

ESTUDIO DE CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DE CIUDADANÍA DIGITAL

COMIENZO - PRESENTACIÓN

"Buenos días / tardes mi nombre es... y estoy realizando un relevamiento para Opción Consultores. En esta oportunidad estamos realizando una encuesta de opinión pública sobre varios temas.

P1: "¿Para comenzar, podría decirme su edad?"

SI ES MENOR DE 18 años FINALIZAR

P2: "Registrar sexo"

1 "Hombre"

2 "Mujer"

BLOQUE INTERNET

P3: "¿Ha utilizado internet en los últimos 3 meses? Por favor, recuerde que cuenta si utilizó internet en la computadora, en el celular, cuando usa WhatsApp, Facebook" **ENCUESTADOR: leer completa la pregunta y repasar ante una duda.**

1 "SI"

2 "NO" (**PASA P6**)

98 "NS/NC"

P4: "Teniendo en cuenta que también se incluye el uso del WhatsApp ¿Con qué frecuencia utilizó internet en los últimos 3 meses? Usted diría que..." (**ENCUESTADOR: PARA EL CÁLCULO RECUERDE INCLUIR EL USO DE WHATSAPP, FACEBOOK, ETC.**)

1 "Todos los días, en todo momento"

2 "Todos los días, en algunos momentos del día"

3 "Al menos una vez a la semana pero no todos los días"

4 "Al menos una vez al mes pero no todas las semanas"

5 "Menos de una vez al mes"

98 "NS/NC"

P5: "¿Desde qué dispositivos suele usar internet?" **LEER LAS OPCIONES - (MARCAR LOS QUE CORRESPONDA)**

1 "Computadora (PC/Laptop)"

a. SÍ

b. NO

c. NS/NC

2 "Tablet"

a. SÍ

b. NO

c. NS/NC

3 "Celular"

a. SÍ

b. NO

c. NS/NC

BLOQUE E-GOBIERNO

(PARA TODOS - AUNQUE NO SEA USUARIO DE INTERNET) P6: "¿Sabe si existe la posibilidad de hacer trámites públicos por internet?"

1 "Si, existe"

2 "No existe"

98 "NS/NC"

PARA TODOS: P7: "Si usted necesita información para realizar un trámite público, prefiere..."
(ÚNICA OPCIÓN, LEER OPCIONES) ALEATORIZAR

- 1 "Informarse previamente por teléfono"
- 2 "Informarse previamente por Internet"
- 3 "Informarse con familiares o conocidos"
- 4 "Ir directamente a la oficina pública y averiguar allí"
- 5 "Otros" (NO LEER. REGISTRAR) _____
- 98 "NS/NC"

(SOLO PARA P3=SÍ) P8: "En los últimos 12 meses... ¿ha visitado la página web de algún organismo público, ministerio, intendencia o empresa pública para buscar información?"

- 1 "SI"
- 2 "NO" **(PASA P10)**
- 98 "NS/NC"

(SOLO PARA P3=SÍ) P9: "La última vez que buscó información... **LEER OPCIONES**

- 1 "Encontró la información y estaba correcta"
- 2 "Encontró la información pero era incorrecta o incompleta"
- 3 "No encontró la información"
- 98 "NS/NC"

(SOLO PARA P3=SÍ) P10: "En los últimos 12 meses, utilizó internet para..." (SÍ/NO/NS/NC)

1. Descargar facturas de servicios públicos (ej. ANTEL, UTE, OSE)
2. Descargar formularios oficiales (ej. DGI y BPS)
3. Llenar y enviar formularios en línea de oficinas públicas
4. Reservar fechas para realizar trámites (ej. renovación de cédula)
5. Solicitar certificados en línea (ej. DGI y BPS)
6. Pagar por Internet trámites o servicios del Estado (ej. patentes, multas, DGI, BPS o facturas de servicios públicos)
7. Realizar preguntas o reclamos en sitios web estatales
8. Realizar preguntas o reclamos a cuentas estatales en redes sociales (facebook, twitter)
9. Participar en consultas o votar en sitios web estatales o en cuentas estatales de redes sociales

(SI P10 1-2-3-4-5-6=1 EN ALGUNA DE ESTAS OPCIONES; SI NO EN NINGUNA, PASA A P12) P11: "La última vez que realizó un trámite por Internet... ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se sintió?" **(ES SOBRE LA ÚLTIMA VEZ, EL ÚLTIMO TRÁMITE)**

- 1 "Muy Insatisfecho"
- 2 "Bastante insatisfecho"
- 3 "Ni satisfecho ni insatisfecho"
- 4 "Bastante satisfecho"
- 5 "Muy satisfecho"
- 98 "NS/NC"

(PARA TODOS - AUNQUE NO SEA USUARIO DE INTERNET) P12: Le voy a pedir que me diga que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes frases, no importa que no lo tenga del todo claro.

