

# ESTUDIO DE CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DE CIUDADANÍA DIGITAL

## Principales Resultados 2021

Agenda Digital y Observatorio  
Sociedad de la Información



## Ficha técnica

<b>Responsables</b>	Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) Área: Sociedad de la Información   División: Agenda Digital y Observatorio
<b>Técnica de recolección</b>	Encuesta telefónica a celulares
<b>Población y cobertura</b>	Población de 18 años y más residente en todo el territorio nacional
<b>Método de muestreo</b>	Discado aleatorio de números de telefonía celular, manteniendo cuotas por operador de telefonía móvil
<b>Muestra efectiva</b>	1007 casos
<b>Período de relevamiento</b>	16/06/2021 al 26/06/2021
<b>Método de captura</b>	Software CATI
<b>Margen de error</b>	El margen de error para la estimaciones de uso de internet en personas es de +- 3%

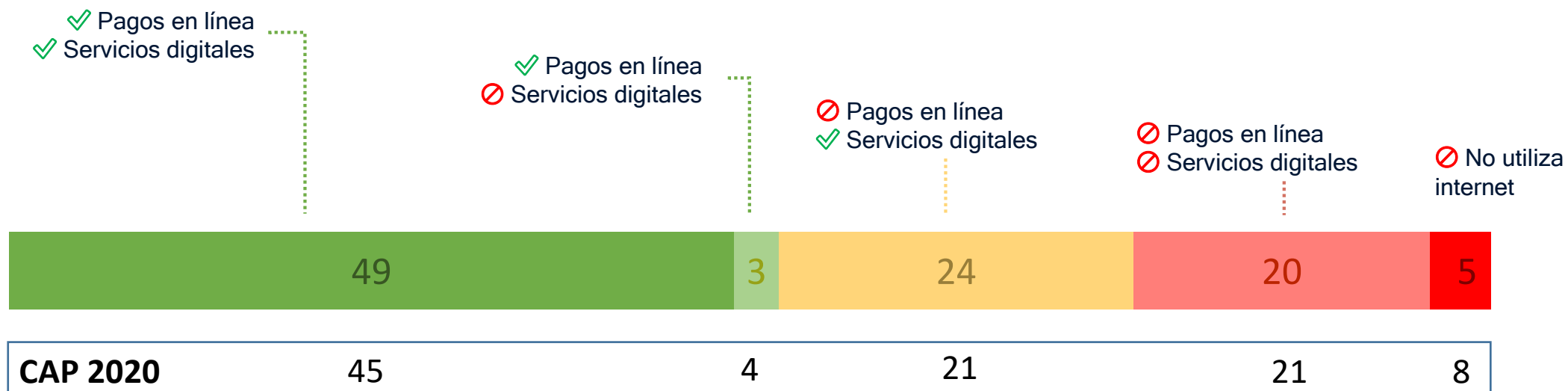


# Gobierno digital



## Tipología de ciudadanía digital

Distribución de la población de 18 años y más, según segmentos de usuarios de servicios digitales y la realización de pagos en línea



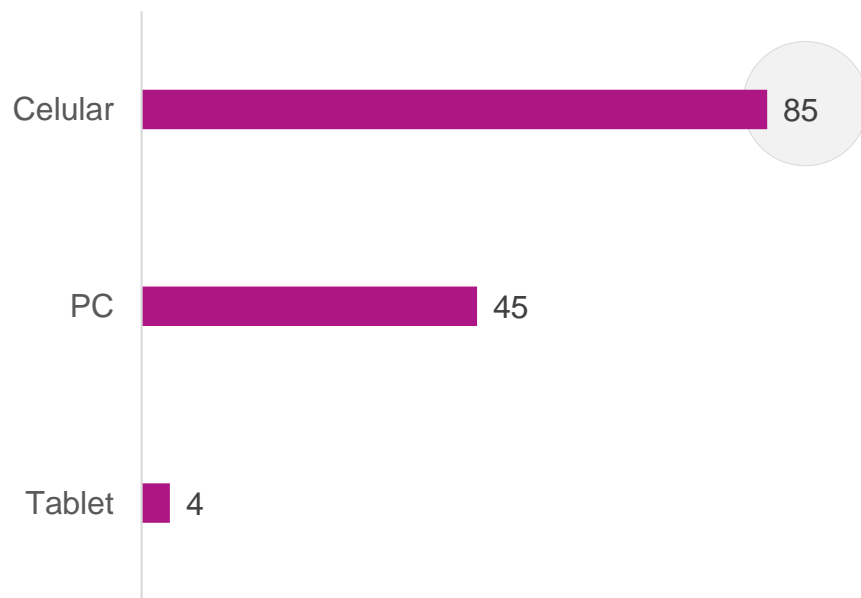
N=1007 Total de encuestados/as

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...

