

Estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital

Principales Resultados 2016



Datos del estudio



- **Nombre:** “Estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital”
- Temas: acceso y uso de Internet, acceso a la información pública y protección de datos personales, gobierno digital, confianza, tipología de ciudadanos digitales
- Universo: mayores de 18 años total país
- Modalidad: encuesta telefónica a celulares
- Campo: junio de 2016
- Muestra: 1.000 casos
- Margen de error máximo: $\pm 3,1$ para un nivel de confianza del 95%
- Serie: 2013, 2014 y 2016

Acceso y uso de Internet

Acceso y uso de Internet

Base: Mayores de 18 años

Todos los dispositivos



87%

Pueden acceder

77%

Usuarios (últimos 3 meses)

66%

Usuarios diarios

48%

Usuarios constantes
(4 o más veces al día)

Sólo celular



71%

Pueden acceder

64%

Usuarios (últimos 3 meses)

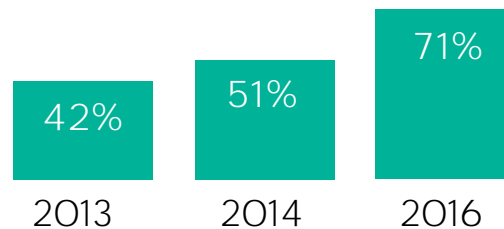
54%

Usuarios diarios

41%

Usuarios constantes
(4 o más veces al día)

Acceso a Internet en el celular



42%

2013

51%

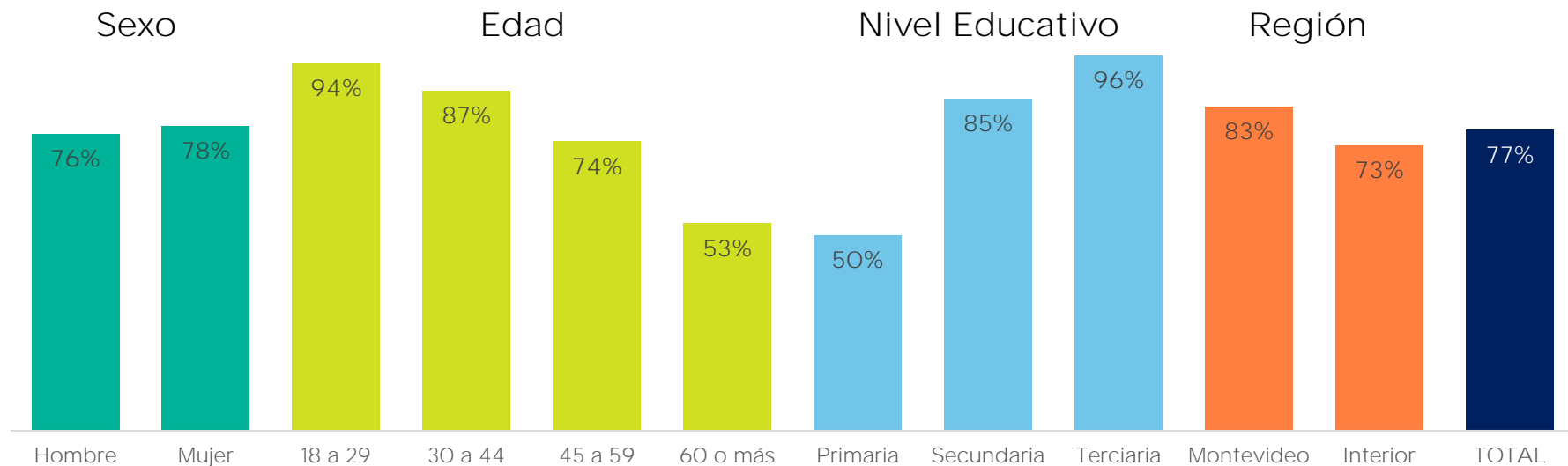
2014

71%

2016

Usuarios de Internet (últimos 3 meses)

Base: Mayores de 18 años



¿Utilizó alguna vez Internet? ¿Con qué frecuencia?

