

# CIUDADES ÍNDICES DE DIGITALIZACIÓN

# Introducción y objetivos

Las ventajas provenientes de la evolución tecnológica, la adopción de innovaciones digitales, el cambio en las dinámicas sociales; la competitividad y sostenibilidad de los países, la apertura de nuevas oportunidades y nuevos niveles de calidad de vida de las personas no llegan a las personas que carecen de las habilidades, competencias y conocimientos necesarios para utilizar de forma efectiva las tecnologías digitales.

Fundación País Digital ha desarrollado el Índice de Ciudadanía Digital, con el fin de desarrollar una línea de base de las dimensiones mínimas para definir la ciudadanía digital en Chile y su medición a lo largo del tiempo

El índice posee el potencial de servir como un recurso valioso para educar y concientizar respecto a estas inequidades.

El objetivo central de este estudio es desarrollar una medición de los conocimientos, usos, percepciones y prácticas de las personas para utilizar tecnologías digitales e interactuar con otros a través de ellas.



A close-up portrait of a young man with a beard and mustache, wearing a grey knit beanie and a matching scarf. He is smiling warmly while looking down at a smartphone held in his hands. The background is softly blurred with warm, bokeh light spots, suggesting an indoor or nighttime setting. A dark, semi-transparent horizontal bar is overlaid on the left side of the image, containing the text 'Ciudadanía Digital' in white.

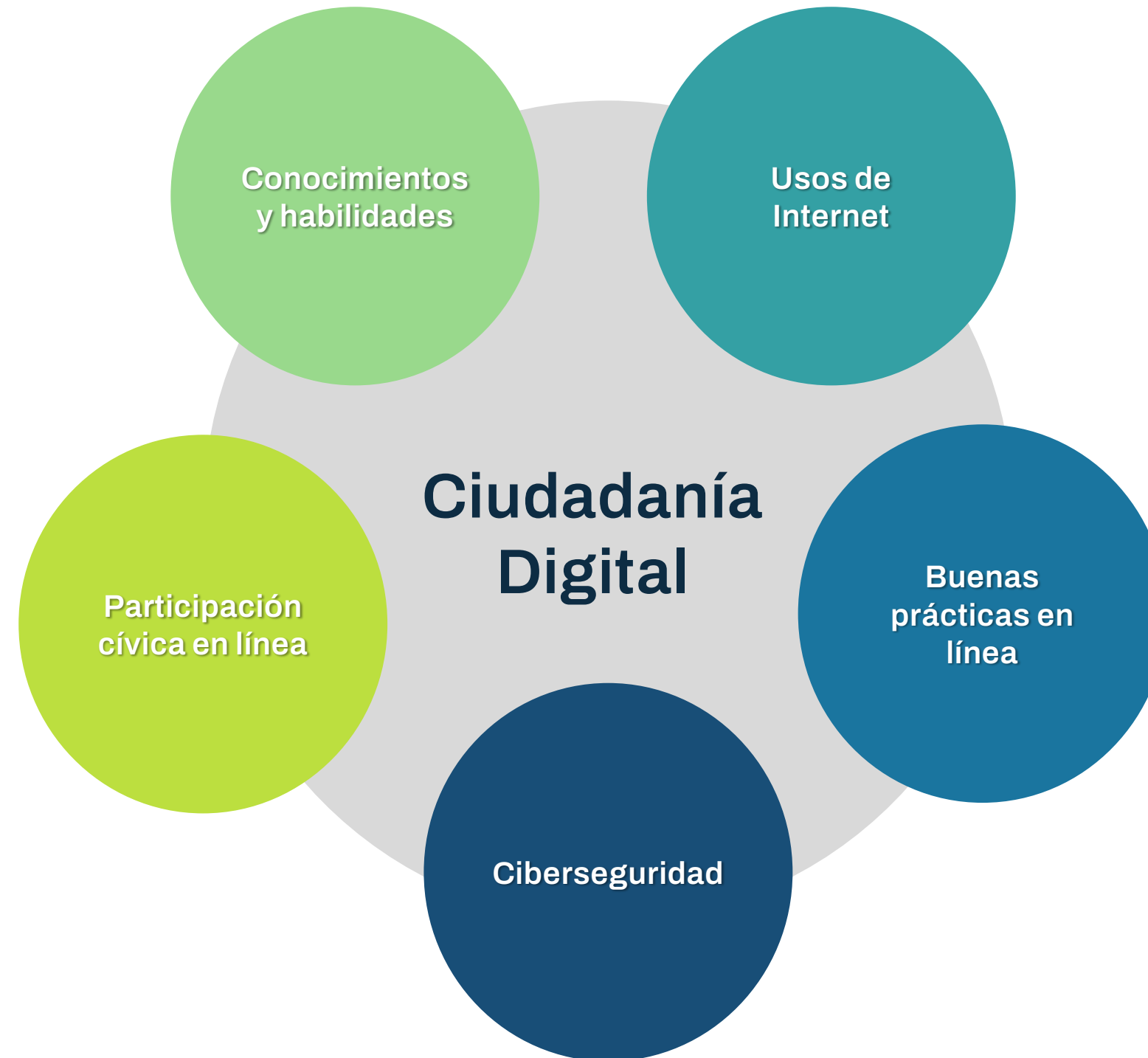
# **Ciudadanía Digital**

# El concepto de ciudadanía digital y sus dimensiones

Las tecnologías digitales son disruptivas por naturaleza y están en constante evolución, por lo que el desarrollo de competencias se vuelve un proceso que dura toda la vida, desde la primera infancia hasta los últimos años de la adultez.

Un ciudadano digital es alguien que, a través del desarrollo de un amplio rango de competencias, es capaz de participar de manera activa, positiva y responsable en comunidades tanto físicas como en línea, a nivel local, nacional o mundial.

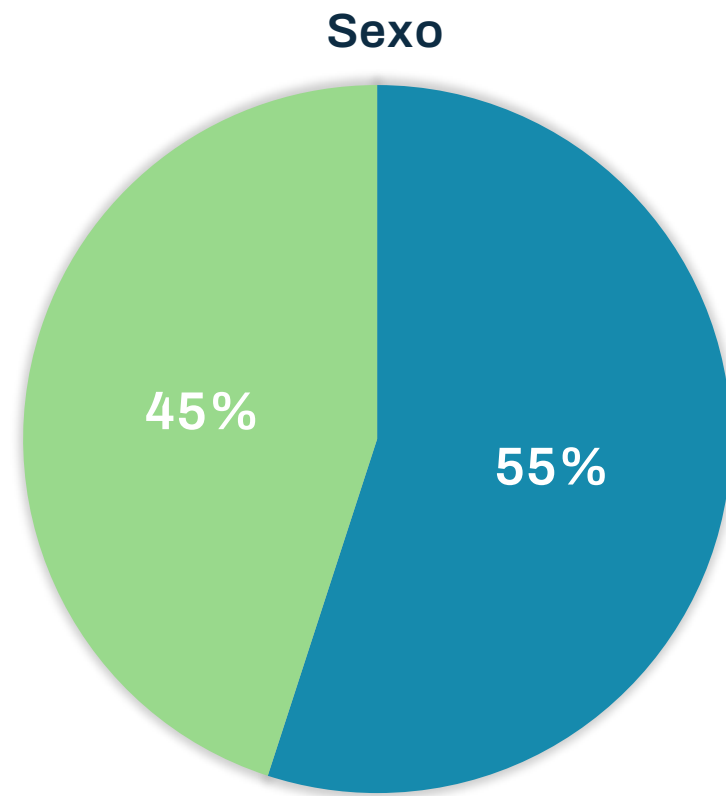
Para el Índice de Ciudadanía Digital propuesto por Fundación País Digital, se consideran cinco dimensiones centrales:



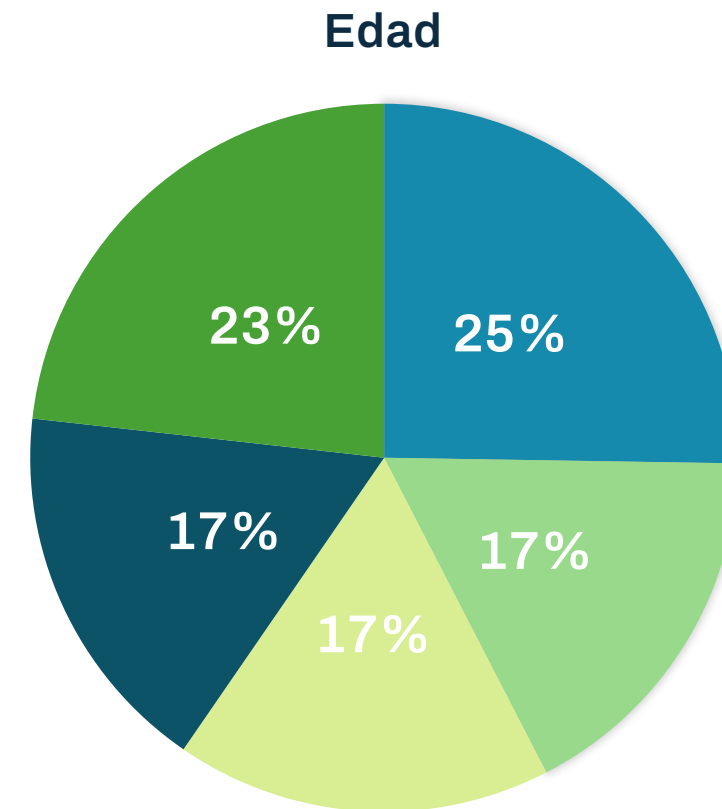
## Descripción de la muestra



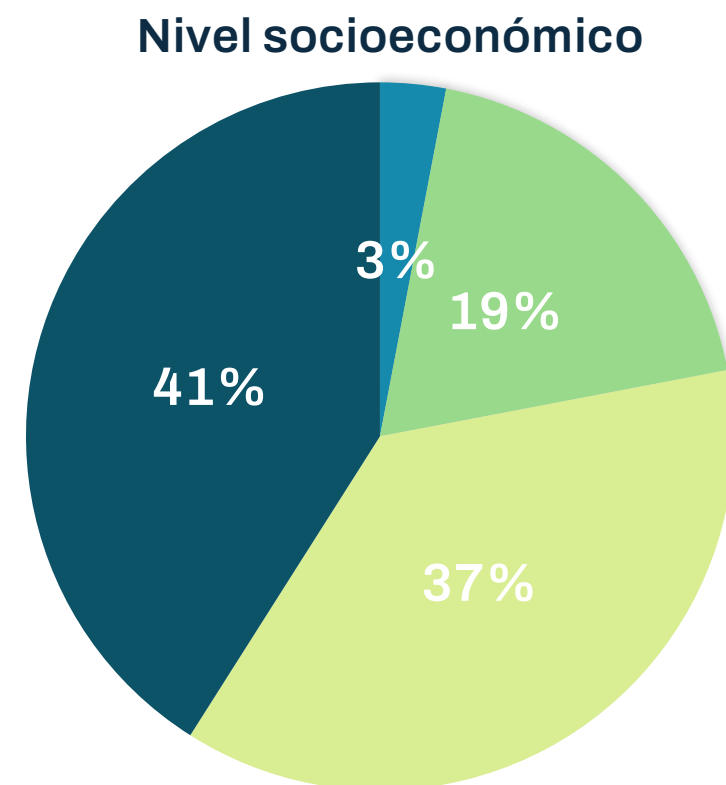
# Marco muestral



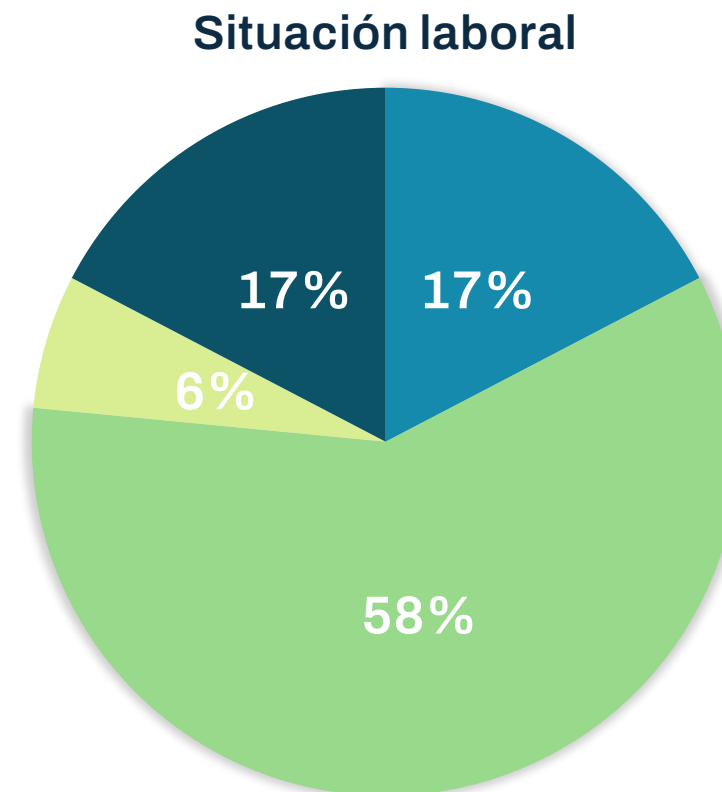
- Femenino
- Masculino



- 18 a 30 años
- 31 a 40 años
- 41 a 50 años
- 51 a 60 años
- 61 y más años



- ABC1
- C2
- C3
- D+E



- Desempleado
- Empleado
- Estudiante
- Inactivo

La muestra se compone de un panel de 2535 personas, hombres y mujeres mayores de 18 años.

Se realizó una encuesta que tuvo una tasa de respuesta de 81,3%, correspondiente a 2061 casos, con un margen de error de 2,15% al 95% de confianza.



