

ESTUDIO DE CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DE CIUDADANÍA DIGITAL

Principales Resultados 2020

Agenda Digital y Observatorio
Sociedad de la Información



Uruguay
Presidencia

<>agesic



Ficha técnica

Responsables	Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) Área: Sociedad de la Información División: Agenda Digital y Observatorio
Técnica de recolección	Encuesta telefónica a celulares
Población y cobertura	Población de 18 años y más residente en todo el territorio nacional
Método de muestreo	Discado aleatorio de números de telefonía celular, manteniendo cuotas por operador de telefonía móvil
Muestra efectiva	1001 casos
Período de relevamiento	19/05 al 10/06 de 2020
Método de captura	Software CATI
Margen de error	El margen de error para la estimaciones de uso de internet en personas es de +- 3%

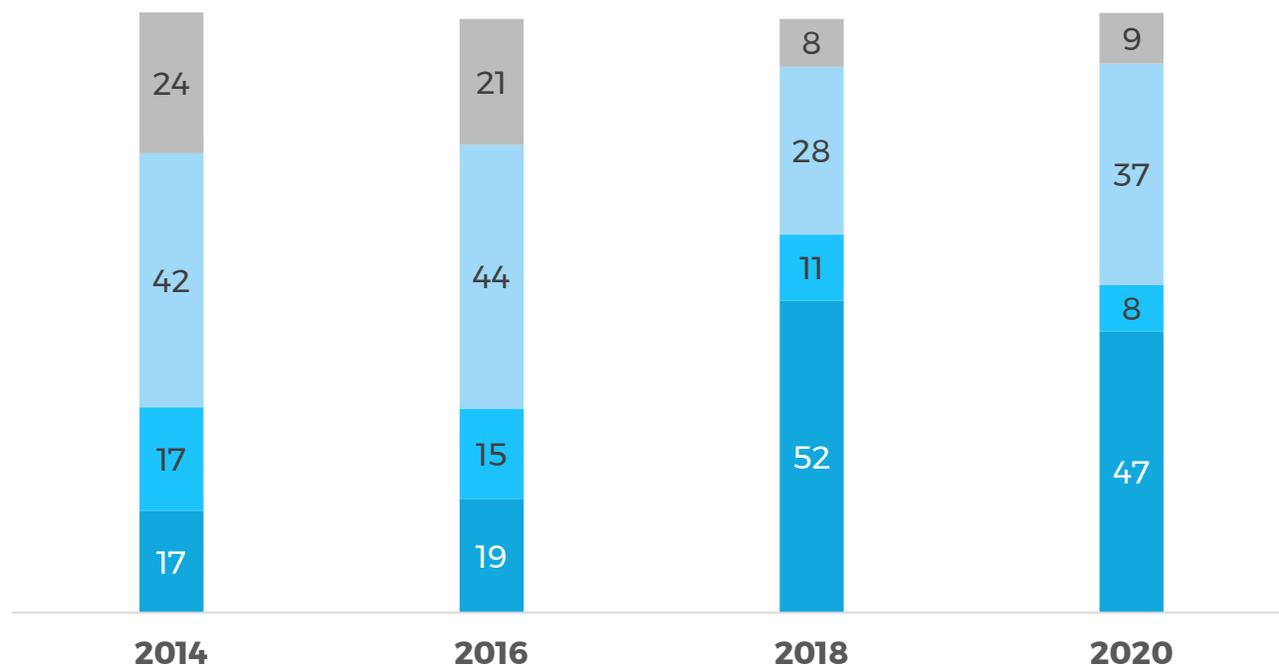


Caracterización de los internautas



Tipología de ciudadanos digitales

Evolución del indicador



- Transaccional:** Realizó pagos a transacciones bancarias en línea
- Actitudinal:** No realizó pagos o transacciones bancarias en línea, pero es internauta y tiene confianza para hacer pagos a transacciones bancarias en línea.
- Inseguro:** No realizó pagos o transacciones bancarias en línea, es internauta pero no tiene confianza para hacer pagos a transacciones bancarias en línea.
- No usuario:** No es internauta.

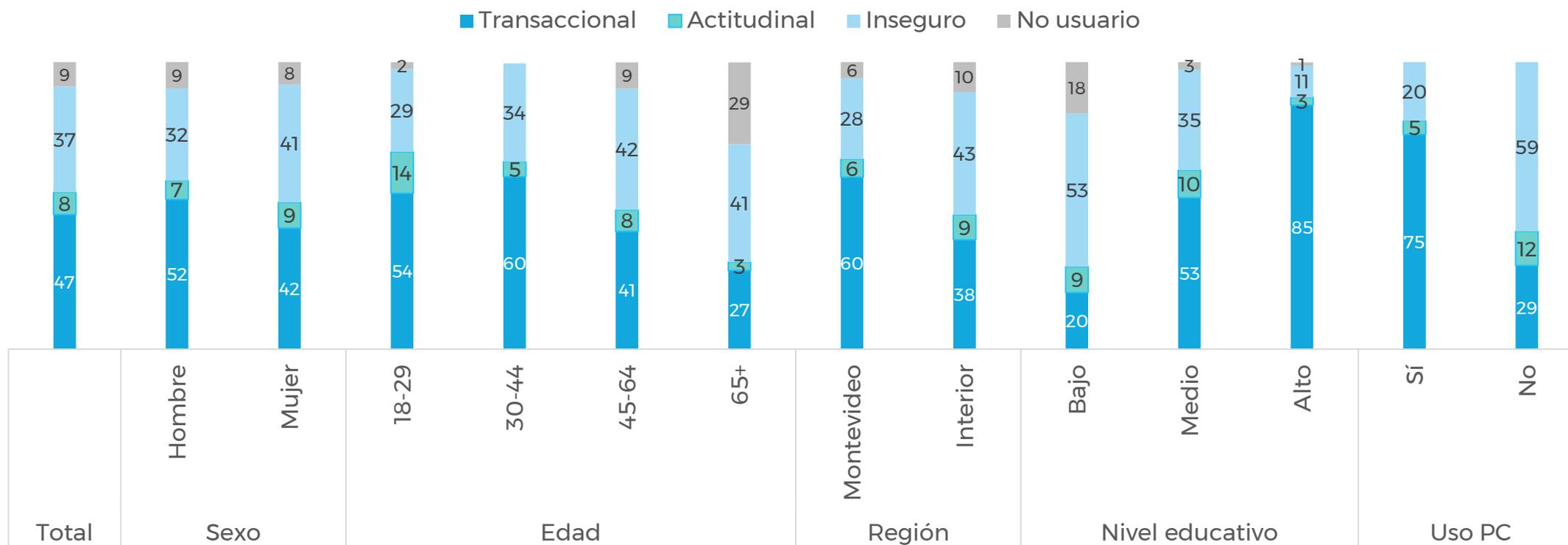
N=Total de encuestados/as

Pregunta: ¿Alguna vez ha realizado pagos por internet? Tenga en cuenta que no incluye hacer la compra en línea y pagar con dinero en efectivo o en un local de cobranzas, sino que incluye únicamente medios de pago electrónicos, como tarjetas de crédito. | ¿Alguna vez ha realizado transferencias o pagos a través de su cuenta bancaria por internet? | Sin importar si lo ha hecho antes o no... ¿Cuánta confianza se tiene en usted mismo para hacer pagos o transacciones bancarias por internet? Diría que...



Tipología de ciudadanos digitales

Segmentación



N=Total de encuestados/as

Pregunta: ¿Alguna vez ha realizado pagos por internet? Tenga en cuenta que no incluye hacer la compra en línea y pagar con dinero en efectivo o en un local de cobranzas, sino que incluye únicamente medios de pago electrónicos, como tarjetas de crédito. | ¿Alguna vez ha realizado transferencias o pagos a través de su cuenta bancaria por internet? | Sin importar si lo ha hecho antes o no... ¿Cuánta confianza se tiene en usted mismo para hacer pagos o transacciones bancarias por internet? Diría que...

