



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



**agesic**

agencia de gobierno electrónico  
y sociedad de la información



PRESIDENCIA  
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

# Estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital 2da Edición

**Observatorio de la Ciudadanía Digital**  
Área Ciudadanía Digital – Marzo de 2015

# Fase Cuantitativa

# Estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital

## 2da Edición

### Ficha Técnica Fase Cuantitativa

Universo: Población uruguaya mayor de 18 años

Muestra: 1.000 casos, con un error máximo de +/- 3,1% para un 95% de confianza y  $p=q=0,5$ .

Modalidad: Telefónica (celulares), estableciendo cuotas de sexo, edad y compañías telefónicas.

Fecha de Campo: La totalidad del trabajo de campo se realizó entre el 01/11/2014 y el 15/12/2014

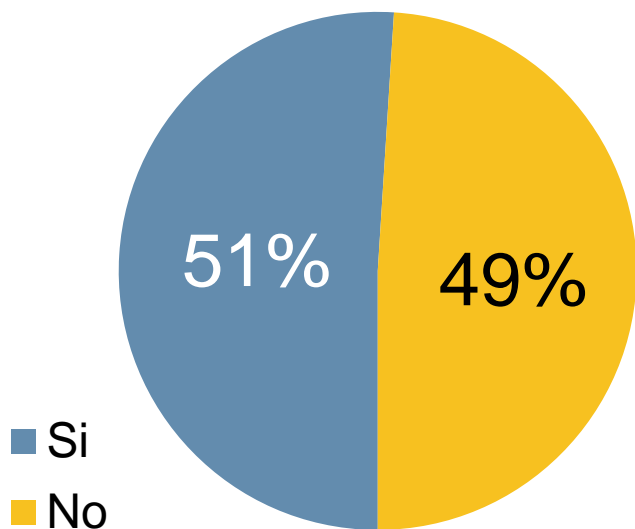
# Perfil de la muestra

Segmento	N	%
Hombres	470	47
Mujeres	532	53
18 a 29 años	271	27
30 a 45 años	283	28
46 a 60	208	21
61 y más	240	24
Nivel primario	345	34
Secundario	505	50
Terciario	152	15
<b>TOTAL</b>	<b>1002</b>	<b>100%</b>

# e-Banking

# Tarjeta de Crédito y Pagos online

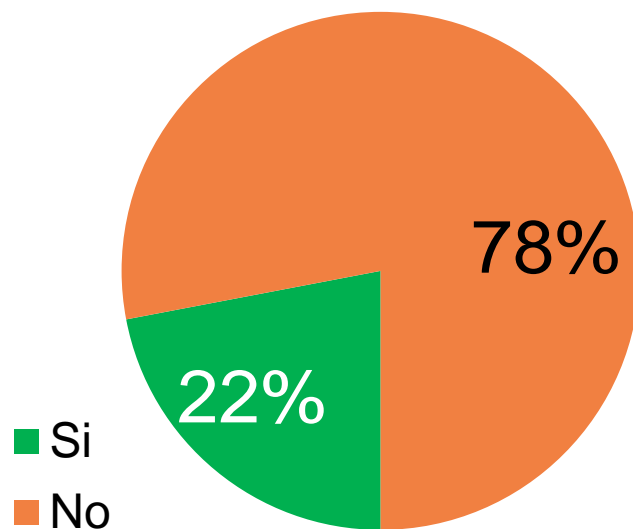
## Tenencia de Tarjeta Crédito



P. Tiene tarjeta de crédito?

N=1002 Total de Encuestados

## e-Banking

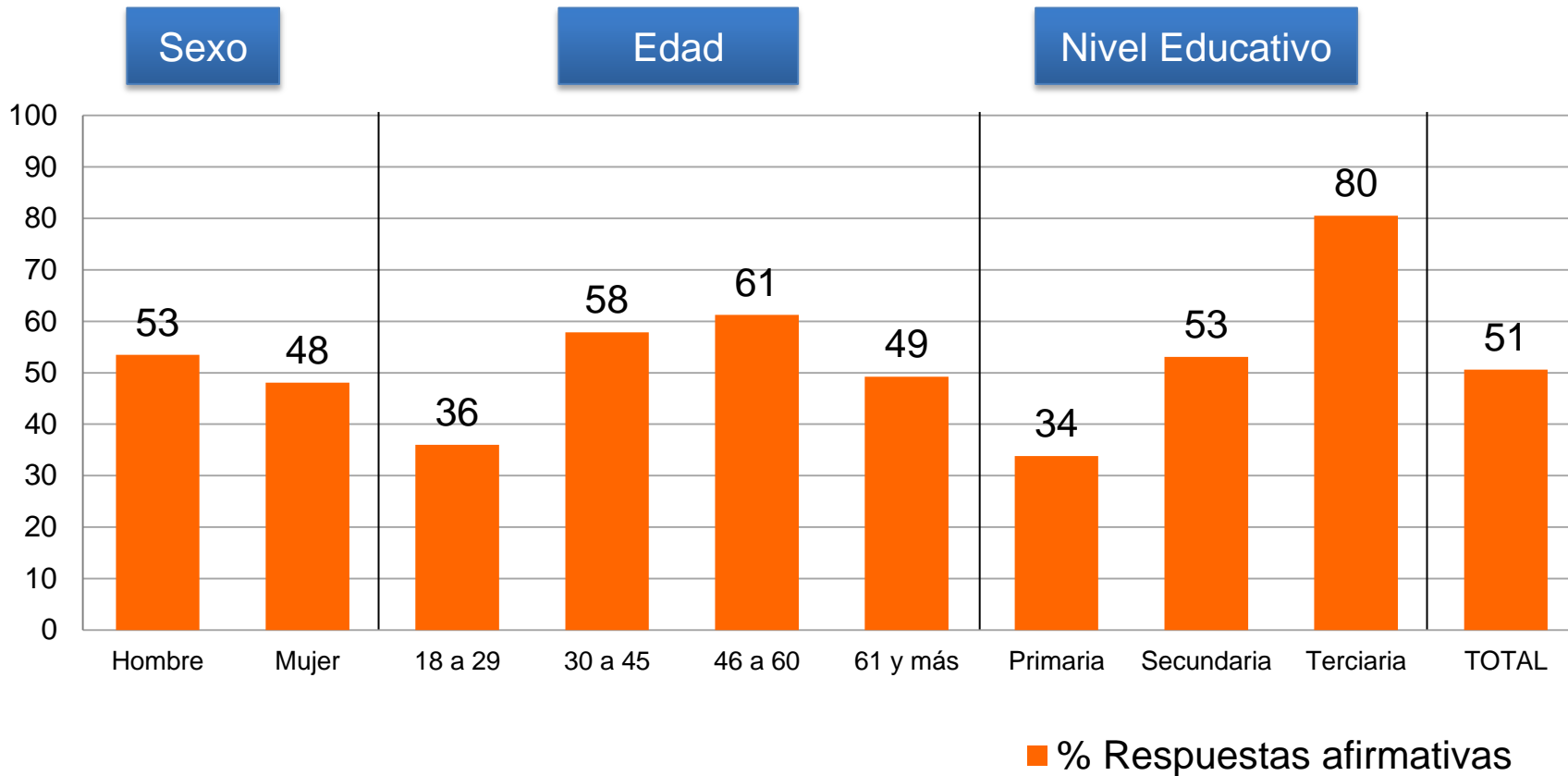


P. ¿Alguna vez ha realizado pagos con tarjeta de crédito o transferencias bancarias por internet?

N=738 Encuestados que han utilizado internet.

# Tarjeta de Crédito

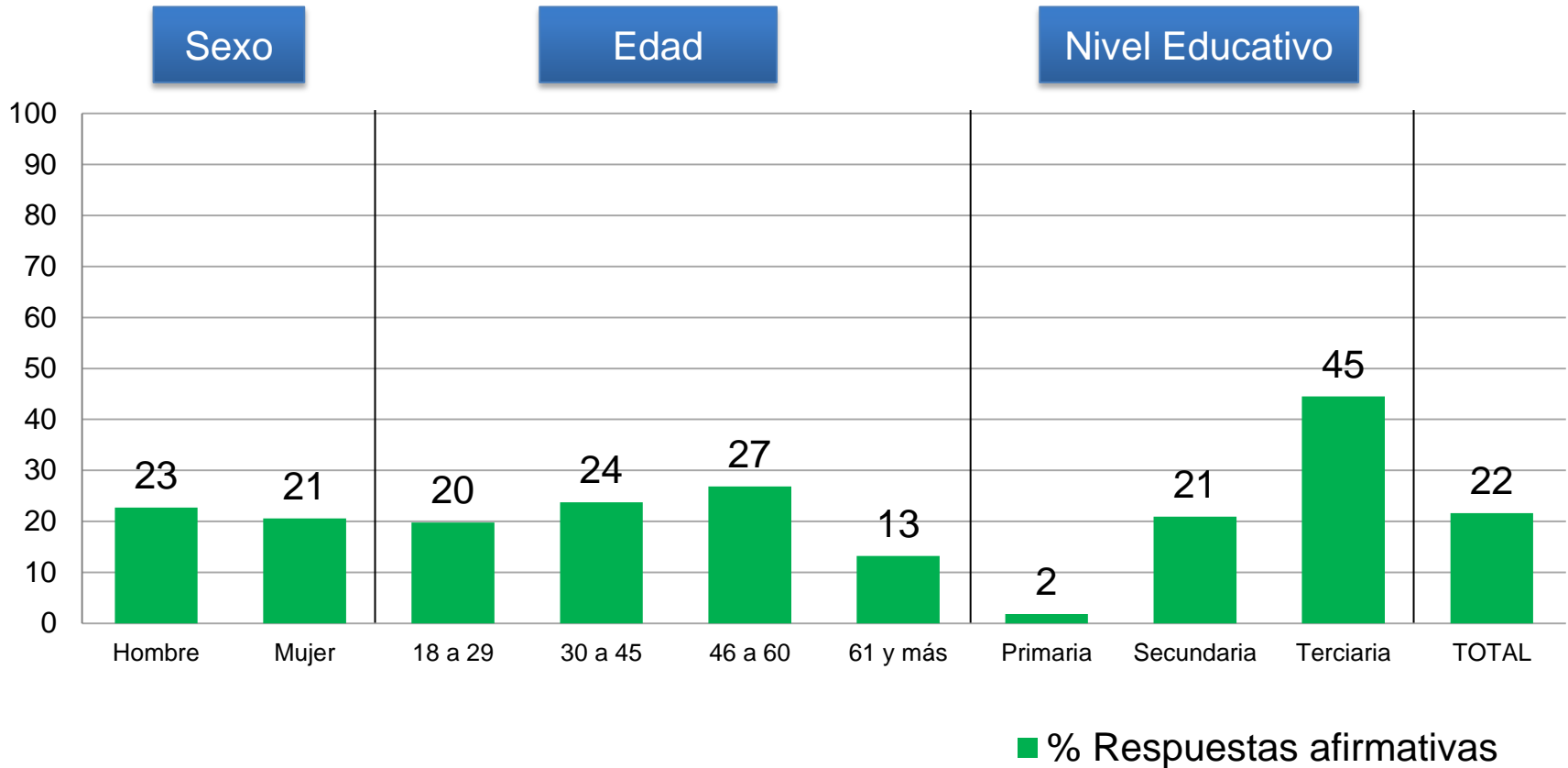
(% tiene)



P. Tiene tarjeta de crédito?

N=1002 Total de Encuestados

# Realizó pagos o transferencias por Internet (% alguna vez)



P. ¿Alguna vez ha realizado pagos con tarjeta de crédito o transferencias bancarias por internet?

N=738 Encuestados que han utilizado internet.