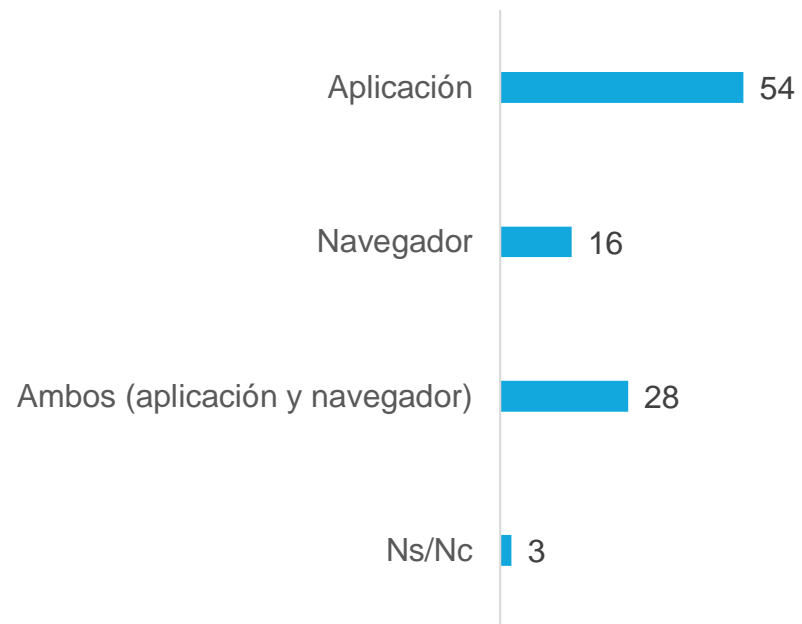


## Modalidad de pagos y transferencias en línea

### Dispositivos utilizados para realizar pagos o transferencias



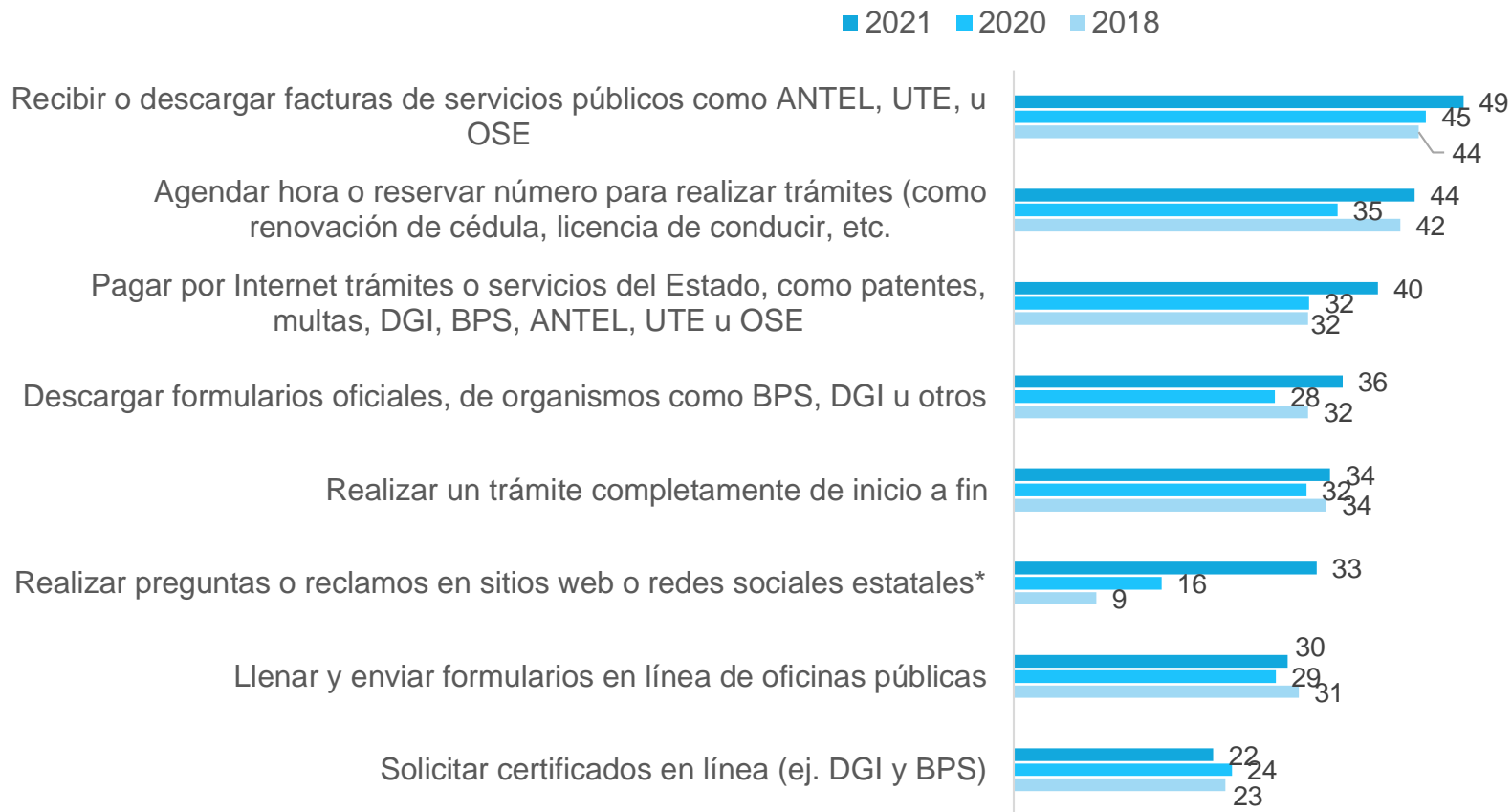
### Uso de App y navegador para compras en el celular



N=600 Encuestados/as que realizaron pagos o transferencias en línea | N=495 Encuestados/as que realizaron pagos o transferencias a través de un celular  
Pregunta: ¿Cuáles de los siguientes dispositivos utilizó para realizar pagos o transferencias en línea? | Cuando realiza pagos o transferencias a través del celular, ¿Utiliza una aplicación, el navegador (como Google Chrome o Safari), o aplicación y navegador?



## Actividades de gobierno digital realizadas



N=977 Encuestados/as que utilizaron internet

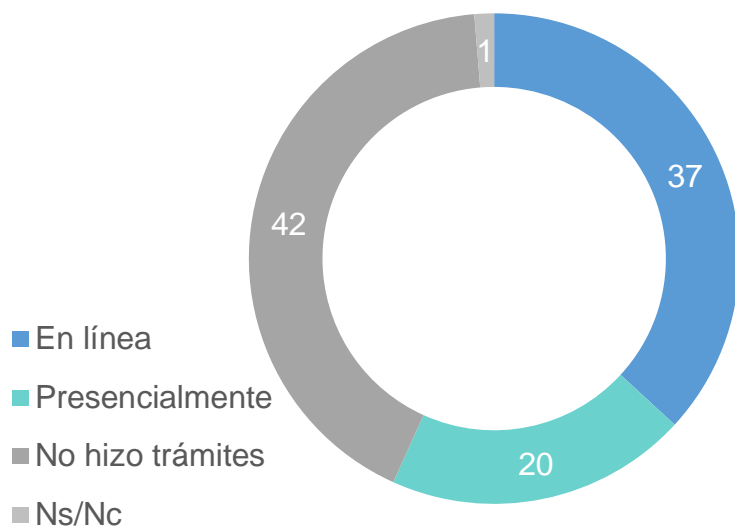
Pregunta: En los últimos 12 meses, ¿Utilizó internet para...?

