

ESTUDIO DE CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DE CIUDADANÍA DIGITAL

Principales Resultados 2022

Agenda Digital y Observatorio
Sociedad de la Información



Uruguay
Presidencia

<>agesic



Observatorio SIC

ESTADÍSTICAS OFICIALES

EUTIC 2010 - 2022

Penetración y uso de internet
Tenencia dispositivos
Habilidades digitales

MONITOREO DE AGENDA DIGITAL

Reportes ITU, UN, CEPAL, BID

KIDS ONLINE

GOBIERNO DIGITAL

CAP 2013 - 2022

Trámites: uso y satisfacción
Gub.uy
Seguridad
Inteligencia Artificial
Acceso a la Información Pública
Protección de Datos personales

Evaluación de Impacto e Identidad Digital

Seguimiento de Préstamos de Organismos Multilaterales de crédito

Reportes Gub.uy y análisis de redes

ESTUDIOS SECTORIALES

TIC Y SALUD 2014 - 2022

Infraestructura: instituciones
HACEN: uso, valoración:
población y profesionales salud

Ciberseguridad

Demanda insatisfecha: empresas
Oferta educativa: instituciones
Proceso toma decisiones:
estudiantes

ESTUDIOS CUALITATIVOS





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	1000 casos
Período de relevamiento	30/06/2022 al 27/08/2022
Método de captura	Software CATI
Margen de error	El margen de error para la estimaciones de uso de internet en personas es de +- 3%



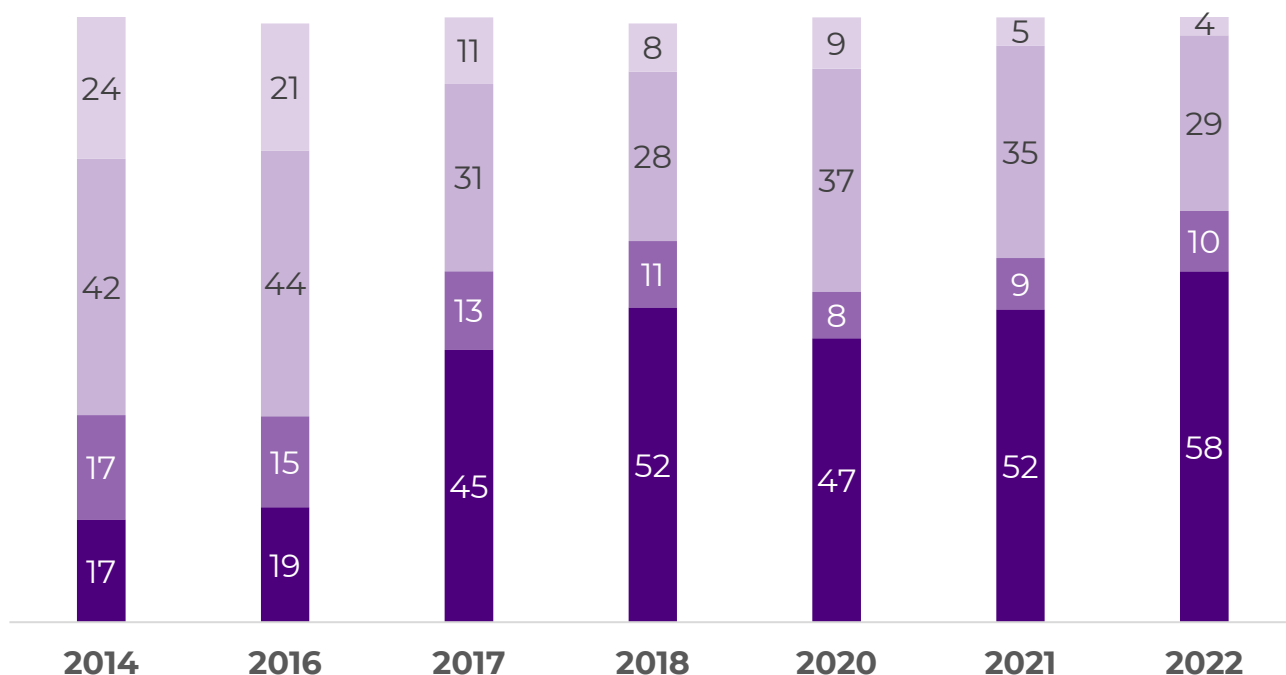
Caracterización de los internautas



Tipología de ciudadanía digital



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/a:** No realizó pagos o transacciones bancarias en línea, es internauta pero no tiene confianza para hacer pagos a transacciones bancarias en línea.
- No usuario/a:** No es internauta.

N=1000 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...