# Uso de dispositivos



## Uso de dispositivos

La población -en promedio-, utiliza smartphone durante **5.6 horas** al día, computador durante **3.7 horas** al día y ven TV **2.8 horas** al día\*

\* Uso de cada dispositivo por sí solo durante el día, no de forma recurrente





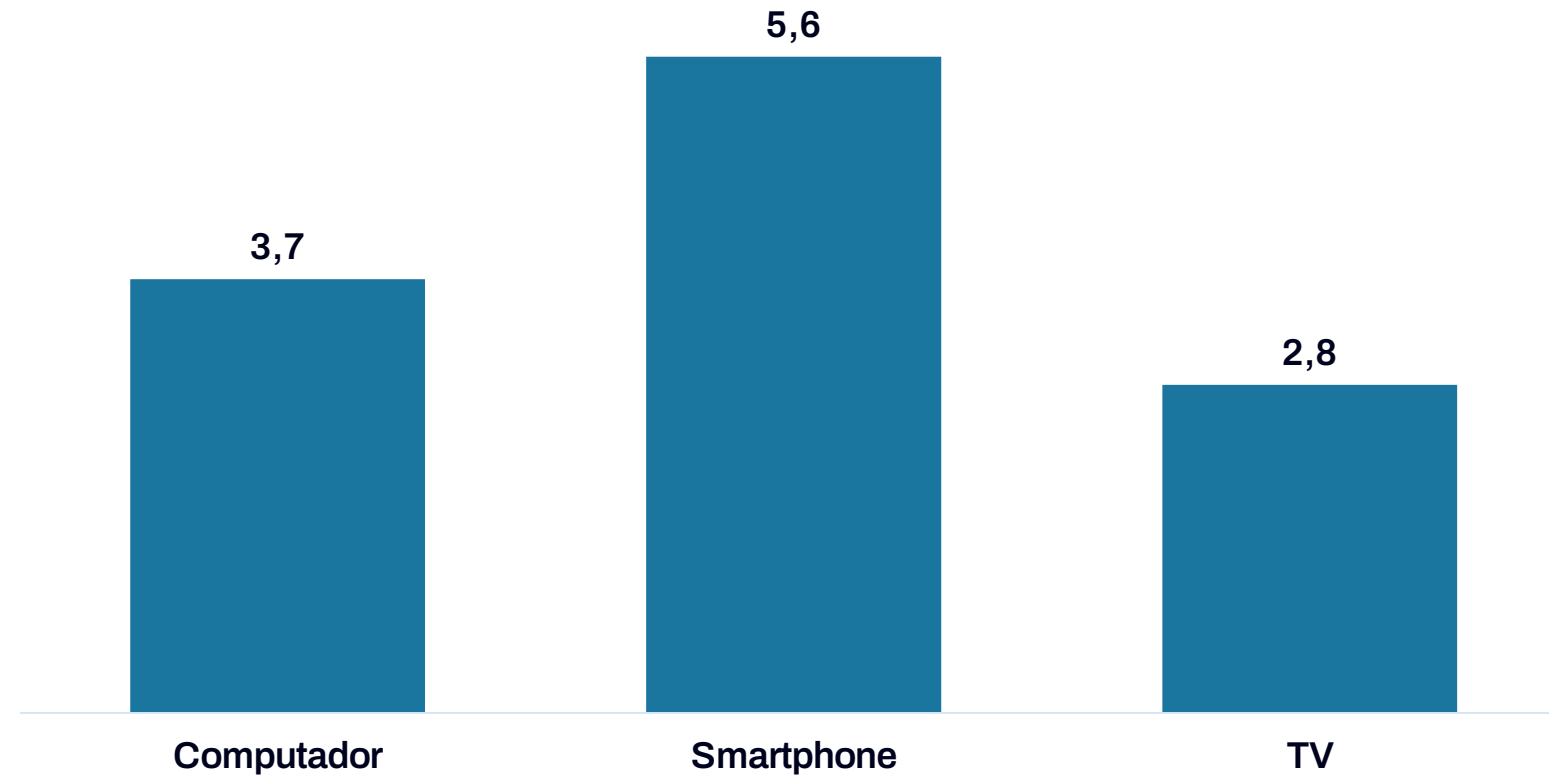
# Promedio de horas diarias de uso de dispositivos

El promedio de la población utiliza un smartphone 5.6 horas al día, un computador 3.7 horas al día y ven TV 2.8 horas al día.

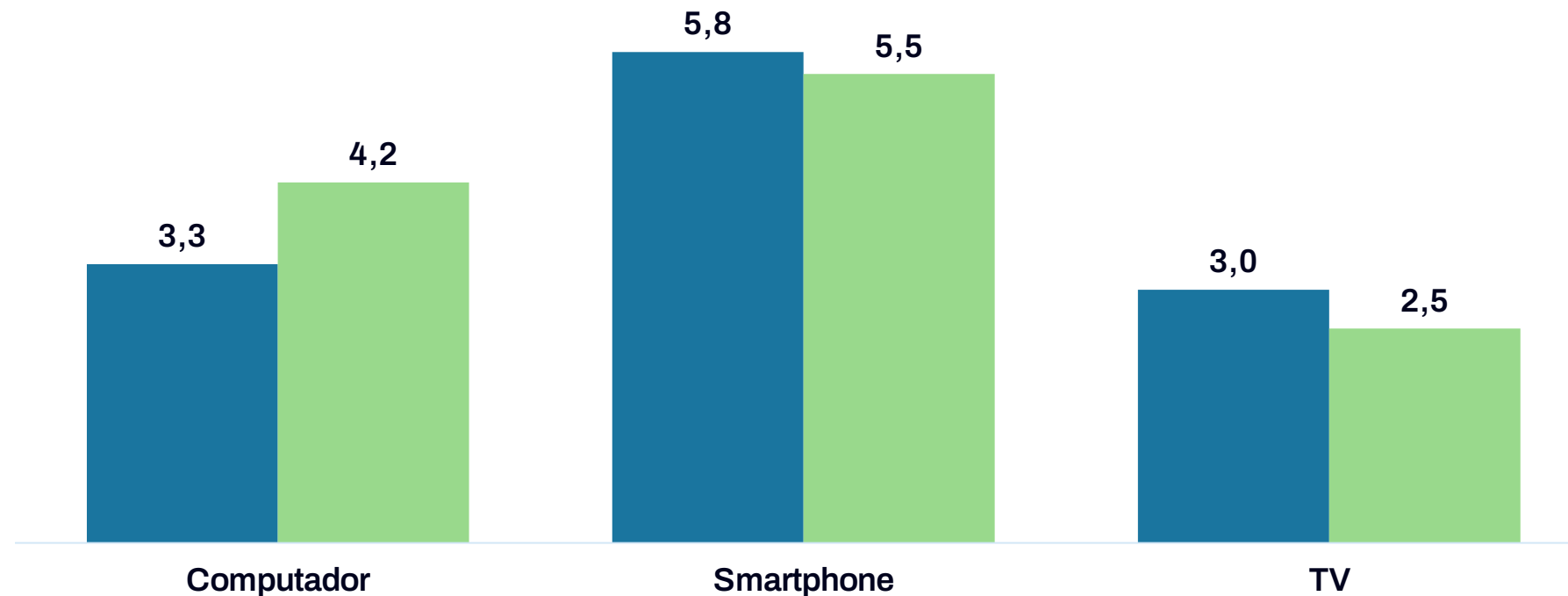
Mientras las horas de uso de smartphone son bastante transversales, se observan variaciones significativas entre grupos respecto de horas de uso de computadores y de TV.

Según sexo, el uso de computador presenta un promedio de utilización superior a favor del sexo masculino (casi 1 hora adicional), situación que se invierte en el caso de la televisión (0,5 horas a favor del sexo femenino).

### Promedio de horas diarias



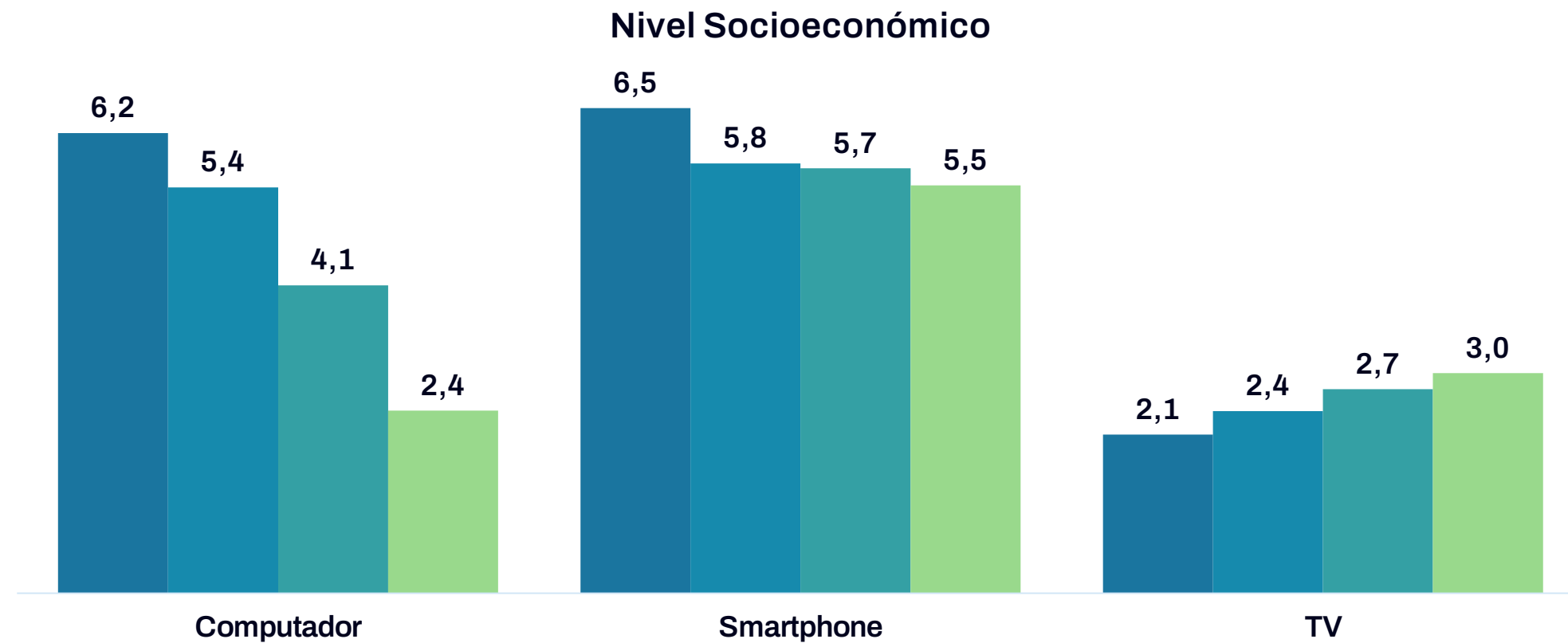
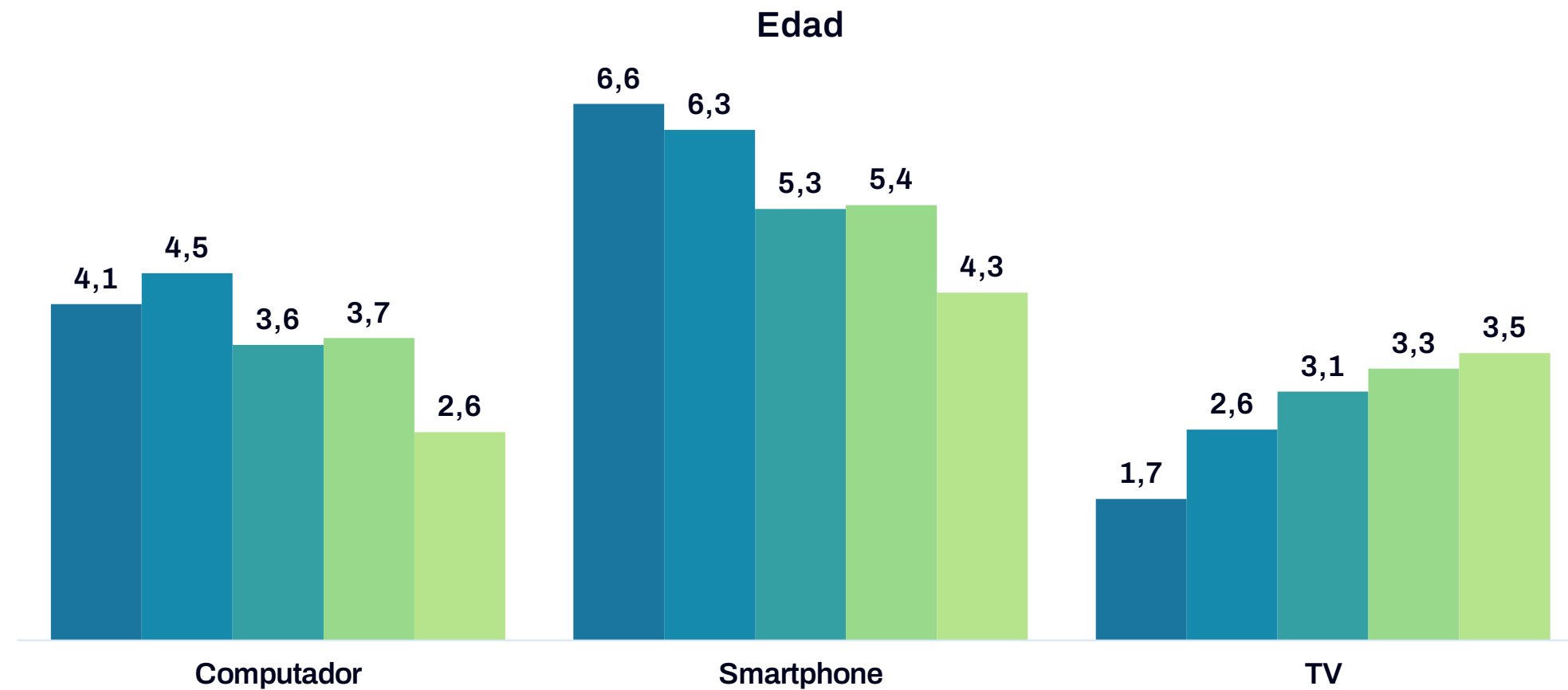
### Promedio de horas diarias según sexo



# Promedio de horas diarias de uso de dispositivos

Las personas ABC1 usan un computador un promedio de 6.2 horas al día, mientras que las de los tramos D y E usan computadores 2.4 horas al día. Así mismo, las personas de entre 31 y 40 años de edad usan un computador en promedio 4.5 horas al día, mientras que las mayores de 60 lo usan 2.6 horas al día.

Estas tendencias se invierten para el uso de TV.



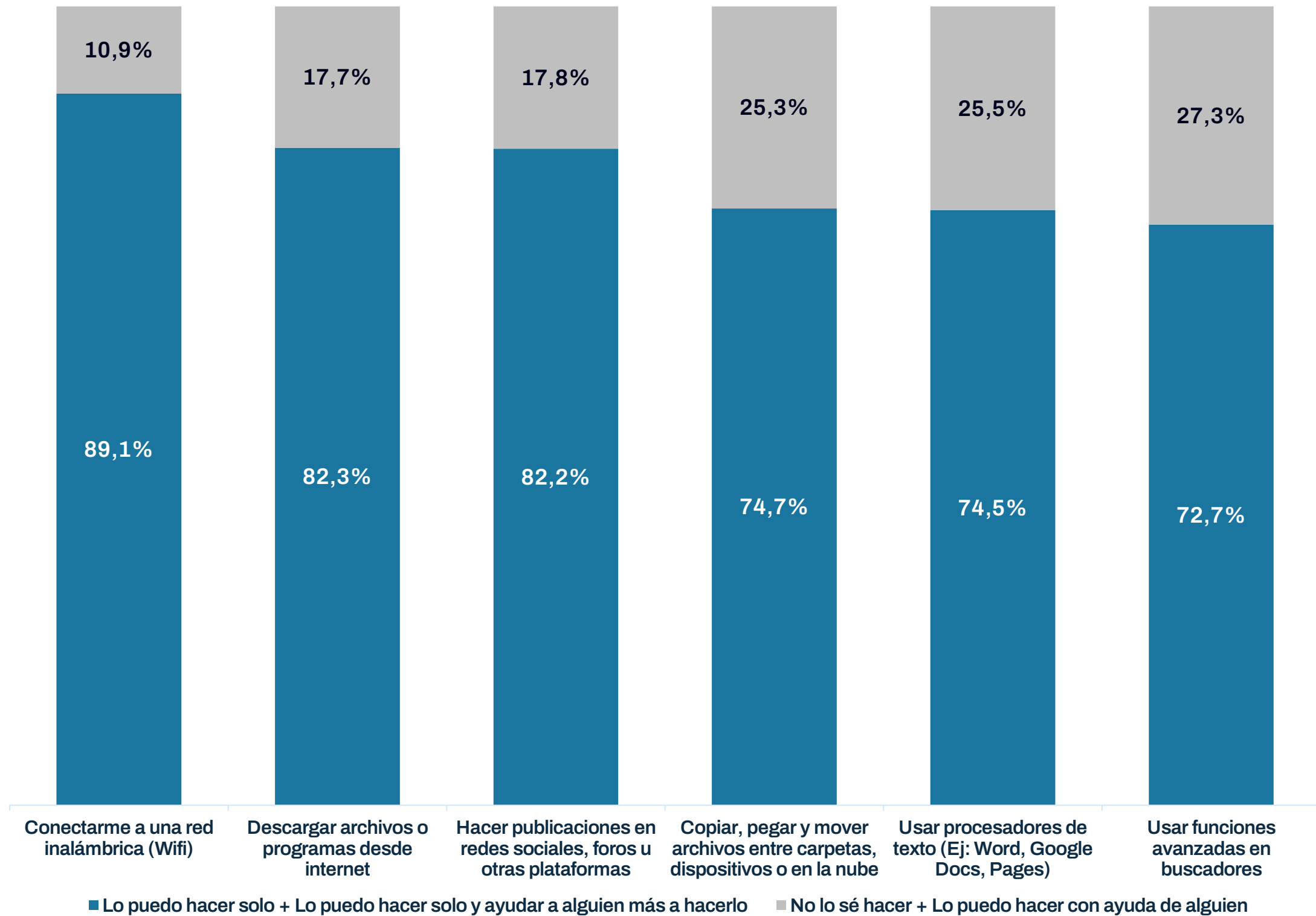
A woman with her hair in a bun, wearing a blue polka-dot dress, is shown in profile from the side, focused on her silver laptop. She is sitting at a desk in a bright, modern office or classroom. In the background, several other people are seated at desks, some looking towards the camera and others looking away. The room has large windows on the left, letting in natural light, and a whiteboard or screen is visible in the background. The overall atmosphere is professional and collaborative.