Observación: En ediciones anteriores, la pregunta Realizar preguntas o reclamos en sitios web o redes sociales estatales era: Realizar preguntas o reclamos a cuentas estatales en redes



## Realización de trámites

### Trámites en el último año



El **57%** de los/as encuestados/as realizó un trámite en los últimos 12 meses. **El 37% lo hizo en línea**

### Modalidad en que realizó el trámite en línea



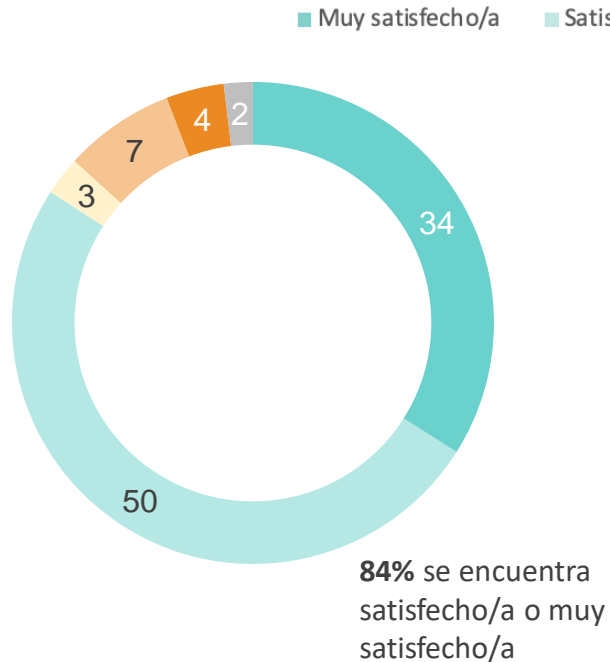
N=1007 Total de encuestados/as | N=371 Encuestados/as que realizaron trámites

Pregunta: En los últimos 12 meses... ¿Realizó algún trámite con el Estado, ya sea presencial, telefónico o a través de internet? / ¿En los últimos 12 meses, realizó algún trámite a través de Internet con el Estado? / El último trámite por internet que realizó con el Estado, lo hizo...

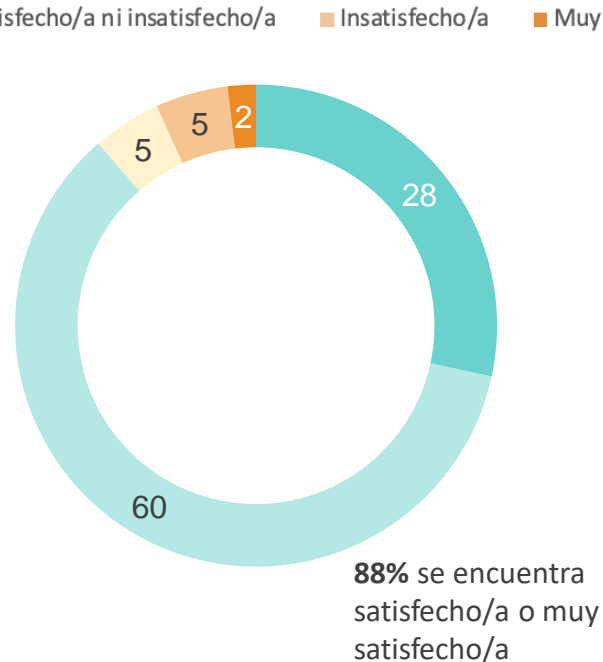


## Satisfacción con los trámites

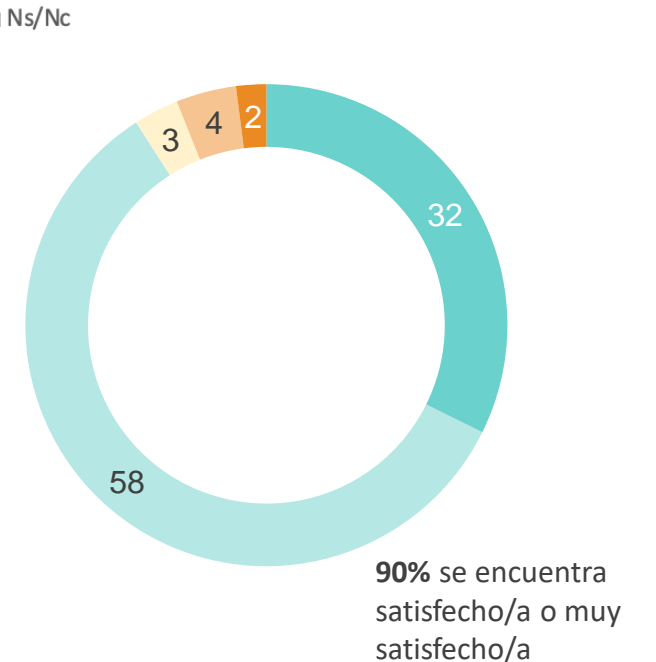
### Satisfacción con el último trámite presencial