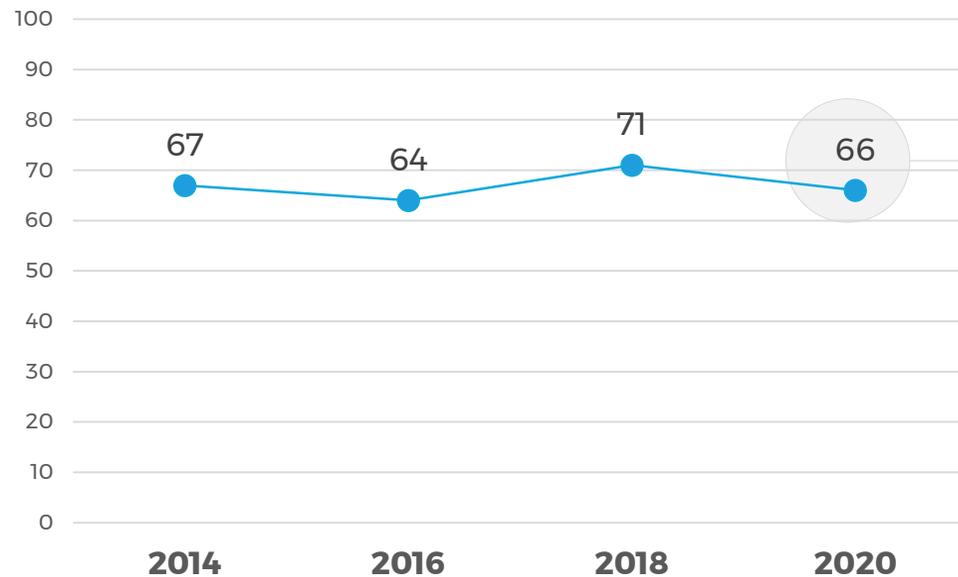


Gobierno digital

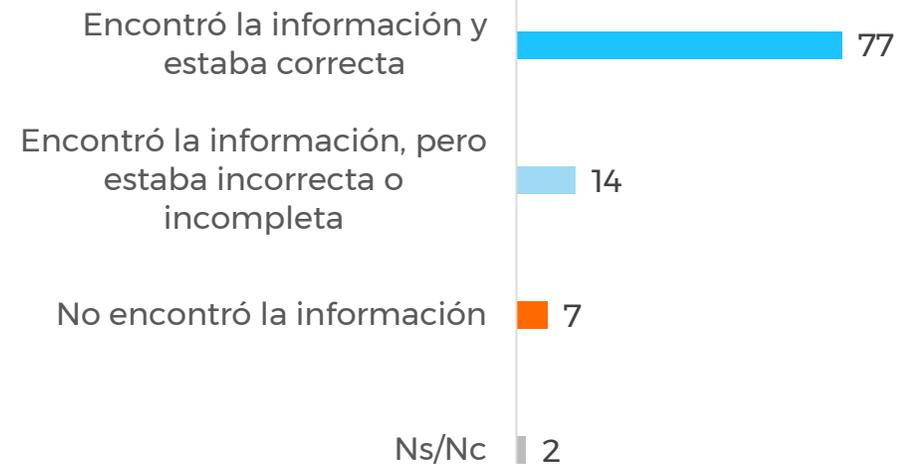


Búsqueda de información en páginas del Estado

Búsqueda de información



Evaluación de la información encontrada



N=Internautas | Encuestados/as que buscaron información en línea

Pregunta: En los últimos 12 meses... ¿ha visitado la página web de algún organismo público, ministerio, intendencia o empresa pública para buscar información? | La última vez que buscó información, usted...



Actividades de gobierno digital realizadas

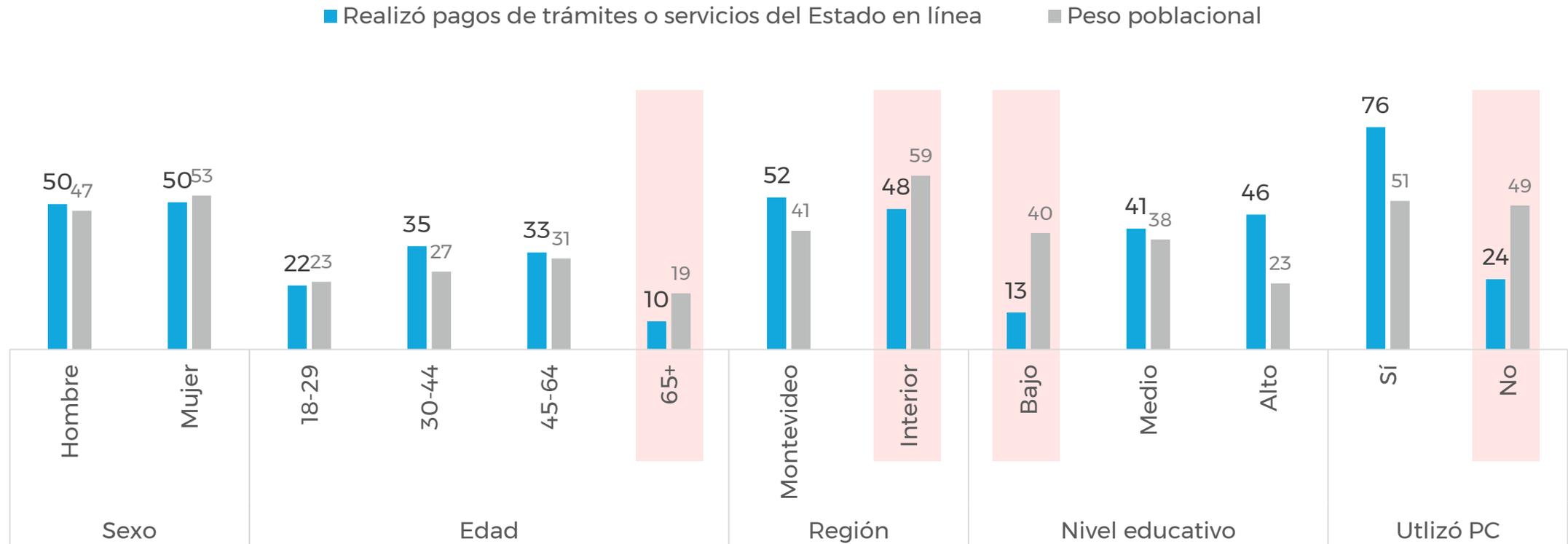


N=Internautas

Pregunta: En los últimos 12 meses, ¿Utilizó internet para...?



Distribución de quienes pagaron en línea trámites o servicios del Estado



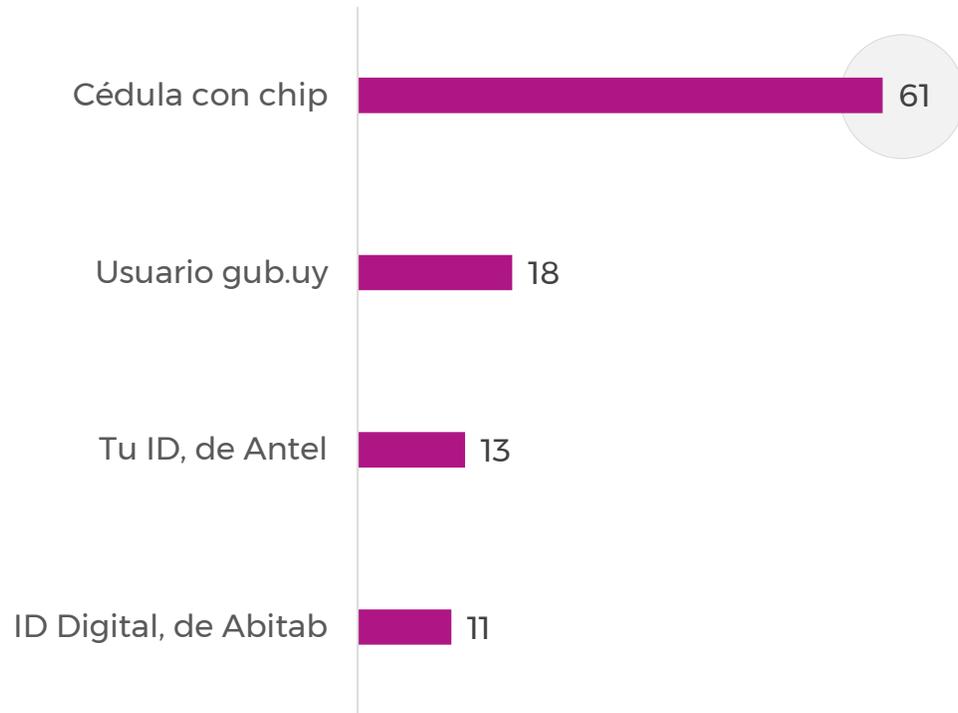
N=Internautas

Pregunta: En los últimos 12 meses, ¿Utilizó internet para...? Pagar por Internet trámites o servicios del Estado