## Habilidades digitales

# Habilidades digitales de nivel básico

Las habilidades del nivel básico se vinculan fundamentalmente a conocimientos y actividades que permiten en acceso, conexión y uso de internet, búsqueda de información y uso básico de herramientas de ofimática y redes sociales.

Todas las habilidades básicas están sobre un 72% de cumplimiento.



## Posesión de habilidades de nivel básico

Solo el **54%** de la población posee todas las habilidades digitales básicas

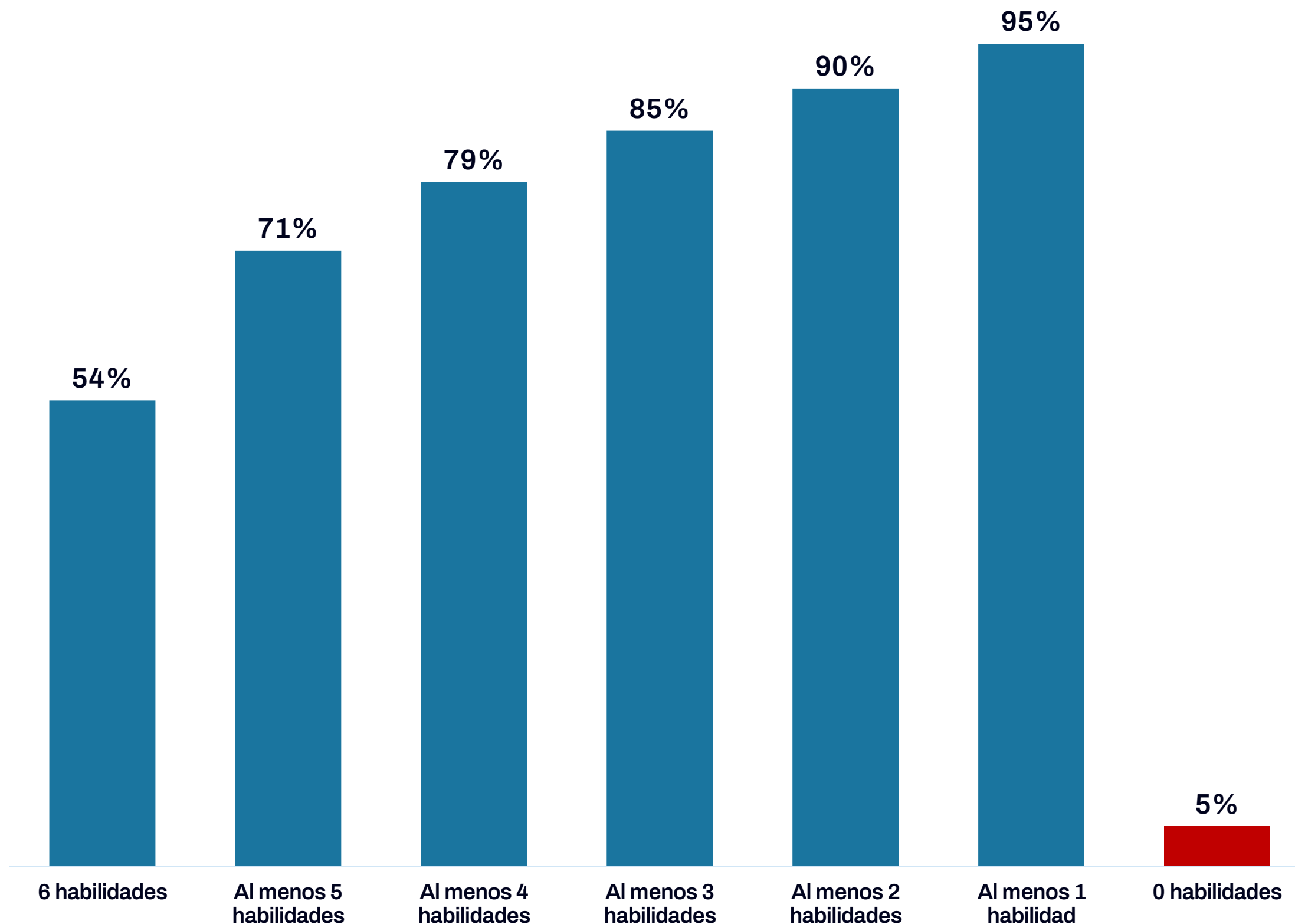


# Posesión de habilidades de nivel básico

Con la medición logramos identificar un hallazgo clave, a medida que va subiendo la dificultad en las habilidades y/o conocimientos en materia digital, existe una gran brecha.

En el siguiente gráfico se observa que de las siete habilidades básicas que se evaluaron en la medición, el 95% de la población cumple con al menos una habilidad, el 71% cumple con cinco habilidades, pero solo el 54% cumple con todas.

El 5% de la población no cumple con ninguna de las habilidades digitales básicas.



## Habilidades digitales de nivel intermedio

---

Solo el **33%** de la población sabe cómo darle instrucciones efectivas a una inteligencia artificial generativa

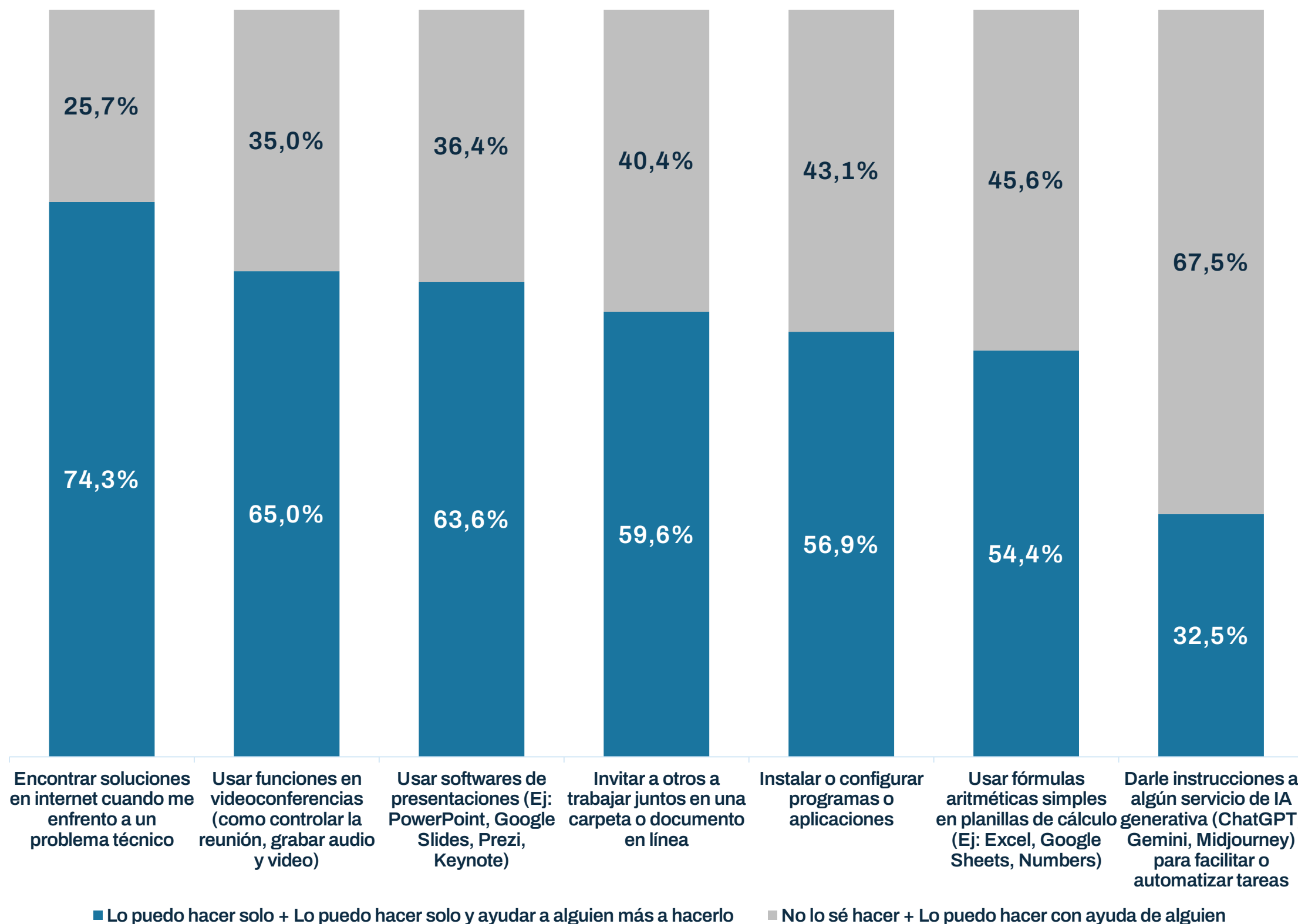


# Habilidades digitales de nivel intermedio

Las habilidades evaluadas para el nivel intermedio se centran en actividades digitales cotidianas pero que requieren un nivel intermedio de conocimiento tecnológico.

Elas representan un conjunto de competencias cada vez más relevantes en el entorno digital actual, tanto en el ámbito personal como profesional.

La mayoría de las habilidades de nivel intermedio están por sobre un 50% de cumplimiento, las cuales se suman al 33% de la población que sabe darle instrucciones a algún servicio de IA generativa, valor que, por su poco tiempo disponible en línea, adquiere alta relevancia.





## Posesión de habilidades digitales de nivel intermedio

Solo el **19%** de la población cumple con todas las habilidades digitales intermedias

El **10%** de la población no cuenta con ninguna de las habilidades digitales intermedias

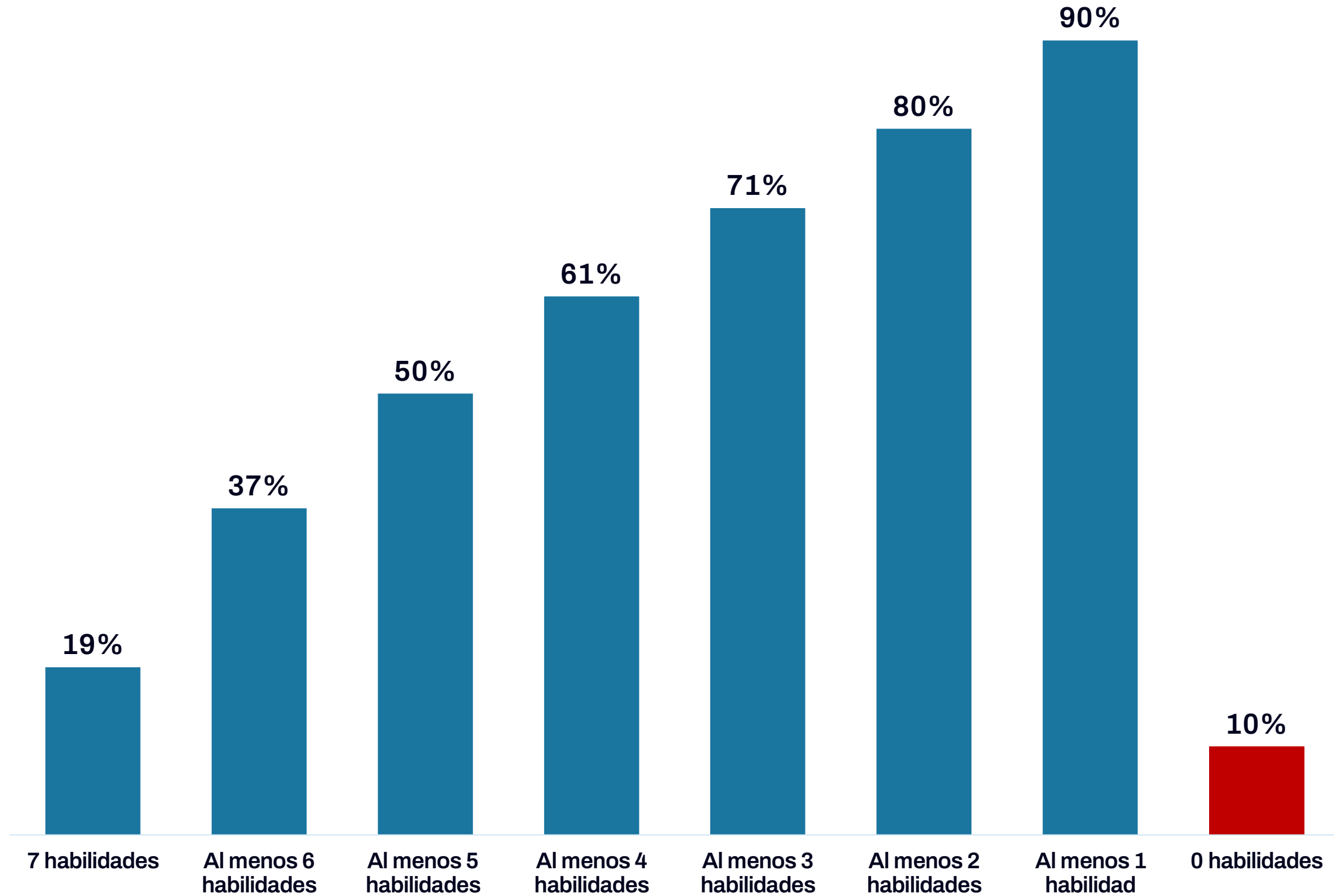


# Posesión de habilidades digitales de nivel intermedio

Para el nivel intermedio se observa una amplia brecha respecto a las habilidades digitales, el 90% de la población cumple con al menos una habilidad del nivel intermedio.

Pero en el momento en el que evaluamos en la escala total de habilidades de nivel intermedio, se observa que solo el 19% de la población cumple con todas las habilidades.