### Satisfacción con el último trámite en línea



### Satisfacción de los que lo realizaron 100% en línea



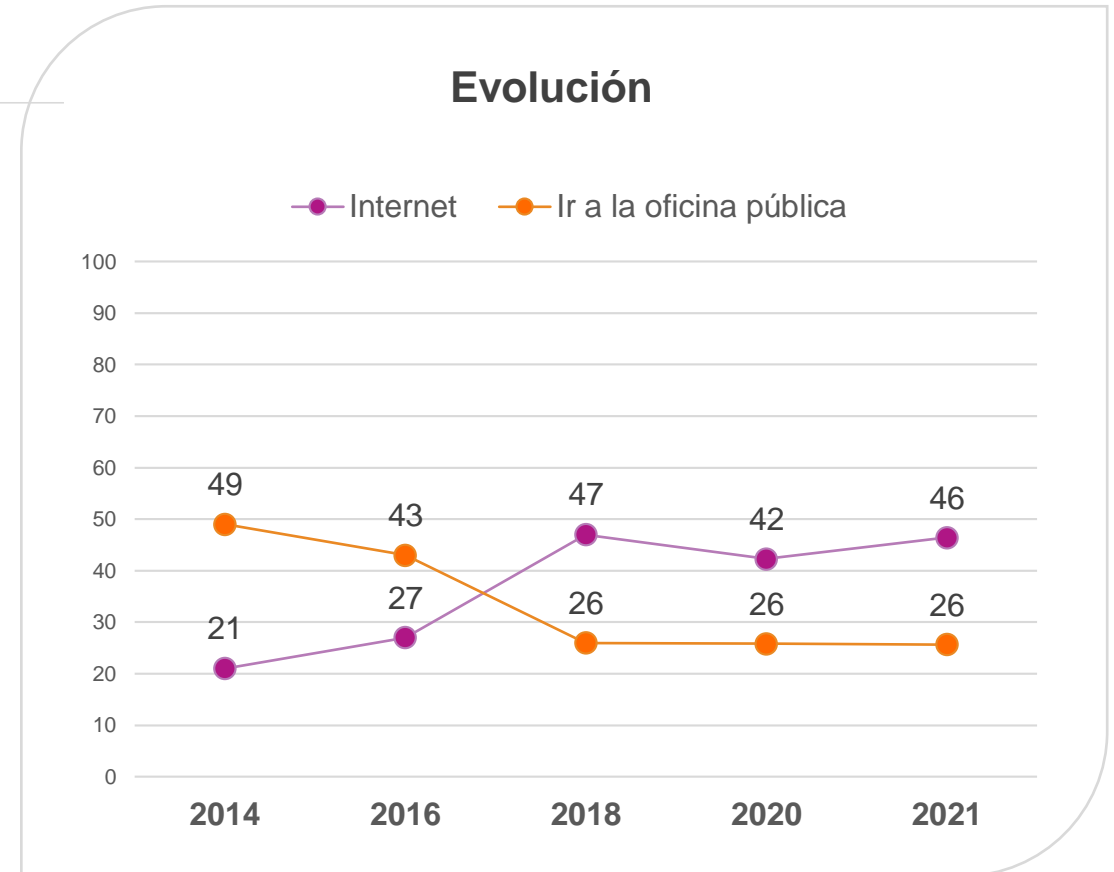
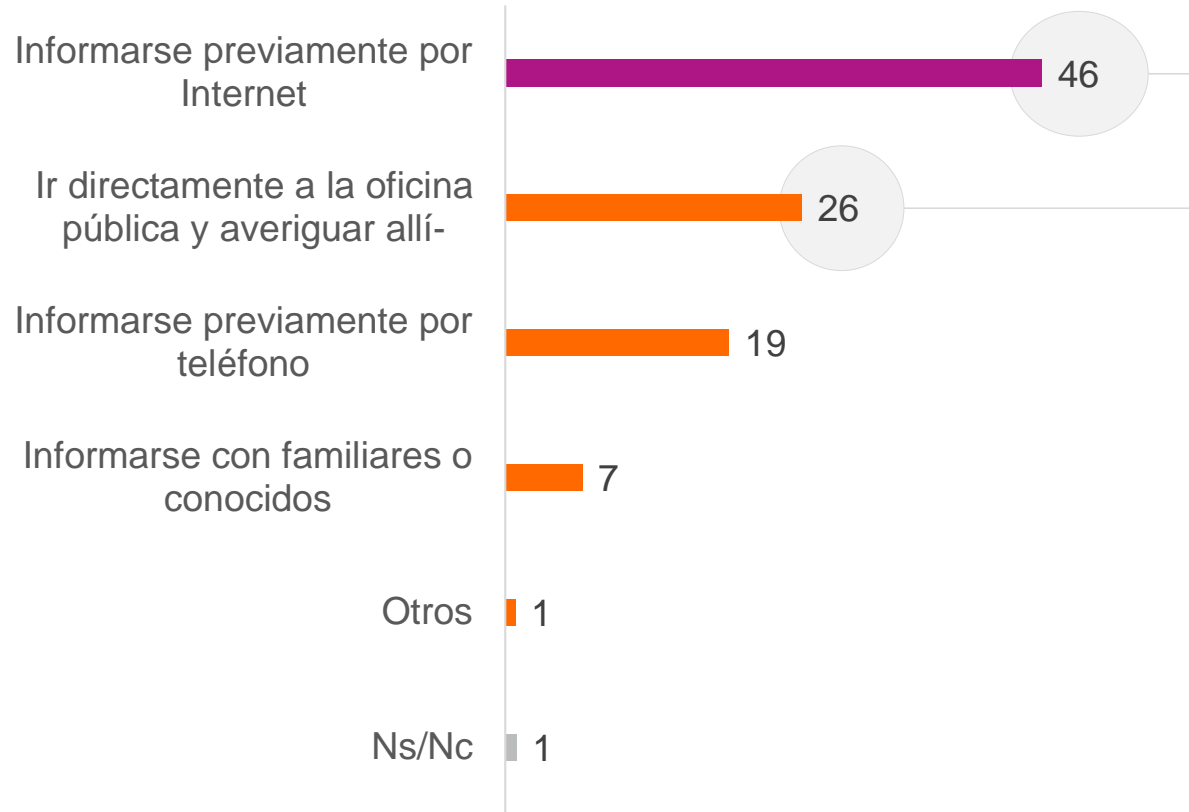
N=443 Encuestados/as que realizaron un trámite en línea de forma parcial o completa | N=344 Encuestados/as que realizaron un trámite presencial de forma parcial o completa

Pregunta: Pensando en este último trámite que realizó con el Estado de forma presencial... ¿Cuán satisfecho o insatisfecho diría que se sintió? | Pensando en este último trámite que realizó con el Estado a través de internet... ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se sintió? Diría que se sintió...





