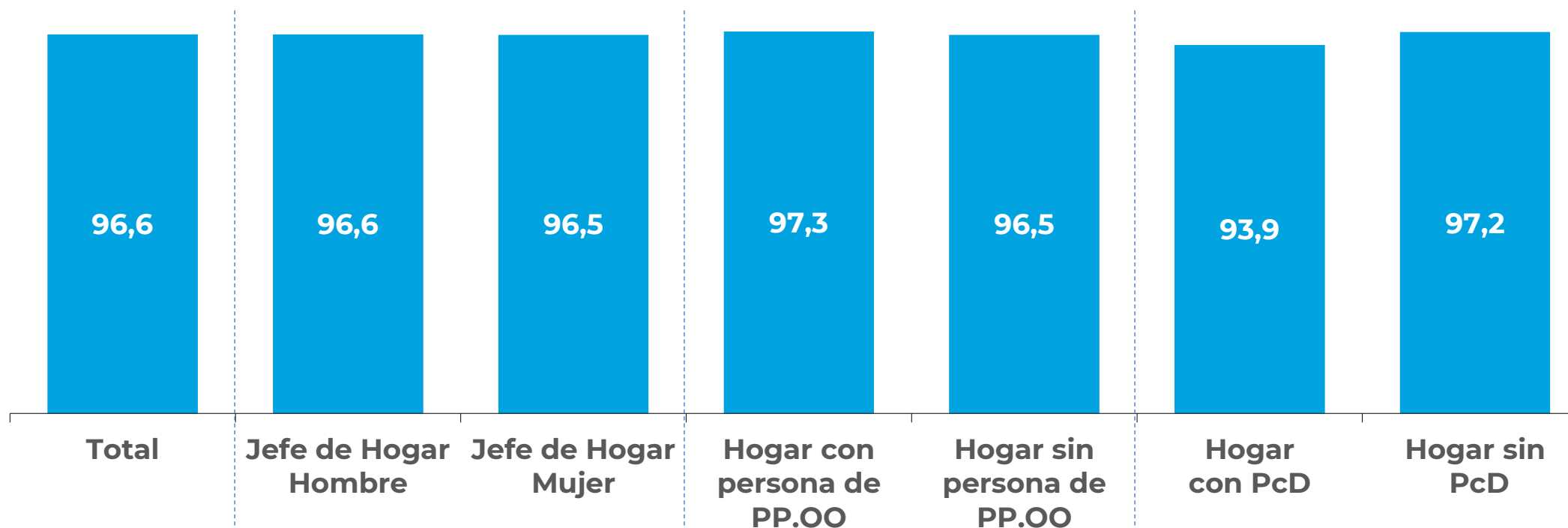
**4. Género,
Pueblos
Originarios y
Personas con
Discapacidad**

Acceso a Internet, tipo de hogar

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

%

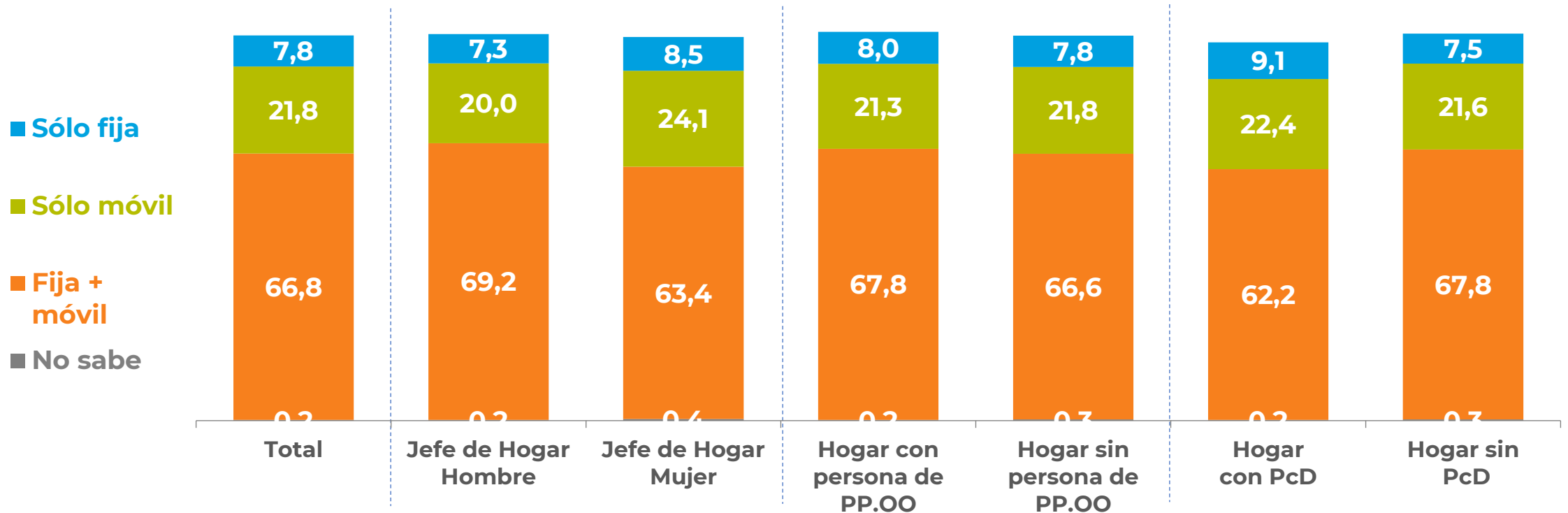
■ Sí, tiene acceso a Internet



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?

%



Razones por las que tiene acceso a Internet fija

¿Por cuál o cuáles razones tiene el servicio de Internet Fijo en su 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
Permite comunicarse con otras personas	65,1	65,1	65,2	62,8	65,4	60,1	66,2
Permite tener más acceso a información	64,6	64,6	64,6	56,2	65,8	60,0	65,6
Permite acceder a entretenimiento a través de streaming de películas, series y música	56,3	57,1	55,3	52,8	56,8	54,8	56,7
Permite realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias, solicitar certificados y pagar cuentas	54,4	56,3	51,7	54,4	54,4	48,7	55,7
Apoyo a la educación propia o de hijos / nietos / parientes	51,8	51,2	52,8	60,3	50,7	48,0	52,7
Permite realizar trabajo o estudios desde casa	48,9	48,8	49,1	47,8	49,0	46,0	49,5
Permite participar en redes sociales y comunidades en línea	48,4	47,9	49,1	50,1	48,1	41,2	49,9
Proporciona acceso a noticias y actualidad	46,0	46,9	44,7	41,6	46,6	42,5	46,7
Facilita la realización de compras en línea y acceso a plataformas de comercio electrónico.	42,4	42,9	41,6	41,1	42,6	35,8	43,8
Permite acceder a juegos y otros medios de entretención	37,4	36,8	38,4	37,4	37,4	29,5	39,1
Permite acceder a servicios de telemedicina o consultas médicas en línea	36,4	37,5	34,8	36,1	36,4	32,0	37,3
Permite realizar negocios o manejar una empresa familiar.	24,7	26,7	21,8	22,5	25,1	18,8	26,0
NS/NR	0,6	0,6	0,6	0,0	0,7	0,5	0,6

Razones por las que tiene acceso a Internet móvil

¿Por cuál o cuáles razones tiene el servicio de Internet Móvil en su 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
Permite comunicarse con otras personas	82,1	82,1	82,2	75,8	83,0	79,3	82,7
Permite tener más acceso a información	53,8	53,7	53,9	50,7	54,2	47,0	55,3
Permite participar en redes sociales y comunidades en línea	46,7	45,9	47,7	45,1	46,9	41,7	47,7
Permite realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias, solicitar certificados y pagar cuentas	43,3	42,8	44,0	45,0	43,1	40,3	44,0
Permite acceder a entretenimiento a través de streaming de películas, series y música	37,9	38,1	37,7	39,7	37,7	33,6	38,8
Proporciona acceso a noticias y actualidad	34,6	34,8	34,4	33,9	34,7	29,8	35,7
Permite realizar trabajo o estudios desde casa	32,2	31,8	32,9	35,9	31,7	33,2	32,0
Facilita la realización de compras en línea y acceso a plataformas de comercio electrónico.	30,7	30,5	30,8	32,6	30,4	27,5	31,3
Apoyo a la educación propia o de hijos / nietos / parientes	30,1	28,9	31,6	33,6	29,6	29,0	30,3
Permite acceder a juegos y otros medios de entretenimiento	28,7	28,2	29,5	26,6	29,0	27,5	29,0
Permite acceder a servicios de telemedicina o consultas médicas en línea	23,7	22,9	24,8	25,1	23,5	22,9	23,8
Permite realizar negocios o manejar una empresa familiar.	20,0	20,4	19,4	24,0	19,4	18,1	20,4
NS/NR	1,1	0,7	1,5	0,4	1,1	1,7	0,9

Servicio contratado

¿Cuál de estos servicios tiene contratados usted?

