

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

Preparado para
Subsecretaría de
Telecomunicaciones

Noviembre 2024





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 4.700 entrevistas a nivel nacional.

COBERTURA GEOGRÁFICA

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

TRABAJO DE CAMPO

29 de julio hasta el 14 de octubre de 2024.

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

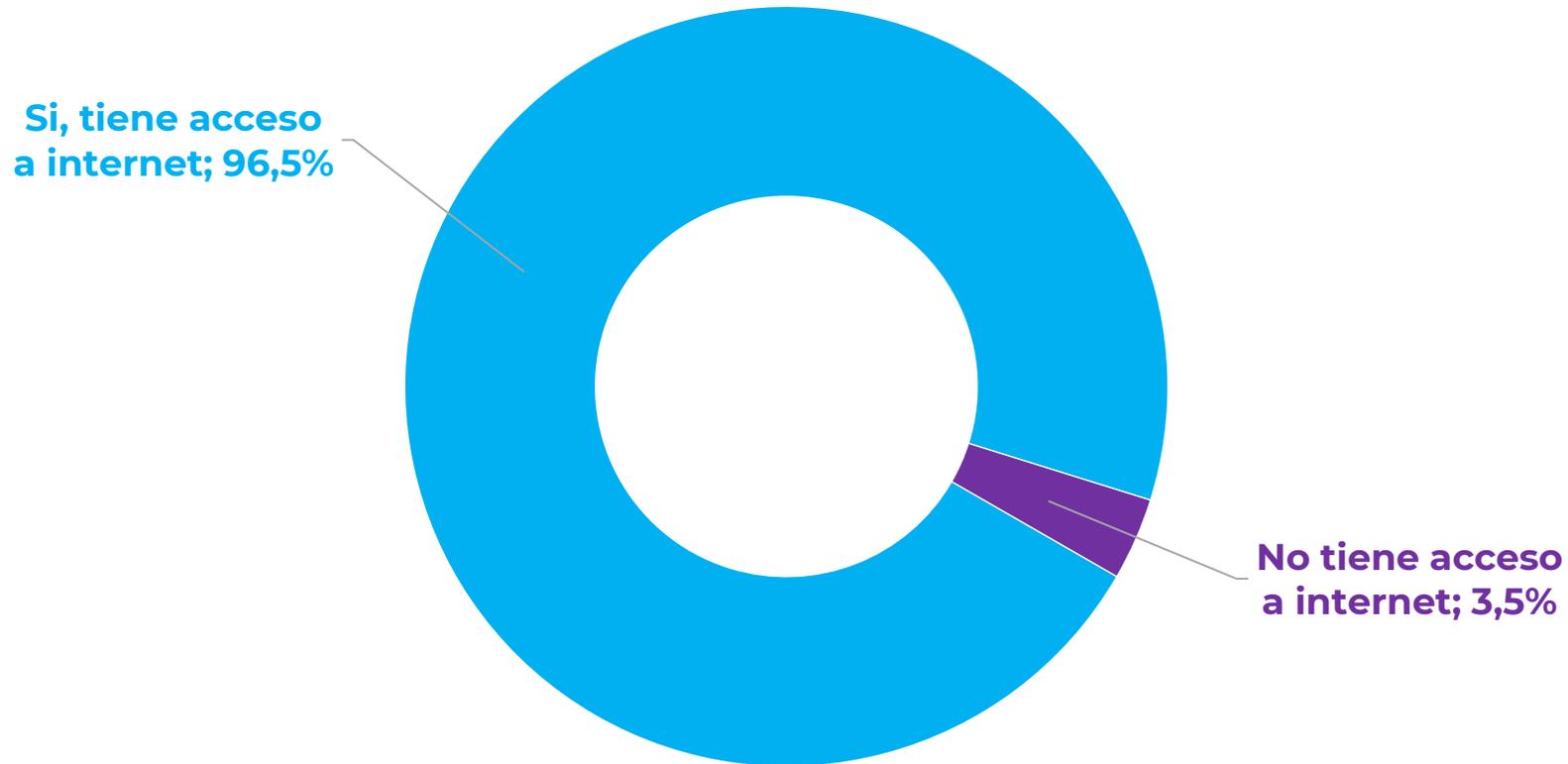
The background features a blurred image of a person's hand using a stylus on a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a network diagram. A large purple circle is on the right side of the image, and a blue circle is partially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

1. Acceso a Internet

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?

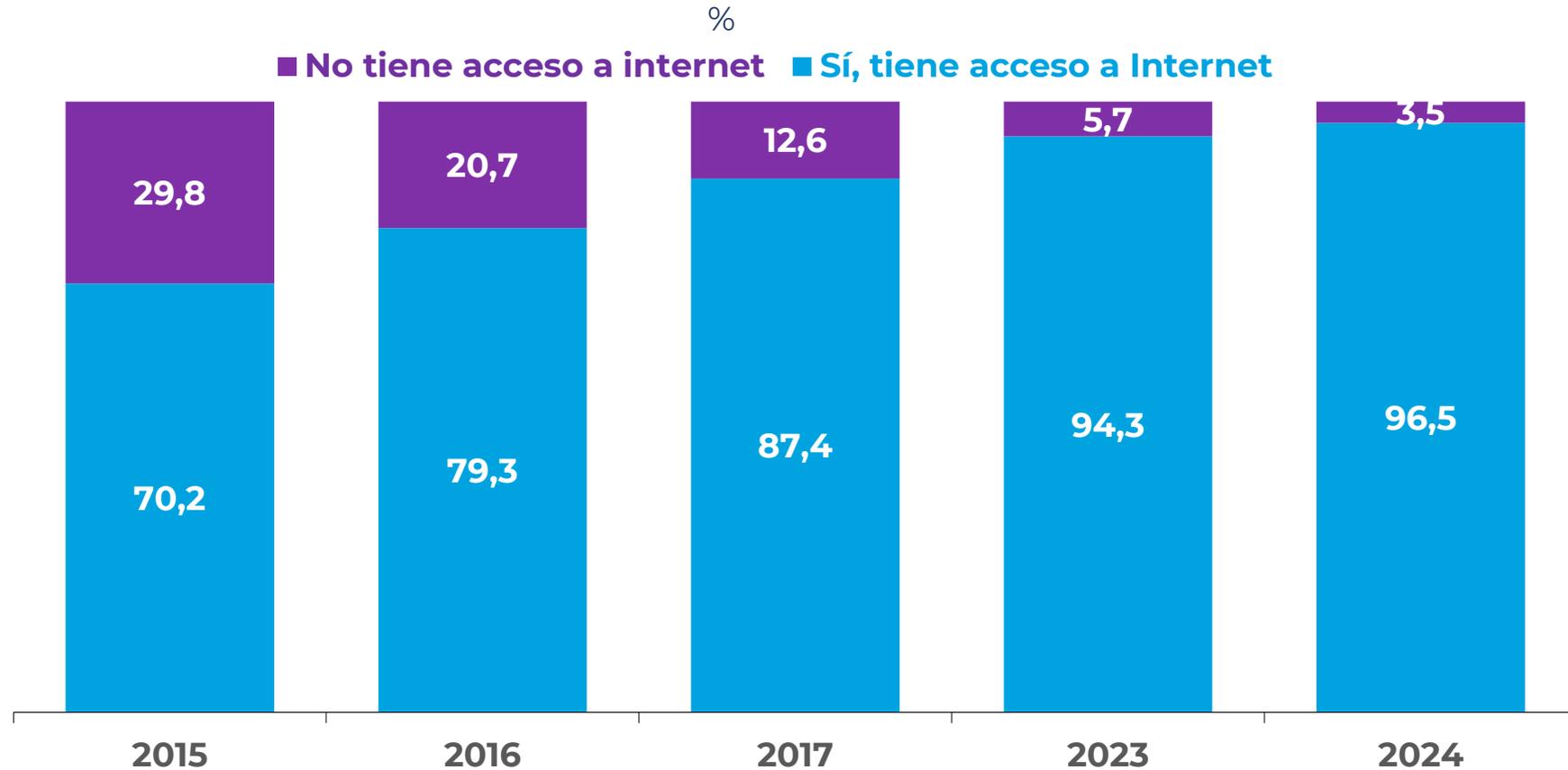
%



*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?



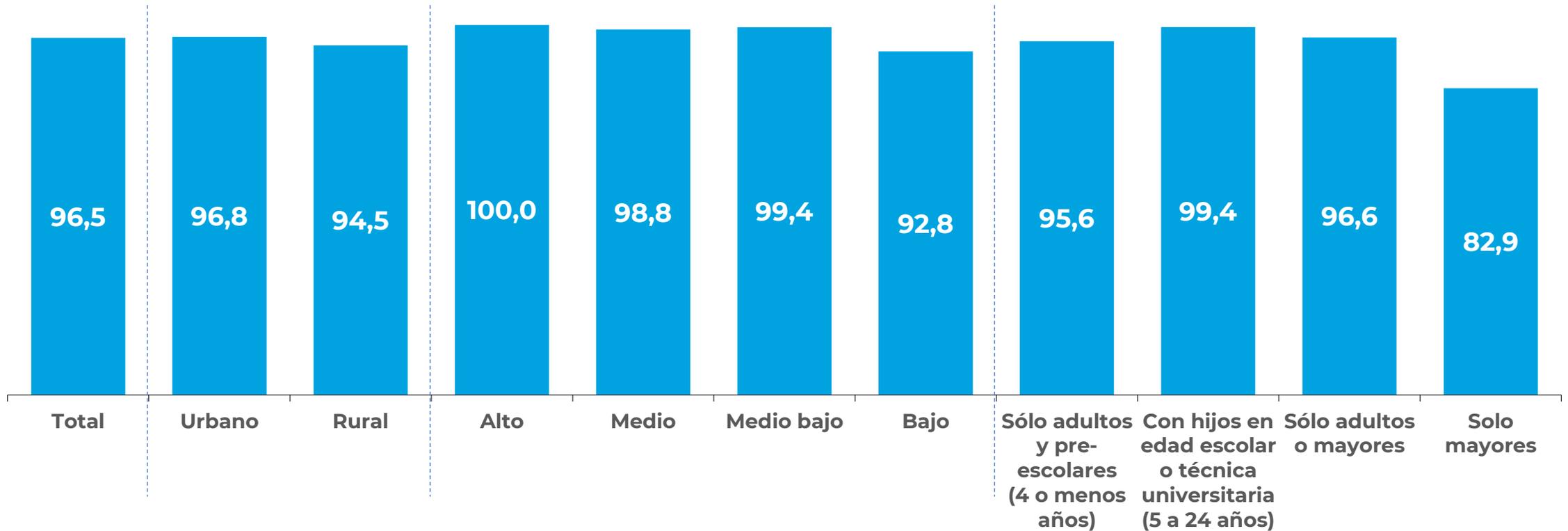
*La redacción de las mediciones anteriores al 2024 fue la siguiente: El acceso a Internet puede ser con Internet fijo o móvil (internet fija - con cable/fibra o wifi- e internet móvil, 3G-4G-5G); vía computador; teléfono móvil o Smartphone; Tablet; TV o consola de juegos con acceso a Internet habilitado: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

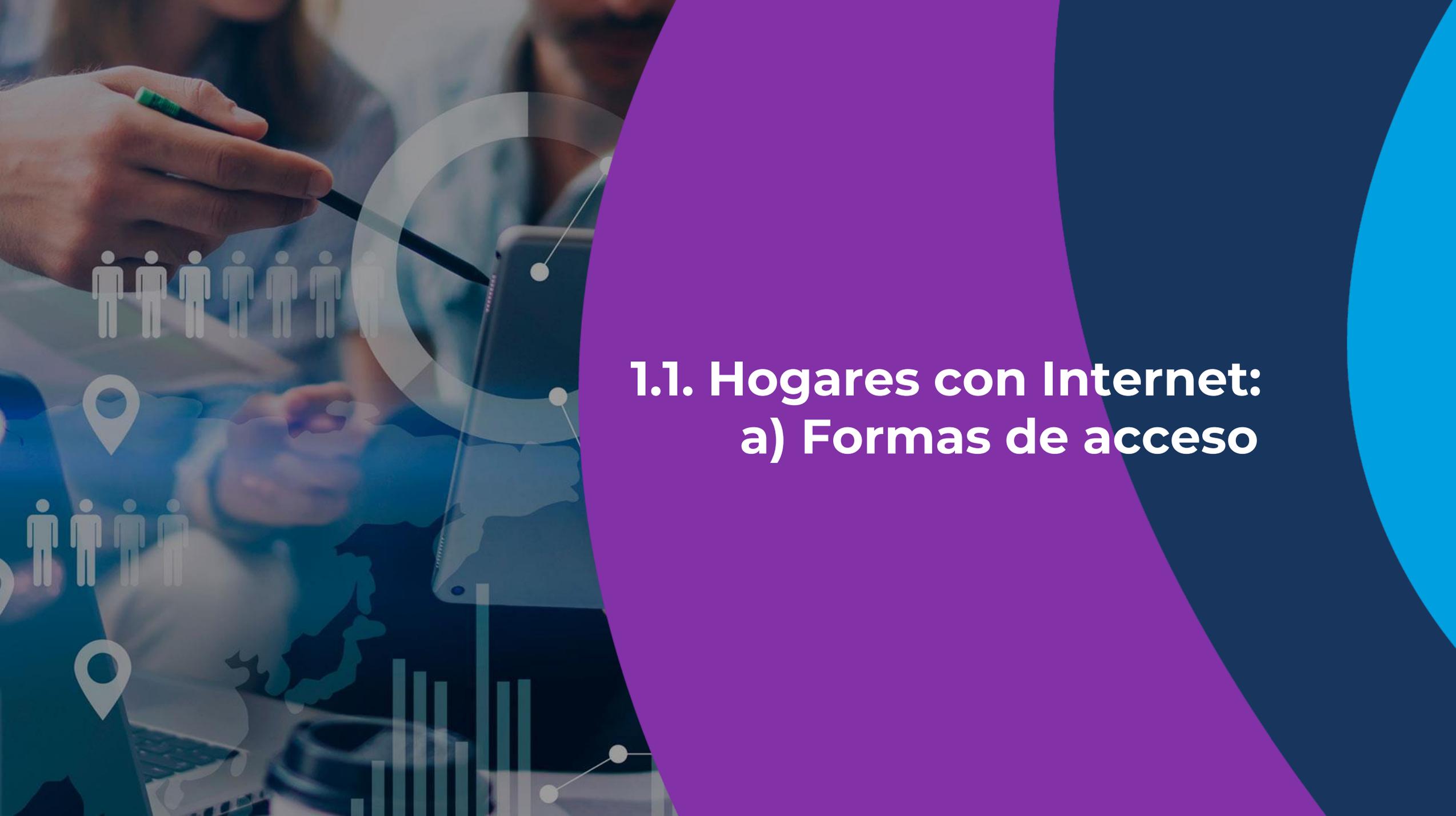
Acceso a Internet, segmentos

¿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



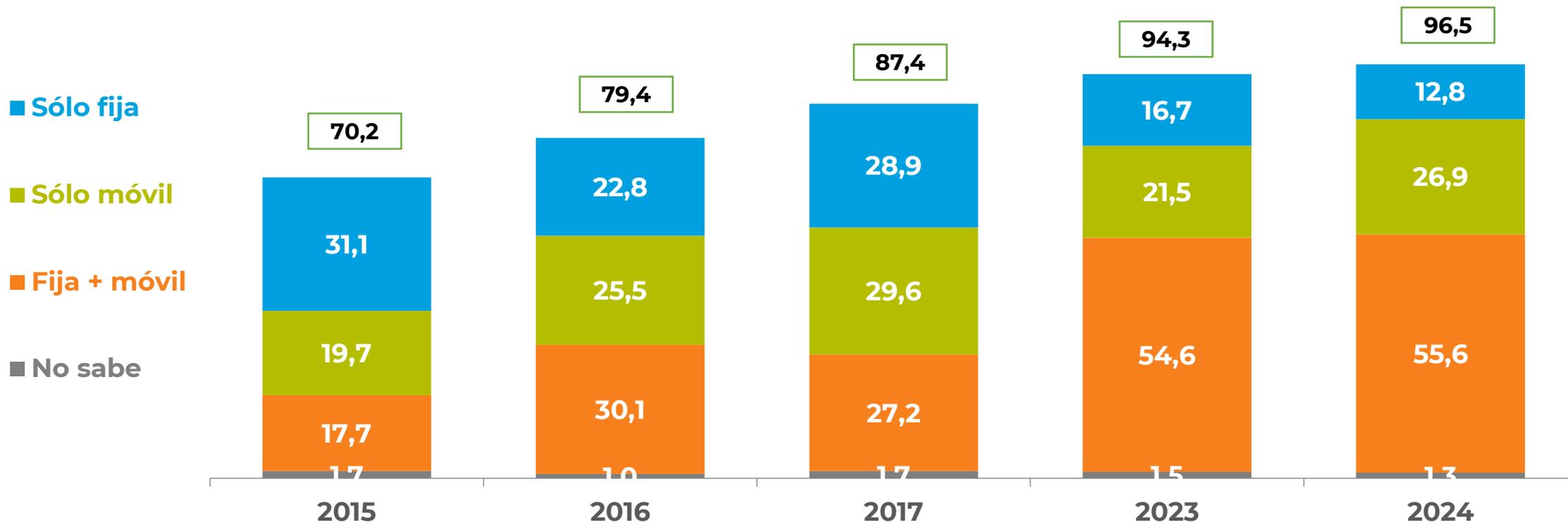
The background features a blurred image of a person's hands using a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a circular gauge. The right side of the image is dominated by large, overlapping circular shapes in shades of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

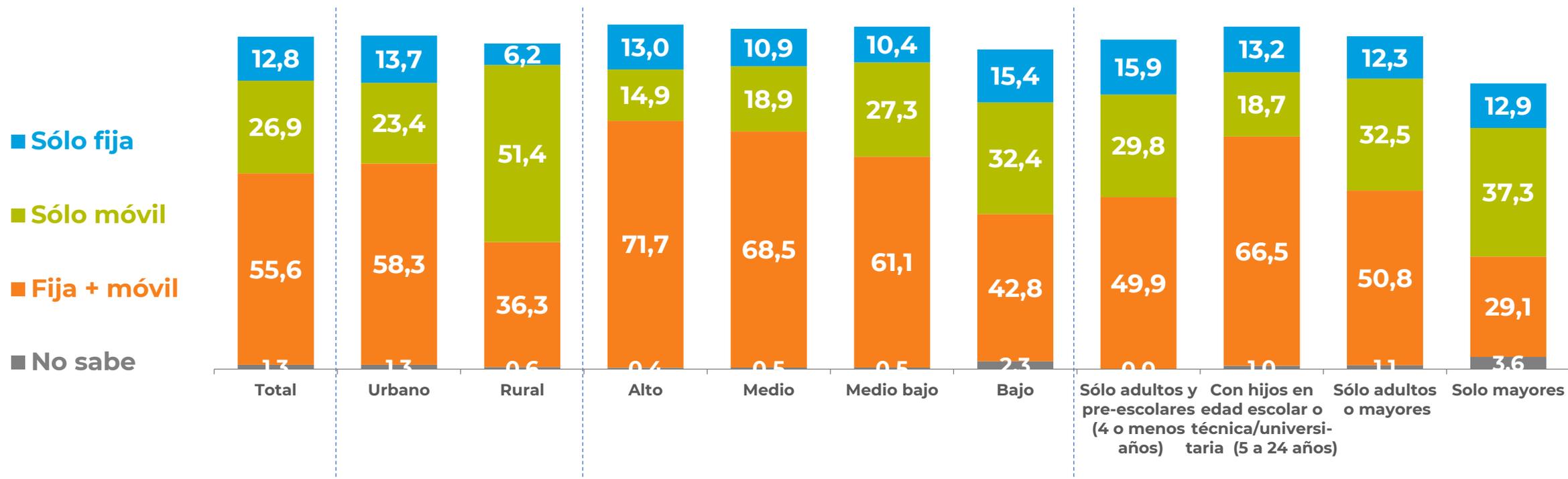
%



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?