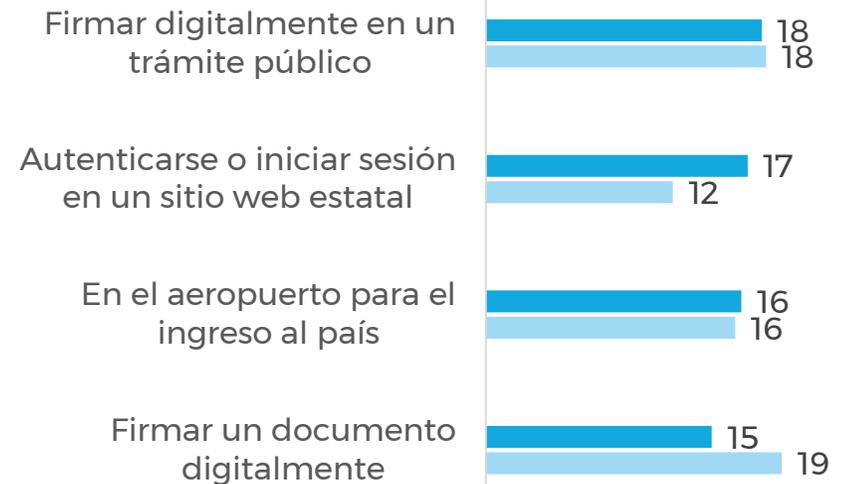
Identidad digital

Herramientas de identidad digital utilizadas



Usos de la cédula

■ 2020 ■ 2018



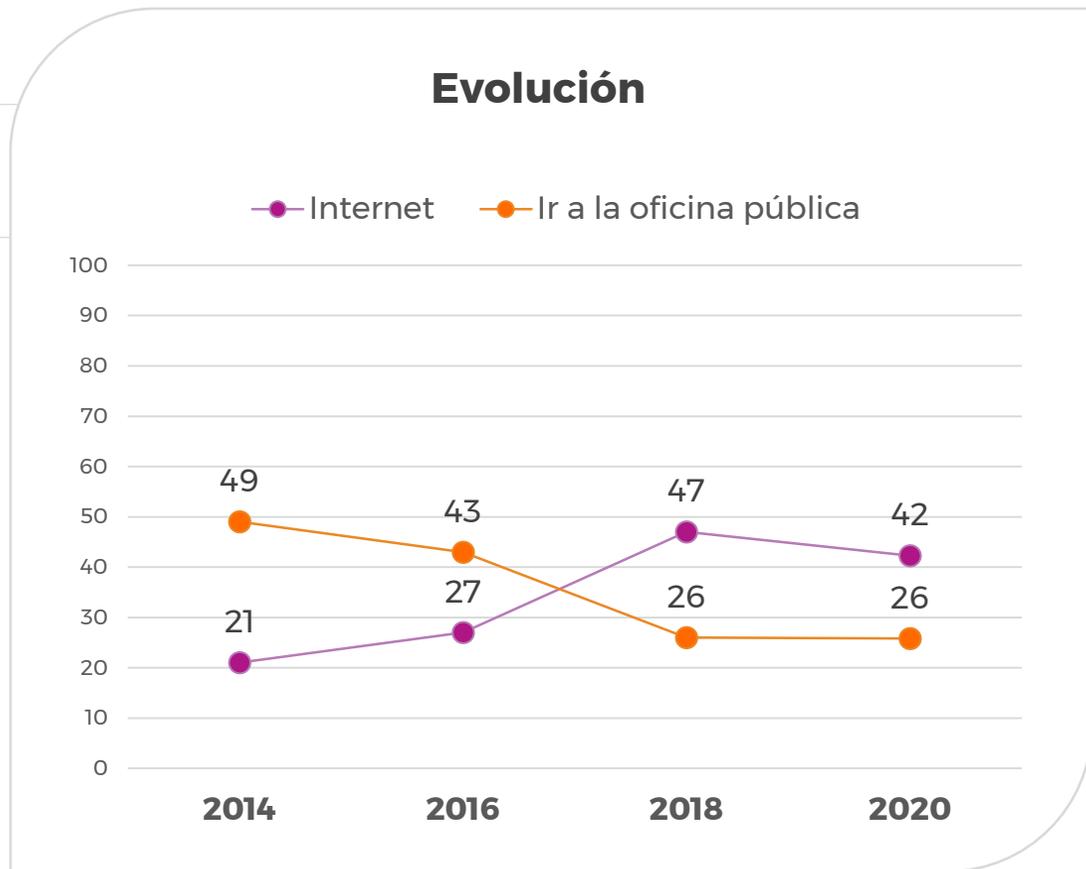
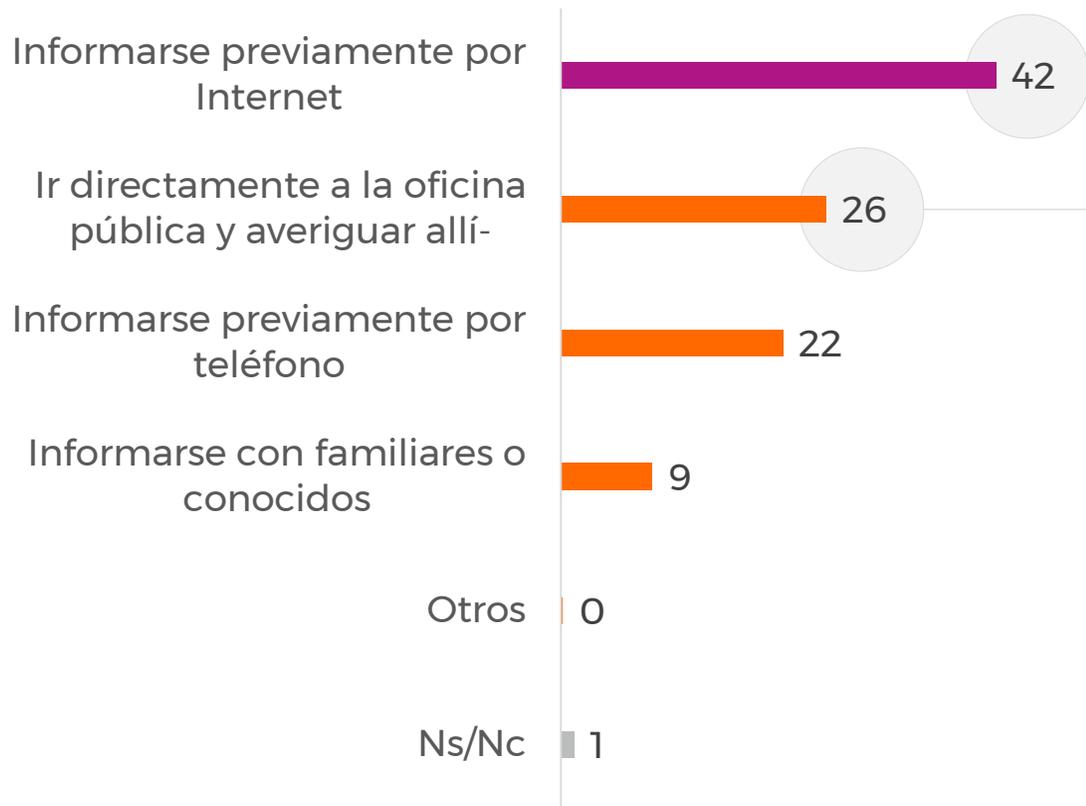
N=Total de encuestados/as | Encuestados/as con cédula con chip
Pregunta: ¿Cuenta usted con... | ¿Ha utilizado alguna vez la nueva cédula para...