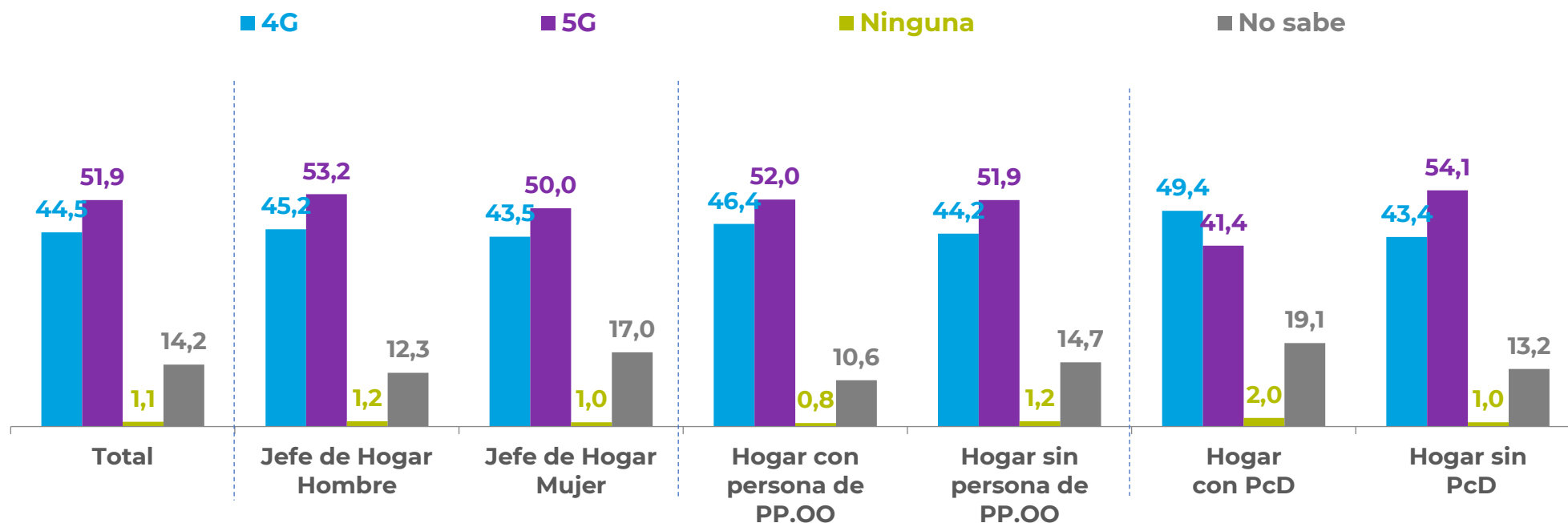
%

%	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
Fibra óptica	70,2	71,1	68,9	69,2	70,4	66,3	71,1
Cable o módem	25,6	24,3	27,6	26,4	25,5	27,1	25,3
Satelital	1,7	2,1	1,1	2,7	1,6	2	1,6
ADSL	0,6	0,7	0,5	0,2	0,6	0,3	0,7
Otra tecnología inalámbrica	0	0	0	0	0	0	0
No sabe	1,7	1,7	1,7	1,1	1,8	4	1,2

Tecnología Internet móvil (4G o 5G)

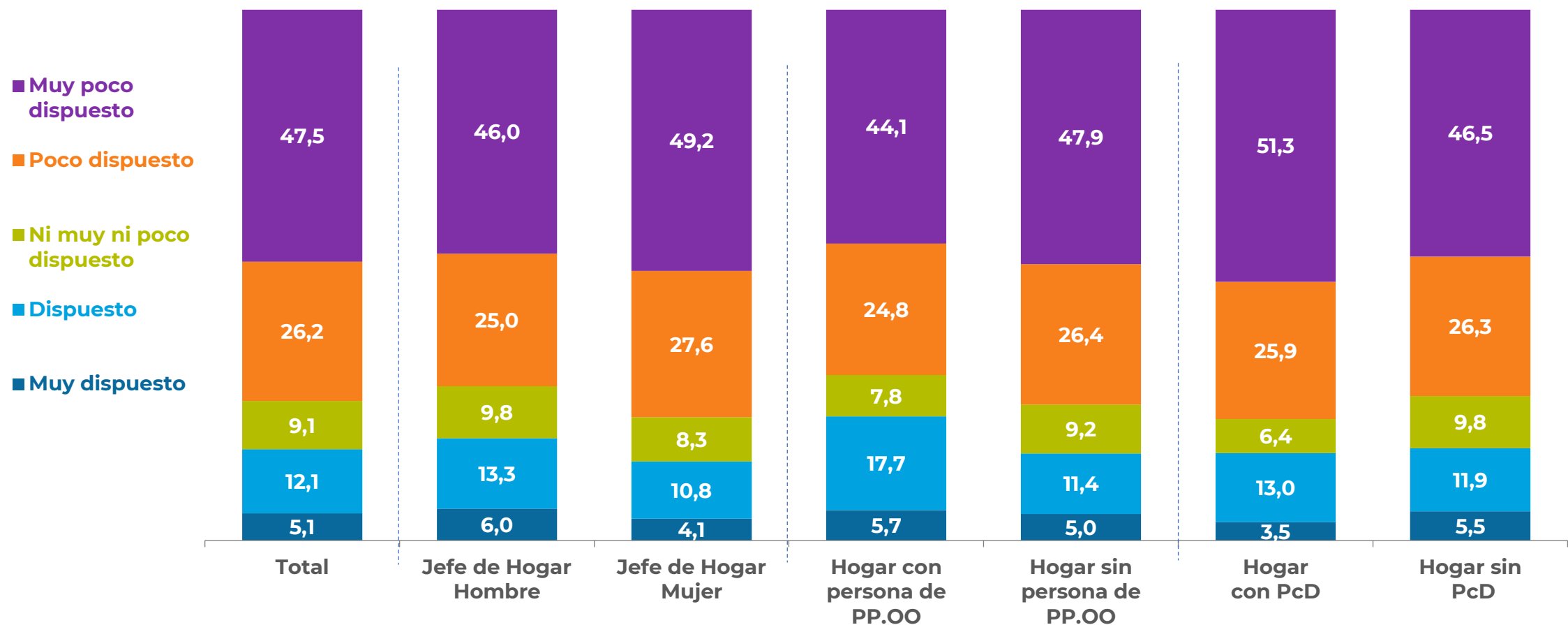
¿Alguna o algunas de las conexiones de Banda ancha móvil o Internet móvil para conectarse desde teléfono o Tablet a Internet, tiene sistema 4G o 5G?

% Múltiple



Disposición a contratar Internet en el hogar (hogares sin 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 últimos 3 meses

En los últimos 3 meses, ¿En qué otros lugares ha utilizado Internet?

