

# Estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital

Principales Resultados 2017



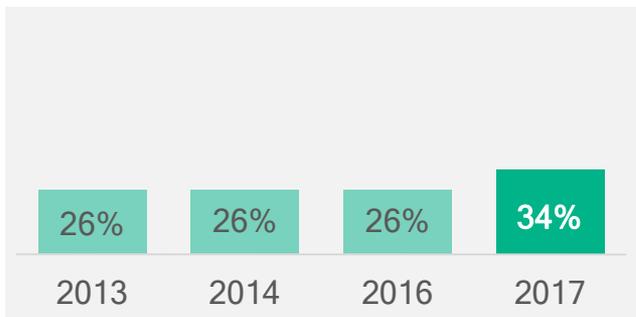
# Datos del estudio

- **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 (2,600,000 personas)
- **Modalidad:** encuesta telefónica a celulares
- **Campo:** Noviembre de 2017
- **Muestra:** 1.200 casos
- **Margen de error máximo:**  $\pm 2,8$  para un nivel de confianza del 95%
- **Serie:** 2013, 2014, 2016 y 2017

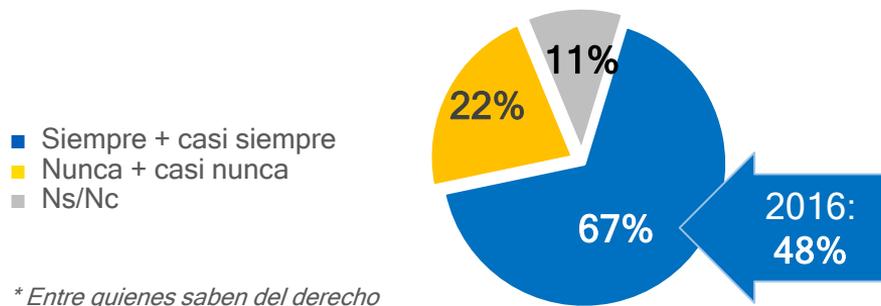
# Conocimiento y ejercicio de Derechos

# Acceso a la Información Pública (AIP)

## Conocimiento AIP



## Percepción del cumplimiento AIP



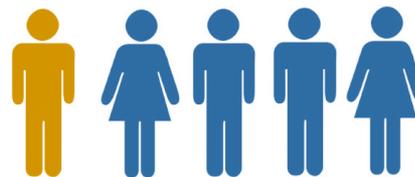
**7%**

dice haber  
realizado una  
solicitud AIP  
alguna vez

**93%**

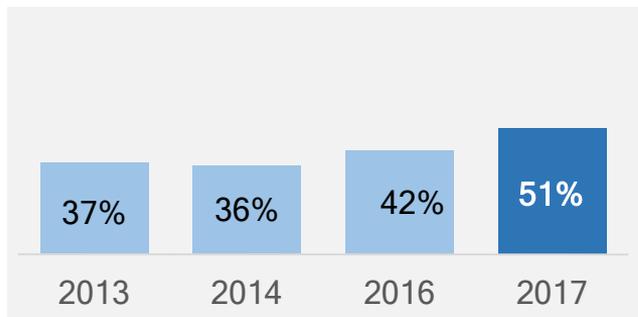
nunca ha  
realizado una  
solicitud AIP

Dentro de ese grupo, 1 de cada 5  
dice que sabría como hacerlo



# Protección de Datos Personales (PDP)

## Conocimiento PDP



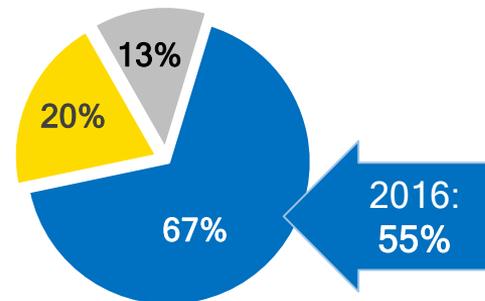
**28%**

dice haber realizado una solicitud para eliminar o modificar sus datos personales de una base de datos