En el nivel intermedio, el 10% de la población no cumple con ninguna habilidad de nivel intermedio.



## Habilidades digitales avanzadas

---

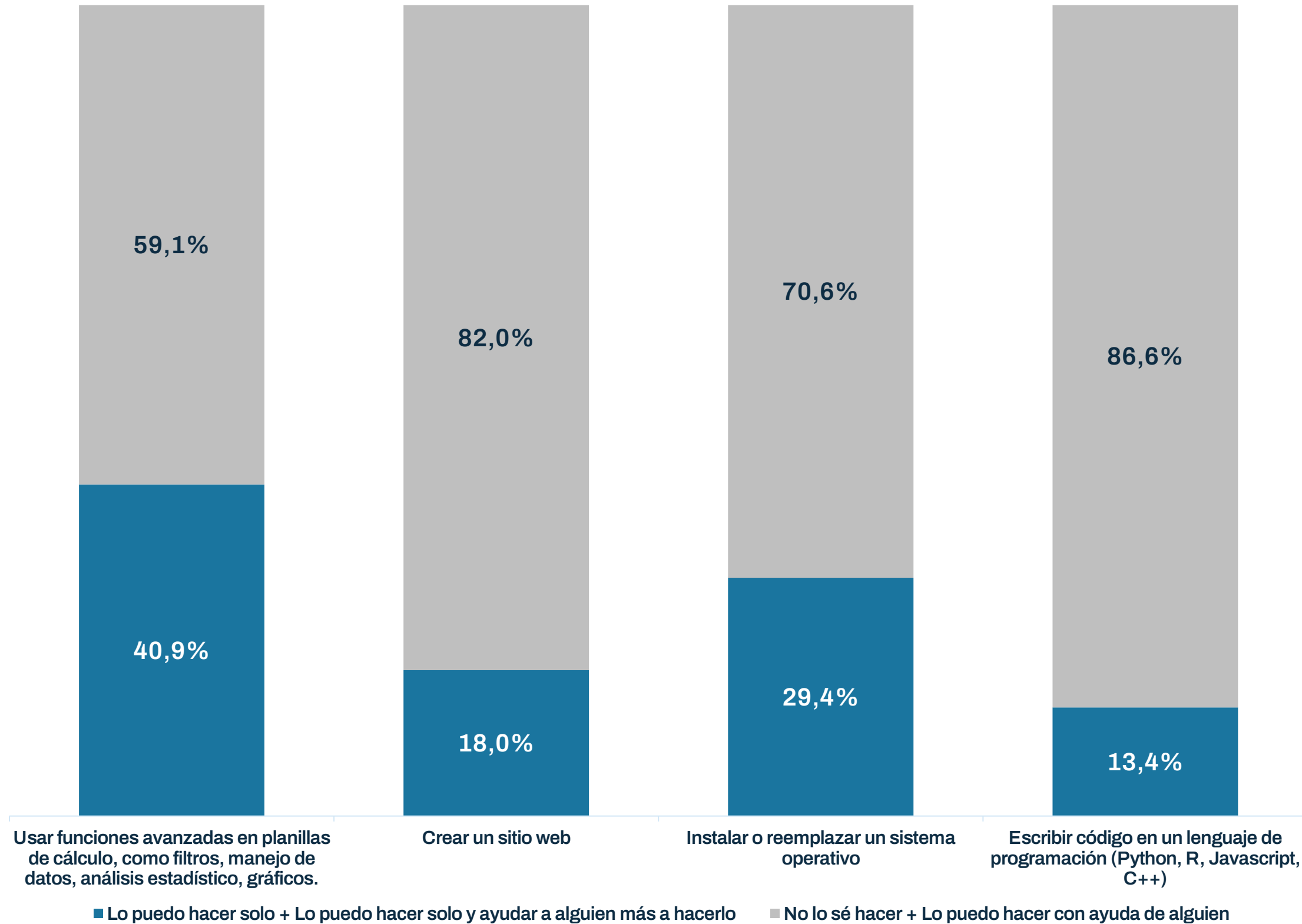
Un **13,4%** de la población chilena declara saber usar un lenguaje de programación



# Habilidades digitales avanzadas

Las dimensiones evaluadas como nivel avanzado en este estudio se centran en habilidades digitales que van más allá del uso cotidiano de la tecnología. Se seleccionaron estas dimensiones en particular porque representan competencias cada vez más relevantes en los campos tecnológicos especializados y en roles profesionales de alta demanda.

En promedio, sólo un 25,4% de la población declara ser capaz de ejecutar estas actividades avanzadas de manera independiente y ser capaz de ayudar a alguien a hacerlo.



## Posesión de habilidades digitales de nivel avanzado

Solo el **7,2%** de la población cumple con todas las habilidades digitales avanzadas y el **47,1%** de la población no cuenta con ninguna habilidad digital de nivel avanzado

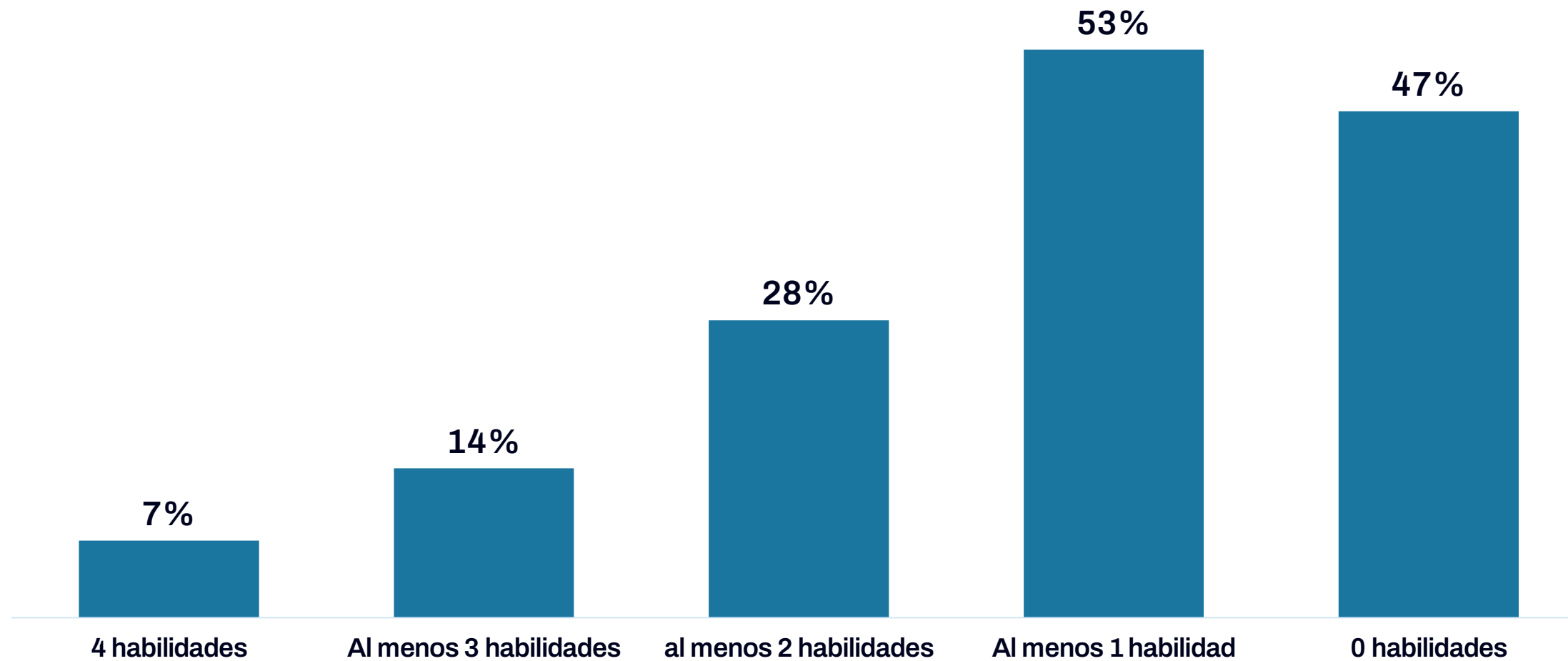


# Posesión de habilidades digitales de nivel avanzado

Ya en el nivel avanzado se evaluó en una menor cantidad de habilidades, y se logró identificar dos hallazgos clave:

Un porcentaje mayoritario de la población cumple con al menos una habilidad digital de nivel avanzado, pero solo el 7% de la población cumple con todas estas habilidades al mismo tiempo.

Para el nivel avanzado, el 47% de la población no cumple con ninguna habilidad.



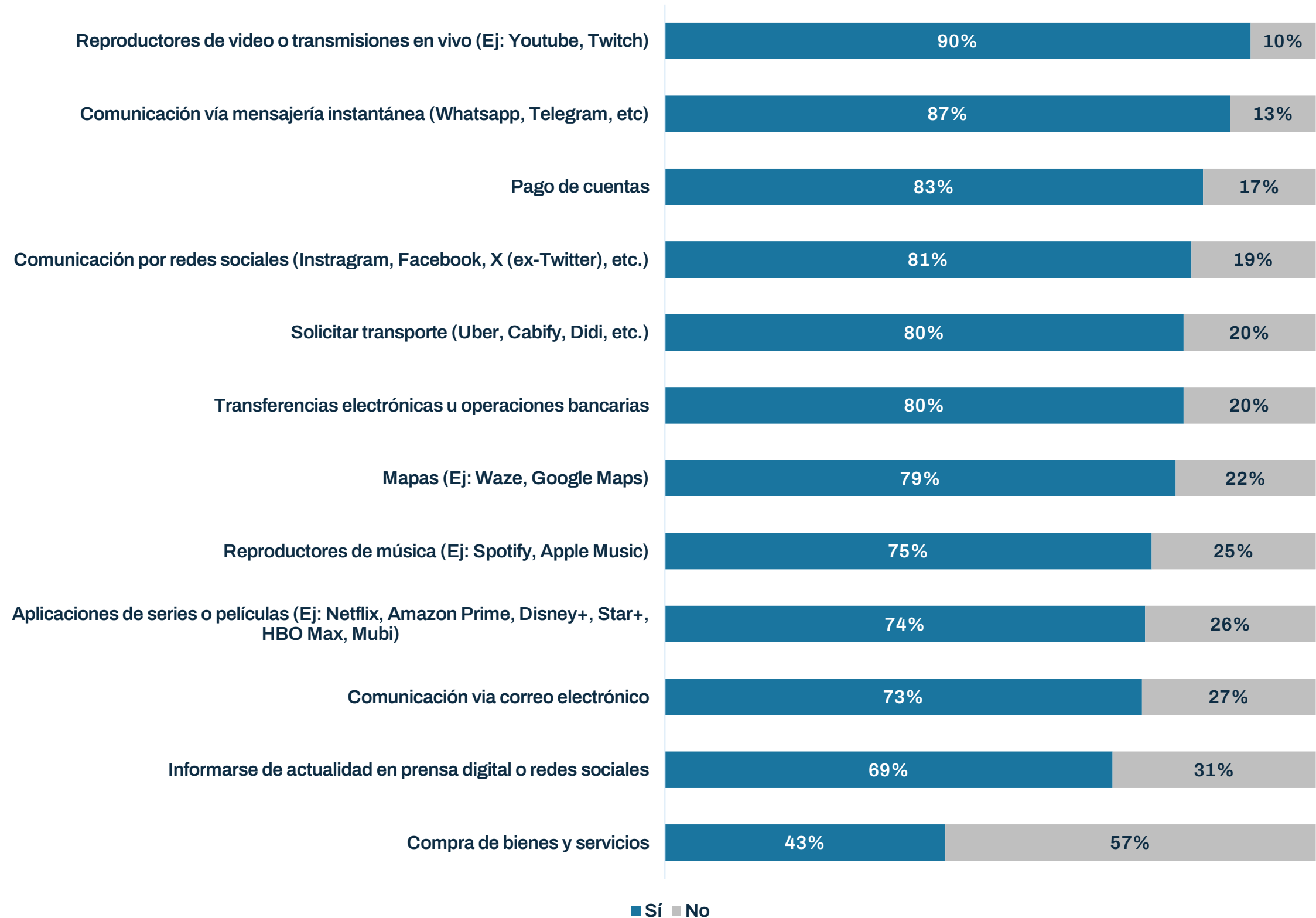
## Usos de internet



# Usos de internet: Nivel básico

Los usos básicos de internet se vinculan a actividades cotidianas de consumo de medios y entretenimiento, comunicación con otras personas, realización de trámites sencillos como pago de cuentas, compras, transferencias bancarias y aplicaciones de transporte o *delivery*.

10 de 12 usos de internet de nivel básico tienen un nivel de cumplimiento mayor al 70%.





## Usos de Internet: Nivel básico

---

El **15%** de la población cumple con todos los usos básicos de Internet a nivel país

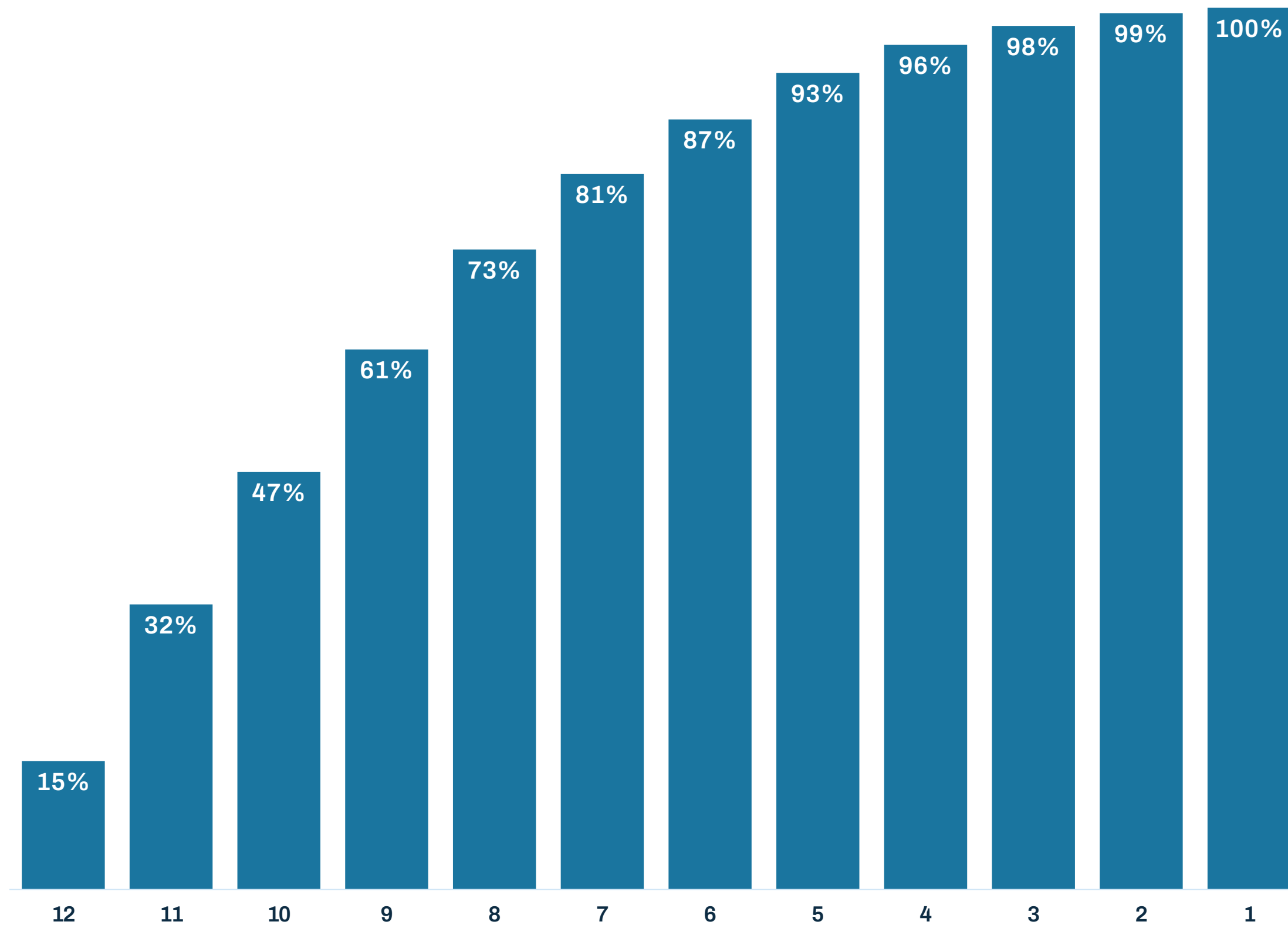


# Nivel de cumplimiento en simultaneo de Usos de Internet: Nivel básico

Para el nivel básico del uso de Internet, vemos que existe un comportamiento más variado respecto a la cantidad de habilidades.

