

## ESTUDIO DE CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DE CIUDADANÍA DIGITAL

### COMIENZO - PRESENTACIÓN

"Buenos días / tardes mi nombre es... y estoy realizando un relevamiento para XXX. 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 P8**)

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)"

- SÍ
- NO
- NS/NC

2 "Tablet"

- SÍ
- NO
- NS/NC

3 "Celular"

- SÍ
- NO
- NS/NC

**P6:** "¿Tiene una cuenta o participa en alguna de las siguientes redes sociales?"

1 Facebook (Si/No)

2 Twitter (Si/No)

3 Snapchat (Si/No)

4 Instagram (Si/No)

5 LinkedIn (Si/No)

6 Otra. ¿Cuál?

**P7.(Para cada respuesta P6=SI)** "¿Con qué frecuencia?"

- 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"

## **BLOQUE E-GOBIERNO**

**(PARA TODOS - AUNQUE NO SEA USUARIO DE INTERNET) P8:** "¿Sabe si existe la posibilidad de hacer trámites públicos por internet? Por ejemplo sacar número para la cédula, hacer reclamos o consultas de deuda en organismos públicos, etc."

- 1 "Si, existe"
- 2 "No existe"
- 98 "NS/NC"

**PARA TODOS:P9:** "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=SI) P10:** "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 P13)**
- 98 "NS/NC"

**(SOLO PARA P3=SI)P12:** "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=SI)P13:** "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)
- 6 Realizar un trámite completamente de inicio a fin
- 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 P13 1-2-3-4-5-6-7=1 EN ALGUNA DE ESTAS OPCIONES; SI "NO" EN NINGUNA, PASA A P15) P14:** "La última vez que realizó un trámite con el Estado 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) P15:** Le voy a pedir que me diga qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes frases:

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

P15\_1: Los trámites por internet que ofrece el Estado... son satisfactorios

P15\_2: Los trámites por internet que ofrece el Estado... funcionan correctamente en todo momento

P15\_3: Los trámites por internet que ofrece el Estado... son fáciles de usar

P15\_4: Los trámites por internet que ofrece el Estado... permiten ahorrar tiempo

P15\_5: Los trámites por internet que ofrece el Estado... permiten ahorrar dinero

P15\_6: Los trámites por internet que ofrece el Estado... pueden hacerse desde cualquier lugar

P15\_7: Los trámites por internet que ofrece el Estado... son confiables

**(PARA TODOS)P18.** "¿Conoce usted la posibilidad de realizar el seguimiento de los trámites por internet?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"

**(SI EN LA PREGUNTA ANTERIOR RESPONDIÓ "SI") P19.** ¿Lo ha utilizado alguna vez?

- 1 "SI"
- 2 "NO"

**PARA TODOS:P20:** "¿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 P22)**
- 98 "NS/NC"

**(SOLO PARA P3=SÍ y P20=SI)P21:** "¿Ha accedido a este portal?"

- 1 "Si, en el último mes"
- 2 "Si, en el último año"
- 3 "Si, alguna vez"
- 4 "No"

**PARA TODOS:P22:** "¿Conoce el sitio web **tramites.gub.uy?**"

- 1 "SI"
- 2 "NO" **(PASA A P24)**
- 98 "NS/NC"

**(SOLO PARA P3=SÍ y P22=SI)P23:** "¿Ha accedido este sitio?"

- 1 "Si, en el último mes"

- 2 "Sí, en el último año"
- 3 "Sí, alguna vez"
- 4 "No"

**PARA TODOS:P24:** "¿Cuenta usted con la cédula nueva, la de plástico blanco?"

- 1 "Sí"
- 2 "No" **(PASA A P27)**

**PARA TODOS:P26:** "¿Ha utilizado alguna vez la nueva cédula para..."

- autenticarse o iniciar sesión en un sitio web estatal (S/N)
- firmar digitalmente en un trámite público (S/N)
- firmar un documento digitalmente (S/N)
- en el aeropuerto para el ingreso al país (S/N)