% Múltiple

%	Total	Hombre	Mujer
Lugar de trabajo (fuera del hogar)	57,4	67,0	47,1
En el hogar de otra persona (amigos, conocidos o parientes)	50,6	46,6	54,9
En la calle / plazas, espacios abiertos (con internet móvil del smartphone)	41,1	41,6	40,5
Lugar de educación / capacitación (fuera del hogar)	26,6	27,5	25,6
En medio de locomoción pública gratis (con internet móvil del smartphone)	22,6	22,6	22,6
En lugares cerrados sin acceso a redes de WiFi gratis (con internet móvil del smartphone)	17,8	20,2	15,3
Lugares con red de WI-FI gratis (metro, restaurantes, café, estaciones de servicio, municipios, juntas de vecinos)	12,0	12,5	11,5
En centros de internet pagados (por ejemplo, Cybercafé)	5,0	5,1	4,9

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?

% Múltiple

%	Total	Hombre	Mujer
Comunicaciones	96,8	96,9	96,8
Actividades recreativas	75,6	78,9	72,5
Obtener información	74,8	78,6	71,2
Comercio electrónico (E-Commerce) y Emprendimiento	68,4	72,8	64,3
Tratar con organismos del estado (E-Government)	45,5	48,8	42,4
Actividad laboral	27,1	33,2	21,5
Otras actividades	32,7	37,3	28,5

Media de actividades declaradas:

14,0

15,4

12,8

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	62,2	61,9	62,4
Usabilidad	46,3	45,6	46,9
Costo De Servicio	11,1	9,7	12,4
Cobertura	6,3	7	5,6
Otro	1	1,6	0,4

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	Hombre	Mujer
Muy Protegido	11,5	15,3	8
Protegido	46,6	48,9	44,3
Desprotegido	30,3	26	34,3
Muy Desprotegido	8,1	7,3	8,8
NS/NR	3,5	2,4	4,5



6. Infancias

Dispositivos de uso personal de menores de edad del hogar

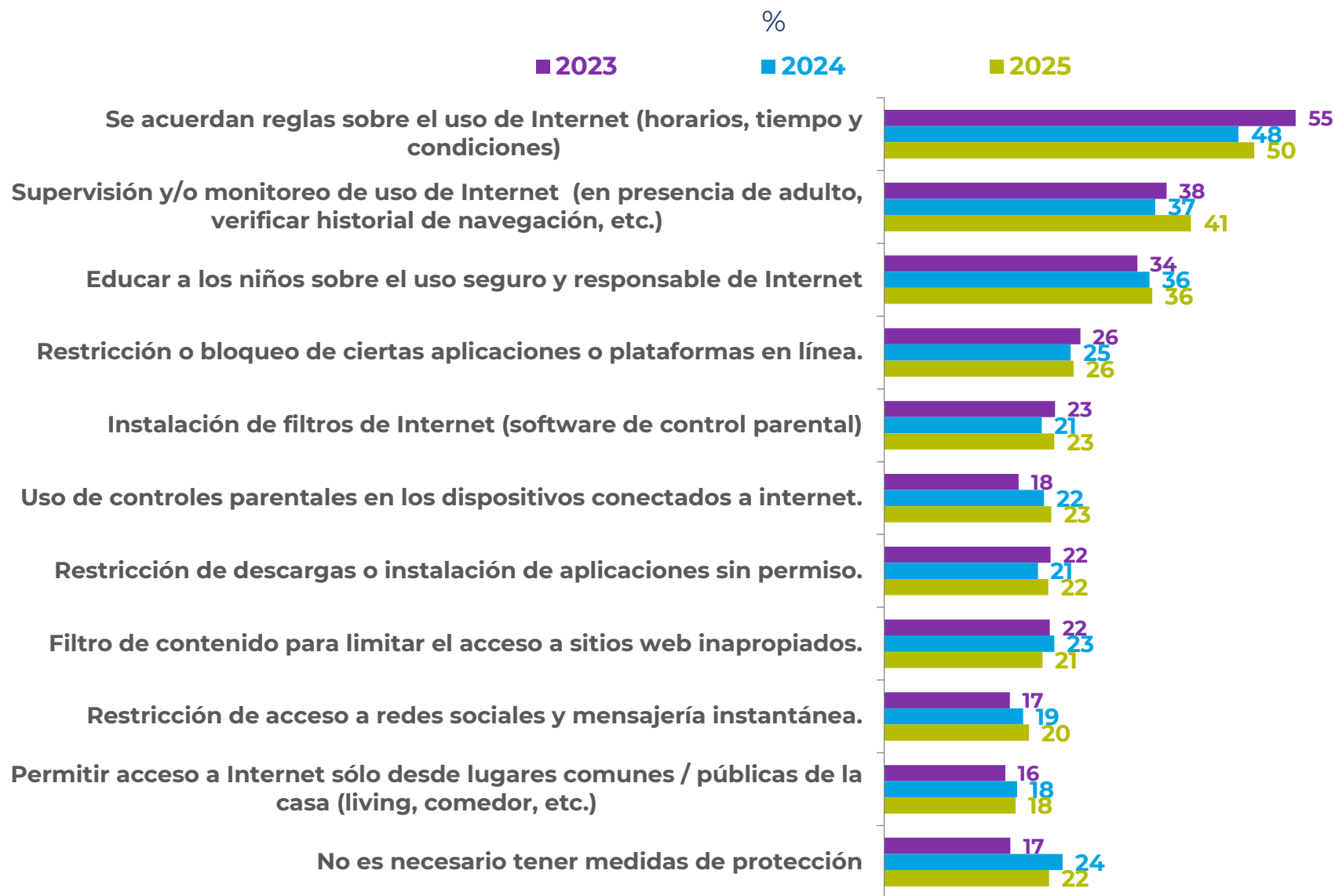
¿Alguno de los menores de edad de este hogar tiene para uso personal alguno de los siguientes dispositivos?

%

%	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	63,8	64,3	61,1	63,9	53,1	64,8	69,9	11,8	69,7	59,1	69,2
Computador / Notebook	38,6	39	36,3	51,7	32,8	36,2	40,3	1,5	42,9	38,3	38,8
Consola de juegos (WII, Nintendo, PS-3, PS-4, PS-5, XBOX, etc.)	27,2	28,9	18,4	46,8	23,5	24,7	25,8	0,3	30,3	28,1	26,1
Tablet (iPad, Galaxy TAB, Xperia Tablet, HP palm touchpad, etc.)	22,8	23,7	18,7	33,3	26,8	20,9	18,7	13,8	24	23,2	22,4

Medidas de protección para menores de edad

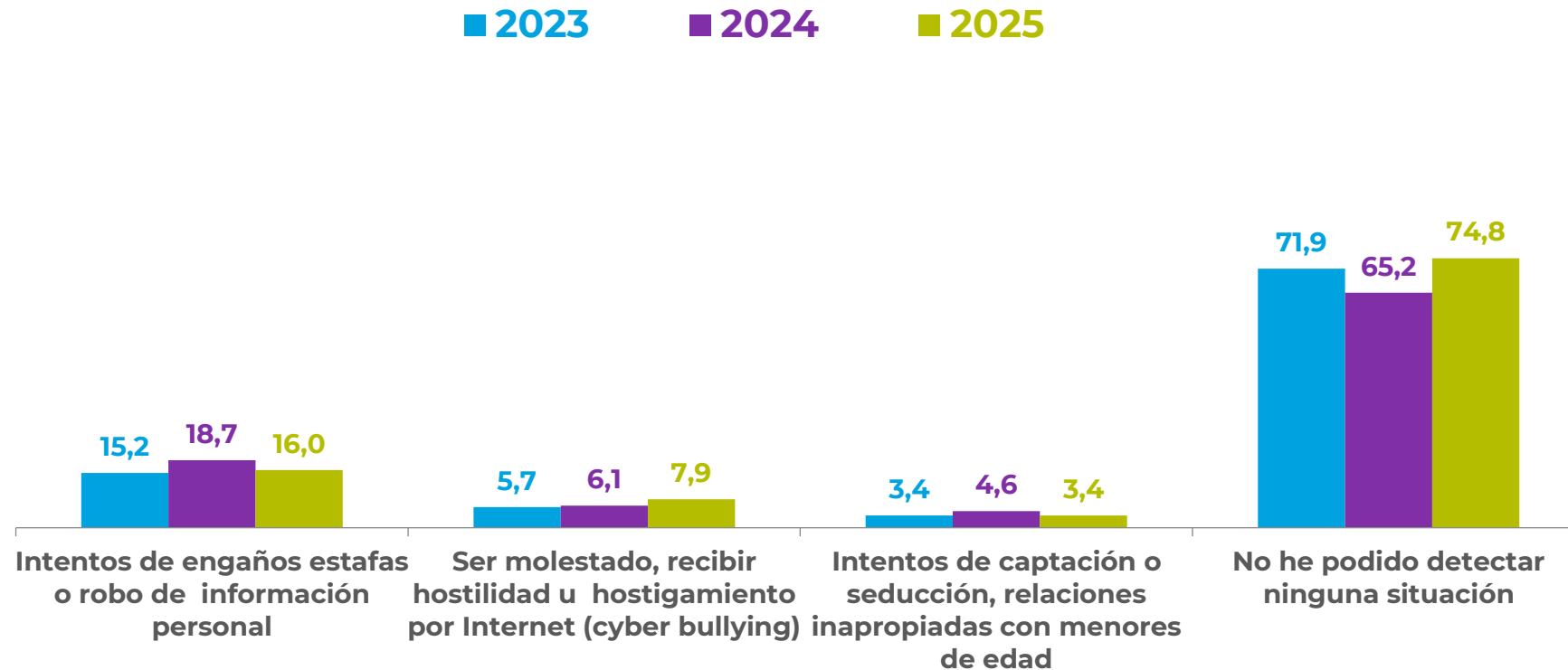
¿Cuáles de estas medidas de protección o restricción del uso de Internet para menores de edad tienen en su hogar?



