



# EUTIC

20  
22

Encuesta de  
Usos de  
Tecnologías de la  
Información y la  
Comunicación

INFORME



Uruguay  
Presidencia



<>agesic

# EQUIPO TÉCNICO

---

## Elaboración del informe

Director Ejecutivo de Agestic - Hebert Paguas

Director técnico de INE - Diego Aboal

### » Área Sociedad de la Información

- Virginia Pardo (Directora)
- Susana Dornel (Coordinadora de Agenda Digital y Observatorio)
- Juan Manuel Bertón (Integrante del equipo Agenda Digital y Observatorio)

### » Departamento de Estudios Sociodemográficos - INE

- Juan Ferreira (Muestrista)

## Trabajo de campo

### » Encuestadores/as

- Alejandro Alberti
- Ignacio Bozzolasco
- Facundo Brugnoli
- Bruna Olveira
- Esteban Cardoso
- Isabel Cedrés
- Ana Clara Díaz
- Lucía Jaureguy
- Juan Pedetti
- Ignacio Pina
- Nicolás Priano
- Carlos Rodriguez
- Yéssica Sanabia

### » Coordinadora del Proyecto

- María Fernanda Delgado

# CONTENIDO

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Presentación .....</b>                                   | <b>6</b>  |
| <b>Metodología .....</b>                                    | <b>7</b>  |
| <b>Resumen ejecutivo .....</b>                              | <b>10</b> |
| <b>Principales resultados .....</b>                         | <b>12</b> |
| <b>1. ¿Quiénes y cómo acceden a internet? .....</b>         | <b>12</b> |
| 1.1. Acceso a internet y dispositivos en el hogar .....     | 12        |
| 1.2. Uso de internet y dispositivos entre las personas..... | 18        |
| 1.3. Habilidades digitales .....                            | 25        |
| <b>2. ¿Qué hacen las personas en Internet? .....</b>        | <b>29</b> |
| 2.1. Internet para la comunicación .....                    | 29        |
| 2.2. Internet para el entretenimiento.....                  | 34        |
| 2.3. Internet para la información y el conocimiento .....   | 37        |
| 2.4. Internet para el comercio y la banca.....              | 38        |
| 2.5. Internet para el trabajo.....                          | 41        |
| 2.6. Internet para la educación.....                        | 42        |
| 2.7. Internet para la salud.....                            | 44        |
| 2.8. Internet para interactuar con el gobierno .....        | 46        |