## Percepción del cumplimiento PDP

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

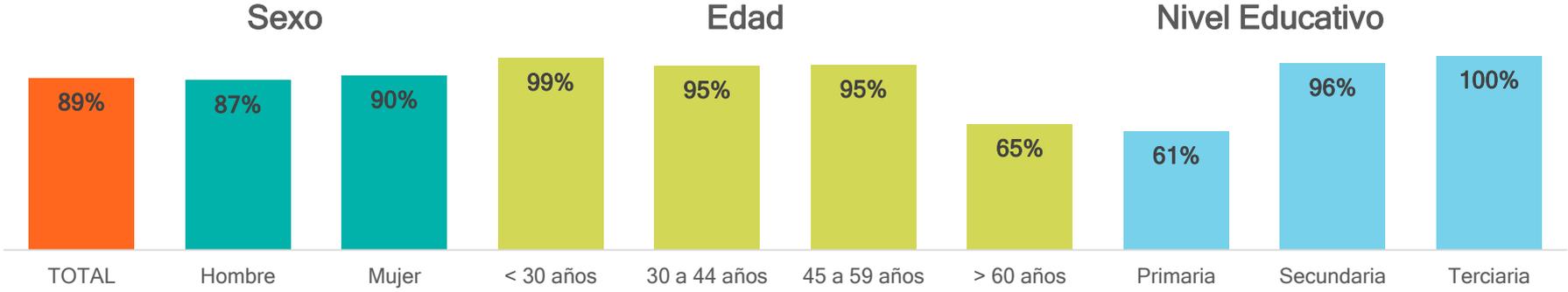
\* Entre quienes saben del derecho



Entre los que nunca hicieron una solicitud de este tipo, el 20% dice que sabría como hacerlo

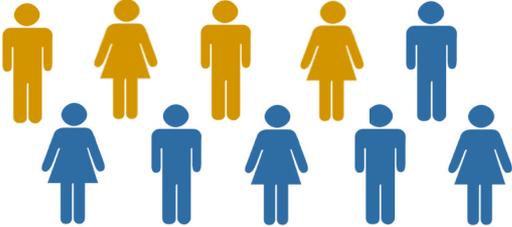
# Acceso y uso de Internet

# Acceso y uso de Internet



95% lo usa diariamente

De cada 10 usuarios diarios, 4 dicen usar internet algunas veces al día, y 6 dicen usar internet EN TODO MOMENTO



Celular	93 %
Computadora	63 %
Tablet	15 %

P: ¿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.... (base: total entrevistados)  
P: ¿Con qué frecuencia utilizó internet en los últimos 3 meses? (base: internautas)

# Quiénes son los no usuarios



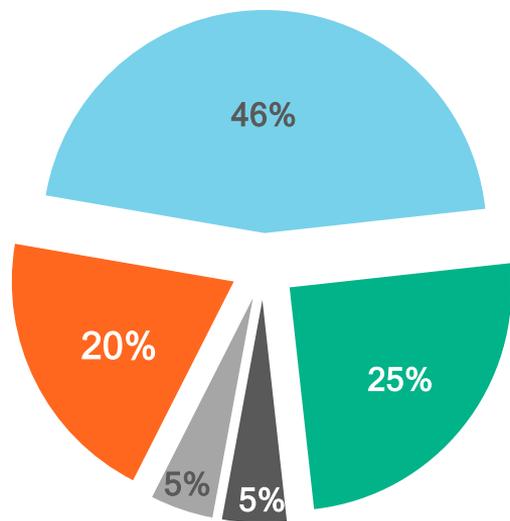
**74% son mayores de 60 años**

**8 de cada 10 no cursaron estudios secundarios**

**El 80% vive en el interior**

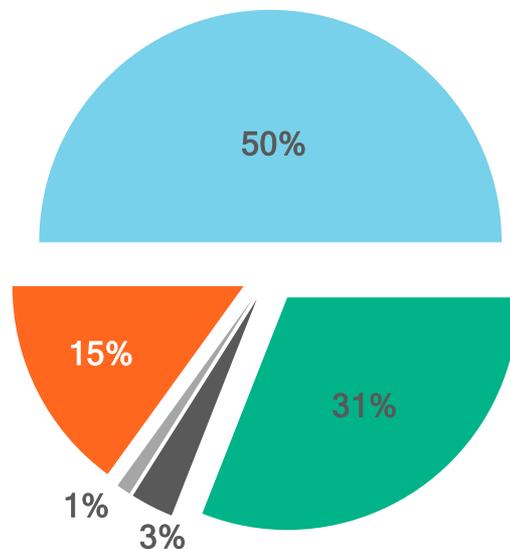
# Percepción de control

## Uruguay



- Control completo
- Control parcial
- Ningún control
- Depende del sitio web o de la aplicación
- Ns/Nc