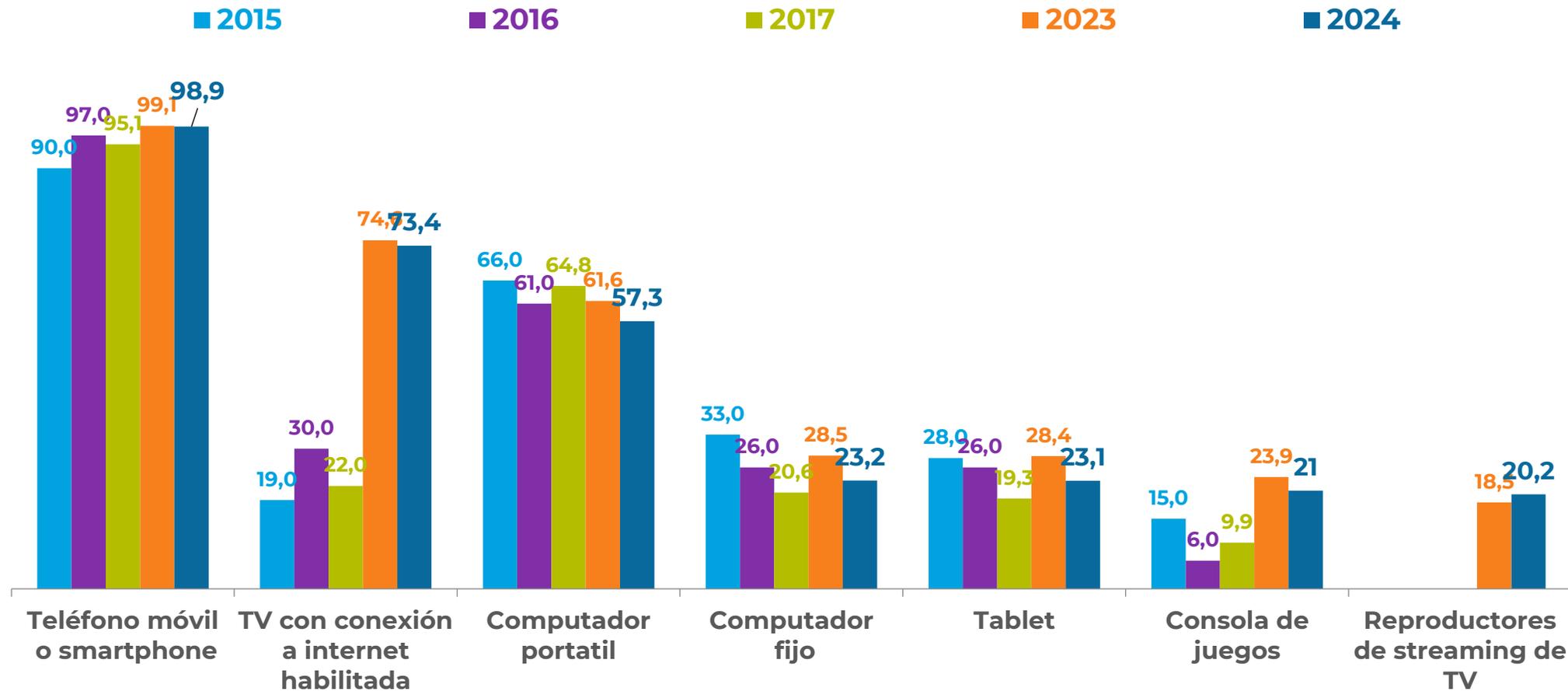
%



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

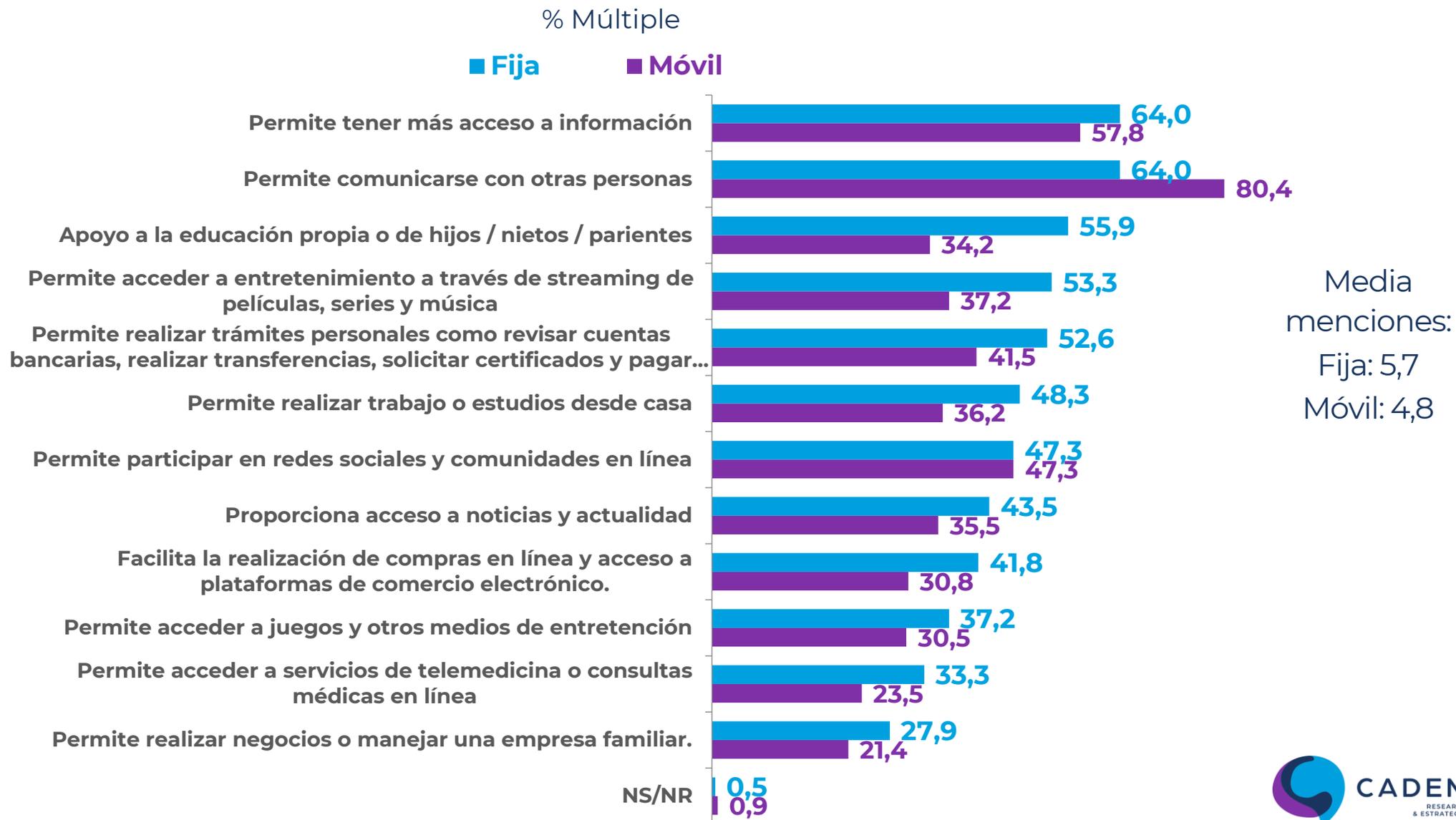
¿Cuál o cuáles de estos dispositivos o equipos utilizan los miembros de este hogar para acceder a Internet en EL HOGAR?

% 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	98,9	98,9	99,4	98,3	99	99,1	98,9	99	99,4	99,3	94,6
TV con conexión a internet habilitada	73,4	74,8	62,9	88,9	79,8	76,6	65	84,6	79,2	71	52,1
Computador portátil	57,3	58,9	46,1	86,1	77	58	41,4	49,2	69,6	51,5	21,9
Computador fijo	23,2	24,9	10,5	40,6	31,8	23,4	15,6	15,3	27,8	21,3	10,5
Tablet	23,1	24,2	15	48	33,4	20,1	15,7	26,4	28,6	19	10,9
Consola de juegos	21	22,1	13,1	30,4	24,4	22,1	16,9	21,2	30,8	14,5	0,1
Reproductores de streaming de TV	20,2	21,3	12,4	33,2	28,4	21,3	12,8	30,4	25,5	16,8	5

Razones para tener acceso a Internet Fijo y Móvil

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



Razones para tener acceso a Internet Fijo, segmentos

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

% Múltiple

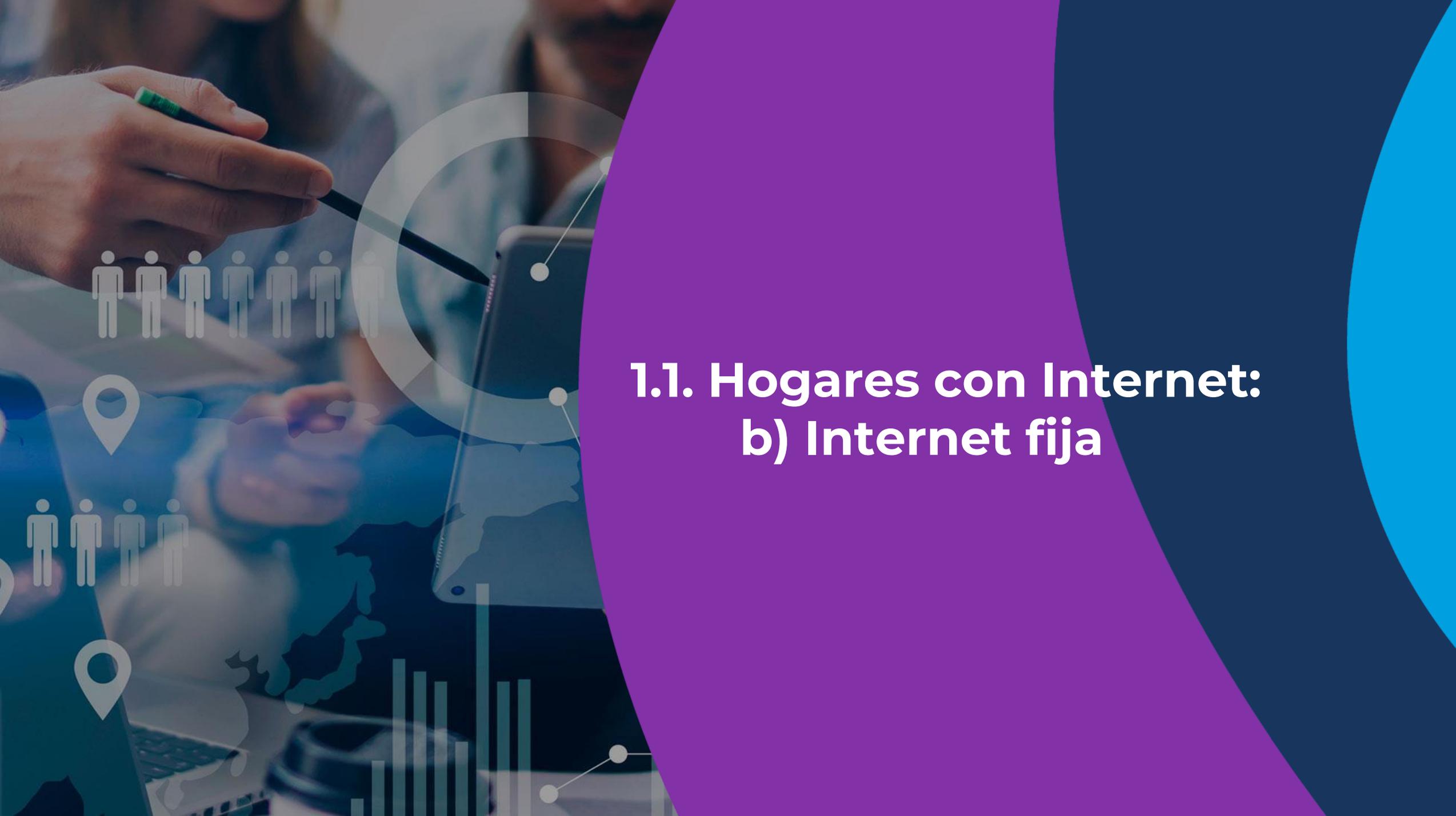
%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	Sólo adultos y pre-escolares (4 o menos años)	Con hijos en edad escolar o técnica/universitaria (5 a 24 años)	Sólo adultos o mayores	Solo mayores
Permite tener más acceso a información	64	64,4	59,2	68,1	68,9	64	59,5	74	62,7	66,8	53
Permite comunicarse con otras personas	64	64,3	60,1	62,8	69,1	63,6	60,9	63,6	66,1	63,5	51,4
Apoyo a la educación propia o de hijos / nietos / parientes	55,9	55,9	56,6	48,4	55,6	57,8	56,1	67	76	34,4	18
Permite acceder a entretenimiento a través de streaming de películas, series y música	53,3	53,5	50,9	56	62,1	53	46,6	55,7	55,2	51,8	44,5
Permite realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias, solicitar certificados y pagar cuentas	52,6	52,8	49,5	59,3	63,7	53	42,9	57,1	55,4	51,3	34,6
Permite realizar trabajo o estudios desde casa	48,3	48,6	43,9	64	61,2	46,9	37	52,1	54,4	45,2	13,7
Permite participar en redes sociales y comunidades en línea	47,3	48	38,2	53,6	52,8	45,8	43,3	46,1	49	47,7	28,8
Proporciona acceso a noticias y actualidad	43,5	43,8	39,4	56	52,5	42,6	35,2	31,8	46,4	41,8	35,3
Facilita la realización de compras en línea y acceso a plataformas de comercio electrónico.	41,8	42,5	33,3	55,1	53,1	41,2	31,5	29,8	46	40	22,2
Permite acceder a juegos y otros medios de entretenimiento	37,2	37,8	29	36,3	44,6	37,2	32	44,6	44,2	31,2	10,1
Permite acceder a servicios de telemedicina o consultas médicas en línea	33,3	33,6	29,7	37,1	43,3	32,4	26,1	39,5	36,6	31,6	14,7
Permite realizar negocios o manejar una empresa familiar.	27,9	28,1	25,8	38,6	37,1	26,3	20,5	27	30,3	27,4	12,3
NS/NR	0,5	0,5	1	0	0,1	0,2	1,1	0	0,1	0,5	4,9

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	80,4	79,3	87,2	85,6	79,6	80,8	79,7	78,1	82,2	77,1	89,7
Permite tener más acceso a información	57,8	57,3	60,8	62,8	62,6	57,4	54,3	61,7	58,7	57,9	50,3
Permite participar en redes sociales y comunidades en línea	47,3	47	49,3	50,6	52	49,4	42,2	66,1	52,4	43,3	32,4
Permite realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias, solicitar certificados y pagar cuentas	41,5	41,8	39,8	48,2	52	43,6	32,4	49,8	46,3	38,9	24,9
Permite acceder a entretenimiento a través de streaming de películas, series y música	37,2	37,2	37,3	40,6	43,7	40,5	29,9	43,6	43,2	33,1	21,4
Permite realizar trabajo o estudios desde casa	36,2	36,9	31,8	45,7	46,6	38	26,8	30,2	45,9	30,5	11,2
Proporciona acceso a noticias y actualidad	35,5	35,5	35,5	43,6	42,3	36	29,7	39,5	39,6	33,1	24,2
Apoyo a la educación propia o de hijos / nietos / parientes	34,2	34,1	34,7	41,7	33,9	36,5	31,3	47,8	49,3	21	11,5
Facilita la realización de compras en línea y acceso a plataformas de comercio electrónico.	30,8	31,7	24,8	41,6	39,7	32,6	22,1	41,2	36,3	27,3	12,8
Permite acceder a juegos y otros medios de entretenimiento	30,5	31,3	25,2	38,3	36,5	31,5	24,7	36,4	37,2	26	13,3
Permite acceder a servicios de telemedicina o consultas médicas en línea	23,5	23,5	23,2	24,9	32,5	24,2	17	23	27,5	20,9	13,4
Permite realizar negocios o manejar una empresa familiar.	21,4	21,6	20,2	33	27,5	21,4	15,8	29,8	24,6	20,1	8,2
NS/NR	0,9	0,9	0,7	0,5	1,2	0,5	1,2	0,9	0,5	1,4	0,7

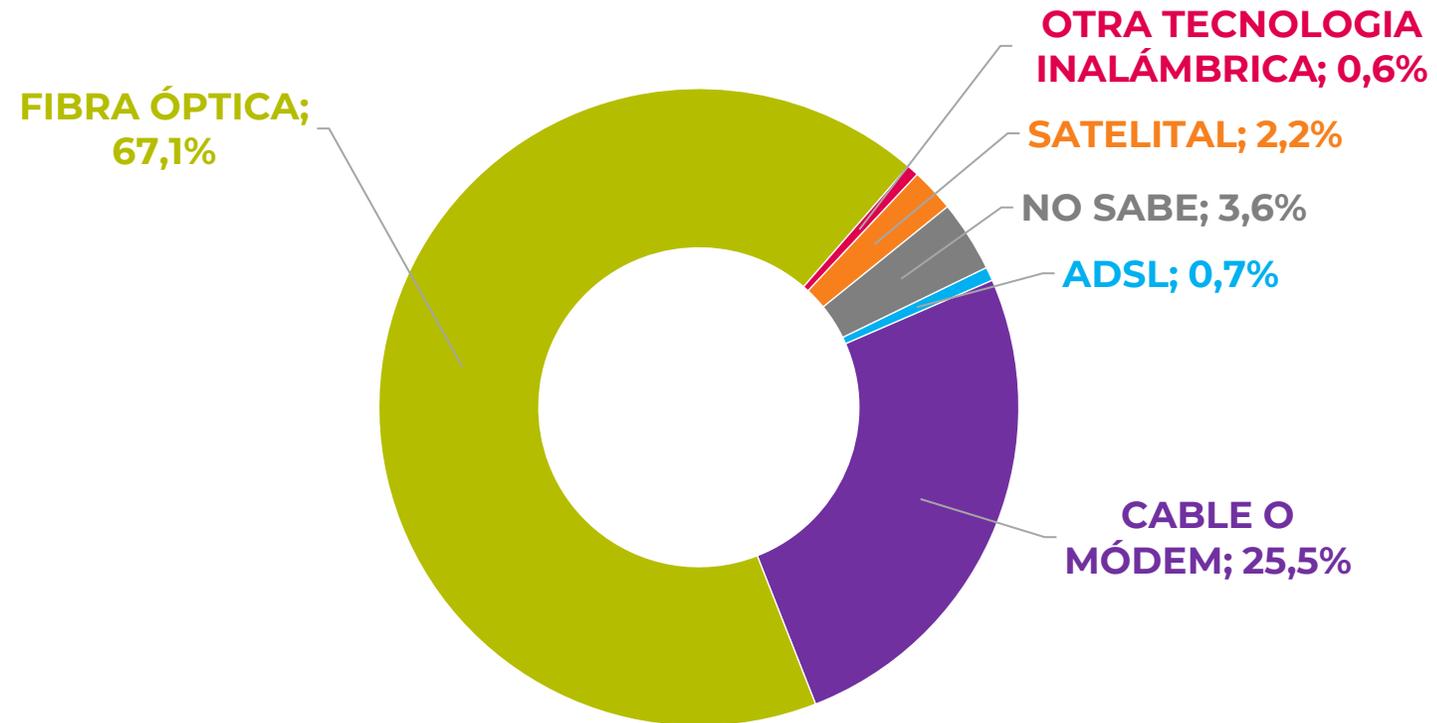


**1.1. Hogares con Internet:
b) Internet fija**

Servicio contratado

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

%

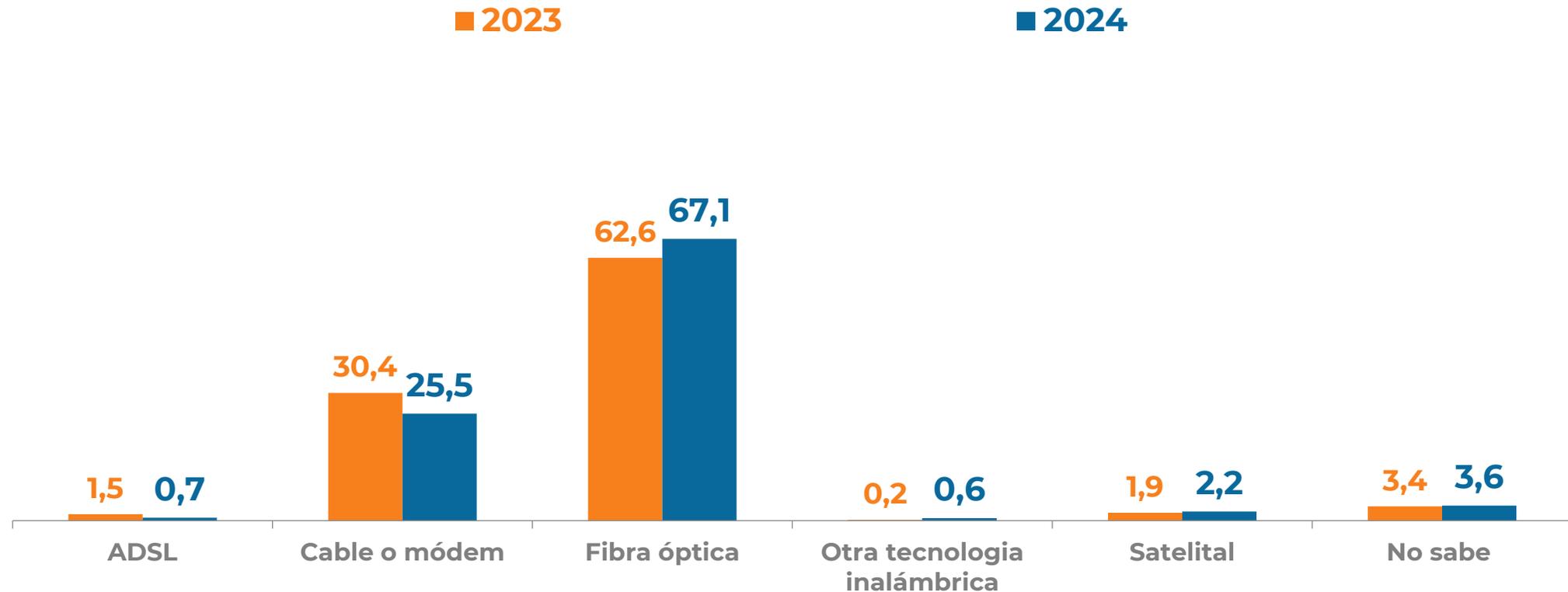


*La redacción de la medición 2023 fue la siguiente: ¿Cuál de estos servicios tiene contratados usted?