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?

% Múltiple

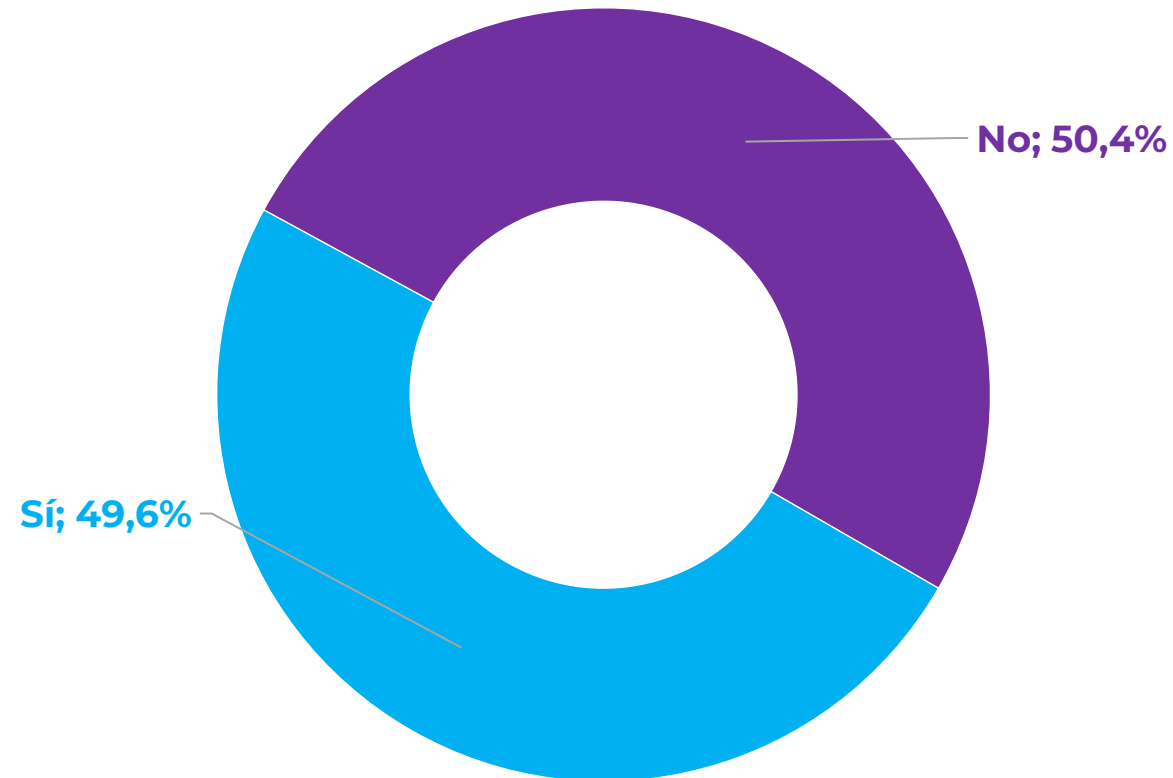


The background of the slide features a blurred image of people in a collaborative work environment. A hand in the foreground holds a green pen, pointing towards a tablet. Overlaid on this image are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a group of four human figures, another location pin, and a bar chart. A large, stylized map of Europe is also visible in the lower-left area. The right side of the slide is dominated by large, overlapping circular shapes in shades of purple and blue.

6. Habilidades digitales

Uso de computador

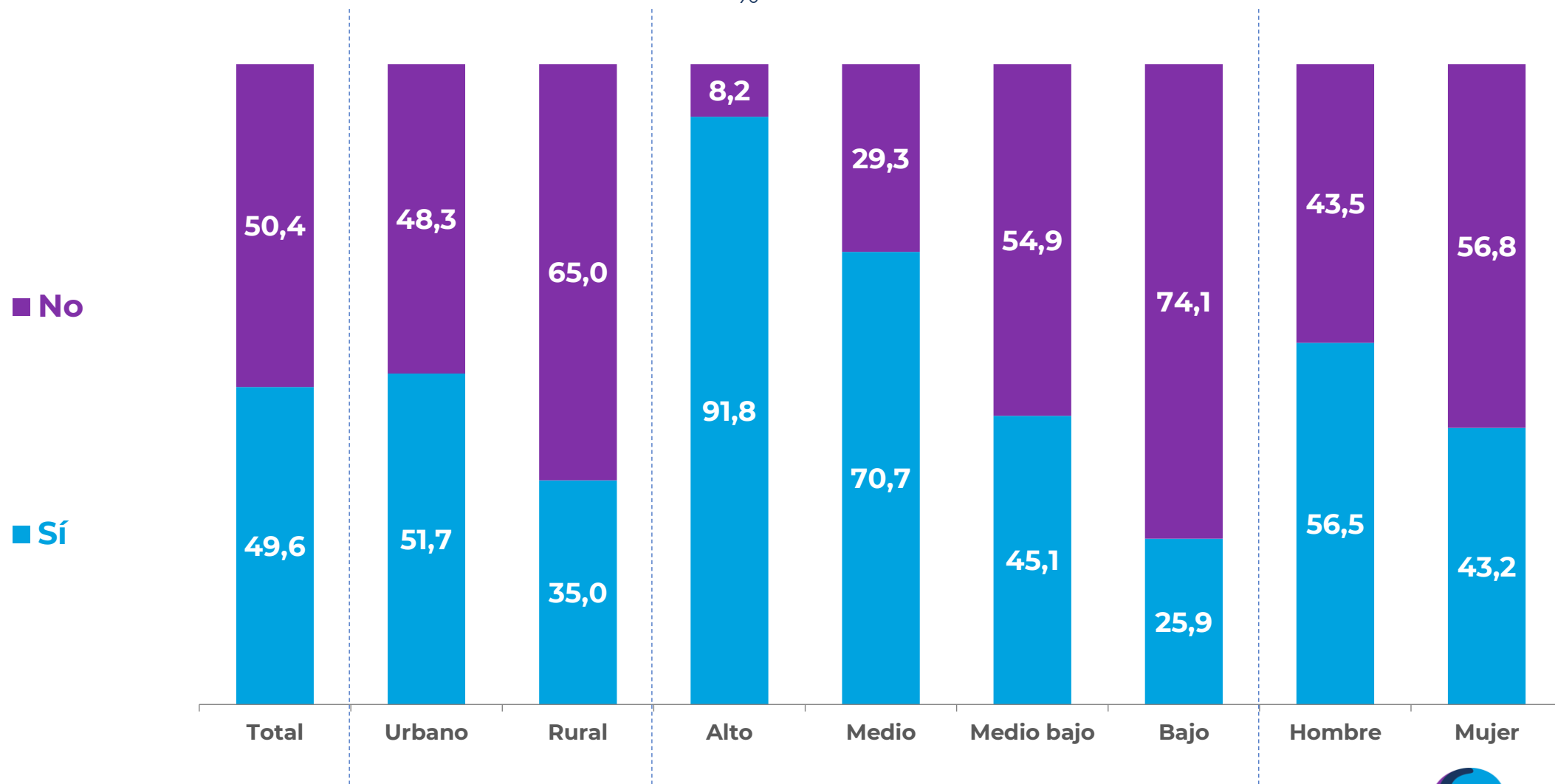
En la última semana ¿utilizó usted algún computador? (Ya sea PC, Notebook o Netbook)
%