# ÍNDICE DE GRÁFICAS

---

|   |    |
|---|----|
| <b>Gráfica 1.</b> Conexión a internet y conexión por banda ancha fija en Hogares, 2010-2022 (%).....  | 13 |
| <b>Gráfica 2.</b> Conexión a internet y conexión por banda ancha fija en Hogares según región y quintil de ingreso, 2022 (%).....   | 14 |
| <b>Gráfica 3.</b> Brecha de acceso a internet Montevideo-Interior, 2010, 2019, 2022 (%).....  | 15 |
| <b>Gráfica 4.</b> Brecha de acceso a internet Quintil 5-Quintil 1, 2010, 2019, 2022 (%).....  | 15 |
| <b>Gráfica 5.</b> Tenencia de computadora en Hogares según quintil de ingreso, 2010-2022 (%).....   | 17 |
| <b>Gráfica 6.</b> Tenencia de computadora en Hogares según quintil de ingreso, 2010-2022 (%).....   | 18 |
| <b>Gráfica 7.</b> Uso de internet en los últimos tres meses y uso diario de internet, 2010-2022 (%).....  | 19 |
| <b>Gráfica 8.</b> Uso de internet en los últimos tres meses y uso diario de internet según sexo, edad, nivel educativo y región, 2022 (%).....  | 20 |
| <b>Gráfica 9.</b> Uso de internet en los últimos tres meses según sexo, edad, nivel educativo y región, 2019-2022 (%).....  | 21 |
| <b>Gráfica 10.</b> Conexión a internet en los últimos tres meses y diaria por dispositivos de conexión, 2019-2022 (%).....  | 22 |
| <b>Gráfica 11.</b> Conexión a internet en movimiento en los últimos tres meses, 2022 (%).....   | 24 |
| <b>Gráfica 12.</b> Conexión a internet diaria en movimiento, según edad y nivel educativo, 2019-2022 (%).....   | 24 |
| <b>Gráfica 13.</b> Habilidades digitales: actividades relacionadas al uso de internet y dispositivos digitales que las personas declaran ser capaces de realizar sin ayuda, 2022 (%)..... | 26 |
| <b>Gráfica 14.</b> Realización de actividades relacionadas a la comunicación en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%).....                                   | 30 |
| <b>Gráfica 15.</b> Realización de llamadas o videollamadas en los últimos tres meses, según edad, 2019-2022 (%).....  | 31 |
| <b>Gráfica 16.</b> Tenencia de perfil y uso diario según red social, 2022 (%).....  | 32 |
| <b>Gráfica 17.</b> Realización de actividades relacionadas al entretenimiento en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%).....                                  | 34 |
| <b>Gráfica 18.</b> Señales vistas a través de internet en los últimos tres meses, según señal, 2019-2022 (%).....   | 36 |
| <b>Gráfica 19.</b> Realización de actividades relacionadas a la información y el conocimiento en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%).....                  | 37 |
| <b>Gráfica 20.</b> Realización de actividades relacionadas al comercio y la banca en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%).....                              | 39 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Gráfica 21.</b> Compra en línea en los últimos tres meses, según género, edad, nivel educativo, región y quintil, 2022 (%).....  | 40 |
| <b>Gráfica 22.</b> Motivos que afectaron la compra en línea, según motivo, 2019-2022 (%).....   | 41 |
| <b>Gráfica 23.</b> Realización de teletrabajo en los últimos tres meses, según género, edad, nivel educativo, región y quintil, 2019-2022 (%).....                                    | 42 |
| <b>Gráfica 24.</b> Interacción con el centro de estudio desde internet, según nivel educativo, región y quintil, 2019-2022 (%).....   | 43 |
| <b>Gráfica 25.</b> Realización de cursos a través de internet, según nivel educativo, región y quintil, 2019-2022 (%).....  | 44 |
| <b>Gráfica 26.</b> Realización de actividades relacionadas a la salud en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%).....                                      | 45 |
| <b>Gráfica 27.</b> Coordinación de turno para consulta o examen médico en los últimos tres meses, según género, edad, nivel educativo y región, 2019-2022 (%).....                    | 46 |
| <b>Gráfica 28.</b> Realización de actividades relacionadas al gobierno digital en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%).....                             | 48 |
| <b>Gráfica 29.</b> Realización de alguna actividad relacionada al gobierno digital en internet, 2019-2022 (%).....  | 49 |
| <b>Gráfica 30.</b> Realización de alguna actividad de gobierno digital y reserva de fechas o solicitud de certificados en línea según género, nivel educativo y región, 2022 (%)..... | 50 |
| <b>Gráfica 31.</b> Tenencia de perfil en la página de trámites y servicios del Estado, según género, edad, nivel educativo, región y quintil de ingresos, 2022 (%).....               | 52 |
| <b>Gráfica 32.</b> Acuerdo con afirmaciones relativas a los servicios de gobierno digital, 2019-2022 (%).....   | 53 |
| <b>Gráfica 33.</b> Acuerdo con afirmaciones relativas a los servicios de gobierno digital entre las personas no usuarias de servicios de gobierno digital, 2019-2022 (%).....         | 54 |
| <b>Gráfica 34.</b> Acuerdo con afirmaciones relativas a los servicios de gobierno digital entre las personas usuarias de servicios de gobierno digital, 2019-2022 (%).....            | 54 |

# ÍNDICE DE TABLAS

---

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Distribución de los causales.....   | 8  |
| <b>Tabla 2.</b> Acceso a dispositivos de conexión a internet no celulares en Hogares por tipo de dispositivo, 2010-2022 (%).....  | 16 |
| <b>Tabla 3.</b> Conexión a internet diaria por dispositivos de conexión, según edad y nivel educativo, 2022 (%).....  | 23 |
| <b>Tabla 4.</b> Habilidades digitales: porcentaje de actividades que las personas declaran ser capaces de realizar sin ayuda, por grupos de actividades, según género, edad, nivel educativo, región, quintil de ingresos y dispositivos de conexión, 2022 (%)..... | 28 |
| <b>Tabla 5.</b> Tenencia de perfil en redes sociales, según red social, edad y nivel educativo, 2022 (%).....   | 33 |
| <b>Tabla 6.</b> Realización de actividades relacionadas al entretenimiento en internet en los últimos tres meses, según actividad, género, edad y nivel educativo, 2019-2022 (%).....   | 35 |

# PRESENTACIÓN

---

La Encuesta de Usos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (EUTIC) tiene como objetivo conocer el nivel de acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la sociedad uruguaya. Es el producto de un esfuerzo conjunto entre el Instituto Nacional de Estadística (INE) y la Agencia de Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y la Comunicación (Agesic). La EUTIC es realizada cada tres años desde 2010, con base en una submuestra de la Encuesta Continua de Hogares (ECH), por lo que es una encuesta representativa de los hogares y la población de 14 años y más que reside en el país.