Servicio contratado

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

%

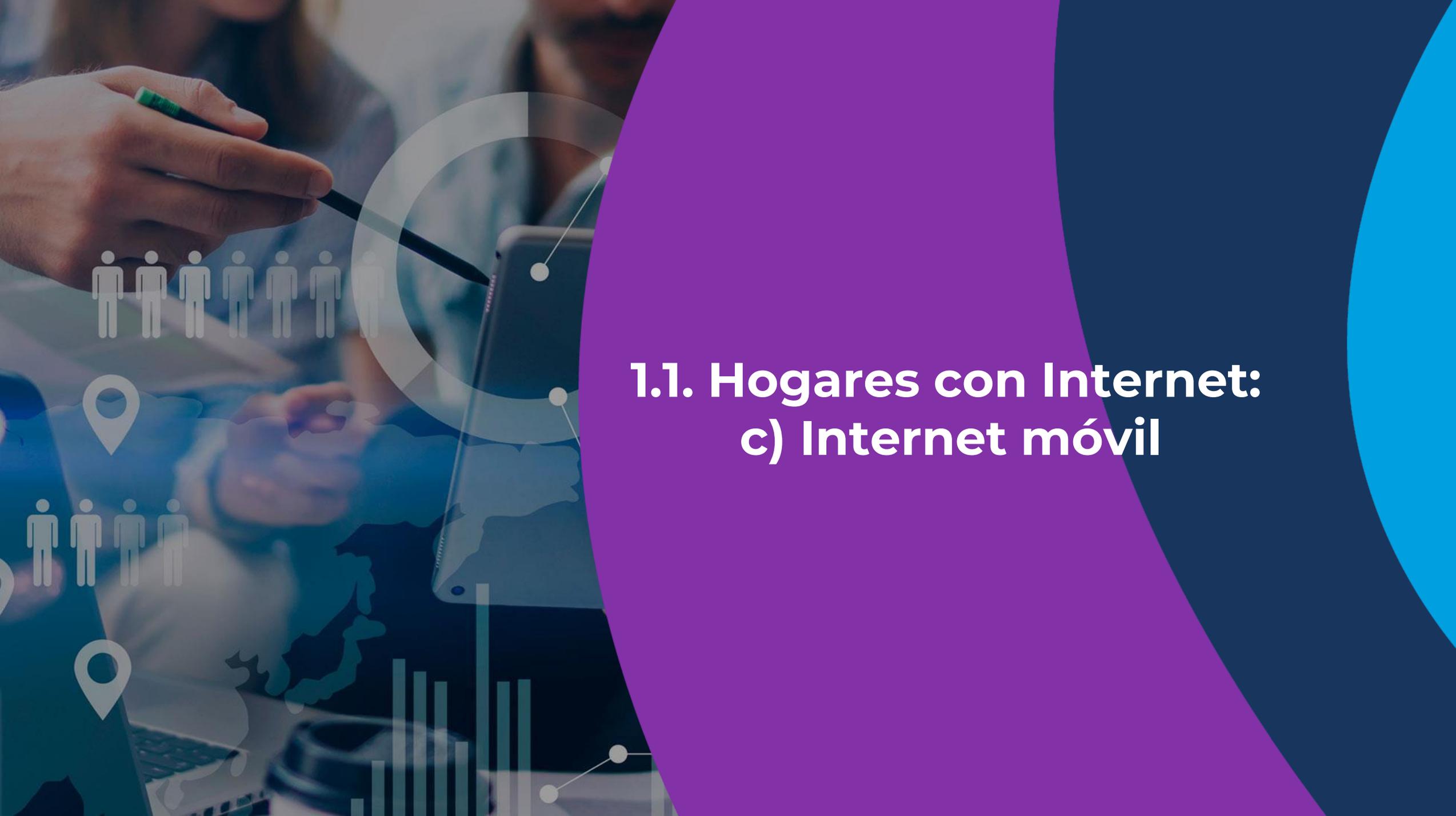


Servicio contratado, segmentos

¿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	67,1	67,2	65,8	74,5	67,8	68,2	64,2	64,8	68,8	67,3	54,1
Cable o módem	25,5	26	19,8	21,8	26,7	25,4	25,6	22,5	25,4	24,4	34,2
Satelital	2,2	1,8	7,1	0,5	1,7	1,7	3,4	11,9	2,1	2	1,1
ADSL	0,7	0,8	0,2	2	1,5	0,2	0,3	0	0,8	0,7	0,3
Otra tecnología inalámbrica	0,6	0,7	0,2	0	0	0,1	1,7	0	0,3	0,9	2,4
No sabe	3,6	3,4	6,3	1,2	2,3	4,2	4,6	0,8	2,6	4,4	7,9

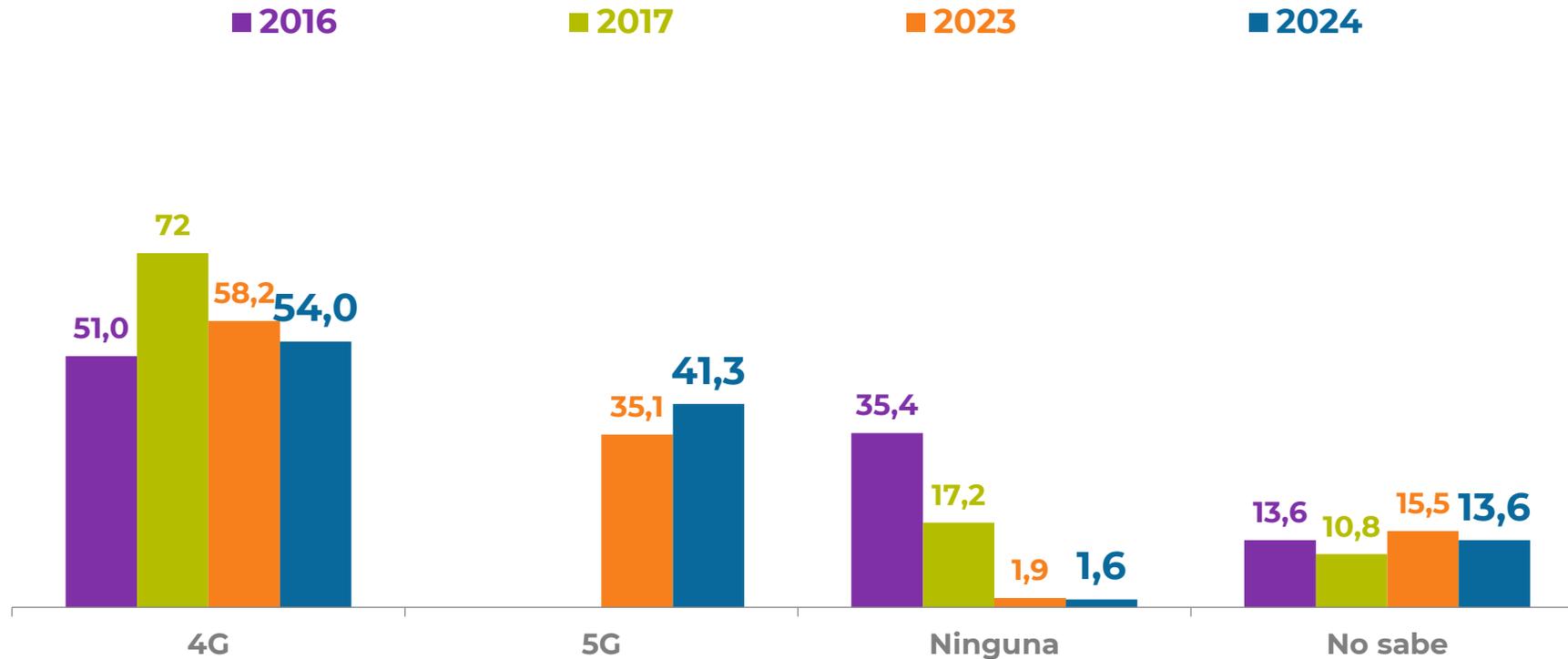
The background features a blurred image of a person's hands using a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a circular graphic with a line graph. The right side of the image is dominated by large, overlapping circles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

1.1. Hogares con Internet: 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?

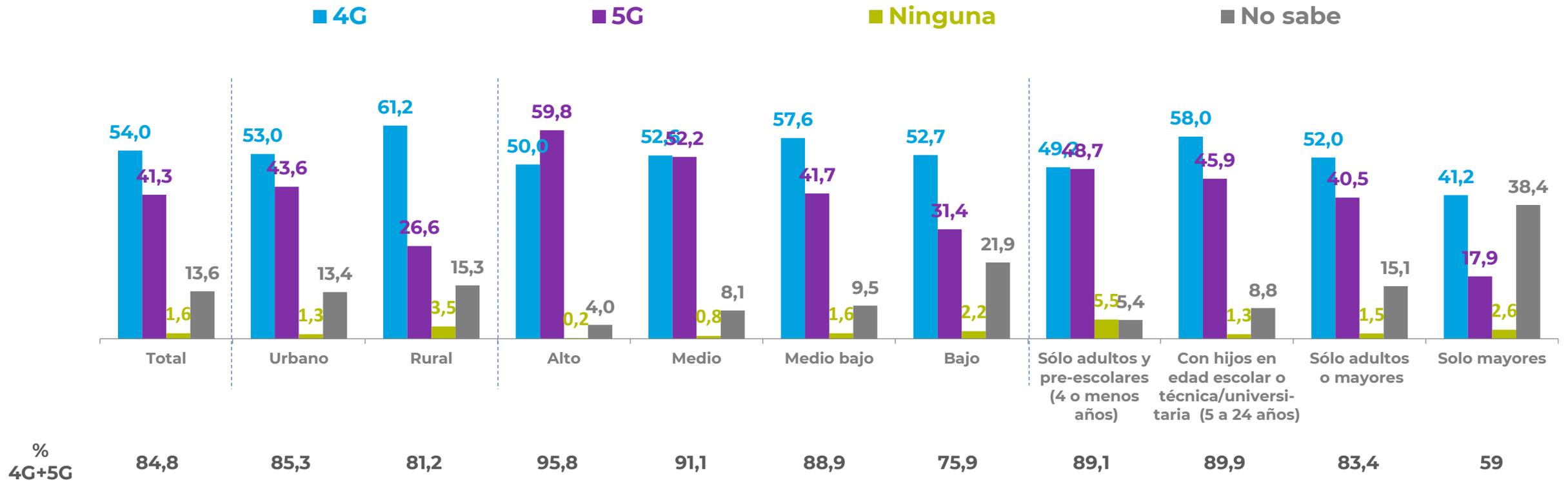
% Múltiple

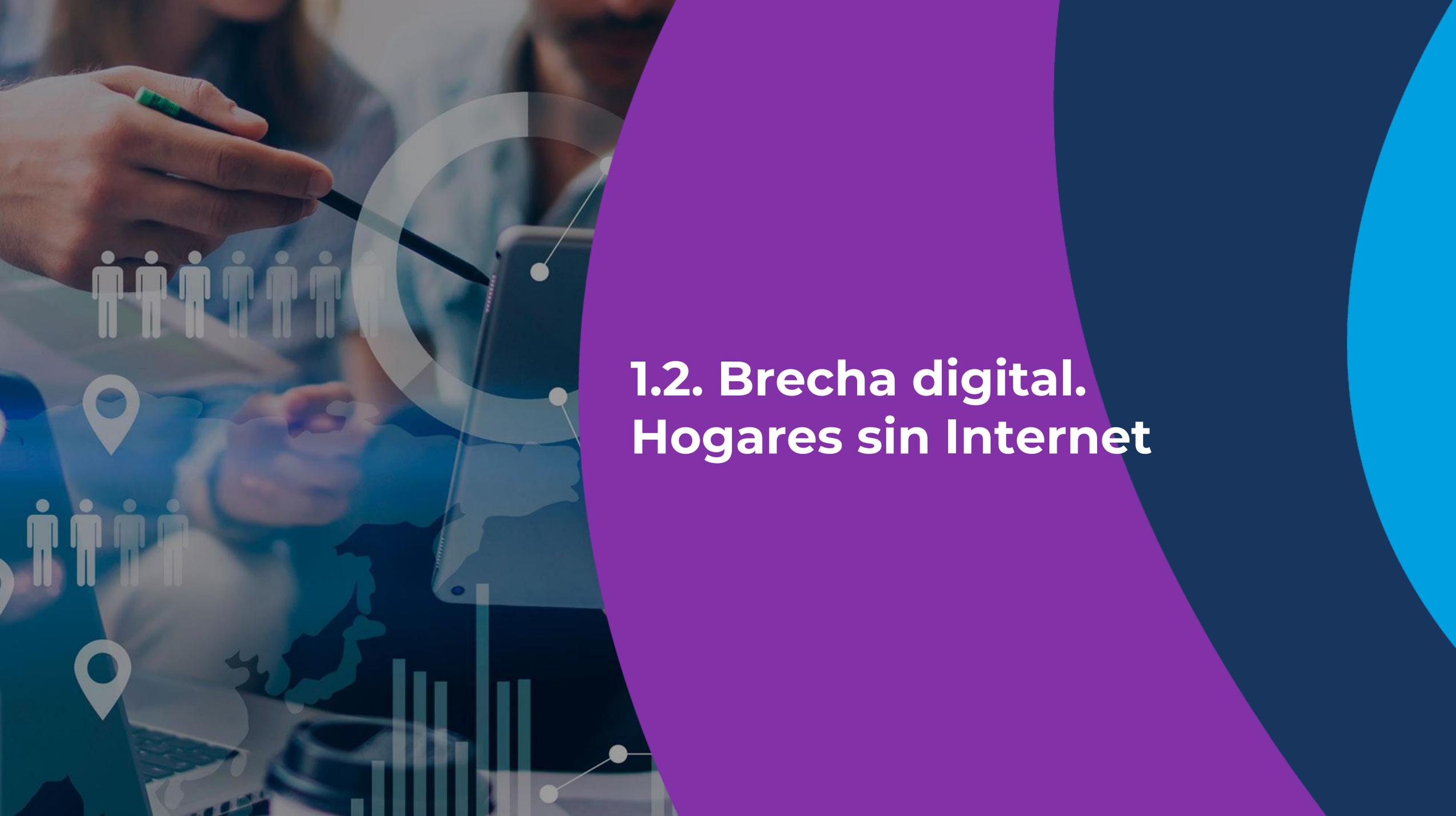


Tecnología Internet móvil (4G o 5G), segmentos

¿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



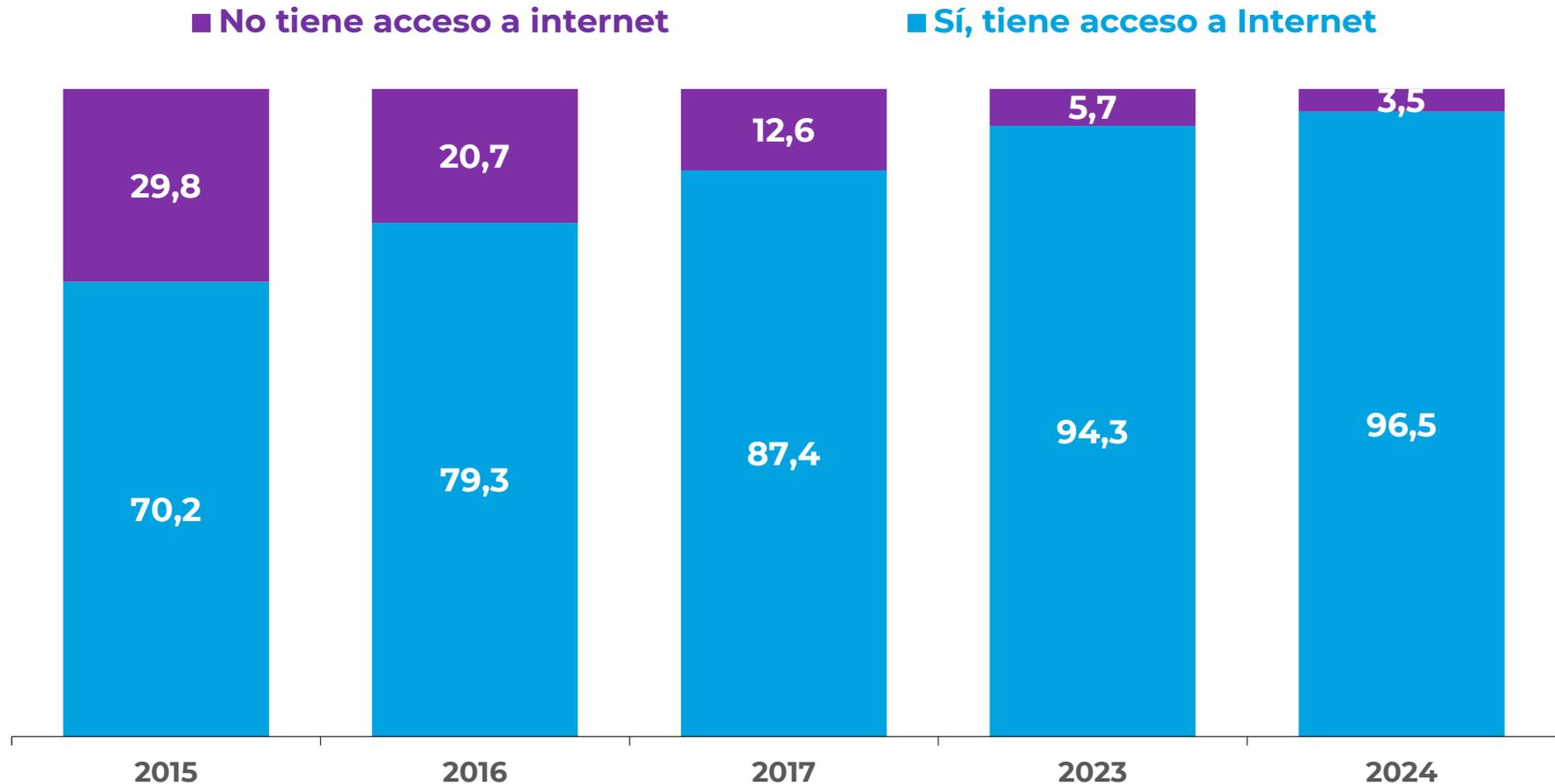


**1.2. Brecha digital.
Hogares sin Internet**

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?

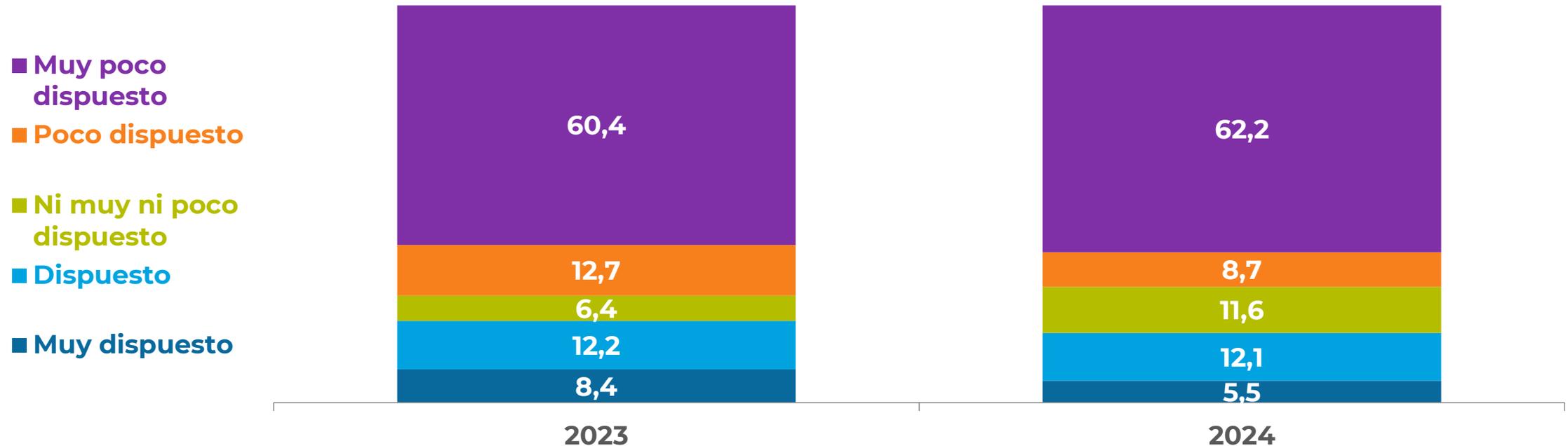
% (Total Menciones y Más importante)

%	Total menciones	La más importante
No saben utilizar el computador y/o Smartphone	31,4	22,4
No saben / no les han informado qué beneficios ofrece internet al hogar	24,1	17,5
No saben / no les han informado cómo utilizar internet	17	6,7
Costo del servicio de internet fijo (por cable/fibra o WiFi) es muy elevado	12,3	7,8
Conocen beneficios de internet, pero encuentran que no es útil para el hogar	7,4	6,5
Costo del equipo o terminal (computador, notebook, Tablet, Smartphone, Smart TV etc.) para conectarse es muy elevado	6,6	0,8
Falta de confianza	6,5	4,8
La internet fija es más cara que la internet móvil / del teléfono móvil	4,6	1,4
La mayor parte del tiempo la pasamos fuera del hogar, por lo que no se justifica una conexión fija	4,4	3,4
Prefiero la conexión móvil del teléfono, porque la puedo usar también fuera del hogar	4,3	2,5
No hay / no sabe si hay oferta de servicios de internet en la zona donde vive	3,1	2,6
Prefiero utilizar el acceso a internet móvil (4G/5G) en lugar de tener una conexión fija	2,9	1,4
Pueden conectarse a una red privada de terceros desde el hogar	2,6	2,1
La velocidad de internet fija no es lo suficientemente rápida para satisfacer nuestras necesidades	2,5	2
Porque puedo usar la conexión móvil del teléfono para conectarme a internet con otros equipos de la casa (computador, TV, etc.)	2,4	1,4
Puedo conectarme a internet en redes públicas o de terceros cuando lo necesito	1,6	0,6
Preocupación por aspectos de privacidad o seguridad	1,6	1,1
Tuve experiencias negativas anteriores con proveedores de servicios de internet fija	1,2	0,8
Pueden acceder a internet en otros lugares (por ejemplo: oficina, escuela)	0,2	0
Otro	13,7	14,2

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)?