## Europa

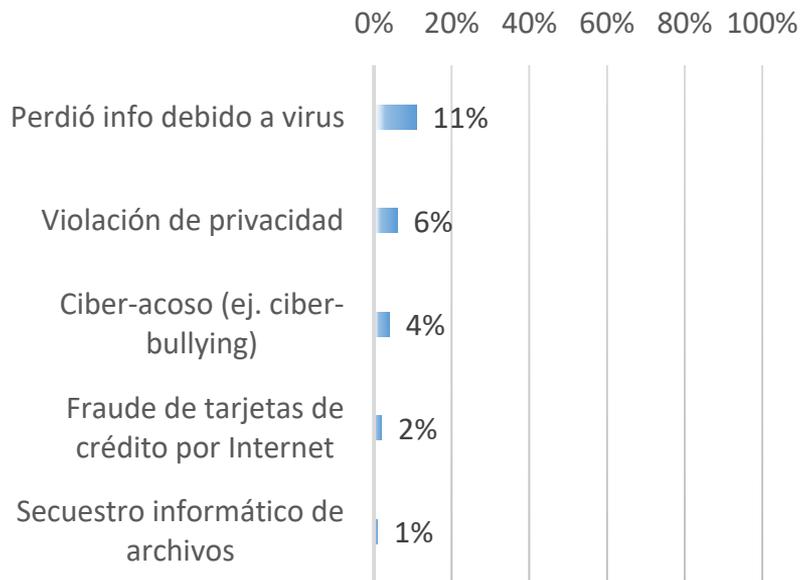


¿Cuánto control cree que tiene usted sobre la información que proporciona en internet, por ejemplo sobre la capacidad de corregir, cambiar o eliminar esta información que usted vuelca en portales, redes sociales? (Base: total entrevistados).

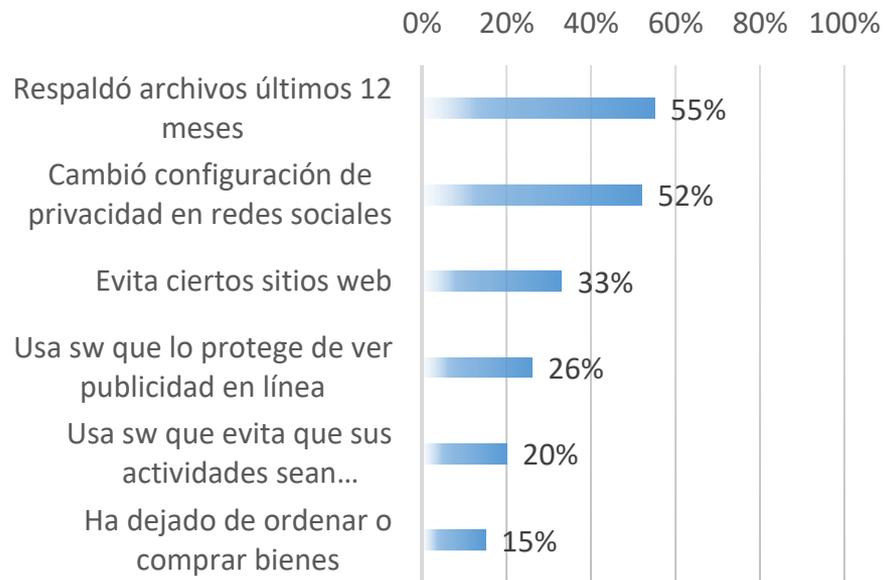
Informe Comisión Europea: [http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs\\_431\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs_431_en.pdf)