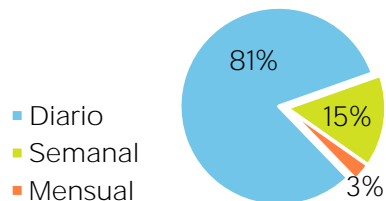
Usos de Internet

Base: Mayores de 18 años que usaron Internet alguna vez



Frecuencia de redes sociales

* Entre quienes las han usado



Pagos y transferencias bancarias



Gobierno Digital

Canal preferente para informarse sobre un trámite

Base: Mayores de 18 años que usaron Internet alguna vez

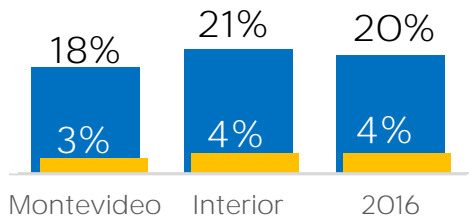
	Nivel educativo			2016	2014	2013	
	Primaria	Secundaria	Terciaria				
Ir directamente a la oficina pública	55%	44%	23%	43%	49%	58%	En caída
Informarse previamente por Internet	10%	28%	53%	27%	21%	17%	En aumento
Informarse previamente por teléfono	12%	18%	17%	16%	21%	21%	
Informarse con familiares o conocidos	19%	10%	5%	12%	5%	4%	
Deriva a un gestor/comisionista	1%	1%	1%	1%	1%	-	
No sabe/No contesta	2%	0%	0%	1%	3%	0%	
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Conocimiento/uso: PAC y 0800INFO

