

Encuesta Residencial de Servicios
de Telecomunicaciones

2025



La única encuesta dedicada al acceso
y uso de los servicios públicos de
telecomunicaciones en el Perú



FICHA TÉCNICA ERESTEL 2025



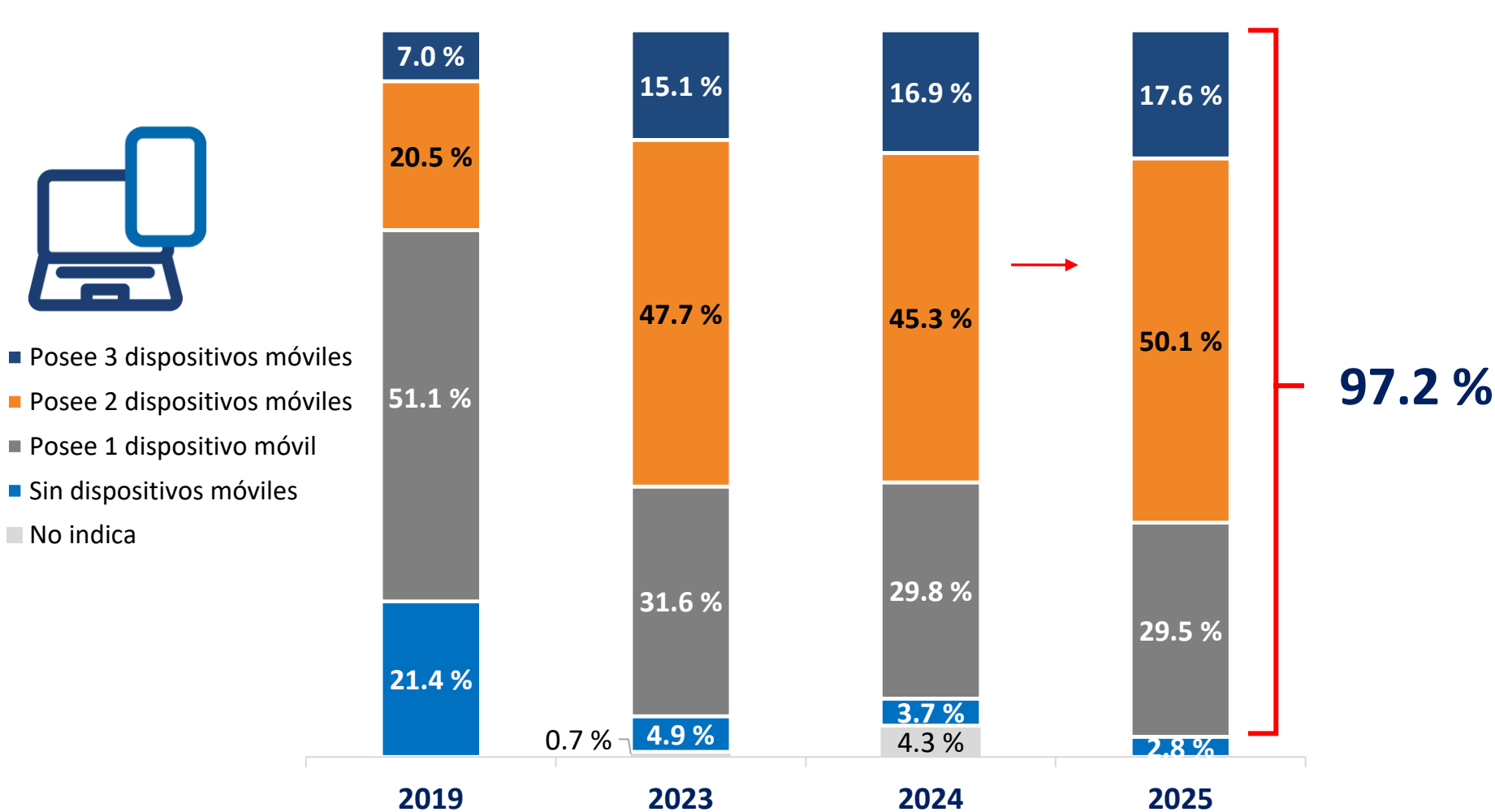
OBJETIVO GENERAL	Obtener información sobre demanda y patrones de uso de los servicios de telecomunicaciones.
TIPO DE ESTUDIO	Encuesta retrospectiva basada en entrevistas presenciales a hogares
COBERTURA GEOGRÁFICA	Todo el Perú, en sus áreas urbanas y rurales
MÉTODO DE LA ENTREVISTA	Directa o “cara a cara”
FECHA DE APLICACIÓN	13 de noviembre de 2025 - 15 de enero de 2026
UNIDAD INFORMANTE	Principalmente el jefe de hogar
MARCO MUESTRAL	Censo de Población y Vivienda 2017
UNIDAD DE MUESTREO	La Unidad Primaria de Muestreo (UPM) es el centro poblado. La Unidad Secundaria de Muestreo (USM) en el caso urbano son los conglomerados (agrupación de viviendas contiguas que generalmente forman “manzanas” completas). En el caso rural, los centros poblados están constituidos por viviendas contiguas o dispersas. La Unidad Terciaria de Muestreo (UTM) solo existe en el caso urbano y es la vivienda formando “manzanas”.
TIPO DE MUESTRA	Probabilística, multietápica, estratificada, por conglomerados estratificados implícitamente por nivel socio económico y de selección sistemática.
MUESTRA NETA DE HOGARES	15 493 hogares
NIVEL DE CONFIANZA	El nivel de confianza de los resultados muestrales es del 95 %.
ERROR MÁXIMO PERMITIDO	5 %
NIVEL DE INFERENCIA	A nivel nacional, para regiones (departamentos), Lima Metropolitana (incluyendo Callao), y el área urbano y rural.
CALIDAD DE LOS RESULTADOS AL DESAGREGARLOS POR DIVERSOS CRITERIOS (MEDIDO POR EL COEFICIENTE DE VARIACIÓN EN %)	Hasta 5 %: Muy buena 5 % a 10 %: Buena 10 % a 20 %: Aceptable Más de 20 %: No confiable (solo referencial)
TRABAJO DE CAMPO	El trabajo de campo y procesamiento de los datos ha sido realizado por la empresa Marca G9.

//.

EQUIPAMIENTO TIC



CONVIVENCIA DE DISPOSITIVOS MÓVILES EN EL HOGAR PARA CONEXIÓN A INTERNET, 2019 - 2025

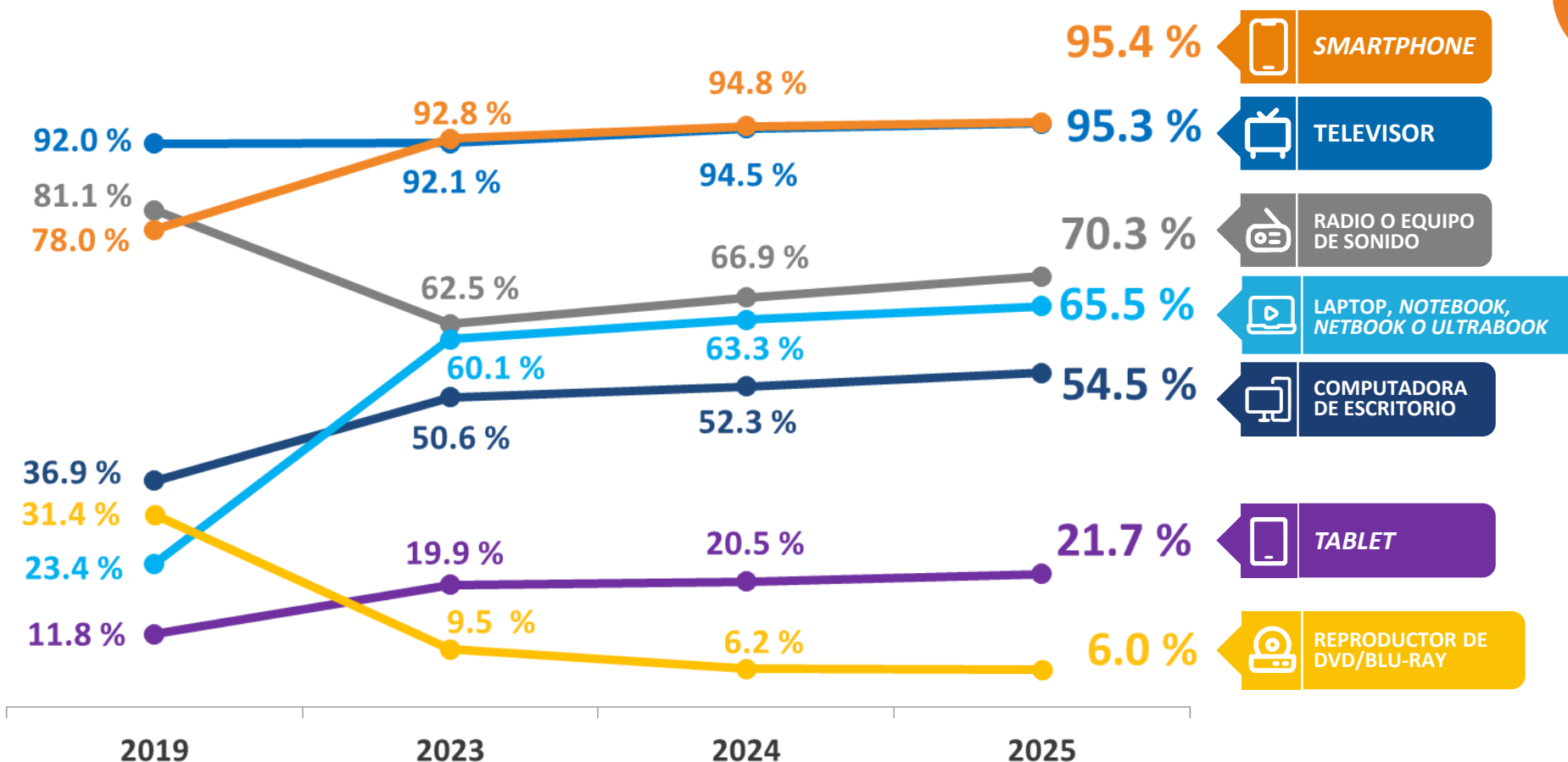


En 2025, el 97.2 % de los hogares peruanos contaba con al menos un dispositivo móvil para conectarse a internet.

Total de hogares;
Al 2024: 10 606 413/ Al 2025: 10 780 352
Hogares con 3 dispositivos móviles;
Al 2024: 1 790 101/ Al 2025: 1 899 039
Hogares con 2 dispositivos móviles;
Al 2024: 4 808 442/ Al 2025: 5 406 318
Hogares con 1 dispositivo móvil;
Al 2024: 3 155 443/ Al 2025: 3 176 539
Hogares sin dispositivos móviles;
Al 2024: 392 693/ Al 2025: 298 457

Notas: Sobre la base del total de hogares. Los dispositivos móviles considerados son *smartphone*, *laptop* (portátil) y *tablet*. La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años. Asimismo, se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a internet vía wifi o red móvil.
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

EQUIPAMIENTO TIC DEL HOGAR, 2019 - 2025



Por cuarto año consecutivo, la tenencia de *smartphone* continuó superando a la de televisores, a tiempo que se incrementó de manera relevante la adquisición de laptops.

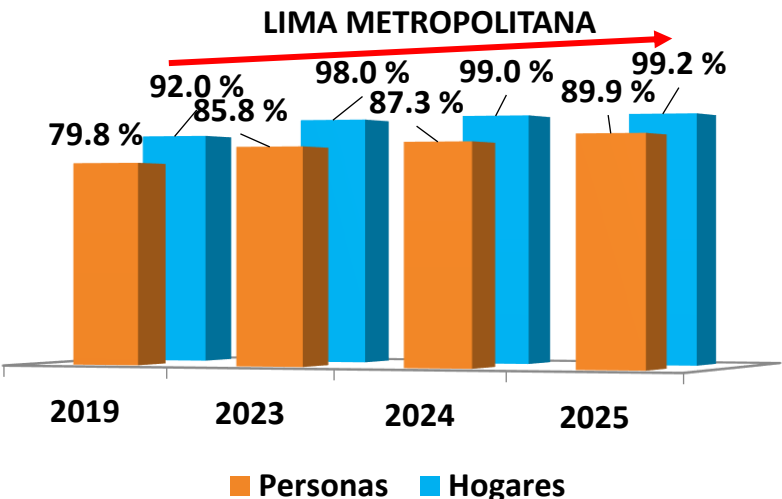
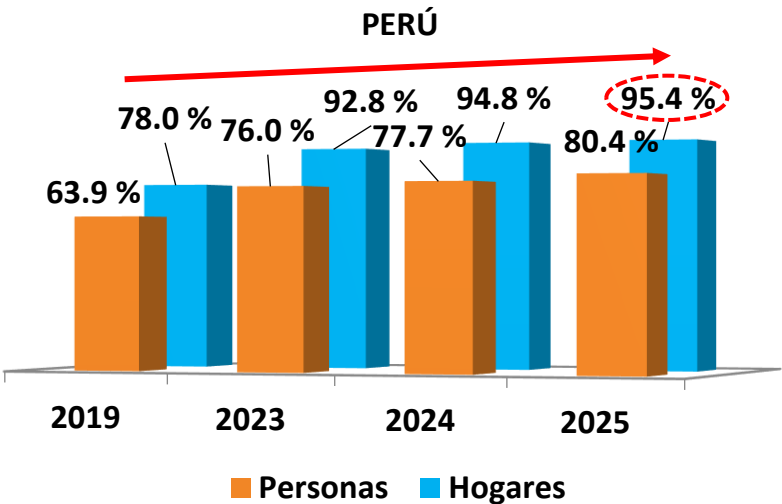
Total de hogares;
 AI 2024: 10 606 413/ AI 2025: 10 780 352
 Hogares con TV;
 AI 2024: 10 023 543/ AI 2025: 10 276 962
 Hogares con *smartphone*;
 AI 2024: 10 057 741/ AI 2025: 10 288 231
 Hogares con radio;
 AI 2024: 7 091 631/ AI 2025: 7 575 687
 Hogares con Laptop;
 AI 2024: 6 710 908/ AI 2025: 7 057 108
 Hogares con computadora;
 AI 2024: 5 551 185/ AI 2025: 5 878 973
 Hogares con tablet;
 AI 2024: 2 172 840/ AI 2025: 2 340 953
 Hogares con DVD/Blu-ray;
 AI 2024: 660 858/ AI 2025: 648 415

Nota: Sobre la base del total de hogares. La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años. Asimismo, se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a internet vía wifi o red móvil.

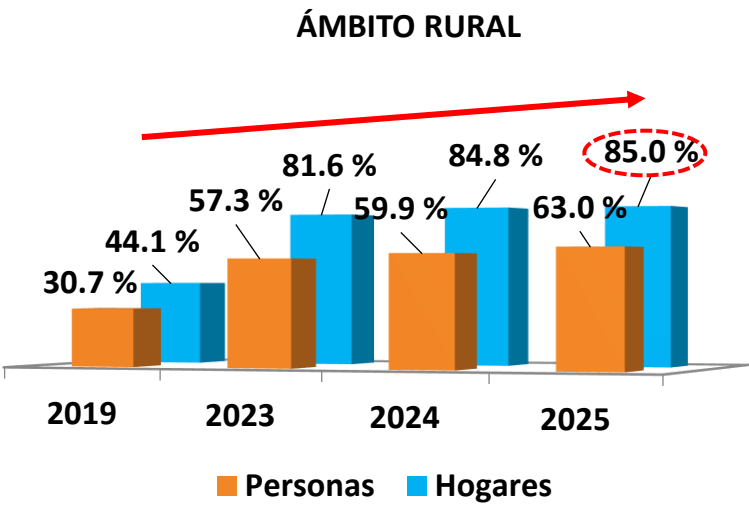
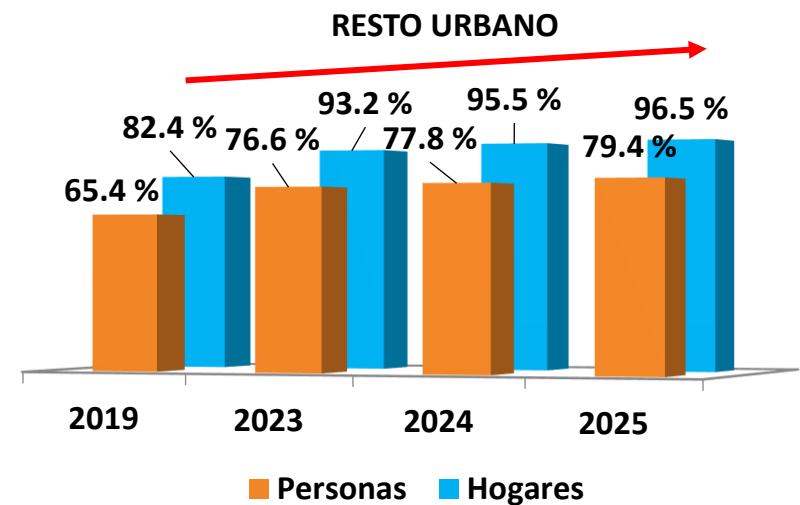
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025

Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

ACCESO A SMARTPHONE SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2019 - 2025



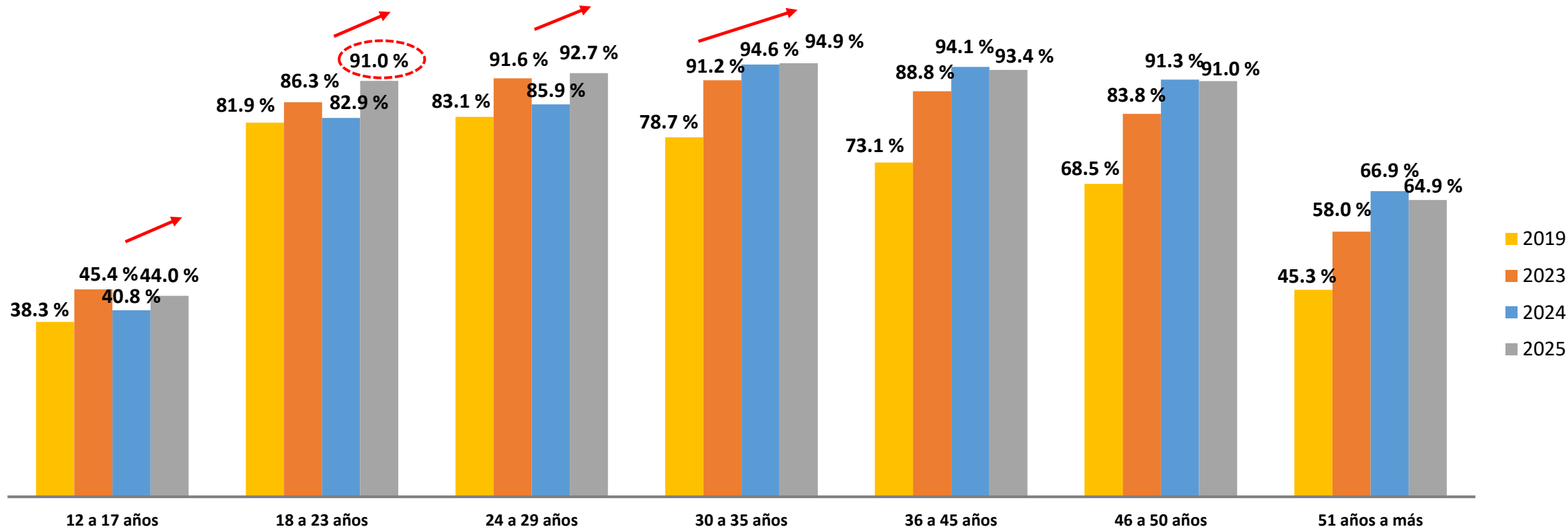
Total de hogares;
Al 2024: 10 606 413/ Al 2025: 10 780 352
Hogares con smartphone;
Al 2024: 10 057 741/ A 2025: 10 288 231
Población ≥12 años;
Al 2024: 29 196 435 / Al 2025: 29 690 685
Población ≥12 años con smartphone;
Al 2024: 22 687 220 / Al 2025: 23 868 009



La tasa de posesión de *smartphones* se incrementó a nivel nacional, con un crecimiento particularmente destacado en el resto urbano.

Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más. Se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a internet vía wifi o red móvil.
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

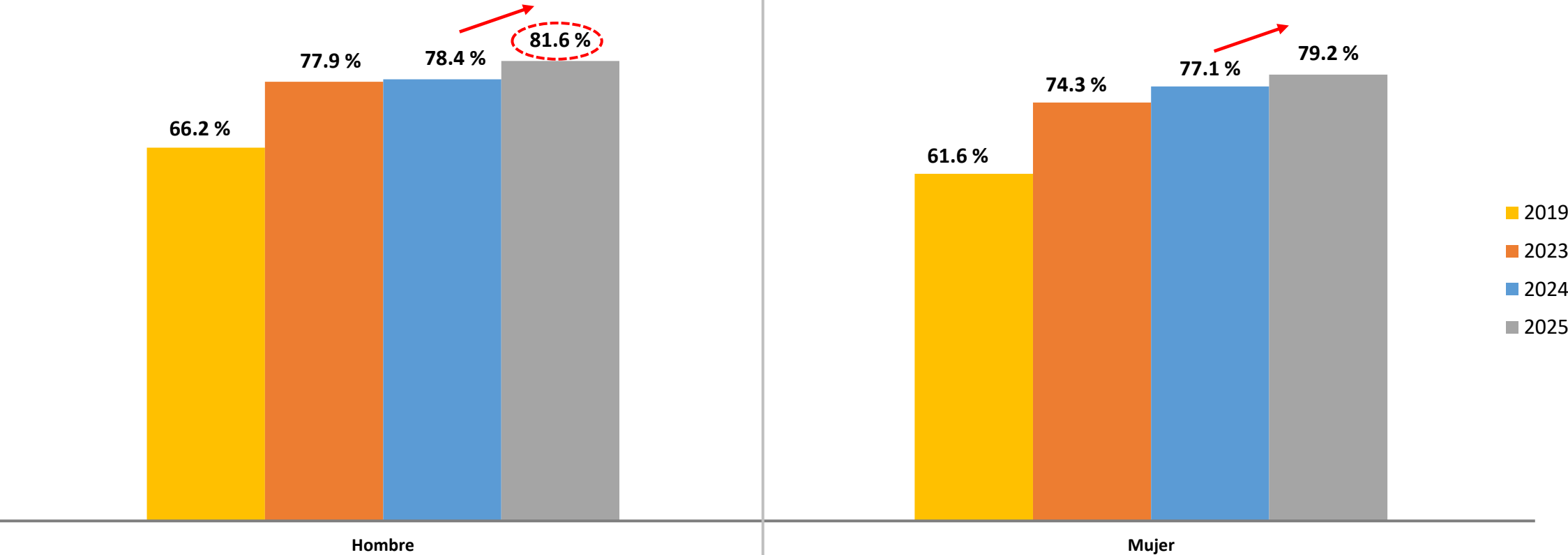
ACCESO A SMARTPHONE SEGÚN VARIABLES SOCIOECONÓMICAS, 2019 - 2025 (1 DE 3)



El crecimiento en la posesión de *smartphones* fue especialmente relevante entre las personas de 18 a 23 años.

Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más. Asimismo, se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a internet vía wifi o red móvil.
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

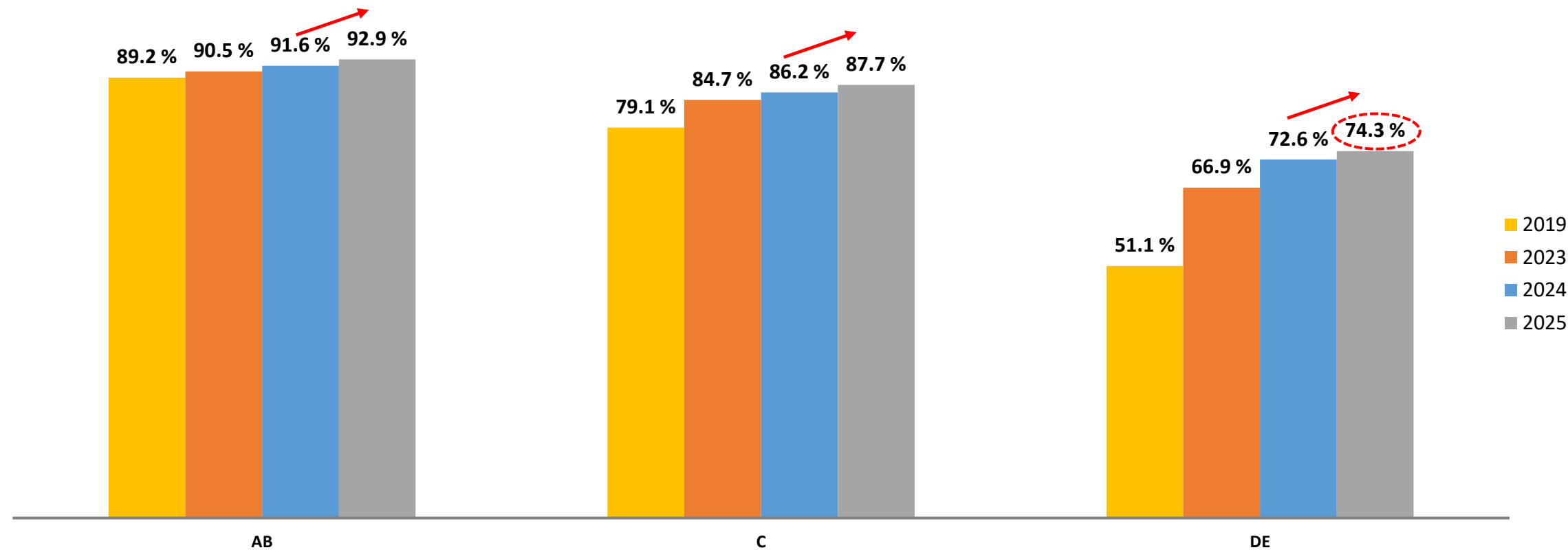
ACCESO A SMARTPHONE SEGÚN VARIABLES SOCIOECONÓMICAS, 2019 - 2025 (2 DE 3)



El incremento en la posesión de *smartphones* fue relativamente más pronunciado entre los hombres.

Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más. Asimismo, se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a internet vía wifi o red móvil.
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

ACCESO A SMARTPHONE SEGÚN VARIABLES SOCIOECONÓMICAS, 2019 - 2025 (3 DE 3)



El aumento en la posesión de *smartphones* también fue significativo entre las personas del segmento socioeconómico DE.

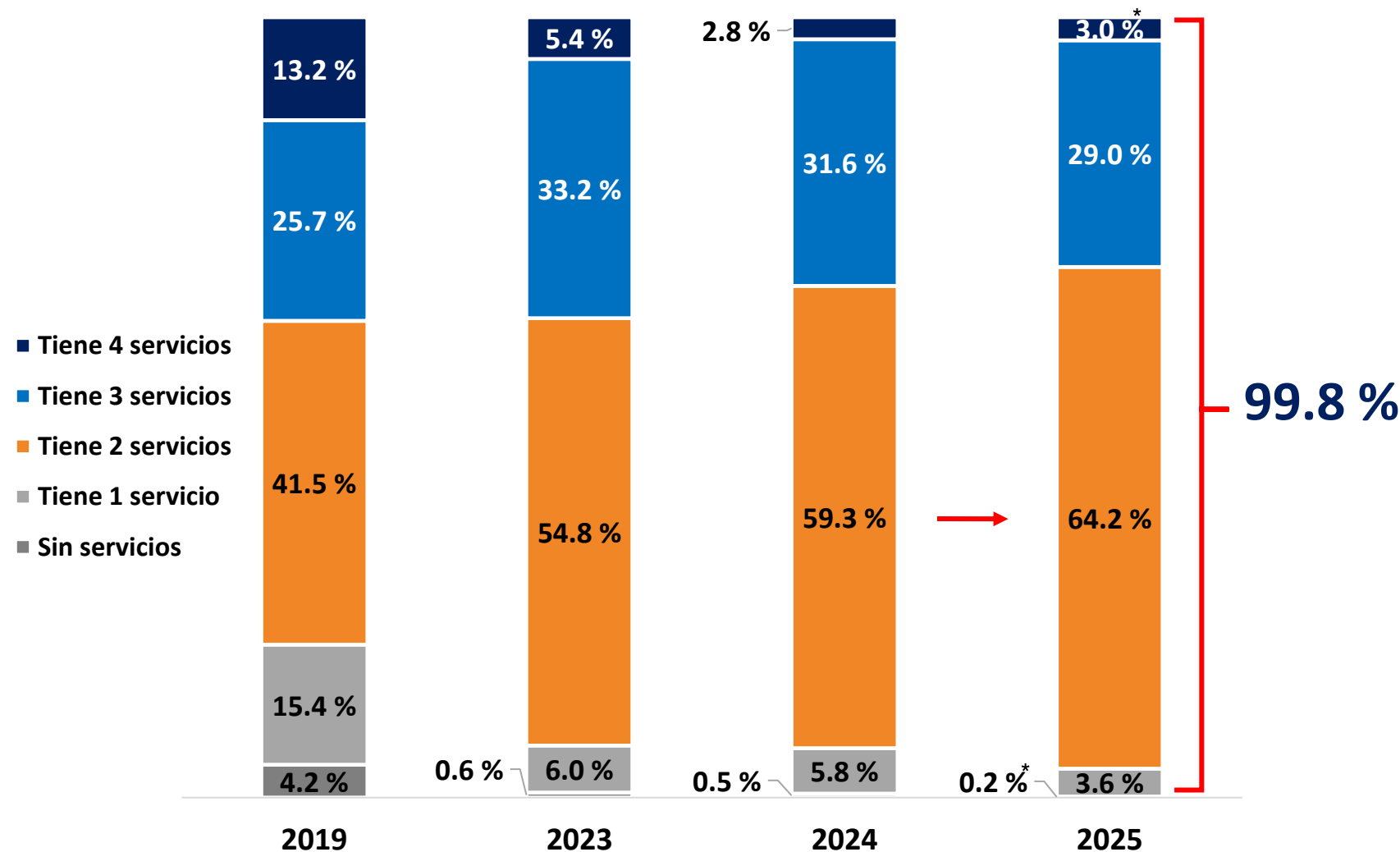
Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más. Asimismo, se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a internet vía wifi o red móvil.
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

III.

ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES



CONVIVENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN EL HOGAR, 2019 - 2025

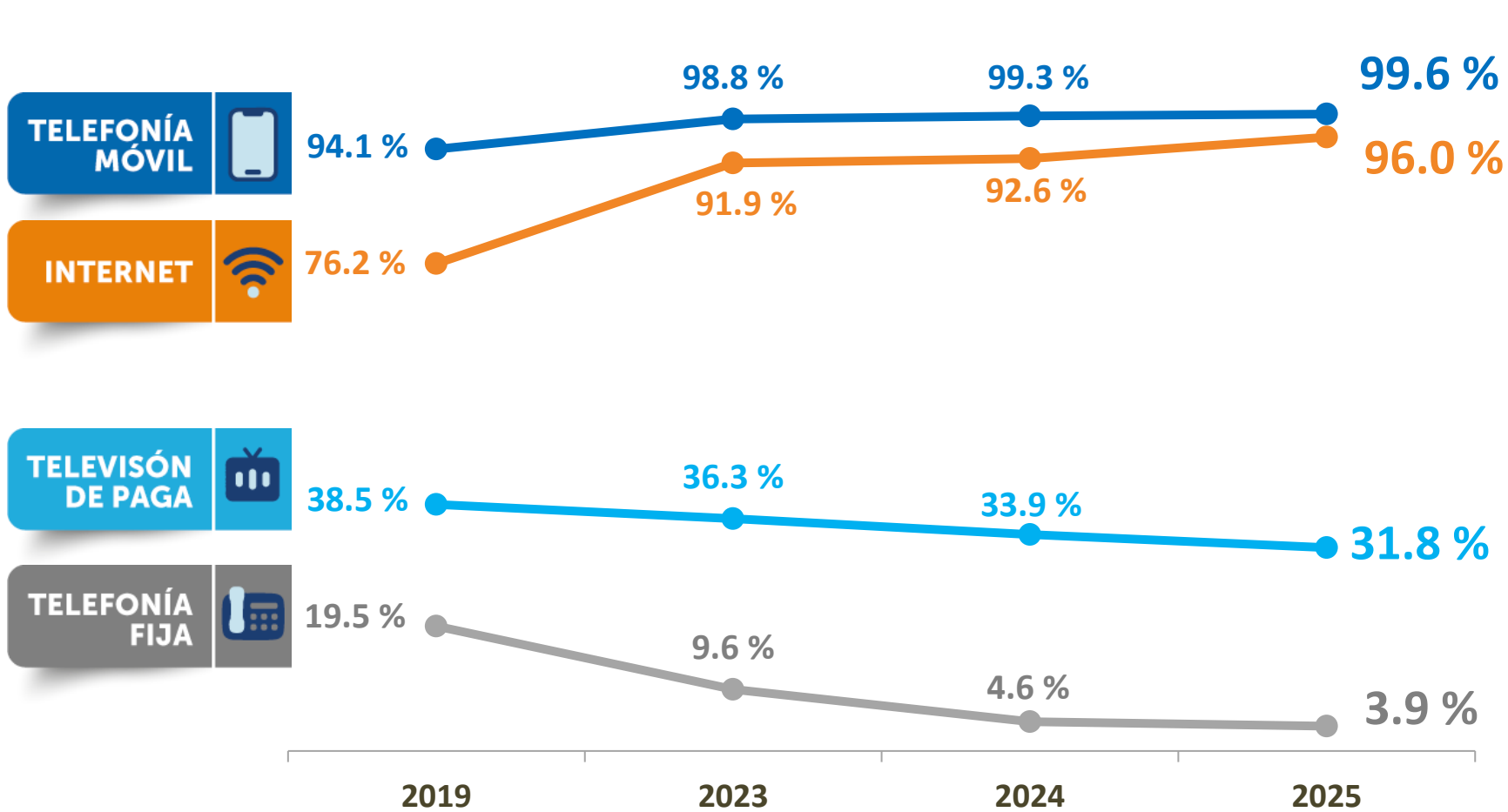



**En 2025,
el 99.8 % de hogares
dispone de acceso
a por lo menos
un servicio de
telecomunicaciones.**

*Total de hogares;
Al 2024: 10 606 413/ Al 2025: 10 780 352
Hogares con 4 ss de telecom;
Al 2024: 300 667/ Al 2025: 320 689
Hogares con 3 ss de telecom;
Al 2024: 3 344 908/ Al 2025: 3 138 376
Hogares con 2 ss de telecom;
Al 2024: 6 288 137/ Al 2025: 6 922 445
Hogares con 1 ss de telecom;
Al 2024: 617 596/ Al 2025: 382 857
Hogares sin ss de telecom;
Al 2024: 55 105/ Al 2025: 15 985*

Nota: Sobre la base del total de hogares. Se analiza la tenencia del servicio de telefonía fija, televisión de paga, telefonía móvil e internet (este último ya sea por conexión fija o móvil). La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años.
***Coeficiente de variación por encima del 20 %**
Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

HOGARES CON ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, 2019 - 2025




En Perú, el 96 % de hogares ya dispone de acceso a internet a través de una conexión fija o móvil.

Total de hogares;
Al 2024: 10 606 413/ Al 2025: 10 780 352
Hogares con teléfono móvil;
Al 2024: 10 529 135/ Al 2025: 10 734 517
Hogares con internet;
Al 2024: 9 826 735/ Al 2025: 10 345 928
Hogares con televisión de paga;
Al 2024: 3 590 772/ Al 2025: 3 426 601
Hogares con teléfono fijo;
Al 2024: 484 622/ Al 2025: 418 586

Nota: Sobre la base del total de hogares. La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años.
Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

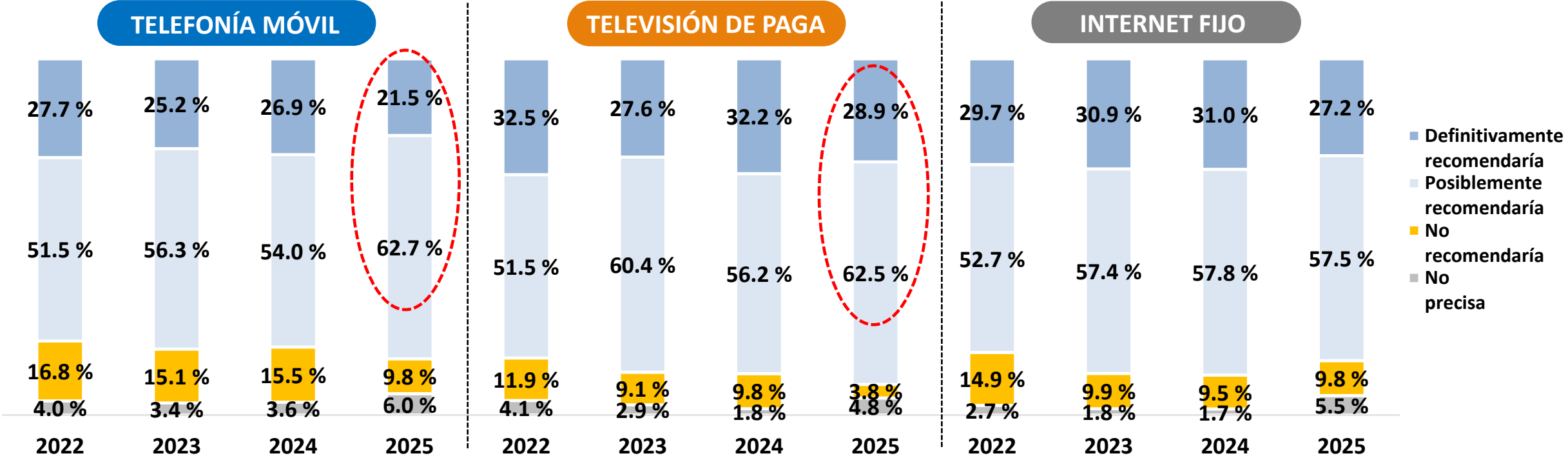
IV.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LA SEÑAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



PERCEPCIÓN DE CONFIANZA CON LA CALIDAD DE LA SEÑAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES CONTRATADOS, 2023-2025

En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad de la señal del servicio, y pensando en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “definitivamente no” y 10 significa “definitivamente sí”: ¿Recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora?