# Seguridad: incidentes y acciones preventivas

## Incidentes (últimos 12 meses)

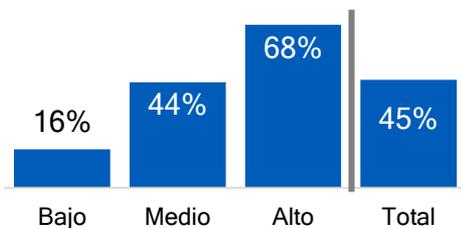


## Acciones preventivas

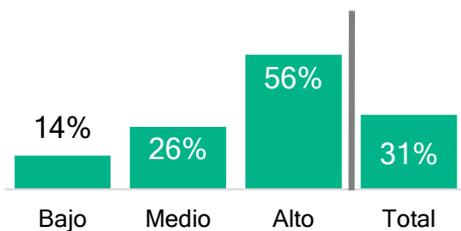


# Pagos online y e-Banking

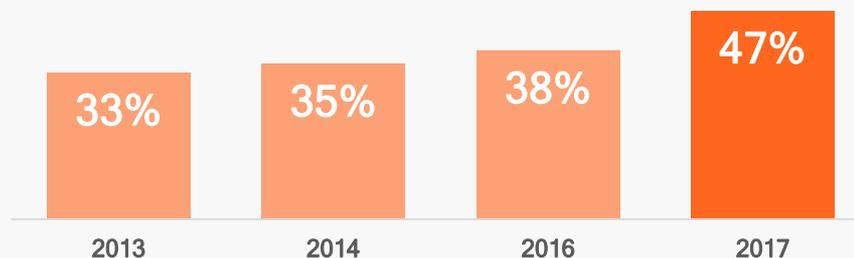
## Pagos online



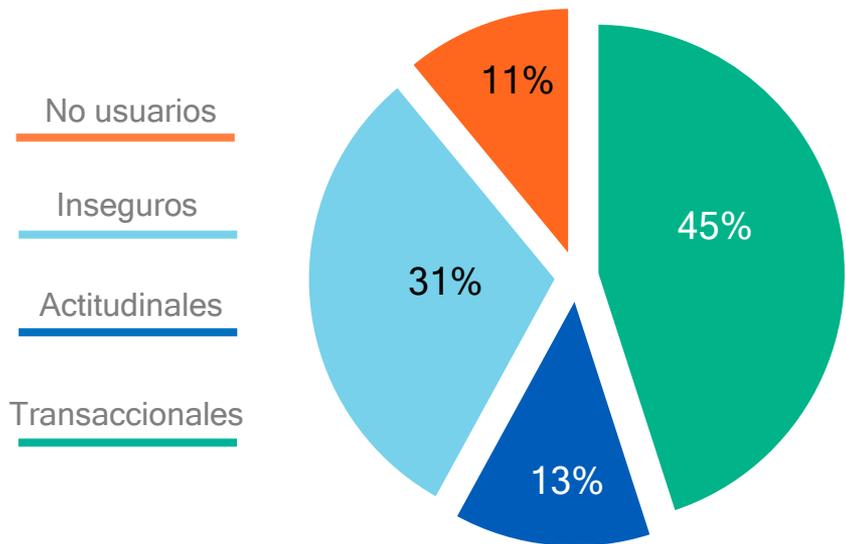
## e-Banking



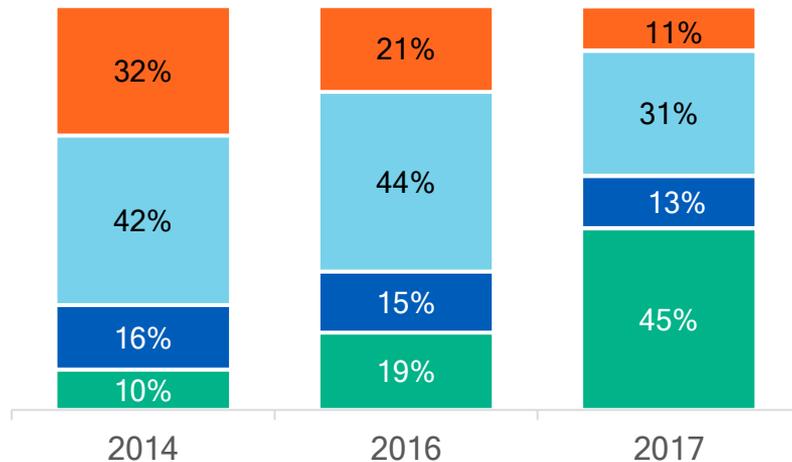
## Autoconfianza declarada para realizar compras/transacciones en línea