- 1 "Totalmente en desacuerdo"
- 2 "Bastante en desacuerdo"
- 3 "Bastante de acuerdo"
- 4 "Totalmente de acuerdo"
- 98 "No sabe"

P12_1: Los trámites por internet que ofrece el Estado... son buenos

P12_2: Los trámites por internet que ofrece el Estado... funcionan correctamente en todo momento

P12_3: Los trámites por internet que ofrece el Estado... son fáciles de usar
P12_4: Los trámites por internet que ofrece el Estado... permiten ahorrar tiempo
P12_5: Los trámites por internet que ofrece el Estado... permiten ahorrar dinero
P12_6: Los trámites por internet que ofrece el Estado... pueden usarse desde cualquier lugar
P12_7: Los trámites por internet que ofrece el Estado... son confiables

PARA TODOS: P13: "¿Conoce los Puntos de Atención Ciudadana (PAC) donde puede ir a solicitar información de los trámites o realizarlos?"

1 "SI"

2 "NO" (**PASA P15**)

PARA TODOS: P14: "¿Ha concurrido alguna vez a un Punto de Atención Ciudadana a solicitar información de los trámites o realizarlos?"

1 "SI"

2 "NO"

PARA TODOS: P15: "¿Conoce el Portal del Estado Uruguayo, portal.gub.uy o uruguay.gub.uy?"

ENCUESTADOR: se accede desde las dos URL.

1 "SI"

2 "NO" (**PASA P17**)

98 "NS/NC"

(SOLO PARA P3=SÍ) P16: "¿Ha accedido a este portal?"

1 "Sí, en el último mes"

2 "Sí, en el último año"

3 "Sí, alguna vez"

4 "No"

PARA TODOS: P17: "¿Conoce el sitio web **tramites.gub.uy**?"

1 "SI"

2 "NO" (**PASA A P19**)

98 "NS/NC"

(SOLO PARA P3=SÍ) P18: "¿Ha accedido este sitio?"

1 "Sí, en el último mes"

2 "Sí, en el último año"

3 "Sí, alguna vez"

4 "No"

PARA TODOS: P19: "¿Cuenta usted con la cédula nueva, la de plástico blanco?"

1 "Si"

2 "No" (**PASA A P22**)

PARA TODOS: P20: "¿Recuerda la contraseña/pin de su cédula? Las opciones son..."
(PRECODIFICADA – LEER OPCIONES)

1 "Si recuerdo la contraseña/pin"

2 "No la recuerdo pero la tengo anotada"

3 "No la recuerdo ni la tengo anotada"

4 "No sabía que tenía una contraseña/pin"

PARA TODOS: P21: "¿Ha utilizado alguna vez la nueva cédula para..."

a) autenticarse o iniciar sesión en un sitio web estatal (S/N)

b) firmar digitalmente en un trámite público (S/N)

c) firmar un documento digitalmente (S/N)

d) en el aeropuerto para el ingreso al país (S/N)

BLOQUE SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y CONFIANZA

(SOLO PARA P3=SÍ) P22: "En los últimos 12 meses ¿usted..." (SÍ/NO/NS/NC)
(ENCUESTADOR: LEER TEXTUAL)

- a) Ha sufrido alguna pérdida de información debido a un virus u otra infección informática?
- b) Ha sufrido por Internet alguna violación de privacidad (por ejemplo de fotos o videos) o abuso de información personal que suministró?
- c) Ha sufrido un hackeo de su correo electrónico o de sus cuentas en redes sociales: que alguien la use por usted o se la cierre?
- d) Ha sufrido un secuestro informático de archivos: alguien le bloqueó la computadora y pidió dinero a cambio
- e) Ha sufrido un ciber-acoso (por ejemplo ciber-bullying o chantaje)
- f) Ha perdido dinero por fraude de tarjetas de crédito por Internet, al recibir mensajes fraudulentos o ser redirigido a sitios web falsos
- g) Ha dejado de ordenar o comprar bienes, servicios o contenidos por Internet debido a preocupaciones por temas de seguridad

(SOLO PARA P3=SÍ) P23: "En los últimos 12 meses ¿ha cambiado alguna de las contraseñas de correo electrónico, redes sociales, banca online o sitio de compras?" **(ENCUESTADOR: SI CAMBIÓ, AL MENOS UNA MARCAR SÍ)**

- 1 "SI"
- 2 "NO"
- 98 "NS/NC"

(SOLO PARA P3=SÍ) P24: "Usted..."

- a) utiliza actualmente software que lo protege de ver publicidad en línea?
- b) utiliza actualmente software que evita que sus actividades en línea sean monitoreadas?
- c) evita ciertos sitios web porque le preocupa que sus actividades sean monitoreadas?
- d) ha cambiado alguna vez la configuración de privacidad de su navegador, como deshabilitar servicios de predicción o borrar datos de navegación?
- e) ha cambiado alguna vez la configuración de privacidad en sus cuentas en redes sociales (como quiénes pueden ver el contenido que publica en Facebook)
- f) ha respaldado sus archivos en los últimos 12 meses?