Las dos últimas ediciones de la EUTIC (2019 y 2022) tienen especial relevancia ya que se realizaron en momentos clave del Uruguay. La EUTIC 2019 fue realizada justo antes de que se declarara la emergencia sanitaria en Uruguay debido a la pandemia del COVID-19, por lo que sus resultados son un reflejo de la situación del país previo a la pandemia. La presente edición, realizada en 2022, se implementó luego de que la pandemia tuviera su impacto en nuestras vidas, por lo que brinda insumos para comprender cómo el acceso y uso de las TIC cambió después de la pandemia.

El estudio se realizó a través de entrevistas telefónicas, utilizando un cuestionario que, al igual que en la ECH, estuvo estructurado en dos grandes módulos: uno relacionado con aspectos del hogar y otro, con la persona. Este cuestionario fue previamente sometido a una etapa de pruebas con el fin de asegurar la calidad y comprensión de las preguntas por todos los segmentos a los que estuvo dirigido.

Este documento presenta los principales resultados de la EUTIC 2022, estructurados en dos grandes capítulos. El Capítulo 1 describe quiénes acceden a internet y en qué condiciones, analizando resultados tanto para hogares como para personas. El Capítulo 2 presenta los principales usos que realizan las personas de internet agrupados en ocho grandes áreas: comunicación, entretenimiento, información, comercio y banca, trabajo, educación, salud y, finalmente, gobierno digital.

# METODOLOGÍA

## Condición de elegibilidad

Son elegibles para participar en la EUTIC todas las personas de 14 o más años que residan en hogares particulares situados en todo el país.

## Diseño muestral

El diseño muestral de la EUTIC es aleatorio y en dos fases de selección. La primera fase de selección corresponde a dos grupos de rotación (GR) consecutivos de la Encuesta Continua de Hogares (ECH) una vez terminada su permanencia en la ECH luego de una participación de seis meses.<sup>1</sup> Posteriormente, para cada uno de los hogares elegibles respondientes (ER) de la ECH, se seleccionó al azar, dentro de cada hogar, un integrante elegible con igual probabilidad de selección.

El tamaño de muestra teórico se situó en 5.550 personas con el objetivo de obtener, aproximadamente, 2.500 ER.

La muestra teórica se dividió de forma aleatoria en sub muestras o réplicas. Las réplicas se fueron utilizando hasta alcanzar los tamaños de muestra esperados por estrato. Debido a que las réplicas son construidas al azar, el uso o no de alguna no le quita aleatoriedad a la muestra.

## Tasa de elegibilidad y respuesta

No todos los casos incluidos originalmente en la muestra son elegibles para participar en la EUTIC. La no elegibilidad se puede deber a diversos motivos (ejemplo: vivienda desocupada al momento de la realización de la encuesta, el hogar que habita la vivienda es distinto al seleccionado, etc.).

A su vez, existen casos en la muestra donde no es posible determinar si es elegible o no. Dichos casos corresponden en su mayoría a réplicas que no fueron utilizadas, debido a que se cumplieron los tamaños de muestra esperados a nivel de cada uno de los estratos de diseño.

En la siguiente tabla se presenta la distribución de los causales obtenidos en el relevamiento de campo:

---

1 . Por más detalles consultar la [Metodología de la Encuesta Continua de Hogares](#).



Tabla 1. Distribución de los causales

| Causales                      | Conteos |
|-------------------------------|---------|
| Elegible Respondente (ER)     | 2562    |
| Elegible No Respondente (ENR) | 411     |
| No Elegible (NE)              | 81      |
| Elegibilidad Desconocida (ED) | 2497    |
| Total ( $n_{teo}$ )           | 5551    |

Fuente: EUTIC 2022.

La tasa de elegibilidad (TE) se situó en 97% aproximadamente y se define como:

$$TE = \frac{n_{teo} - (ED + NE)}{n_{teo} - ED} \times 100 = \frac{5551 - (2497 + 411)}{5551 - 2497} \times 100 = 97.3$$

La tasa de respuesta (TR) se situó en el 86% aproximadamente y se define como:

$$TR = \frac{ER}{ER + ENR} \times 100 = \frac{2562}{2562 + 411} \times 100 = 86.2$$

## Ponderación

Los ponderadores de la muestra son un componente fundamental para computar las estimaciones de los distintos parámetros de interés de la EUTIC. Los datos de la muestra son ponderados de forma de obtener estimaciones tanto a nivel nacional como para otras áreas o dominios de estimación (ej. sexo, tramos de edad, nivel socioeconómico, regiones etc.). La metodología de ponderación utilizada en esta edición es esencialmente la misma implementada en la edición anterior.

Para la determinación de los ponderadores finales se realizaron los siguientes pasos:

1. Determinación de los ponderadores originales para cada uno de los casos teniendo en cuenta el diseño muestral.
2. Ajuste por elegibilidad desconocida.
3. Ajuste por no respuesta y calibración de los ponderadores a conteos provenientes de la Encuesta Continua de Hogares.