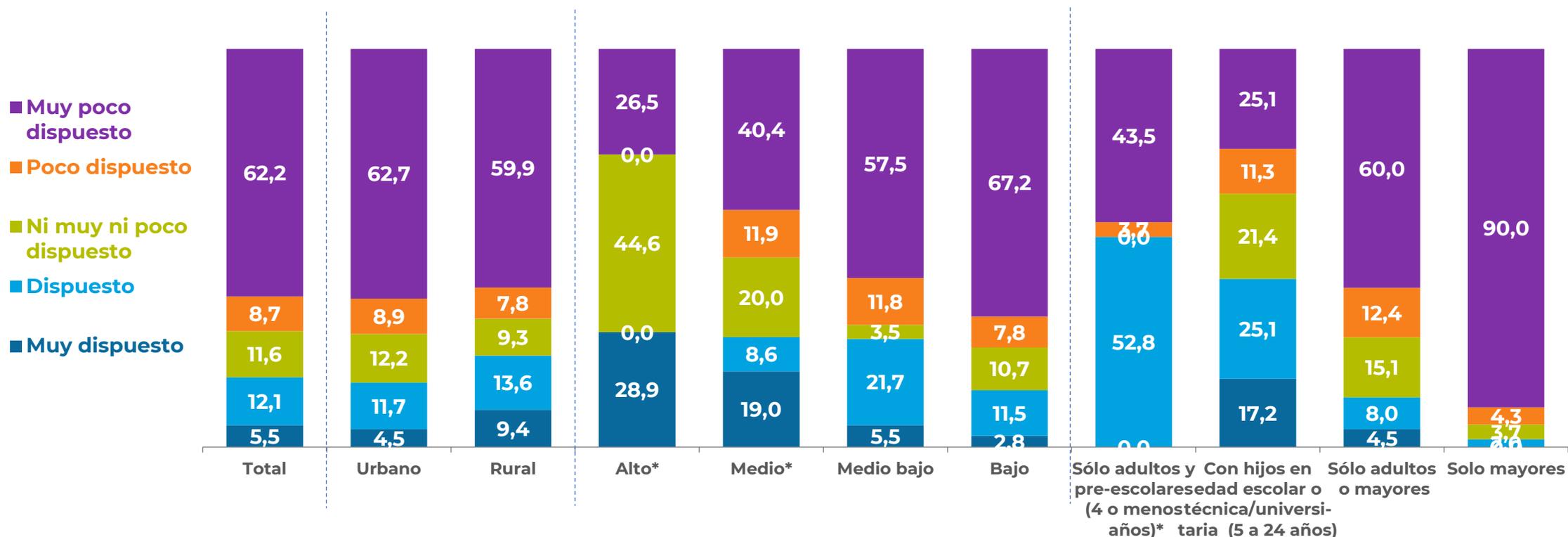
%



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.

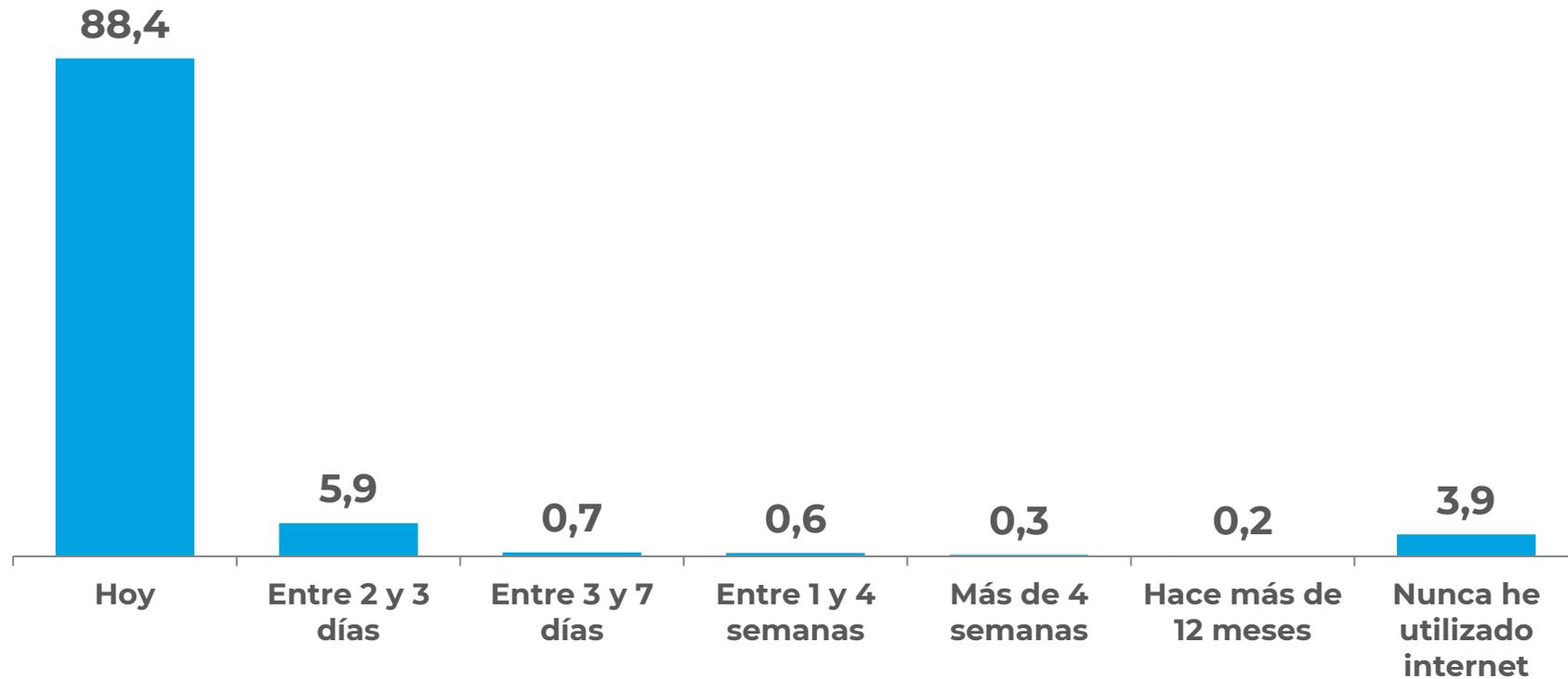
The background features a blurred image of a person's hand using a stylus on a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a network diagram. A large purple circle is on the right side of the image, containing the text.

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?

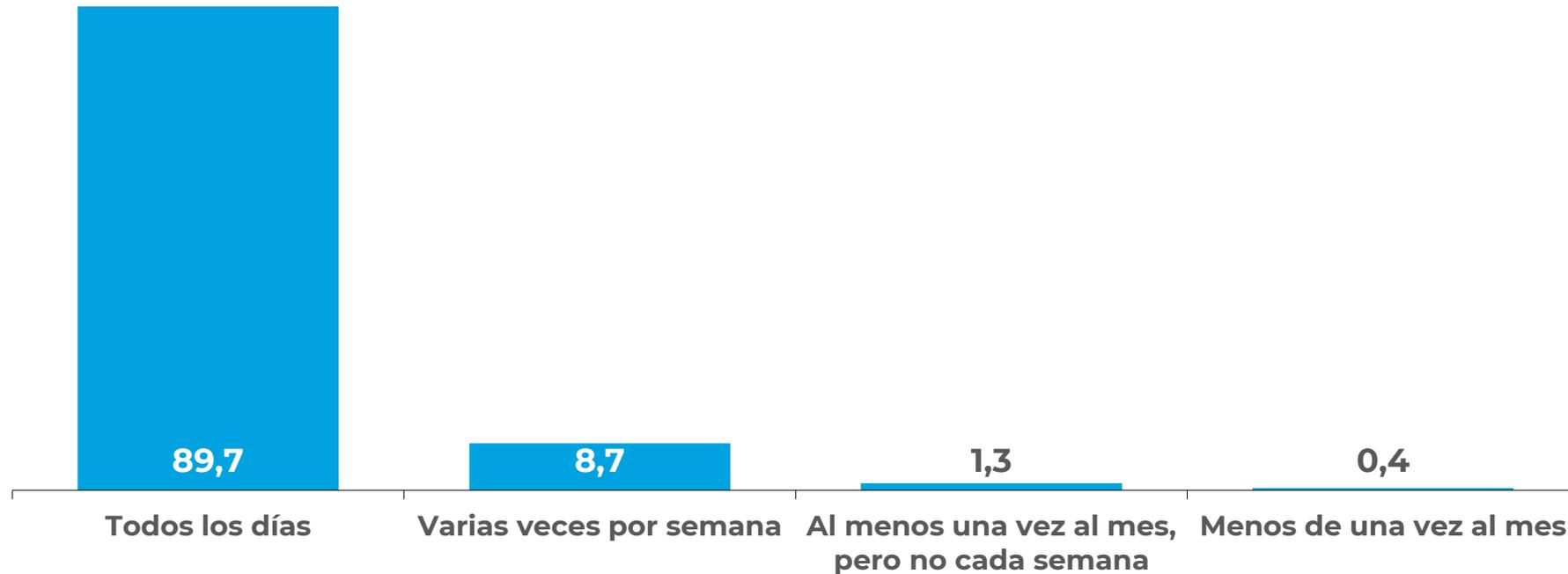
%

% c	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Hoy	88,4	88,9	85,1	96,7	94,3	92,9	80,3	97,5	97,5	90,6	63,8
Entre 2 y 3 días	5,9	5,6	8,1	2,5	3,3	4,2	9,1	1,4	2,1	5,9	16
Entre 3 y 7 días	0,7	0,7	0,5	0	0,1	0,8	1	0,9	0,1	0,6	1,2
Entre 1 y 4 semanas	0,6	0,6	0,5	0,1	0,6	0,1	1	0,3	0,2	0,5	1,5
Más de 4 semanas	0,3	0,3	0,3	0	0,4	0,1	0,4	0	0	0,4	0,8
Hace más de 12 meses	0,2	0,3	0	0	0,1	0,6	0,1	0	0	0,1	0,9
Nunca he utilizado Internet	3,9	3,7	5,3	0,6	1,2	1,3	8,1	0	0	1,9	15,8

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	89,7	89,8	88,6	90,7	93,9	90,8	85,9	91,7	96,1	90,6	75,6
Varias veces por semana	8,7	8,4	10,6	9	5	8,2	11,2	8	3,7	7,8	18,3
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	1,3	1,4	0,6	0,2	0,9	0,8	2,2	0,2	0,1	1,6	4,4
Menos de una vez al mes	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,3	0,7	0,2	0	0	1,7

Tiempo diario conectado a Internet

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

%



*La redacción de la medición 2023 fue la siguiente: En un día promedio, ¿Cuánto tiempo diría que está conectado a internet en el día? Además, el informante respondía en nombre de cada integrante del hogar.

Tiempo diario conectado a Internet

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

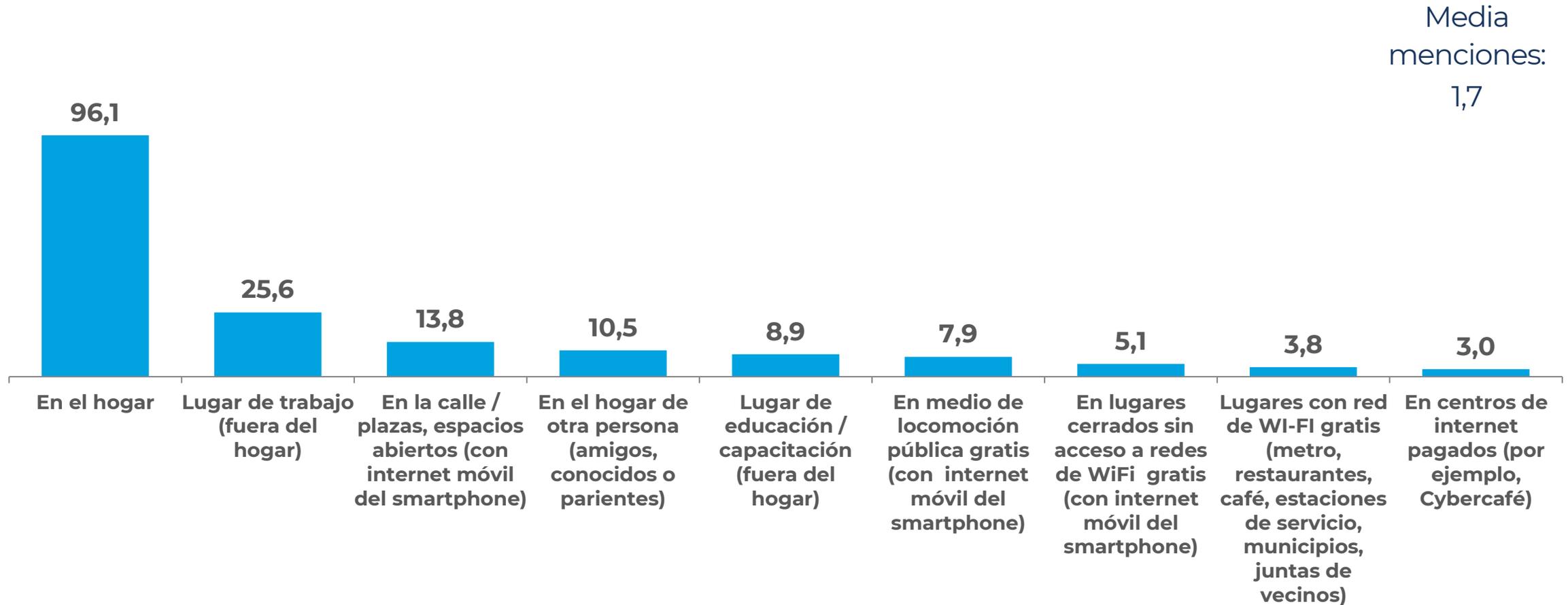
%

%	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	11,6	11,5	12,2	7,2	6,1	9,6	18	2,4	8,6	17,5	24,7
Entre 1 y 2 horas al día	16,9	16,4	21,1	13,2	10,4	16,7	22,2	8,7	12,6	23,5	29,7
Entre 2 y 4 horas al día	19,4	18,9	23,4	18,8	22,4	20,3	16,8	22,1	20	15,7	19,4
Más de 4 horas al día	52	53,2	43,3	60,7	61,2	53,4	43,1	66,8	58,8	43,3	26,1

Lugares de uso de Internet último día

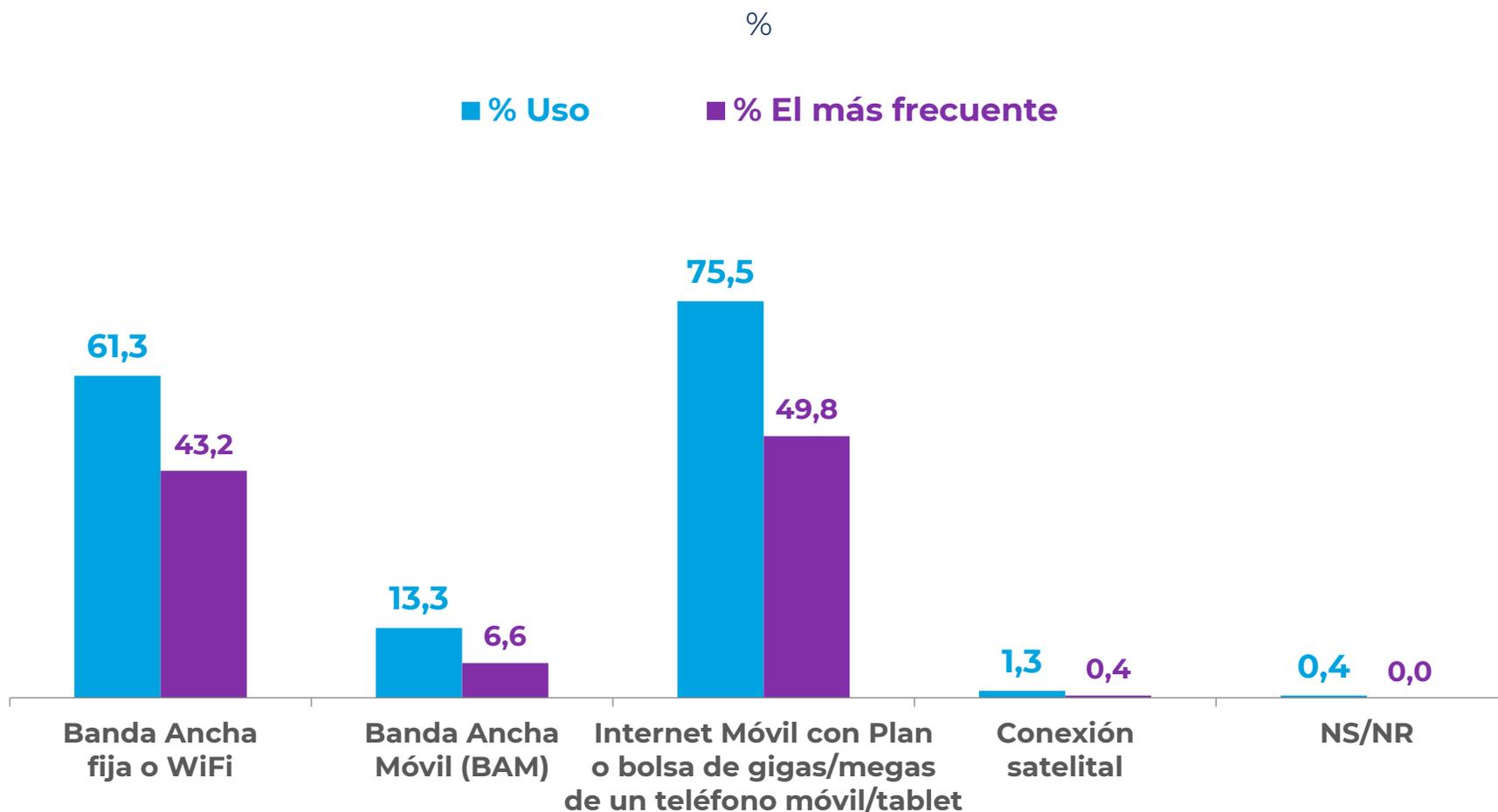
En el último día, ¿en qué lugares ha utilizado Internet?

% Múltiple



Tipo de acceso a Internet en los últimos 3 meses

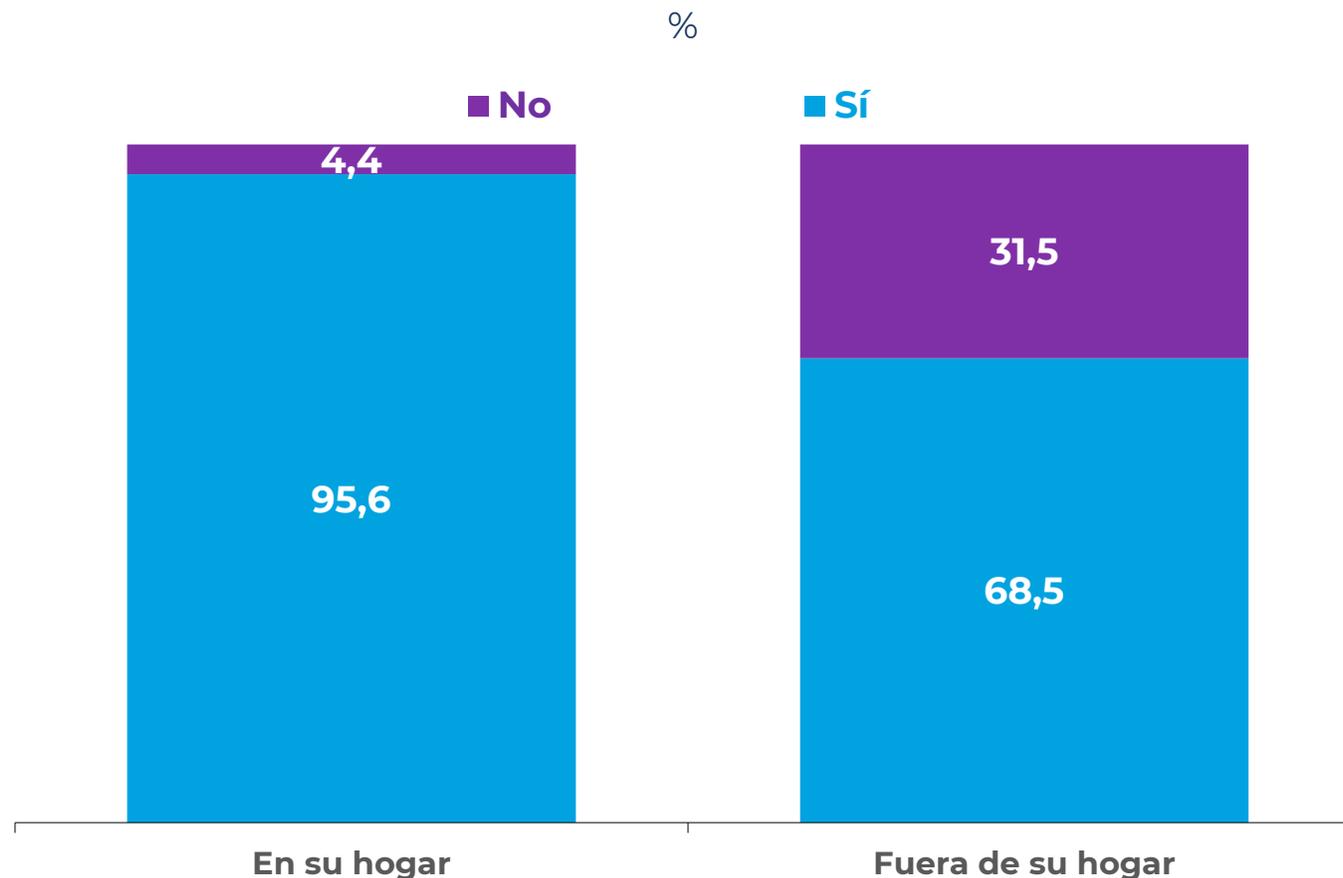
¿Qué tipo de acceso a Internet ha utilizado en los últimos 3 meses, tanto dentro como fuera del hogar? ¿Algún otro? ¿Y cuál es el que usa más frecuentemente?