# Ciudadanos Digitales: Tipología



## Evolución

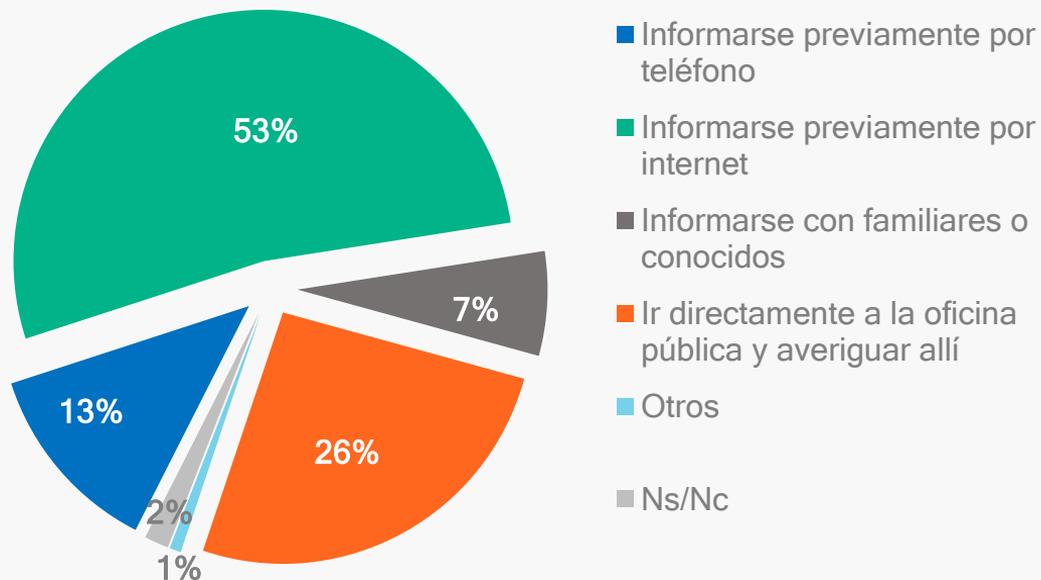


**Gobierno digital, trámites**

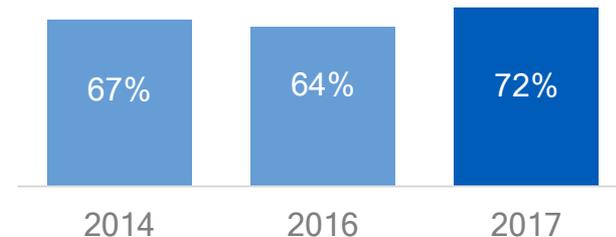


# Búsqueda de información

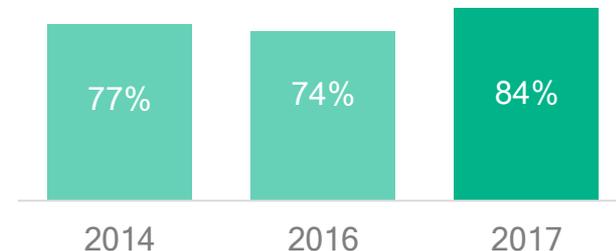
A la hora de informarse acerca de un trámite...