El ponderador final para la persona ER  $i$  viene dado como:

$$w_i = w_{ij}^{\text{ECH}} \times \alpha_j \times \text{ed}_i \times \hat{\phi}_i^{-1} \times g_i$$

donde

$w_{ij}^{\text{ECH}}$  es el ponderador original (proveniente del diseño muestral) de la ECH para la persona  $i$  perteneciente al hogar  $j$ , el cual se define como el inverso de la probabilidad de selección teniendo en cuenta el diseño muestral implementado de la ECH.

$\alpha_j$  es la cantidad de personas elegibles para participar en la EUTIC en el hogar  $j$ .

$\text{ed}_i$  es el ajuste por elegibilidad desconocida para la persona  $i$ . Dicho ajuste consistió en distribuir la suma de los ponderadores originales de los hogares sobre los que se desconoce su elegibilidad entre aquellos cuya elegibilidad es conocida (elegible o no elegible). Dicho ajuste se realizó a nivel de los estratos de diseño de la ECH.

$\hat{\phi}_i^{-1}$  es el ajuste por no respuesta para la persona  $i$ . Para ello, se estima la probabilidad o propensión de respuesta  $\phi$  para cada una de las personas elegibles por medio de un árbol de clasificación. El método permite clasificar a las unidades de la muestra como ER o ENR, en base a información disponible para todas las personas de la muestra, las cuales provienen de la primera fase de muestreo (ECH) al momento de la implantación del hogar, es decir, el nacimiento de cada uno de los grupos de rotación. Las variables utilizadas para la construcción del árbol de clasificación fueron: sexo, tramo de edad, nivel educativo, ingreso per cápita del hogar y estrato. Una vez construido el árbol, sus nodos son utilizados para construir postestratos o clases de no respuesta, en donde a todas las unidades (personas) dentro de un mismo nodo se les asigna la misma propensión estimada de responder. Por lo tanto, la propensión  $\hat{\phi}$  queda determinada como la tasa de respuesta (i.e. la media de la variable de salida del algoritmo) en el nodo.

$g_i$  es el ajuste proveniente de la calibración para la persona  $i$ . Para la implementación de la calibración se utilizó la técnica de postestratificación incompleta (raking), de forma que las estimaciones provenientes de la EUTIC coincidan de forma exacta con algunos conteos provenientes de la ECH. Para este caso se utilizaron cuatro covariables: sexo, tramo de edad (14 a 19 años, 20 a 34 años, 35 a 49 años, 50 a 64 años y 65 o más años), quintil de ingreso (para Montevideo e Interior) y nivel educativo.

# RESUMEN EJECUTIVO

1. El acceso a internet en los hogares del país continúa creciendo. El 91% de los hogares cuenta con algún tipo de conexión a internet, cifra que en 2019 era del 88%. Como consecuencia de este crecimiento, la brecha de conexión entre Montevideo e Interior continuó disminuyendo.
2. La tendencia descendente del acceso a una computadora en los hogares desde 2013 parece haberse detenido. En 2013 el acceso a una computadora en hogares alcanzó su valor más alto (70%), donde prácticamente todos los hogares que contaban con conexión a internet contaban también con una computadora. Desde ese año, el acceso a una computadora en hogares descendió, hasta alcanzar su valor más bajo en 2019 (58%). Esta tendencia parece haberse interrumpido en 2022, donde el 60% de los hogares cuenta con una computadora.
3. El uso de internet entre las personas continúa creciendo e intensificándose. El 90% de las personas de 14 años y más son usuarias de internet, y el 83% utilizan internet diariamente. Esta cifra es la más alta registrada en la EUTIC desde 2010. Este crecimiento en el uso de internet se dio principalmente entre las personas de 65 años y más, y las personas de nivel educativo bajo.
4. A pesar del aumento en el uso de internet, aún persisten diferencias en el nivel de habilidades digitales de los y las internautas. Estas diferencias se evidencian principalmente entre las personas más jóvenes y de mayor edad (a favor de las más jóvenes) y entre las personas de menor nivel educativo y de mayor nivel educativo (a favor de las personas que cuentan con este último nivel).
5. El principal uso de internet tiene que ver con la comunicación. Todas las personas que utilizan internet participan de alguna red social, y la gran mayoría lo utiliza para realizar llamadas o videollamadas. Si bien el porcentaje de internautas que participa en alguna red social se mantiene estable respecto a 2019, el porcentaje de quienes realizaron llamadas o videollamadas aumentó considerablemente.