## Preferencia de canales de información sobre trámites en línea

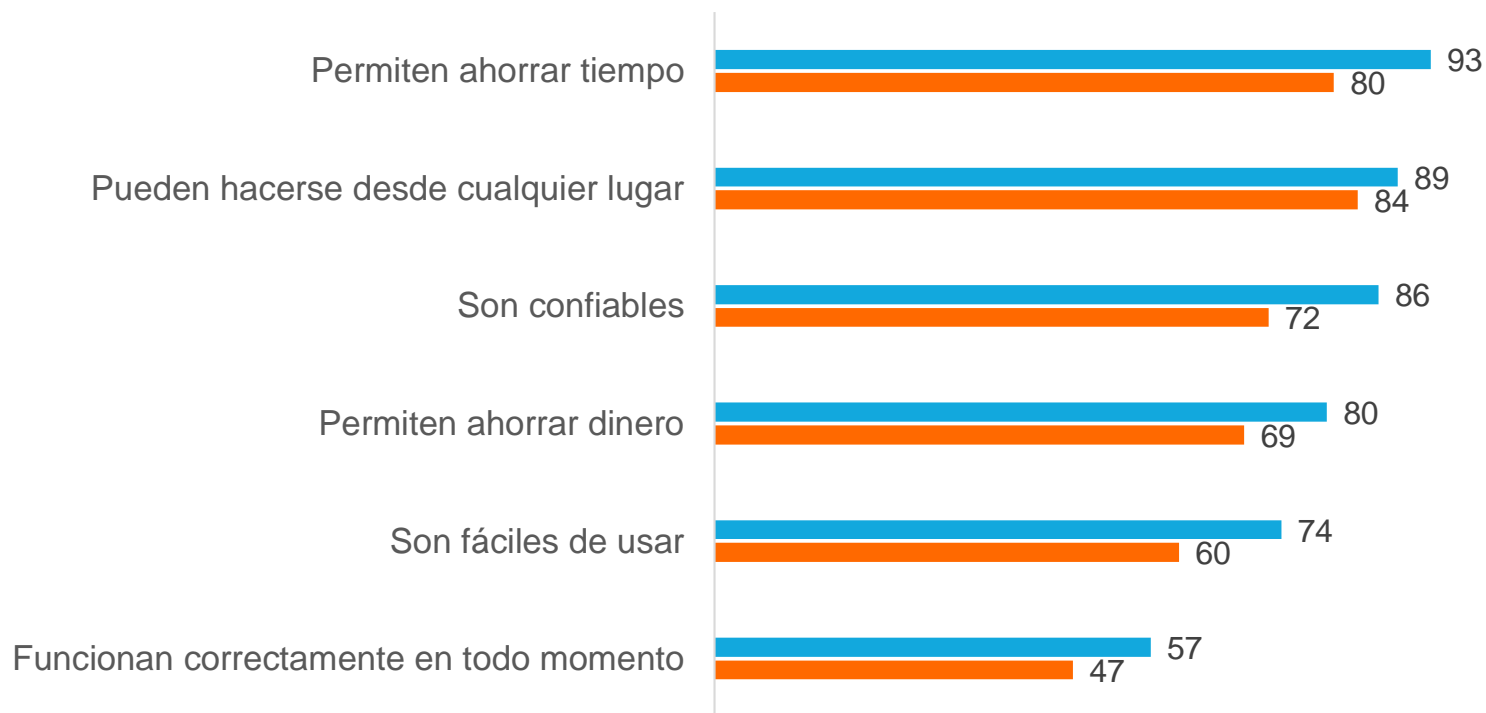


N=1007 Total de encuestados/as  
Pregunta: Si usted necesita información para realizar un trámite público, prefiere...



## Imagen de los trámites en línea

■ Realizó trámite en línea ■ Realizó trámite, pero no en línea



La experiencia mejora la imagen.

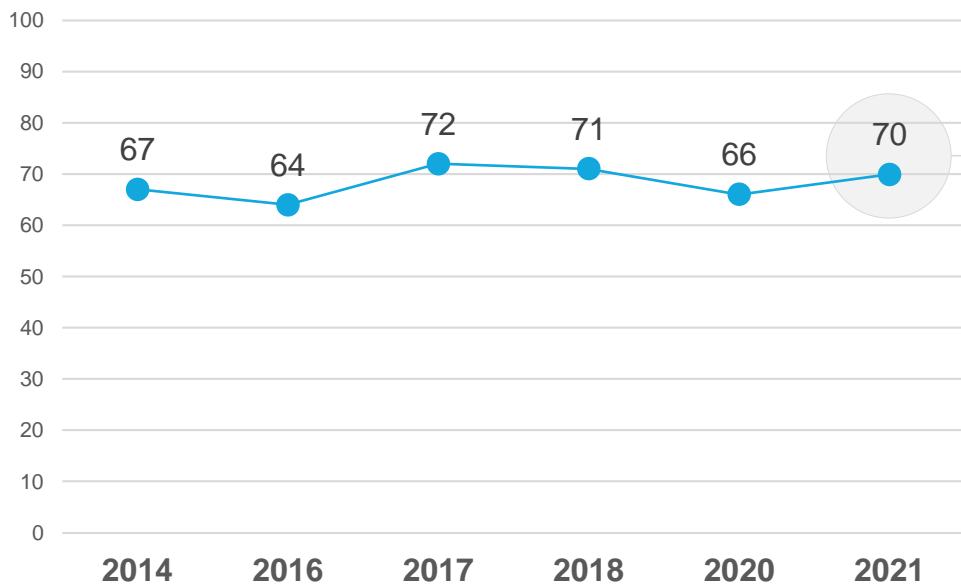
N=637 Encuestados/as que realizaron trámites

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...

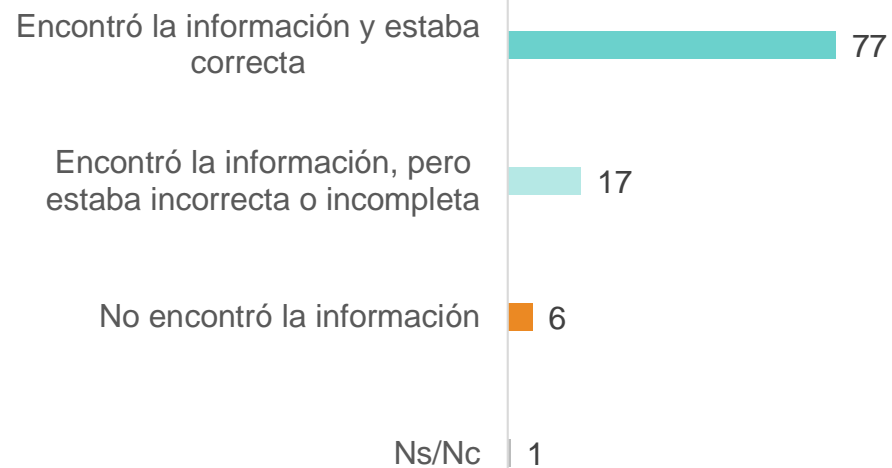


## Búsqueda de información en páginas del Estado

### Búsqueda de información



### Evaluación de la información encontrada



N=977 Encuestados/as que utilizaron internet | N=731 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...