Existe un alto porcentaje de habilidades cumplidas, al menos un 93% de la población cumple con cinco o más habilidades, y el 61% de la población cumple al menos nueve habilidades.

Solo el 15% de la población cumple con todos los usos básicos de Internet.



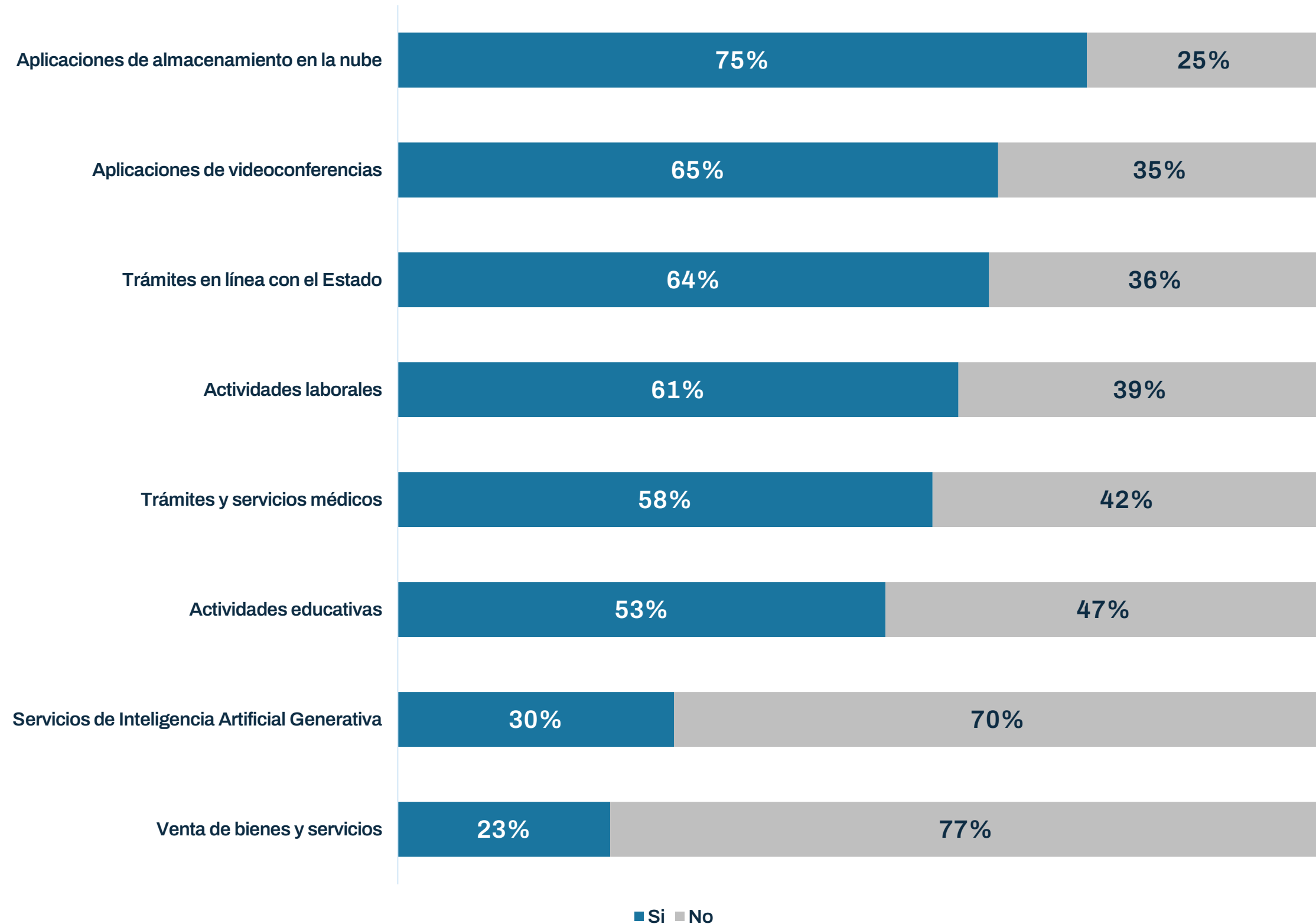
# Usos de internet: Nivel intermedio

Las aplicaciones de almacenamiento en la nube son las aplicaciones más utilizadas, seguidas por las videoconferencias y los trámites estatales.

La venta de bienes y servicios, en conjunto con el uso de IA generativa son las actividades menos realizadas.

Más de la mitad de los encuestados realiza actividades laborales y educativas en línea

El uso de servicios médicos muestra una adopción moderada de este servicio, sugiriendo un crecimiento en la telemedicina.



## Usos de Internet: Nivel Intermedio

El **5,1%** de la población cumple con todos los usos de Internet de nivel intermedio a nivel país

El **62,9%** de la población cumple con al menos 4 usos de Internet de nivel intermedio de manera simultánea

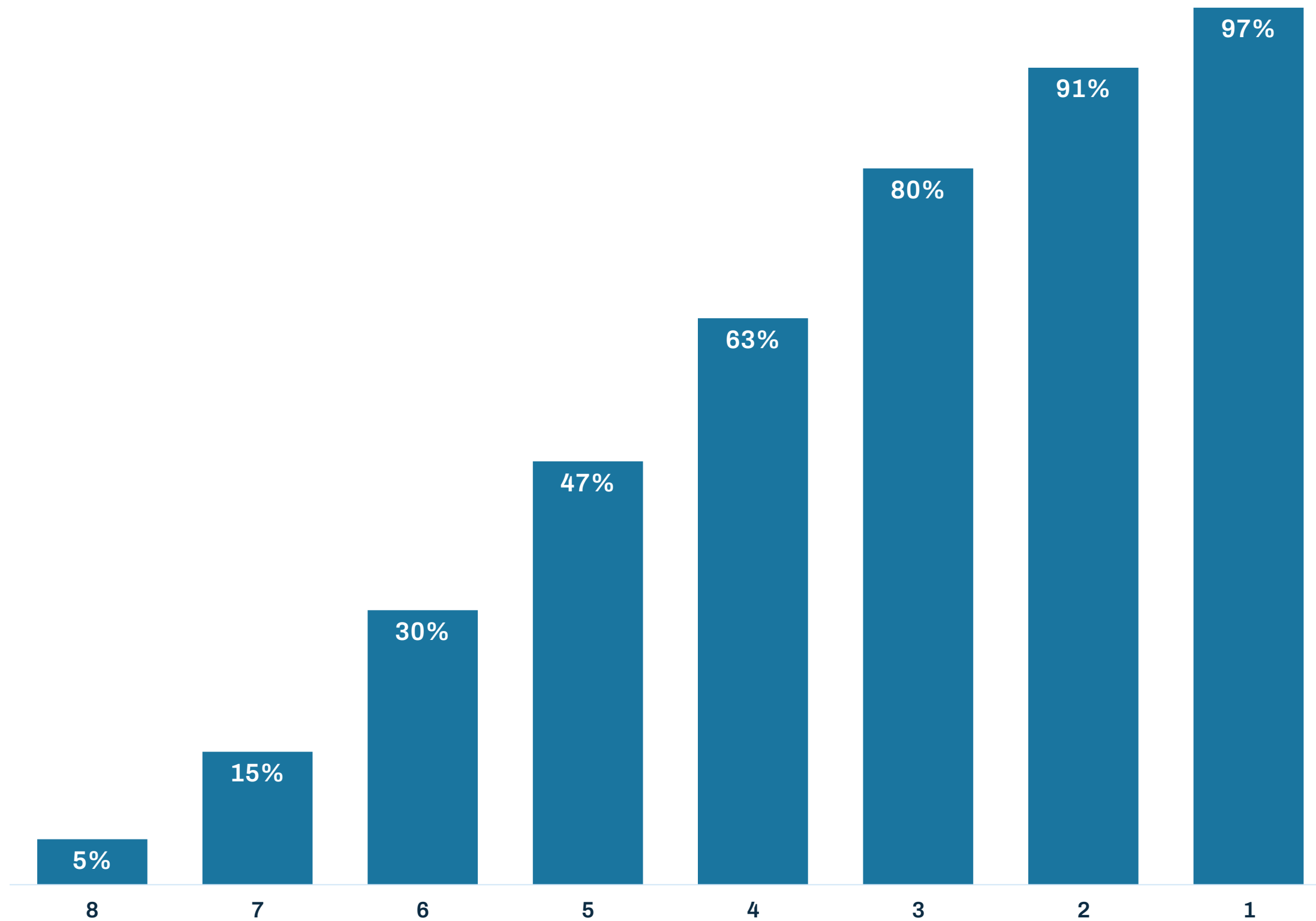


## Nivel de cumplimiento en simultaneo de Usos de Internet: Nivel intermedio

Para el nivel intermedio de usos de Internet, observamos que el 97% de la población cumple con al menos un uso de Internet, pero a medida que evaluamos más habilidades el porcentaje se reduce, el 30% de la población cumple con al menos seis habilidades de nivel intermedio

Solo el 5% de la población cumple con todas las habilidades de Nivel Intermedio.

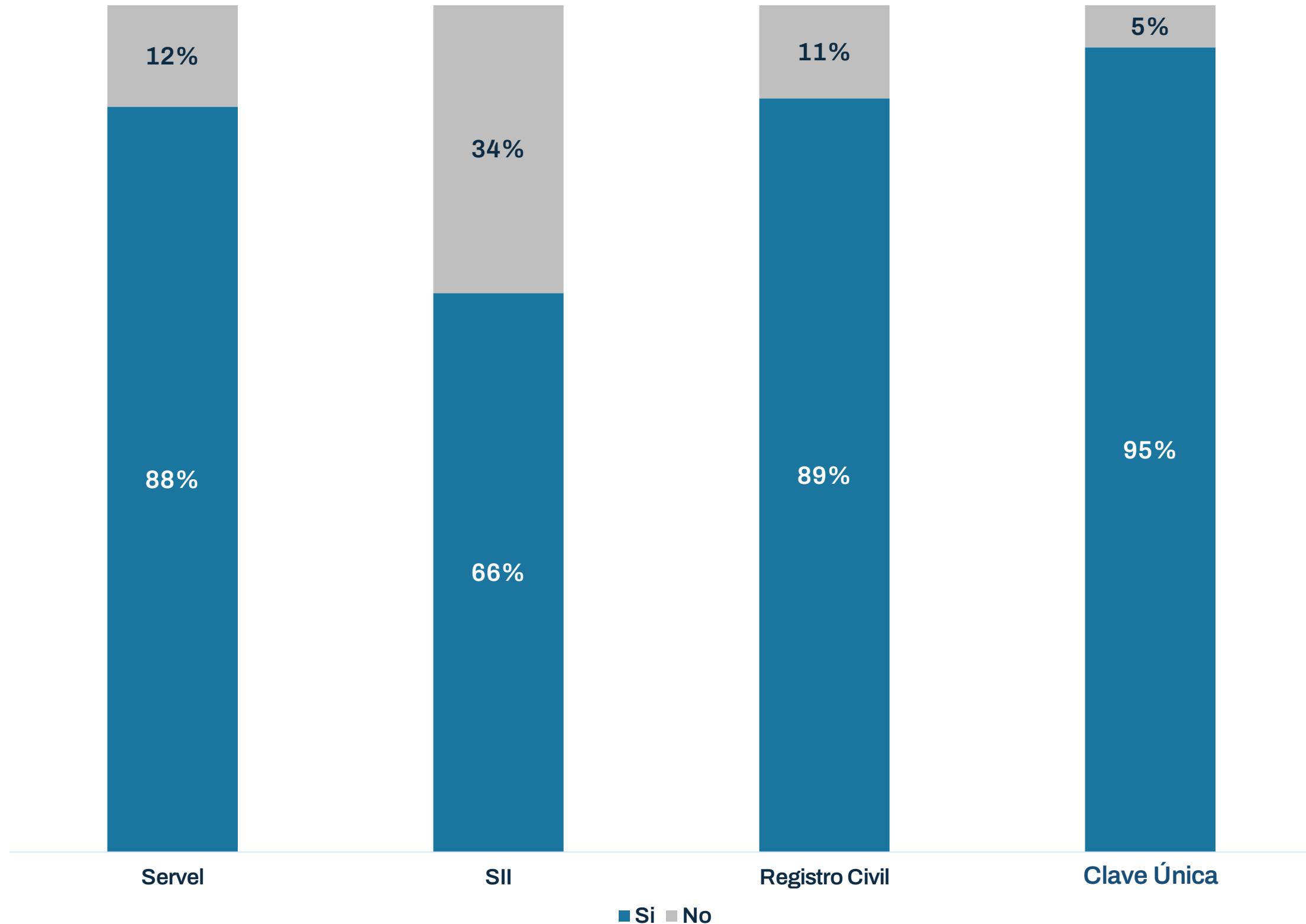
El 3% de la población no cumple con ninguna habilidad del nivel intermedio.