Trámites en línea



Preferencia de canales de información sobre trámites en línea



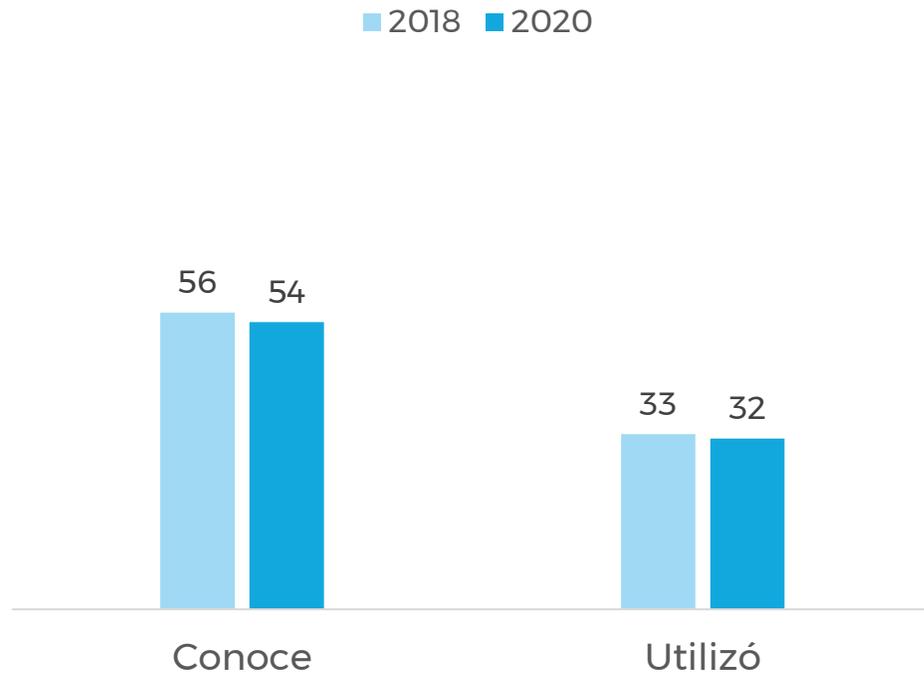
N=Total de encuestados/as

Pregunta: Si usted necesita información para realizar un trámite público, prefiere...

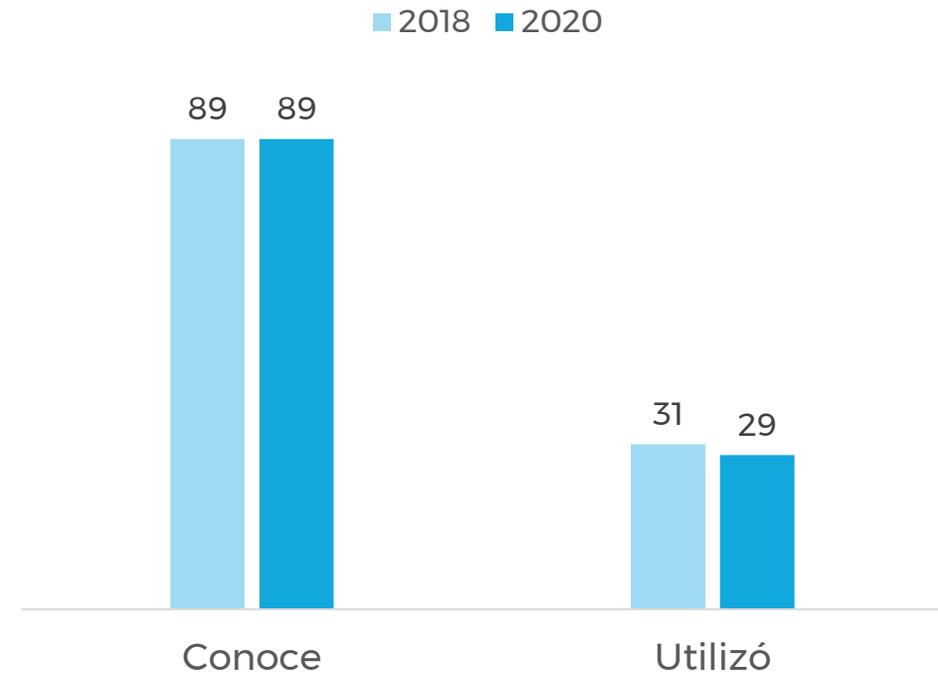


Conocimiento y uso de trámites en línea

Seguimiento de trámites por internet



Trámites en línea



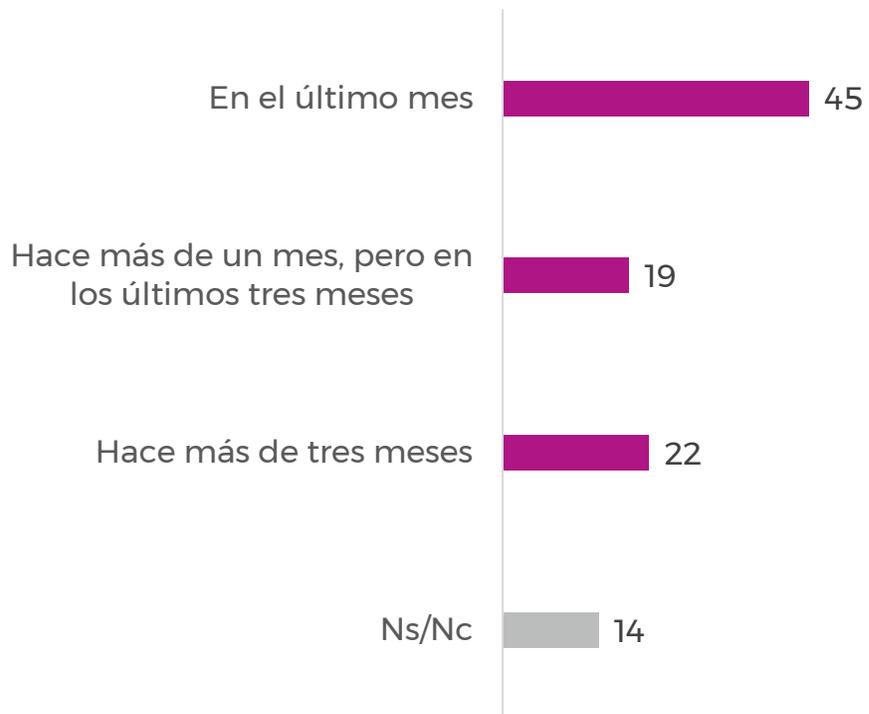
N=Total de encuestados/as

Pregunta: ¿Conoce usted la posibilidad de realizar el seguimiento de los trámites por internet? | ¿Lo ha utilizado alguna vez? | ¿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. | En los últimos 12 meses, ¿Utilizó internet para... Realizar un trámite completamente de inicio a fin?