# Resumen del Capítulo

- **Más de la mitad de los encuestados cuenta con tarjeta de crédito.** El 80% de los tarjetahabientes se concentran en el nivel educativo terciario.
- El 22% de los internautas ha realizado pagos con tarjeta de crédito o transferencias bancarias por internet.
- La propensión a realizar pagos o transferencias online también está afectada claramente por el nivel educativo (donde la proporción pasa de 2% para el nivel primario a 45% de los terciarios).

# Vínculo con el Estado

# Canal de Preferencia para Informarse

N. Educativo (incomp. + comp.)	Primario	Secundario	Terciario	Total
Ir directamente a la oficina publica	61	37	26	43
Informarse previamente por Internet	10	31	48	26
Informarse previamente por teléfono	21	23	23	22
Informarse con familiares o conocidos	4	6	1	5
Derivo a un gestor/comisionista	2	1	1	1
Ns/Nc	3	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

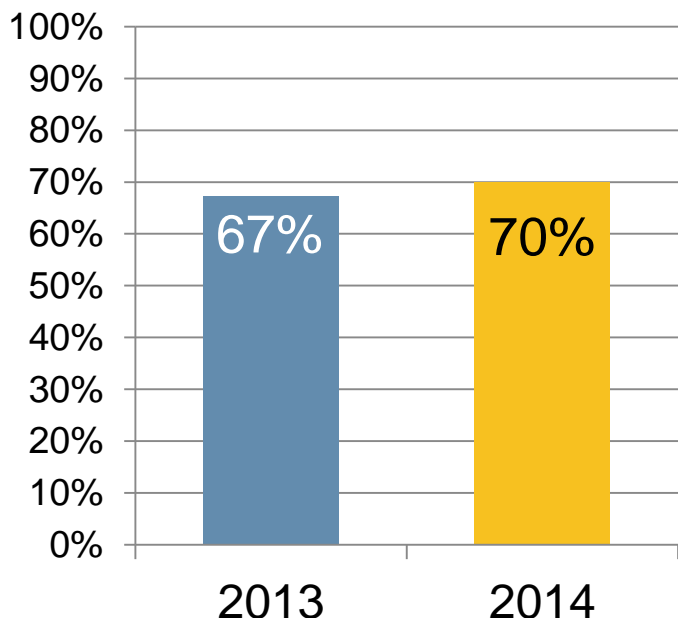
P35. Pensando en hacer trámites y gestiones en una oficina pública... usted prefiere...

N=1002 Total de Encuestados

# Web del Estado

## Búsqueda de Información

¿Buscó información en web pública en el último año?



P. ¿En el último año ha visitado la web de algún organismo público, ministerio, intendencia o empresa pública para buscar información?  
N= 738 Encuestados que han utilizado internet.

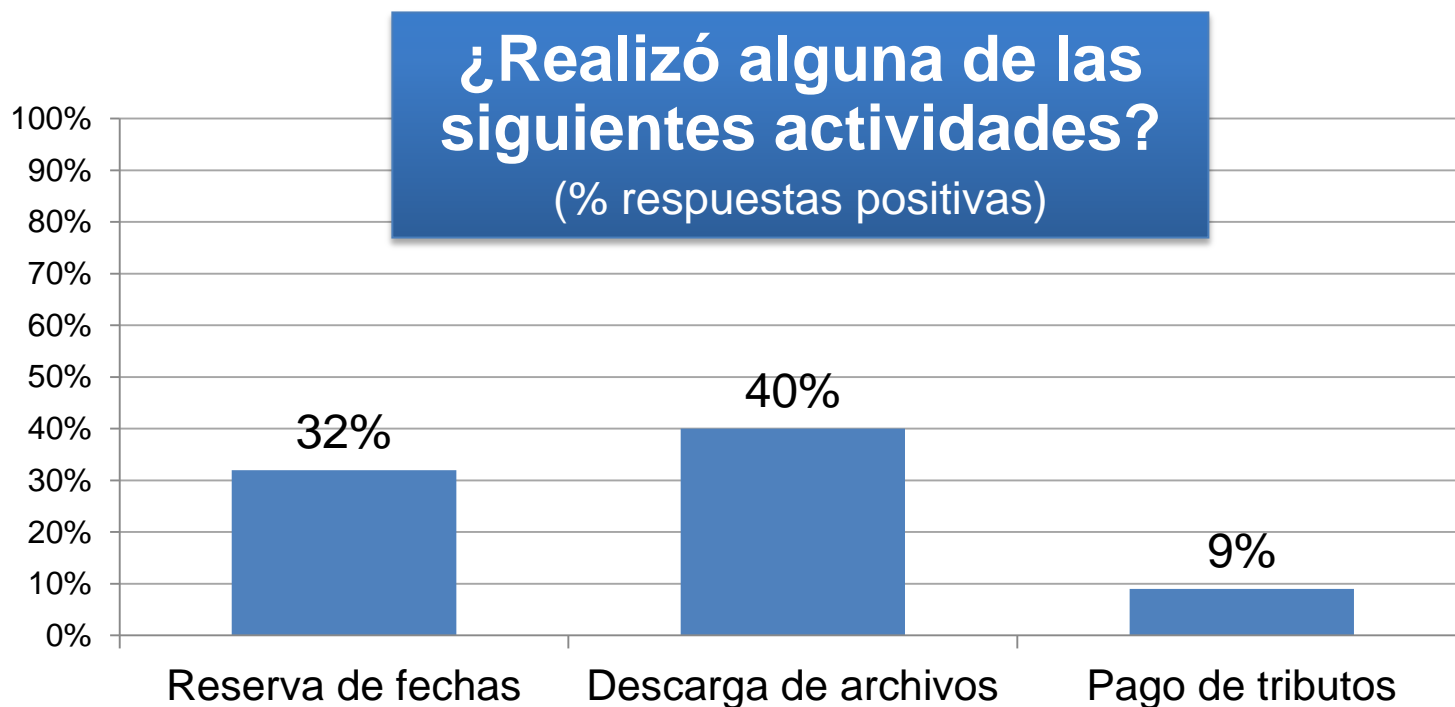
¿Encontró lo que buscaba?

Encontré la información y estaba correcta	86
Encontré la información pero era incorrecta o incompleta	8
No encontré la información	5
NS/NC	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

P. La última vez que busco información... ¿Encontró la información que buscaba?  
N=518 Encuestados que buscaron información

# Web del Estado

## Servicios Transaccionales



P. ¿Ha reservado fechas o solicitado certificados para hacer trámites estatales por internet alguna vez?

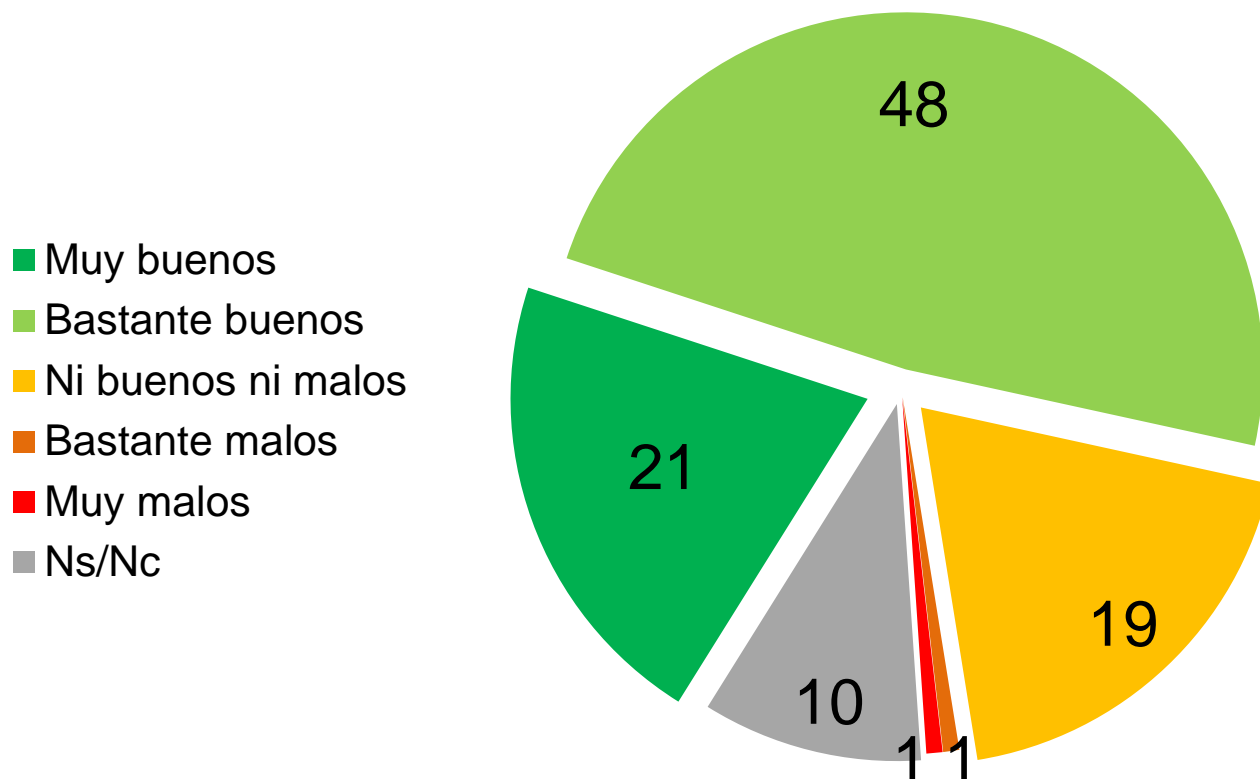
P. ¿Ha descargado archivos o formularios públicos a través internet alguna vez?