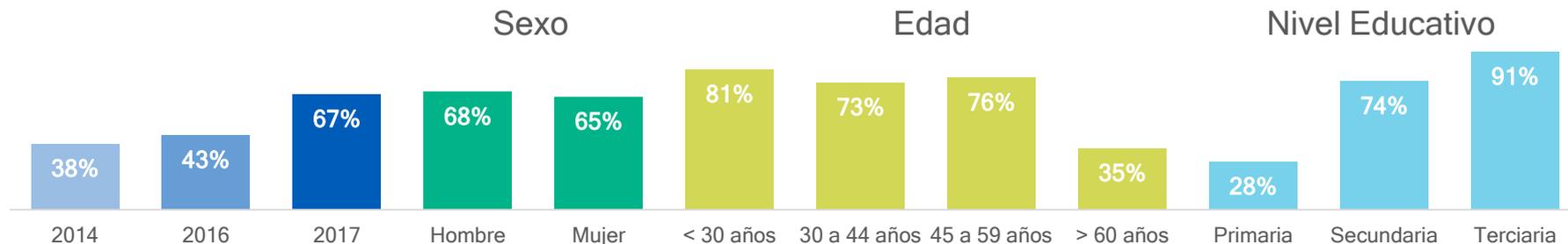
Buscó información en la web pública



Resultado de la búsqueda:  
La encontré y estaba correcta



# Transacciones



Ha realizado al menos uno de los siguientes... (últimos 12 meses)

- Descargar facturas de servicios públicos (ej. ANTEL, UTE, OSE)
- Descargar formularios oficiales (ej. DGI y BPS)
- Llenar y enviar formularios en línea de oficinas públicas
- Reservar fechas para realizar trámites (ej. renovación de cédula)
- Solicitar certificados en línea (ej. DGI y BPS)
- Pagar por Internet trámites o servicios del Estado (ej. patentes, multas, DGI, BPS o facturas de servicios públicos)

Satisfacción con la experiencia

81%

está satisfecho con su última experiencia eGob

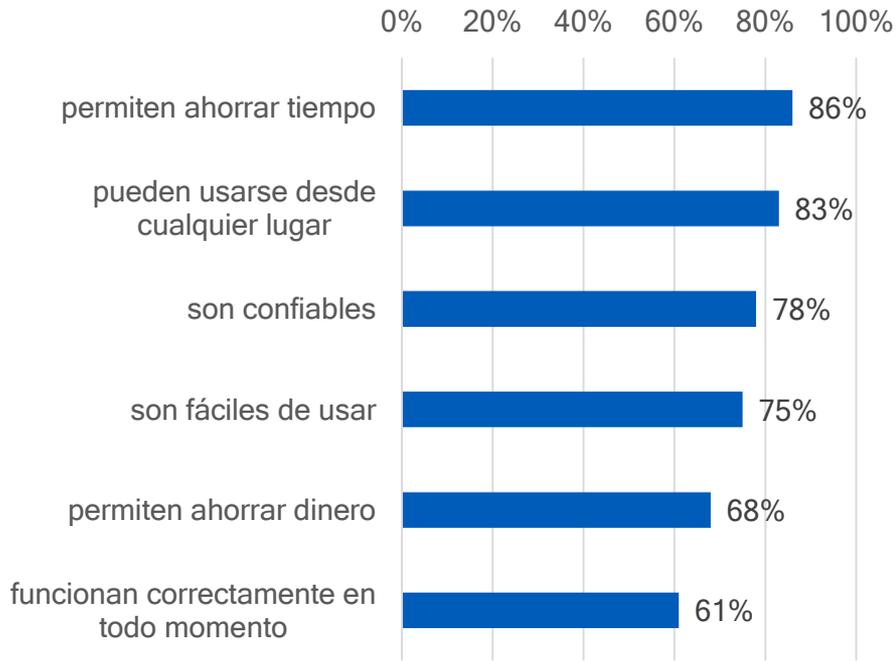
P: En los últimos 12 meses, ¿utilizó internet para...?

P (año 2013/2014): ¿Ha reservado fechas o solicitado certificados para hacer trámites estatales por internet? (Para Pasaporte, CI, etc). ¿Ha descargado archivos o formularios públicos a través de internet? (Formularios de DGI, Facturas, etc). ¿Ha realizado el pago de tributos por internet? (IVA, FONASA) .

P: La última vez que realizó un trámite por Internet ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se sintió?'