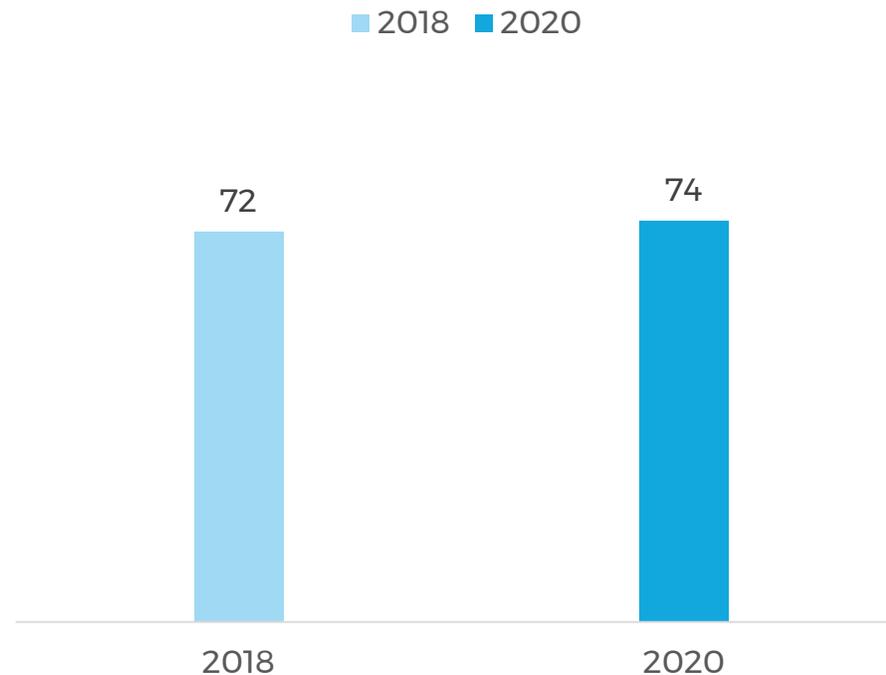


Último trámite en línea

Última vez que realizó un trámite en línea



Satisfacción con el último trámite



N=Internautas que realizaron actividades de gobierno digital

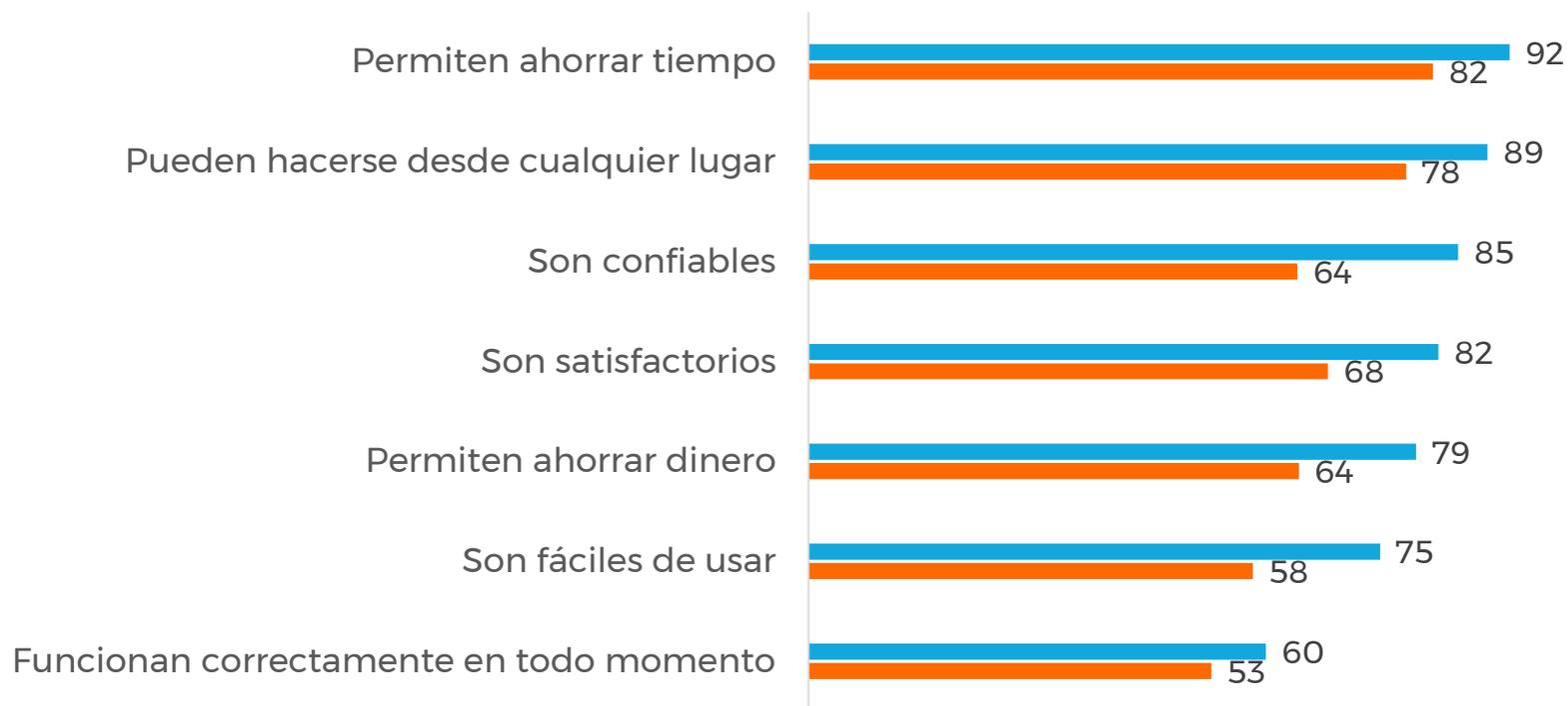
Pregunta: ¿Cuándo fue la última vez que realizó un trámite en línea con el Estado? | La última vez que realizó un trámite con el Estado por Internet...

¿Cuán satisfecho o insatisfecho se sintió? Diría que se sintió...



Imagen de los trámites en línea

■ Usuarios ■ No usuarios



Entre los usuarios de servicios de gobierno digital, la imagen de los trámites en línea es mejor. Esto implica que la experiencia mejora la imagen.

N=Total de encuestados/as

Pregunta: Ahora le voy a leer una serie de frases y le pido que, para cada una de ellas, me indique qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes frases. Por favor, utilice la siguiente escala: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Los trámites por internet que ofrece el Estado...