P. ¿Ha realizado el pago tributos por internet alguna vez?

N = 738 Encuestados que han utilizado internet.

# Web del Estado

## Satisfacción con servicios transaccionales

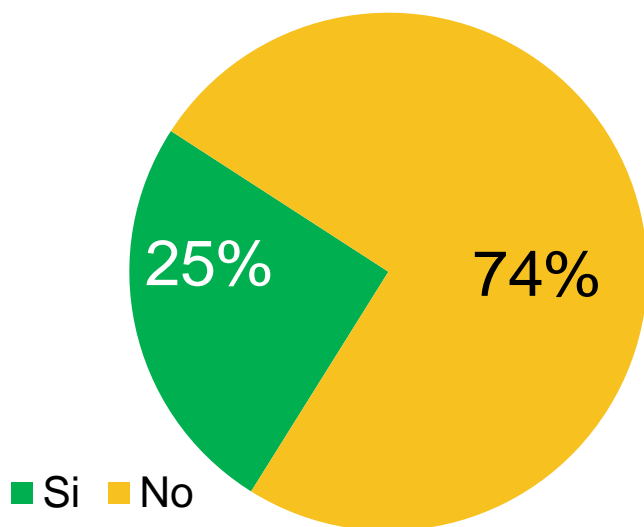


P. ¿Como calificaría éstos servicios que ofrece el estado por Internet? Usted diría que son...

N = 383 Encuestados que utilizaron servicios de reserva de hora, descarga de archivos y pago de tributos por internet

# Contacto: Reclamos o Sugerencias

Consultas o sugerencias vía e-mail a una oficina pública?



¿Qué tipo de respuesta recibió?

Le respondieron por mail	66%
Lo llamaron	16%
No tuvo respuesta	18%
TOTAL	100%

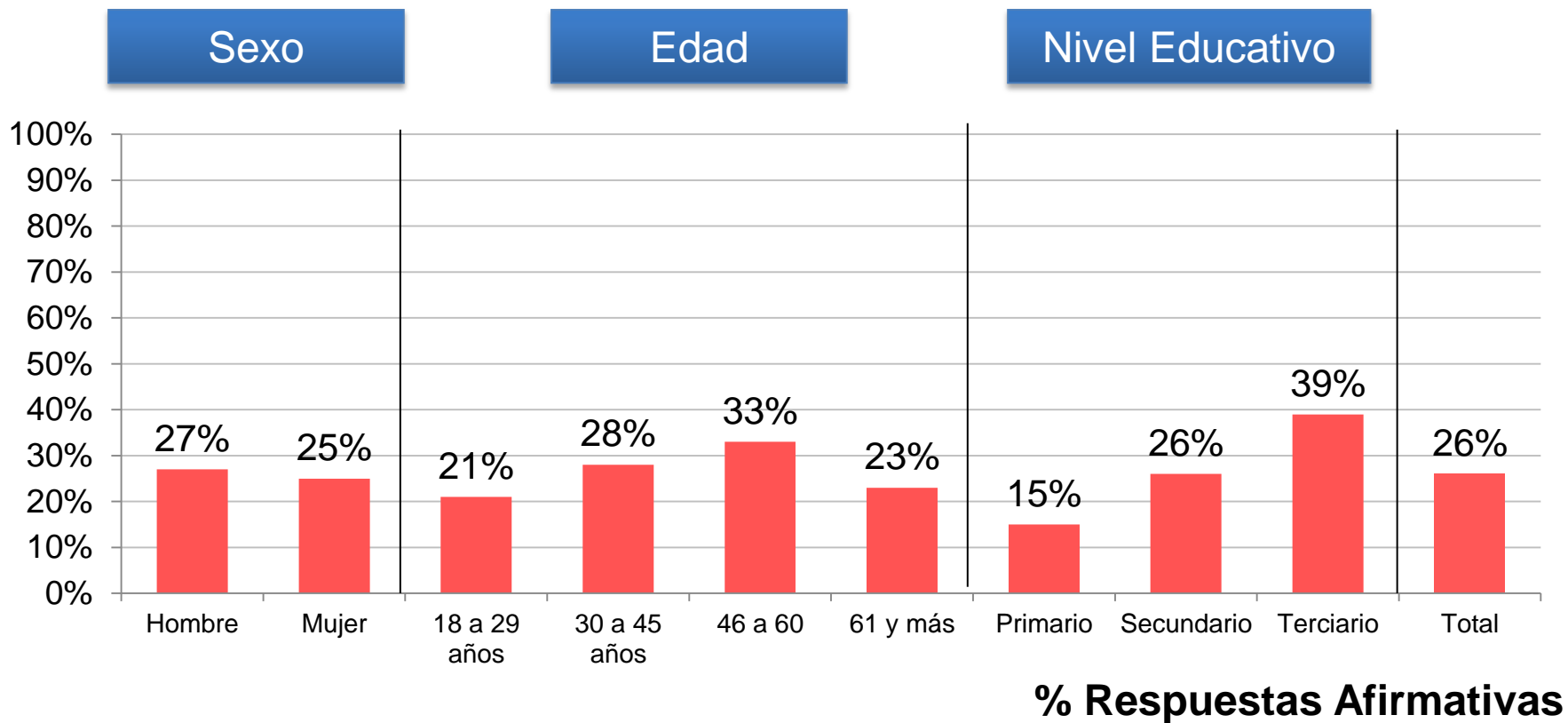
P. En el último año. ¿Ha enviado algún correo electrónico a oficinas, organismos o empresas del Estado para realizar consultas, quejas o sugerencias?

N=738. Encuestados que han utilizado internet.

P42. ¿Qué tipo de respuesta recibió en la última oportunidad en que envió un correo electrónico?

N=188 Encuestados que enviaron consultas.

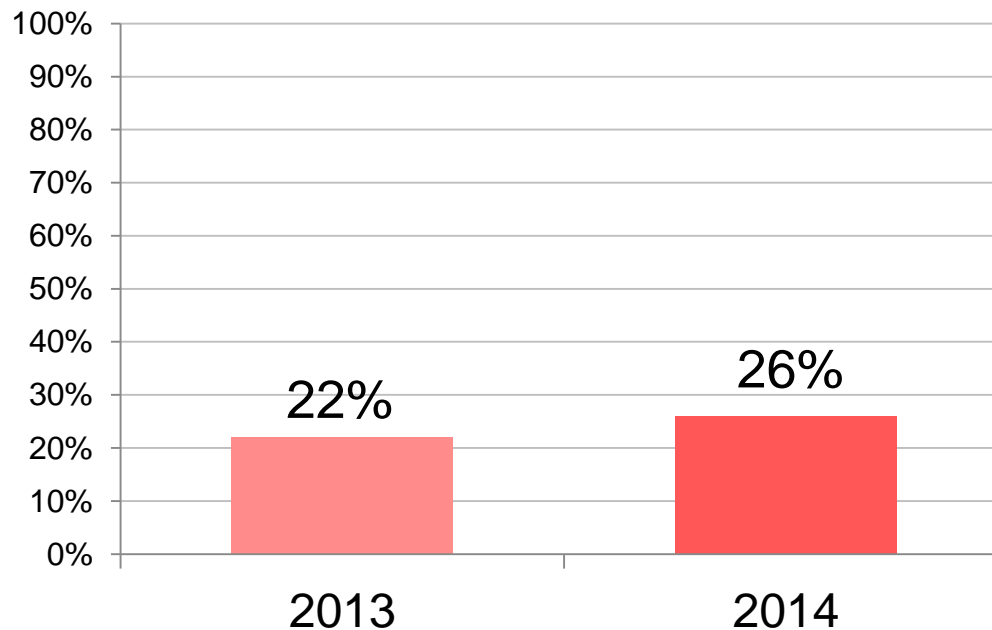
# Conocimiento: Portal del Estado Uruguayo



P. ¿Conoce el sitio web Portal del Estado Uruguayo?  
N=738 Encuestados que han utilizado internet.



# Conocimiento Portal del Estado Uruguayo Comparativo



P. ¿Conoce el sitio web Portal del Estado Uruguayo?  
N=738 Encuestados que han utilizado internet.

# Acceso

## Portal del Estado Uruguayo

Accedió al PEU	N. Educativo			Total
	Primario	Secundario	Terciario	
Si, en el ultimo mes	2	5	10	<b>6</b>
Si, en el ultimo año	5	13	18	<b>12</b>
No accedió	11	10	11	<b>11</b>
No conoce el PEU	82	72	61	<b>72</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

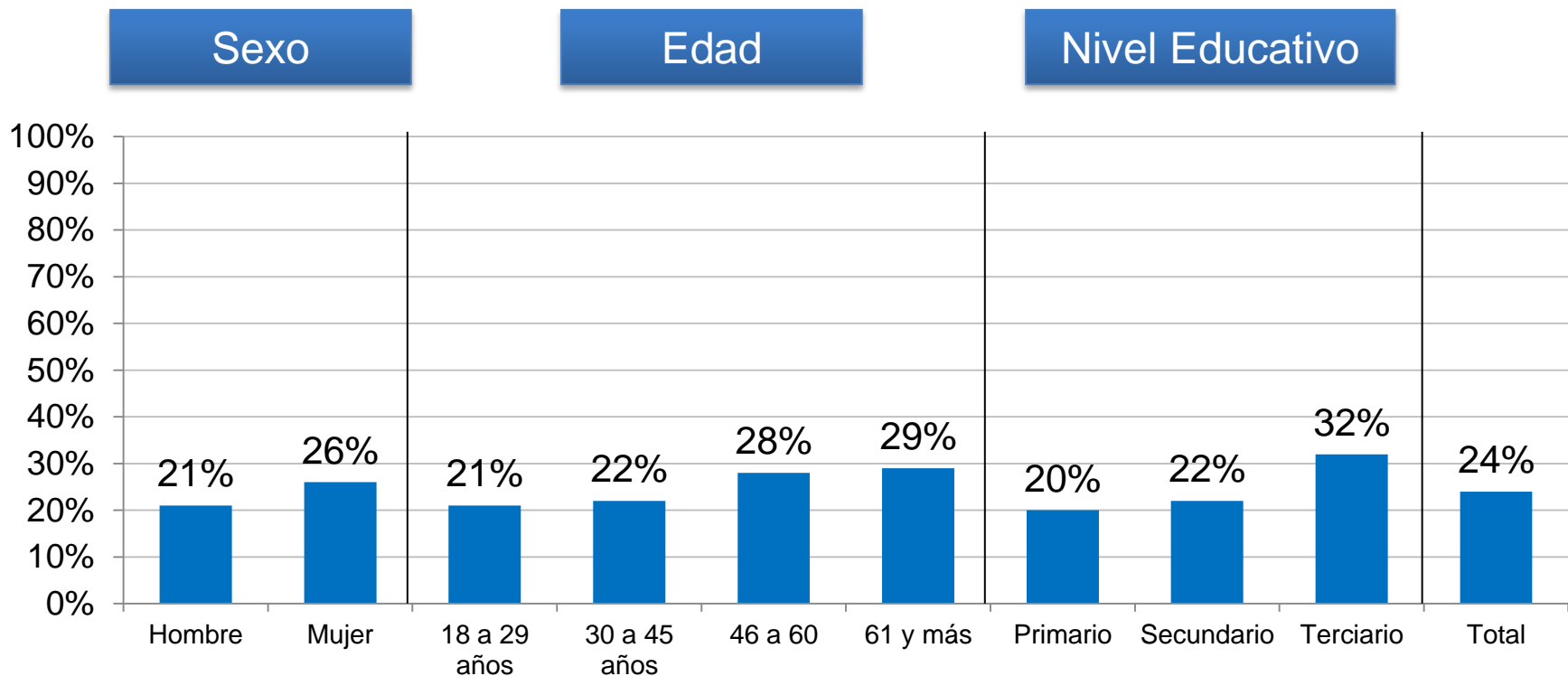
Estimación:  
100,000 visitantes

Piwik: 100,000  
visitantes

P. ¿Ha accedido al sitio web Portal del Estado Uruguayo?

N=738 Encuestados que han utilizado internet.