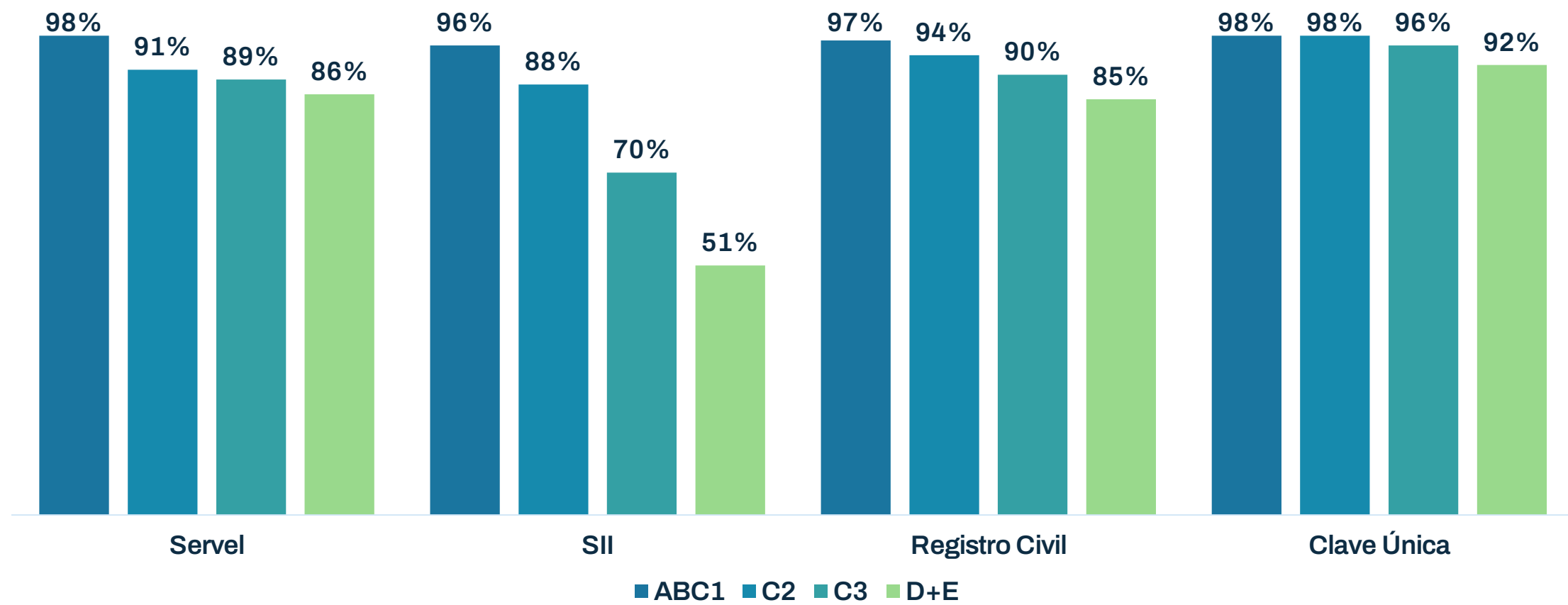
# Usos de trámites estatales

La mayor parte de la población declara haber usado trámites estatales online alguna vez. 95% de la población ha habilitado su clave única, y el porcentaje se mantiene alto para todos los grupos de edad y socioeconómicos.

Asimismo, la mayor parte de la población también ha solicitado trámites en línea del Registro Civil o consultado datos en Servel. En el caso del Servicio de Impuestos Internos (SII), la cifra baja al 66%, situación que puede ser explicada por múltiples factores.

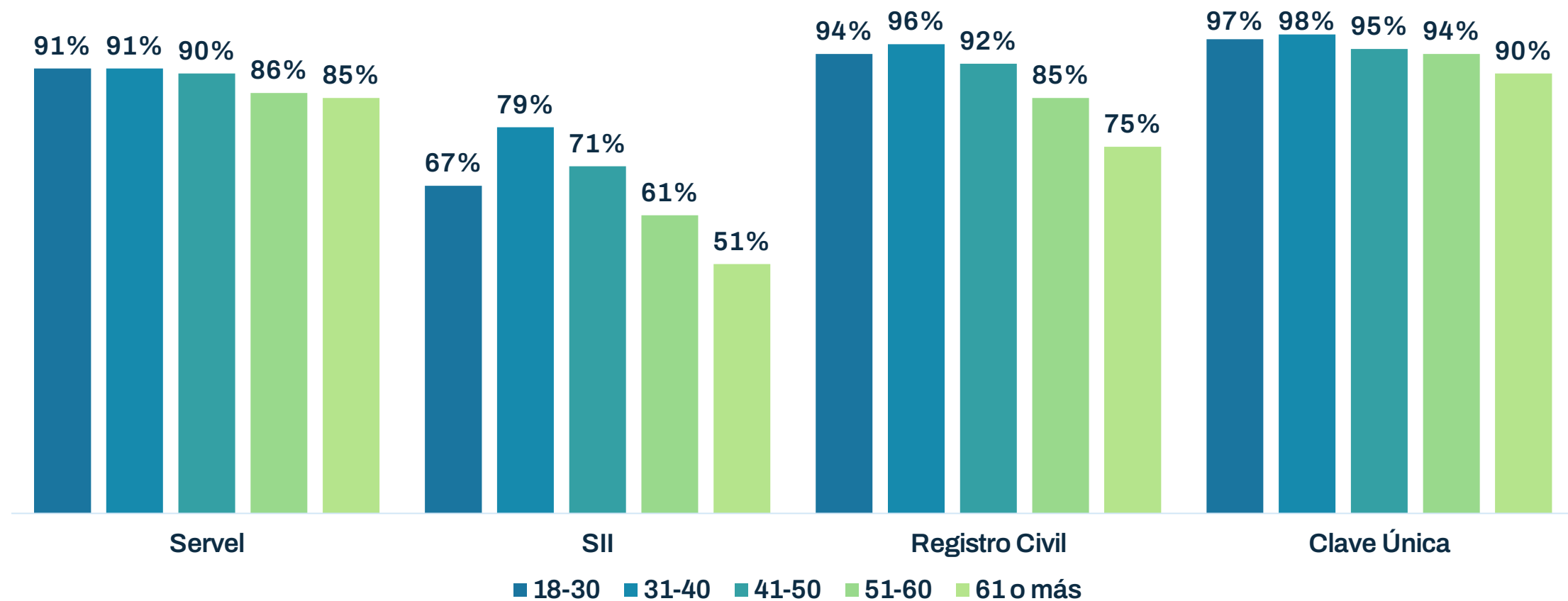


# Usos de trámites estatales



Se observan diferencias significativas en el uso del SII online según nivel socioeconómico, mientras el 96% de las personas ABC1 lo han usado, solo un 51% de las personas de los grupos D o E ha realizado trámites a través de la página del SII.

Así mismo, hay diferencias significativas por edad en el uso de SII, donde el grupo de entre 31 a 40 años es el que más lo utiliza (79%) y en el uso de registro civil online, donde mientras el 96% de aquellas personas entre 31 y 40 años lo ha usado, solo 75% de las personas mayores de 60 años lo han usado.



A group of diverse people, including men and women of various ethnicities, are shown in a meeting or workshop setting. They are all raising their hands, indicating active participation. The background is slightly blurred, showing a window and some greenery. The overall atmosphere is one of collaboration and engagement.

## **Participación ciudadana**



En promedio, el **63,4%** de la población utiliza Internet para informarse sobre actualidad en temas de política, sociedad, cultura, materia legislativa y/o económica



# Participación ciudadana

Como lo dice su nombre, la participación ciudadana a través de medios digitales es una parte constitutiva de la ciudadanía digital. Es a través de este tipo de acciones que un usuario digital pasa a ser ciudadano propiamente tal.

Se observa una gran variación en el porcentaje de personas que afirma realizar cada una de estas acciones. Mientras informarse sobre temas de actualidad a través de internet alcanza un 63,4%, todas las demás acciones están por debajo del 40% total.



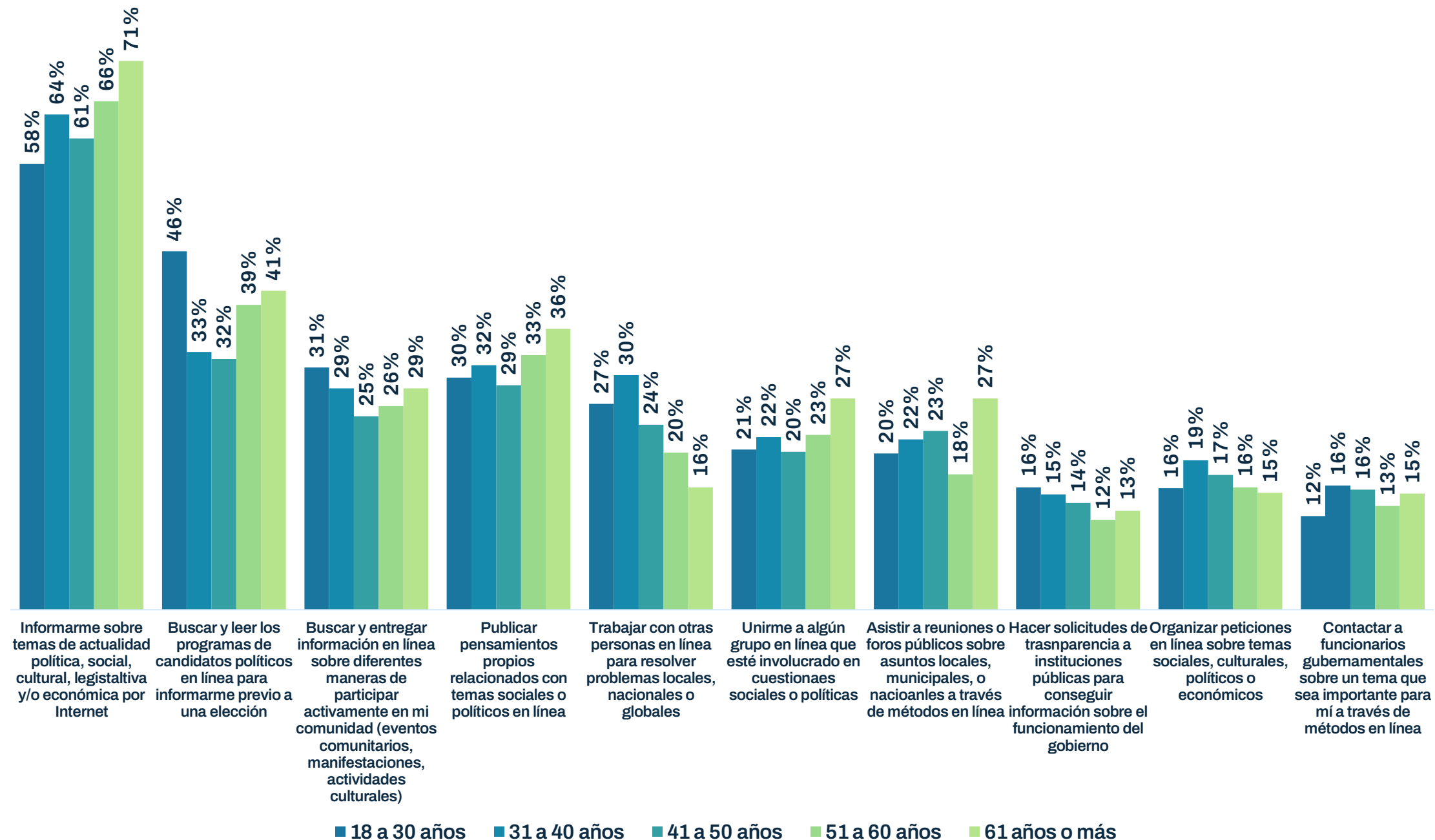
**71%** de las personas mayores afirma informarse sobre temas de actualidad a través de internet, contra un **58%** de las personas entre 18 y 30 años



# Participación ciudadana por grupo etario

Al observar la distribución por edad, podemos observar que, a diferencia de las habilidades digitales y otros usos no relacionados con la participación ciudadana, las personas mayores reportan realizar algunas de estas acciones en mayor proporción que los grupos más jóvenes. Por ejemplo, un 71% de las personas mayores afirma informarse sobre temas de actualidad a través de internet, contra un 58% de las personas entre 18 y 30 años. Así mismo, mientras un 36% de las personas mayores afirma publicar sus pensamientos propios sobre temas sociales o políticos en internet, esta cifra llega a 30% para las personas de entre 18 y 30 años.

Esto muestra que los jóvenes, no simplemente por usar internet en mayor proporción, serían ciudadanos digitales por sobre otros grupos etarios.

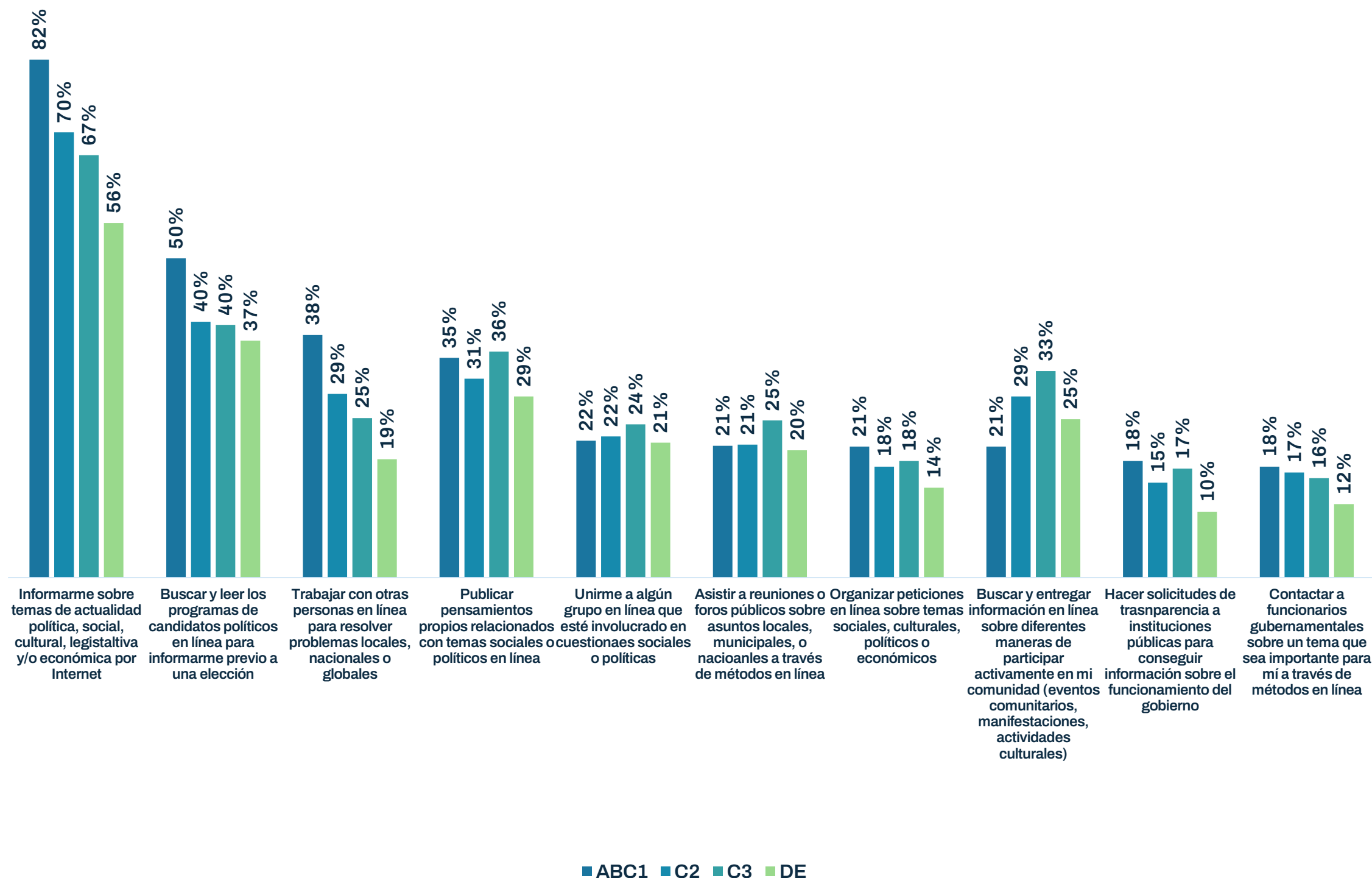


# Participación ciudadana por NSE

Al ordenar los datos por nivel socioeconómico, es posible observar la distribución esperable en donde el grupo ABC1 lidera la tabla, seguido de los tres grupos. Por ejemplo, mientras un 82% de las personas ABC1 reportan informarse sobre temas de actualidad por internet, solo un 56% de las personas de los grupos D y E hacen lo mismo.