En 2025, la percepción de confianza asociada a la calidad de la señal **continuó siendo mayoritariamente positiva.**

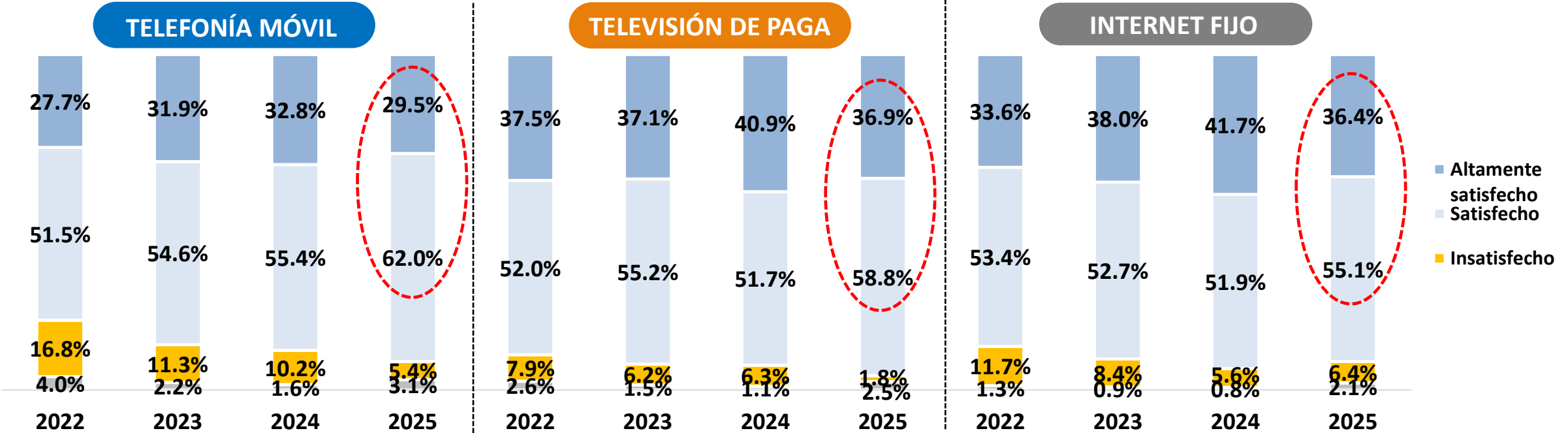
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. La categoría “Definitivamente recomendaría” agrupa las puntuaciones del 8 al 10, mientras que la categoría “Posiblemente recomendaría” corresponde a las puntuaciones del 4 al 7; y la categoría “No recomendaría” corresponde a las puntuaciones del 0 al 3. Para años anteriores al 2025, las respuestas eran para una escala de 1 al 7, por lo que la categoría “Definitivamente recomendaría” agrupaba las puntuaciones 6 y 7, mientras que la categoría “Posiblemente recomendaría” correspondía a las puntuaciones 4 y 5; y la categoría “No recomendaría” correspondía a las puntuaciones 1, 2 y 3. Por último, se ha definido un criterio de agrupamiento orientado a preservar la tendencia general de los datos, procurando que la transición entre categorías sea lo más consistente posible. En este sentido, se han evitado cortes o divisiones que generen variaciones abruptas en los valores categóricos, priorizando una estructura que refleje de manera continua y coherente la evolución observada en la información.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2023-2025.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LA CALIDAD DE LA SEÑAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES CONTRATADOS, 2023-2025

En este último año, pensando en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “totalmente insatisfecho” y 10 significa “totalmente satisfecho”:
¿Cómo califica la satisfacción general de su hogar con la calidad de la señal del servicio de telecomunicaciones de su actual empresa operadora?



En 2025, se continuaron observando mejoras en la percepción de satisfacción general respecto a la calidad de la señal.



Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. La categoría “Altamente satisfecho” agrupa las puntuaciones del 8 al 10, mientras que la categoría “Satisfecho” corresponde a las puntuaciones del 4 al 7; y la categoría “Insatisfecho” corresponde a las puntuaciones del 0 al 3. Para años anteriores al 2025, la escala era del 1 al 7, por lo que la categoría “Altamente satisfecho” agrupaba las puntuaciones 6 y 7, mientras que la categoría “Satisfecho” correspondía a las puntuaciones 4 y 5; y la categoría “Insatisfecho” correspondía a las puntuaciones 1, 2 y 3. Por último, se ha definido un criterio de agrupamiento orientado a preservar la tendencia general de los datos, procurando que la transición entre categorías sea lo más consistente posible. En este sentido, se han evitado cortes o divisiones que generen variaciones abruptas en los valores categóricos, priorizando una estructura que refleje de manera continua y coherente la evolución observada en la información.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2023-2025.

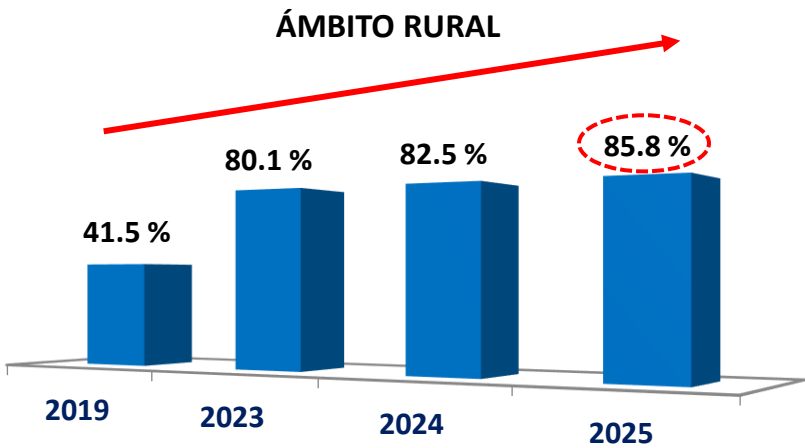
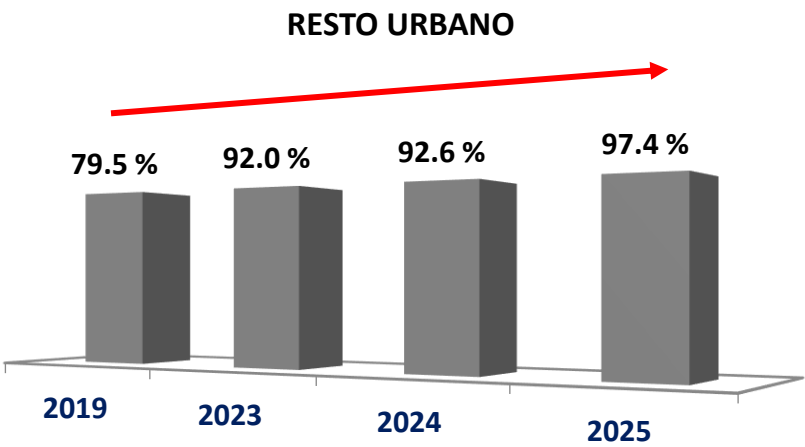
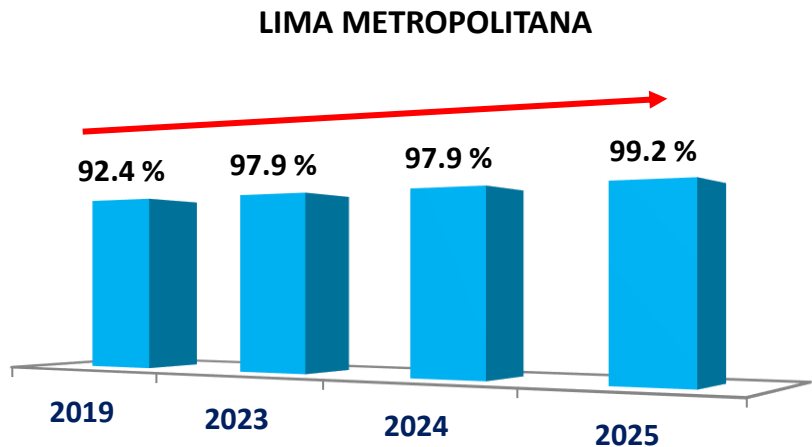
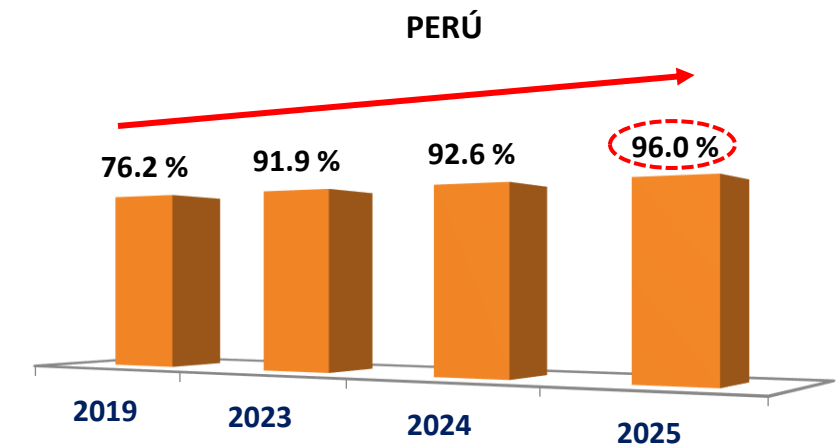
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

V.

ACCESO AL SERVICIO DE INTERNET



HOGARES CON ACCESO A INTERNET SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2019 - 2025



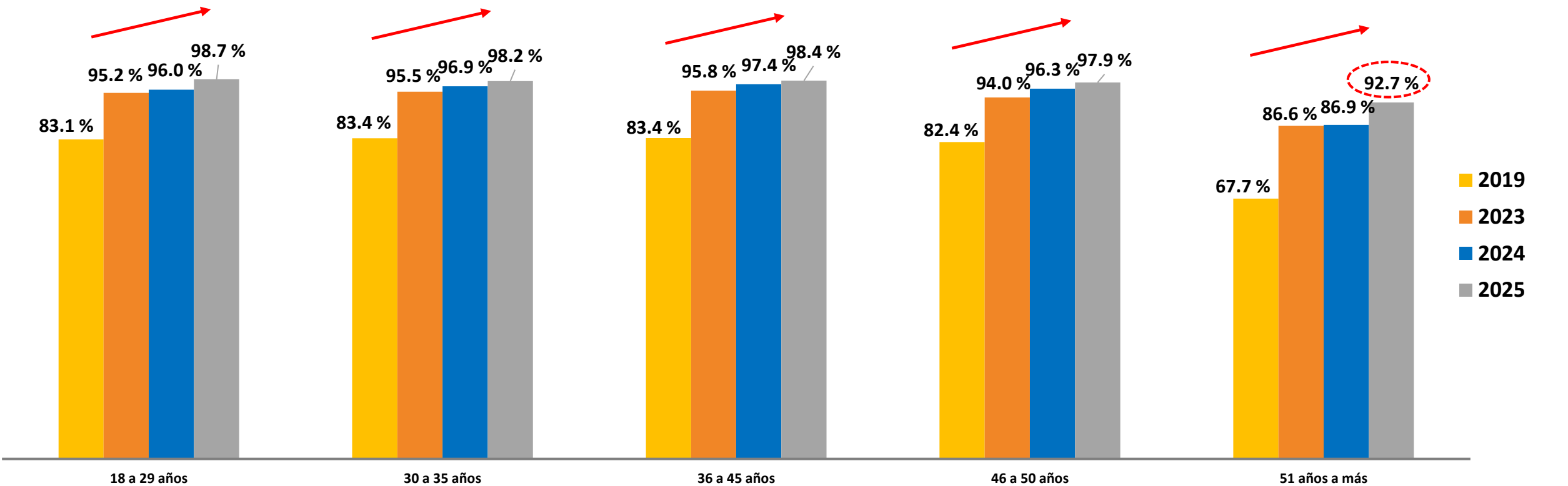


Se mantiene la
tendencia creciente
del acceso a
internet en todos
los ámbitos,
y ya supera el
97 % de los hogares
del resto urbano.

Total de hogares;
Al 2024: 10 606 413/ Al 2025: 10 780 352
Hogares con internet;
Al 2024: 9 826 735/ Al 2025: 10 345 928

Nota: Sobre la base del total de hogares
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

ACCESO A INTERNET SEGÚN VARIABLES SOCIOECONÓMICAS, 2019-2025 (1 DE 2)

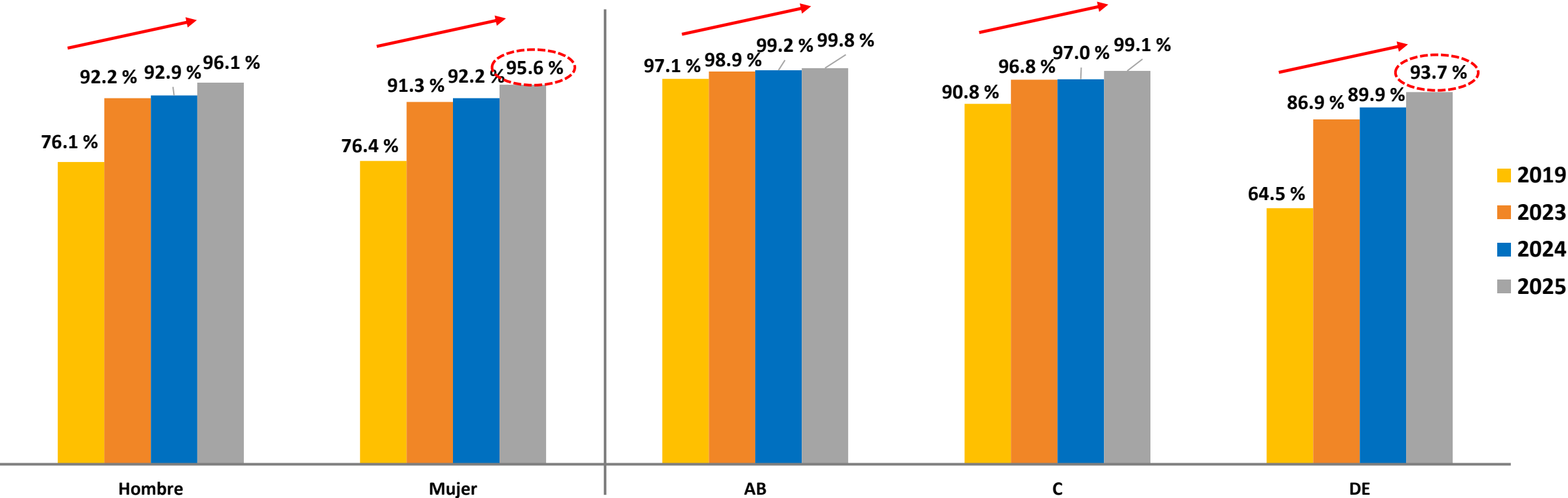


El acceso a internet ha aumentado de manera significativa en los hogares cuyo jefe de hogar tiene 51 años de edad a más.



Nota: A nivel de hogares. Para la categorización de la tasa de acceso a internet, se tomó como referencia la edad y el género del jefe de hogar, así como el estrato social del hogar.
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

ACCESO A INTERNET SEGÚN VARIABLES SOCIOECONÓMICAS, 2019-2025 (2 DE 2)

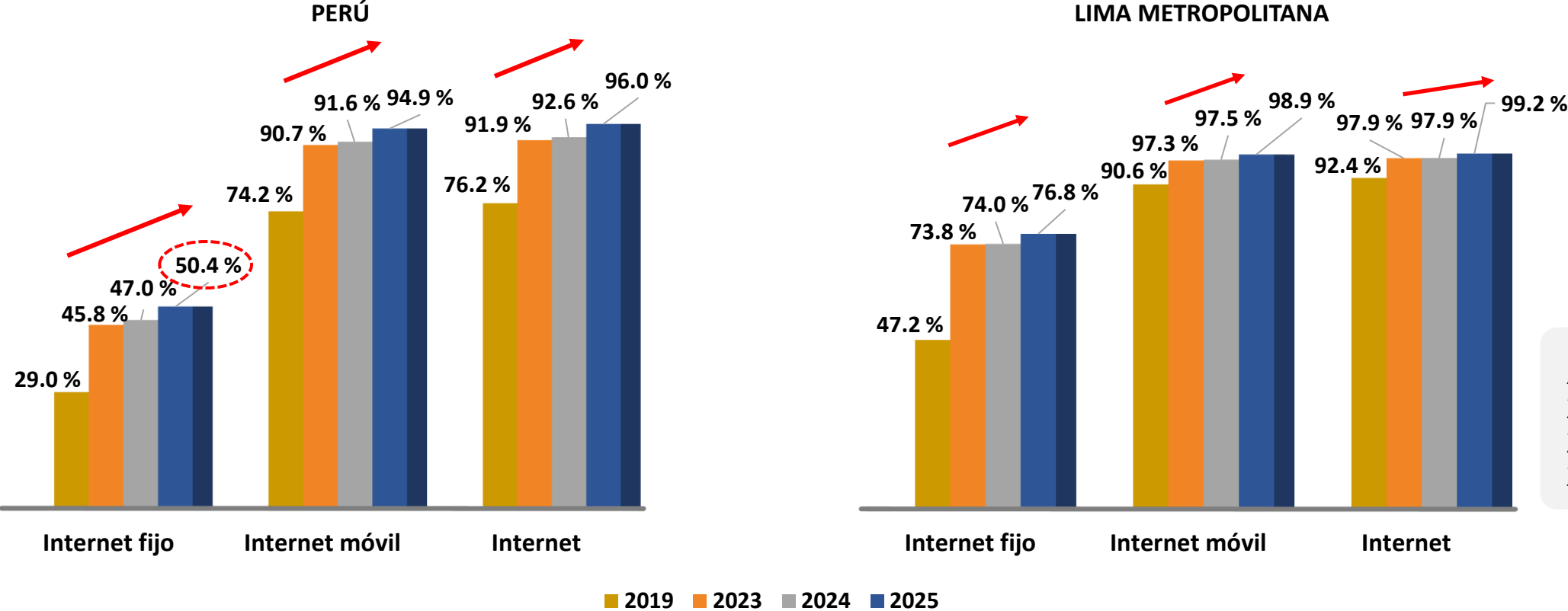


Este incremento del acceso a internet también se ha evidenciado en los hogares con mujeres jefas de familia y en aquellos pertenecientes al estrato socioeconómico DE.