# Conocimiento tramites.gub.uy

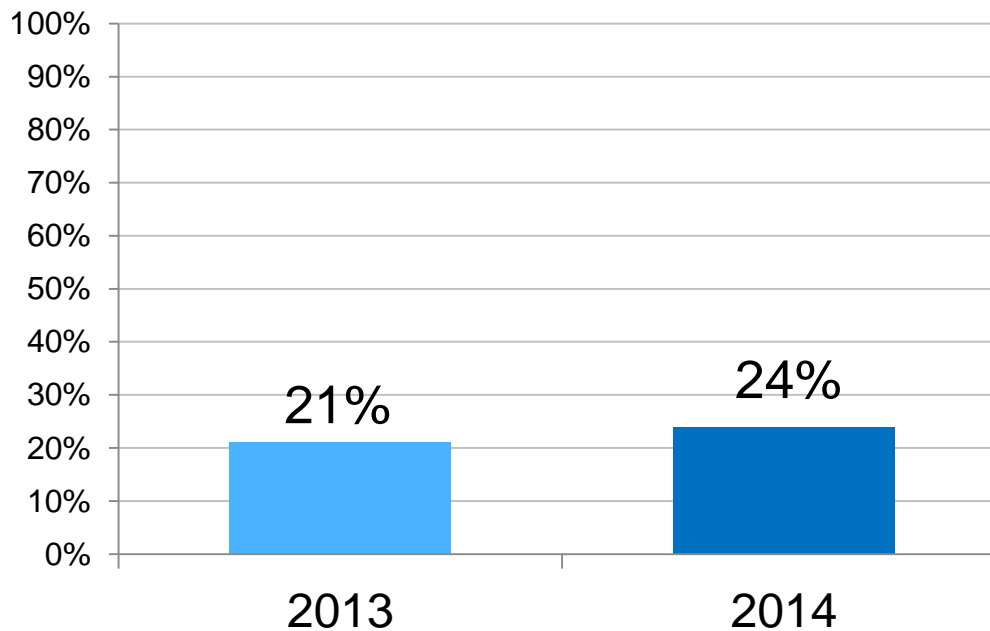


**% Respuestas Afirmativas**

P40. ¿Conoce el sitio web tramites.gub.uy?  
N=738 Encuestados que han utilizado internet.

# Conocimiento tramites.gub.uy

## Comparativo



P40. ¿Conoce el sitio web tramites.gub.uy?  
N=738 Encuestados que han utilizado internet.

# Acceso a tramites.gub.uy

Accedió a tramites.gub.uy	N. Educativo			Total
	Primario	Secundario	Terciario	
Si, en el ultimo mes	2	2	7	<b>3</b>
Si, en el ultimo año	5	5	11	<b>6</b>
No accedió	13	15	14	<b>14</b>
No conoce tramites.gub.uy	80	78	68	<b>76</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Estimación:  
60,000 visitantes

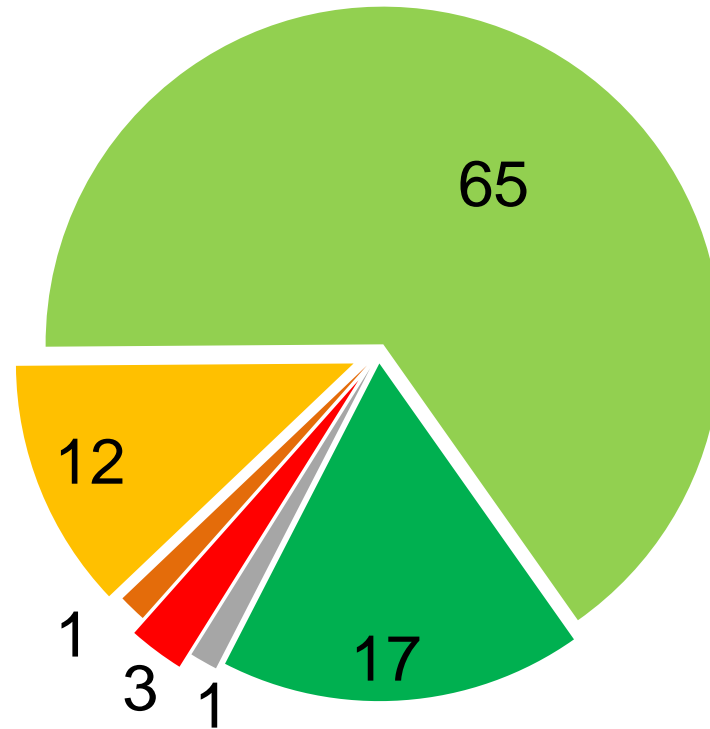
Piwik: 75,000  
visitantes

P. ¿Ha accedido al sitio web tramites.gub.uy?

N=738 Encuestados que han utilizado internet.

# tramites.gub.uy

## Experiencia de uso



■ Muy Mala ■ Mala ■ Ni buena ni mala ■ Buena ■ Muy Buena ■ Ns/Nc

P. ¿Cómo diría que fue su experiencia utilizando el sitio web tramites.gub.uy?

N = 70 Encuestados que accedieron al sitio tramites.gub.uy

# Resumen del Capítulo

- El canal de preferencia para vincularse con el Estado es el canal presencial (4 de cada 10 uruguayos lo prefieren). En un segundo escalón, aparecen las preferencias sobre informarse previamente por internet (26%) y por teléfono (22%).
- **Para los entrevistados de nivel educativo terciario, informarse previamente por internet es la opción más escogida (48%)** aunque para el 26% de ellos ir directamente a la oficina es el canal preferido.
- Un 70% de los internautas encuestados ha visitado la web de algún organismo público en el último año buscando información; el 86% de ellos encontró la información y la considera correcta.
- 3 de cada 10 internautas ha interactuado con el Estado por internet (reserva de fechas o solicitud de certificados vía web para hacer trámites) y 1 de cada 10 internautas ha realizado pago de tributos por ésta vía.
- 69% de ellos califica positivamente los servicios ofrecidos por el Estado vía web, 19% de forma neutra (no conformes con el servicio) y 10% no responde. 2% califica éstos servicios como malos o muy malos.

# Resumen del Capítulo (ii)

- **Un 25% de los usuarios de internet ha realizado consultas, quejas o sugerencias a algún organismo público vía e-mail en el último año. De ellos, el 82% obtuvo algún tipo de respuesta de parte del organismo** (principalmente vía e-mail, también por teléfono) y un 18% no tuvo respuesta alguna.
- **El 26% de los internautas conoce el Portal del Estado Uruguayo y un 24% conoce tramites.gub.uy**, registrándose un incremento de cuatro y tres puntos porcentuales en comparación a las mediciones del 2013 respectivamente. Dado el margen de error de la muestra, puede considerarse un pequeño incremento que deberá confirmarse en futuras mediciones.
- Según estimaciones a partir de la encuesta, un 5,6% de los internautas ha accedido al PEU y un 3,4% ha accedido a tramites.gub.uy. Éstos datos son consistentes con los que arroja la herramienta PIWIK considerando errores muestrales. El acceso a éstos portales también tiene un marcado perfil por nivel educativo.

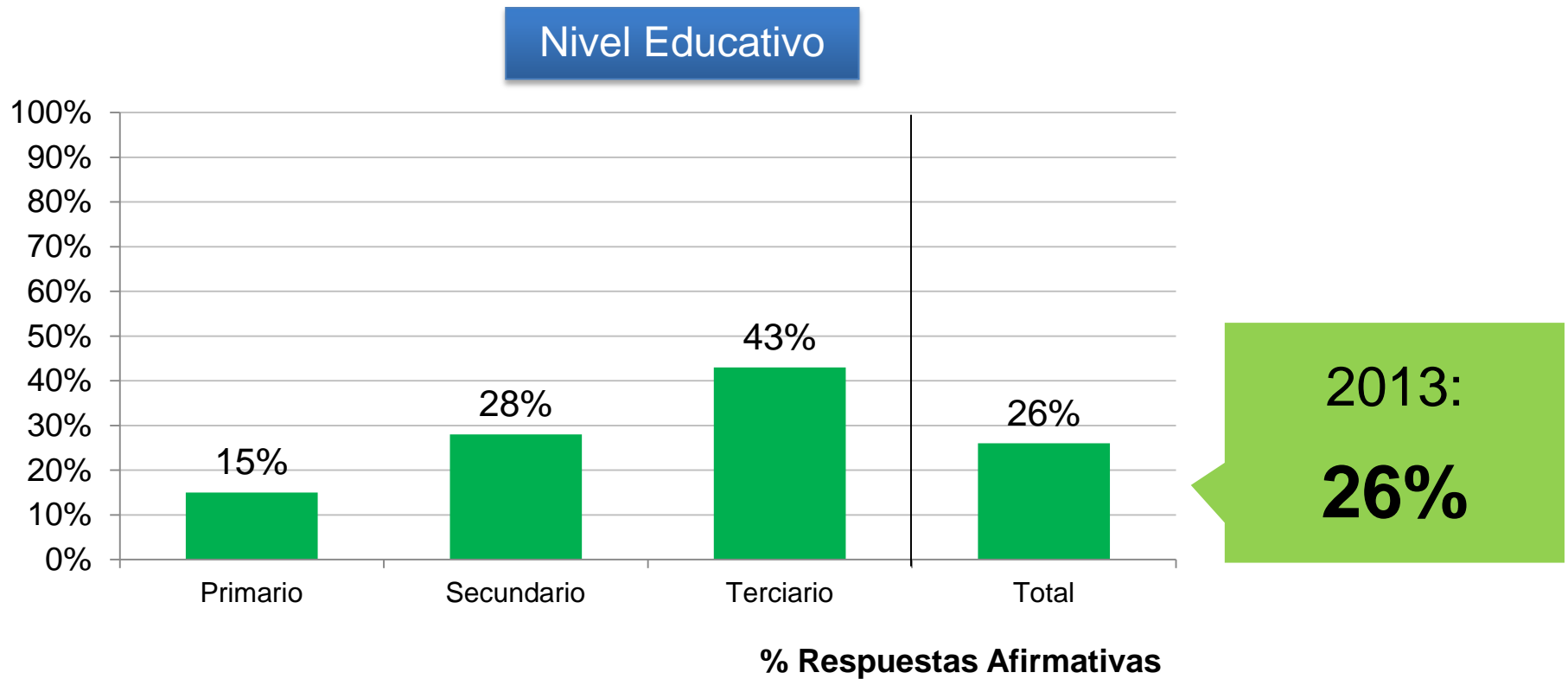


# Resumen del Capítulo (iii)

- En relación a la experiencia de uso del sitio web tramites.gub.uy, el 82% de los usuarios acuerda en que ha sido positiva.