*La redacción de la medición 2023 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?

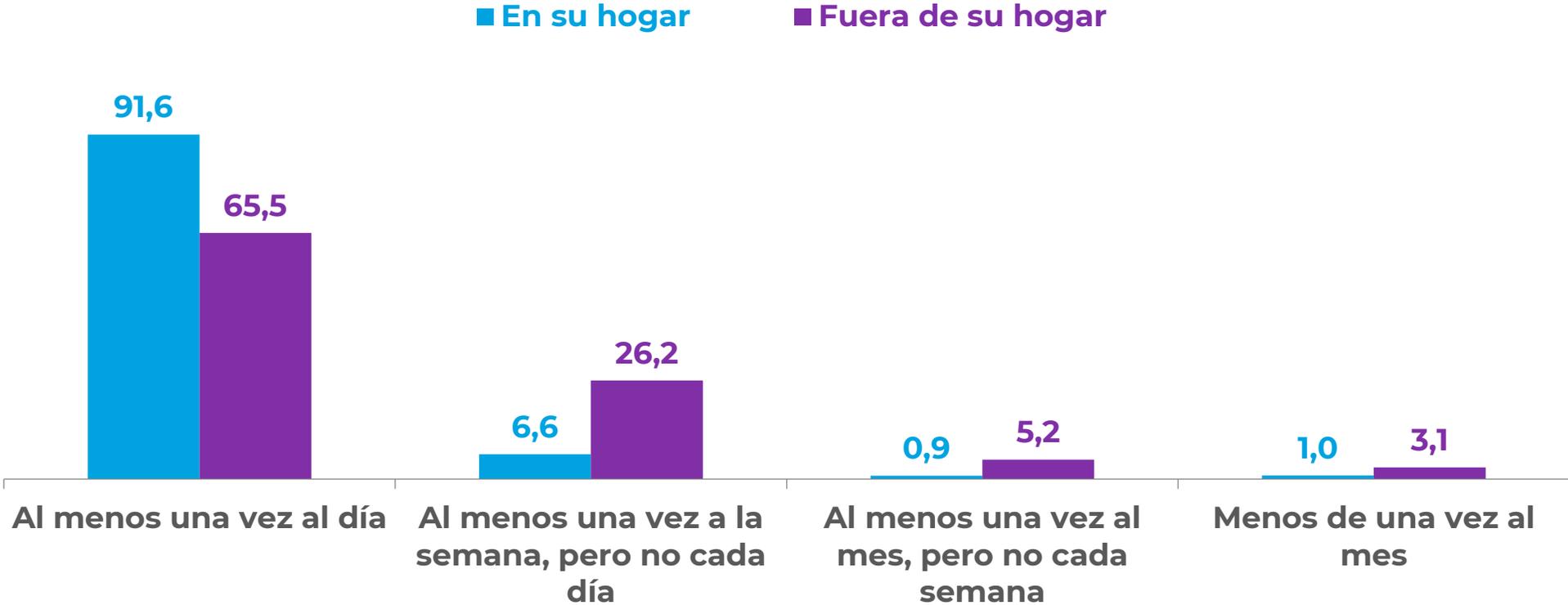


*La redacción de las mediciones anteriores refería a los últimos 12 meses.

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?

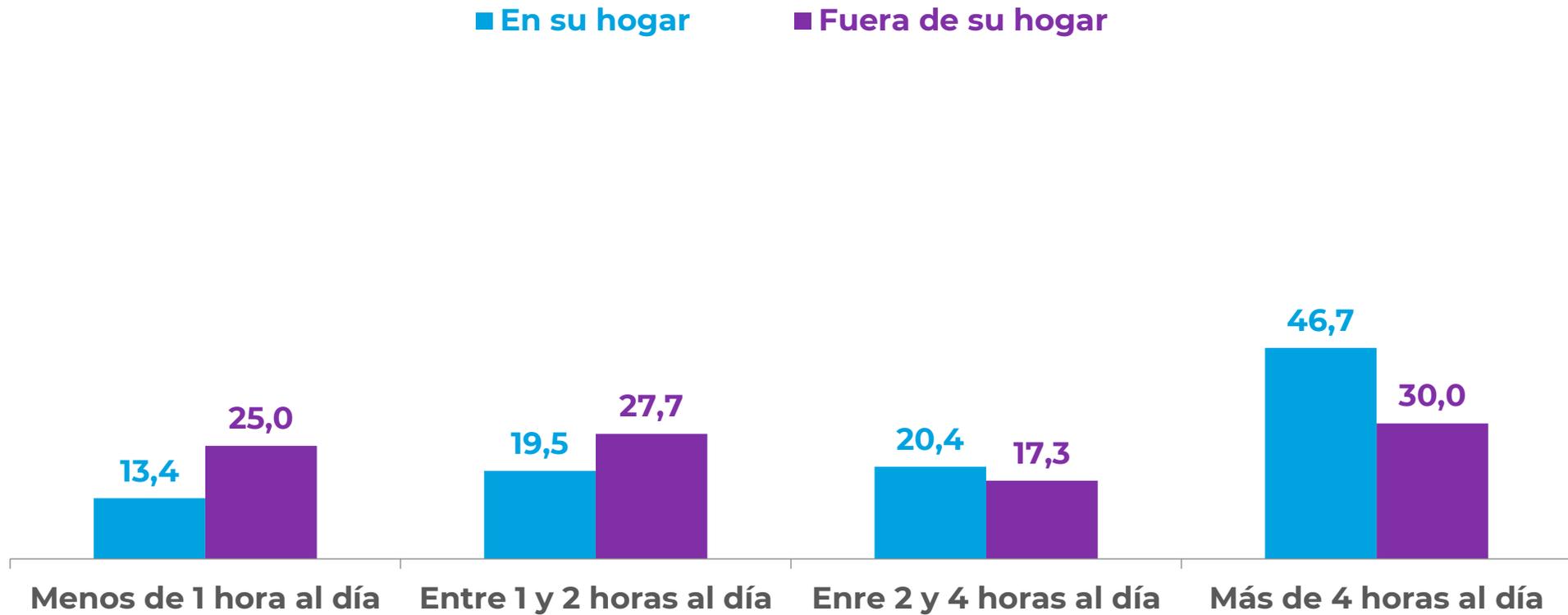
%



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 de uso de 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	13,4	13,2	14,7	9,8	7,1	10,9	20,3	2,6	9,1	19,6	30,4
Entre 1 y 2 horas al día	19,5	19	23,6	17,7	13,2	20,9	22,8	10,9	14,8	27,1	31,8
Entre 2 y 4 horas al día	20,4	20,1	22,7	23,3	24,6	19,2	18,1	24,7	21,7	16,1	17
Más de 4 horas al día	46,7	47,8	38,9	49,2	55,1	48,9	38,9	61,8	54,4	37,3	20,9

Tiempo diario de uso de Internet fuera del hogar

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

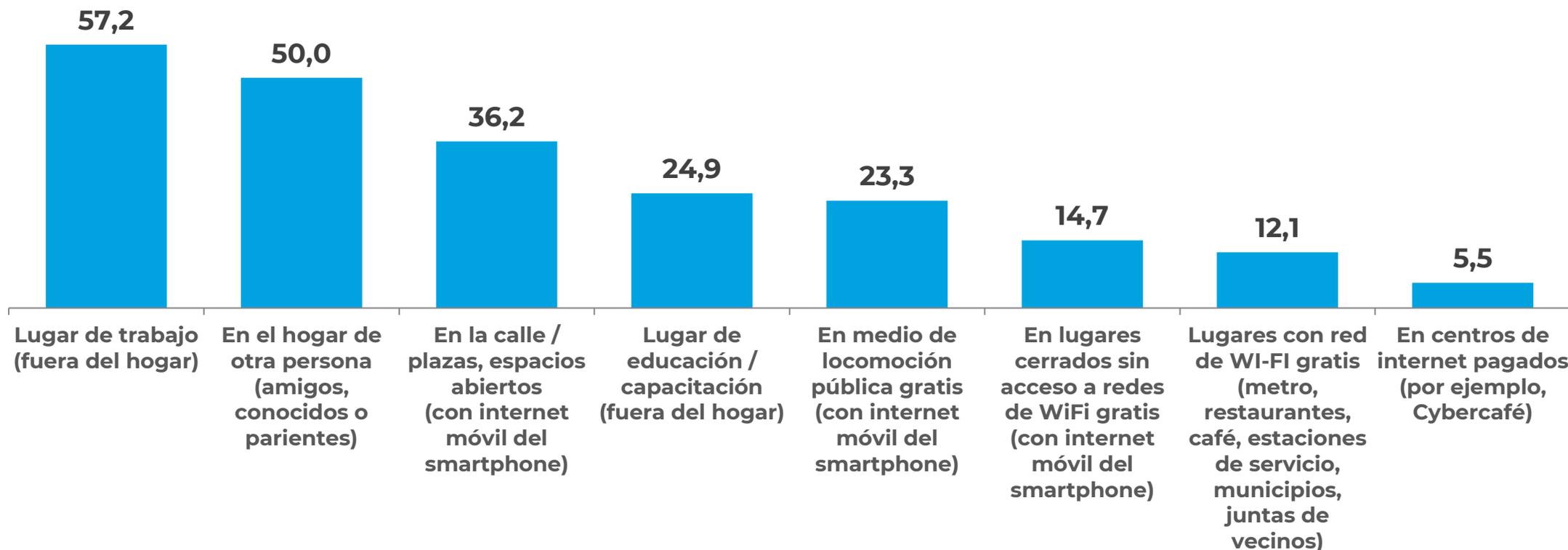
%

%	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	25	24,4	29,7	29,1	18,3	21,5	33,1	14,4	25,6	33	45,4
Entre 1 y 2 horas al día	27,7	27,3	30,6	17,3	28,7	29,6	27	33	27	21,8	24
Entre 2 y 4 horas al día	17,3	17,5	16,3	16,6	17,7	23	11,5	23,5	18,2	7	15,6
Más de 4 horas al día	30	30,8	23,4	36,9	35,3	26	28,4	29	29,2	38,1	15

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?

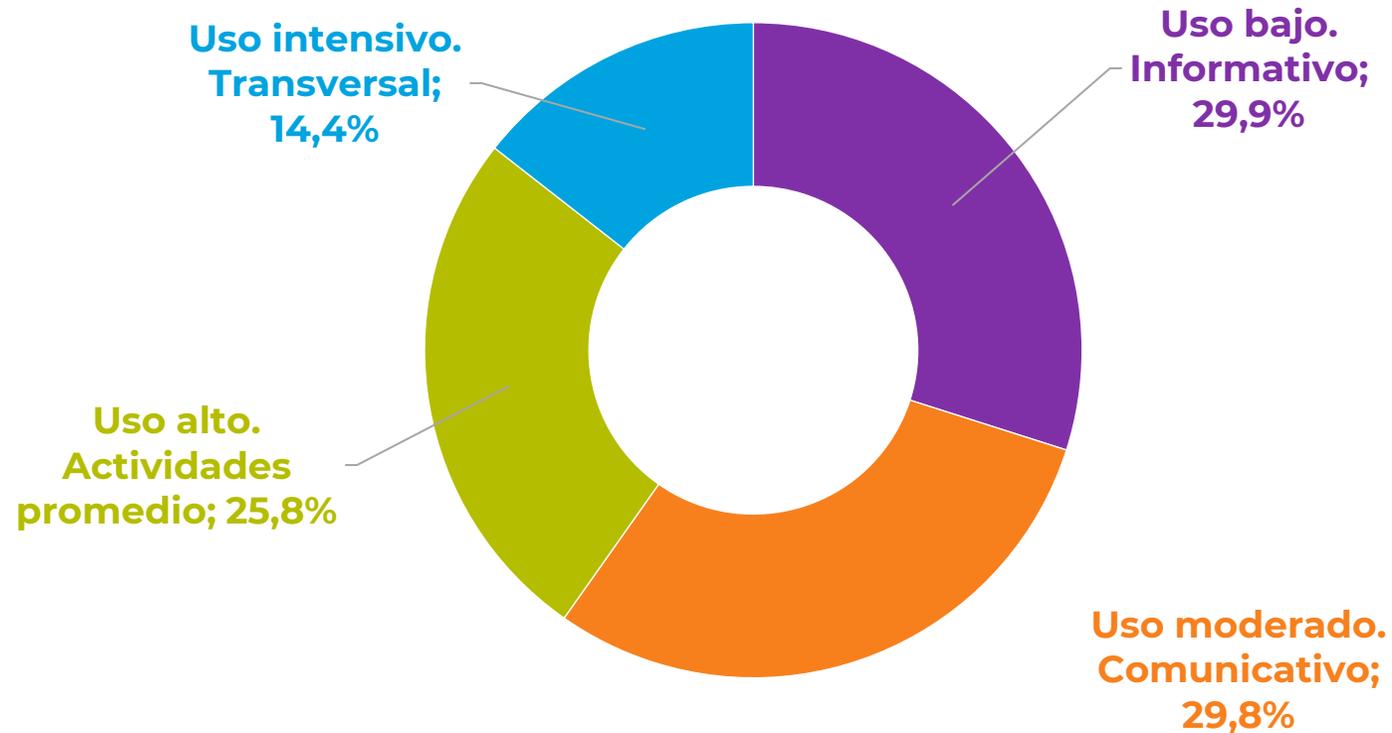
% Múltiple

%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Comunicaciones	86,2	84,9	95,7	82,8	87,5	86,5	85,8	85	87,1	86,9	85,9
Obtener información	75,5	76,6	67,8	86,3	86,6	77,7	65	86,5	83,9	70,2	53,6
Actividades recreativas	66,4	65,8	70,8	67,6	75,6	68,7	58,7	74,9	74,5	61,2	48,5
Comercio electrónico (E-Commerce) y Emprendimiento	59,2	59	60,3	71,1	70,2	59,8	49,9	64,9	69,9	56,2	38,4
Tratar con organismos del estado (E-Government)	39,8	40,3	35,8	51	52,3	38,1	31,6	43,2	49,4	36,4	24,5
Actividad laboral	22,7	23,2	19,1	38,6	35,7	19,2	14,9	21,7	31,2	23,5	10
Otras actividades	28,6	29,2	24,5	35,4	36,7	27,9	23	40,7	33	23,2	11,1

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

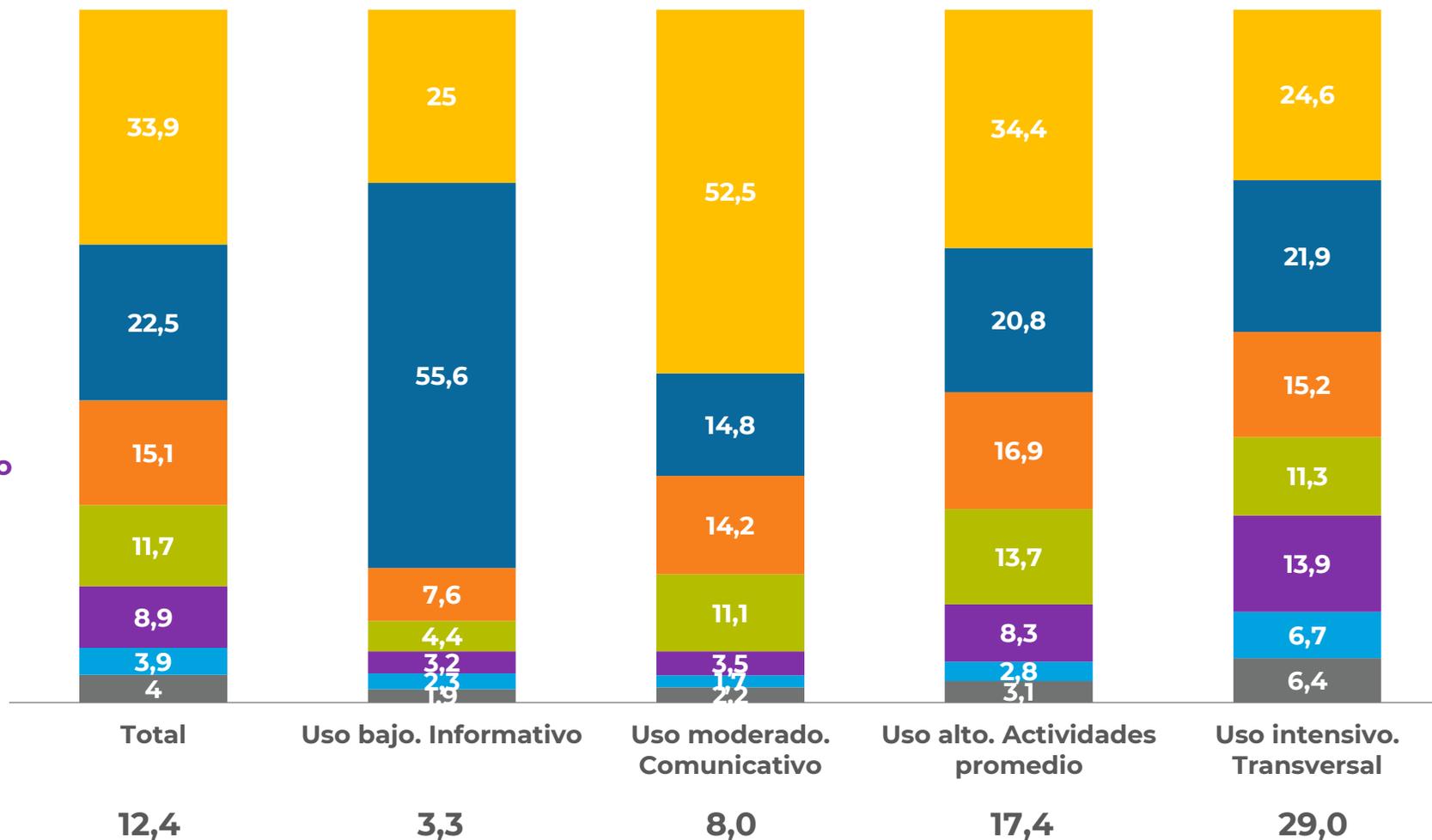
■ Actividades recreativas

■ 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

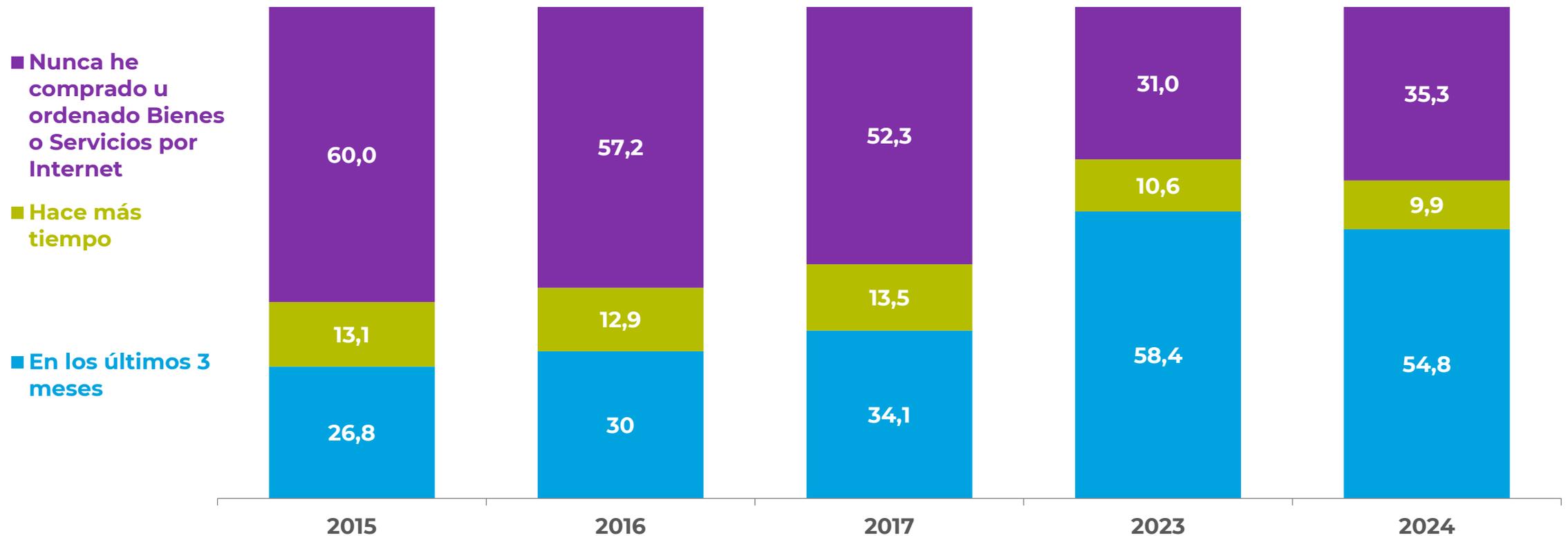
%

%		Total	Uso bajo. Informativo	Uso moderado. Comunicativo	Uso alto. Actividades promedio	Uso intensivo. Transversal
Grupo socioeconómico	Alto	5,9	4,2	3,6	7,6	11,2
	Medio	23	16,8	17,6	27,7	38,8
	Medio bajo	31,3	26,2	34,9	35,7	26,5
	Bajo	39,8	52,8	43,9	29	23,5
Grupo etario	16 a 29 años	26,6	18,0	25,0	34,5	33,4
	30 a 44 años	27,4	19,1	23,4	35,8	38,2
	45 a 59 años	24,2	23,5	29,7	20,6	20,9
	60 o + años	21,8	39,4	21,9	9,1	7,5
Sexo	Hombre	48,4	47,9	44,2	48,6	57,5
	Mujer	51,6	52,1	55,8	51,4	42,5