Nota: A nivel de hogares. Para la categorización de la tasa de acceso a internet, se tomó como referencia la edad y el género del jefe de hogar, así como el estrato social del hogar.
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

HOGARES CON ACCESO A INTERNET SEGÚN TIPO DE CONEXIÓN POR ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2019 – 2025 (1 DE 2)

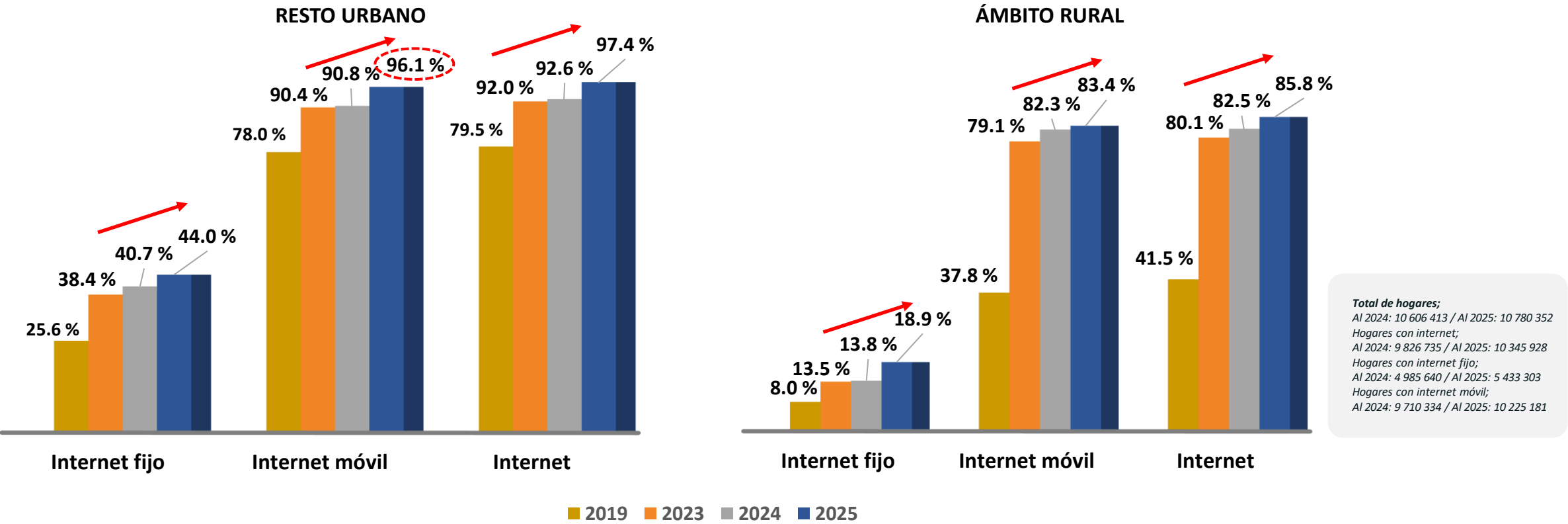


Total de hogares;
Al 2024: 10 606 413 / Al 2025: 10 780 352
Hogares con internet;
Al 2024: 9 826 735 / Al 2025: 10 345 928
Hogares con internet fijo;
Al 2024: 4 985 640 / Al 2025: 5 433 303
Hogares con internet móvil;
Al 2024: 9 710 334 / Al 2025: 10 225 181

 **Durante el 2025, se siguió registrando un crecimiento sostenido en el acceso a internet, tanto en conexiones fijas como móviles.** 

Nota: A nivel de hogares
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

HOGARES CON ACCESO A INTERNET SEGÚN TIPO DE CONEXIÓN POR ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2019 – 2025 (2 DE 2)

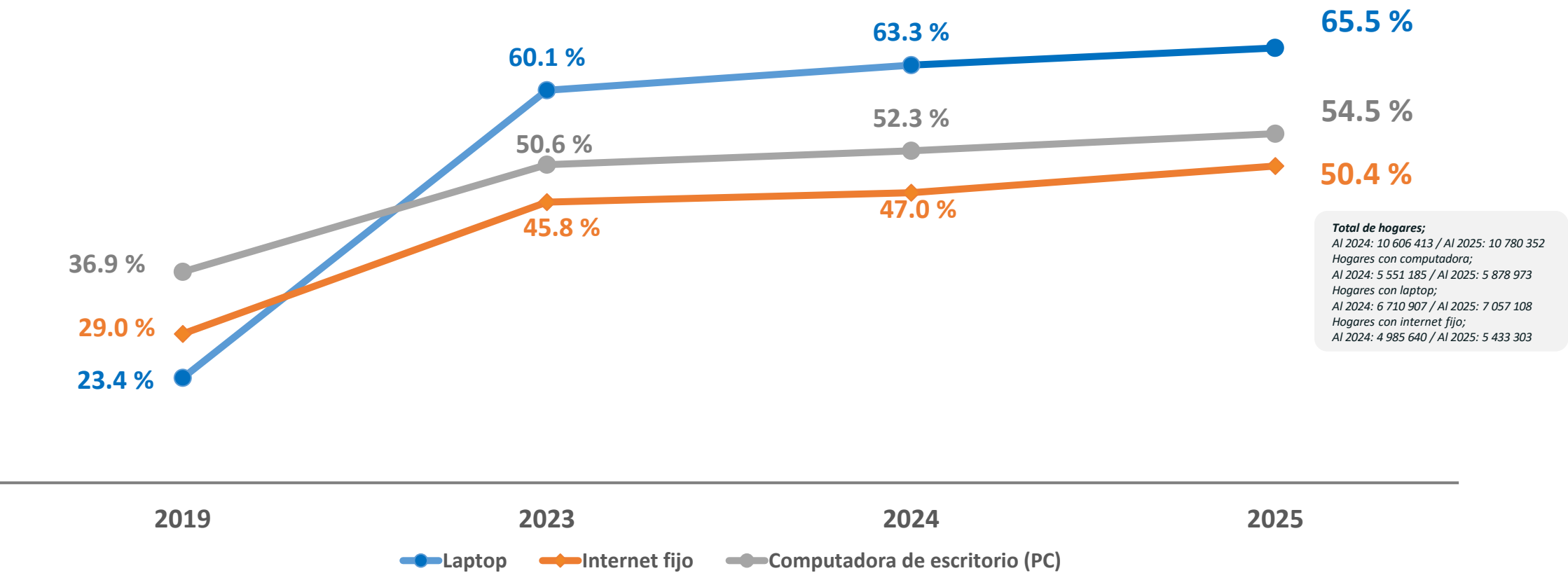


En 2025, el incremento del acceso a internet en el resto urbano se concentró en las **conexiones móviles**.



Nota: A nivel de hogares
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

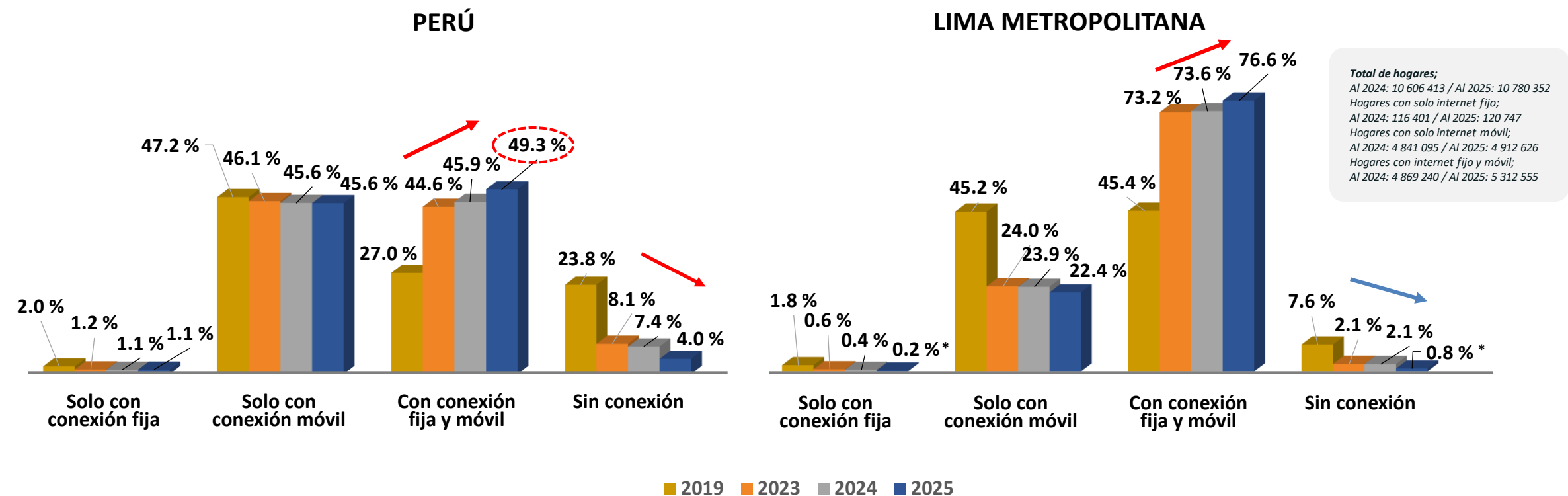
HOGARES CON ACCESO A LAPTOP, PC E INTERNET FIJO, 2019 - 2025



En 2025, se continuó registrando un aumento conjunto y sostenido en la posesión de laptops, computadoras de escritorio y conexiones de internet fijo.



HOGARES SEGÚN DISPONIBILIDAD DE CONEXIÓN A INTERNET POR ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2019 – 2025 (1 DE 2)



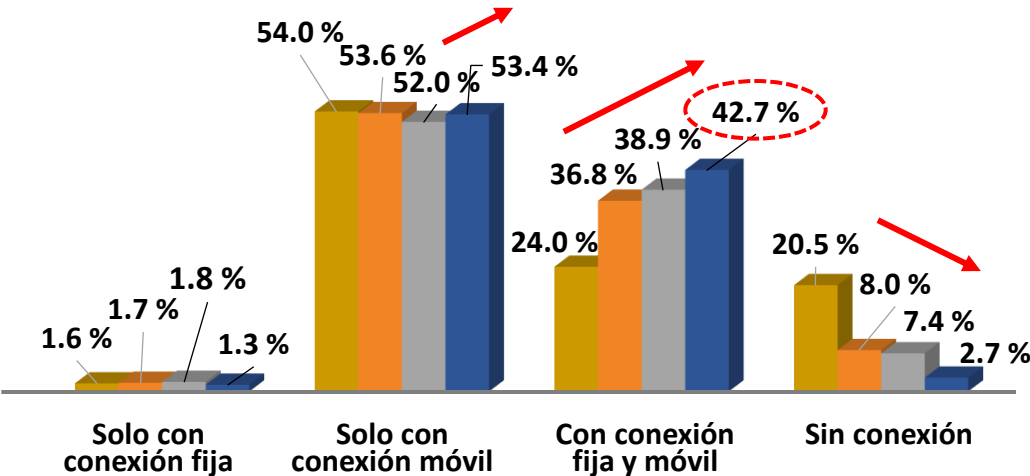
En 2025, destacó el aumento, a nivel nacional, en la proporción de hogares con acceso simultáneo a internet fijo y móvil.



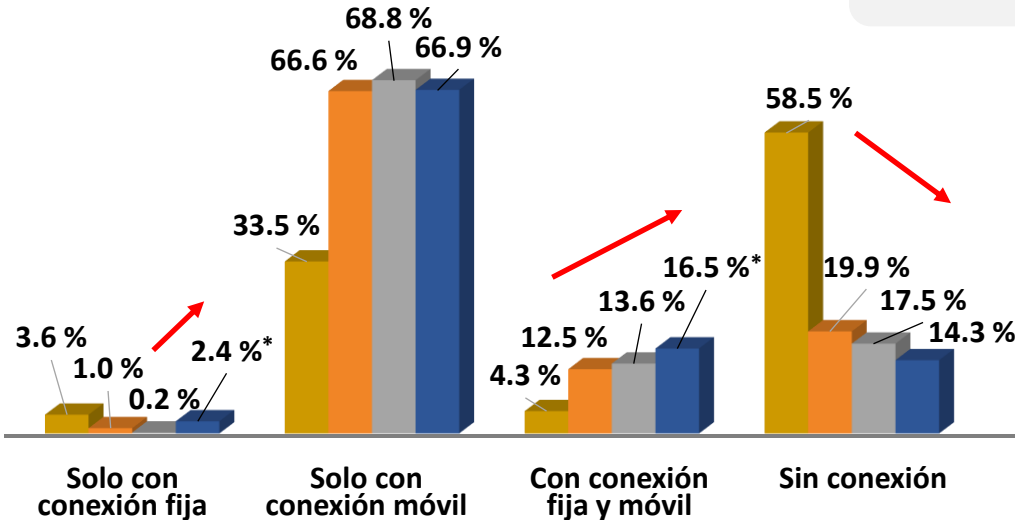
Nota: A nivel de hogares
*Coeficiente de variación por encima del 20 %
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

HOGARES SEGÚN DISPONIBILIDAD DE CONEXIÓN A INTERNET POR ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2019 – 2025 (2 DE 2)

RESTO URBANO



ÁMBITO RURAL



Total de hogares;
Al 2024: 10 606 413 / Al 2025: 10 780 352
Hogares con solo internet fijo;
Al 2024: 116 401 / Al 2025: 120 747
Hogares con solo internet móvil;
Al 2024: 4 841 095 / Al 2025: 4 912 626
Hogares con internet fijo y móvil;
Al 2024: 4 869 240 / Al 2025: 5 312 555

■ 2019 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025

En el resto urbano la principal fuente de **crecimiento del acceso a internet** proviene de la **contratación simultánea de internet fijo y móvil**.



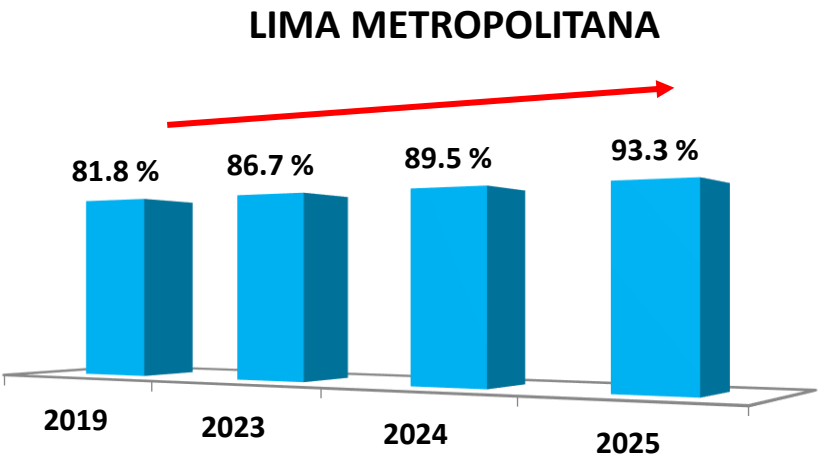
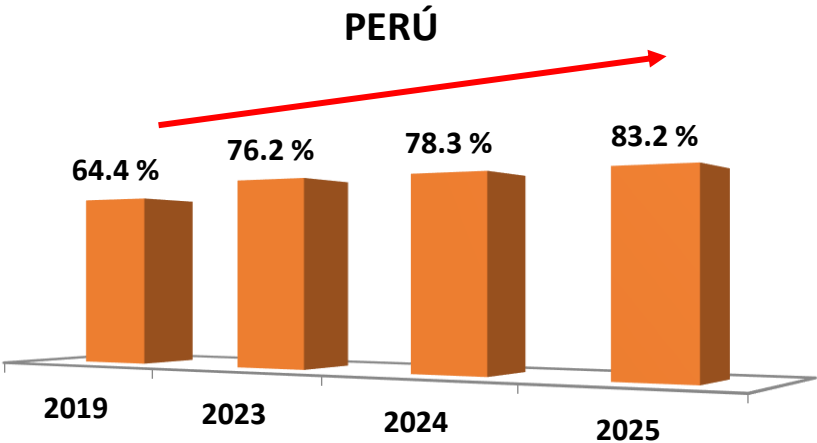
Nota: A nivel de hogares
*Coeficiente de variación por encima del 20 %
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

VI.

USO DEL SERVICIO DE INTERNET



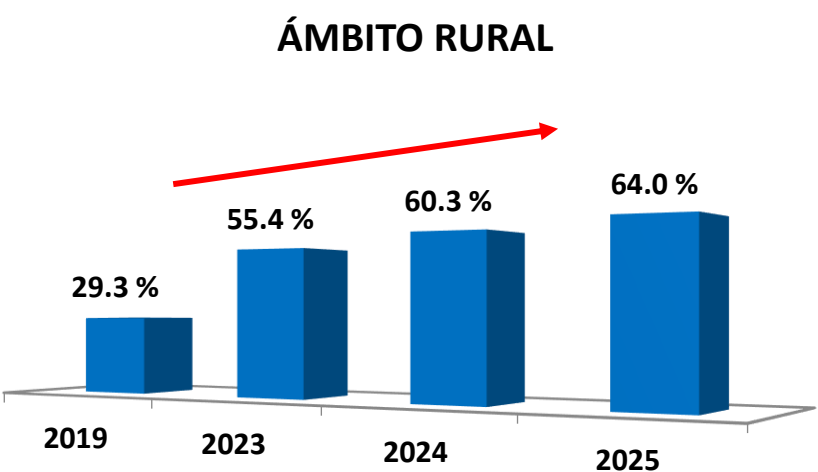
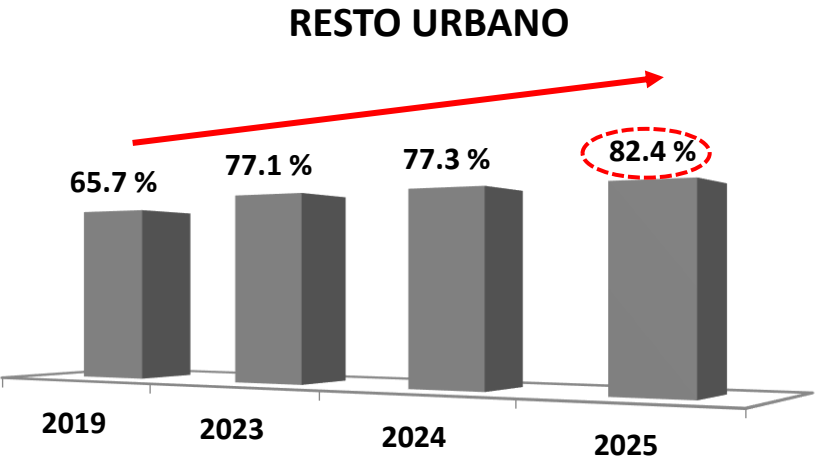
PERSONAS QUE USAN INTERNET SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2019 - 2025



Población ≥12 años;
Al 2024: 29 196 435 / Al 2025: 29 690 685
Población ≥12 años que usa internet;
Al 2024: 22 847 815 / Al 2025: 24 686 840

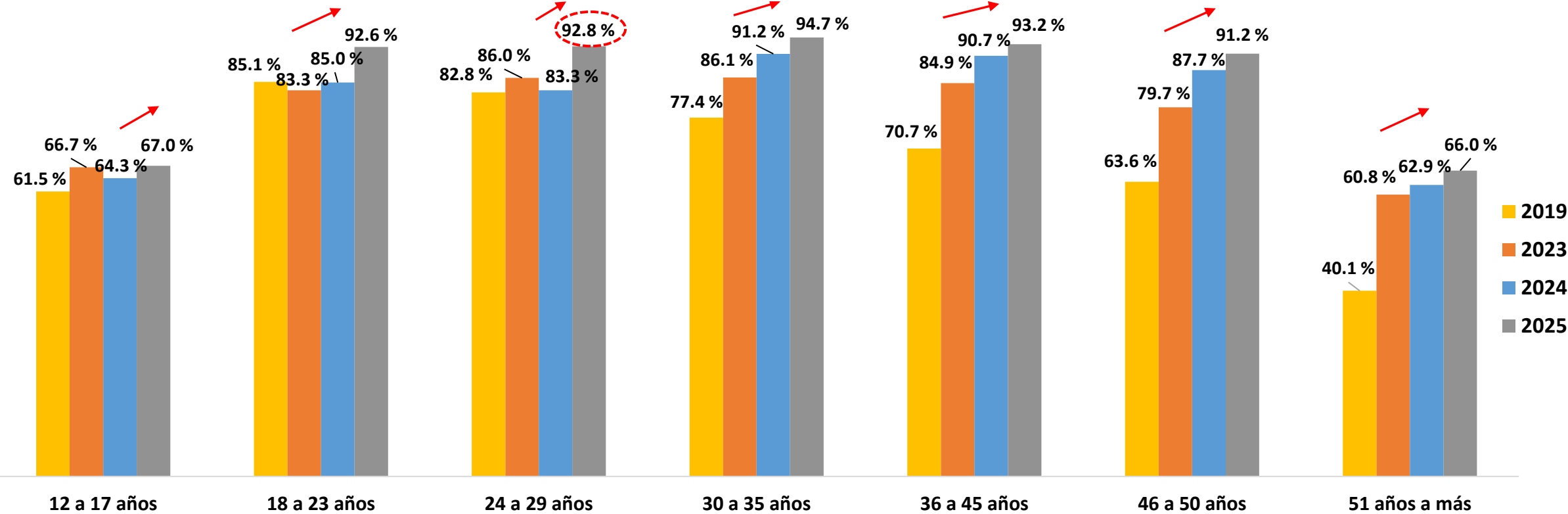


A 2025, el uso de internet mantiene una evolución favorable, con un mayor crecimiento en el resto urbano.