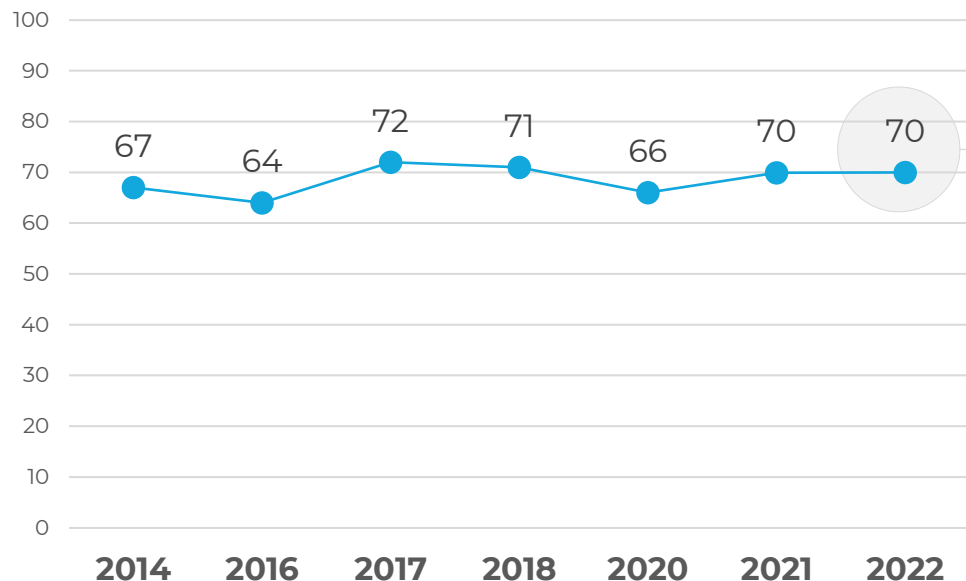


Gobierno digital

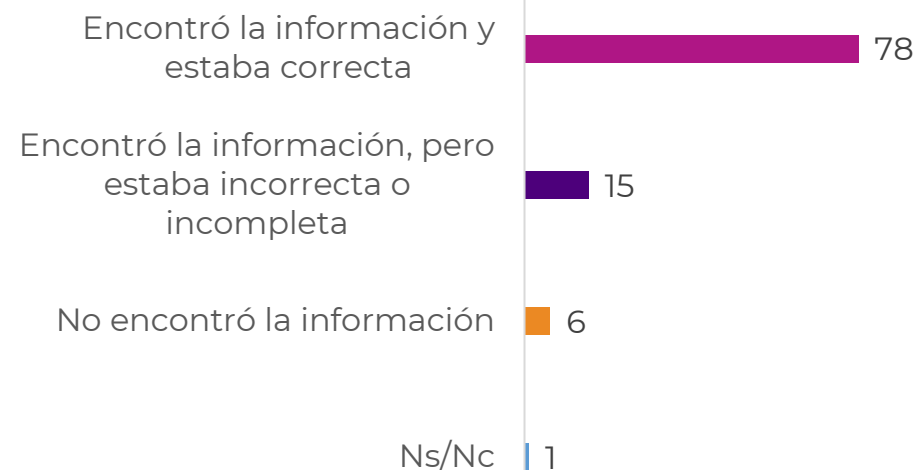


Búsqueda de información en páginas del Estado

Búsqueda de información



Evaluación de la información encontrada



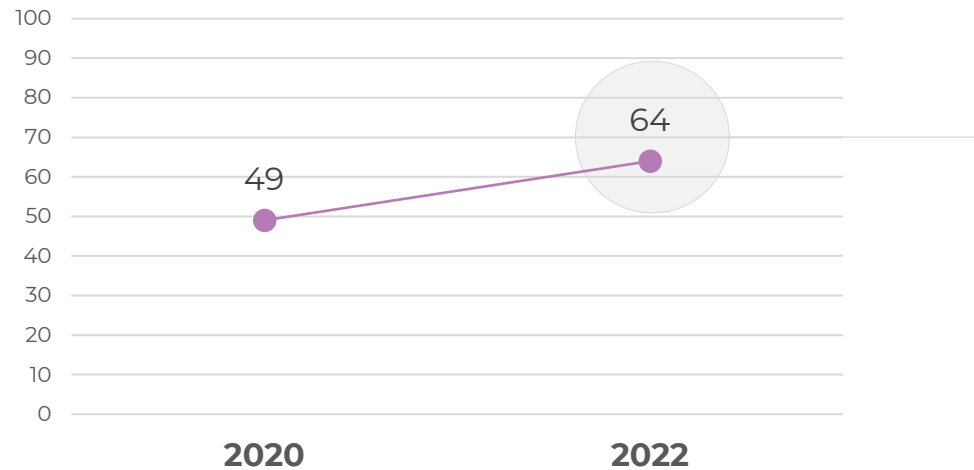
N=964 Encuestados/as que utilizaron internet | N=677 Encuestados/as que buscaron información en línea

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...



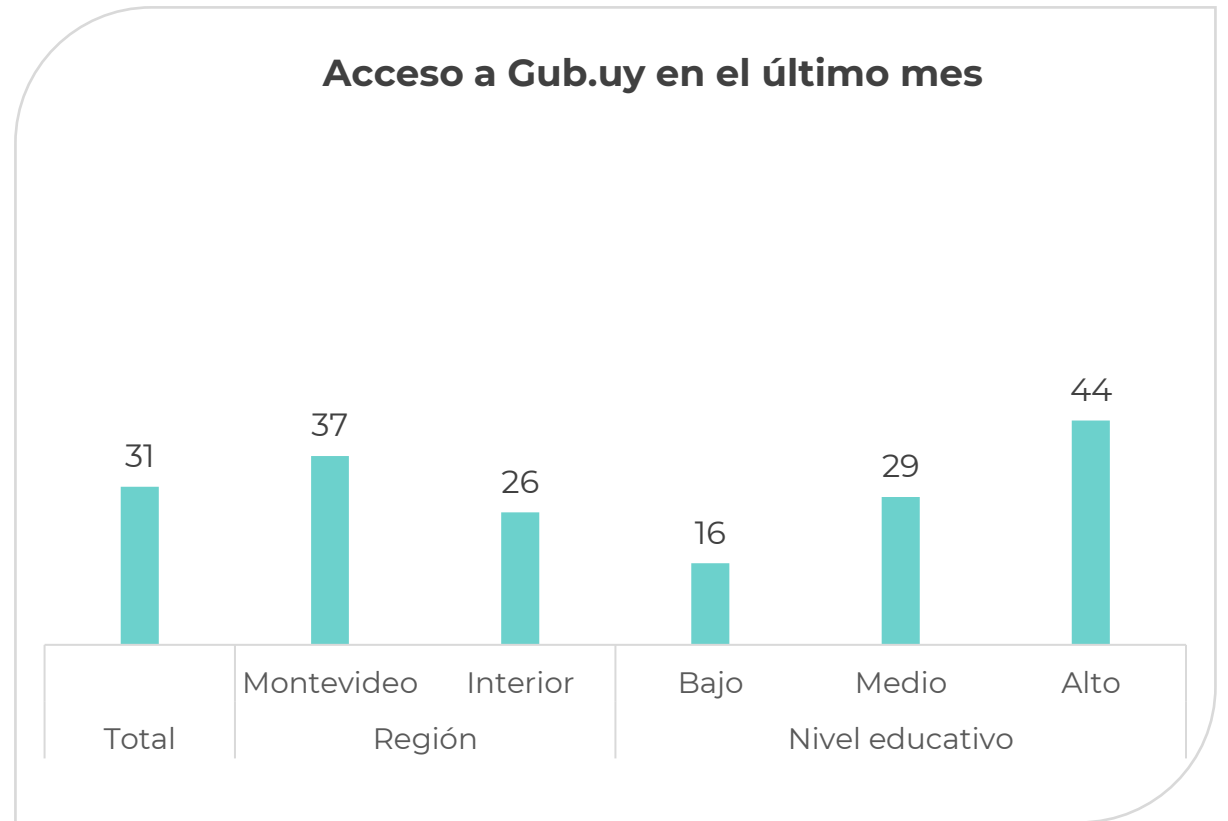
Conocimiento y acceso al Portal Gub.uy

Conocimiento Gub.uy



Las personas encuestadas con mayor nivel educativo tienen mayor conocimiento del portal Gub.uy