6. El uso de internet para el entretenimiento aumentó respecto a 2019. El 81% de los y las internautas utiliza internet para escuchar música, ver series o películas. De hecho, casi un tercio de estas personas se conecta a internet diariamente a través de una TV.
7. Respecto a 2019, aumentaron los usos transaccionales de internet. Esto se evidencia en el aumento de personas que utilizaron la banca en línea, realizaron compras en línea, agendaron citas médicas y pagaron por trámites o servicios del Estado en línea.
8. La realización de teletrabajo, que en 2019 era incipiente, aumentó considerablemente en 2022. Actualmente, alrededor de 1 de cada 5 internautas que trabaja realizó teletrabajo en los últimos tres meses, cifra que se duplica entre quienes tienen nivel educativo alto.
9. Con relación a 2019, aumentó de 49% a un 58% la proporción de personas que interactúa en línea con el centro educativo al que concurre. Este aumento se dio principalmente entre quienes tienen nivel educativo bajo, quienes residen en el interior y quienes se encuentran en los dos quintiles más bajos de ingresos.
10. La gran mayoría de los y las internautas (68%) realizó alguna actividad de gobierno digital en los últimos tres meses, entre las que se encuentran buscar información sobre el gobierno, realizar trámites en línea y pagar por servicios en línea.

# PRINCIPALES RESULTADOS

## 1. ¿Quiénes y cómo acceden a internet?

Para que las personas aprovechen las ventajas de internet, es necesario que cuenten con acceso a la red y a dispositivos de conexión, que los utilicen y, en última instancia, que tengan las habilidades para maximizarlos beneficios de su uso. Este capítulo explora estas tres condiciones desde el punto de vista de los hogares y las personas. En primer lugar, se describe el acceso a internet y a dispositivos de conexión en hogares. Luego, se describe el uso que las personas hacen de internet: quiénes se conectan, con qué frecuencia y a través de qué dispositivos. Por último, indaga sobre las habilidades digitales con las que cuentan las personas en internet para aprovechar sus ventajas.

### 1.1 Acceso a internet y dispositivos en el hogar

En esta sección se describen los hogares con conexión a internet, el tipo de conexión con que cuentan y los dispositivos de conexión existentes en el hogar. Estos datos son analizados en función de la región de residencia (diferenciando Montevideo-Interior) e ingresos del hogar (en términos de quintiles de ingreso medio per cápita del hogar). Además, se presenta la evolución histórica de estas variables, con especial énfasis en la comparación con la medición de 2019 que finalizó unos meses antes de que se declarara la emergencia sanitaria por COVID-19.

#### *Acceso a internet*

La conectividad en el hogar, especialmente la conexión por banda ancha fija, es uno de los aspectos habilitantes más relevantes. Brinda a sus integrantes la posibilidad de aprovechar las ventajas que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ofrecen desde el lugar donde tienden a pasar la mayor parte de su tiempo. La importancia del acceso a internet en el hogar se hizo evidente durante la pandemia del COVID-19, cuando muchas personas se vieron forzadas a desempeñar desde su hogar actividades que comúnmente realizaban fuera de él.

En este sentido, es importante conocer cuántos hogares del Uruguay cuentan con conexión a internet y de qué tipo. Como se observa en el Gráfico 1, el 91% de los hogares del país cuenta con algún tipo de

conexión a internet y el 72% cuenta con conexión por banda ancha fija. Ambas cifras han crecido continuamente desde la primera edición de la EUTIC en 2010, cuando menos de la mitad de los hogares contaba con acceso a internet y una proporción aún menor con banda ancha fija. Esto se debe a que este tipo de conexión tiende a ser más costosa por sus características técnicas, entre las que se destaca una mayor velocidad.

#### Referencias

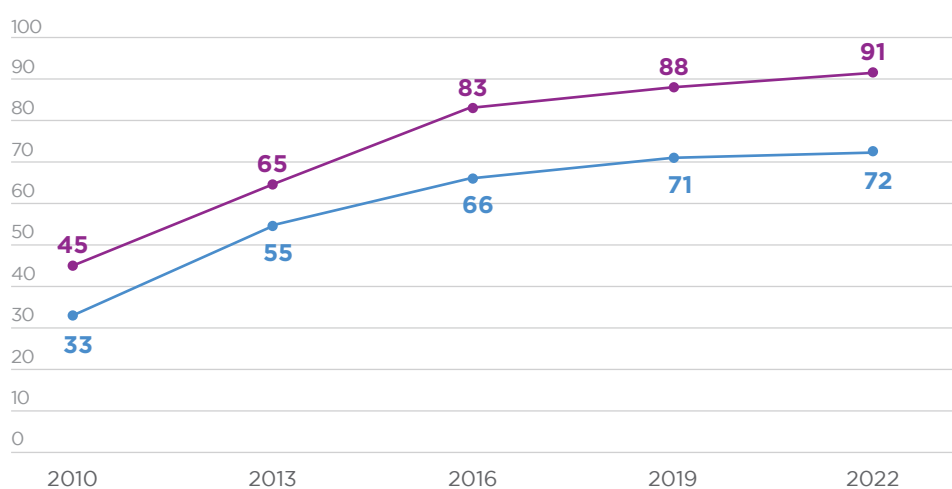
- Conexión a internet
- Banda ancha fija

Fuente: EUTIC 2010 -2022.  
Base: Total de hogares.