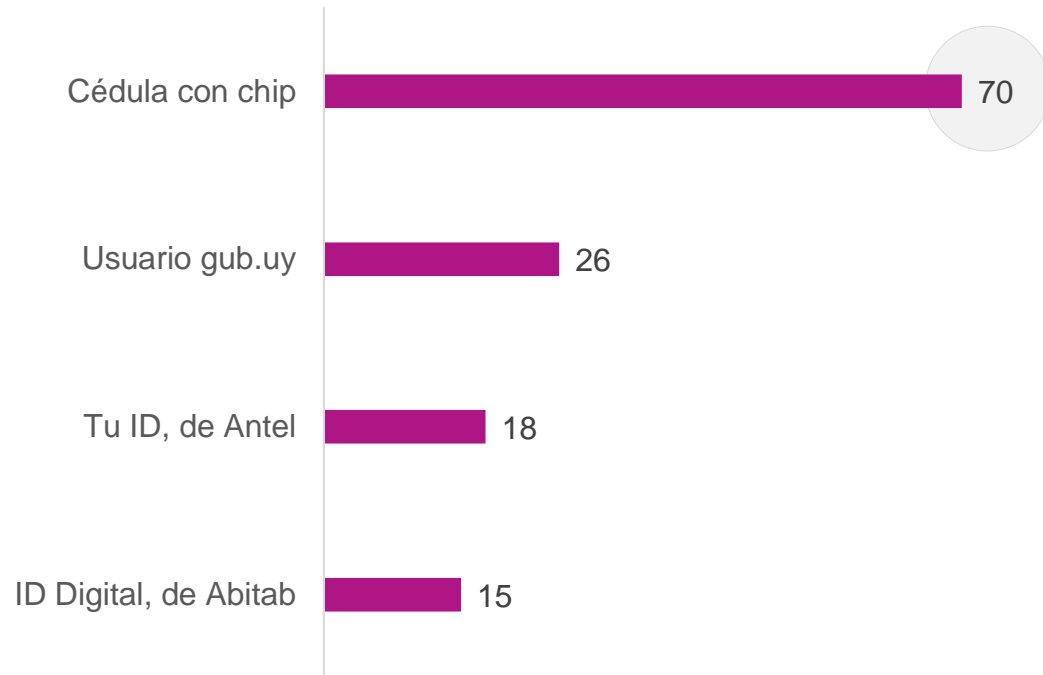


# Seguridad e identidad digital

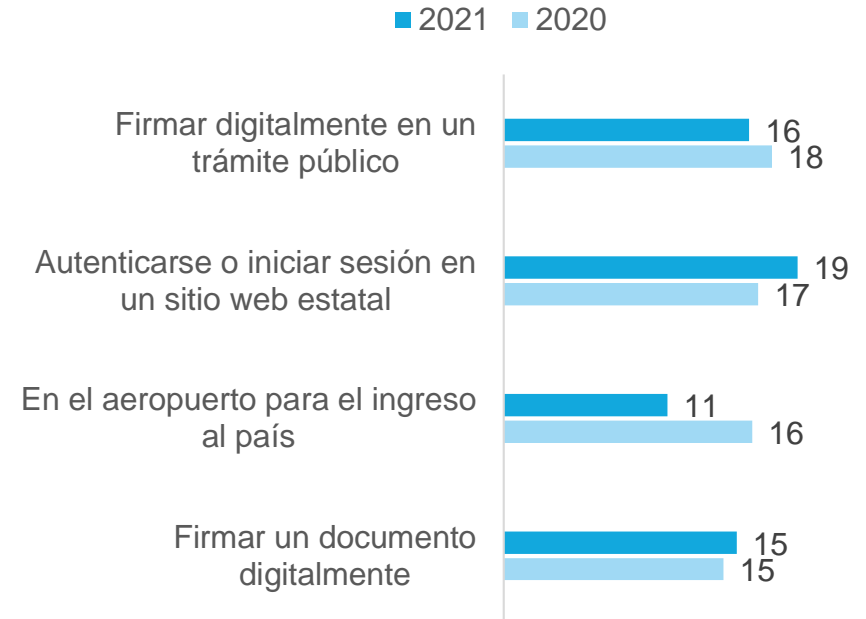


## Identidad digital

### Tenencia de mecanismos de identidad digital



### Usos de la cédula



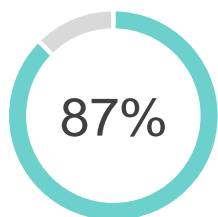
N=1007 Total de encuestados/as | N=708 Encuestados/as con cédula con chip  
Pregunta: ¿Cuenta usted con... | ¿Ha utilizado alguna vez la nueva cédula para...



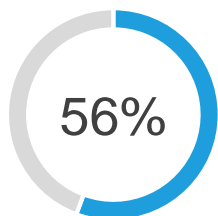
# Emergencia Sanitaria



## Aplicación Coronavirus.uy



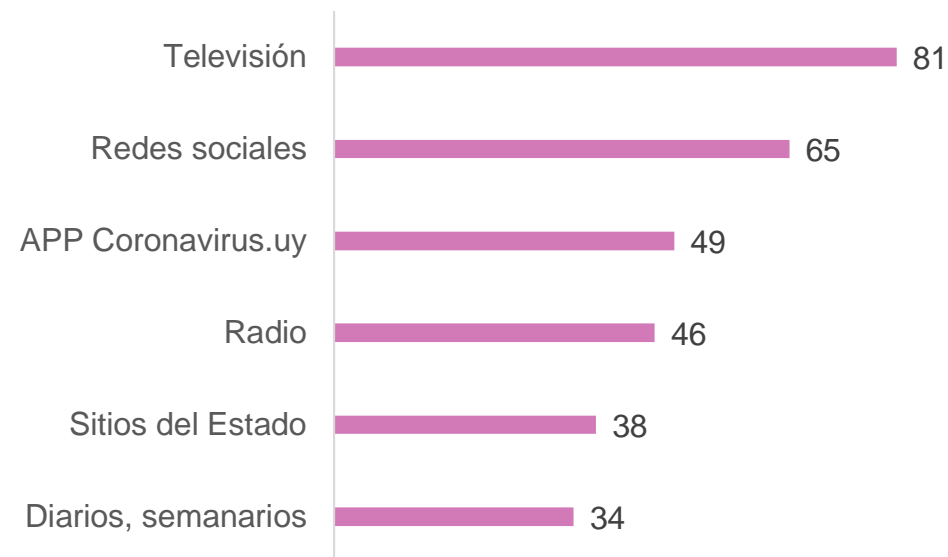
Conoce la APP Coronavirus.uy



Declara contar con la APP en su celular

La tenencia de la APP Coronavirus.uy es declarada en mayor medida entre: las personas de **nivel educativo alto** (63%) y quienes realizaron **transacciones en línea** o **utilizaron PC** en su hogar (62% y 64% respectivamente)