Acceso a Gub.uy en el último mes

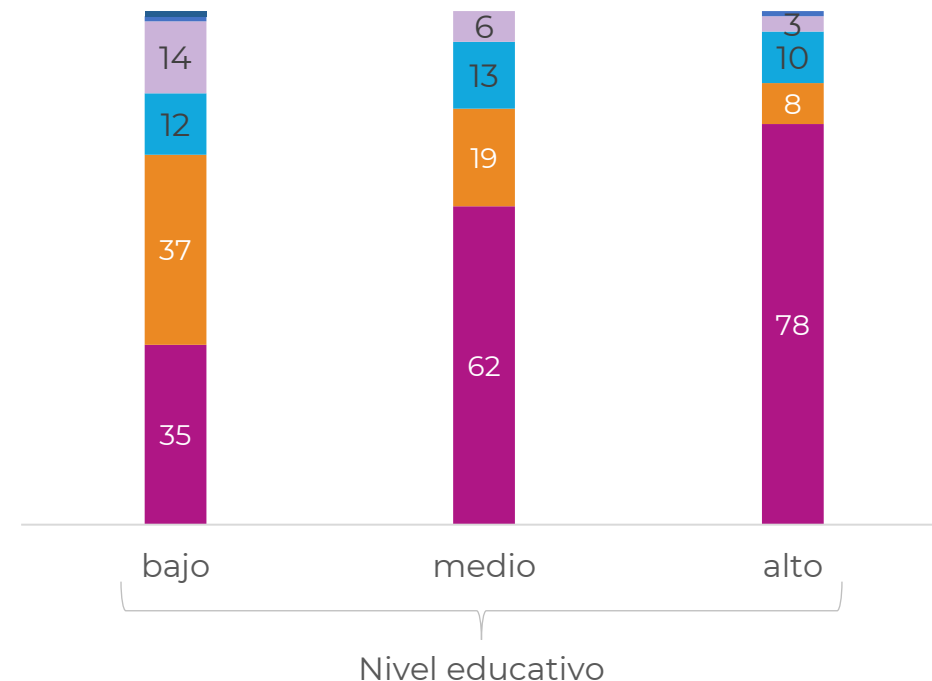
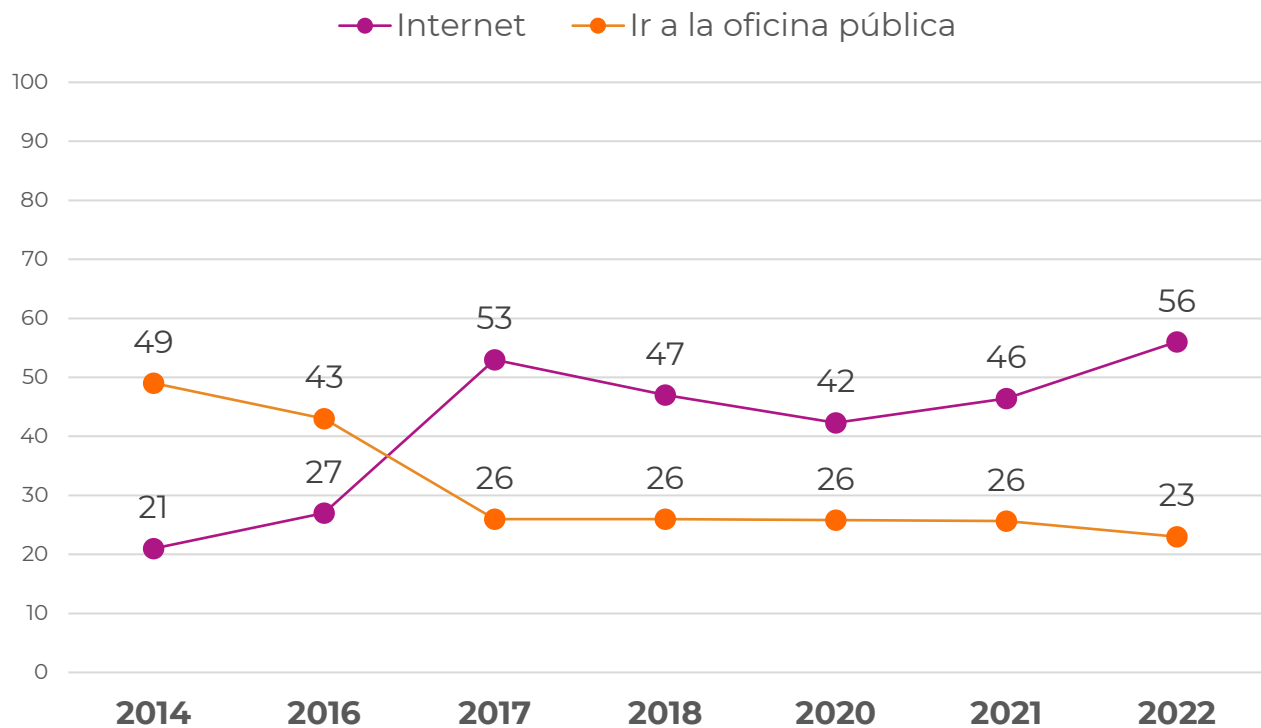


N=Total de encuestados/as / N=633 (usuarios internet que conocen gub.uy)
¿Conoce el Portal **gub.uy** del Estado Uruguayo? | ¿Cuándo fue la última vez que accedió a este sitio?