**Conexión a internet:** Corresponde a quienes responden "Sí" a al menos una de las siguientes preguntas: ¿Tiene su hogar conexión a internet? ¿Tiene su hogar wifi? ¿Cuenta su hogar con alguno de estos tipos de conexión a Internet? Opciones de respuesta (selección múltiple): banda ancha fija-Internet móvil- se cuelga, tiene un acuerdo con un vecino. **Conexión por banda ancha fija:** Corresponde a quienes responden "Sí" a ¿Cuenta su hogar con alguno de estos tipos de conexión a Internet? Opción de respuesta: banda ancha fija

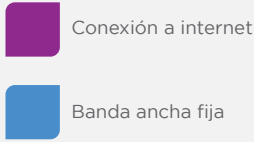
### Gráfico 1.

Conexión a internet y conexión por banda ancha fija en Hogares, 2010-2022 (%)



El acceso a internet en los hogares varía según la región y el nivel de ingresos (Gráfica 2). En Montevideo, el 95% de los hogares cuenta con conexión a internet, mientras que esta cifra es del 88% para el Interior. En cuanto al acceso a banda ancha fija, la diferencia es mayor: 83% en Montevideo y 65% en el Interior. Las diferencias en el acceso a internet según quintil de ingresos del hogar se observan especialmente en el acceso a banda ancha fija. En el quintil más alto de ingresos, la gran mayoría de los hogares cuenta con conexión a internet (97%) y una proporción similar cuenta con banda ancha fija (91%). Sin embargo, en el quintil más bajo de ingresos, poco más de la mitad cuenta con banda ancha fija (53%), aunque la mayoría cuenta con conexión a internet (88%).

#### Referencias

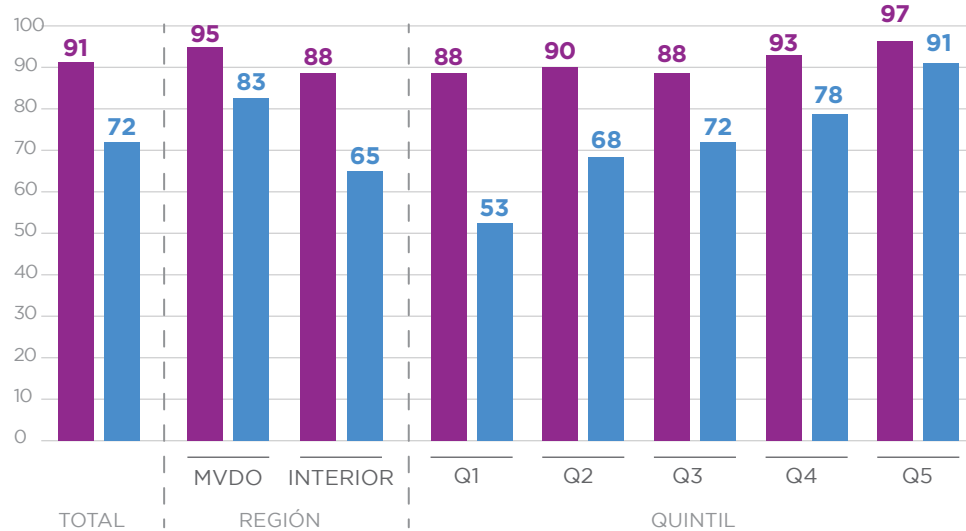


Fuente: EUTIC 2010 - 2022  
Base: Total de hogares.

**Conexión a internet:** Corresponde a quienes responden "Sí" a al menos una de las siguientes preguntas: ¿Tiene su hogar conexión a internet? | ¿Tiene su hogar wifi? | ¿Cuenta su hogar con alguno de estos tipos de conexión a Internet? Opciones de respuesta (selección múltiple): banda ancha fija - Internet móvil - se cuelga, tiene un acuerdo con un vecino. **Conexión por banda ancha fija:** Corresponde a quienes responden "Sí" a ¿Cuenta su hogar con alguno de estos tipos de conexión a Internet? Opción de respuesta: banda ancha fija

### Gráfico 2.

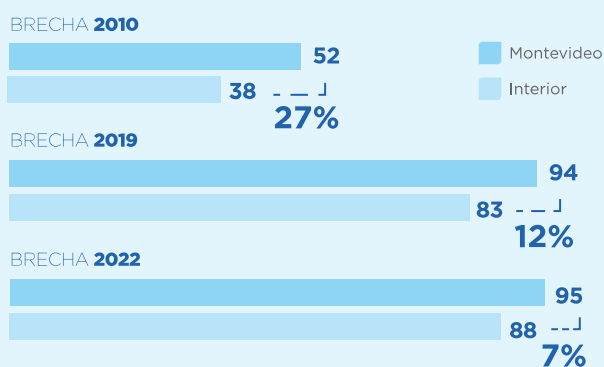
Conexión a internet y conexión por banda ancha fija en Hogares según región y quintil de ingreso, 2022 (%)