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	7,7	20,7	13,1	10,9	9,5	15,8	12,7	9,7	5,5
Protegido	47,1	47,6	44,1	52,8	53,2	47,7	42	54,6	47,6	44,7	38,7
Desprotegido	28,2	27,6	32,9	18,3	24,4	30,5	30,2	22,8	28,3	30,1	33,6
Muy Desprotegido	9,2	9,3	8,3	7,9	7,6	9,1	10,4	4,8	9	12,9	10,9
NS/NR	4	3,6	7	0,4	1,7	1,8	7,9	2	2,3	2,7	11,3

Actividades seguridad y privacidad

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

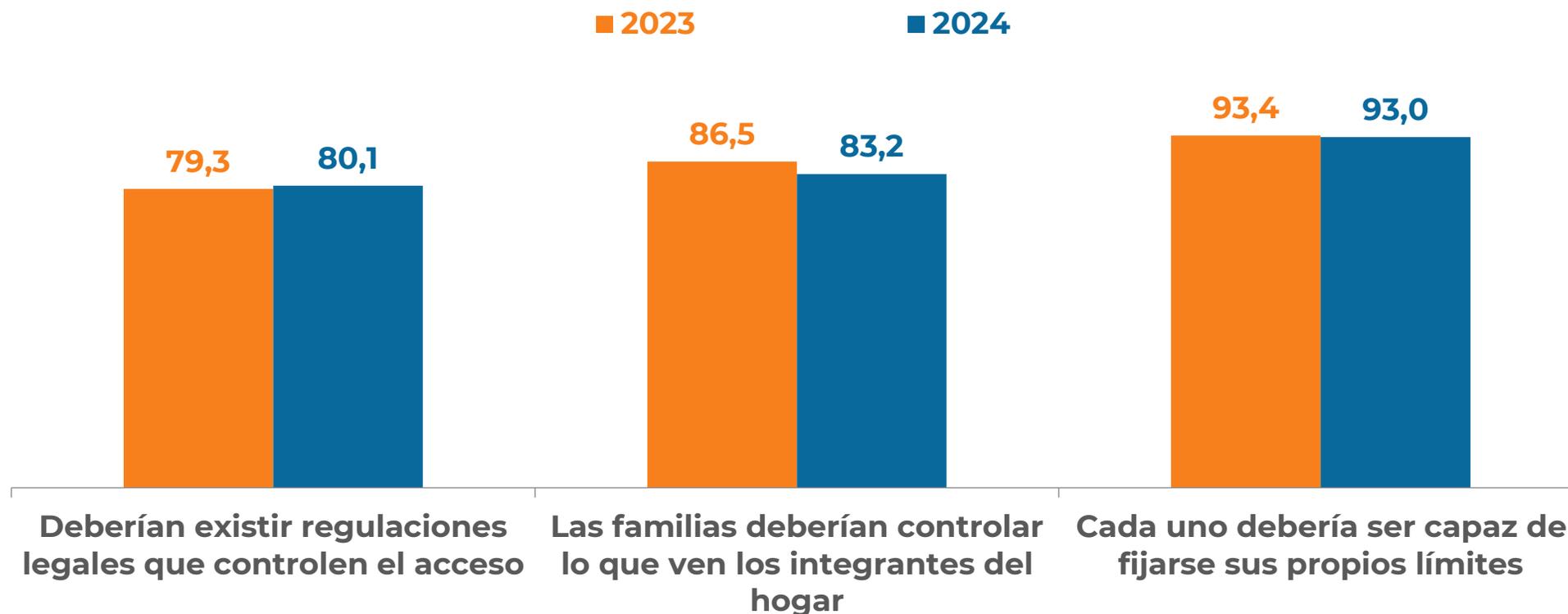
%

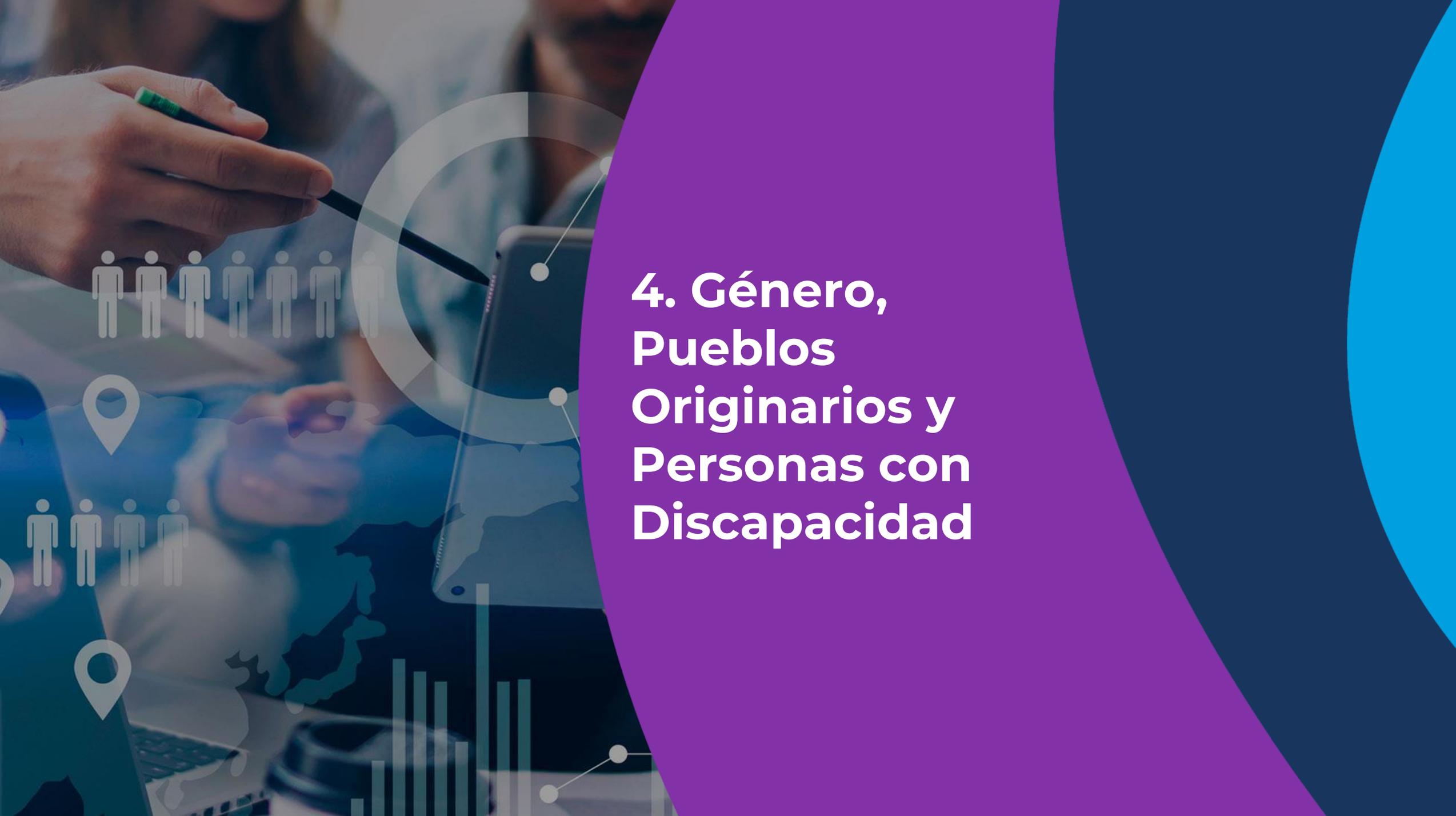
%	Total	Urbano	Rural	Alto	Medio alto	Medio bajo	Bajo	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
No descargar o abrir archivos o acceder a links sospechosos en correos electrónicos	54,5	54	58	66,3	61,7	54,5	48,1	62	59,3	50,7	40,9
Cambio de contraseñas en cuentas y servicios en línea	39,1	40,2	31	51,5	49,8	42,3	27,7	48,9	44,3	36,4	20,2
Uso de algún tipo de herramienta de protección o software (antivirus, anti spam, firewall, etc.) para proteger su computador.	34,9	36	26,9	54,2	46,5	35,1	24,4	46	41,1	28	18,2
Cambiar los ajustes de privacidad en una red social (por ejemplo, facebook, twitter, instagram, linkedin, etc)	31	31,4	28,3	44,9	40,1	32	22,2	44,3	37,2	24,2	10,8
Borrar su historial de búsqueda en su navegador (por ejemplo, google)	28,5	29,1	24,9	43,6	36,5	30	20	26,5	36,7	30,5	16,6
Borrar o editar algo que usted posteó online para proteger su privacidad	23	23,6	18,8	31,5	28,9	22,6	18,3	28,6	27,1	20,6	11,6
Otro	0,1	0,1	0,3	0	0,2	0,1	0,2	0,2	0,1	0,2	0,1
Ninguna de las anteriores	20,4	19,9	23,6	13	11,1	18,4	29	9,4	15,1	23,5	40,6

Contenidos y regulación en Internet

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

% Sí



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 circular graphic with a stylus pointing to it. The right side of the image is dominated by large, overlapping circular shapes in shades of purple and blue.

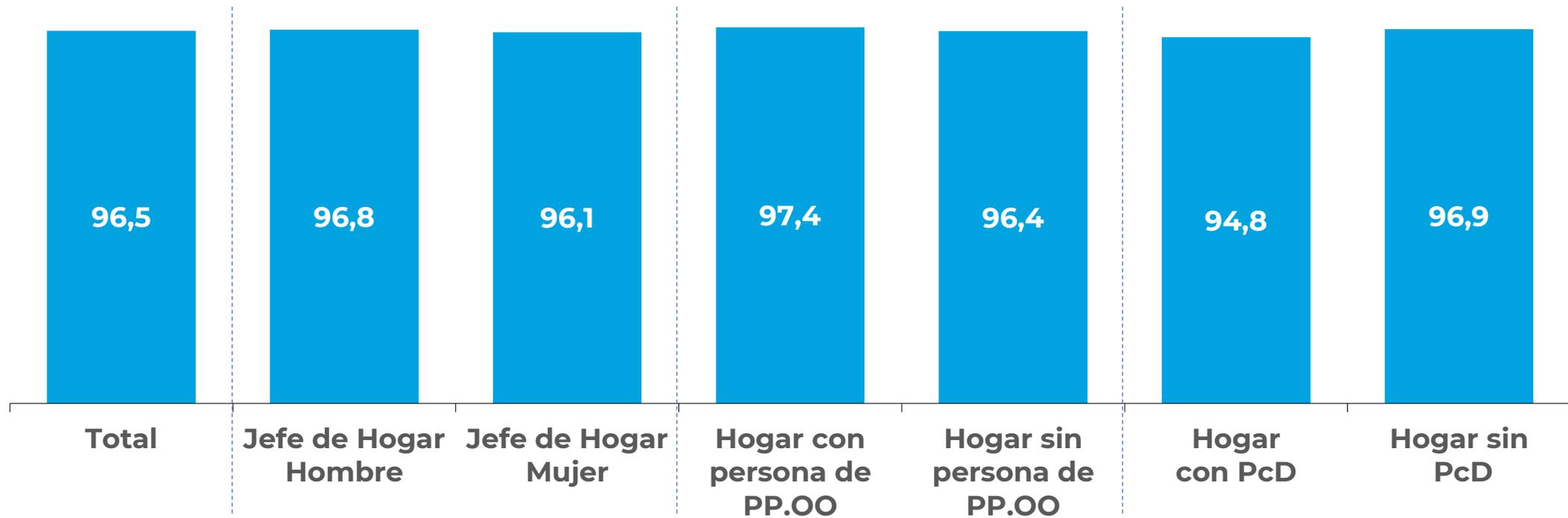
4. Género, Pueblos Originarios y Personas con Discapacidad

Acceso a Internet, tipo de hogar

¿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

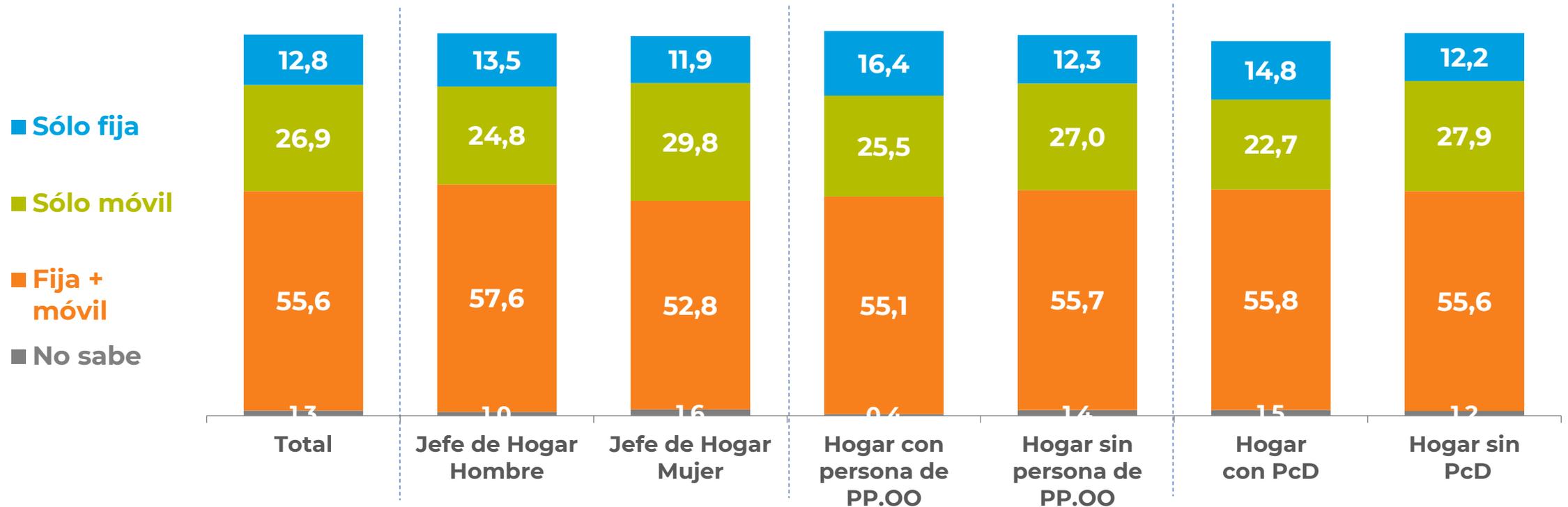


Formas de acceso a Internet

¿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 tener más acceso a información	64	65,3	62,8	60,9	64,4	63,6	64,1
Permite comunicarse con otras personas	64	63	65,7	60,8	64,4	61,3	64,7
Apoyo a la educación propia o de hijos / nietos / parientes	55,9	54,1	58,9	64,1	54,8	54,8	56,2
Permite acceder a entretenimiento a través de streaming de películas, series y música	53,3	53,9	52,9	52	53,4	49,8	54,2
Permite realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias, solicitar certificados y pagar cuentas	52,6	52,4	53,3	50,1	52,9	47,1	54
Permite realizar trabajo o estudios desde casa	48,3	46,5	50,8	48	48,3	42,9	49,7
Permite participar en redes sociales y comunidades en línea	47,3	47,8	47	43,9	47,7	43	48,4
Proporciona acceso a noticias y actualidad	43,5	45	41,6	43,8	43,5	38,2	44,9
Facilita la realización de compras en línea y acceso a plataformas de comercio electrónico.	41,8	42	41,9	38,6	42,3	38,8	42,6
Permite acceder a juegos y otros medios de entretención	37,2	38,1	35,8	35,2	37,4	36,1	37,5
Permite acceder a servicios de telemedicina o consultas médicas en línea	33,3	32,3	35	27	34,2	32,3	33,6
Permite realizar negocios o manejar una empresa familiar.	27,9	27,7	28,7	22,7	28,7	22,6	29,4
NS/NR	0,5	0,7	0,3	0,5	0,5	1,1	0,3

Razones por las que tiene acceso a Internet móvil

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

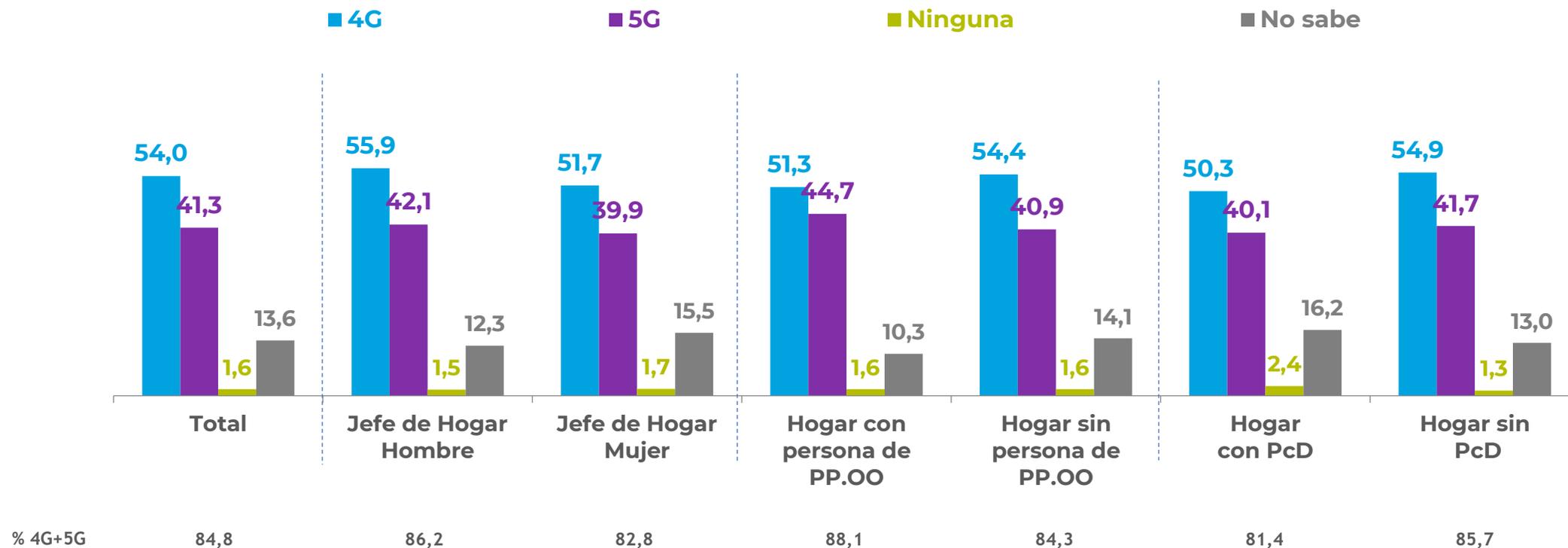
% Múltiple

%	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	80,4	79,6	81,5	81,1	80,3	78,3	80,9
Permite tener más acceso a información	57,8	59,8	55,7	58,6	57,7	47,9	60,2
Permite participar en redes sociales y comunidades en línea	47,3	48,2	46,4	47,8	47,2	37,2	49,7
Permite realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias, solicitar certificados y pagar cuentas	41,5	42,6	40,6	46,3	40,9	34,8	43,2
Permite acceder a entretenimiento a través de streaming de películas, series y música	37,2	37,7	36,9	39,8	36,8	33,5	38,1
Permite realizar trabajo o estudios desde casa	36,2	36,1	36,7	39,9	35,7	34,9	36,5
Proporciona acceso a noticias y actualidad	35,5	36,9	34,1	41,6	34,7	33,1	36,1
Apoyo a la educación propia o de hijos / nietos / parientes	34,2	33	36,1	42,7	33,1	34,6	34,1
Facilita la realización de compras en línea y acceso a plataformas de comercio electrónico.	30,8	32	29,5	33,4	30,4	28,1	31,4
Permite acceder a juegos y otros medios de entretenimiento	30,5	31,6	29	33,2	30,1	24	32
Permite acceder a servicios de telemedicina o consultas médicas en línea	23,5	24,4	22,5	22,2	23,6	18,8	24,6
Permite realizar negocios o manejar una empresa familiar.	21,4	22,3	20,4	25,7	20,8	19,1	21,9
NS/NR	0,9	1,3	0,5	0,5	1	1,1	0,9

Tecnología Internet móvil (4G o 5G)

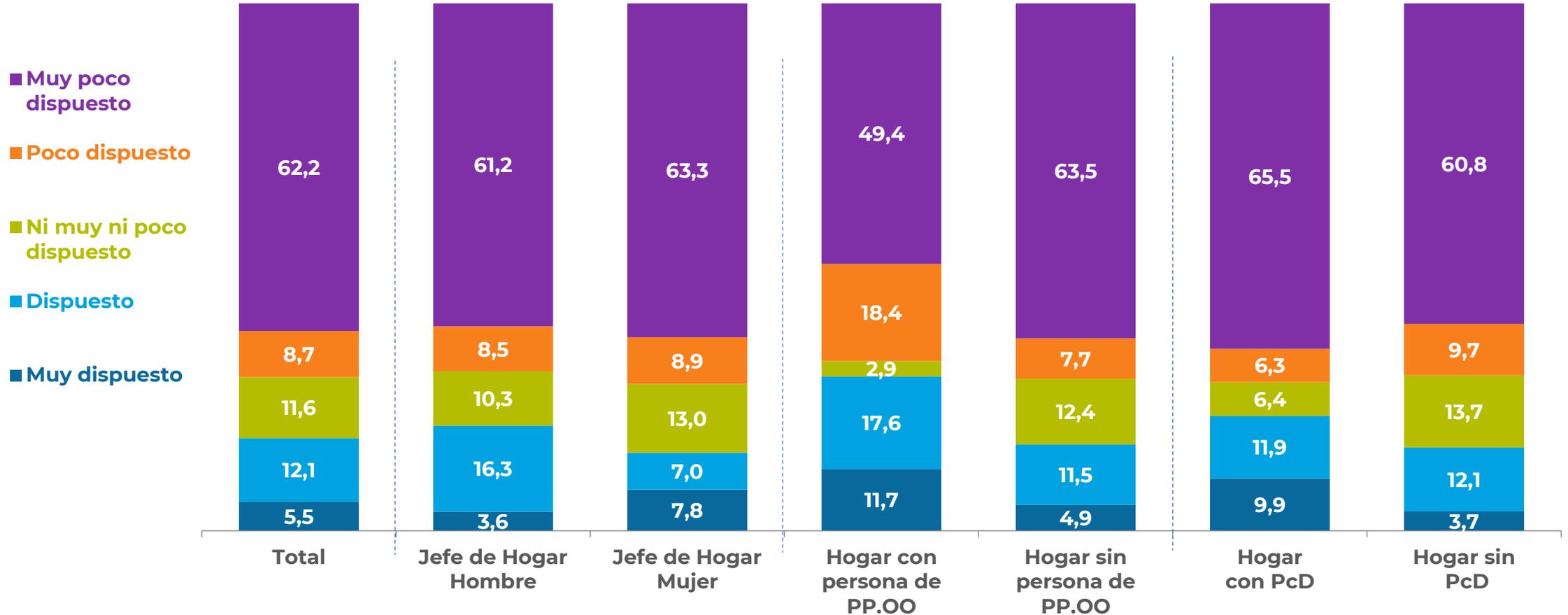
¿Alguna o algunas de las conexiones de Banda ancha móvil o Internet móvil para conectarse desde teléfono o Tablet a Internet, tiene sistema 4G o 5G?