Nota: Sobre la base total de personas de 12 años de edad a más
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

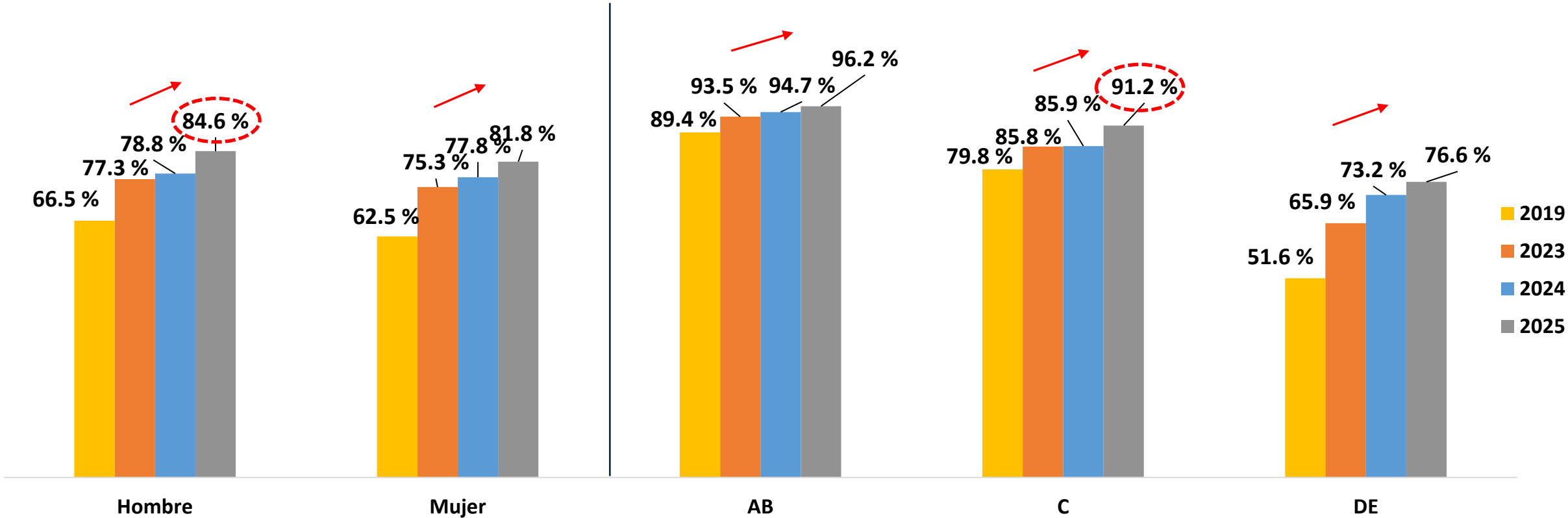
USO DE INTERNET SEGÚN VARIABLES SOCIOECONÓMICOS, 2019-2025 (1 DE 2)



El incremento en el uso de internet ha tenido mayor incidencia entre las personas de 24 a 29 años de edad.

Nota: A nivel de personas de 12 años de edad a más
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

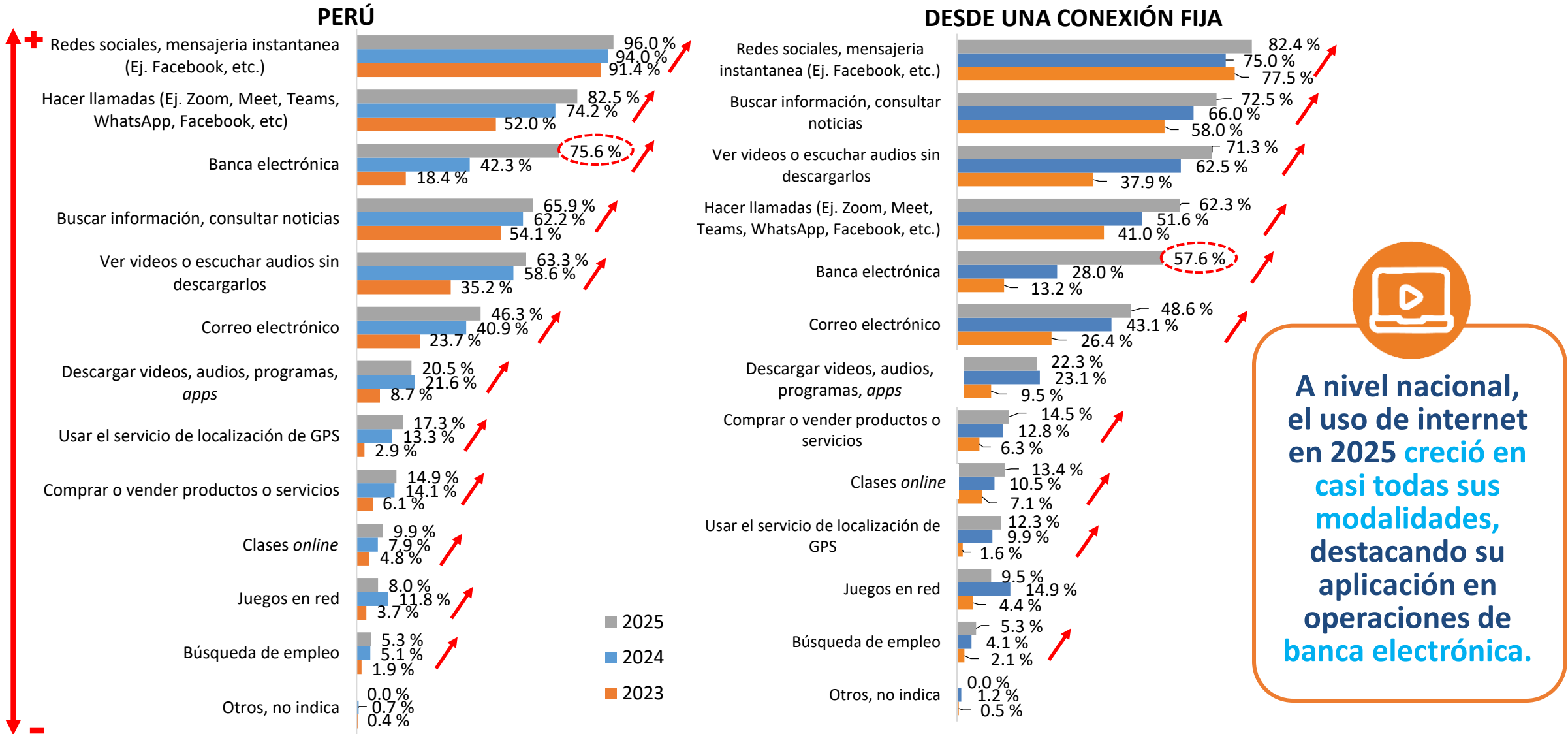
USO DE INTERNET SEGÚN VARIABLES SOCIOECONÓMICAS, 2019-2025 (2 DE 2)



El mayor crecimiento en el uso de internet se ha registrado entre los hombres y las personas pertenecientes a un estrato socioeconómico C.

Nota: A nivel de personas de 12 años de edad a más
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

FORMAS DE USO DE INTERNET SEGÚN TIPO CONEXIÓN, 2023 – 2025 (1 DE 2)



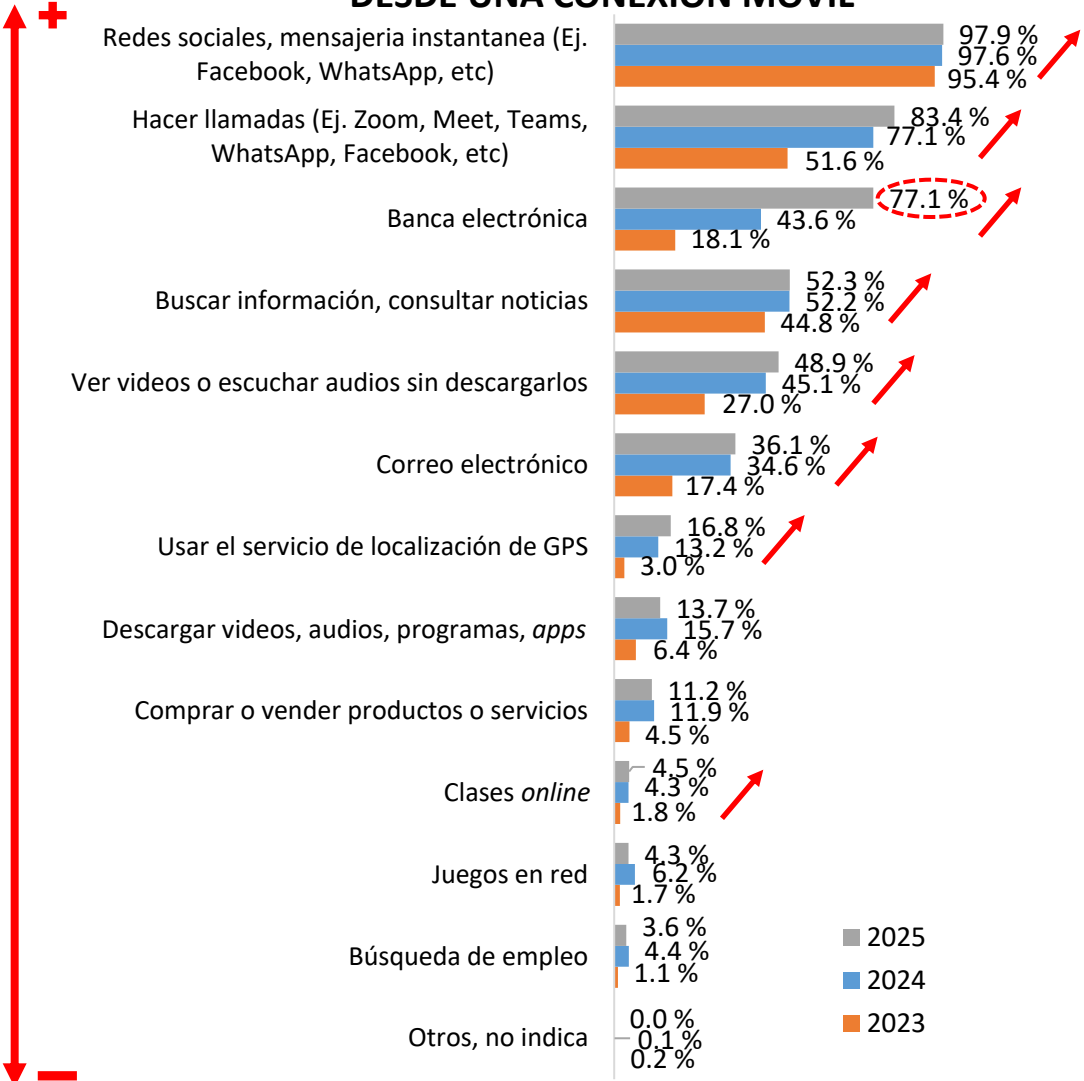
Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad o más que declararon usar internet. Asimismo, antes del año 2025, el cuestionario no incluía información relacionada con el uso de herramientas de inteligencia artificial (ChatGPT, Copilot, Gemini, etc.), ni sobre servicios de almacenamiento en la nube (Google Drive, OneDrive, Dropbox, etc.). Por esta razón, y con el fin de mantener la comparabilidad de los datos en el año 2025, la categoría "otros, no indica" no incorpora estos aspectos vinculados tanto a herramientas de inteligencia artificial como a almacenamiento en la nube.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2023-2025

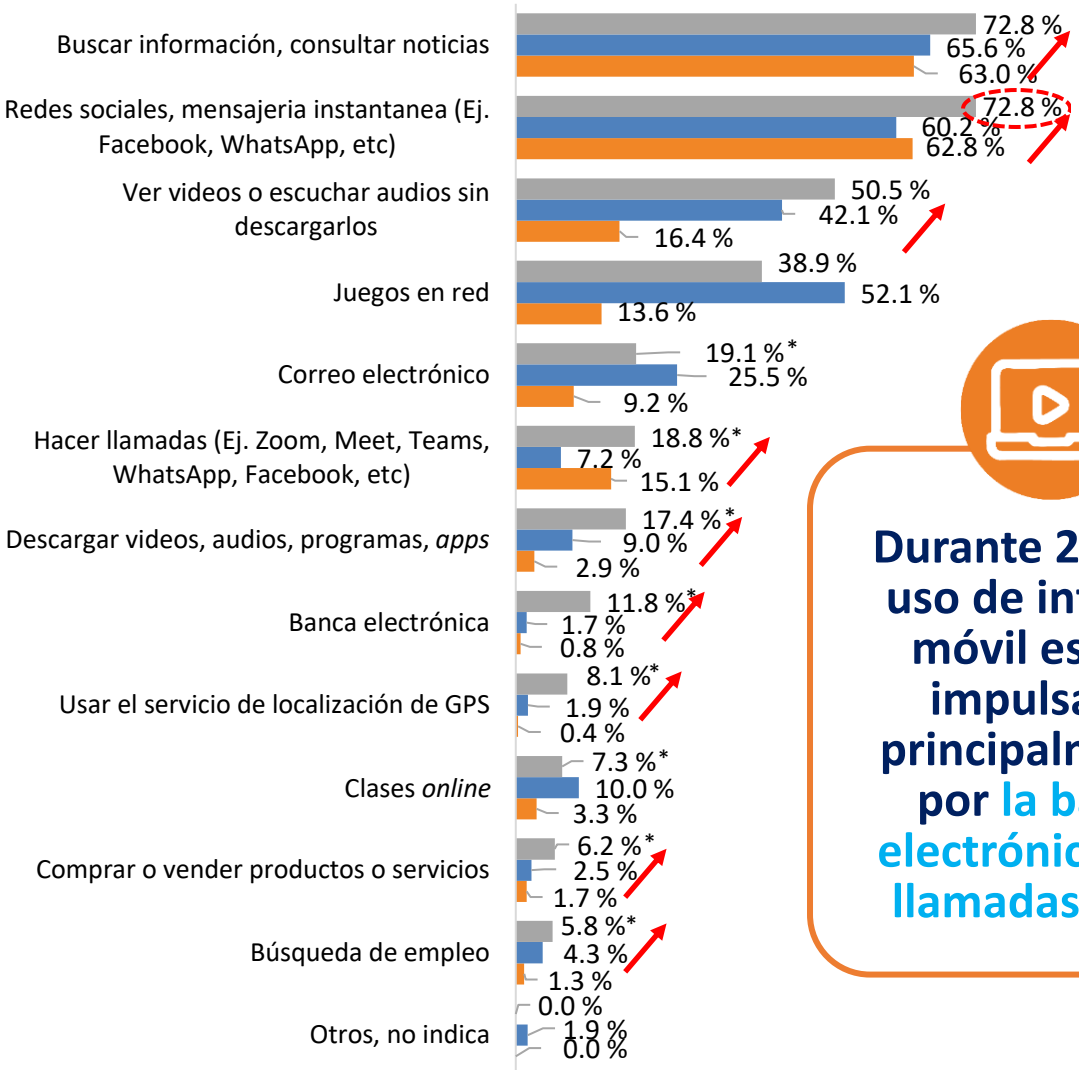
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

FORMAS DE USO DE INTERNET SEGÚN TIPO CONEXIÓN, 2023 – 2025 (2 DE 2)

DESDE UNA CONEXIÓN MÓVIL



DESDE UNA CABINA PÚBLICA



Durante 2025, el uso de internet móvil estuvo impulsado, principalmente, por la banca electrónica y las llamadas VoIP.

Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet. Asimismo, antes del año 2025, el cuestionario no incluía información relacionada con el uso de herramientas de inteligencia artificial (ChatGPT, Copilot, Gemini, etc.), ni sobre servicios de almacenamiento en la nube (Google Drive, OneDrive, Dropbox, etc.). Por esta razón, y con el fin de mantener la comparabilidad de los datos en el año 2025, la categoría "otros, no indica" no incorpora estos aspectos vinculados tanto a herramientas de inteligencia artificial como a almacenamiento en la nube.

*Coeficiente de variación por encima del 20 %.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2023-2025

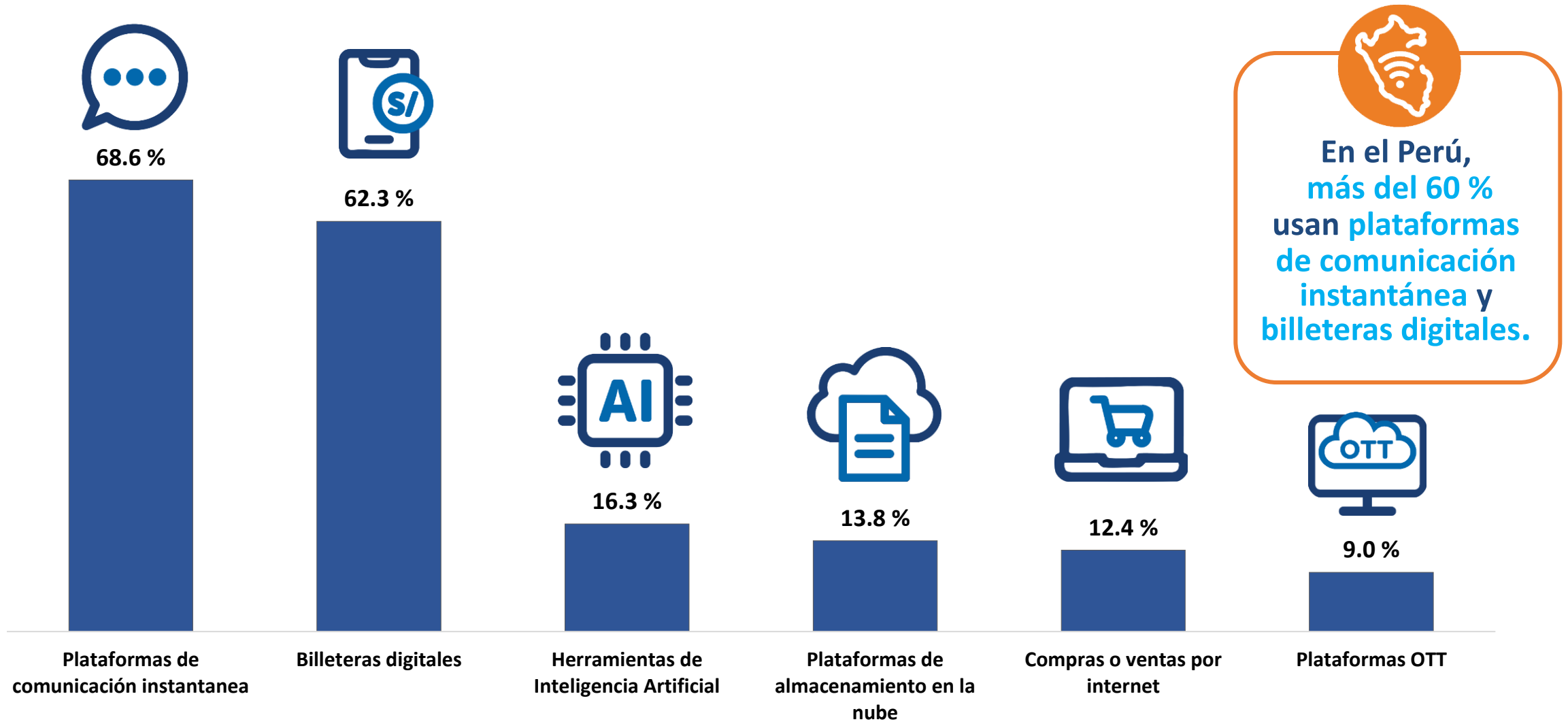
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

VII.