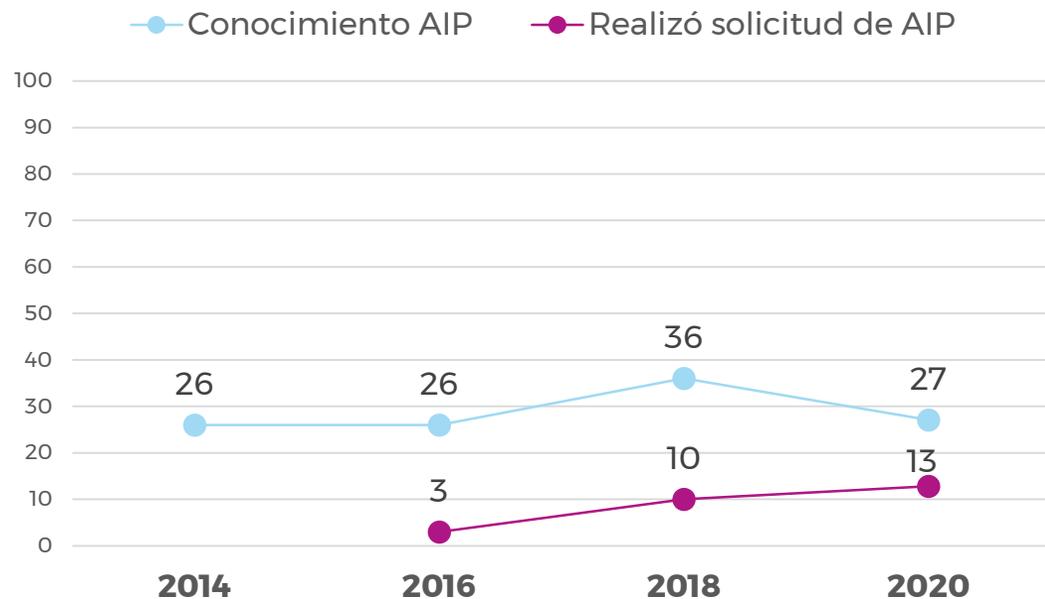


Acceso a la información pública

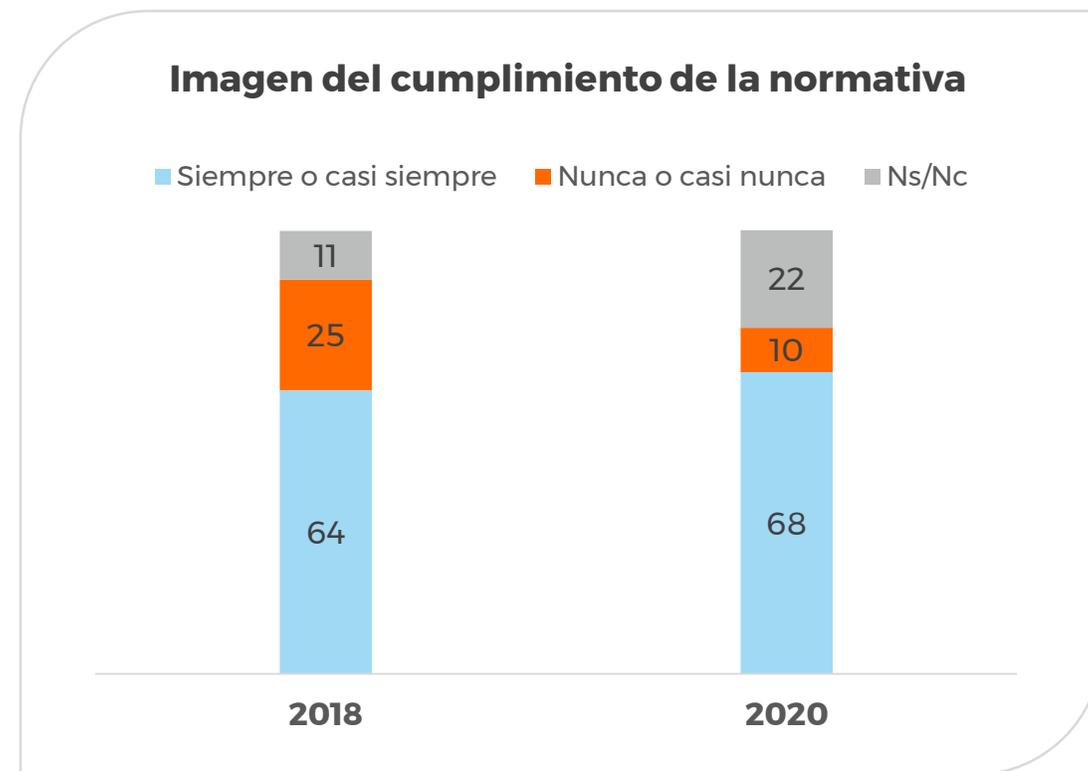


Normativa de acceso a AIP

Conocimiento, realización de solicitud e imagen del cumplimiento



El mayor nivel de conocimiento de la normativa de AIP se encuentra entre quienes residen en **Montevideo** y entre las personas de **mayor nivel educativo**



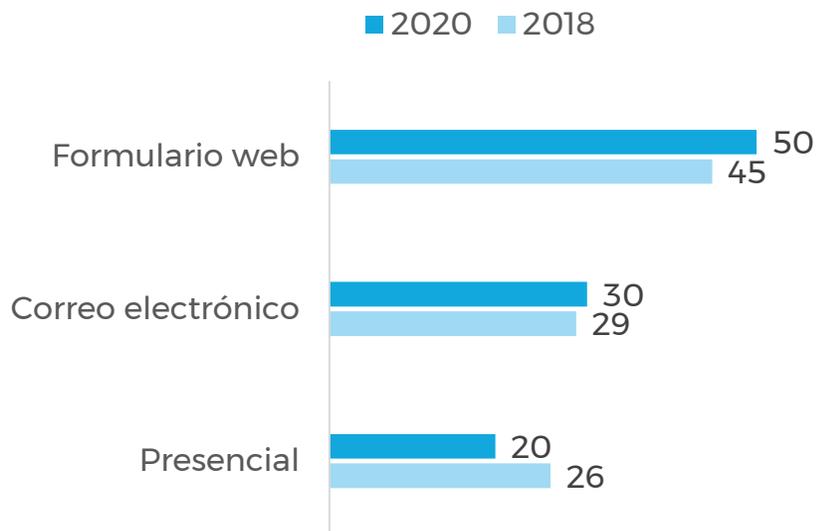
N=Total de encuestados/as

Pregunta: ¿Sabe si existe alguna normativa que garantice el acceso de las personas a la información pública que tiene y produce el Estado? | ¿Ha realizado alguna vez una solicitud de acceso a información pública? | ¿Considera que en Uruguay el acceso a información pública se cumple en la práctica?



Realización de la solicitud de AIP

Medio por el cual realizó la solicitud



86% tuvo respuesta a su solicitud

(2018: 85%)

100% considera que la respuesta estuvo ajustada a su solicitud

(2018: 97%)

El **21%** de quienes no realizaron una solicitud consideran que sabrían como realizarla

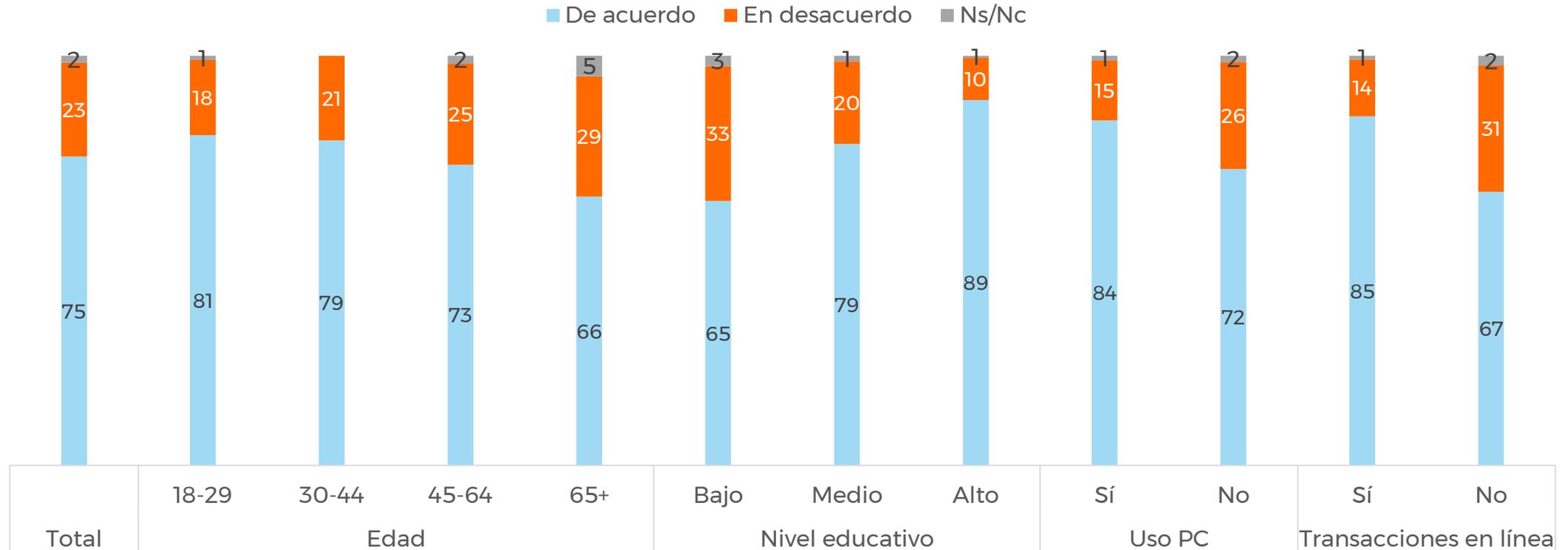
(2018: 19% | 2016: 15%)