(SOLO PARA P3=SÍ) P25: "¿Cuánto control cree que tiene usted sobre la información que proporciona en internet, por ejemplo, sobre la posibilidad de corregir, cambiar o eliminar esta información que usted vuelca en portales, redes sociales, etc.? Considera que tiene..."

- 1 "Control completo"
- 2 "Control parcial"
- 3 "Ningún control"
- 4 "Depende del sitio web o de la aplicación" **(NO LEER)**
- 98 "NS/NC" **(NO LEER)**

(SOLO PARA P3=SÍ) P26: "¿Alguna vez ha realizado pagos POR INTERNET? (con tarjeta de crédito, paypal) Le aclaro que NO cuenta hacer la compra en línea y pagar con dinero en la mano.

- 1 "SI"
- 2 "NO"
- 98 "NS/NC"

(SOLO PARA P3=SÍ) P27: "¿Alguna vez ha realizado transferencias o pagos a través de su cuenta bancaria POR INTERNET?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"
- 98 "NS/NC"

(SOLO PARA P3=SÍ) P28: "Sin importar si lo ha hecho antes o no... ¿Cuánta confianza **se tiene en usted mismo** para hacer pagos o transacciones bancarias POR INTERNET?"

- 1 "Nada"
- 2 "Poca"
- 3 "Bastante"
- 4 "Mucha"
- 98 "NS/NC"

(SOLO PARA P3=SÍ) P29: ¿Y cuánta confianza **se tiene en usted mismo** para hacer trámites públicos POR INTERNET?"

- 1 "Nada"
- 2 "Poca"
- 3 "Bastante"
- 4 "Mucha"
- 98 "Ns/Nc"

BLOQUE DERECHOS

PARA TODOS: P30: "¿Sabe si existe alguna normativa que garantice el acceso de las personas a la información pública que tiene y produce el Estado?"

- 1 "Si existe"
- 2 "No existe"
- 3 "NS/NC"

PARA TODOS: P31: "¿Ha realizado alguna vez una solicitud de acceso a información pública?"

- 1 "Sí" **(PASA A P33)**
- 2 "No"

PARA TODOS: P32: "En caso de necesitarlo... ¿sabría cómo realizar una solicitud de este tipo?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"

PARA TODOS: P33: "¿Considera que en Uruguay el acceso a información pública se cumple en la práctica? Las opciones son..." **(LEER OPCIONES)**

- 1 "Se cumple siempre"
- 2 "Se cumple casi siempre"
- 3 "No se cumple casi nunca"
- 4 "No se cumple nunca"
- 98 "NS/NC (NO LEER)"

PARA TODOS: P34: "¿Sabe si existe alguna normativa que impida que otras personas o empresas usen sus datos personales sin su autorización?"

- 1 "Si existe"
- 2 "No existe"
- 3 "No sé si existe" NS/NC

PARA TODOS: P35: ¿Ha realizado alguna vez una solicitud para eliminar o modificar sus datos personales de una base de datos, como por ejemplo para que le dejen de enviar mails?

- 1 "SI" **(PASA A P37)**
- 2 "NO"

PARA TODOS: P36: "En caso de necesitarlo... ¿sabría cómo realizar una solicitud de este tipo?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"

PARA TODOS: P37: "¿Considera que en Uruguay la protección de los datos personales se cumple en la práctica? Las opciones son..." **(LEER OPCIONES)**

- 1 "Se cumple siempre"
- 2 "Se cumple casi siempre"

3 "No se cumple casi nunca"

4 "No se cumple nunca"

98 "NS/NC (NO LEER)"

BLOQUE SOCIODEMOGRÁFICAS

PARA TODOS:

P_EDUCA: "¿Cuál fue el último año de estudios que usted cursó? Seleccione sólo una opción"

- a) Primaria incompleta/Sin Instrucción
- b) Primaria completa
- c) Ciclo Básico Liceo o UTU incompleta
- d) Ciclo Básico Liceo o UTU Completo
- e) Bachillerato Incompleto (secundario o UTU)
- f) Bachillerato Completo (secundario o UTU)
- g) Terciaria incompleta (Incluye Magisterio, Terciario no Universitario, Estudios Universitarios y Posgrados.)
- h) Terciaria completa (Incluye Magisterio, Terciario no Universitario, Estudios Universitarios y Posgrados.)
- i) NS/NC

P_REGION

MONTEVIDEO I NTERIOR

P_MEDIOSDEPAGO: "Cambiando de tema, ¿tiene activo alguno de los siguientes medios electrónicos de pago?" (S/N)

- a) Tarjeta de débito
- b) Tarjeta de crédito
- c) Tarjeta prepaga (como Alfabrou)
- d) Paypal
- e) Billetera electrónica (como Bit\$)

P_PERMISO: "¿Usted nos habilita a llamarlo en algún momento para corroborar algunos datos en caso de ser necesario?"

- a) SÍ
- b) NO
- c) NS/NC