HERRAMIENTAS Y SERVICIOS DIGITALES



HERRAMIENTAS Y SERVICIOS DIGITALES, 2025

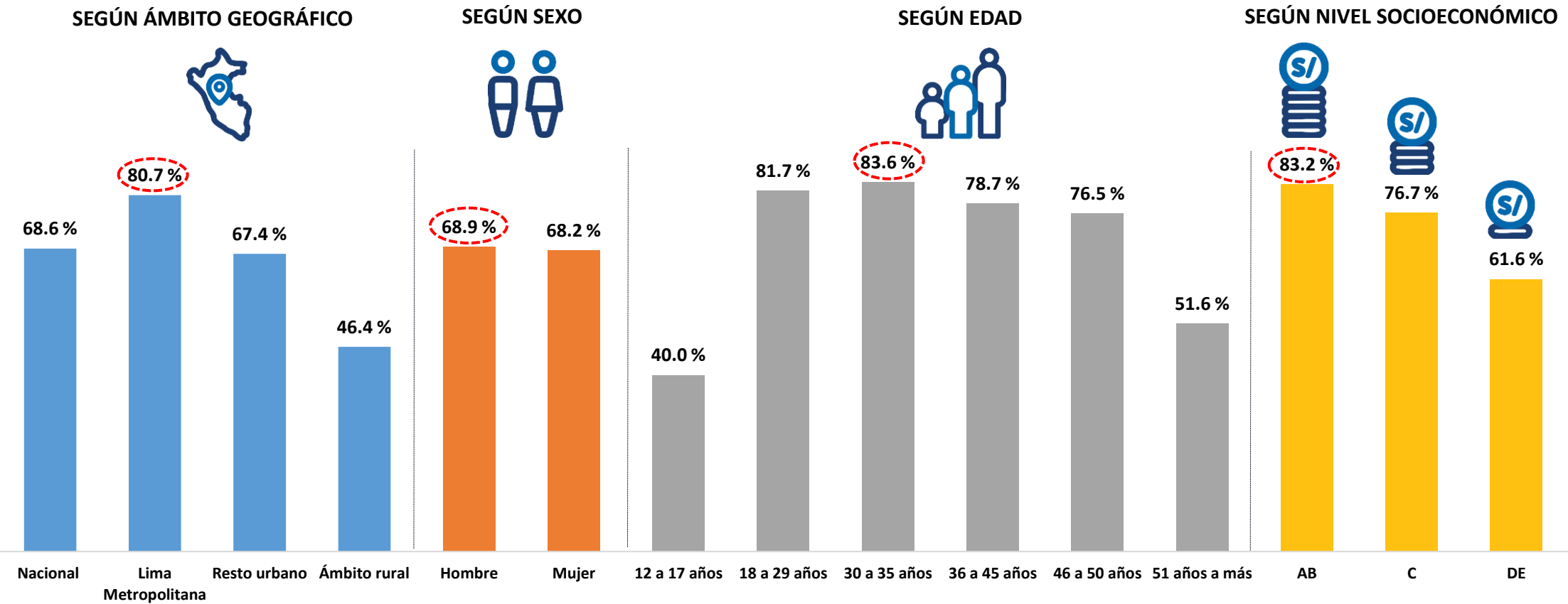


Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más

Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025

Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

COMUNICACIÓN INSTANTÁNEA DIGITAL, 2025 (1 DE 2)

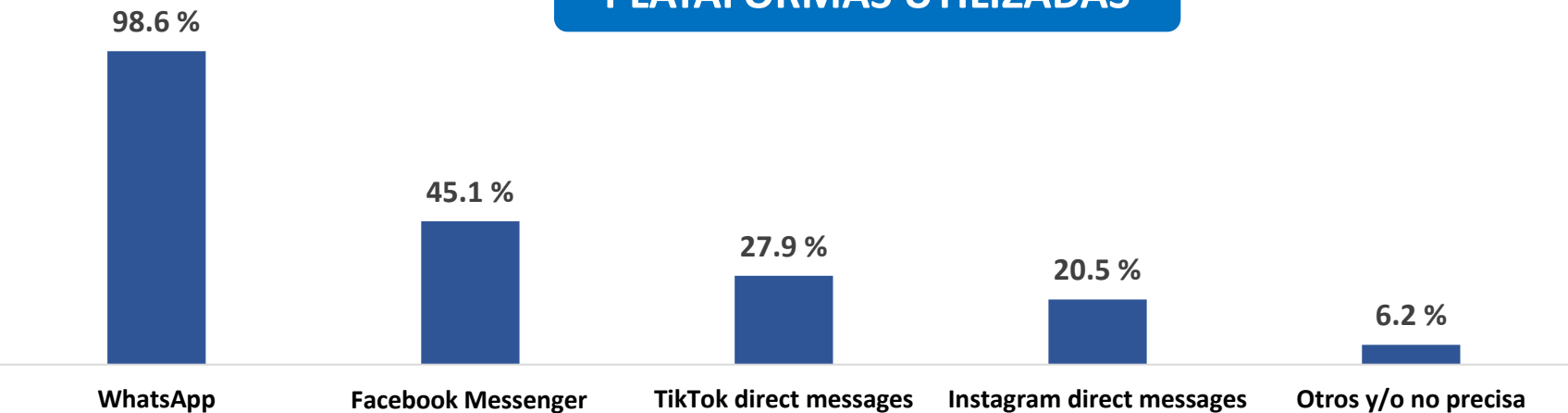


Los medios de comunicación instantánea son usados principalmente entre los **hombres, de 30 a 35 años**, en aquellos que forman parte **del nivel socioeconómico AB** y residen en **Lima Metropolitana**.

Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más. Comunicación instantánea digital se refiere a plataformas como Whatsapp, Telegram, Facebook, messenger, etc.
Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

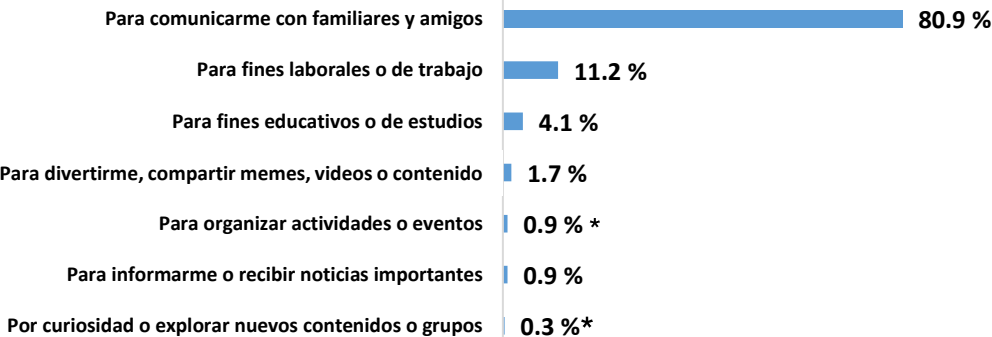
COMUNICACIÓN INSTANTÁNEA DIGITAL, 2025 (2 DE 2)

PLATAFORMAS UTILIZADAS

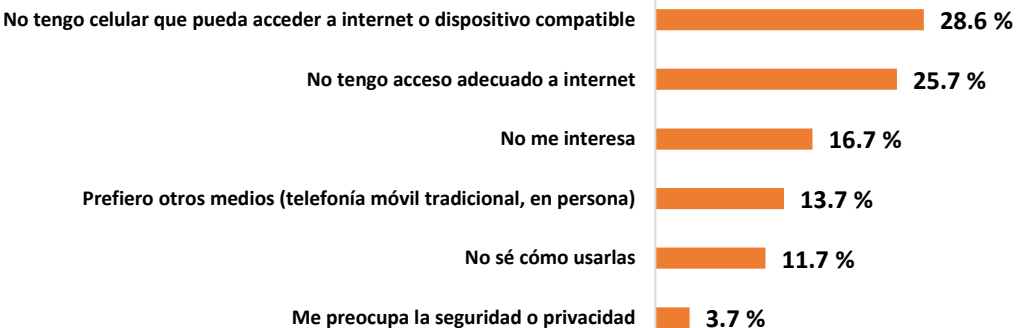


A 2025, más del **98 %** de los usuarios de este servicio **utilizan WhatsApp**. La razón de uso se concentra, principalmente, en mantener **comunicación con familiares y amigos**.

RAZONES DE USO



RAZONES DE NO USO



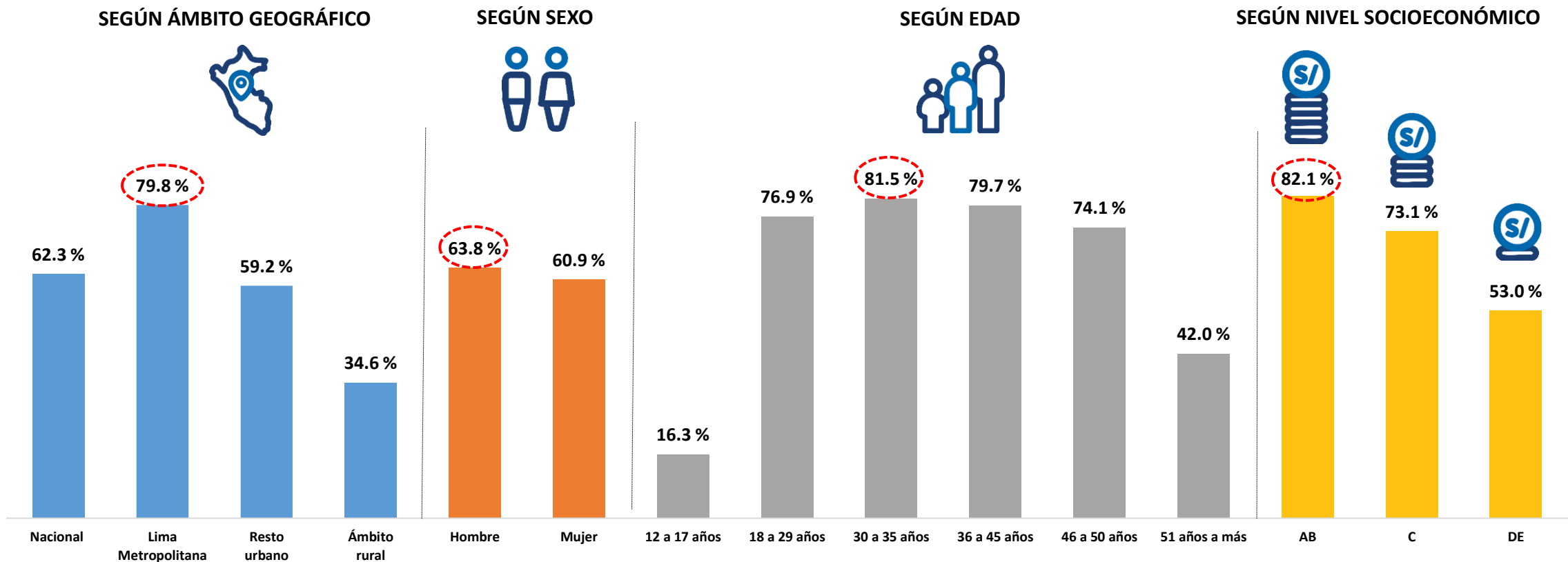
Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad o más que declararon utilizar la herramienta y/o servicio digital en cuestión. Comunicación instantánea digital se refiere a plataformas como Whatsapp, Telegram, Facebook, Messenger, etc. Asimismo, la categoría "Otros y/o no precisa" incluye plataformas como Telegram, Snapchat Messenger, entre otros.

*Coeficiente de variación por encima del 20 %.

Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025

Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

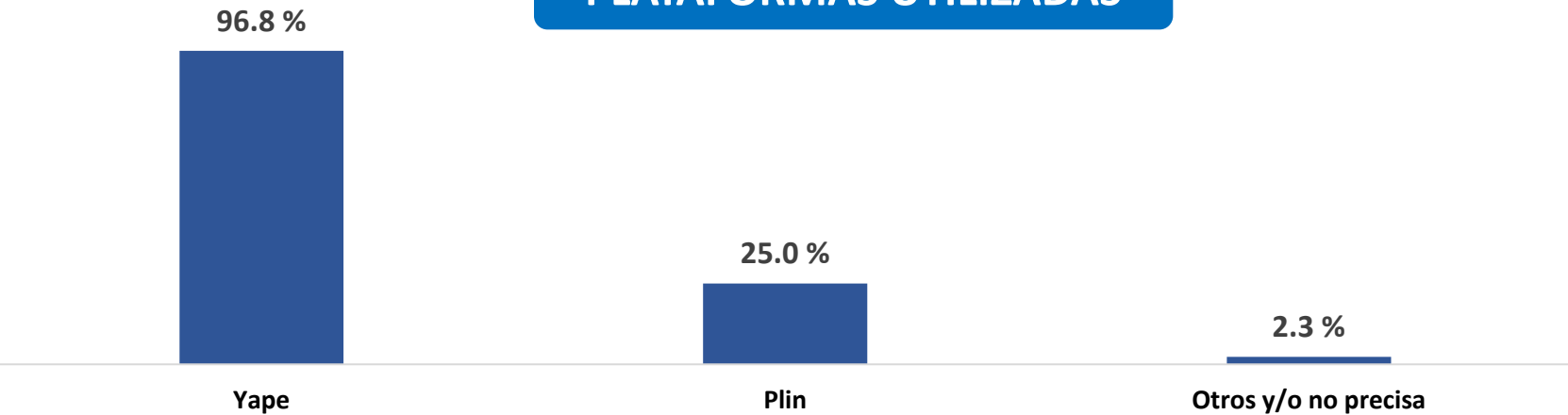
BILLETERAS DIGITALES, 2025 (1 DE 2)



Más del **62 %** de personas utilizan *billeteras digitales*. Su uso es *más frecuente* en *Lima Metropolitana*, entre los hombres, de entre *30 y 35 años de edad* y aquellas pertenecientes *al estrato socioeconómico AB*.

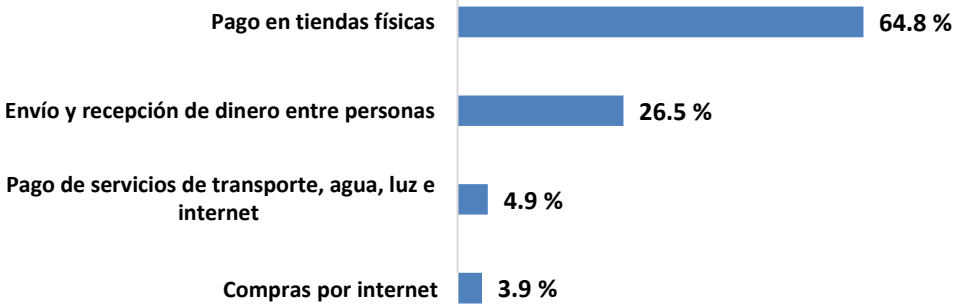
Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más. Las billeteras digitales son aplicaciones que se instalan en el celular y permiten guardar dinero electrónicamente para hacer pagos, enviar y recibir dinero, pagar servicios o hacer compras sin usar dinero en efectivo ni tarjetas físicas. Algunos ejemplos son Yape, Plin y PayPal.
Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

PLATAFORMAS UTILIZADAS

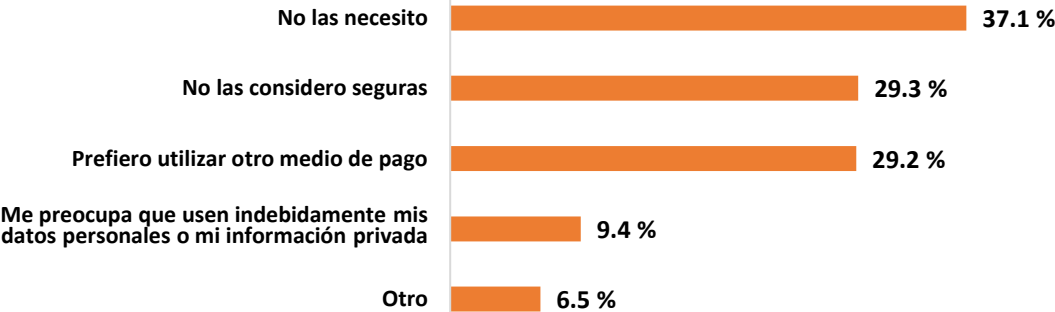


Para 2025, **más del 96 %** de los usuarios de este servicio **usan Yape**. Asimismo, el motivo principal de uso se asocia con la realización de **pagos en establecimientos físicos**.

RAZONES DE USO

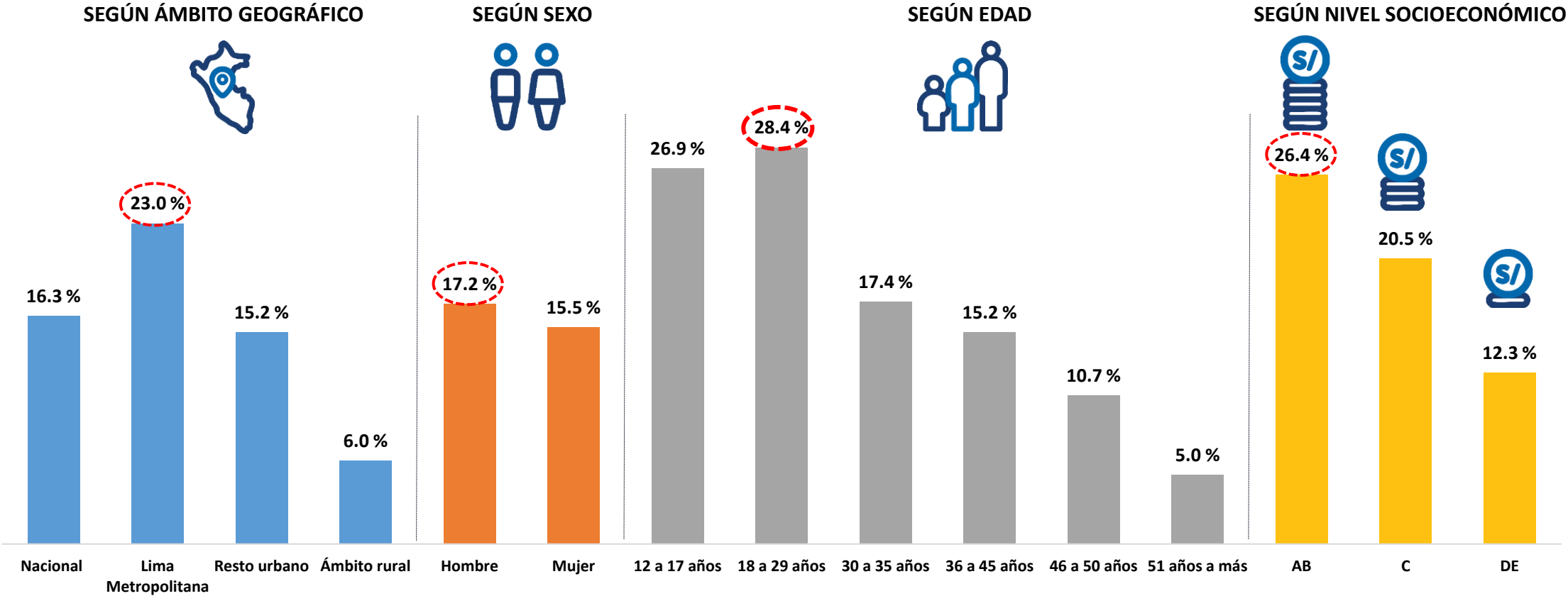


RAZONES DE NO USO



Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad o más que declararon utilizar la herramienta y/o servicio digital en cuestión Las billeteras digitales son aplicaciones que se instalan en el celular y permiten guardar dinero electrónicamente para hacer pagos, enviar y recibir dinero, pagar servicios o hacer compras sin usar dinero en efectivo ni tarjetas físicas. Algunos ejemplos son Yape, Plin y PayPal. Asimismo, la categoría "Otros y/o no precisa" incluye plataformas como Agora Pay, PayPal, entre otros.
Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL, 2025 (1 DE 2)



Cerca del **16 %** de las personas utilizó **herramientas de inteligencia artificial**. Su uso es más frecuente en **Lima Metropolitana**, entre **hombres**, de **18 a 29 años**, pertenecientes al **nivel socioeconómico AB**.

Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más. Las herramientas de inteligencia artificial (IA) son programas o aplicaciones que pueden entender, generar o responder información de manera automática, ayudando a las personas a hacer tareas como redactar textos, responder preguntas, programar, resumir información o generar ideas. Estas herramientas usan tecnología avanzada. para aprender del lenguaje o de los datos. Algunos ejemplos son ChatGPT, Copilot y Gemini.
Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL, 2025 (2 DE 2)

PLATAFORMAS UTILIZADAS

87.5 %



ChatGPT

35.5 %



Gemini

15.4 %



Otros y/o no precisa



Entre las personas que emplean herramientas de inteligencia artificial, **más del 87 % usan ChatGPT, principalmente, para actividades académicas e informarse.**

RAZONES DE USO

Como parte de mis estudios/fines educativos



40.82 %

Para informarme



32.77 %

Como parte de mi trabajo/para fines laborales



26.39 %

Para divertirme/ pasar el tiempo/ para mis *hobbies*



22.42 %

RAZONES DE NO USO

No las necesito



39.2 %

No sé qué son o cómo usarlas



27.8 %

No me interesan



14.7 %

No les veo utilidad



10.6 %

No tengo acceso a internet o dispositivo adecuado



4.9 %

Me parecen muy caras



2.5 %

Otro



0.3 %*

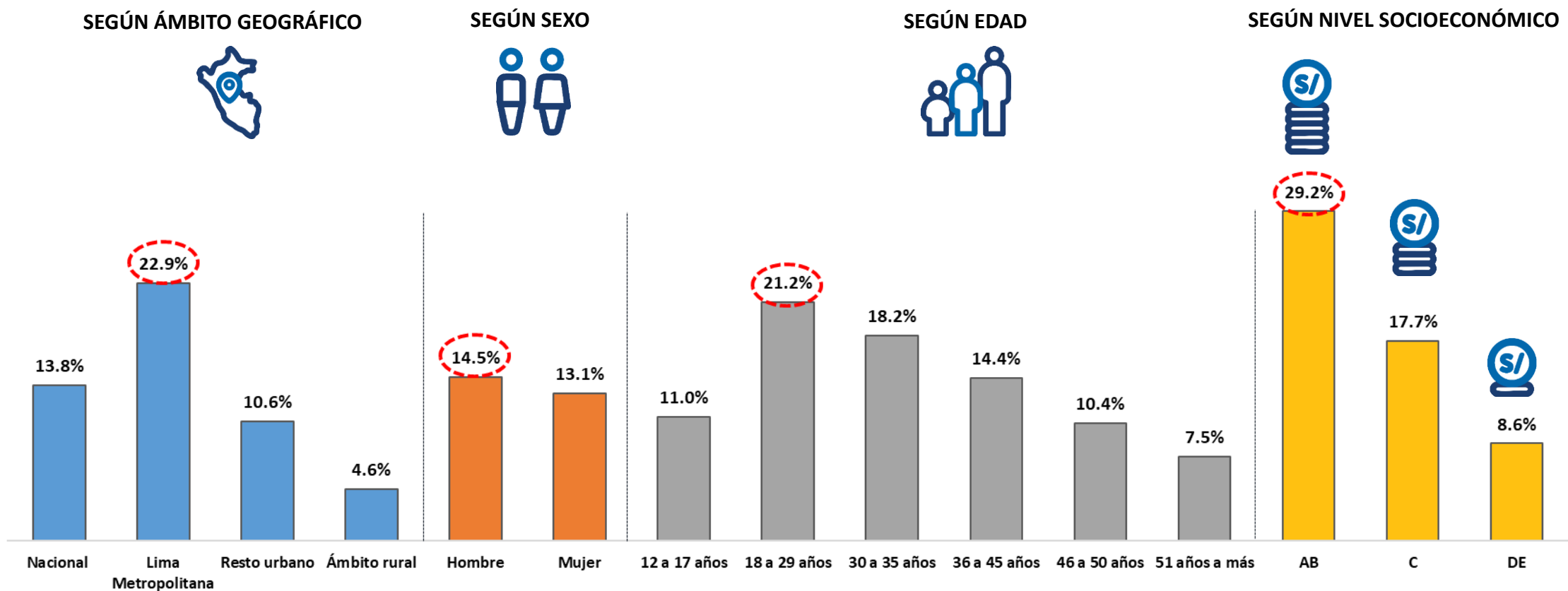
Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad o más que declararon utilizar la herramienta y/o servicio digital en cuestión. Las herramientas de inteligencia artificial (IA) son programas o aplicaciones que pueden entender, generar o responder información de manera automática, ayudando a las personas a hacer tareas como redactar textos, responder preguntas, programar, resumir información o generar ideas. Estas herramientas usan tecnología avanzada, para aprender del lenguaje o de los datos. Algunos ejemplos son ChatGPT, Copilot, y Gemini. Asimismo, la categoría "Otros y/o no precisa" incluye plataformas como Copilot, entre otros.

*Coeficiente de variación por encima del 20 %

Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025

Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

ALMACENAMIENTO EN LA NUBE, 2025 (1 DE 2)



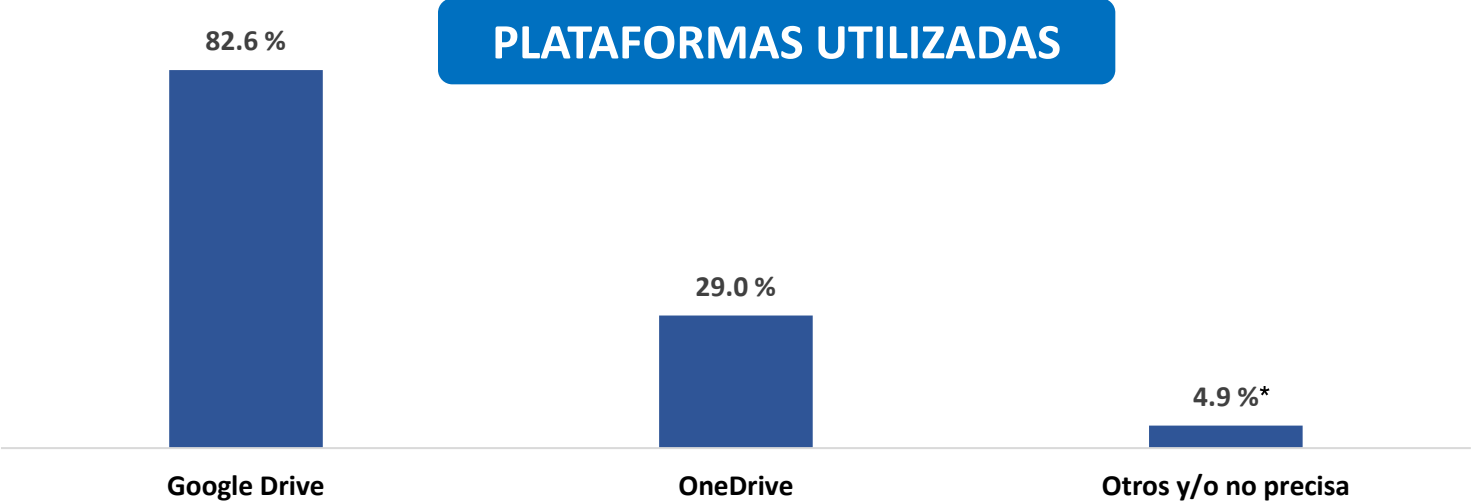
El **13.8 %** de las personas usa **servicios de almacenamiento en la nube**, registrándose una mayor incidencia en **Lima Metropolitana**, entre los **hombres**, de **18 a 29 años** y pertenecientes **al nivel socioeconómico AB**.

Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más. El almacenamiento en la nube es un servicio que permite guardar archivos como fotos, videos, documentos u otros datos, en internet, en lugar de hacerlo solo en el celular o en una computadora. Esto permite acceder a los archivos desde diferentes dispositivos, compartirlos fácilmente o hacer copias de seguridad. Algunos ejemplos de servicios de almacenamiento en la nube son Google Drive, iCloud, Dropbox y OneDrive.

Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025

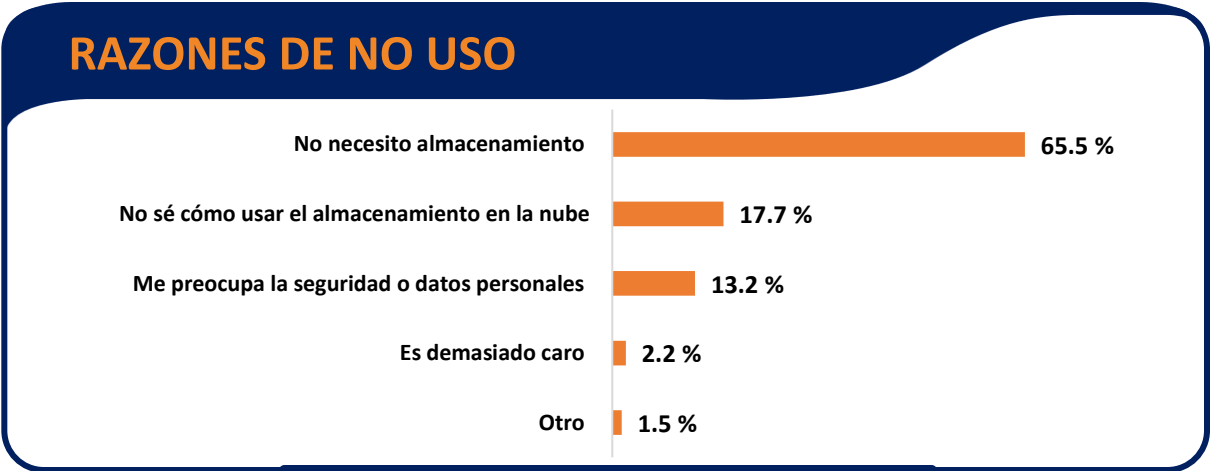
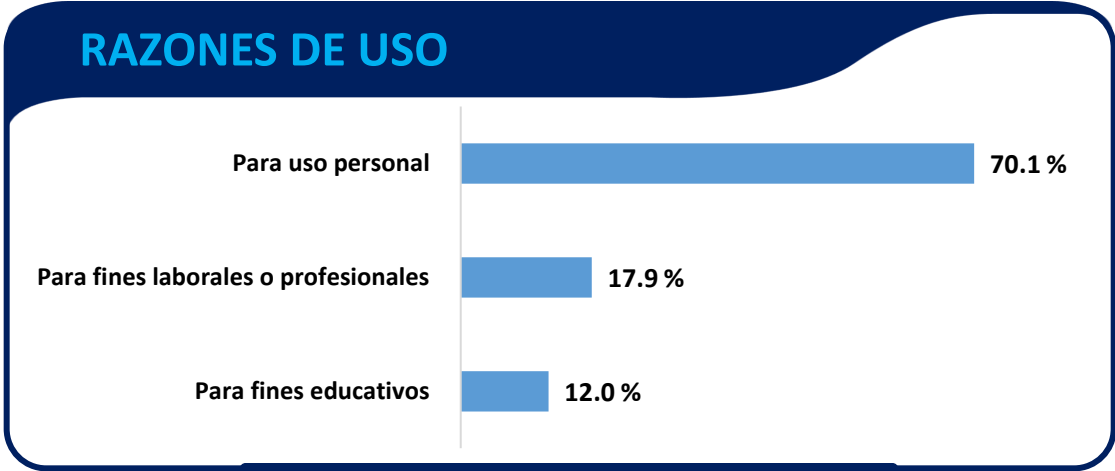
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

ALMACENAMIENTO EN LA NUBE, 2025 (2 DE 2)





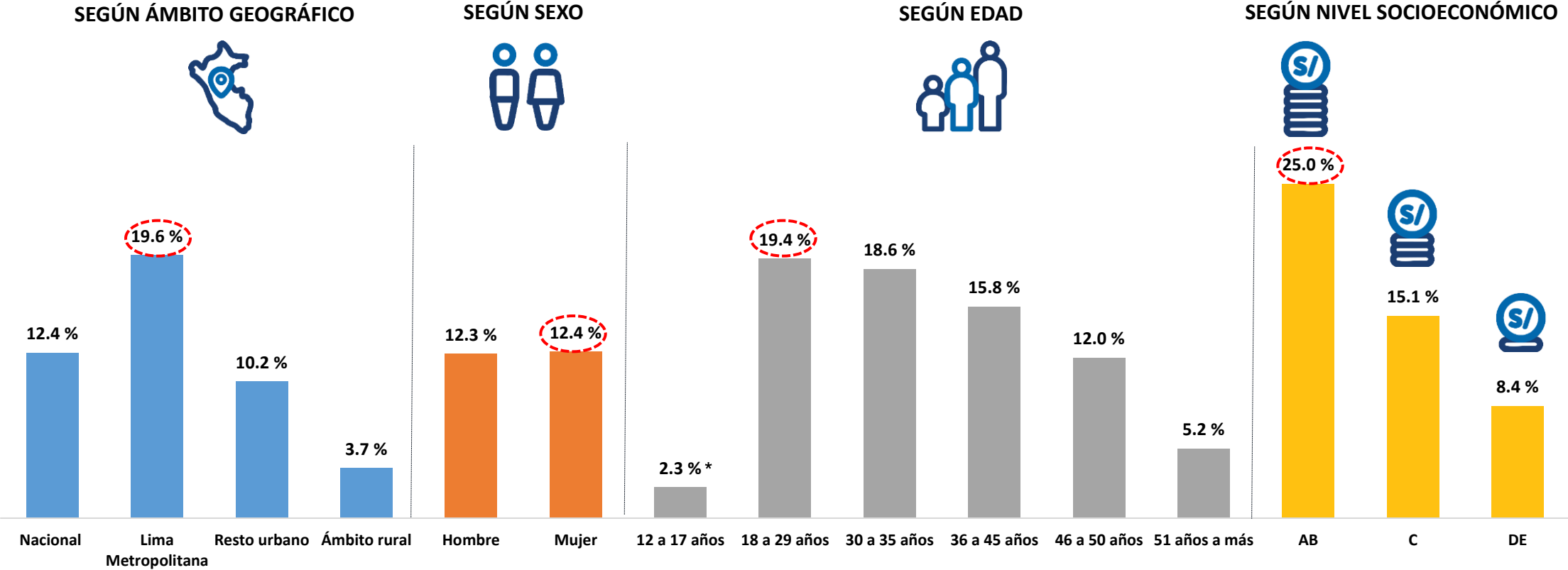
De este grupo de usuarios, el 82.6 % emplea la plataforma Google Drive, principalmente, para fines de uso personal.



Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad o más que declararon utilizar la herramienta y/o servicio digital en cuestión. El almacenamiento en la nube es un servicio que permite guardar archivos como fotos, videos, documentos u otros datos, en internet, en lugar de hacerlo solo en el celular o en una computadora. Esto permite acceder a los archivos desde diferentes dispositivos, compartirlos fácilmente o hacer copias de seguridad. Algunos ejemplos de servicios de almacenamiento en la nube son Google Drive, iCloud, Dropbox y OneDrive. Asimismo, la categoría "Otros y/o no precisa" incluye plataformas como Apple iCloud, Dropbox, entre otros.

*Coeficiente de variación por encima del 20 %
Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

COMERCIO POR INTERNET, 2025 (1 DE 2)

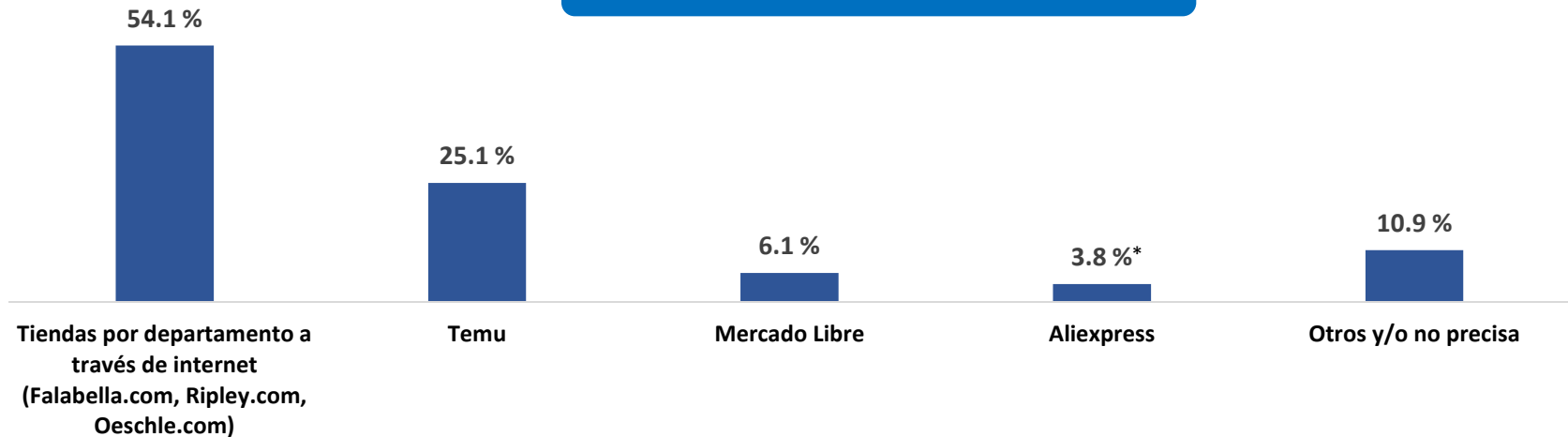


Más del 12 % de peruanos realizan **compras y/o ventas por internet**, siendo más frecuente entre **mujeres**, residentes en **Lima Metropolitana**, de entre **18 a 29 años** y pertenecientes al **nivel socioeconómico AB**.

Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más. El comercio por internet se refiere a la compra o venta a través de páginas web o aplicaciones usando una computadora, celular o *tablet* conectado a internet, sin necesidad de ir a una tienda o lugar físico. Plataformas que permiten ello son Falabella.com, Temu, Aliexpress, Agora chop, etc.
***Coeficiente de variación por encima del 20 %**
Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

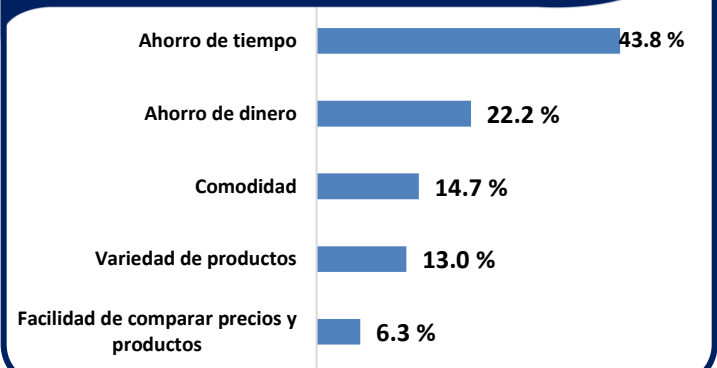
COMERCIO POR INTERNET, 2025 (2 DE 2)

PLATAFORMAS UTILIZADAS

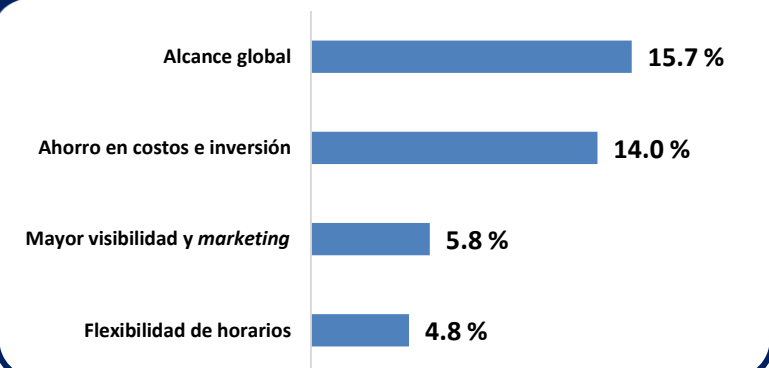


Más del 54 % de los usuarios emplean este servicio mediante **tiendas por departamento**. Entre las principales razones de uso, se destacan el **ahorro de tiempo y el alcance global**.