Uso de computador, segmentos

¿En la última semana ¿utilizó usted algún computador? (Ya sea PC, Notebook o Netbook)

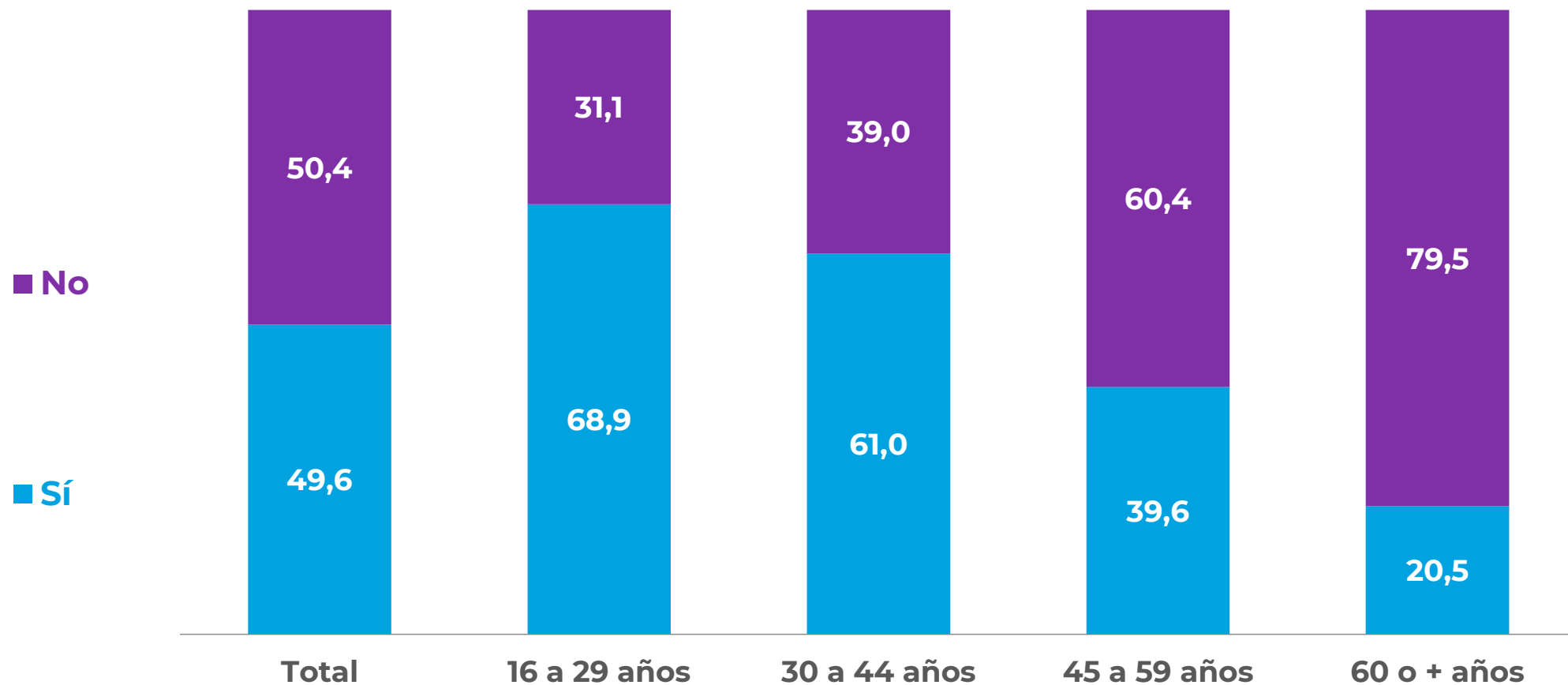
%



Uso de computador, segmentos

¿En la última semana ¿utilizó usted algún computador? (Ya sea PC, Notebook o Netbook)

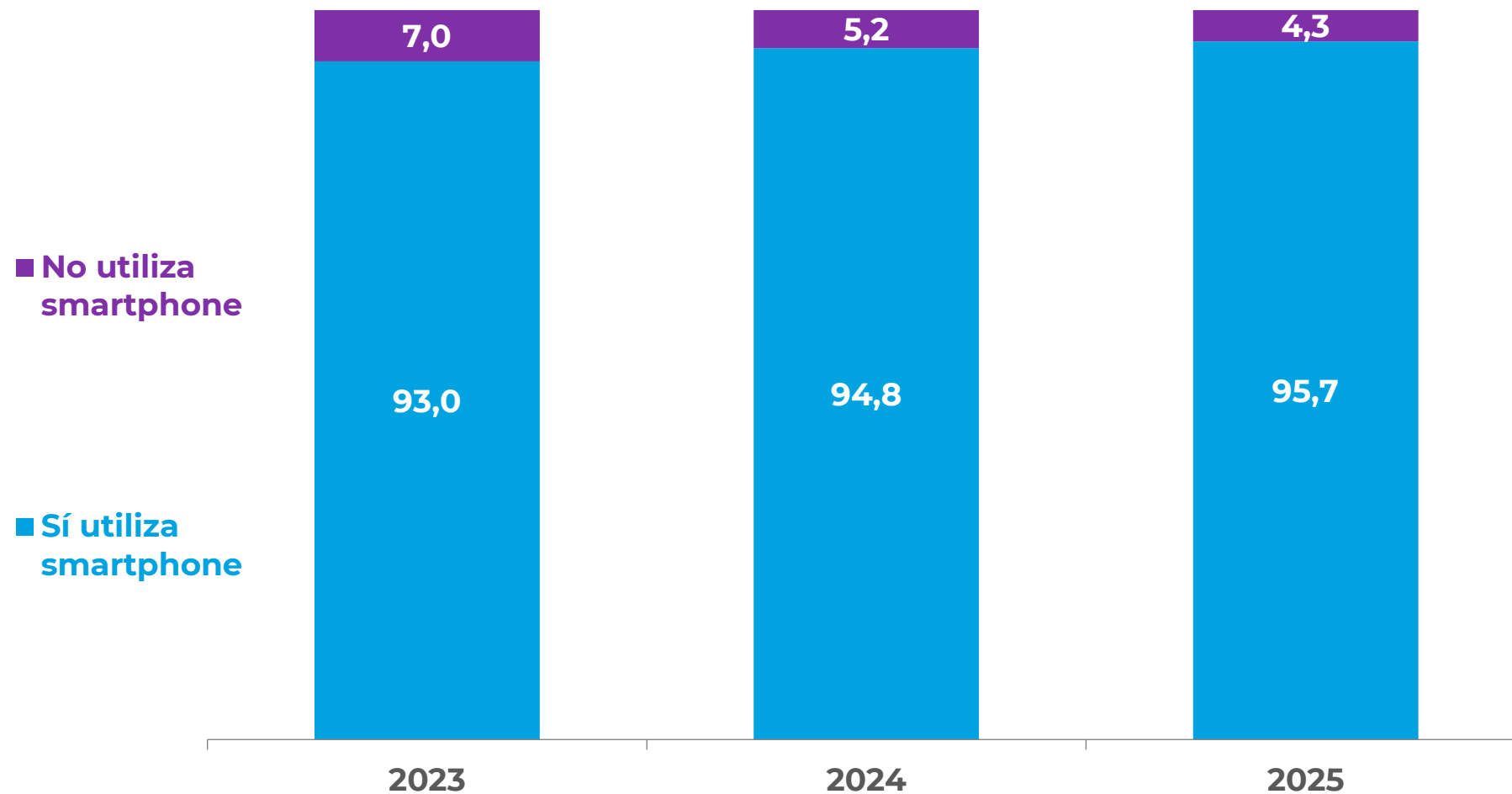
%



Uso de Smartphone

¿Usted utiliza diariamente un smartphone?