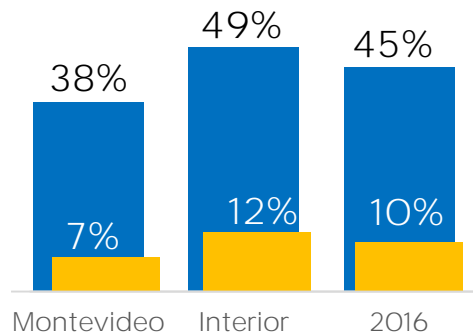
Base: Mayores de 18 años



Puntos de Atención Ciudadana



Línea 0800 INFO



■ Conocimiento ■ Uso

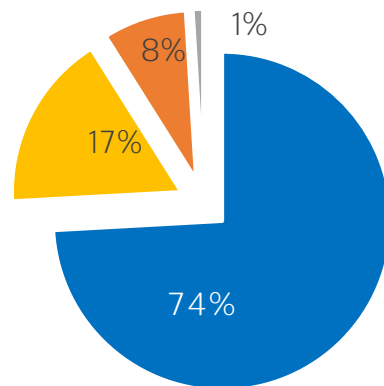
Búsqueda de info en webs estatales

Base: Mayores de 18 años que usaron Internet alguna vez



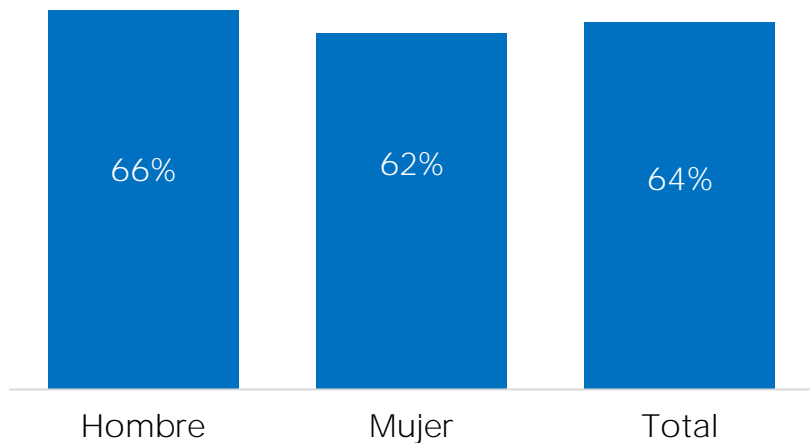
Resultado

Entre quienes buscaron información



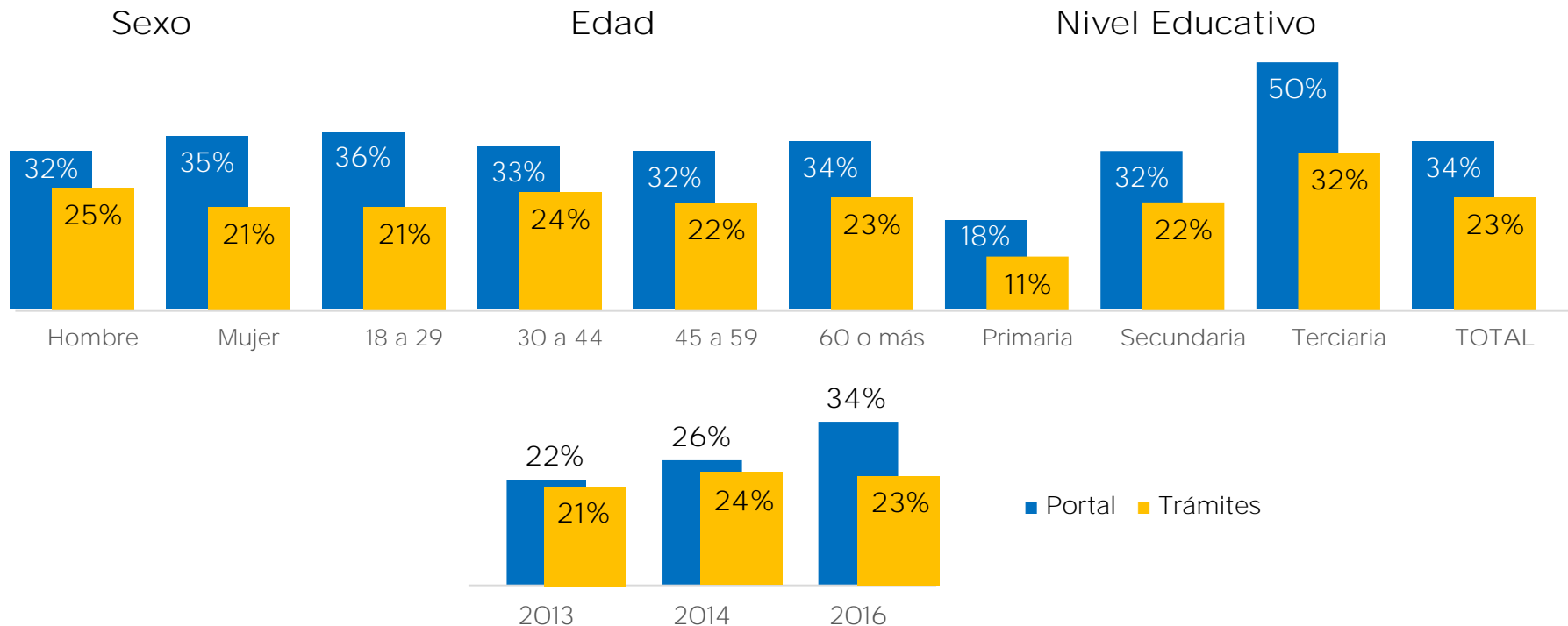
- Encontré la información correcta
- Encontré información pero incorrecta
- No encontré
- Ns/Nc

Sexo



Conocimiento: PEU y Tramites.gub.uy

Base: Mayores de 18 años que usaron Internet alguna vez



■ Portal ■ Trámites

Uso de Portal.gub.uy y Tramites.gub.uy

Base: Mayores de 18 años que usaron Internet alguna vez

Portal.gub.uy

17% alguna vez
12% último año
4% último mes



Tramites.gub.uy

11% alguna vez
8% último año
4% último mes

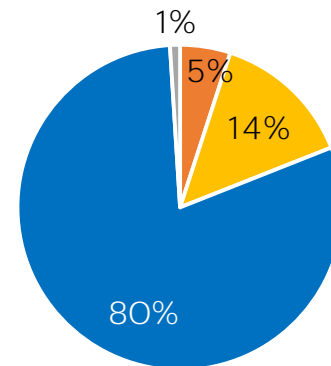


Último mes Internet: 74%

Último año búsqueda en webs estatales: 64%

Experiencia con Tramites.gub.uy

* Entre quienes lo usaron alguna vez (11%)