Preferencia de canales de información sobre trámites en línea

Evolución



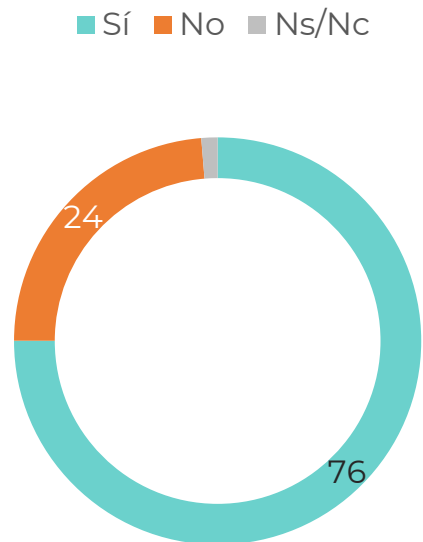
N=1000 Total de encuestados/as

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



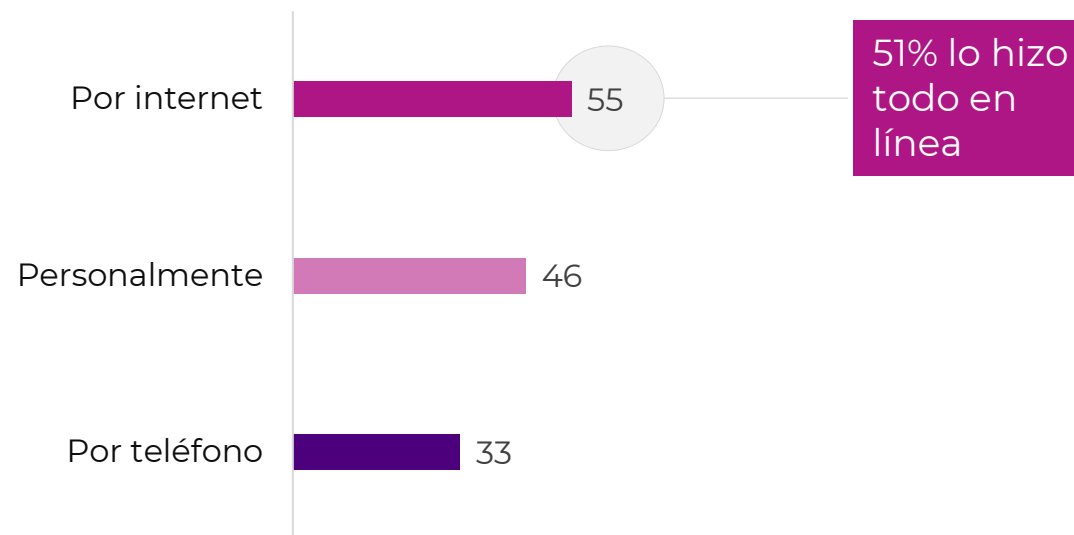
Realización de trámites

Trámites en el último año



El **76%** realizó un trámite en los últimos 12 meses

Modalidad en que realizó el trámite

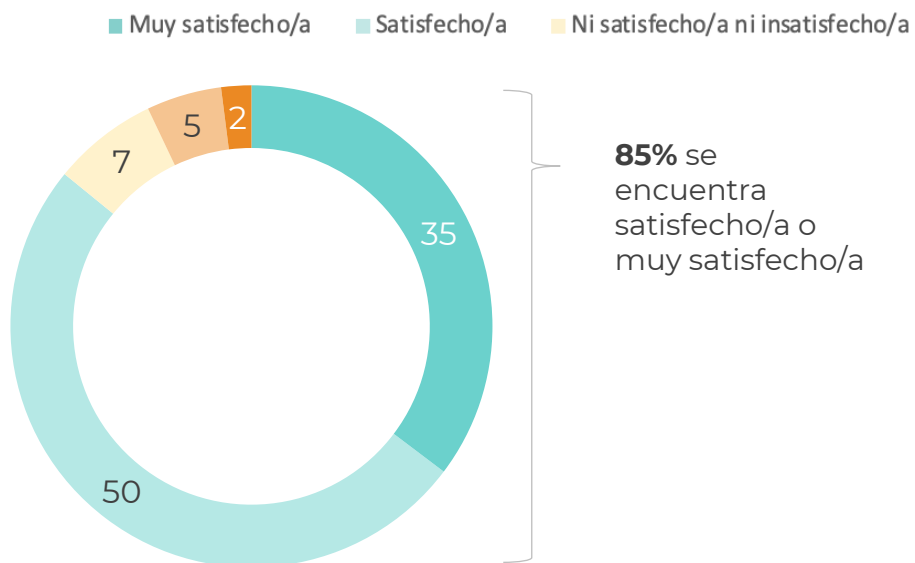


Para quienes realizaron trámites por internet, existen diferencias por nivel educativo y por edad, mientras que en las restantes modalidades no se presentan diferencias significativas por segmento

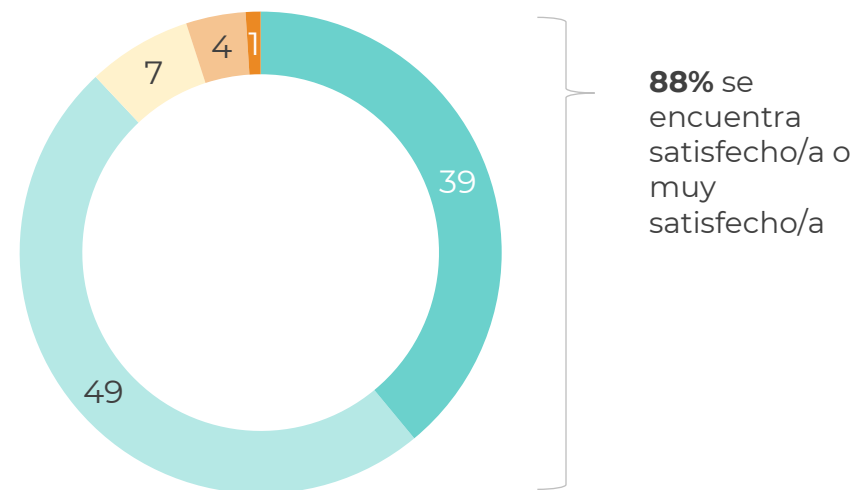


Satisfacción con los trámites

Satisfacción con el último trámite presencial



Satisfacción con el último trámite en línea



76% de las personas encuestadas que realizaron un trámite en línea repetirían su experiencia

Pregunta: Pensando en este último trámite que realizó con el Estado de forma presencial... ¿Cuán satisfecho o insatisfecho diría que se sintió? | N=463

Encuestados/as que realizaron un trámite presencial de forma parcial o completa

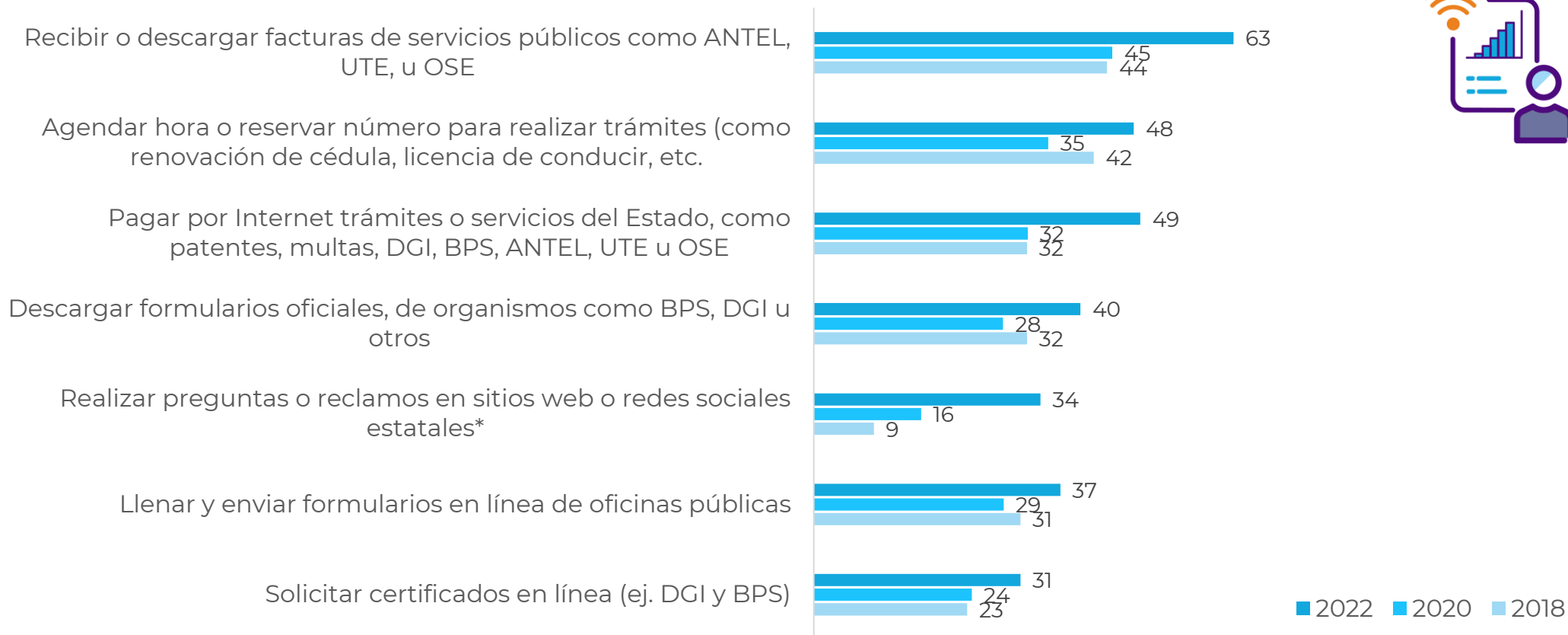
Pensando en este último trámite que realizó con el Estado a través de internet... ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se sintió? Diría que se sintió... N=551