# Marco Regulatorio

# Ley de Acceso Conocimiento

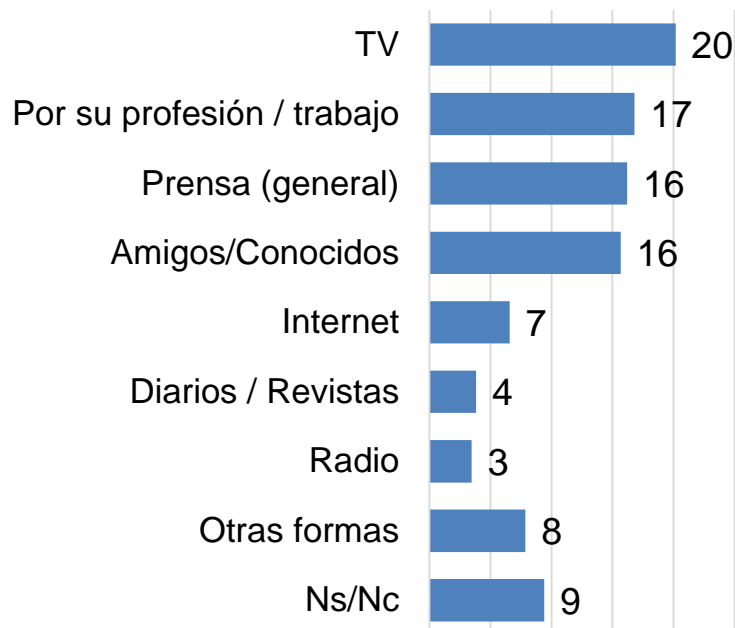


P. ¿Sabe si existe alguna ley o decreto que obligue al Estado a brindar información pública de sus gastos, remuneraciones, contratos, etc. en caso de que un ciudadano común quiera saberlo?

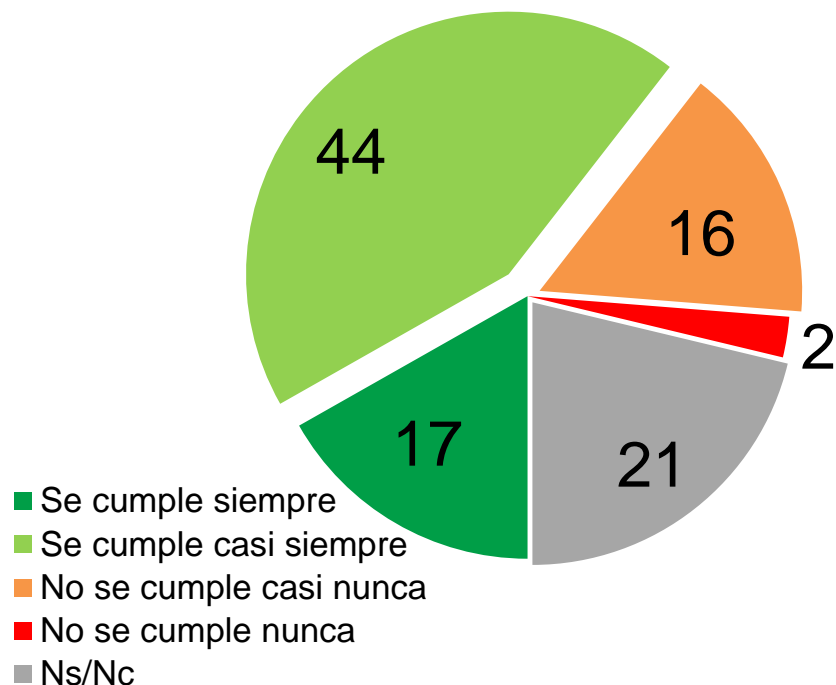
N=1002 Total de Encuestados

# Ley de Acceso: Medio y Percepción de cumplimiento

## Medio



## Cumplimiento

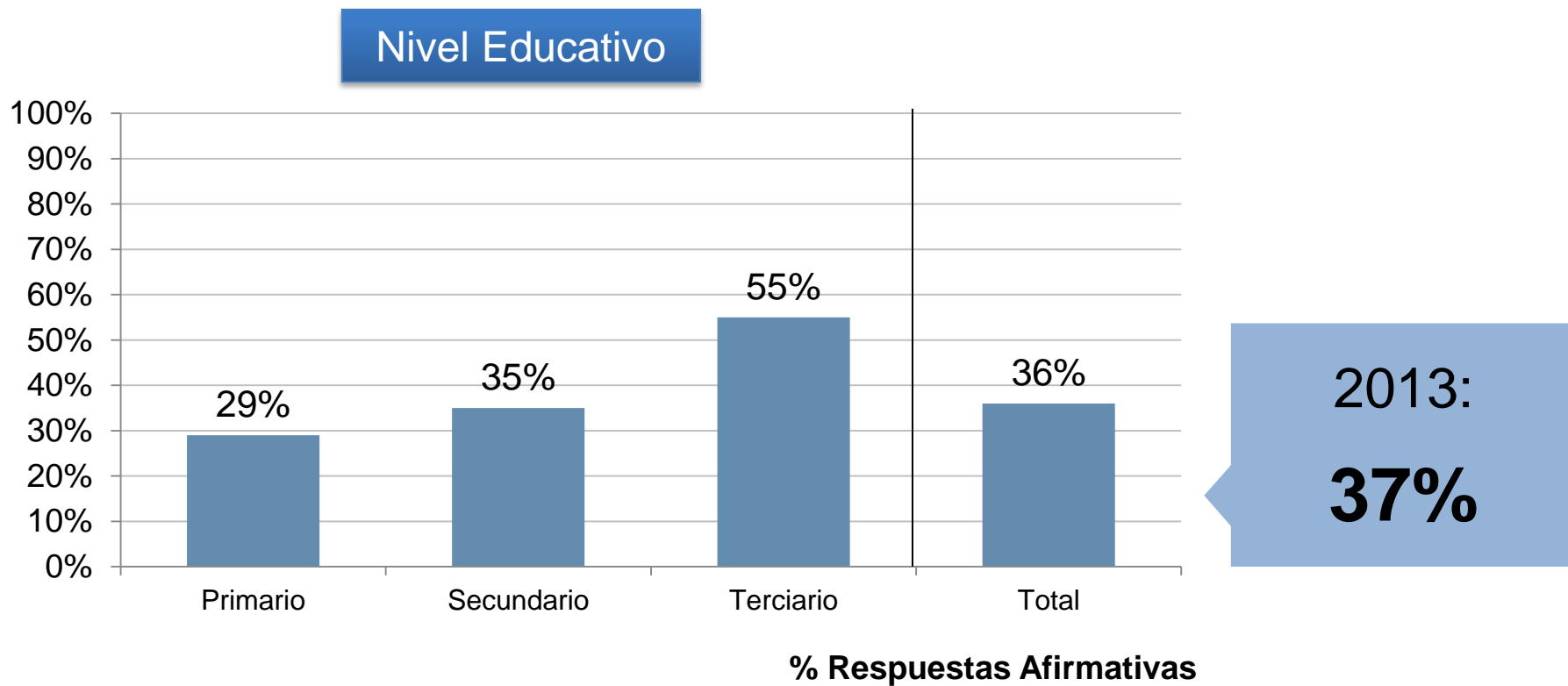


P. ¿De que forma se enteró de la existencia de esa normativa?  
N=135 Entrevistados que conocen la existencia de esa normativa

P. ¿Considera que esa normativa sobre acceso a información pública se cumple? Las opciones son  
N=135 Entrevistados que conocen la existencia de esa normativa

# Conocimiento

## Ley de Protección de Datos Personales



P78. ¿Sabe si existe alguna ley o decreto que impida que otras personas o empresas usen sus datos personales sin su consentimiento?