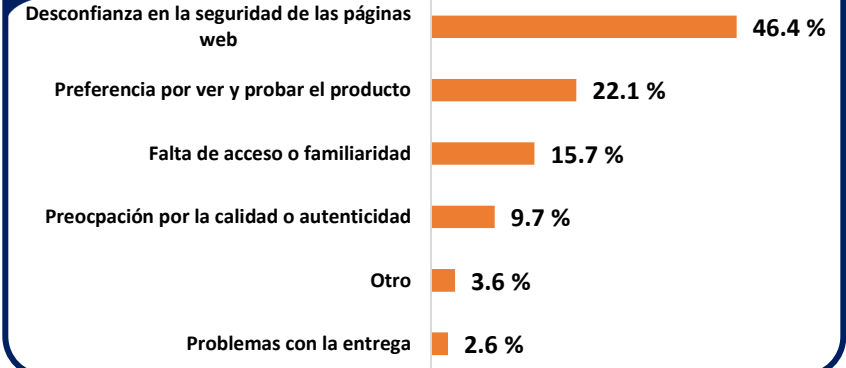
RAZONES DE USO PARA COMPRA



RAZONES DE USO PARA VENTA



RAZONES DE NO USO



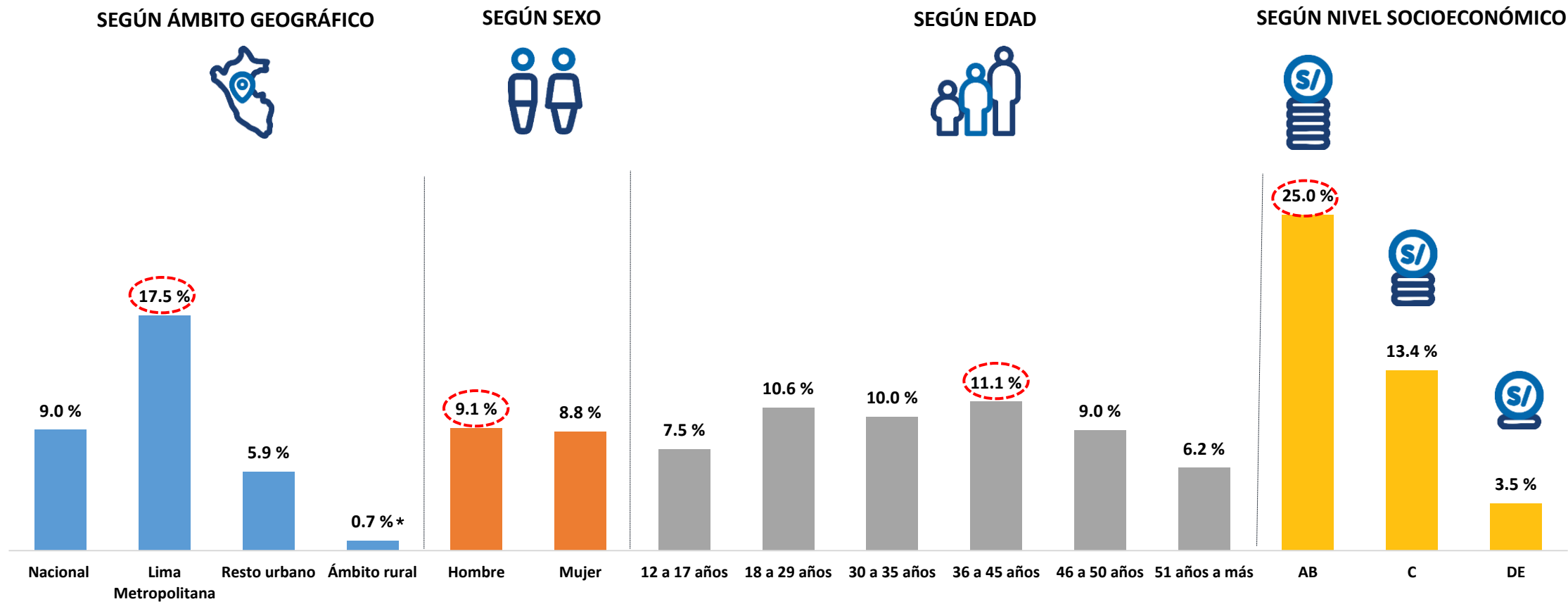
Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad o más que declararon utilizar la herramienta y/o servicio digital en cuestión. El comercio por internet se refiere a la compra o venta a través de páginas web o aplicaciones usando una computadora, celular o Tablet conectado a internet, sin necesidad de ir a una tienda o lugar físico. Plataformas que permiten ello son Falabella.com, Temu, Aliexpress, Agora chop, etc. Asimismo, la categoría "Otros y/o no precisa" incluye plataformas como Agora shop. Amazon, entre otros.

*Coeficiente de variación por encima del 20 %.

Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025

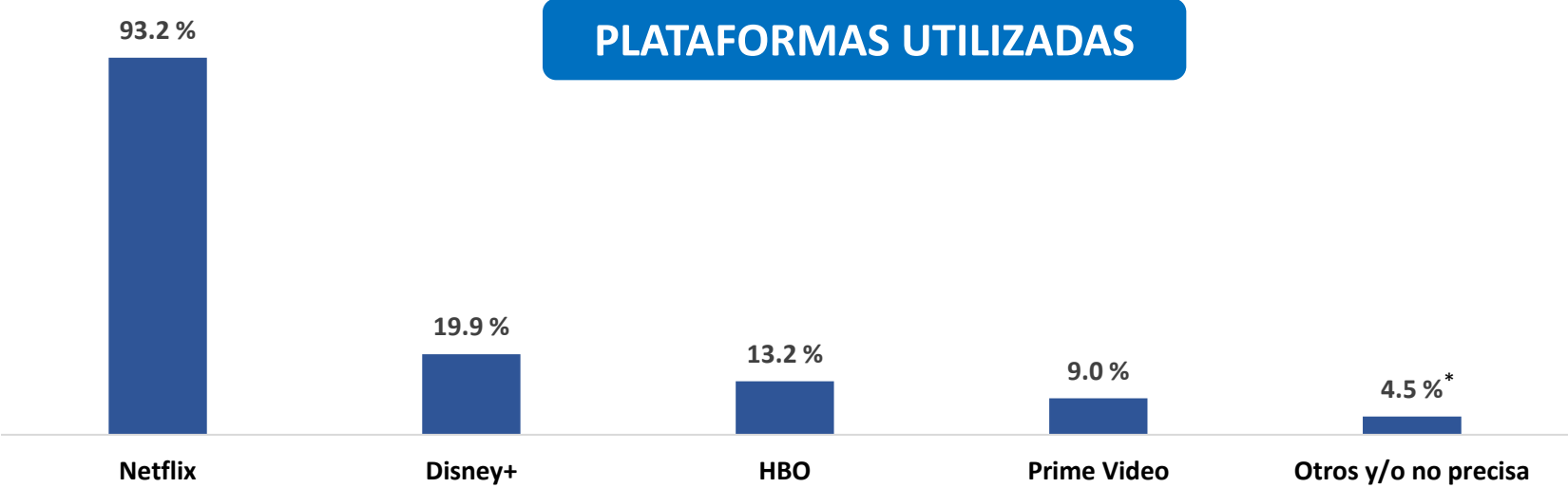
Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

OTT POR CONTENIDO (VIDEO STREAMING), 2025 (1 DE 2)



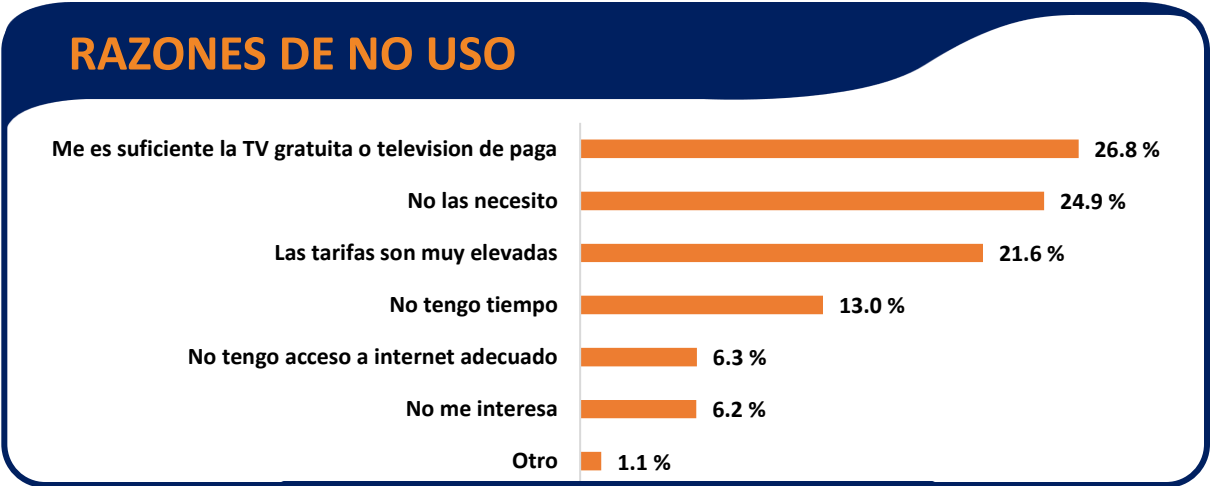
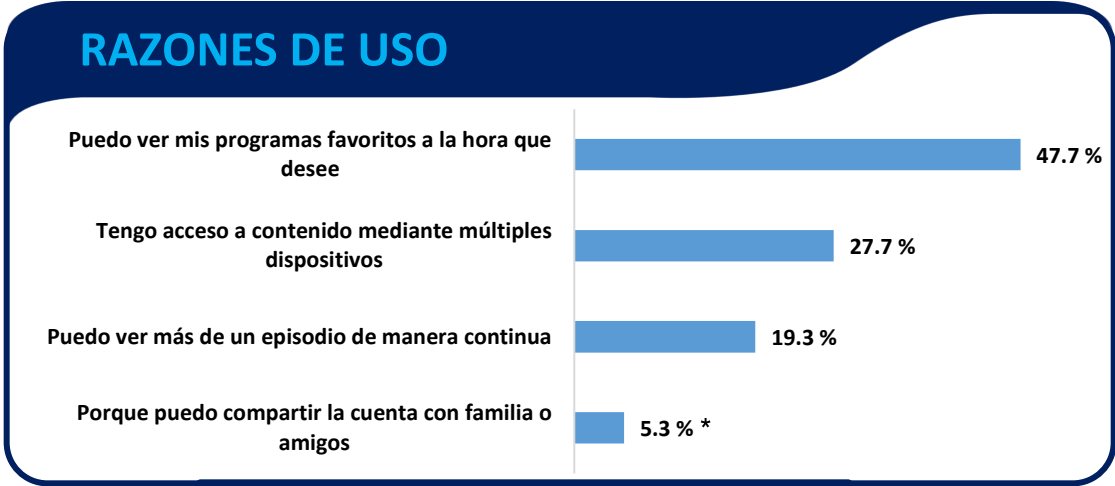
 **El 9 % de la población utiliza plataformas OTT de contenido, con una mayor participación entre hombres, residentes en Lima Metropolitana, de entre 36 a 45 años y pertenecientes al nivel socioeconómico AB.**

OTT POR CONTENIDO (VIDEO STREAMING), 2025 (2 DE 2)





Más del 93 % de los usuarios de este servicio **utilizan** la plataforma **Netflix**, siendo la **flexibilidad de horarios** una de las principales razones de uso.



Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad o más que declararon utilizar la herramienta y/o servicio digital en cuestión. Las plataformas OTT por contenido, como Netflix, Disney+, HBO o Prime Video son aplicaciones o páginas que permiten ver películas, series, y otros programas usando internet, y se pueden usar desde un celular, computadora, Tablet o un televisor. Asimismo, la categoría "Otros y/o no precisa" incluye plataformas como Paramount, Apple TV, entre otros.

*Coeficiente de variación por encima del 20 %

Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2025

Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL

VIII.

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



CADA AÑO MÁS HOGARES CON ACCESO A INTERNET

EN EL PERÚ,

el acceso a internet
(fijo o móvil) se ha casi

quintuplicado

en los últimos 13 años

96.0 %

2025

76.2 %

2019

19.8 %

2012



Acceso a internet en los
HOGARES RURALES

2025

85.8 %

2019
41.5 %

2012
2 %

Se habría
multiplicado
por casi
42 veces en
13 años



Acceso a internet en hogares
del **SEGMENTO D/E**

2025

93.7 %

2019
64.5 %

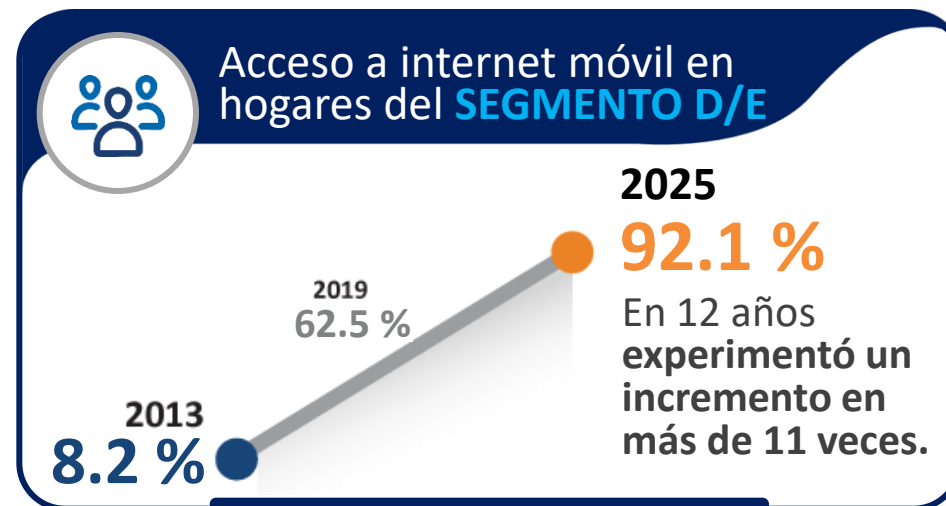
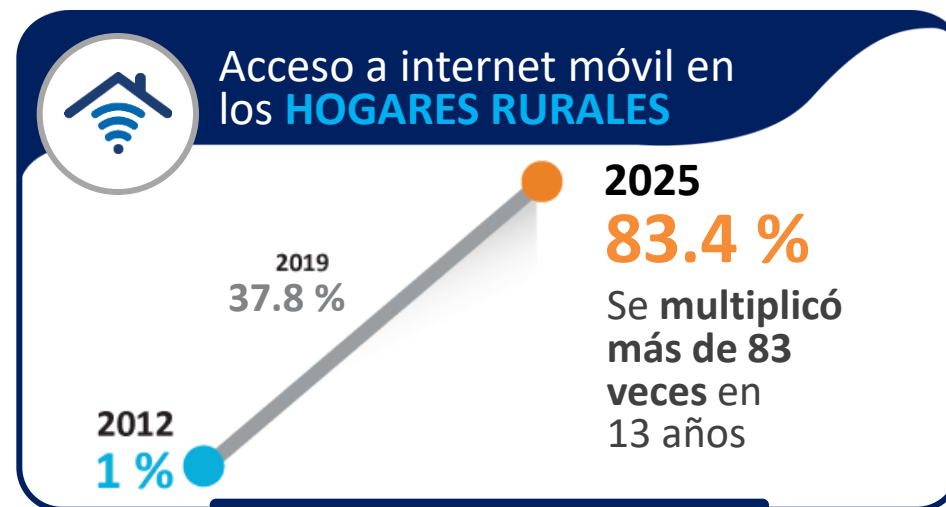
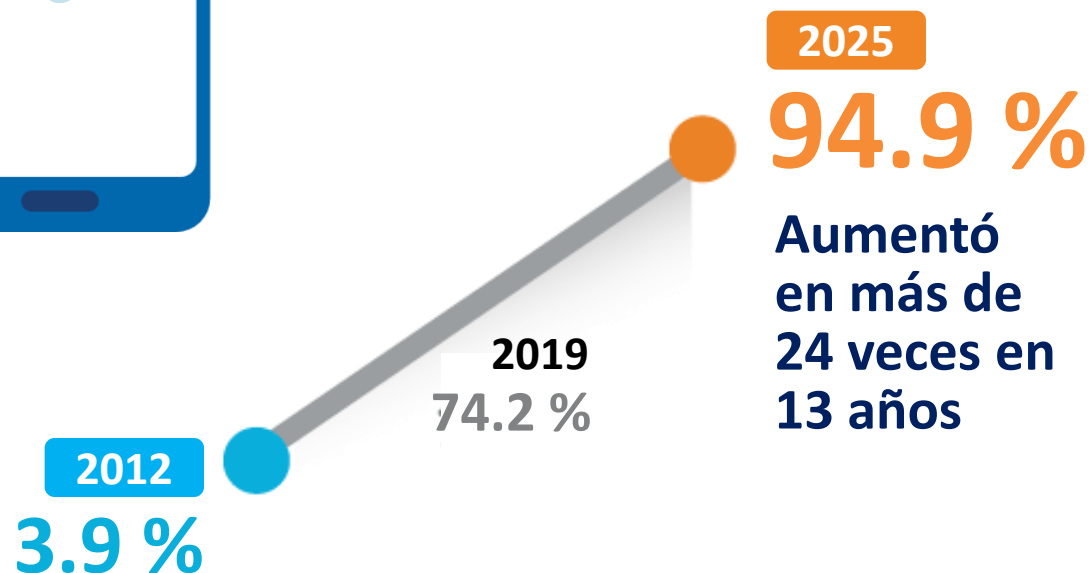
2013
12.8 %

En 12 años
se habría
más que
multiplicado
por 7 veces

CADA AÑO MÁS HOGARES CON ACCESO A INTERNET MÓVIL



Acceso a **INTERNET MÓVIL**



CADA AÑO MÁS HOGARES CON ACCESO A INTERNET A TRAVÉS DE ALGÚN DISPOSITIVO

HACE 13 AÑOS

4 de cada 5 hogares **NO** tenían por lo menos un dispositivo móvil que le permita conectarse a internet

A 2019,
4 de 5 familias
Sí tenían dichos
dispositivos.



A 2025

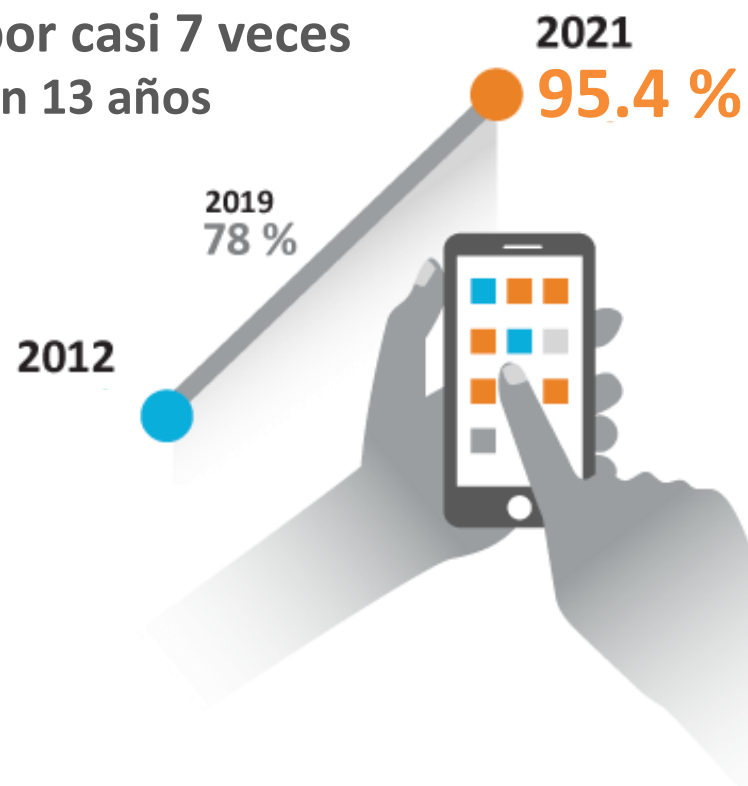
Más del 97 % de hogares **Sí** tienen dichos dispositivos.



La posesión de *smartphones* en hogares peruanos se

multiplicó

por casi 7 veces
en 13 años





 **FonoAyuda**
1844

www.osiptel.gob.pe