encuestados/as que realizaron un trámite en línea de forma parcial o completa

¿Repetiría la experiencia? N= 551 encuestados/as que hicieron tramites por internet



Actividades de gobierno digital realizadas



N=964 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

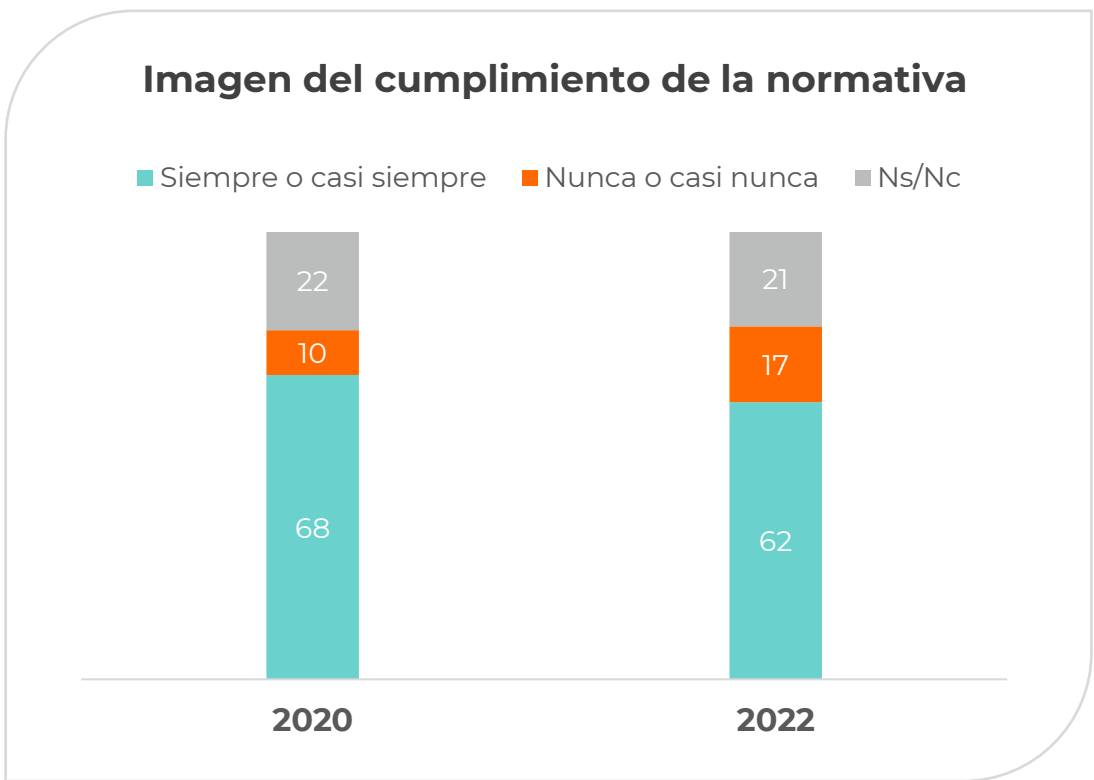
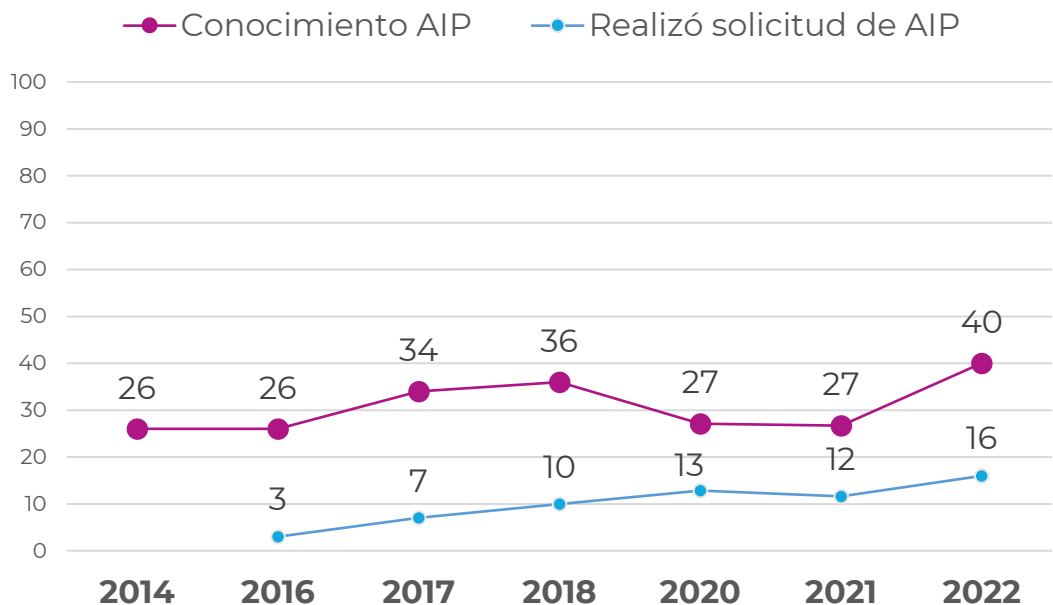