## **BLOQUE SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y CONFIANZA**

**(SOLO PARA P3=SÍ)P27:** "En los últimos 12 meses ¿usted..." (SÍ/NO/NS/NC)  
**(ENCUESTADOR: LEER TEXTUAL)**

- Ha sufrido alguna pérdida de información debido a un virus u otra infección informática?
- Ha sufrido por Internet alguna violación de privacidad (por ejemplo de fotos o videos) o abuso de información personal que suministró?
- 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?
- Ha sufrido un secuestro informático de archivos: alguien le bloqueó la computadora y pidió dinero a cambio
- Ha sufrido un ciber-acoso (por ejemplo ciber-bullying o chantaje)
- Ha perdido dinero por fraude de tarjetas de crédito por Internet, al recibir mensajes fraudulentos o ser redirigido a sitios web falsos
- Ha dejado de ordenar o comprar bienes, servicios o contenidos por Internet debido a preocupaciones por temas de seguridad

**(SOLO PARA P3=SI)P28:** "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)P29:** "Usted..."(SÍ/NO/NS/NC)

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

**(SOLO PARA P3=SÍ)P31:** "¿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)P32:** "¿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)P33:** "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)P34:** "¿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:P35:** "¿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:P36:** "En caso de necesitarlo... ¿sabría cómo realizar una solicitud de este tipo?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"

**PARA TODOS:P37:** "¿Ha realizado alguna vez una solicitud de acceso a información pública?"

- 1 "Si"
- 2 "No"

**P38(SOLO PARA P37=1):** ¿Por qué medio realizó su solicitud?

- 1-De forma presencial
- 2-Por correo electrónico
- 3-Formulario web

**P39(SOLO PARA P37=1):** ¿En esa ocasión le respondieron su solicitud?

- 1-Si
- 2-No

**P40(SOLO PARA P37=1):** ¿La información que le brindaron estuvo ajustada a lo que usted solicitó?

- 1-Si, completamente.
- 2-Si, parcialmente.
- 3-No.

**PARA TODOS:P41:** "¿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:P42:** "¿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:P43:** ¿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 P45)**
- 2 "NO"

**PARA TODOS:P44:** "En caso de necesitarlo... ¿sabría cómo realizar una solicitud de este tipo?"

- 1 "SI"
- 2 "NO"

**PARA TODOS:P45:** "¿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 INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

**PARA TODOS: P47.** ¿En los últimos 12 meses escuchó, leyó o vio algo relacionado con inteligencia artificial?

- 1 Si
- 2 No
- 98 NS/NC

**PARA TODOS:P49.** ¿Qué tan cómodo estaría interactuando con el Estado a través de alguna herramienta de inteligencia artificial?

- 1 Muy cómodo
- 2 Cómodo
- 3 Incómodo
- 4 Muy incómodo

#### **BLOQUE SOCIODEMOGRÁFICAS**

**PARA TODOS:**

**P\_EDUCA:** "¿Cuál fue el último año de estudios que usted cursó? Seleccione sólo una opción"

- Primaria incompleta/Sin Instrucción
- Primaria completa
- Ciclo Básico Liceo o UTU incompleta
- Ciclo Básico Liceo o UTU Completo
- Bachillerato Incompleto (secundario o UTU)

- Bachillerato Completo (secundario o UTU)
- Terciaria incompleta (Incluye Magisterio, Terciario no Universitario, Estudios Universitarios y Posgrados.)
- Terciaria completa (Incluye Magisterio, Terciario no Universitario, Estudios Universitarios y Posgrados.)
- NS/NC

**P\_REGION**

MONTEVIDEO

INTERIOR

**P\_MEDIOSDEPAGO:** "Cambiando de tema, ¿cuenta con alguno de los siguientes medios electrónicos de pago?" (S/N)

- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito
- Tarjeta prepaga (como Alfabrou)
- Paypal
- Billetera electrónica (como Bit\$)
- Web bancarias
- App bancarias

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

- SÍ
- NO
- NS/NC