N=1002 Total de Encuestados

# Resumen del Capítulo

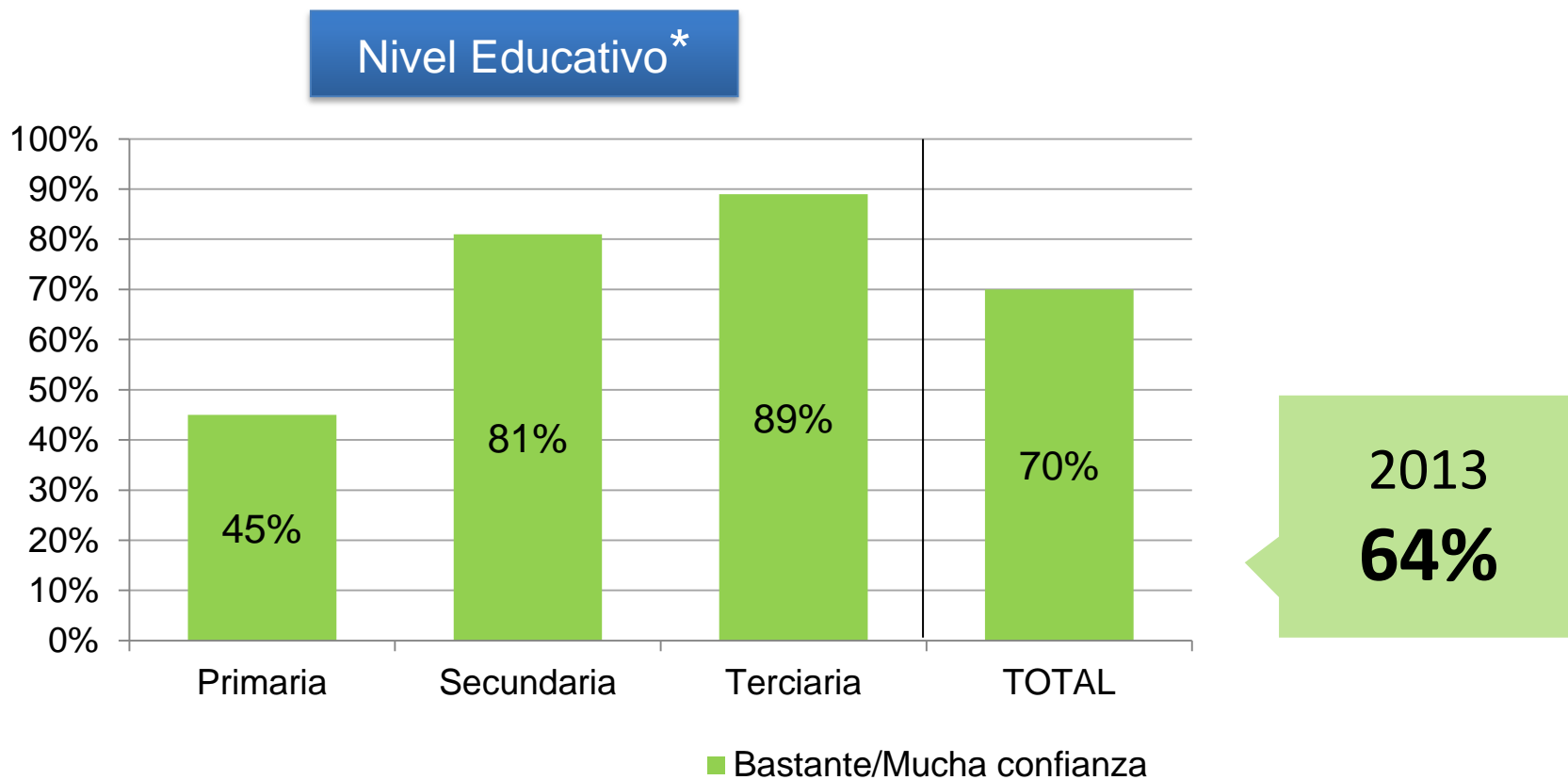
- Al igual que la medición del año 2013, **un 26% de los uruguayos mayores de 18 años conoce la existencia del derecho a solicitar al Estado información pública de sus gastos, remuneraciones, contratos (Ley de Acceso)**. Existe un conocimiento mayor en los niveles educativos más altos de los encuestados. Un 62% manifiesta que esta normativa se cumple siempre o casi siempre.
- **Un 36% de los encuestados conoce la existencia de normativa que impide que otras personas o empresas usen sus datos personales sin su consentimiento (Ley de PDP)**; este dato se mantiene estable con respecto a la medición anterior. El conocimiento también aumenta a mayor nivel educativo.

# Ciudadanos Digitales

## Confianza

# Autoconfianza

## Uso de Cajero Automático



\*Suma opción 'completa' e 'incompleta'

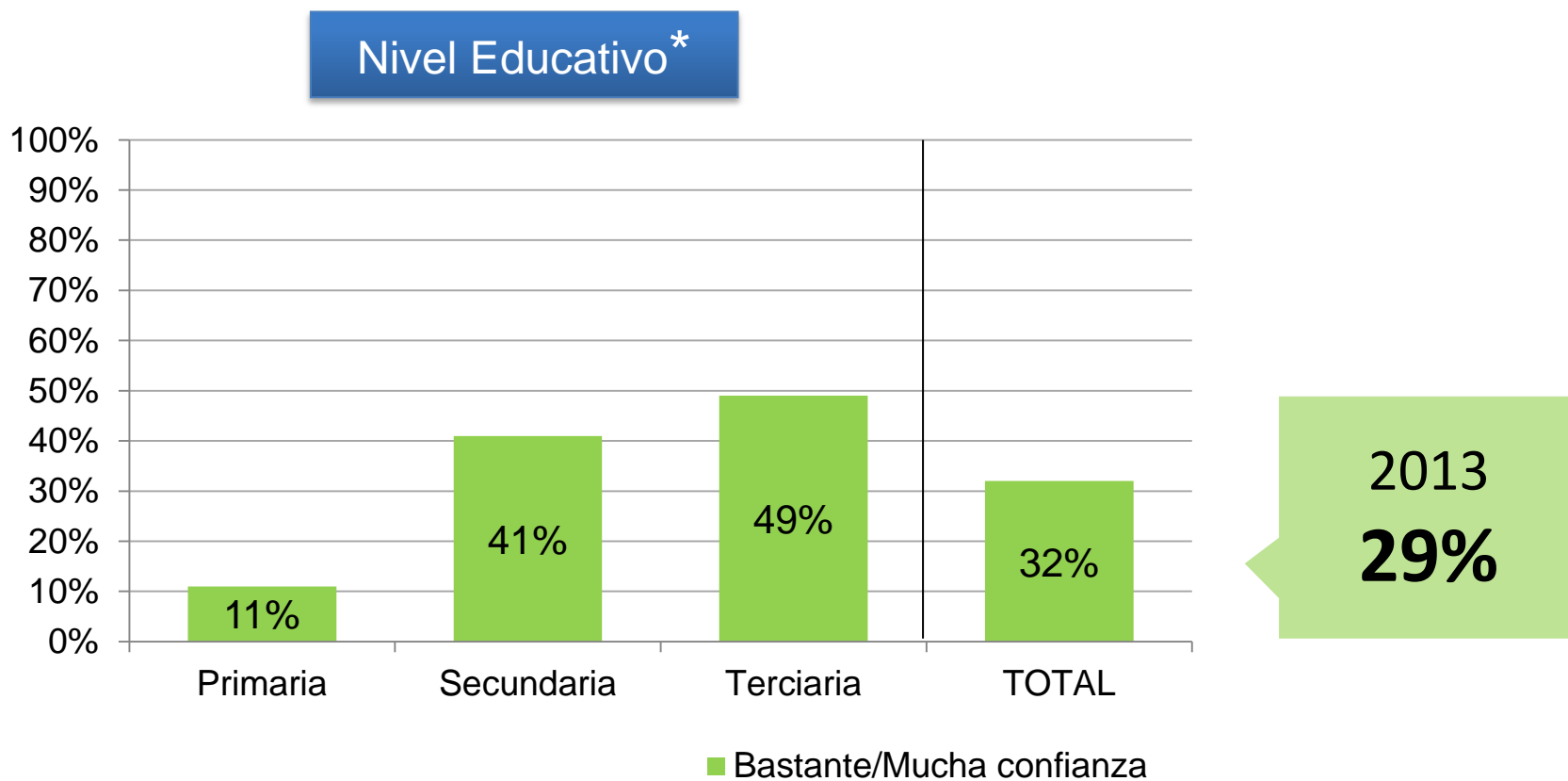
P. ¿Cuánta confianza se tiene usted acerca de su capacidad para usar un cajero automático?

N=1002 Total de Encuestados



# Autoconfianza

## Pagos y Transacciones por Internet



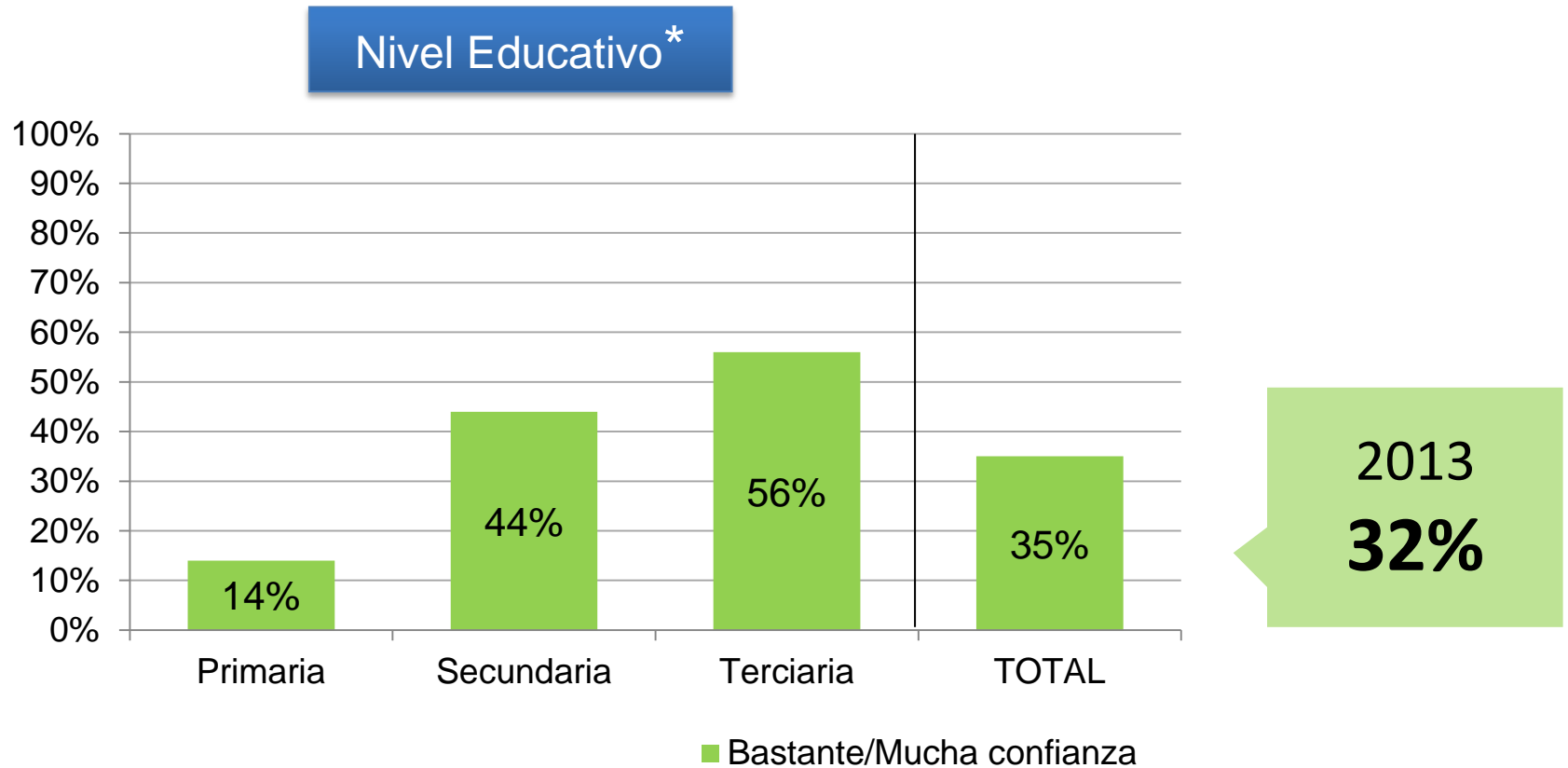
\*Suma opción 'completa' e 'incompleta'

P. ¿Cuánta confianza se tiene usted acerca de su capacidad para hacer transacciones bancarias o pagos por internet?

N=1002 Total de Encuestados

# Autoconfianza

## Trámites por Internet



\*Suma opción 'completa' e 'incompleta'

P55. ¿Cuánta confianza se tiene usted acerca de su capacidad para hacer trámites con oficinas del estado por internet?