Acceso a la información pública



Normativa de acceso a AIP

Conocimiento, realización de solicitud e imagen del cumplimiento



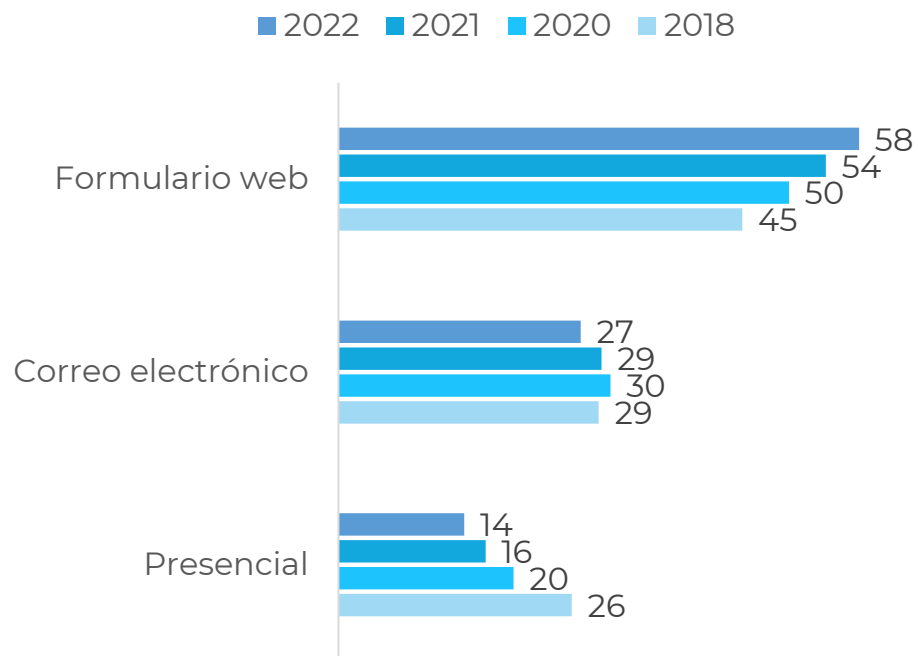
El mayor nivel de conocimiento de la normativa de AIP se encuentra entre quienes residen en **Montevideo** y entre las personas de **mayor nivel educativo**

Conocimiento: N=1000 Total de encuestados/as | Realización de Solicitud de AIP: N= 399 Personas que conocen la normativa
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



93% tuvo respuesta a su solicitud

(2020: 86% | 2018: 85%)

97% considera que la respuesta estuvo ajustada a su solicitud

(2020: 100% | 2018: 97%)

N=63 Encuestados/as que realizaron una solicitud

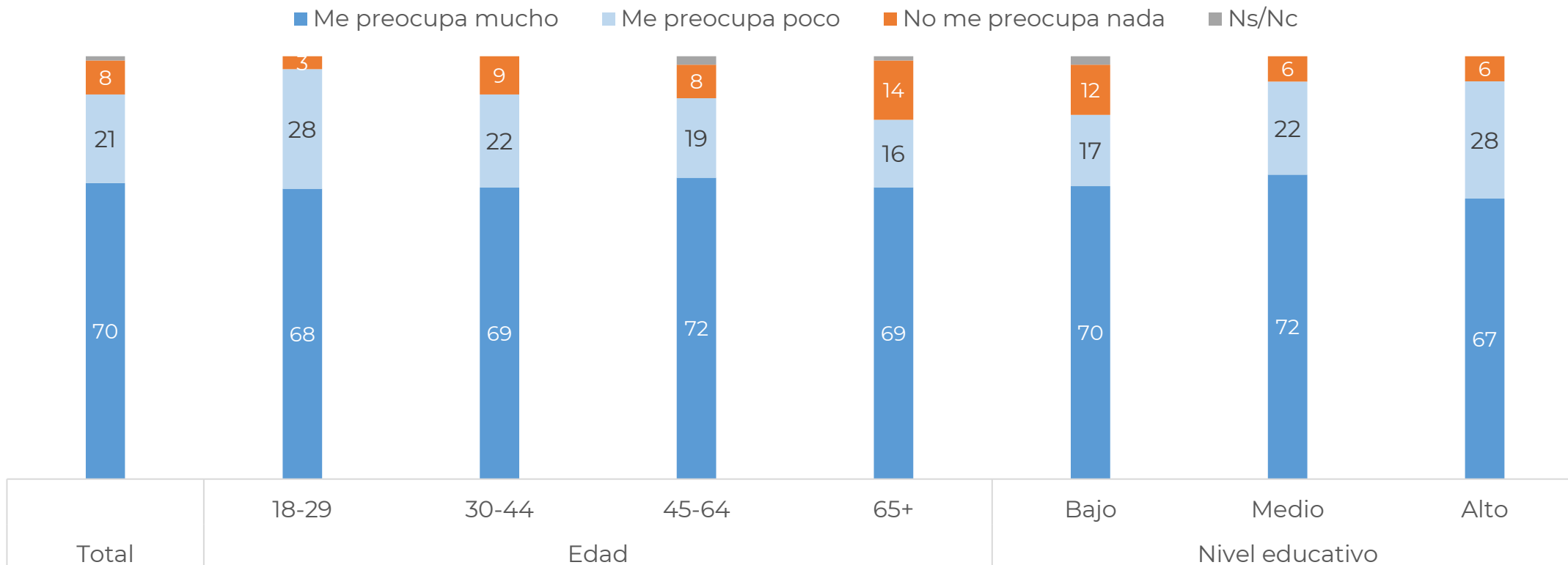
Pregunta: ¿Por qué medio realizó su solicitud? | ¿En esa ocasión le respondieron su solicitud? | Diría que la información que le brindaron se ajustó...