%

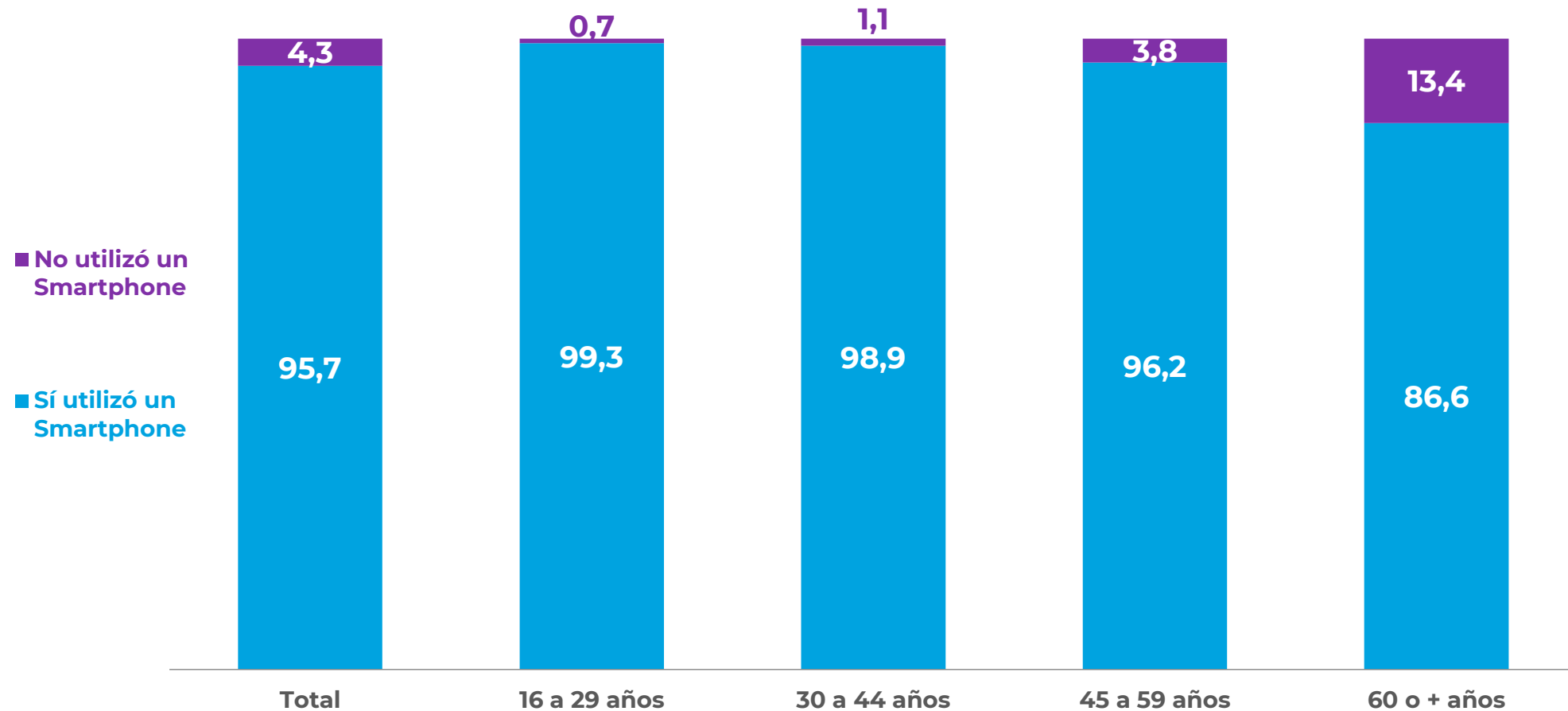


*La redacción de la pregunta en la medición 2023 fue la siguiente: ¿Usted utiliza habitualmente un smartphone?

Uso de Smartphone, segmentos

¿Usted utiliza diariamente un smartphone?

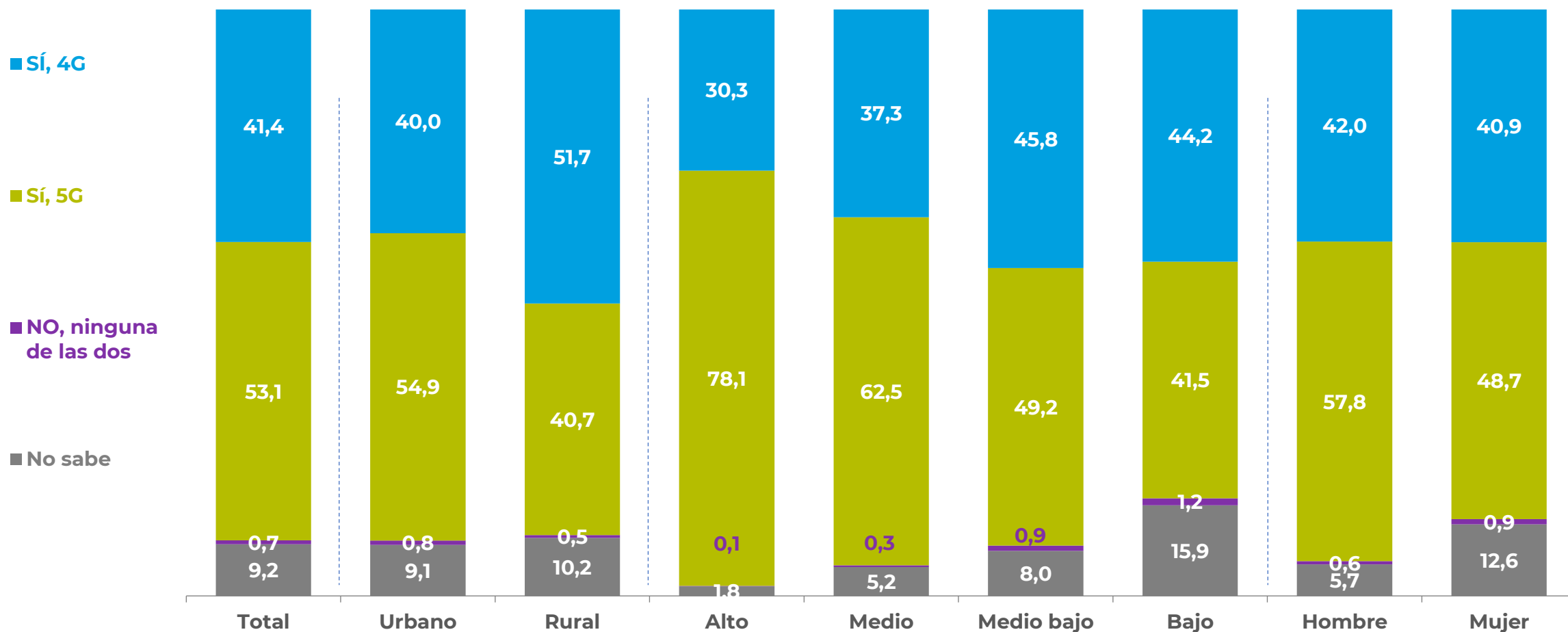
%



Velocidad de conexión del smartphone, segmentos

¿El smartphone que usted utiliza, tiene sistema 4G o 5G para conectarse a internet?

%



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?