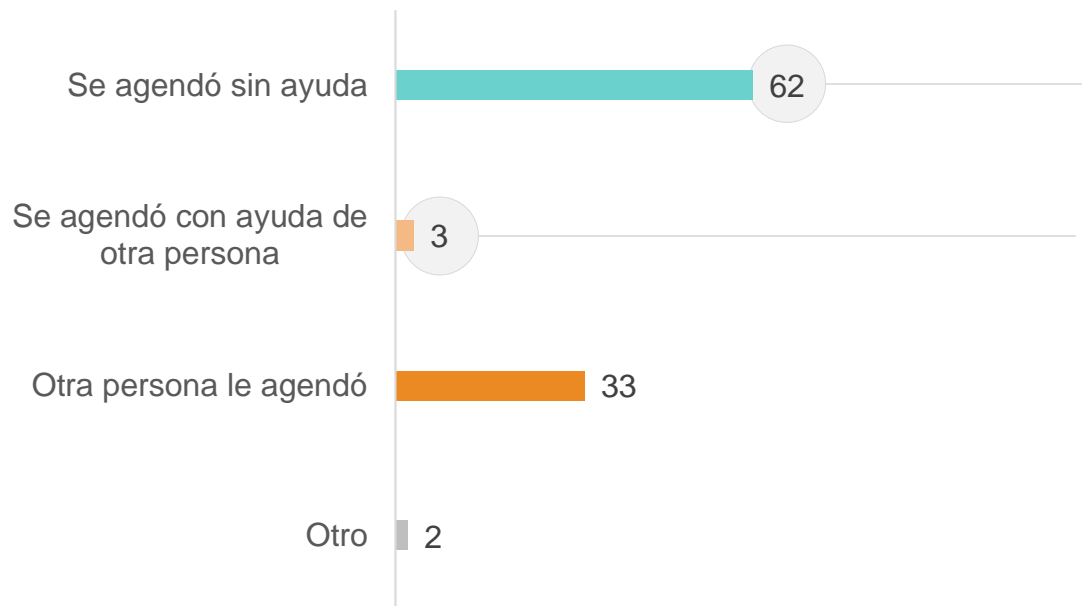
### Medios utilizados para informarse sobre la emergencia sanitaria



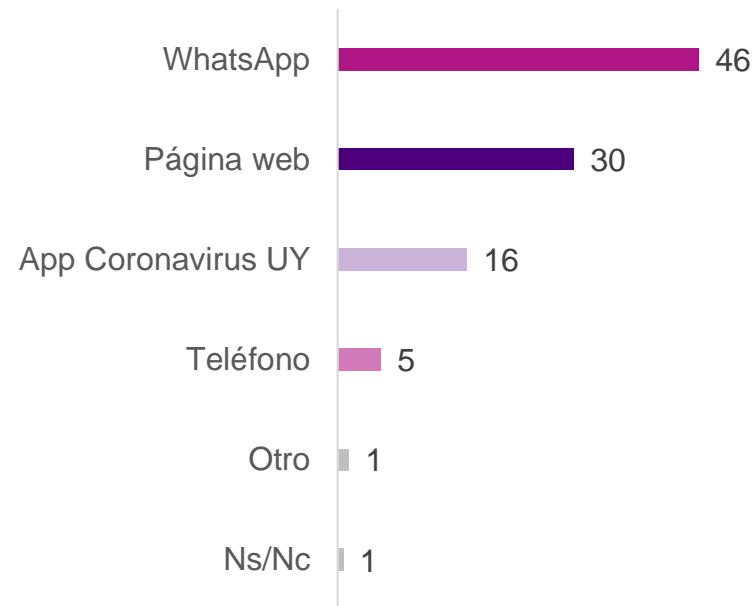


## Reserva turno vacuna COVID-19

### Recibió ayuda para realizar la agenda



### Medio utilizado para realizar la agenda



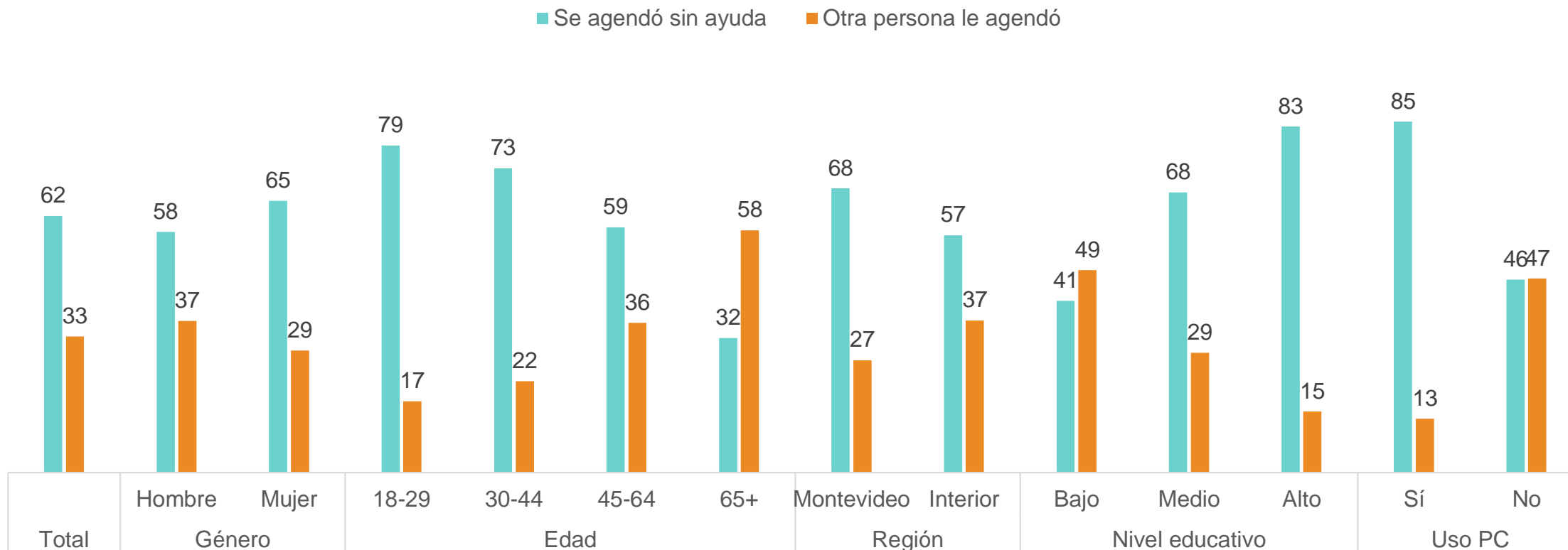
N=878 Encuestados/as vacunados/as o con turno para vacunarse | N=611 Encuestados/as que agendaron ellos/as su turno, con o sin ayuda

Pregunta: La agenda de su turno para vacunarse contra el COVID-19, ¿La hizo usted mismo, o se la agendó otra persona? | ¿A través de qué medio realizó la reserva de su turno?