Protección de datos personales



Preocupación por el acceso a datos personales por terceros



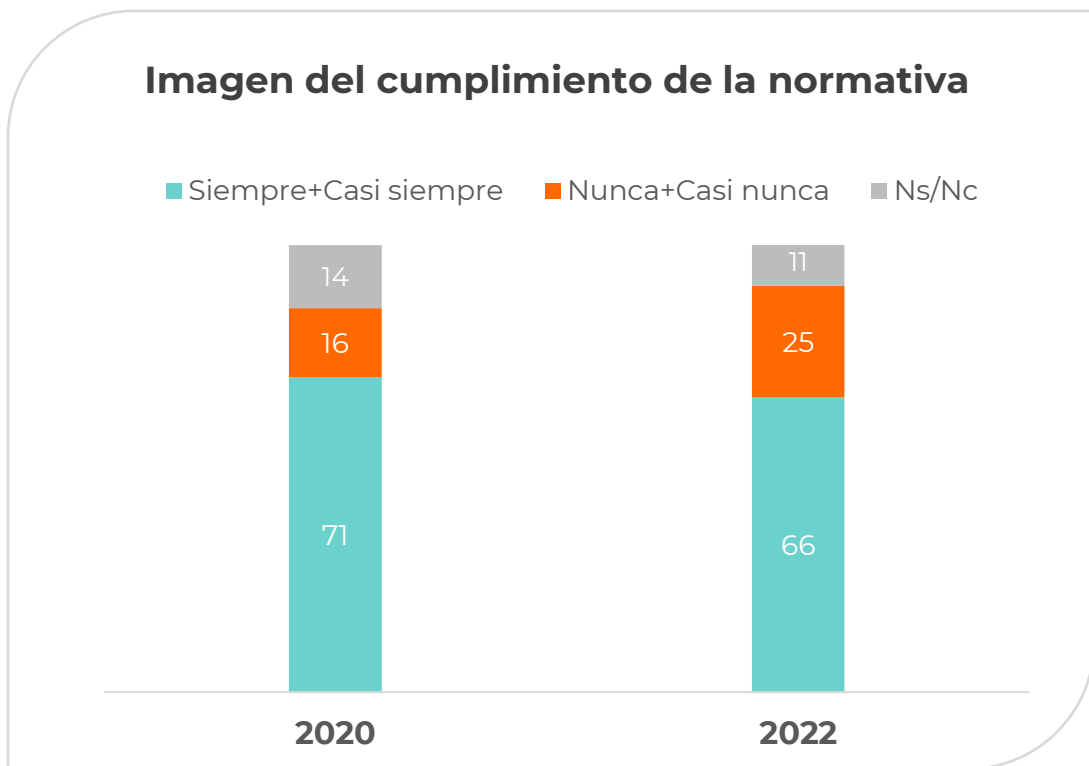
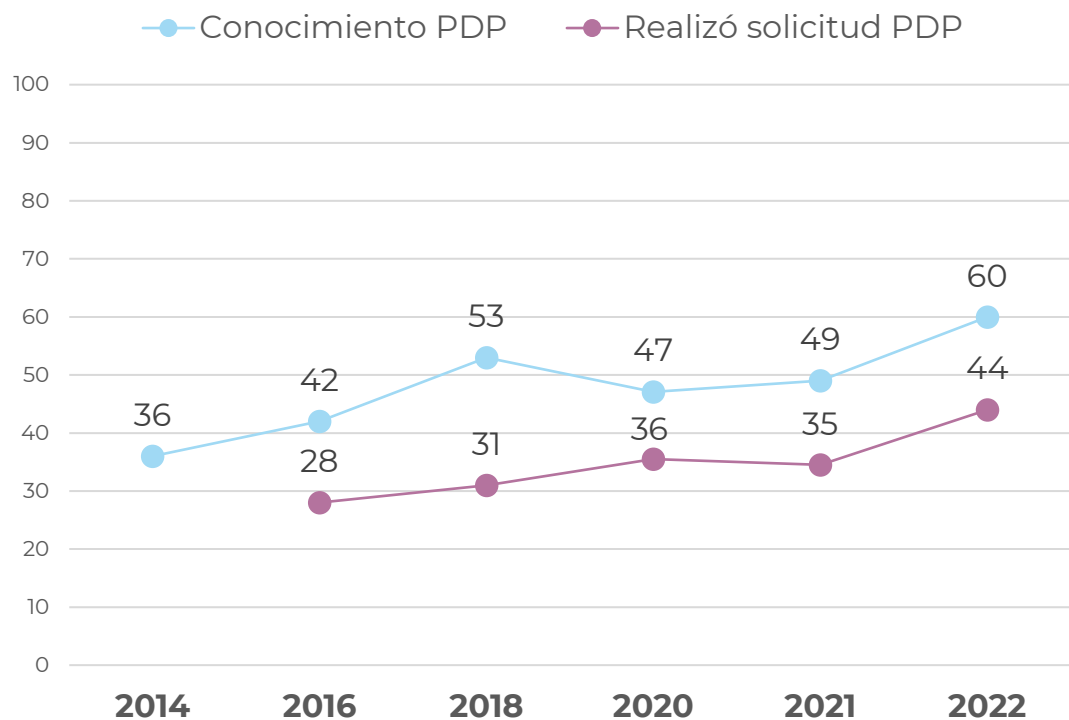
N=1000 Total de encuestados/as

Pregunta: ¿Cuánto le preocupa que otras personas o empresas utilicen sus datos personales, sin su autorización? Me preocupa mucho. Me preocupa poco. No me preocupa nada



Normativa de PDP

Conocimiento, realización de solicitud e imagen del cumplimiento



N=1000 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 la protección de datos personales se cumple en la práctica? Diría que...