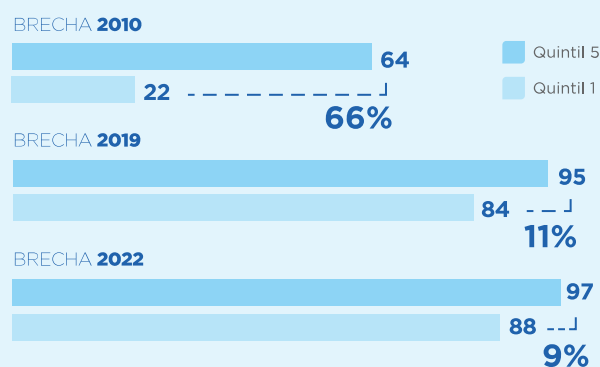
Si bien existen brechas en el acceso a internet por región y por ingresos, es importante notar que estas brechas se han reducido progresivamente desde 2010. En 2010 la brecha de conexión a internet entre hogares de Montevideo y el Interior era del 27%, lo cual implica que por cada cuatro hogares de Montevideo que estaban conectados, había tres hogares del Interior conectados (Gráfica 3). En la última década, esta brecha se redujo hasta llegar a 7%, lo cual se significa que, por cada 10 hogares de Montevideo conectados hay 9 del Interior conectados. Algo similar sucede con la brecha de conexión a internet según quintil de ingresos. Mientras que en el 2010 la brecha entre el quintil 5 y el quintil 1 de ingresos era del 66% (una relación de 3 a 1) en el 2022 esta cifra se ubicó en 9% (una relación de 10 a 9) (Gráfica 4).

## Reducción de la brecha de acceso a internet entre hogares del quintil 1 y 5 y entre Montevideo e interior

**Gráfico 3.** Brecha de acceso a internet Montevideo-Interior, 2010, 2019, 2022 (%)



**Gráfico 4.** Brecha de acceso a internet Quintil 5 - Quintil 1, 2010, 2019, 2022 (%)



Fuente:  
EUTIC 2010, 2019, 2022.  
Base: Total de hogares.

**Conexión a internet:** Corresponde a quienes responden "Sí" a al menos una de las siguientes preguntas: ¿Tiene su hogar conexión a internet? ¿Tiene su hogar wifi? ¿Cuenta su hogar con alguno de estos tipos de conexión a Internet? Opciones de respuesta (selección múltiple): banda ancha fija - Internet móvil - se cuelga, tiene un acuerdo con un vecino.

En relación con la situación del país antes de la pandemia, puede notarse que el crecimiento en el acceso a internet de los hogares fue más pronunciado en el interior del país, donde evoluciona de 83% en 2019 a 88% en 2022, mientras que en Montevideo pasa de 94% a 95% en igual período (Gráfica 3). Para este trienio la brecha territorial disminuye de 12% a 7%. Algo similar ocurre con la brecha de ingresos, la cual disminuye de 11% a 9% tomando como referencia hogares del quintil 1 y del quintil 5 (Gráfica 4).

### Acceso a dispositivos

Como fue mencionado anteriormente, no solo es importante saber si los hogares cuentan con conexión a internet y de qué tipo, sino también los dispositivos de conexión a internet con los que cuentan. Esto se debe a que el tipo de dispositivo incide en la experiencia de las personas en línea y determina el abanico de actividades que es posible realizar. La Tabla 2 presenta el acceso a dispositivos de conexión a internet no celulares en hogares: PC, tableta, dispositivo Ceibal y tableta Ibirapitá. Como se observa, desde el 2013 el porcentaje de dispositivos digitales no celulares se ha mantenido estable, donde alrededor de 7 de cada 10 hogares uruguayos cuenta con una PC o tableta. Es importante notar que, si bien durante el mismo período aumentó el



porcentaje de hogares con acceso a internet, el acceso a dispositivos digitales no celulares no lo hizo de la misma forma. Esto se debe a que la expansión del uso de internet fue posibilitada, principalmente, por el acceso a teléfonos inteligentes.

Fuente: EUTIC 2010 -2022  
Base: Total de hogares.