Protección de datos personales



Preocupación por el acceso a datos personales por terceros



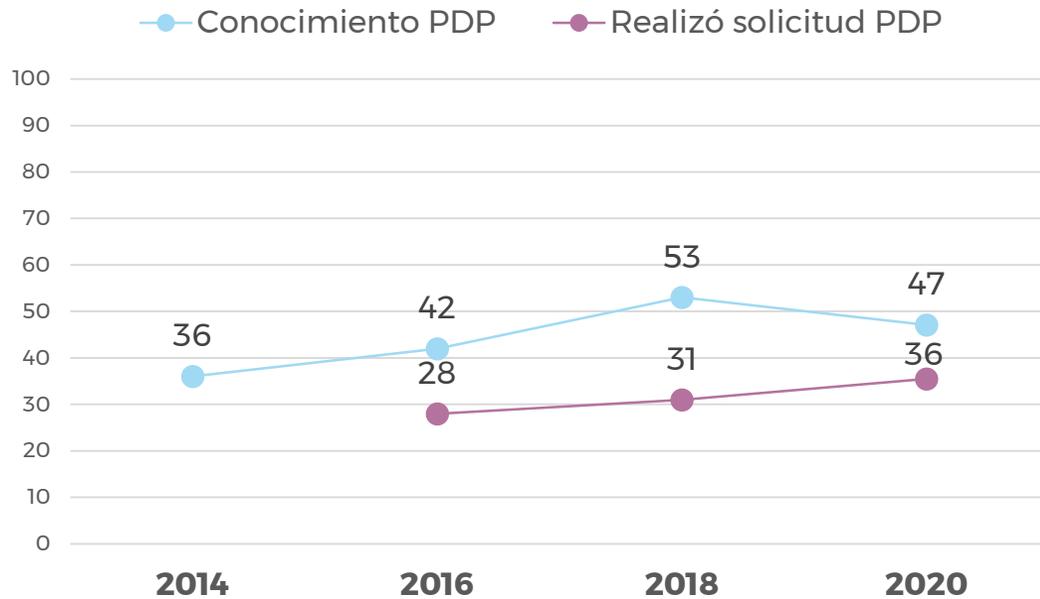
N= Total de encuestados/as

Pregunta: Por favor, indíqueme qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación, utilizando la escala: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. Me preocupa que terceros utilicen mis datos personales sin mi autorización.

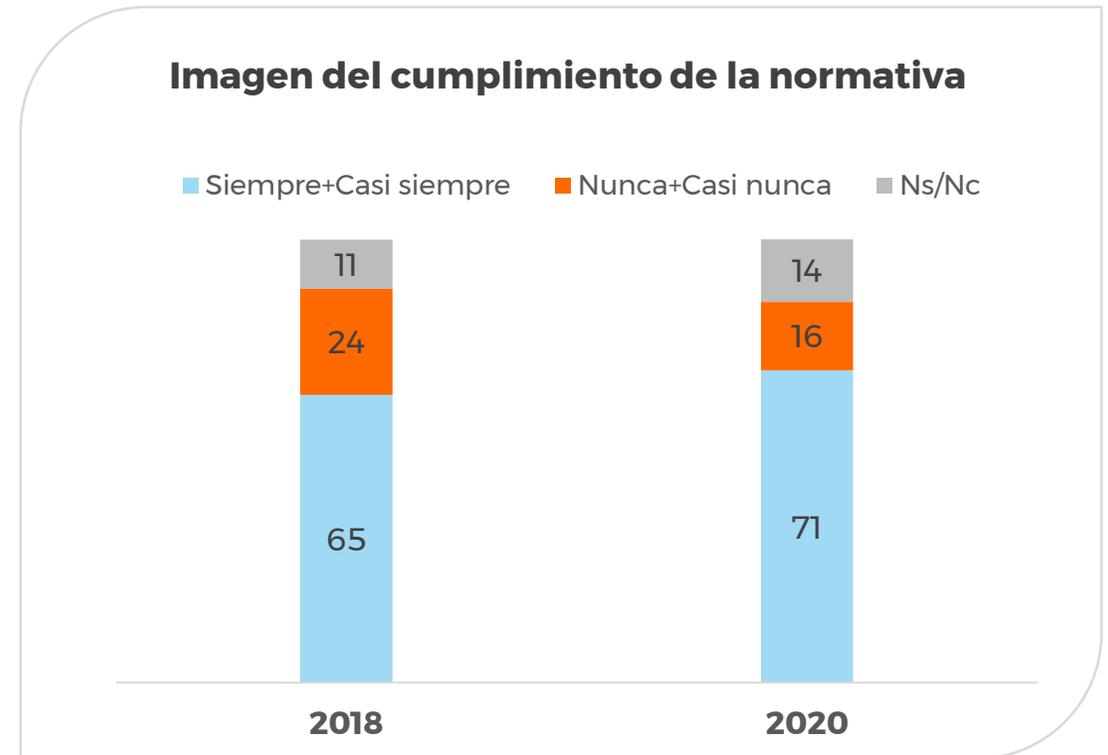


Normativa de PDP

Conocimiento, realización de solicitud e imagen del cumplimiento



El mayor nivel de conocimiento de la normativa de PDP se encuentra entre quienes residen en **Montevideo** y entre las personas de **mayor nivel educativo**



N=Total de encuestados/as

Pregunta: ¿Sabe si existe alguna normativa que impida que otras personas o empresas usen sus datos personales sin su autorización? | ¿Solicitó alguna vez que eliminaran o modificaran sus datos en alguna aplicación o sitio web? Por ejemplo, solicitar que no le envíen más correos o eliminar información que había proporcionado sobre usted. | ¿Considera que en Uruguay el acceso a información pública se cumple en la práctica? Diría que...

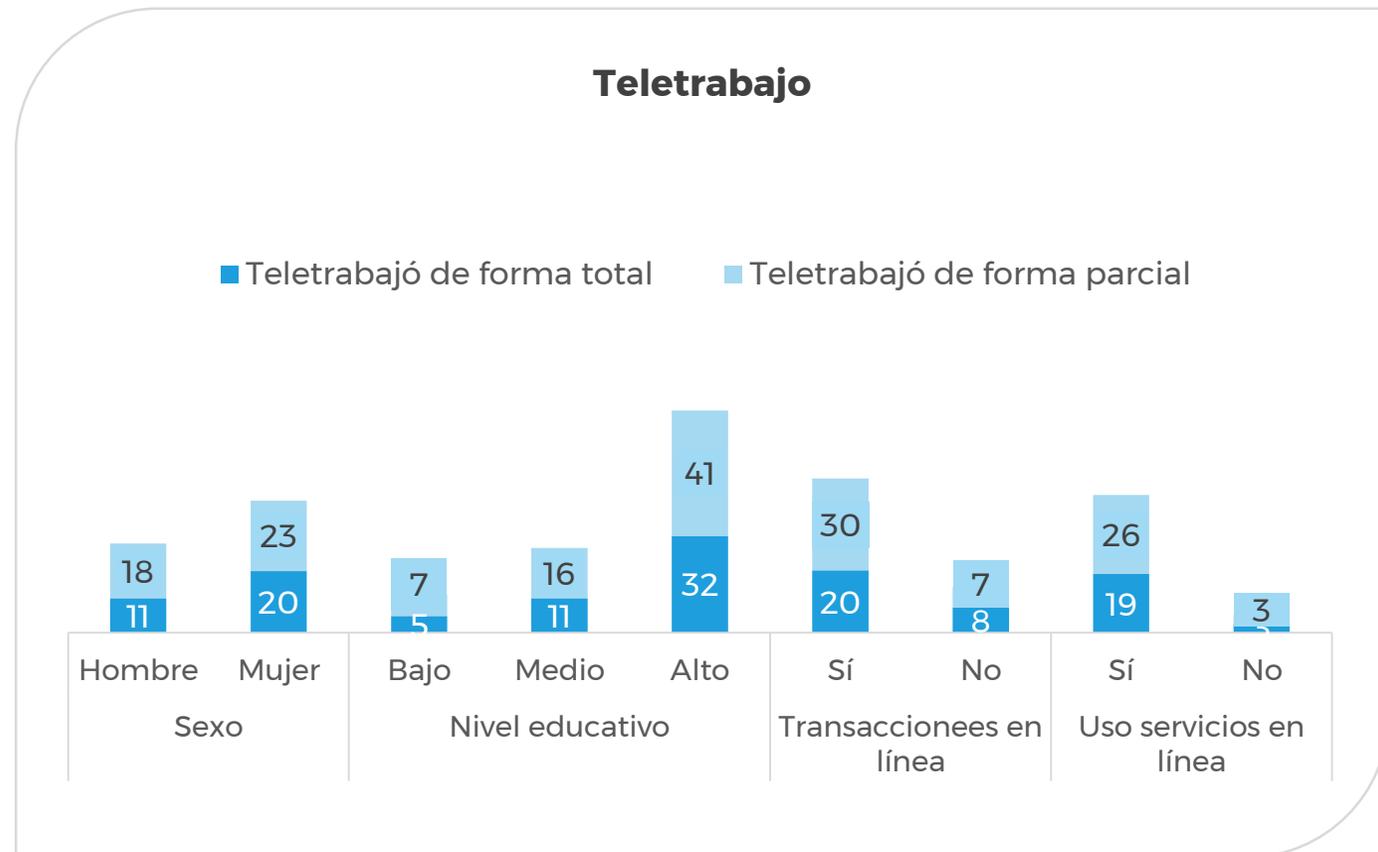
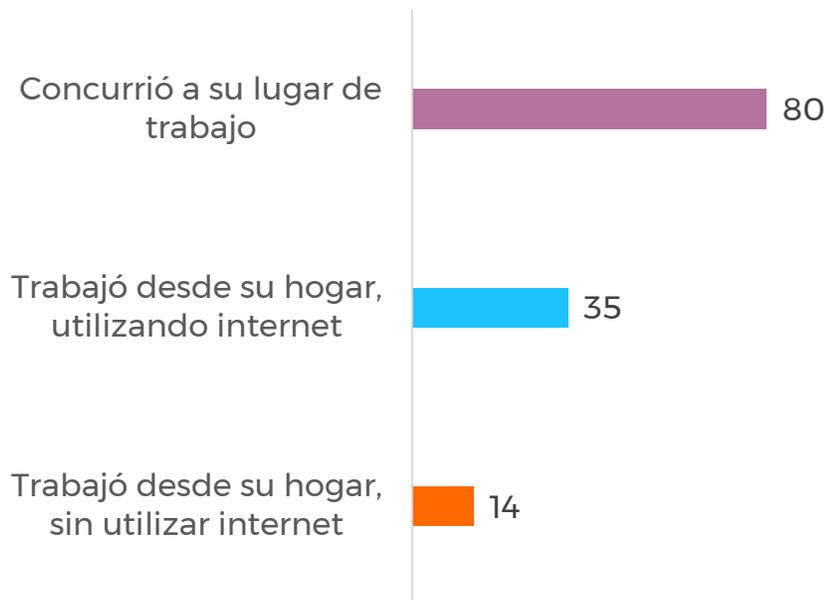


