

## **Cuestionario estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital - AGESIC**

### COMIENZO - PRESENTACION

"Buenos días / tardes mi nombre es... y estoy realizando un relevamiento para la consultora NNN. En esta oportunidad estamos realizando una encuesta de Opinión Pública sobre varios temas. Necesito hablar con alguien de 18 años o más, es posible?"

### PREGUNTA "Sexo" P4

"Registrar el sexo"

1 "Hombre"

2 "Mujer"

"¿Para comenzar, podría decirme su edad?"

OPERADOR "SI NO TIENE ENTRE 18 Y 99 AÑOS FINALIZAR"

### PREGUNTA "Computadora" P6

"¿Cuenta su hogar con alguna PC, laptop, netbook o tablet en funcionamiento?"

1 "SI"

2 "NO"

98 "NS/NC"

SI P6=222 ENTONCES P6

### PREGUNTA "Conexión a internet" P7

"¿Tiene su hogar conexión a internet?"

1 "SI"

2 "NO"

98 "NS/NC"

SI P7=222 ENTONCES P7

### PREGUNTA "Wifi o conexión inalámbrica" P8

"¿Tiene en su hogar wifi o conexión inalámbrica?"

1 "SI"

2 "NO"

98 "NS/NC"

SI P8=222 ENTONCES P8

### PREGUNTA "Contraseña en su red wifi" P9

"¿Tiene clave de acceso /contraseña en su red wifi?"

1 "SI"

2 "NO"

98 "NS/NC"

SI P9=222 ENTONCES P9

SOLOSI P8=1

### PREGUNTA "Utilizó alguna vez Internet" P10

"¿Utilizó alguna vez Internet?"

1 "SI"

2 "NO"

98 "NS/NC"

SI P10=222 ENTONCES P10

PREGUNTA "frecuencia utilizó internet en los últimos 3 meses" P11

"¿Con que frecuencia utilizó internet en los últimos 3 meses?"

1 "Diariamente, cuatro o más veces al día"

2 "Diariamente, entre una y tres veces al 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"

99 "No uso"

SI P11=222 ENTONCES P11

SOLOSI P10=1

PREGUNTA "Internet en el celular" P12

"Tiene acceso a Internet en el celular?"

1 "SI"

2 "NO"

98 "NS/NC"

PREGUNTA "frecuencia accede a internet desde de su celular" P13

"Con qué frecuencia utilizó Internet en el celular en los últimos 3 meses?"

1 "Diariamente, cuatro o más veces al día"

2 "Diariamente, entre una y tres veces al 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"

99 "No uso"

PREGUNTA "En los últimos 12 meses utilizó internet para" P14

"En los últimos 12 meses... Con qué frecuencia utilizó internet para...?"

PARA

A "Ver y Enviar correo"

B "Buscar información/noticias en la Web "

C "Redes Sociales"

SELECCIONAR

1 "Al menos una vez al día "

2 "Al menos una vez a la semana"

3 "Al menos una vez al mes"

4 "Al menos una vez en estos 3 meses"

5 "Al menos una vez al año"  
6 "Nunca"  
98 "Ns/Nc"

PREGUNTA "antivirus en su pc" P18  
"¿Tiene antivirus en su pc/laptop?"

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

PREGUNTA "Ha realizado pagos o transferencias POR INTERNET" P19  
"¿Alguna vez ha realizado pagos con tarjeta de crédito o débito POR INTERNET?"

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

PREGUNTA "Ha realizado pagos o transferencias POR INTERNET" P19B  
"¿Alguna vez ha realizado transferencias bancarias o pagos de servicios a través de su cuenta bancaria POR INTERNET?"

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

PREGUNTA "confía en internet como medio de pago con tarjeta" P20  
"Sin importar si lo ha hecho antes o no... ¿Cuánto diría usted que confía en Internet como medio para hacer pagos con tarjeta de crédito o transferencias bancarias?"  
OPERADOR "En caso de duda, aclarar que no importa si tiene tarjeta o no"

1 "Nada"  
2 "Poco"  
3 "Bastante"  
4 "Mucho"  
98 "NS/NC"

PREGUNTA "Trámites y gestiones con oficinas del estado" P21  
"En términos generales ¿cuán satisfecho o insatisfecho diría que se encuentra usted respecto a los servicios que se brindan en las distintas oficinas públicas del Uruguay? ... Utilizando una escala de 1 a 10 en la que 1 es Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho"

1 "1 Muy Insatisfecho"  
2 "2"  
3 "3"  
4 "4"  
5 "5"  
6 "6"  
7 "7"  
8 "8"  
9 "9"  
10 "10 Muy Satisfecho"  
98 "NS/NC"