## Recibió ayuda para realizar la agenda - Segmentación



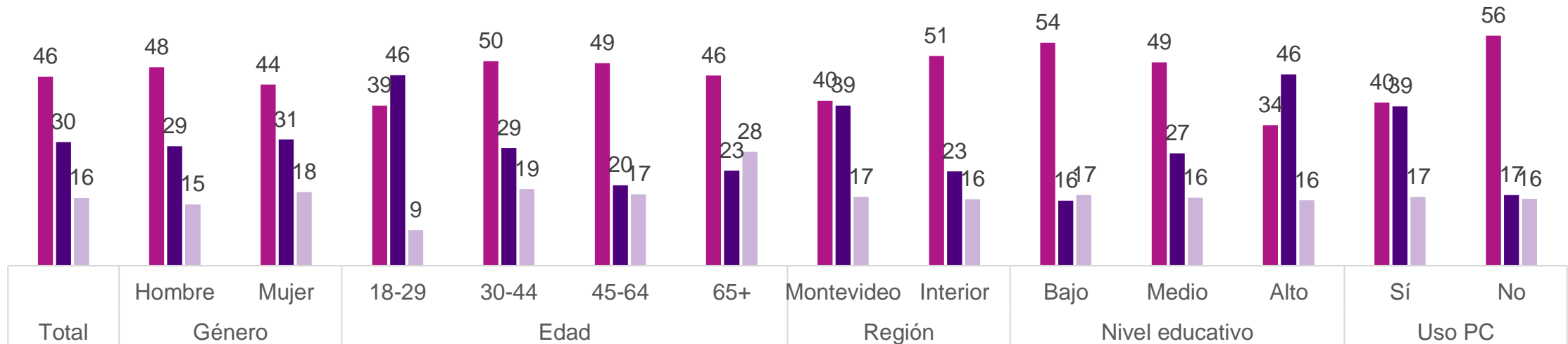
N=878 Encuestados/as vacunados/as o con turno para vacunarse

Pregunta: La agenda de su turno para vacunarse contra el COVID-19, ¿La hizo usted mismo, o se la agendó otra persona?



## Medio utilizado para realizar la agenda - Segmentación

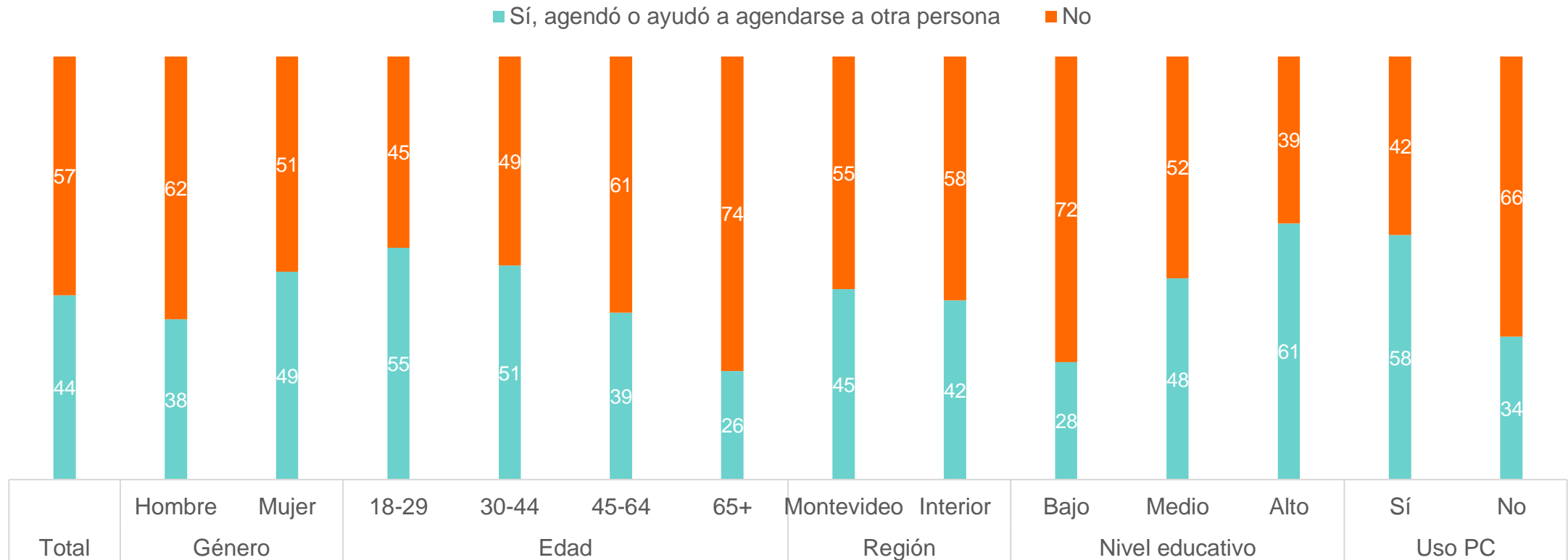
■ Por WhatsApp ■ Por la página web ■ Por la aplicación Coronavirus UY



N=611 Encuestados/as que agendaron ellos/as su turno, con o sin ayuda  
Pregunta: ¿A través de qué medio realizó la reserva de su turno?



## Agenda de turno para otra persona



N=1007 Total de encuestados/as

Pregunta: ¿Y agendó turno para otra persona, o ayudó a otra persona a agendarse para vacunarse contra el COVID-19?



Uruguay  
**Presidencia**

<>agesic

[www.gub.uy / agesic](http://www.gub.uy / agesic)