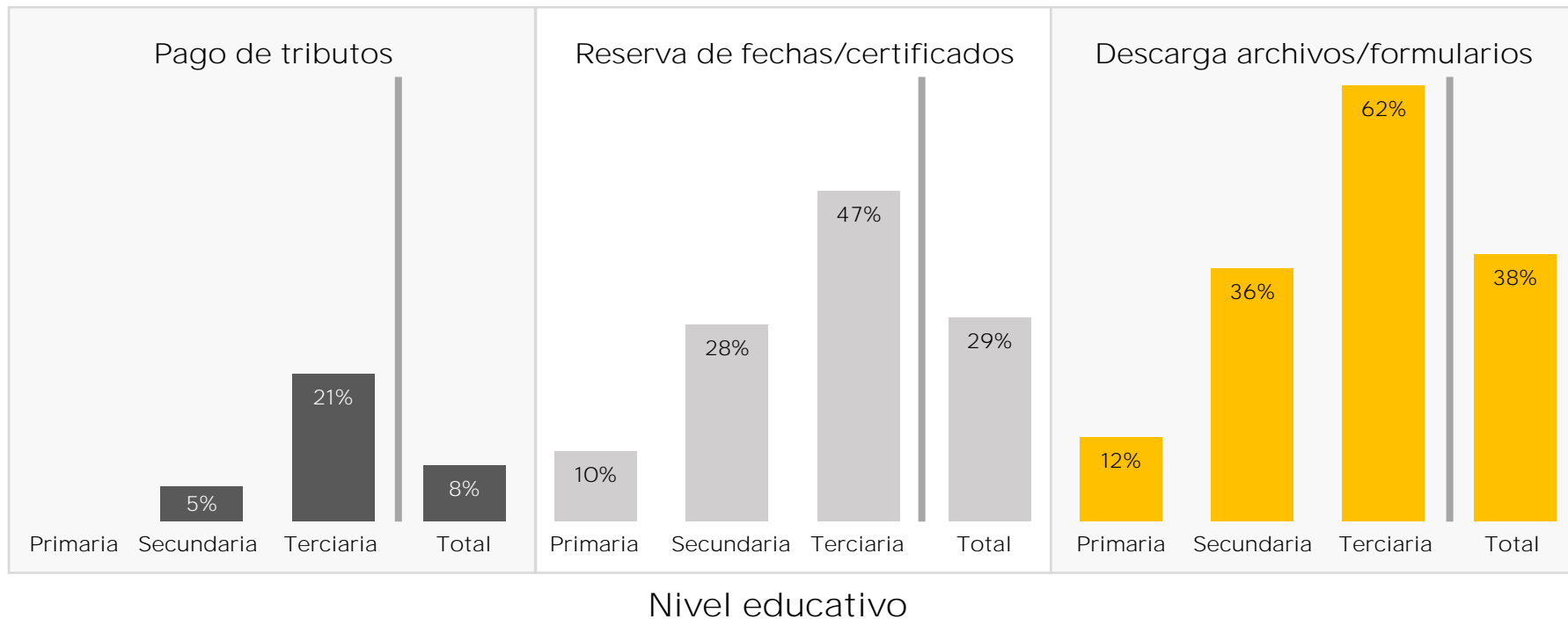


- Mala + Muy mala
- Buena + Muy buena
- Ni buena ni mala
- Ns/Nc

Servicios transaccionales con el Gobierno



Base: Mayores de 18 años que usaron Internet alguna vez



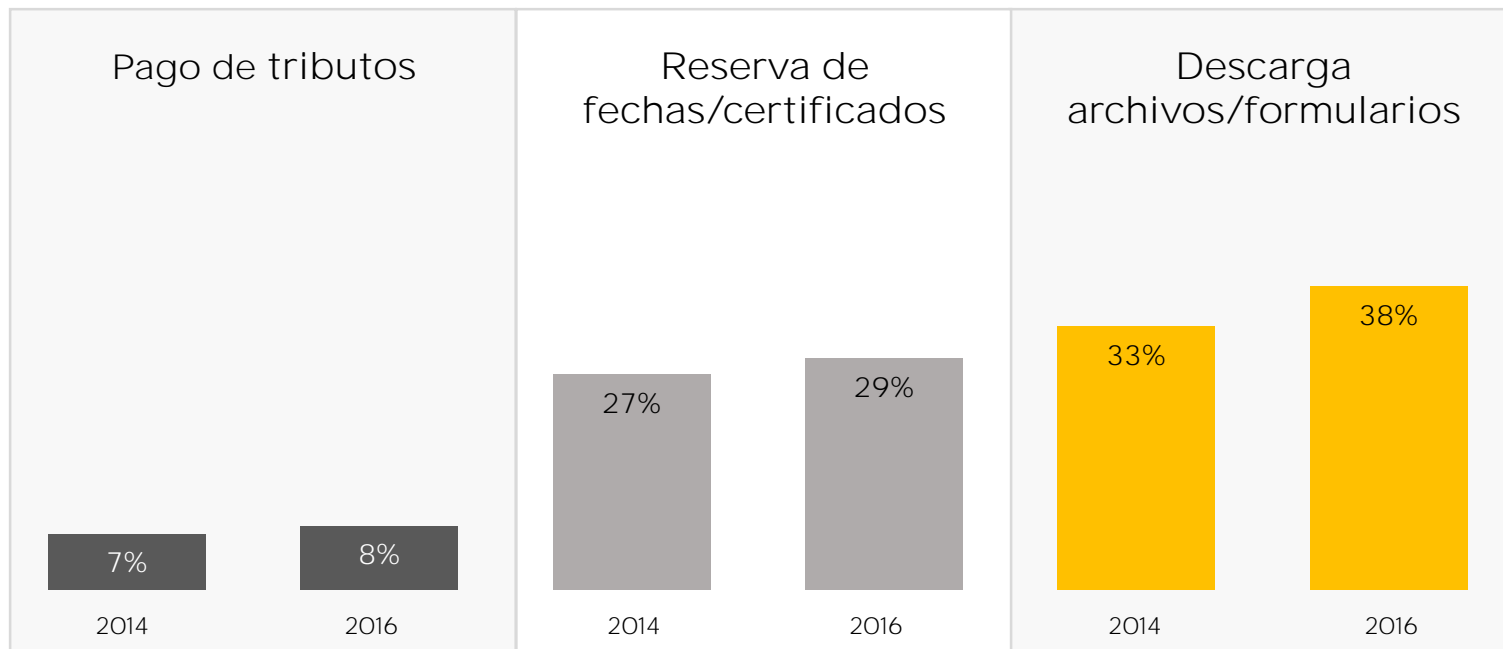
Nivel educativo

Ha realizado por Internet: el pago de tributos / reservado fechas o solicitado formularios para hacer trámites / descargado archivos o formularios públicos