Sin embargo, en algunas categorías se iguala o se invierte la distribución. Es notorio que para buscar y entregar información en línea sobre formas de participar activamente en la comunidad, del grupo ABC1 solo un 21% afirma hacerlo, mientras que el personaje sube a 29% para el grupo C2, a 33% para el grupo C3 y a 25% para el grupo D+E

Esto puede mostrar que las personas de nivel socioeconómico más alto pueden estar menos interesadas de participar en instancias políticas por fuera de los procesos formales.





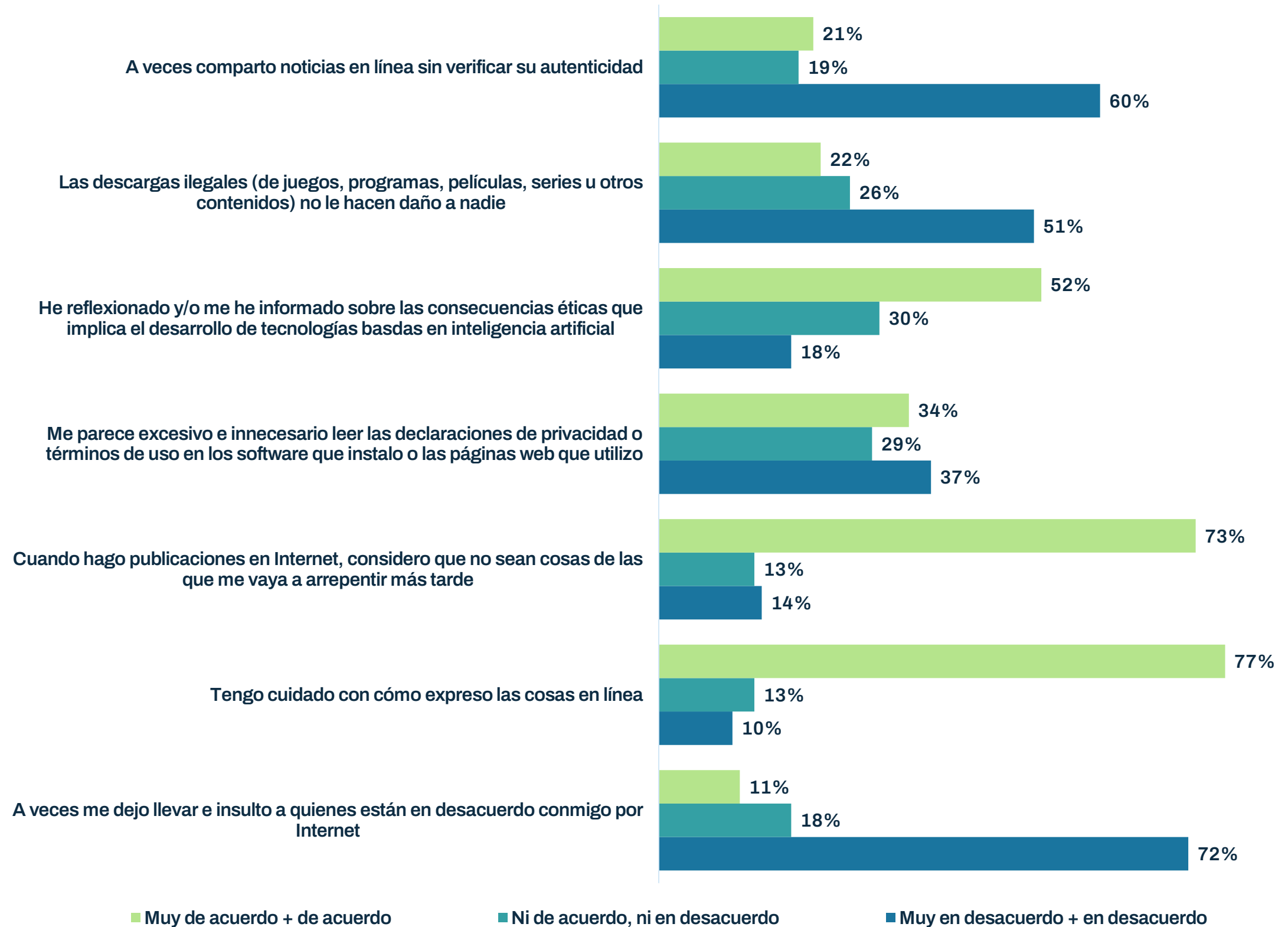
# Conducta en internet

# Conducta en internet

En esta sección las preguntas se consultaban en una escala del 1 al 5, donde 1 significa “Muy en desacuerdo” y 5 “Muy de acuerdo”. Se agruparon en 3 opciones para facilidad del análisis de datos.

En esta batería, las afirmaciones estaban redactadas de manera en que algunos casos, la opción preferible es estar de acuerdo (la 3ra, 5ta y 6ta), mientras que en otras es preferible estar en desacuerdo (la 1ra, 2da 4ta y 7ma).

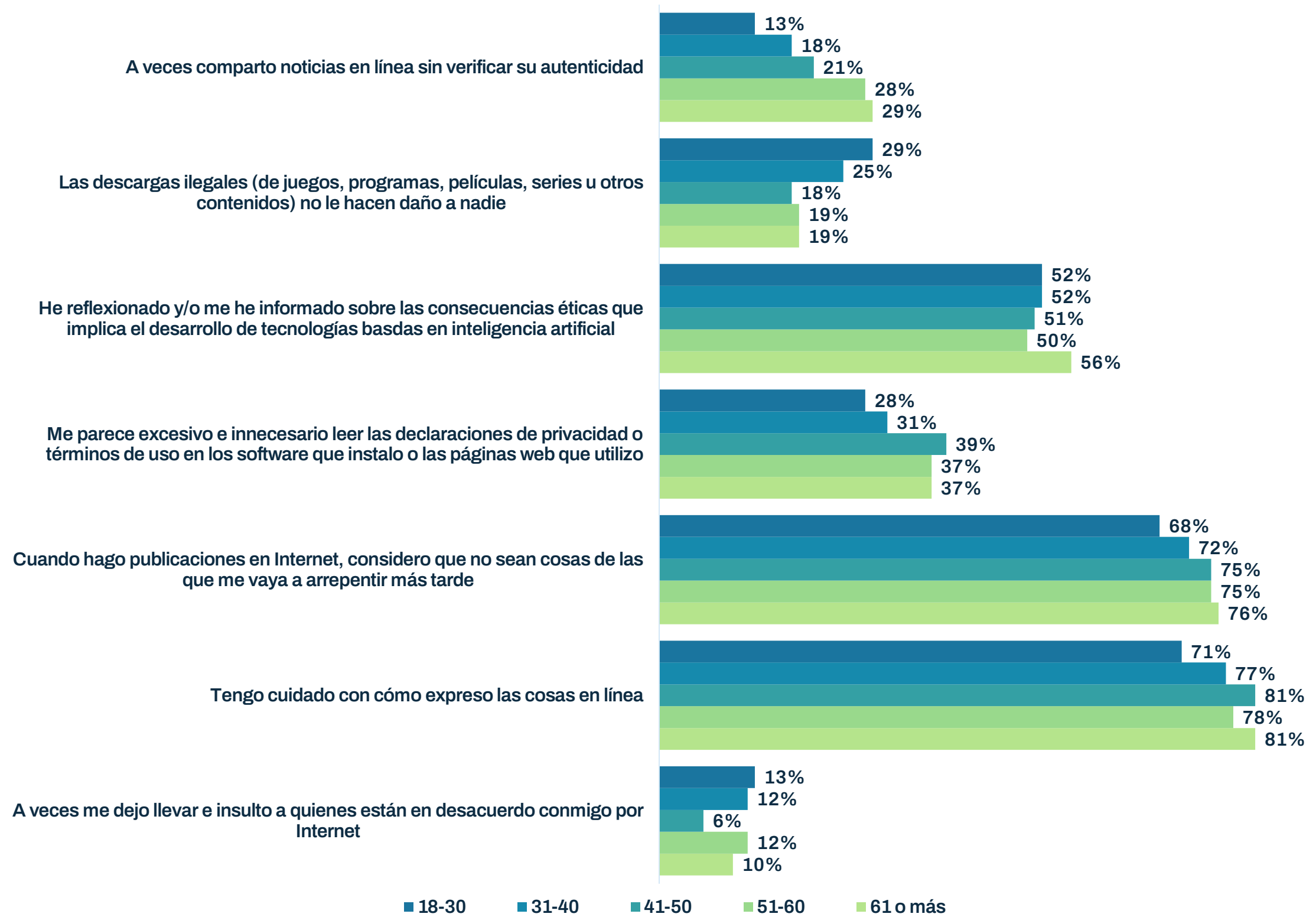
Podemos observar que la mayoría está de acuerdo con tener cuidado con cómo expresan las cosas en línea (77%) y al hacer publicaciones en internet (73%), mientras que solo un 11% afirma que a veces se deja llevar e insulta a personas en internet.



# Conducta en internet según edad, porcentaje De acuerdo + Muy de acuerdo

Es posible observar en este gráfico que por lo general los distintos grupos etarios responden de forma similar a las preguntas de conducta.

Los ítems donde se aprecian las mayores diferencias por edad son compartir noticias sin verificar su autenticidad, donde un 29% de las personas de 61 o más afirma hacerlo, contra solo un 13% de las personas de entre 18 y 30 años. Inversamente, mientras 19% de las personas mayores afirman que las descargas ilegales no le hacen daño a nadie, esta cifra asciende a 29% en el grupo entre 18 y 30 años.

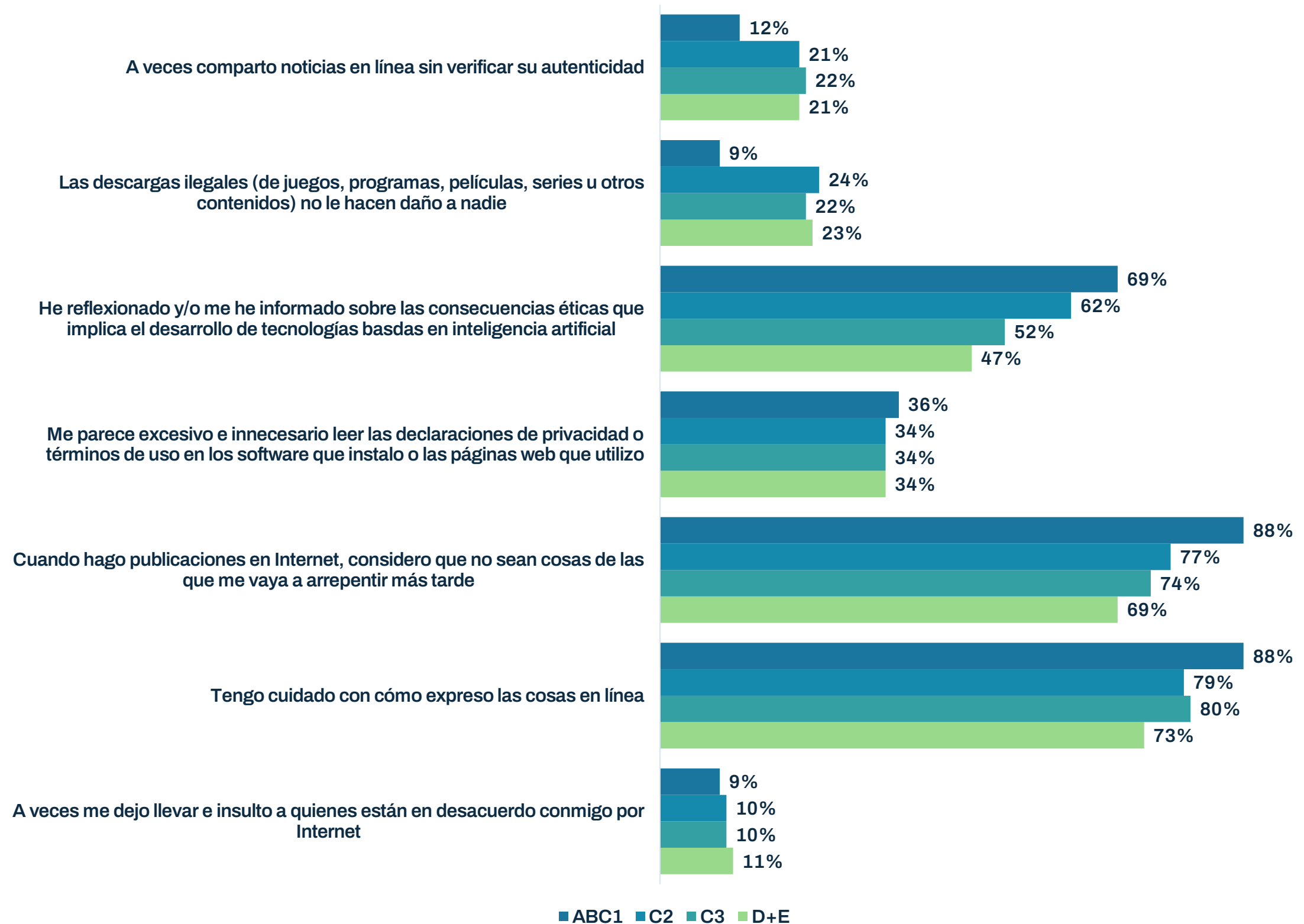




# Conducta en internet según NSE, porcentaje De acuerdo + Muy de acuerdo

Al distribuir según NSE, sí podemos observar patrones claros de respuesta. Las personas de mayor nivel socioeconómico tienden a estar más de acuerdo con aquellas buenas prácticas o conductas, y más en desacuerdo con las prácticas nocivas.

Esto es más notorio en las opiniones sobre las descargas ilegales, donde solo un 9% de las personas ABC1 están de acuerdo con las descargas ilegales, mientras este porcentaje está sobre el 22% para los demás niveles socioeconómicos. Así mismo, mientras un 69% de las personas ABC se han informado sobre las consecuencias éticas de la IA, esta cifra desciende al 47% para los grupos D y E.