% 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 últimos 3 meses

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

% Múltiple

%	Total	Hombre	Mujer
Lugar de trabajo	57,2	65,5	48,8
En el hogar de otra persona	50	46,9	53,2
En la calle / plazas, espacios abiertos	36,2	38,7	33,6
Lugar de educación / capacitación	24,9	27	22,7
En medio de locomoción pública gratis	23,3	23,2	23,3
En lugares cerrados sin acceso a redes de Wi-Fi gratis	14,7	16,5	12,9
Lugares con red de Wi-Fi gratis	12,1	12,8	11,4
En centros de Internet pagados	5,5	5	6

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	86,2	84,5	87,9
Obtener Información	75,5	79,2	72
Actividades Recreativas	66,4	68,3	64,7
Comercio Electrónico (E-Commerce) y Emprendimiento	59,2	60,8	57,6
Tratar con Organismos del Estado (E-Government)	39,8	41,8	37,8
Actividad Laboral	22,7	25,1	20,3
Otras Actividades	28,6	33,6	23,8

Media de actividades declaradas:

12,4

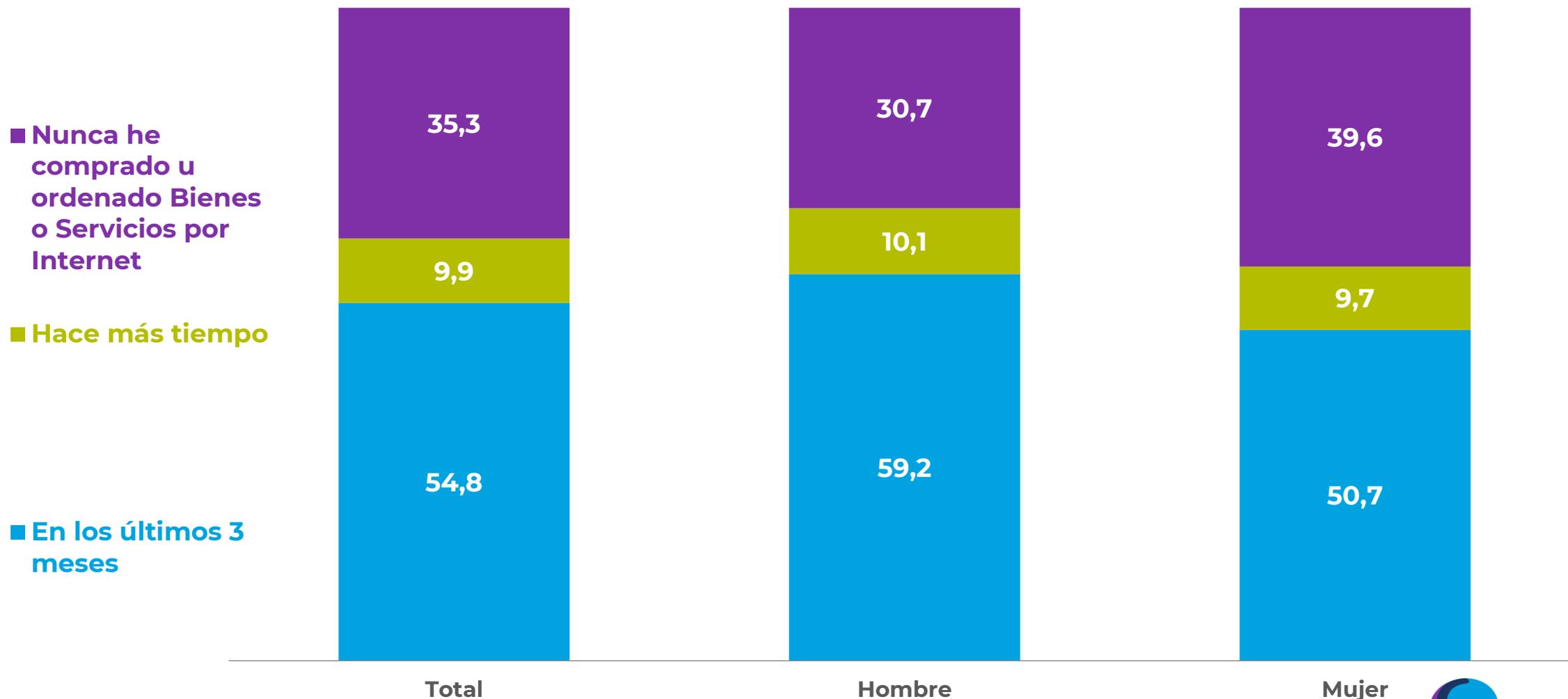
13,2

11,7

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 las últimas 4 semanas, últimos 12 meses o nunca

%

%	Total	Hombres	Mujeres
Relevancia	56	57,9	54,7
Usabilidad	23,7	18,7	27
Costo De Servicio	30,8	28,7	32,2
Cobertura	23,4	25,9	21,7
Otro	1,2	2,2	0,5



6. Infancias

Dispositivos de uso personal de menores de edad del hogar

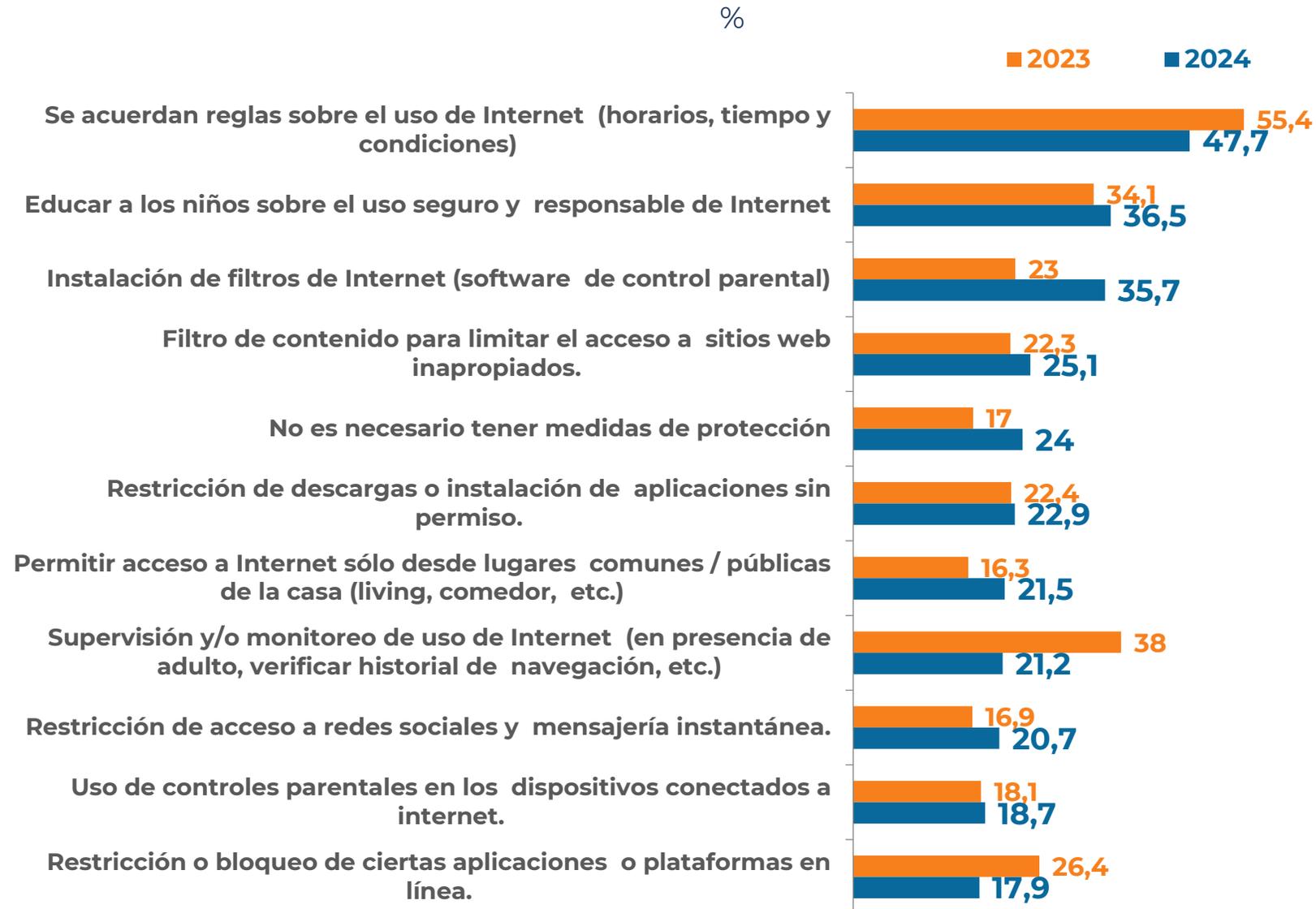
¿Alguno de los menores de edad de este hogar tiene para uso personal alguno de los siguientes dispositivos?

%

%	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	63,3	60,8	73,7	57,1	71	59,2	15,1	68,4	62,6	63,8
Computador / Notebook	39,7	39,9	38,2	47,7	44,7	40,3	34,8	1,7	44	42,3	36,5
Tablet (iPad, Galaxy TAB, Xperia Tablet, HP palm touchpad, etc.)	24,7	26,1	15,6	43,4	30	21,5	21,6	10	26,3	26,3	23
Consola de juegos (WII, Nintendo, PS-3, PS-4, PS-5, XBOX, etc.)	26,5	28,3	14,5	41,7	28	29,3	21,5	6,8	28,8	29	23,6

Medidas de protección para menores de edad

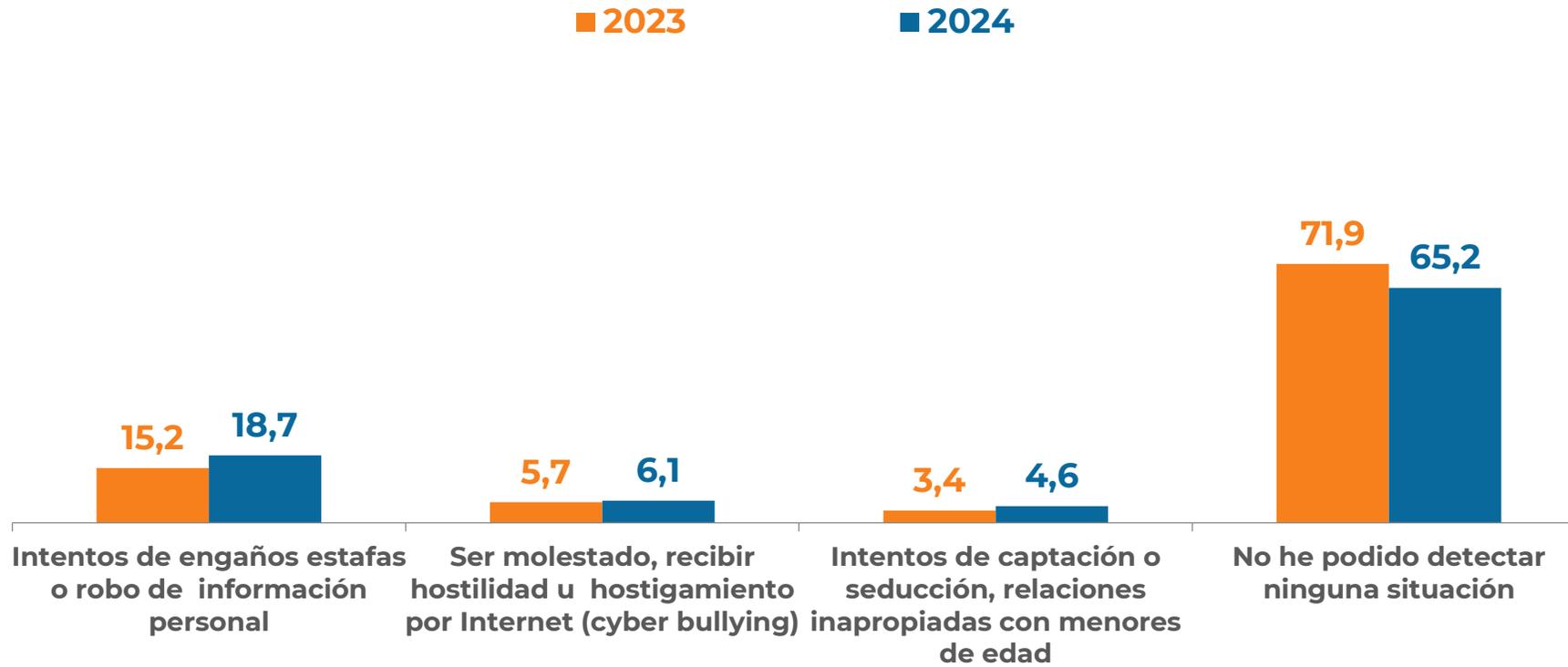
¿Cuáles de estas medidas de protección o restricción del uso de Internet para menores de edad tienen en su hogar?



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

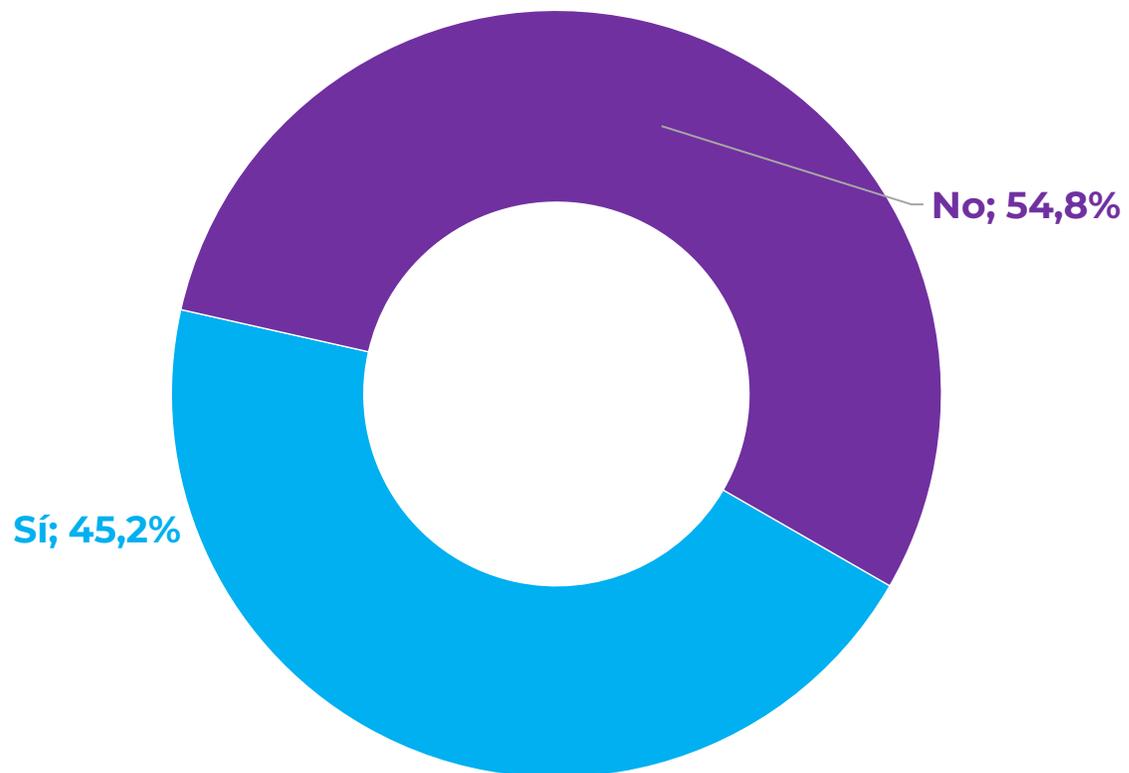


The background features a blurred image of a person's hand using a stylus on a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a network diagram. A large purple circle is on the right side of the image, containing the text.