Servicios transaccionales con el Gobierno



Base: Mayores de 18 años que usaron Internet alguna vez



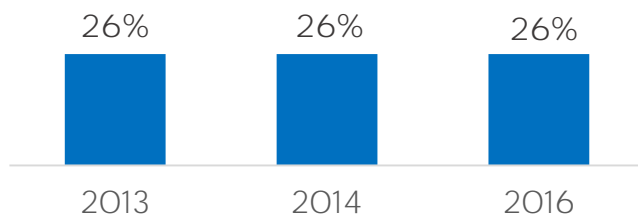
Ha realizado por Internet: el pago de tributos / reservado fechas o solicitado formularios para hacer trámites / descargado archivos o formularios públicos

Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales

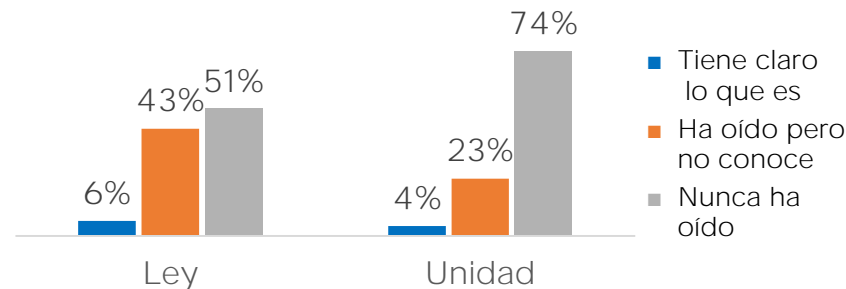
Acceso a la Información Pública

Base: Mayores de 18 años

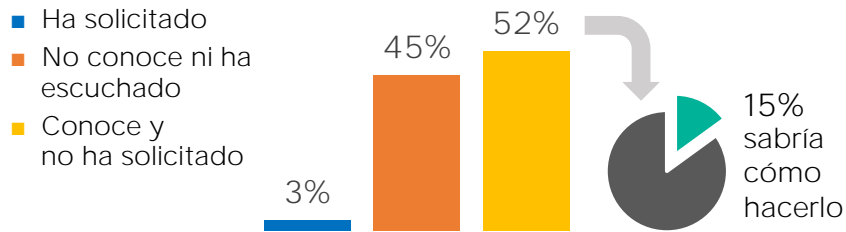
Conocimiento del Derecho



Recordación



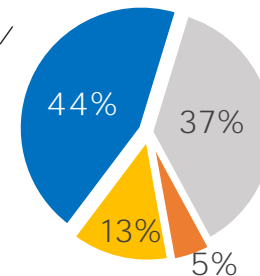
Solicitudes de Acceso



Percepción del cumplimiento

* Entre quienes saben del derecho / han oído hablar de la Ley

- Siempre + casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
- Ns/Nc

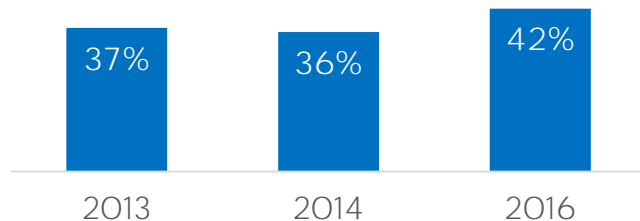


¿Sabe si existe alguna ley que obligue al Estado a brindar información pública de sus gastos, remuneraciones, contratos, etc. en caso de que un ciudadano común quiera saberlo?
¿Ha oído hablar de la Ley de Acceso a la Información Pública? ¿Ha oído hablar de la Unidad de Acceso a la Información Pública? ¿Alguna vez solicitó al Estado información pública?
En caso de necesitarlo ¿sabría cómo realizar una solicitud de este tipo? ¿Considera que esa normativa sobre acceso a información pública se cumple?