N=1002 Total de Encuestados

# Resumen del Capítulo

- En relación a la confianza, **el 70% de los encuestados dice tener bastante o mucha confianza en su capacidad para utilizar un cajero automático, seis puntos porcentuales más que en la medición 2013**; el nivel educativo muestra diferencias muy notorias entre los grupos.
- La confianza para hacer pagos o transacciones bancarias por internet (32%) es levemente mayor a la registrada en el 2013 (29%). La confianza para realizar trámites en línea alcanza valores muy similares (35%). En ambos casos, los valores son estables y las diferencias no son significativas.
- Al igual que lo visto para cajeros automáticos, **el nivel educativo explica en gran proporción las diferencias en la confianza**; tanto para transacciones como para trámites la confianza se cuadriplica cuando pasamos de nivel primario al terciario.

# Ciudadanos Digitales

## Tipología

# Ciudadanos Digitales

## Tipología

Con fines analíticos, se estableció una tipología de ciudadanos para segmentarlos según su potencial **para realizar transacciones por internet con el Estado**.

Se parte del supuesto de que realizar transacciones por internet con el Estado implica un grado alto de confianza y manejo del medio electrónico. Dado esto, la tipología clasifica a los ciudadanos entre los que ya alcanzaron ese status, los que podrían alcanzarlo rápidamente y los que se encuentran más alejados.

**Transaccionales:** Usuarios de Internet que han realizado pago de tributos por Internet (ej. IVA, FONASA, etc.)

**Interactivos:** Usuarios de Internet que han reservado fechas o solicitado certificados para hacer trámites estatales por internet.

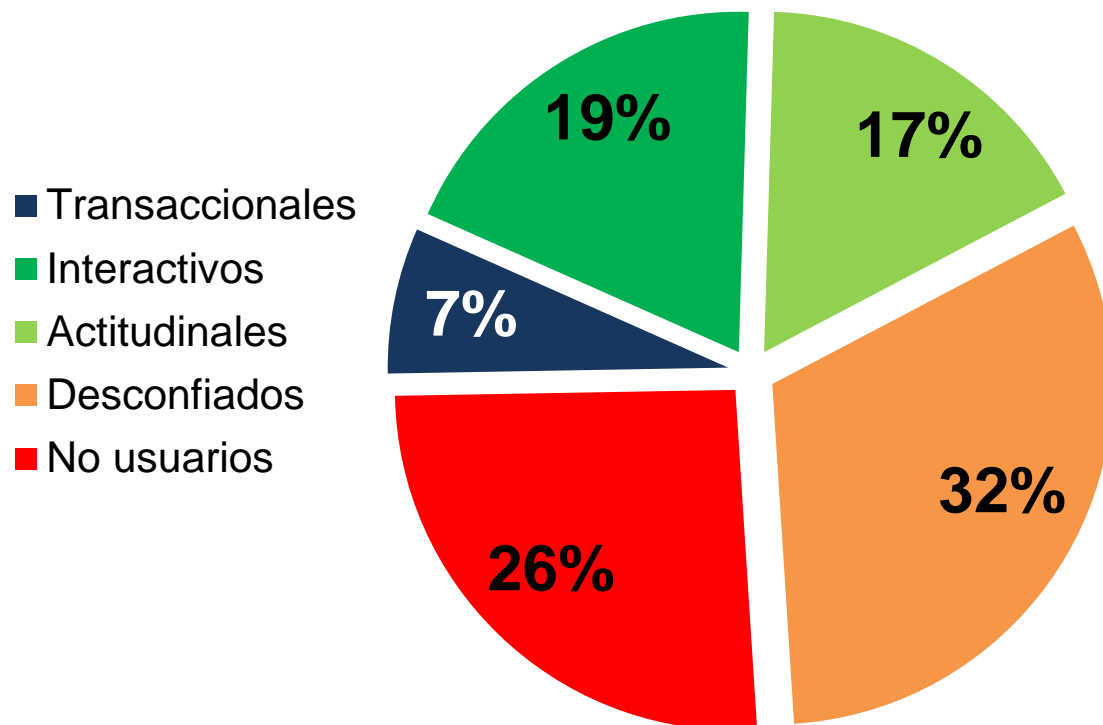
**Actitudinales:** Usuarios de Internet que no han realizado pago de tributos ni reserva de fechas o solicitudes por Internet, pero que dicen tener bastante/mucha confianza en sí mismos para poder hacer trámites en línea.

**Desconfiados:** Usuarios de Internet que no han realizado pago de tributos ni reserva de fechas/solicitudes por Internet ni sienten confianza en sí mismos para poder hacer trámites en línea.

**No usuarios:** Nunca usaron internet

# Ciudadanos Digitales

## Tipología - Trámites en línea



**43% de los encuestados han realizado transacciones o se encuentran afines a realizarlas**

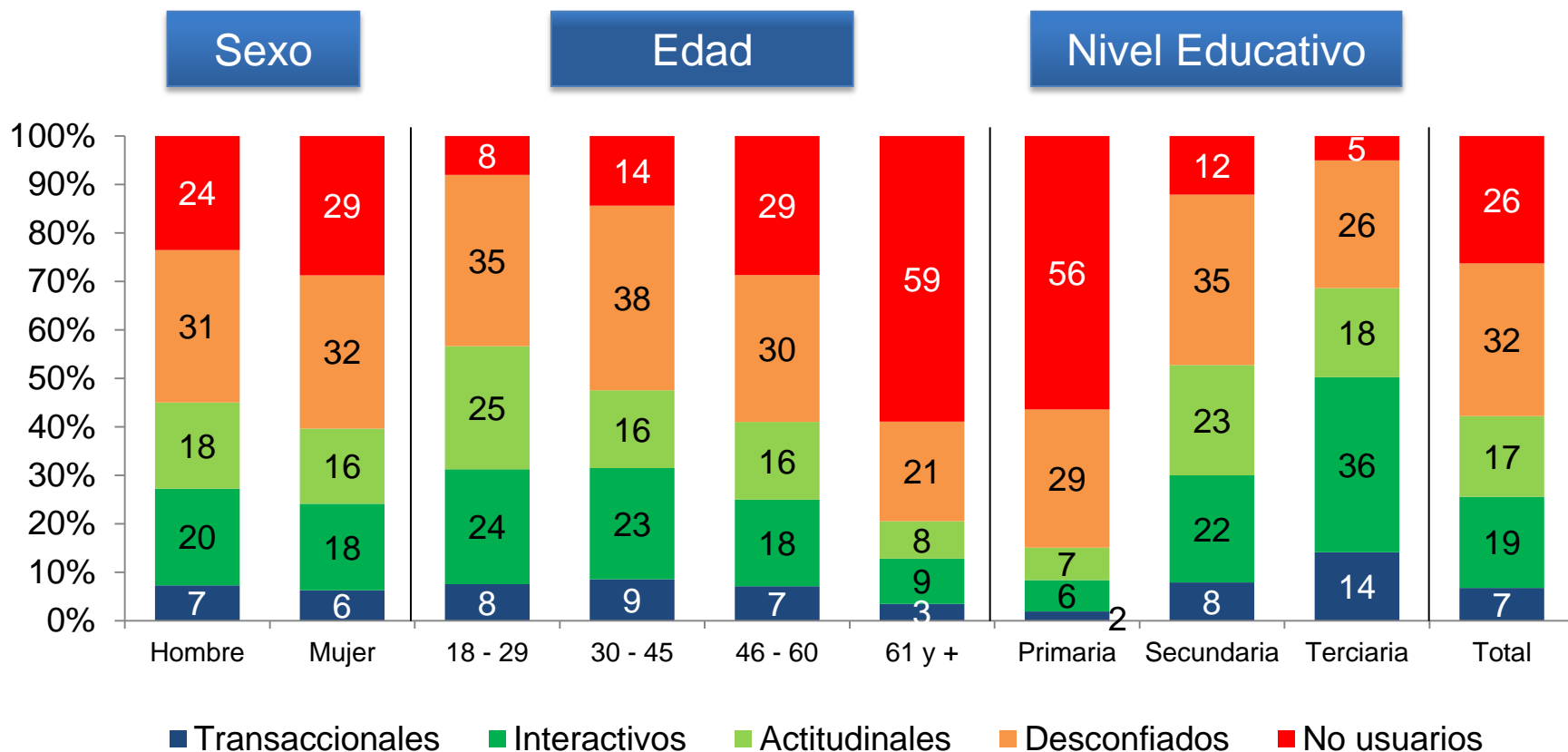
**32% de los entrevistados no tienen confianza en sus capacidades para hacerlo**