# Ciberseguridad

---

Solo un **31%** de la población chilena declara siempre habilitar la verificación en dos pasos en sus cuentas

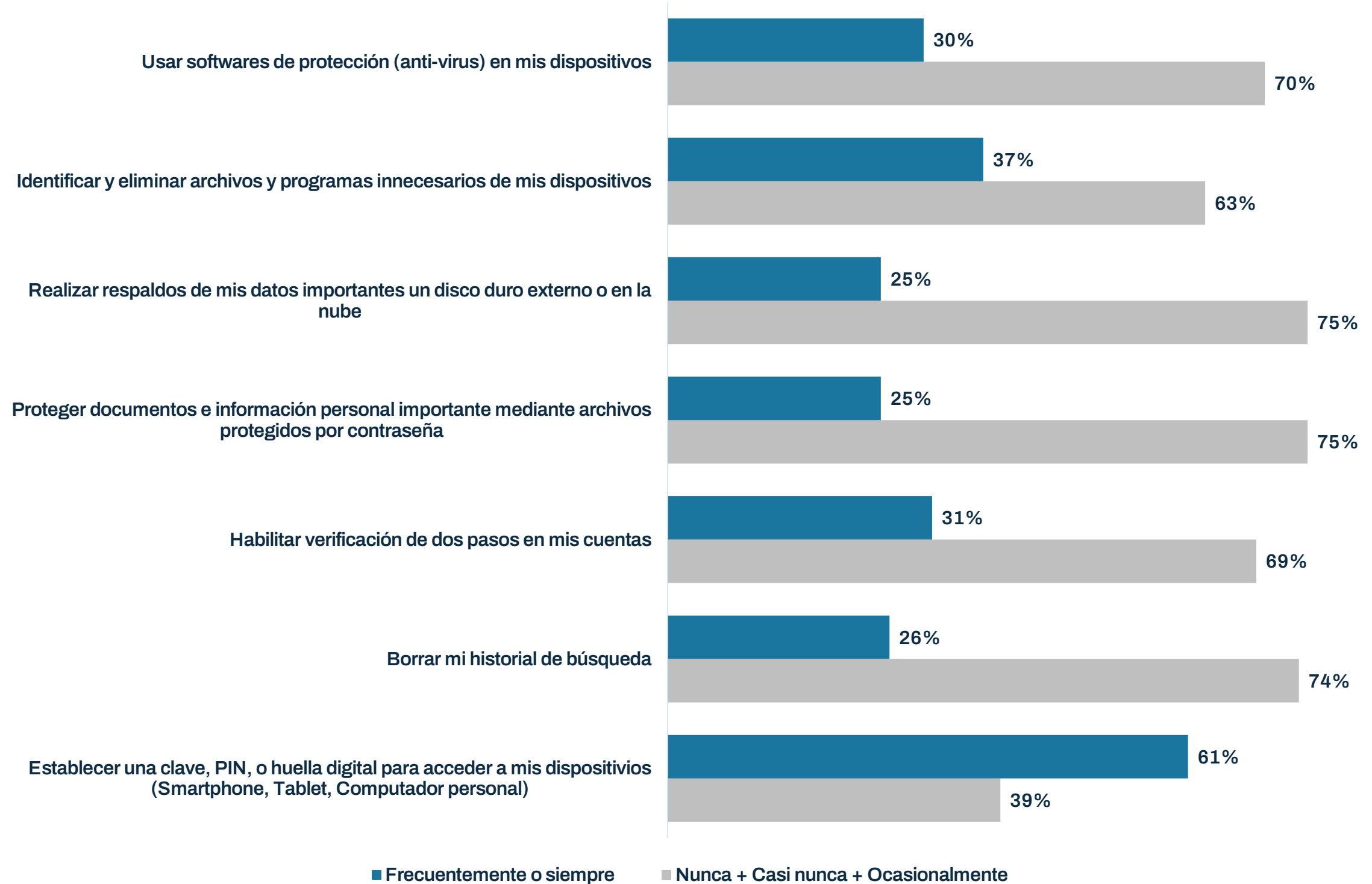


# Prácticas de ciberseguridad

Esta batería pregunta por la frecuencia de la realización de ciertas acciones clave de ciberseguridad, con cuatro opciones: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Ocasionalmente, (4) Frecuentemente o siempre. Hemos agrupado las categorías en dos grupos.

Es notorio que casi todos los ítems tienen un % de cumplimiento inferior al 37, con la excepción de establecer una clave, PIN o reconocimiento biométrico para acceder a los dispositivos. E incluso en ese ítem, hay un 39% que solo establece una clave de acceso en sus dispositivos con una frecuencia ocasional o menor.

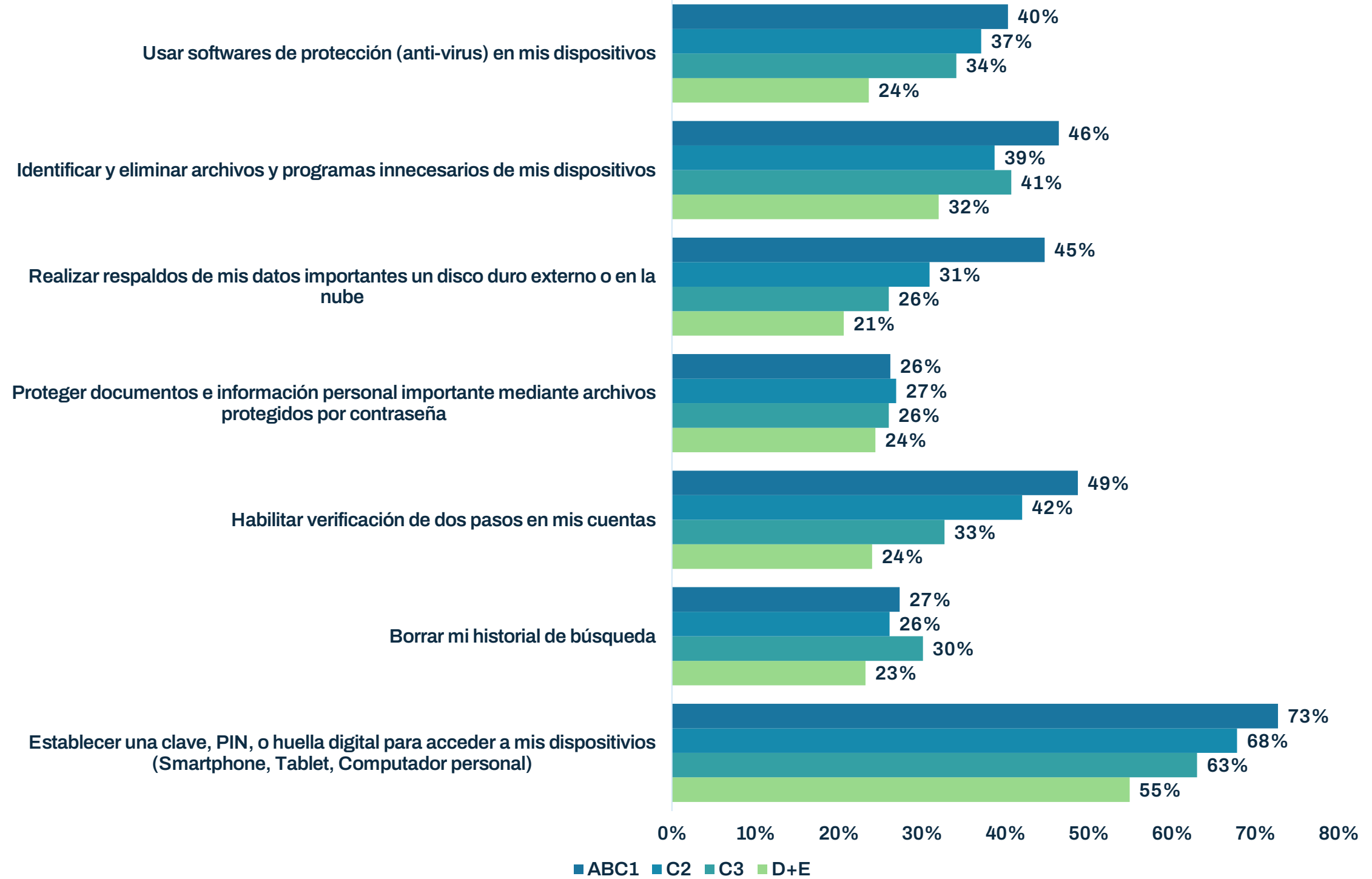
También es notorio que solo un 30% del total utiliza antivirus, y solo un 31% habilita la verificación en dos pasos frecuentemente o siempre



# Prácticas de ciberseguridad por NSE

Al observar los datos según NSE, se puede observar un patrón consistente en donde el grupo ABC1 consistentemente realiza acciones de ciberseguridad en mayor porcentaje.

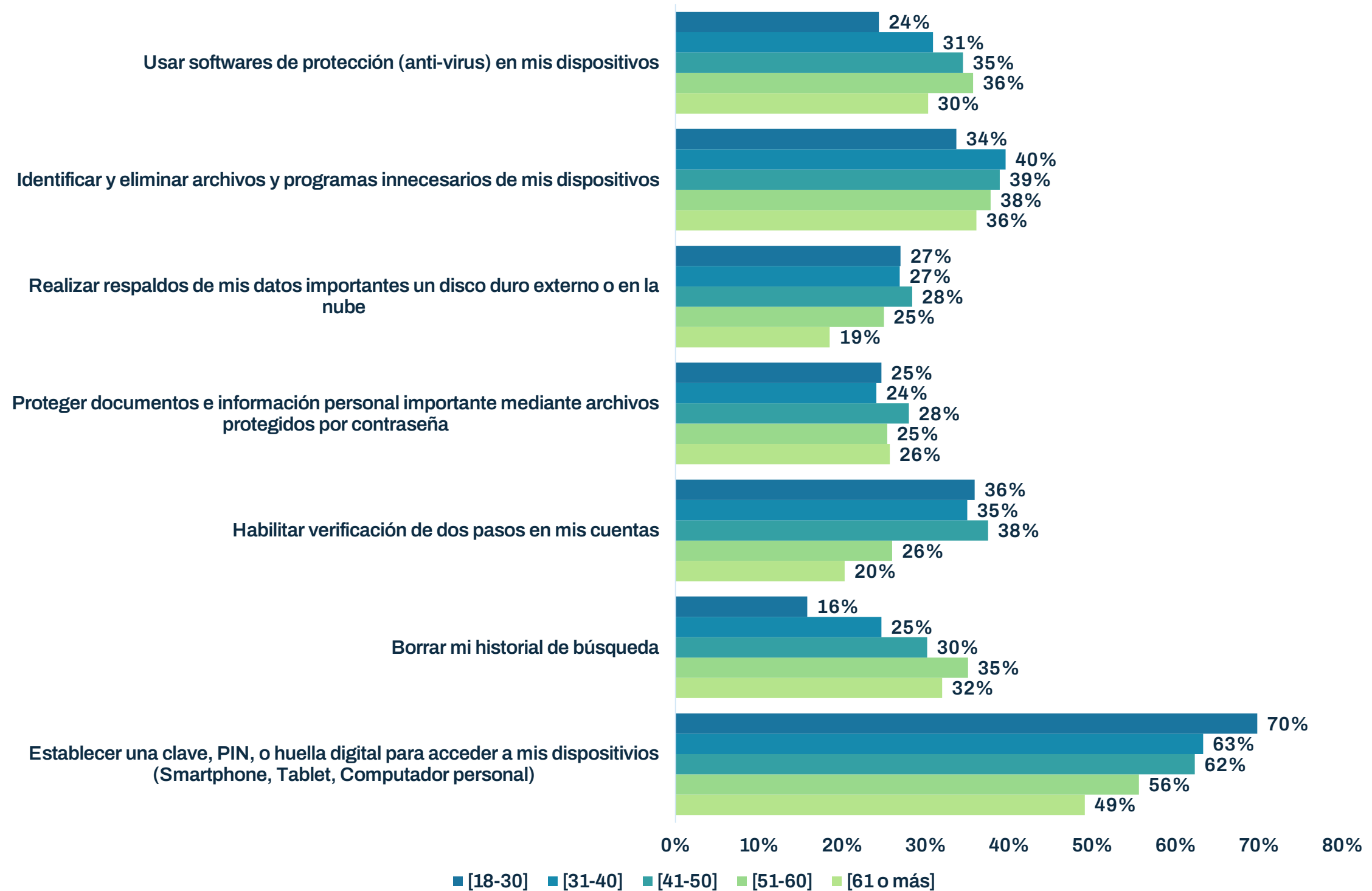
La excepción a esto es en las prácticas de proteger documentos importantes con contraseña, y en borrar el historial de búsqueda. Estas también son algunas de las prácticas menos realizadas, según muestra la lámina anterior.



# Prácticas de ciberseguridad por rango etario

En este gráfico se puede observar que los grupos etarios intermedios (entre 31 y 60 años) tienden a puntuar más alto en la mayoría de las prácticas, mostrando, al igual que en la sección de buen comportamiento, y de participación ciudadana, que no siempre el grupo etario más joven es el que puntúa mejor en ámbitos de ciudadanía digital. Por ejemplo, solo un 16% de las personas de entre 18 y 30 años borra su historial de búsqueda frecuentemente, mientras esta cifra alcanza un 35% para las personas de entre 51 y 60 años.

Por otro lado, el grupo de entre 18 y 30 años sí es el que en mayor proporción establece claves para sus dispositivos, alcanzando un 70%, mientras que esta cifra desciende a un 49% para las personas de 61 años o más.



# Principales hallazgos del estudio

- 1. Brecha socioeconómica:** Aunque el acceso a las tecnologías digitales ha mejorado, las personas de estrato socioeconómico alto (ABC1) son las que mejor aprovechan las oportunidades digitales en comparación a los otros grupos socioeconómicos
- 2. Brecha en las habilidades digitales:** Hay una gran disparidad de habilidades digitales, mientras que el 96,3% de las personas tiene al menos una habilidad digital básica, solo el 54% posee todas las habilidades básicas evaluadas
- 3. Habilidades avanzadas limitadas:** Mientras un 40,9% puede usar hojas de cálculo y sus funciones de manera avanzada, solo un 13,4% declara saber programar, lo que muestra la necesidad de fomentar la capacitación en habilidades digitales avanzadas requeridas cada vez más para el mundo laboral.
- 4. Uso de dispositivo:** Mientras las horas de uso de smartphone son bastante transversales, se observan variaciones significativas entre grupos respecto de horas de uso de computadores y de TV. Las personas del estrato ABC1 usan 2,5 veces más el computador que las personas del estrato D y E, y las personas de 31 a 40 años 1,7 veces más que un adulto mayor.
- 5. Tipos de usos del Internet:** Mientras que el 81% de la población utiliza Internet para actividades básicas, solo el 14,8% lo utiliza para funciones más complejas como trabajo, educación y servicios de inteligencia artificial.
- 6. Participación ciudadana:** Existe una baja participación cívica en línea, menos del 40% de la población se involucra en prácticas diferentes a informarse, siendo las personas mayores los más activos en varias de estas prácticas.
- 7. Conducta en Internet:** No hay patrones significativos por edad en cuanto a conductas en Internet, pero destaca un número levemente menor entre los jóvenes como las descargas ilegales y una actitud neutral hacia la importancia de leer términos y condiciones.



# Conclusiones

## 1. Transformación digital y disparidad

La evolución tecnológica ha cambiado significativamente como las personas interactúan y acceden a la información, pero también ha revelado grandes brechas en la ciudadanía digital entre distintos segmentos de la población. El Índice de Ciudadanía Digital de Fundación País Digital es una herramienta clave para medir y entender estas disparidades.

## 2. Necesidad de capacitación avanzada y Aprendizaje a lo largo de la vida

Es crucial implementar programas de capacitación y formación que no solo enseñen el uso básico de la tecnología, sino que también promuevan habilidades intermedias y avanzadas para maximizar el potencial de uso del Internet

## 3. Impacto social de la baja Ciudadanía Digital

Los bajos niveles de habilidades digitales no solo restringen las oportunidades laborales, sino que contribuyen a la exclusión social, agravando las desigualdades en otros ámbitos de la vida. Las políticas y programas de capacitación deben estar alineados con iniciativas públicas que fomenten la inclusión y equidad tecnológica.

## 4. Concientizar, educar y potenciar la Ciudadanía Digital

El Índice contenido en esta propuesta no solo provee un diagnóstico actual, sino que también puede ser utilizado como herramienta para concientizar sobre la importancia de la ciudadanía digital y el desarrollo de estrategias y políticas que permitan abordar las inequidades y preparen a la población para una participación efectiva en la sociedad digital.





# CIUDADES ÍNDICES DIGITALES