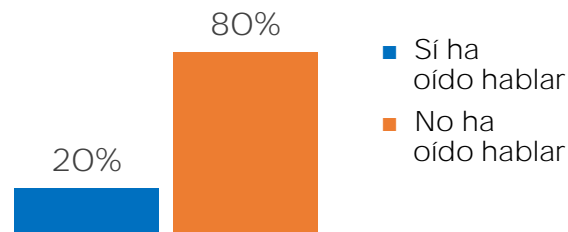
Protección de Datos Personales

Base: Mayores de 18 años

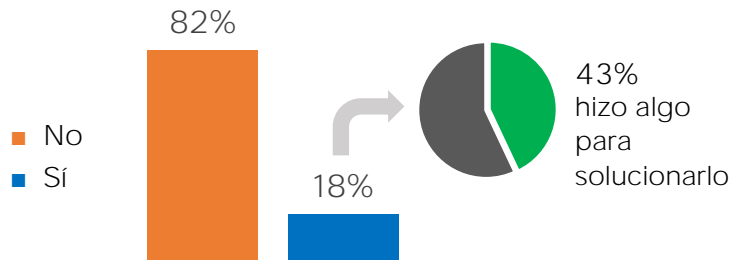
Conocimiento del Derecho



Recordación Unidad de Protección de DP



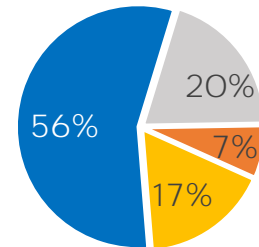
Problemas con datos personales



Percepción del cumplimiento

* Entre quienes saben del derecho

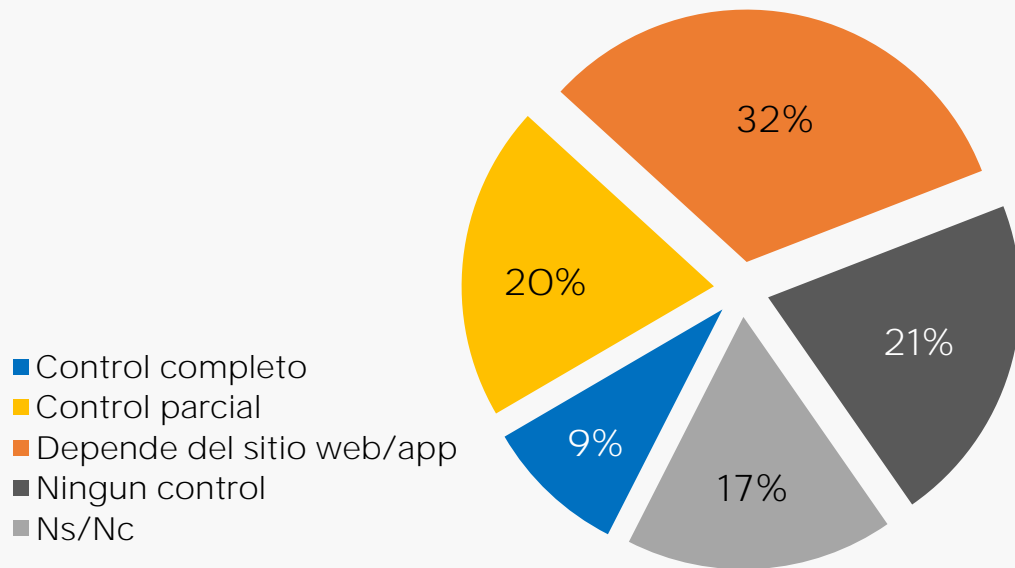
- Siempre + casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
- Ns/Nc



Percepción de control

Base: Mayores de 18 años

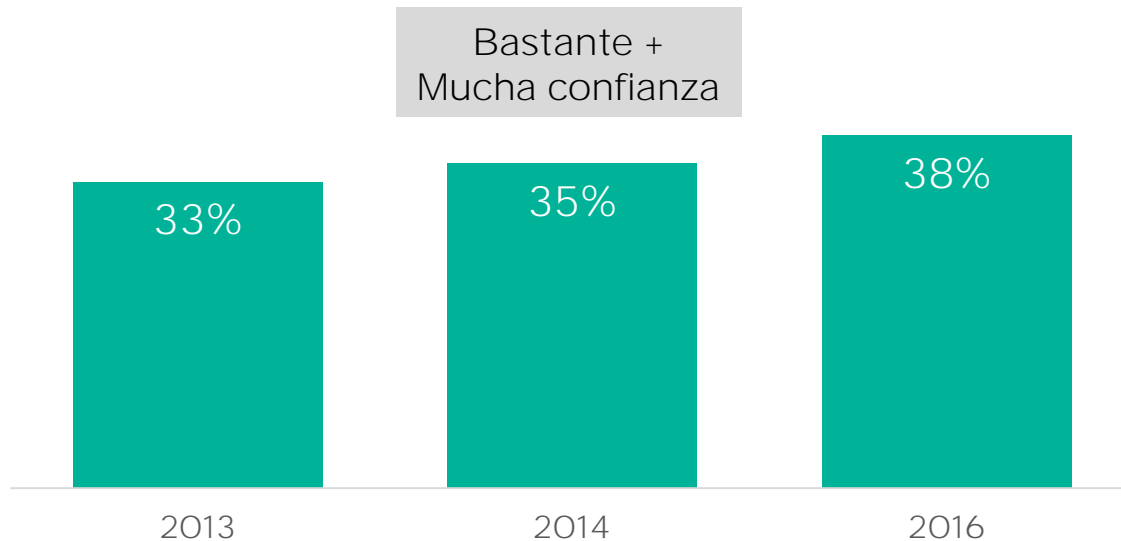
Percepción del control sobre lo que se vuelca en Internet