**26% de los encuestados no es usuario de Internet**

N=1002 Total de Encuestados

# Ciudadanos Digitales

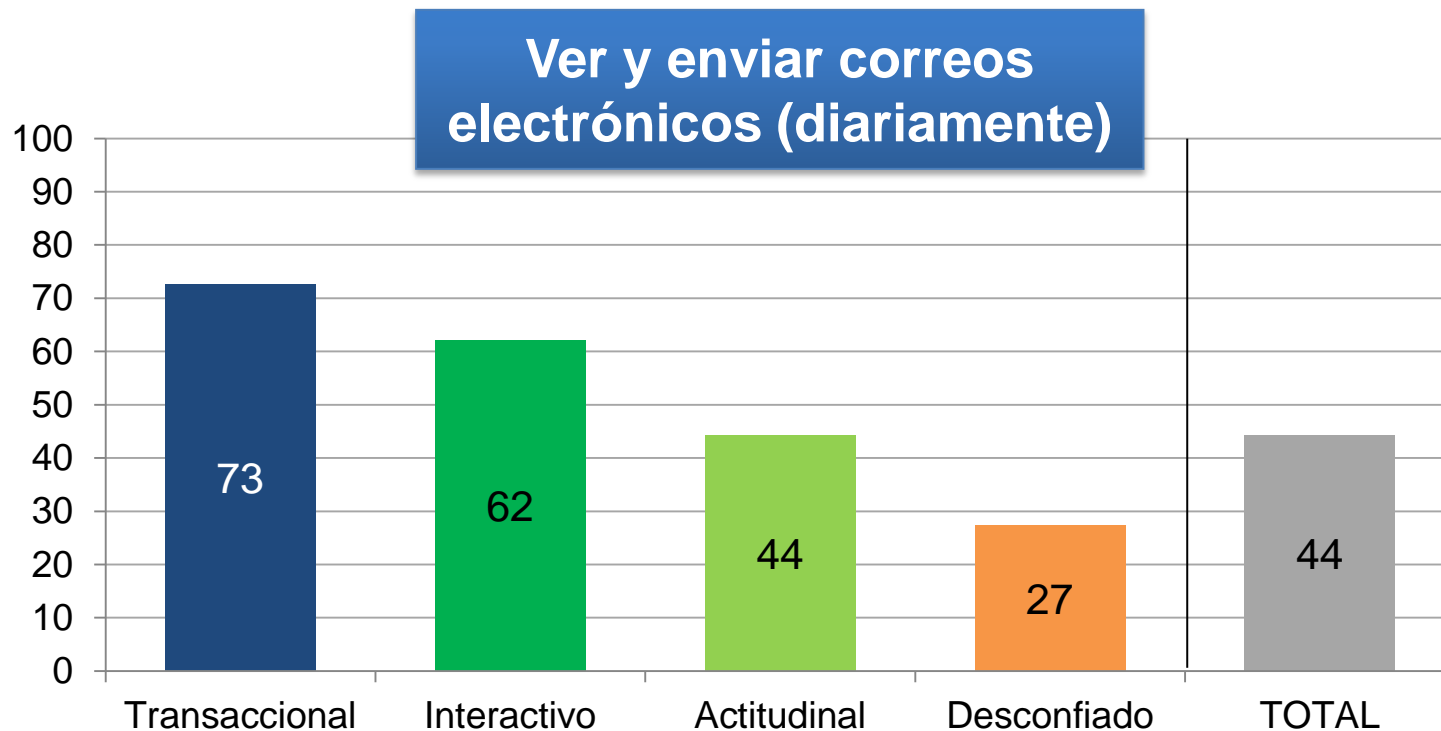
## Perfiles (Edad/Sexo/NE)



N=1002 Total de Encuestados

# Ciudadanos Digitales

## Perfiles de uso

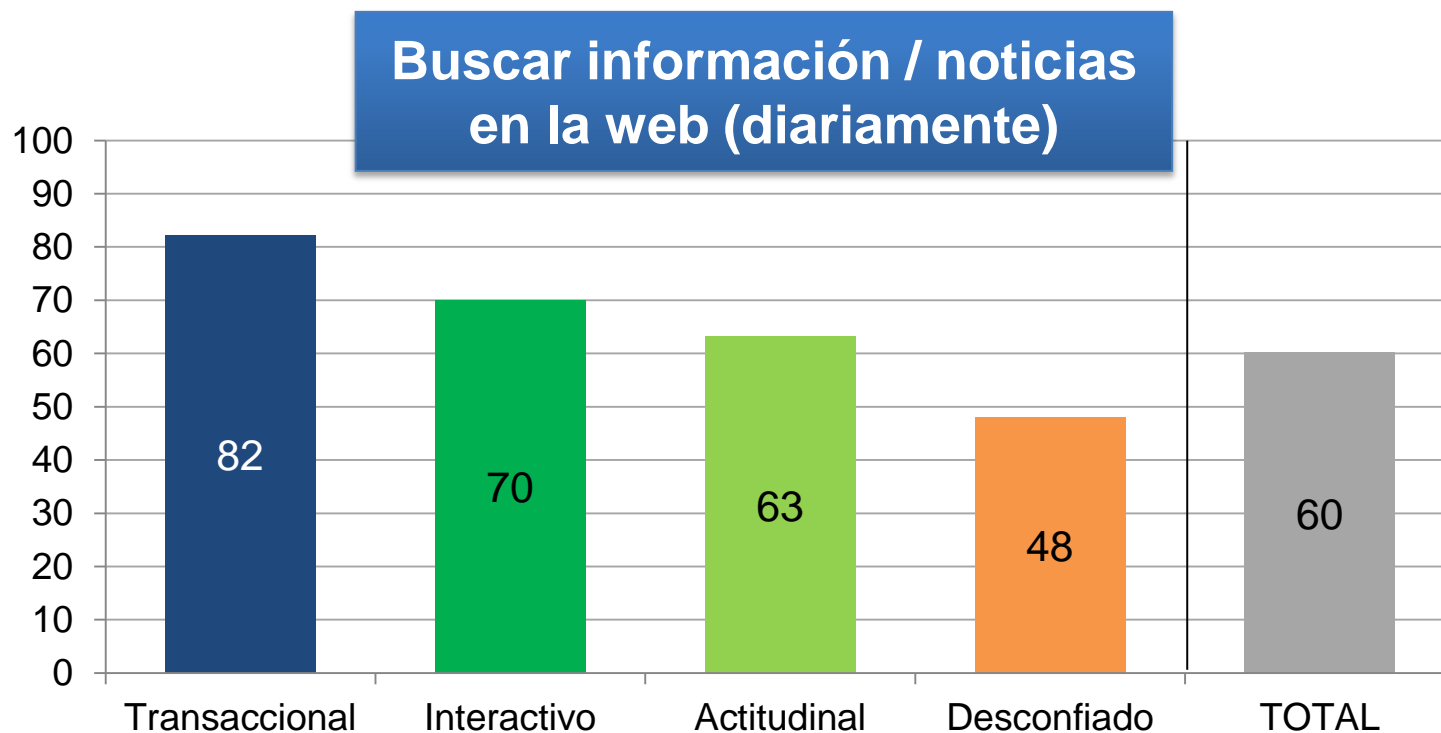


P. En los últimos 12 meses... Con qué frecuencia utilizó internet para... Ver y enviar correo (diariamente)  
N=738 Encuestados que han utilizado internet.



# Ciudadanos Digitales

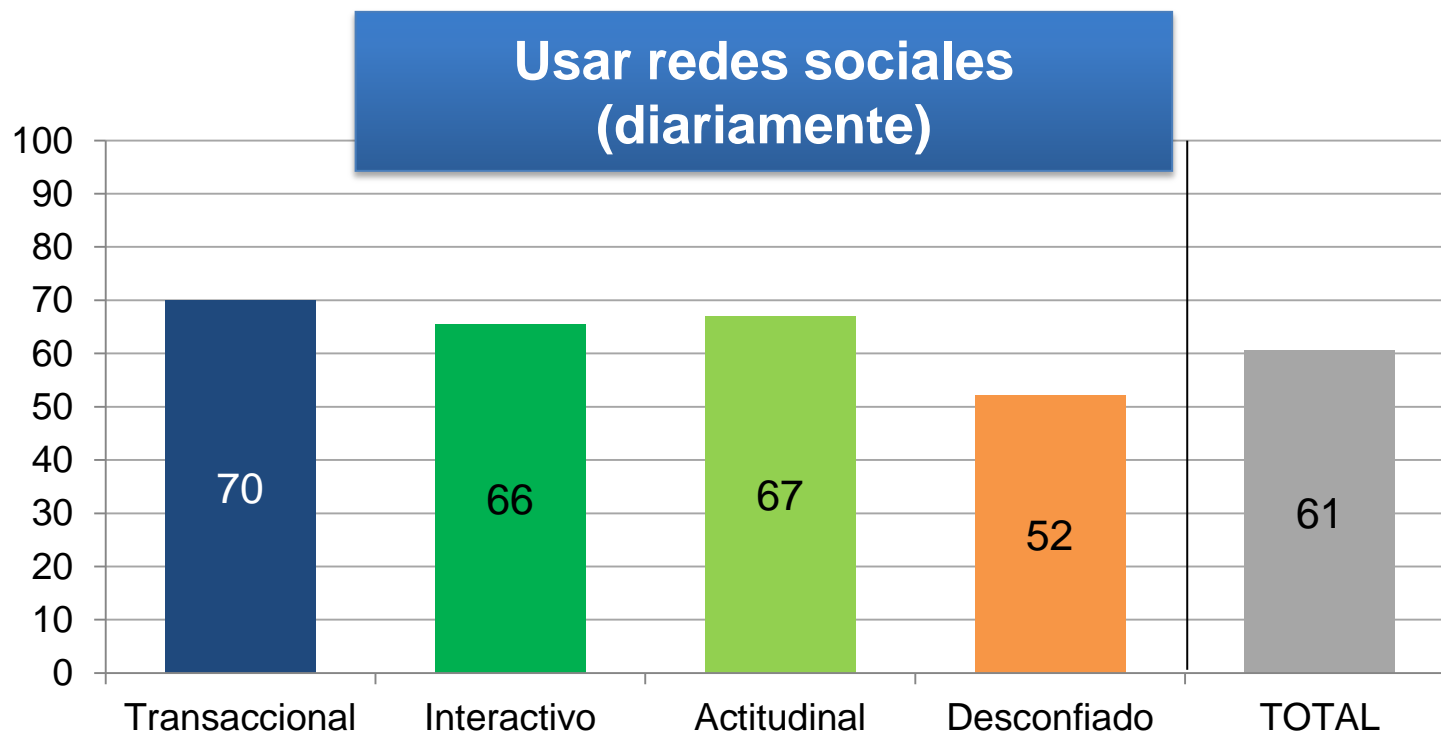
## Perfiles de uso



P. En los últimos 12 meses... Con qué frecuencia utilizó internet para... Buscar información / noticias en la web (diariamente)  
N=738 Encuestados que han utilizado internet.

# Ciudadanos Digitales

## Perfiles de uso



P. En los últimos 12 meses... Con qué frecuencia utilizó internet para... Redes sociales (diariamente)  
N=738 Encuestados que han utilizado internet.

# Gobierno Abierto





JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



**agesic**

agencia de gobierno electrónico  
y sociedad de la información



PRESIDENCIA  
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

# Estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital

Los microdatos serán publicados en el catálogo nacional de datos abiertos **datos.gub.uy**.

La ficha técnica y el cuestionario estarán disponibles en el sitio web de AGESIC  
**www.agesic.gub.uy**

Responsable del Observatorio de la Ciudadanía: [juan.berton@agesic.gub.uy](mailto:juan.berton@agesic.gub.uy)