6. Habilidades digitales

Uso de computador

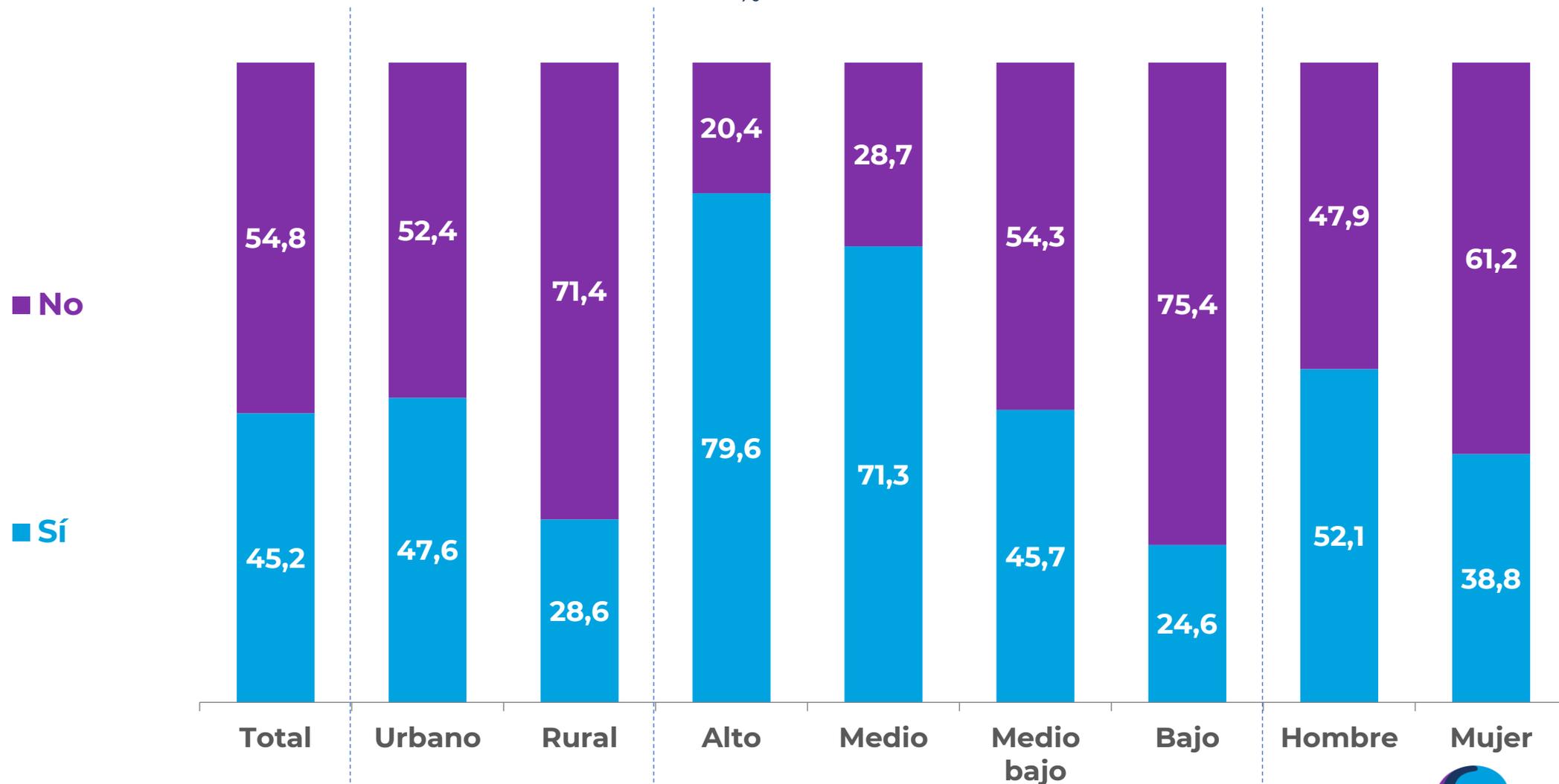
En la última semana ¿utilizó usted algún computador? (Ya sea PC, Notebook o Netbook)
%



Uso de computador, segmentos

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

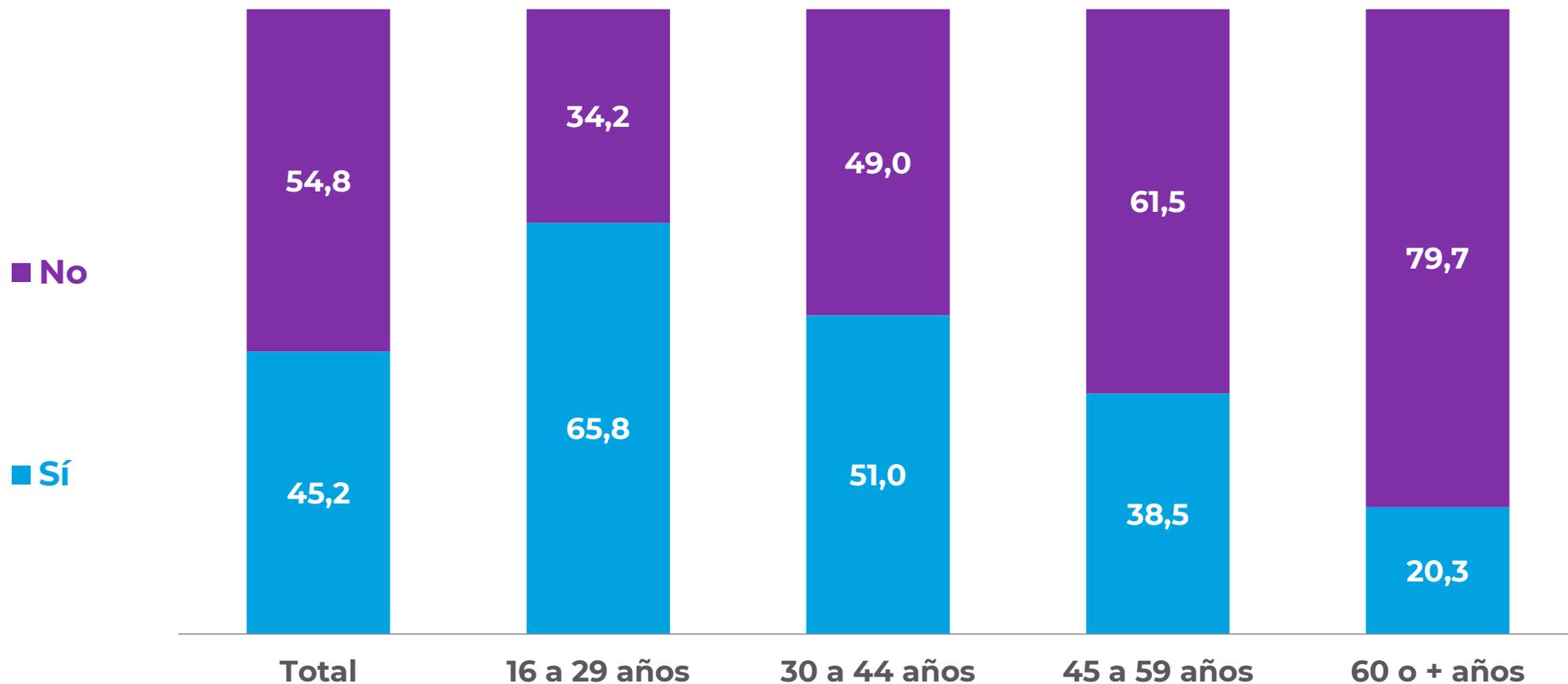
%



Uso de computador, segmentos

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

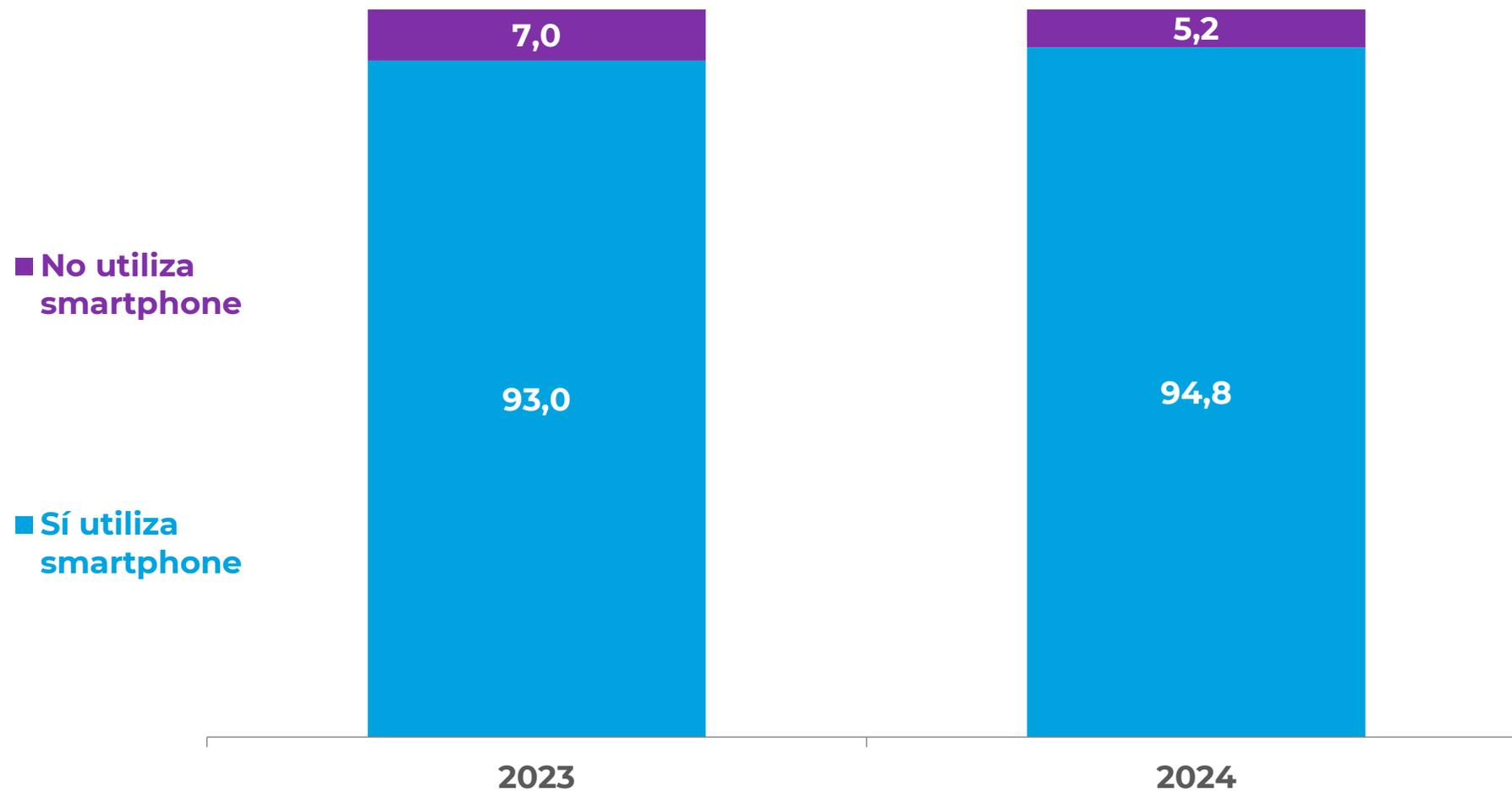
%



Uso de Smartphone

¿Usted utiliza diariamente un smartphone?

%

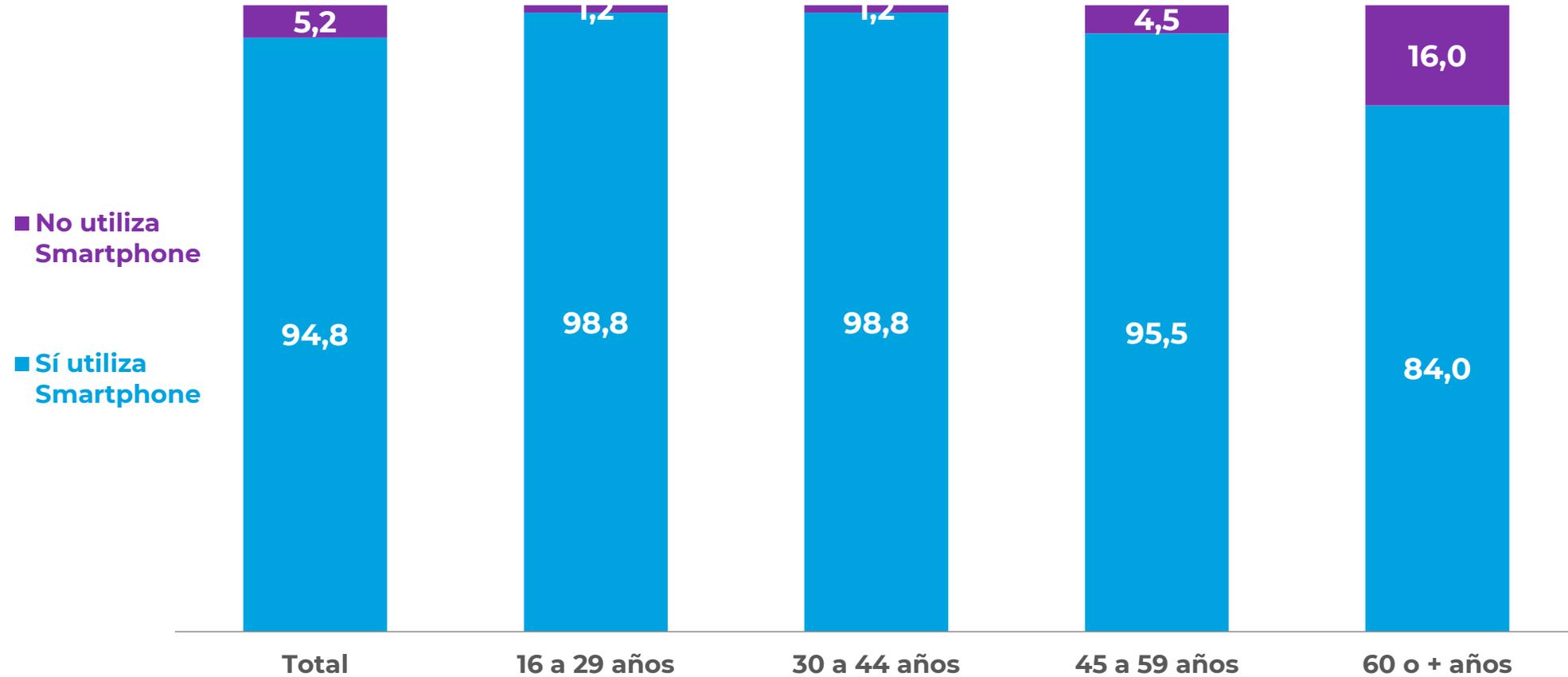


*La redacción de la pregunta en la medición 2023 fue la siguiente: ¿Usted utiliza habitualmente un smartphone?

Uso de Smartphone, segmentos

¿Usted utiliza diariamente un smartphone?

%



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

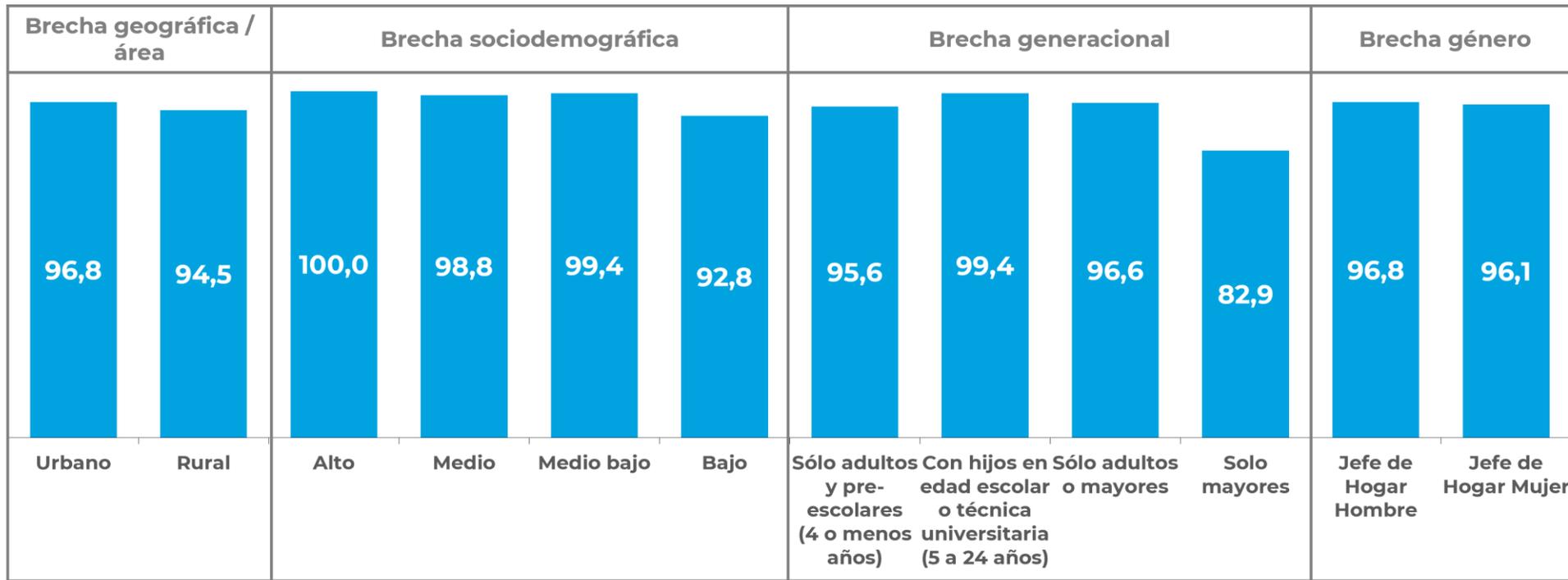
	Total	16 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 o + años
Revisar redes sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp YouTube, TikTok, etc.)	80,6	87,4	84,8	80,3	65
Realizar videollamadas	79,3	82	83,2	81,3	67,6
Enviar y recibir correos con o sin archivos adjuntos	68,4	82,2	77,7	62,2	43
Realizar transacciones bancarias, compras y pagos en línea	65,6	77,2	77,4	62	36,5
Editar fotografías o videos	55,3	69,8	66,1	46,7	29,6
Uso de procesador de texto (ej.: Word)	54	72,8	67,3	42,5	22,2
Subir contenidos o realizar posteos en redes sociales	51,5	63,5	66,1	43,4	23
Duplicar o transferir archivos entre dispositivos (cámaras digitales, celulares, reproductores de música) o en la nube	50,3	69,6	61,2	39,8	20
Encontrar, descargar e instalar y configurar aplicaciones (apps) y/o programas (softwares) desde Internet	49,2	69,3	61,3	38,3	16,6
Uso de software de presentación (ej.: diapositivas, PowerPoint, etc.)	47,2	70,1	58,1	33,8	15,4
Conectar un nuevo dispositivo (como un router, cámara o impresora)	46,9	65	58,8	35,4	17,9
Realización de fórmulas sencillas en planillas de cálculo (ej.: Excel)	45,1	58,4	56,1	38	19
Participar en juegos en línea	38,8	65,8	42,8	24,1	12,8
Modificar configuraciones de seguridad del computador, smartphone, navegadores de Internet (Chrome, Explorer, Firefox, etc.) O aplicaciones (apps)	31,6	48	38,7	23,4	8,1
Conectarme a sitios o aplicaciones para ver videos, series y película o escuchar música	28,5	38,2	30,1	26	15,5
Uso de Inteligencia Artificial (IA – Nueva en medición 2024)	27	50	27,8	16,9	5,3
Instalar un sistema operativo o programar computadores usando un lenguaje especializado (Java, PHP, Python, etc.)	19,4	27,1	25,6	15,8	3,7
Crear un sitio web	13,5	16,6	18,4	11,8	3,9
Ninguna	2,7	0,2	0,6	1,9	10,4

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. A calculator and a notebook are visible on the desk.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones: acceso

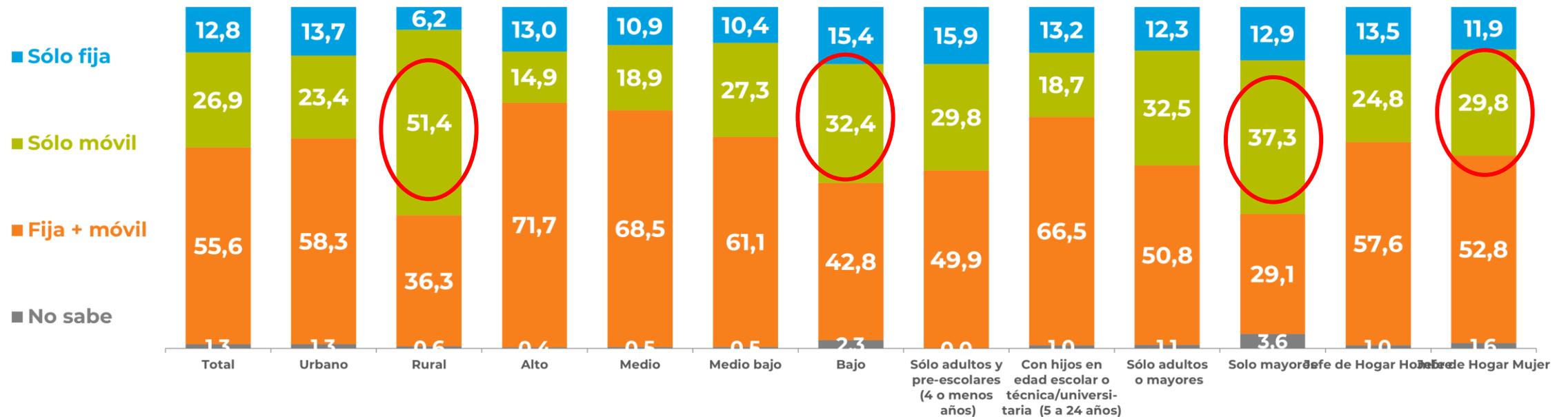
1. Los hogares con acceso propio y pagado a Internet mantienen una tendencia positiva de aumento, alcanzando un 96,5%.
2. A pesar del avance, sigue existiendo brechas en el acceso a Internet en los hogares:



Conclusiones: acceso

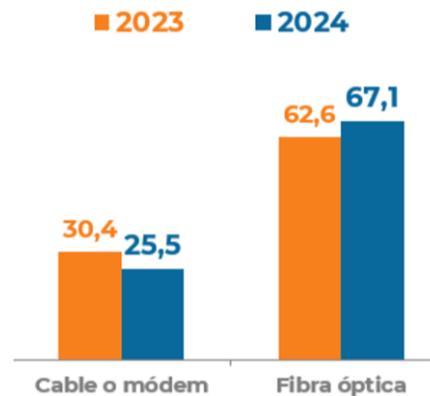
3. Si bien lo que predomina es un acceso a internet mixto (internet fija y móvil), el internet móvil tiene un rol muy relevante, estando presente en un 82,5% de los hogares.

Además, el internet móvil tiene un rol importante como única forma de acceso en áreas rurales y hogares con factores que influyen en brechas.



Conclusiones: acceso

4. 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 (7,1% vs 1,8% en áreas urbanas).



5. El uso para la comunicación con otros (especialmente en internet móvil), el acceso a información y el uso como apoyo para la educación son las principales razones para contar con acceso a Internet en el hogar.

Conclusiones: acceso

6. En hogares, el uso de dispositivos como smartphones continúa dominando, con un 98,9% de penetración. Le siguen los televisores conectados a Internet (73,4%) y los computadores portátiles (57,3%). 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.
7. En los hogares sin acceso a Internet (3,5%) prima una baja disposición a contratar servicios de Internet fija para el hogar (70,9%). 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

8. El uso de Internet es transversal, con un 88,5% de entrevistados que declara haber accedido hace menos de un día a Internet (porcentaje que aumenta a un 94,3% si se considera hasta 3 días), aunque con una clara brecha por área, generacional y por grupos socioeconómicos.
9. De manera consistente con lo ya señalado a nivel de acceso, el Internet móvil tiene rol relevante en términos del uso habitual (49,8% lo declara como el más habitual, por sobre el 43,2% de Internet fija).
10. Las principales actividades realizadas en Internet tienen que ver con comunicación (86,2%), búsqueda de información (75,5%) y recreación (66,4%). La comunicación adquiere más relevancia en áreas rurales, grupos socioeconómicos más bajos y de mayor edad. 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



CADEM
RESEARCH
& ESTRATEGIA