Confianza

Auto confianza para realizar transacciones

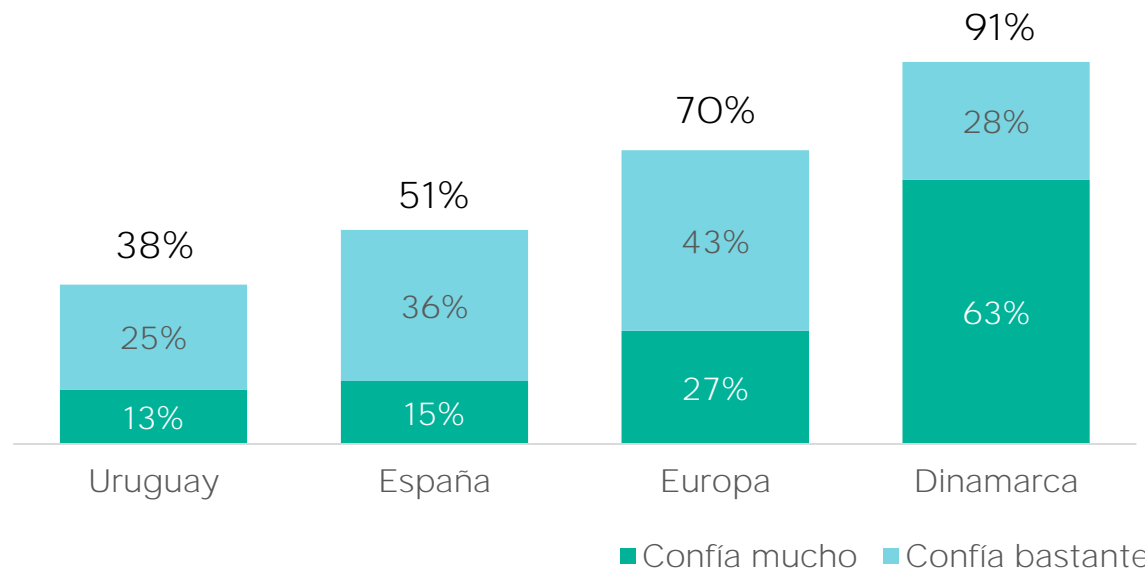
Base: Mayores de 18 años que usaron Internet alguna vez



Confianza propia

Comparativo Eurobarómetro*

Base: Mayores de 18 años que usaron Internet alguna vez



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

*Los datos de España, Dinamarca y la media europea corresponden al año 2013. Más info en http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_404_en.pdf

Tipología Ciudadanos Digitales

Ciudadanos Digitales: Tipología

Segmentación según el potencial para realizar transacciones por Internet.

A partir del uso y la confianza, se clasifican entre los que ya alcanzaron un grado de acercamiento, los que fácilmente podrían hacerlo y los que se encuentran más alejados.

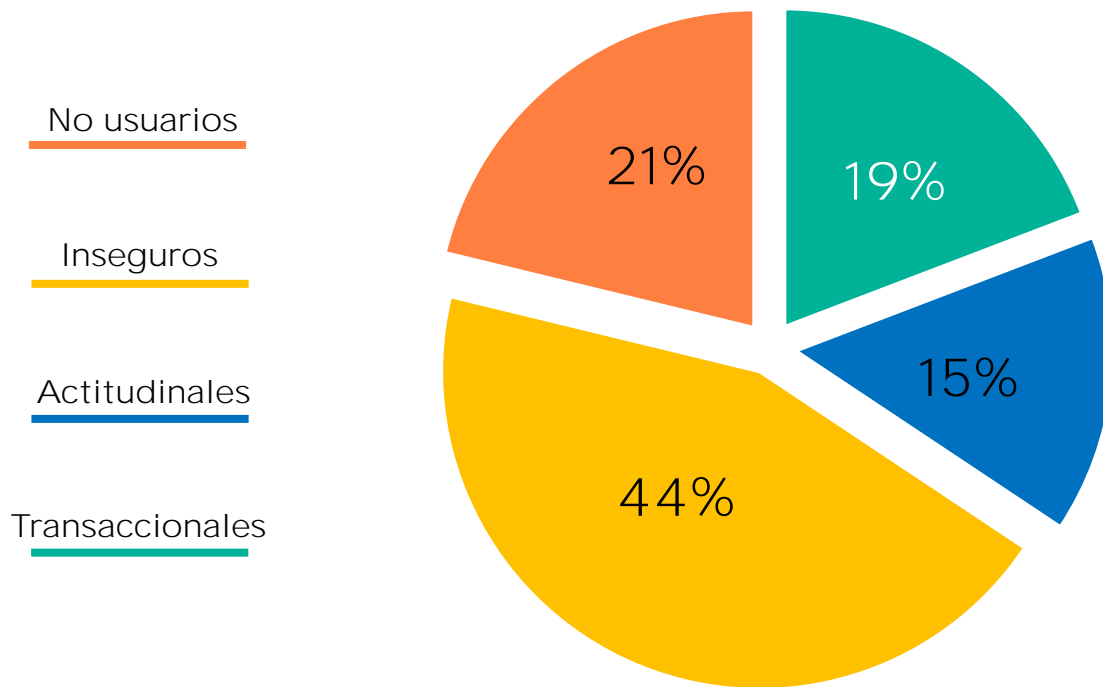
Transaccionales: Han realizado alguna vez pagos o transferencias por Internet