PREGUNTA "Última Vez Trámites y gestiones con oficinas del estado" P21\_A

"Pensando en su última experiencia en una oficina pública... ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se sintió en esa oportunidad? Utilice la misma escala de 1 a 10 en la que 1 es Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho"

- 1 "1 Muy Insatisfecho"
- 2 "2"
- 3 "3"
- 4 "4"
- 5 "5"
- 6 "6"
- 7 "7"
- 8 "8"
- 9 "9"
- 10 "10 Muy Satisfecho"
- 98 "NS/NC"

PREGUNTA "Pensando en trámites y gestiones en una oficina pública" P22

"Si usted necesita información para realizar un trámite o gestión, prefiere..."

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 "Deriva a un gestor/comisionista"
- 98 "Ns/Nc"

PREGUNTA "PAC" P22\_A

"Ha escuchado hablar de los Puntos de Atención Ciudadana (PAC)?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"

PREGUNTA "Ha concurrido alguna vez a un PAC a solicitar información o realizar trámites"

P22\_B

"Ha concurrido alguna vez a un Punto de Atención Ciudadana a solicitar información o realizar trámites?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"

PREGUNTA "0800 INFO" P22\_C

"Ha escuchado hablar del 0800 INFO, el teléfono de consultas sobre trámites y servicios del estado?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"

PREGUNTA "Ha utilizado alguna vez ese servicio" P22\_D

"Ha utilizado alguna vez ese servicio?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"

PREGUNTA "ha visitado la página web de algún organismo público" P23

"¿En el último año ha visitado la página web de algún organismo público, ministerio, intendencia o empresa pública para buscar información?"

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

PREGUNTA "Encontró la información que buscaba" P24

"La última vez que busco información... ¿Encontró la información que buscaba?"

OPERADOR "LEER OPCIONES"

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

PREGUNTA "Ha reservado fechas para hacer trámites estatales por internet" P25

"¿Ha reservado fechas o solicitado certificados para hacer trámites estatales por internet? (Para Pasaporte, CI, etc)"

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

PREGUNTA "Ha descargado archivos o formularios públicos a través de internet" P26

"¿Ha descargado archivos o formularios públicos a través de internet? (Formularios de DGI, Facturas, etc)"

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

SI P26=222 ENTONCES P26

PREGUNTA "Ha realizado el pago de tributos por internet" P27

"¿Ha realizado el pago de tributos por internet? (IVA, FONASA)"

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

PREGUNTA "cómo calificaría éstos servicios que ofrece el estado por Internet" P28

"En general, cómo calificaría éstos servicios que ofrece el estado por Internet? Usted diría que son..."

- 1 "Muy buenos"
- 2 "Bastante buenos"
- 3 "Ni buenos ni malos"
- 4 "Bastante malos"

5 "Muy malos"

PREGUNTA "Conoce el Portal del Estado Uruguayo" P29

"¿Conoce el sitio web Portal del Estado Uruguayo (portal.gub.uy)?"

1 "SI"

2 "NO"

98 "NS/NC"

PREGUNTA "Ha accedido al Portal del Estado Uruguayo" P30

"¿Ha accedido al sitio web Portal del Estado Uruguayo (portal.gub.uy)?"

1 "Si, en el ultimo mes"

2 "Si, en el ultimo año"

3 "Si, alguna vez"

4 "No"

PREGUNTA "Conoce el sitio web tramites.gub.uy" P31

"¿Conoce el sitio web tramites.gub.uy, el Catálogo de Trámites del Estado?"

1 "SI"

2 "NO"

98 "NS/NC"

PREGUNTA "Ha accedido al sitio web tramites.gub.uy" P32

"¿Ha accedido al sitio web tramites.gub.uy, el Catálogo de Trámites del Estado?"

1 "Si, en el ultimo mes"

2 "Si, en el ultimo año"

3 "Si, alguna vez"

4 "No"

PREGUNTA "experiencia web tramites.gub.uy" P32B

"¿Como diría que fue su experiencia utilizando el sitio web trámites.gub.uy?"

1 "Muy Mala"

2 "Mala"

3 "Ni buena ni mala"

4 "Buena"

5 "Muy Buena"

98 "Ns/Nc"

PREGUNTA "Sabe si existe alguna ley que obligue al Estado a brindar información publica de sus gastos" P33A

"¿Sabe si existe alguna ley o decreto que obligue al Estado a brindar"

VACIA

PREGUNTA "Sabe si existe alguna ley que obligue al Estado a brindar información publica de sus gastos" P33

"información pública de sus gastos, remuneraciones, contratos, etc. en caso de que un ciudadano común quiera saberlo?"