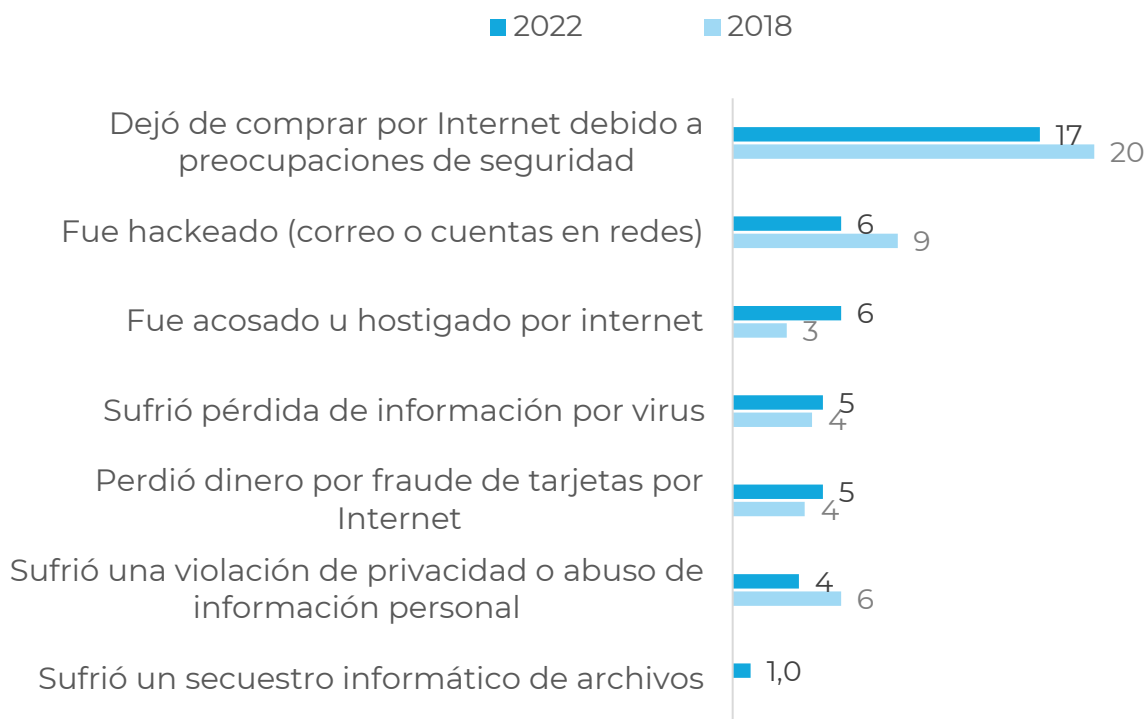


Seguridad y Privacidad

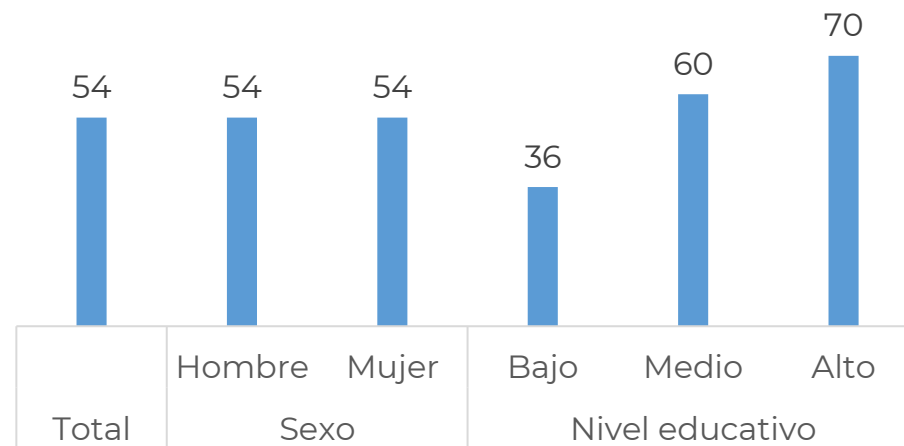


Incidentes de ciberseguridad y acciones preventivas

Incidentes reportados



Cambio de contraseñas en los últimos tres meses



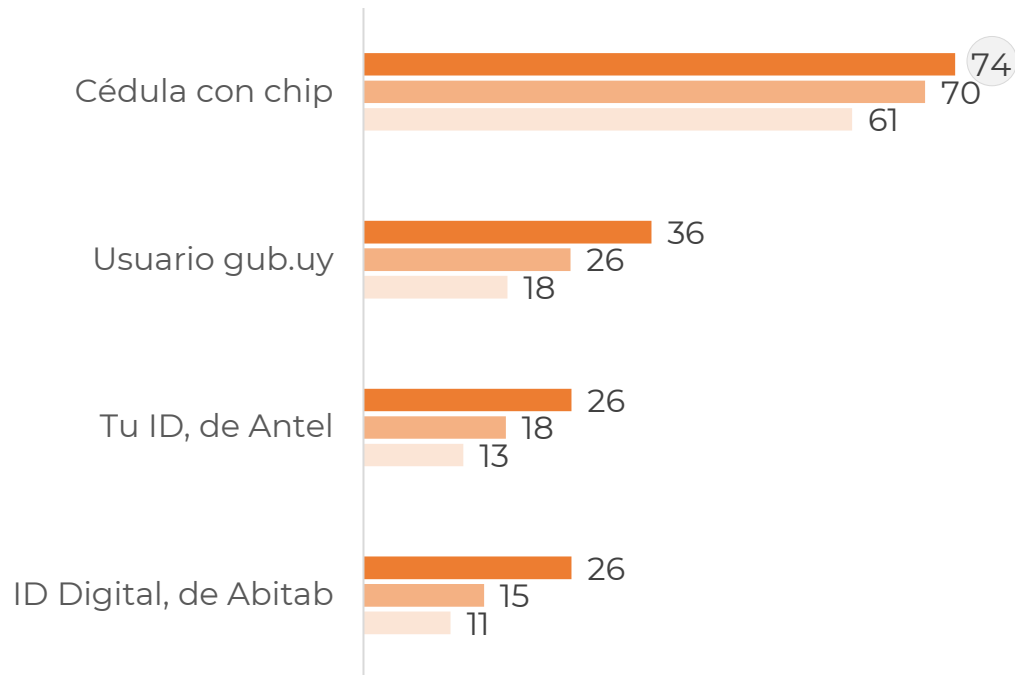
N=964 Encuestados/as que utilizaron internet

Pregunta: En los últimos 12 meses, Usted... | En los últimos 3 meses ¿ha cambiado alguna de las contraseñas de correo electrónico, redes sociales, banca en línea o sitio de compras?

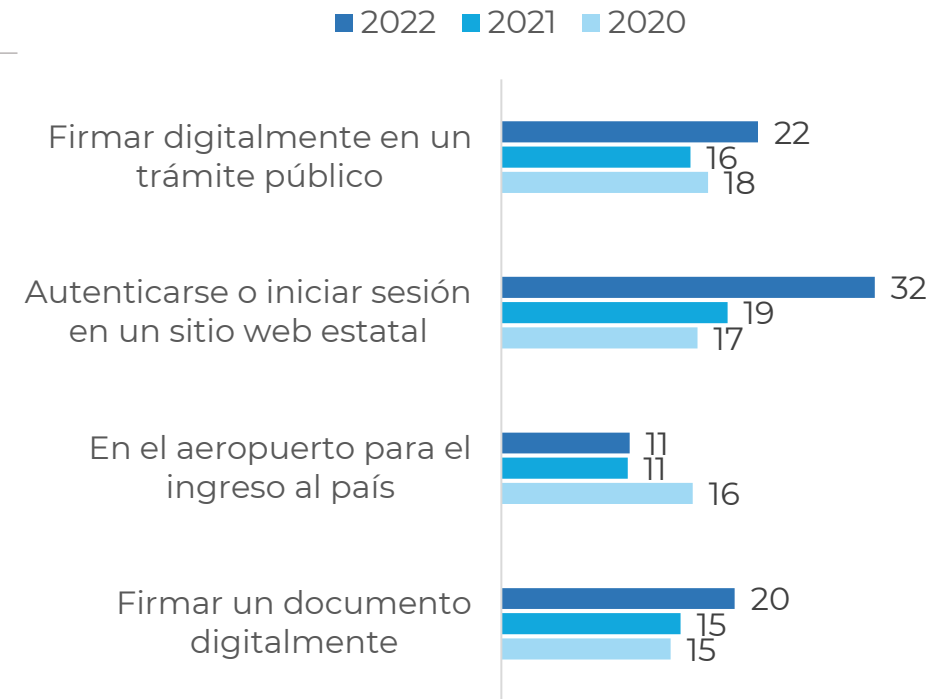


Identidad digital

Herramientas de identidad digital utilizadas



Usos de la cédula



N=1000 Total de encuestados/as | N=740 Encuestados/as con cédula con chip
Pregunta: ¿Cuenta usted con... | ¿Ha utilizado alguna vez la nueva cédula para...



Uruguay
Presidencia

<>agesic

Acceder al Observatorio de Sociedad de la Información | Agesic

www.gub.uy / agesic