Teletrabajo



Teletrabajo

Modalidad de trabajo durante el último mes



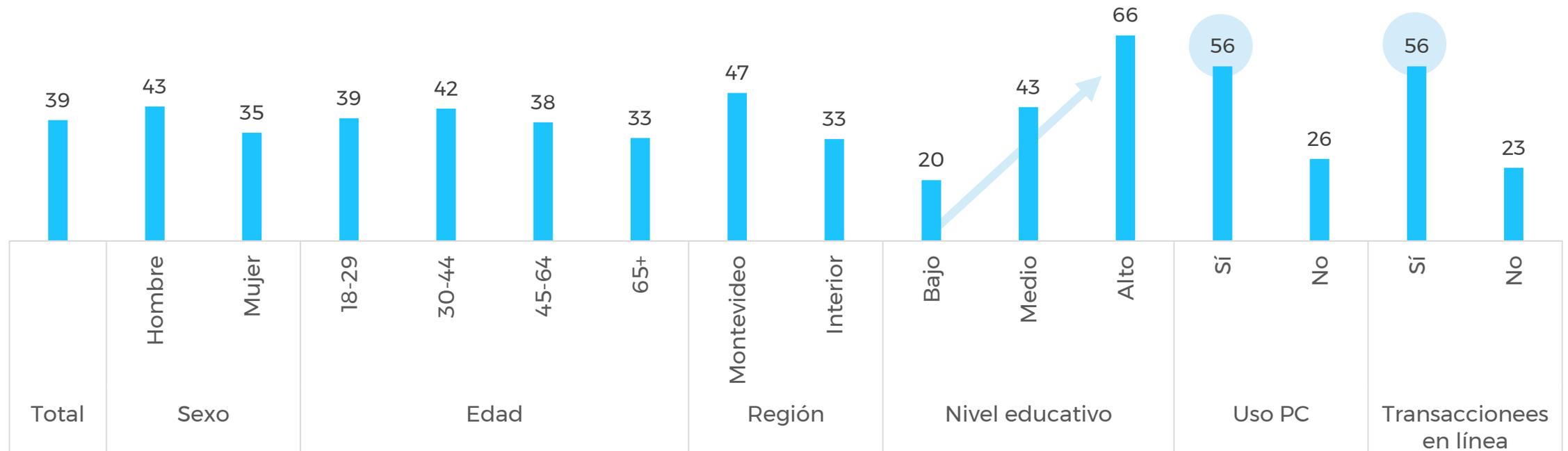
N=Encuestados/as que trabajan (55%)
 Pregunta: En último mes, usted...



Inteligencia Artificial



Conocimiento de IA



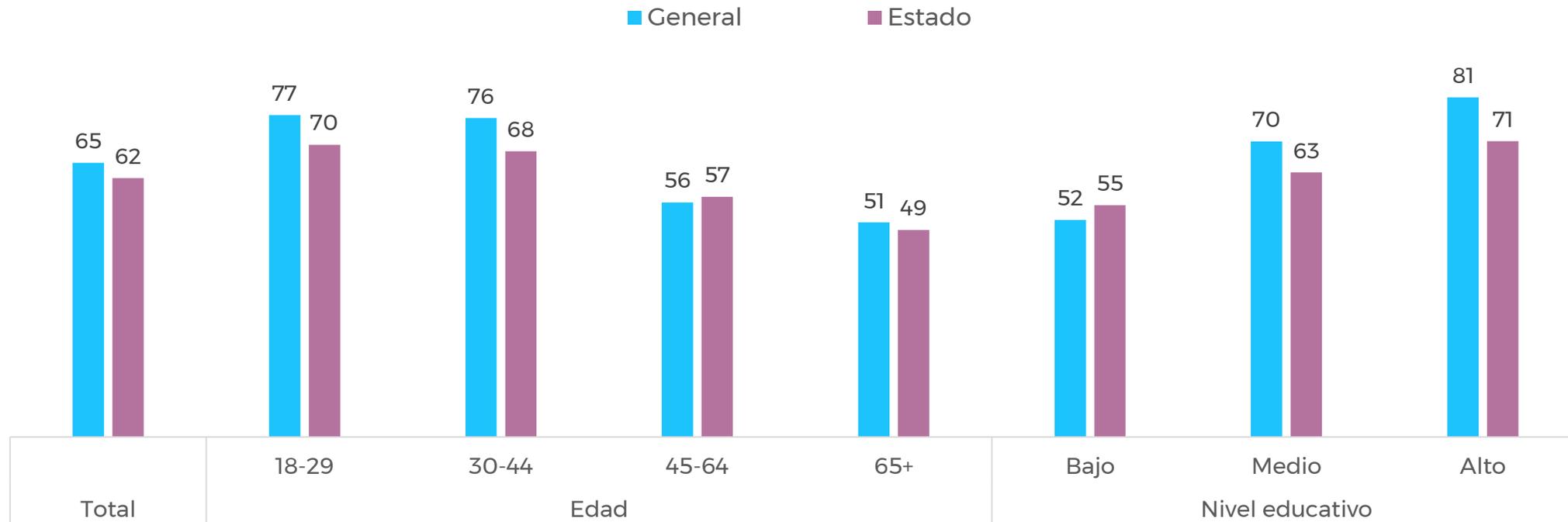
N=Total de encuestados/as

Pregunta: ¿En los últimos 12 meses escuchó, leyó o vio algo relacionado con inteligencia artificial?



Imagen de IA en general y en el Estado

Positiva + Muy positiva



N=Total de encuestados/as

Pregunta: Inteligencia artificial es la simulación de procesos de inteligencia humana por parte de máquinas. Estos procesos incluyen el aprendizaje, el razonamiento y la autocorrección. ¿Tiene usted una visión muy positiva, positiva, negativa o muy negativa de la IA? | Y pensando ahora en la posibilidad de que el Estado implemente el uso de IA... ¿Diría que tiene una visión muy positiva, positiva, negativa o muy negativa al respecto?



Uruguay
Presidencia

<>agesic

www.gub.uy / agesic