1 "SI"

2 "NO"

98 "NS/NC"

PREGUNTA "Ha oído hablar de la Ley de Acceso a la Información Pública " P34  
"Ha oído hablar de la Ley de Acceso a la Información Pública (Ley 18.381)? "  
OPERADOR "LEER OPCIONES"

- 1 "Si, tengo claro lo que es"
- 2 "He oído hablar pero no conozco demasiado"
- 3 "No he oído hablar nunca"

PREGUNTA "De que forma se enteró de la existencia de esa normativa" P37  
TIPO CARACTER (200)

"¿De que forma se enteró de la existencia de esa normativa?"

-

PREGUNTA "Alguna vez solicitó al Estado información pública sobre gastos" P35  
"¿Alguna vez solicitó al Estado información pública sobre gastos, remuneraciones, contratos, actas de reuniones, o algún otro tema similar?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"

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

- 1 "SI"
- 2 "NO"

PREGUNTA "Considera que esa normativa sobre se cumple" P38  
"¿Considera que esa normativa sobre acceso a información pública se cumple? Las opciones son..."

- 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)"

PREGUNTA "Ha oído hablar de la UAIP" P39  
"¿Ha oído hablar de la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP)? Las opciones son..."

- 1 "Sí, tengo claro lo que es"
- 2 "He oído hablar pero no conozco demasiado"
- 3 "No he oído hablar nunca"

PREGUNTA "Cuánta confianza se tiene para hacer transacciones o pagos POR INTERNET" P40  
"¿Cuánta confianza se tiene usted acerca de su capacidad para hacer transacciones bancarias o pagos POR INTERNET?"  
OPERADOR "LEER OPCIONES"

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

PREGUNTA "Cuánta confianza se tiene para hacer trámites con oficinas del estado por internet" P41

"¿Cuánta confianza se tiene usted acerca de su capacidad para hacer trámites con oficinas del estado por internet?"

OPERADOR "LEER OPCIONES"

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

PREGUNTA "Sabe si existe alguna ley que impida que otras personas o empresas usen sus datos personales sin consentimiento" P43

"¿Sabe si existe alguna ley o decreto que impida que otras personas o empresas usen sus datos personales sin consentimiento?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"
- 98 "Ns/Nc"

PREGUNTA "Considera que esa normativa que regula el uso de datos personales se cumple" P49

"¿Considera que esa normativa que regula el uso de datos personales se cumple? Las opciones son..."

- 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)"

PREGUNTA "Alguna vez tuvo algún problema con el manejo de sus datos personales" P44

"¿Alguna vez tuvo algún problema con el manejo de sus datos personales (por ejemplo que lo llamen sin su consentimiento, que le envíen correos, etc.)"

- 1 "SI"
- 2 "NO"
- 98 "Ns/Nc"

PREGUNTA "realizó alguna gestión para que eso no suceda mas" P45

"En esa ocasión, ¿realizó alguna gestión para que eso no suceda más (llamó a la empresa, realizó una denuncia, etc.)?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"
- 98 "Ns/Nc"

SI P45=222 ENTONCES P45

PREGUNTA "control que tiene sobre la información que proporciona en internet" P46

"¿Cuánto control cree que tiene usted sobre la información que proporciona en internet, por ejemplo, "

VACIA

PREGUNTA "control que tiene sobre la información que proporciona en internet" P46\_A  
"sobre la capacidad de corregir, cambiar o eliminar esta información que usted vuelca en portales, redes sociales, etc?"  
OPERADOR "LEER OPCIONES"

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

PREGUNTA "Sabe si existe algún órgano para ir a denunciar ante problemas con los datos personales" P47

"¿Sabe si existe algún órgano para ir a denunciar ante problemas con los datos personales?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"
- 98 "Ns/Nc"
- SI P47=222 ENTONCES P47

PREGUNTA "Ha oído hablar del la URCDP" P48

"¿Ha oído hablar del la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales (URCDP)?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"
- 98 "Ns/Nc"

PREGUNTA "Tiene tarjeta de crédito" P51

"Cambiando de tema, dispone usted de una tarjeta de CRÉDITO para su uso?"

OPERADOR "LEER OPCIONES"

- 1 "SI, dispongo de tarjeta internacional"
- 2 "SI, dispongo de tarjeta nacional"
- 3 "SI, dispongo de ambas"
- 4 "No tengo"
- 98 "Ns/Nc"

PREGUNTA "Tiene tarjeta de débito" P51B

"Dispone usted de una tarjeta de DÉBITO para su uso?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"
- 98 "Ns/Nc"