# Atributos

Calificación global e-trámites: **78%**



**Son fáciles de usar**

**Funcionan correctamente en todo momento**

**Permiten ahorrar tiempo**

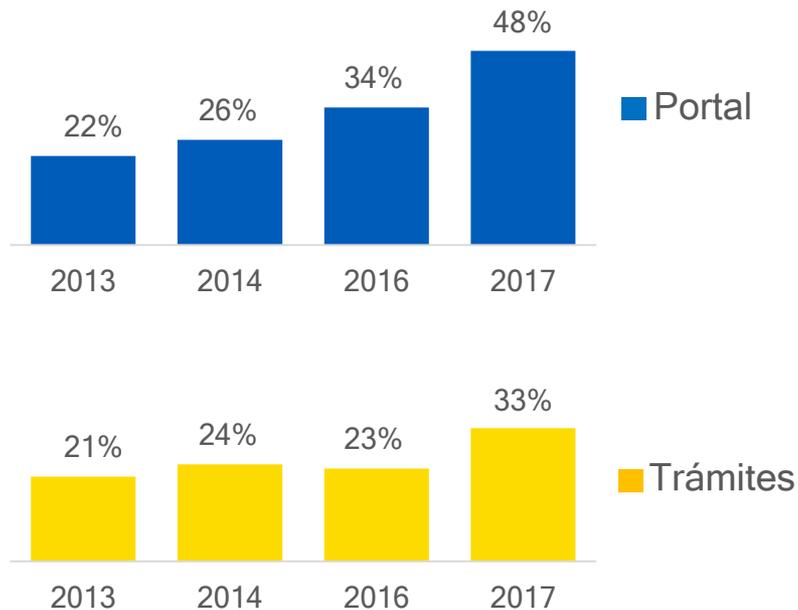
Atributos determinantes en la valoración\*

P: 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... (Base: total entrevistados).

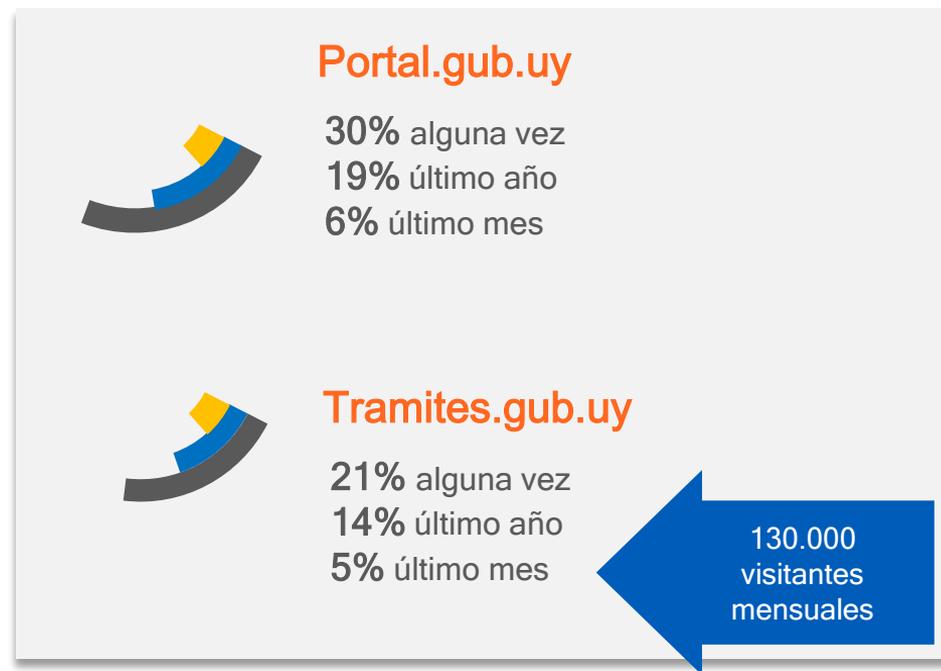
\* El peso relativo de los atributos se analiza a través del coeficiente de correlación de cada uno (R Spearman) respecto de la valoración general

# Conocimiento y uso: PEU y Tramites.gub.uy

## Conocimiento



## Uso



# Muchas gracias