% Múltiple

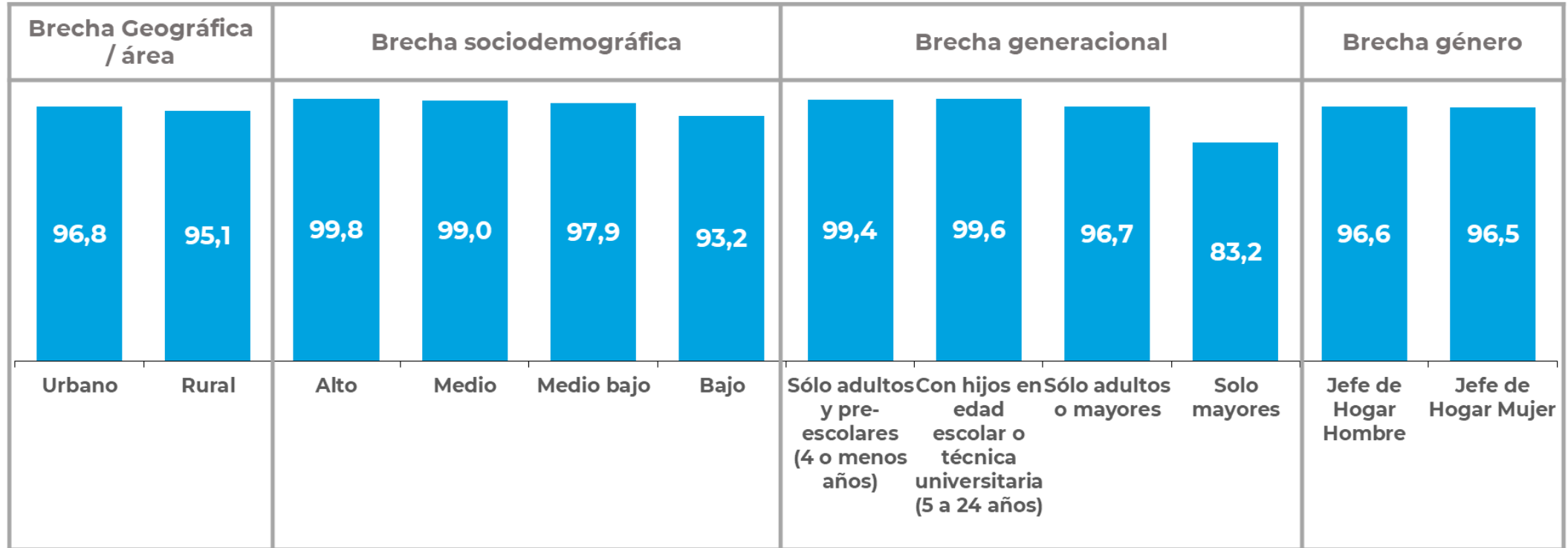
	Total	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Revisar redes sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp YouTube, TikTok, etc.)	84,9	90,2	90,8	84	69,5
Realizar videollamadas	84,8	86,6	89,2	83,7	77
Enviar y recibir correos con o sin archivos adjuntos	73,6	86,5	84,7	66,8	46
Realizar transacciones bancarias, compras y pagos en línea	71,7	81	84,2	68,8	42,9
Editar fotografías o videos	61,8	75,8	73,1	55,2	32,1
Uso de procesador de texto (ej.: Word)	59,4	79,2	74	46,2	23,8
Subir contenidos o realizar posteos en redes sociales	57,7	73,5	70,9	47,9	25,9
Duplicar o transferir archivos entre dispositivos (cámaras digitales, celulares, reproductores de música) o en la nube	53,6	70,8	69,1	41,2	19,1
Conectarme a sitios o aplicaciones para ver videos, series y película o escuchar música	53	63,8	60,7	48,5	31,1
Conectar un nuevo dispositivo (como un router, cámara o impresora)	52,8	70,7	66,4	41,2	19,4
Encontrar, descargar e instalar y configurar aplicaciones (apps) y/o programas (softwares) desde Internet	52,3	72,2	63,9	40,8	19,3
Uso de software de presentación (ej.: diapositivas, PowerPoint, etc.)	52	76,5	65,5	34,7	15,8
Realización de fórmulas sencillas en planillas de cálculo (ej.: Excel)	50,2	64,2	64,6	40,1	19,2
Participar en juegos en línea	45,7	73,6	48,8	32,1	16,2
Uso de Inteligencia Artificial (ChatGPT, etc.)	40,6	64,8	49,5	25,1	9,5
Modificar configuraciones de seguridad del computador, smartphone, navegadores de Internet (Chrome, Explorer, Firefox, etc.) O aplicaciones (apps)	38,6	54,8	49,7	27,1	11,3
Instalar un sistema operativo o programar computadores usando un lenguaje especializado (Java, PHP, Python, etc.)	23	33,3	29,1	16,5	6,1
Crear un sitio web	17,7	24,6	20,8	14,8	6,2
Ninguna	2,3	0	0,9	1,7	8,4

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 over the tablet. A calculator and a spiral notebook are visible on the desk.

Conclusiones y recomendaciones

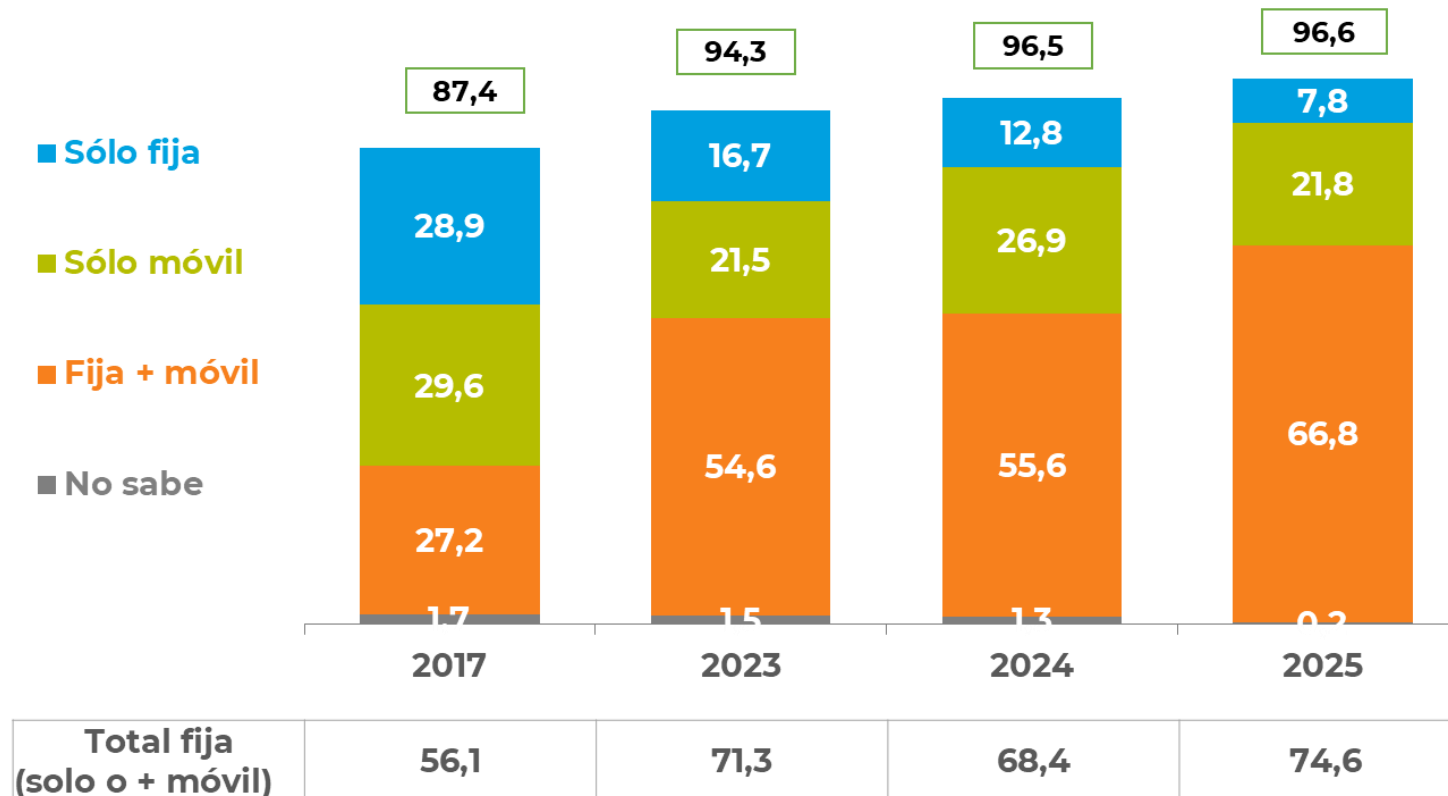
Conclusiones: acceso

1. Los hogares con acceso propio y pagado a Internet mantienen una tendencia positiva, alcanzando un 96,6%.
2. A pesar de lo anterior, sigue existiendo brechas en el acceso a Internet en los hogares:



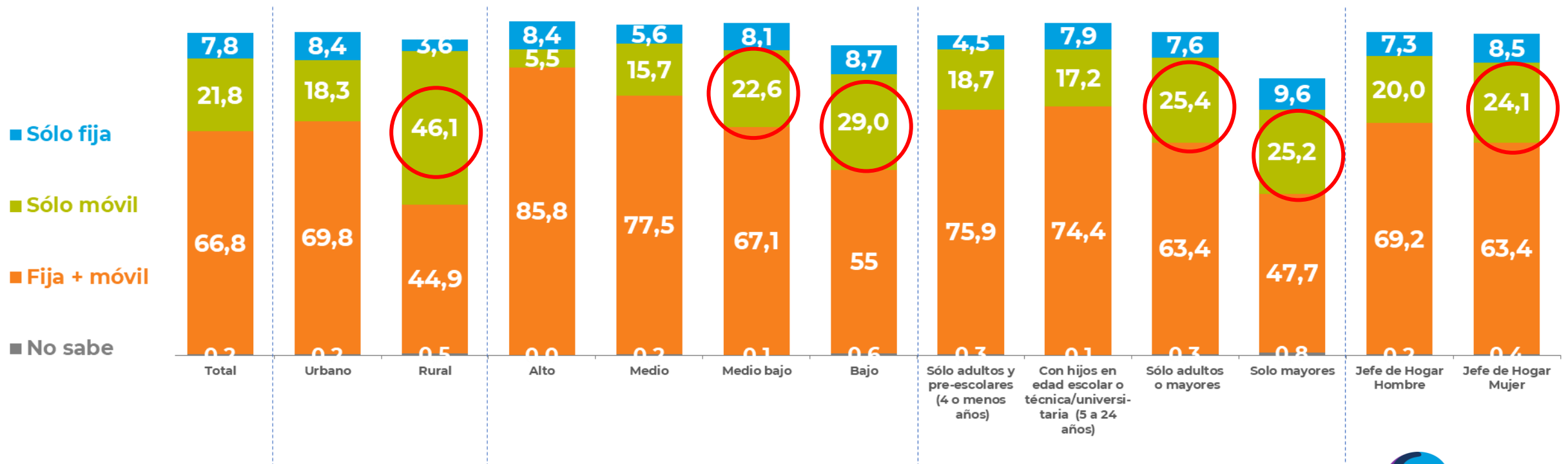
Conclusiones: acceso

3. En términos del tipo de acceso, también se observa una evolución positiva en términos de los hogares que tienen acceso a internet fija (ya sea de manera exclusiva o combinada con móvil), la que alcanza a un 74,6% de los hogares.



Conclusiones: acceso

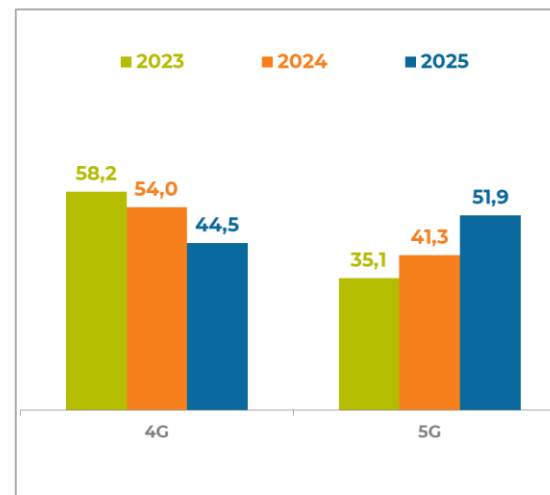
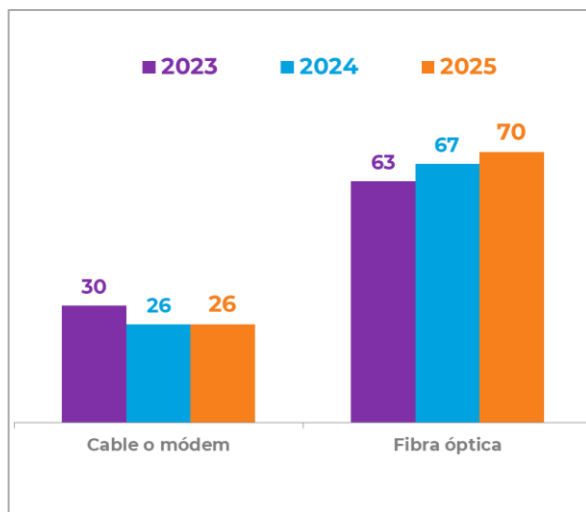
4. En este escenario, donde predomina el acceso a internet mixto y con alta presencia de internet fija, el internet móvil tiene un rol muy relevante:
- Está presente en un 90,6% de los hogares.
 - Es más relevante como única forma de acceso en hogares con características que influyen en las brechas.



Conclusiones: acceso

5. En los hogares con conexión fija, aumenta la presencia de fibra, reflejando una conexión de mayor calidad. La conexión satelital tiene un rol en áreas rurales, reflejando limitaciones en infraestructura (6,1% vs 1,3% en áreas urbanas).

La conexión móvil también muestra un avance hacia conexiones de mayor calidad (5G).



En este acceso a conexiones de mayor calidad se siguen observando brechas, especialmente en términos socioeconómicos, generacionales.

Conclusiones: acceso

6. El uso para la comunicación con otros (especialmente en internet móvil), el acceso a información, a entretenimiento a través de streaming, realizar trámites personales, el uso como apoyo para la educación y el acceso a redes sociales son las principales razones para contar con acceso a Internet en el hogar.
7. En hogares, el uso de dispositivos como smartphones continúa dominando, con un 99,1% de penetración. Le siguen los televisores conectados a Internet (77,5%) y los computadores portátiles (61,0%). Esto refleja una consolidación del acceso a través de dispositivos móviles y televisores inteligentes, lo que sugiere cambios en los hábitos de consumo digital, enfocados en comunicación y entretenimiento.
8. En los hogares sin acceso a Internet (3,4%) prima una baja disposición a contratar servicios de Internet fija para el hogar (73,7%). Las principales barreras identificadas incluyen los costos del servicio (25,3%), porque pasan poca parte del día en el hogar (18,3%) y por preferir conexión por internet móvil y su uso fuera del hogar (14,8% y 12,1%, respectivamente).

Conclusiones: uso

9. El uso de Internet es transversal, con un 89,2% de entrevistados que declara haber accedido hace menos de un día a Internet (porcentaje que aumenta a un 95% si se considera hasta 3 días), aunque con una clara brecha generacional y por grupos socioeconómicos y, en menor medida, por área.
10. De manera consistente con lo ya señalado a nivel de acceso, y aún cuando hay una mayor proporción de personas que utiliza internet dentro que fuera del hogar, el Internet móvil tiene rol relevante en términos del uso habitual (52,2% lo declara como el más habitual, por sobre el 45,4% de Internet fija).
11. Las principales actividades realizadas en Internet tienen que ver con comunicación (96,8%), recreación (75,6%) y búsqueda de información (74,8%). Además, se observa una mención relevante de actividades de comercio electrónico (68,4%) y tratar con organismos del estado (45,5%).

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 y al acceso a redes de mejor calidad.
- 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.
- Así, para avanzar hacia una conectividad significativa y equitativa, es crucial fortalecer la infraestructura en áreas menos conectadas y promover programas de alfabetización digital, abordando así tanto las brechas de acceso como las de habilidades en la población.

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

www.cadem.cl