Actitudinales: Nunca han hecho pagos o transferencias por Internet pero tienen bastante/mucha confianza en poder hacerlo

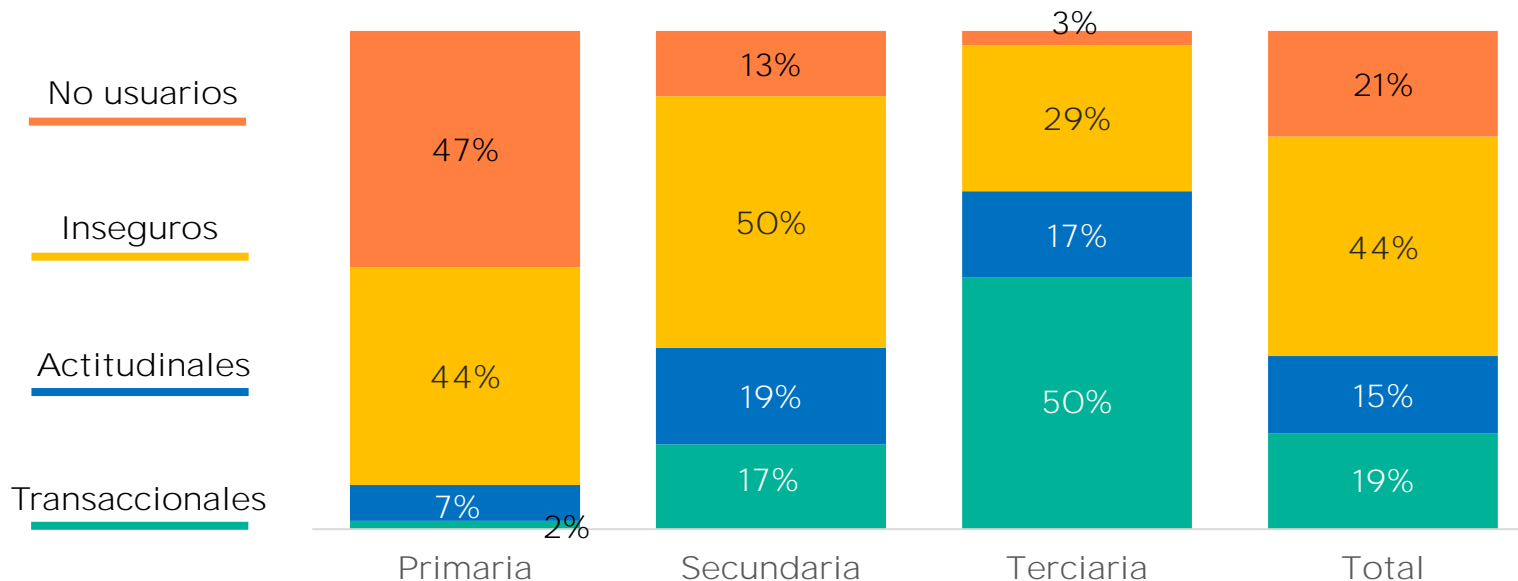
Inseguros: Nunca han hecho pagos o transferencias por Internet y dicen tener poca/ninguna confianza en poder hacerlo

No usuarios: Nunca usaron Internet

Ciudadanos Digitales: Tipología



Ciudadanos Digitales: Tipología por nivel educativo



Tipología

Canal preferente para informarse

	Transaccionales	Actitudinales	Inseguros	No usuarios	TOTAL
Ir directamente a la oficina pública	20%	35%	46%	65%	43%
Informarse previamente por Internet	56%	36%	23%	0%	27%
Informarse previamente por teléfono	14%	19%	17%	14%	16%
Informarse con familiares o conocidos	7%	8%	12%	18%	12%
Deriva a un gestor/comisionista	2%	2%	0%	2%	1%
No sabe/No contesta	1%	0%	1%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Muchas gracias