**PC:** Corresponde a quienes responden "Sí" a ¿Cuenta este hogar con computadora, PC, laptop? (en uso). **Tableta:** Corresponde a quienes responden "Sí" a ¿Cuenta este hogar con tablet? (en uso). **Dispositivo Ceibal:** Corresponde a quienes responden "Sí" a ¿Alguna de las Computadoras, PC, laptop, netbook y/o tablet en uso es del Plan Ceibal? **Tableta Ibirapitá:** Corresponde a quienes responden "Sí" a ¿Alguna de las tablet en uso es del Plan Ibirapitá? **Dispositivo digital no celular:** Corresponde a quienes responden "Sí" a al menos una de las preguntas anteriores.

**Tabla 2.**  
Acceso a dispositivos de conexión a internet no celulares en Hogares por tipo de dispositivo, 2010-2022 (%)

|                                       | 2010 | 2013 | 2016 | 2019 | 2022 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|
| <b>DISPOSITIVO DIGITAL NO CELULAR</b> | 59   | 70   | 70   | 68   | 70   |
| <b>PC</b>                             | 59   | 70   | 63   | 58   | 60   |
| <b>TABLETA</b>                        | –    | 15   | 29   | 32   | 30   |
| <b>DISPOSITIVO DE PLAN CEIBAL</b>     | 21   | 26   | 21   | 20   | 21   |
| <b>TABLETA IBIRAPITÁ</b>              | –    | --   | –    | 12   | 8    |

La PC es el principal dispositivo digital no celular con el que cuentan los hogares uruguayos. Alrededor de 6 de cada 10 hogares cuenta con al menos una PC, y 3 de cada 10 cuenta con al menos una tableta. El mayor porcentaje de hogares con PC corresponde a 2013, donde era el principal dispositivo de acceso a internet. A partir de ese momento, la tenencia de PC en los hogares comenzó a descender, tendencia que se detuvo en 2022, manteniéndose -58% a 60%, dentro del margen de error- respecto de 2019. La tenencia de dispositivo Ceibal en los hogares (tableta o PC) se mantiene estable desde los inicios de la encuesta, donde alrededor de 1 de cada 5 hogares uruguayos cuenta con un dispositivo Ceibal. Por otro lado, el porcentaje de hogares que cuenta con tableta se mantiene similar desde 2016: alrededor de 1 de cada 3 hogares cuenta con una tableta.

Al igual que el acceso a internet, el tipo de dispositivo con el que cuentan los hogares varía según la región y el nivel de ingresos. Mientras que 7 de cada 10 hogares de Montevideo cuenta con PC, en el interior la cifra es de 5 de cada 10 (Gráfica 5). Por otro lado, el acceso

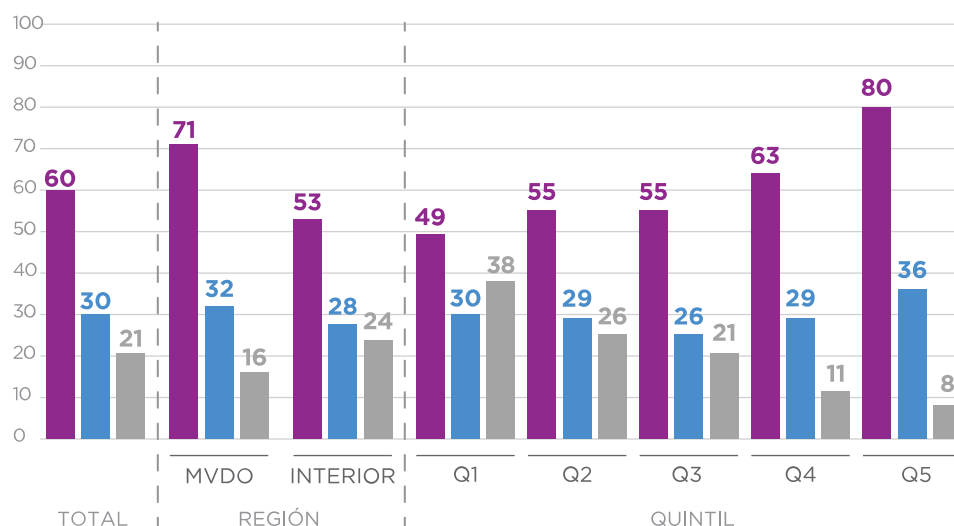
a tableta por región es similar, donde en ambos casos 3 de cada 10 hogares cuentan con un dispositivo de este tipo. Al analizar el acceso a dispositivo Ceibal, el porcentaje de hogares del Interior es levemente mayor que el de Montevideo (24% frente a 16%). En relación con el nivel de ingresos, el 80% de los hogares del quintil más alto cuenta con PC, mientras que el quintil más bajo corresponde al 49% de los hogares con PC. La tenencia de dispositivo Ceibal, sin embargo, tiene una mayor presencia en hogares de quintiles más bajos: mientras que el 38% de los hogares del quintil 1 cuenta con dispositivo Ceibal, en el quintil 5 esta cifra es casi cinco veces menor (8%).

#### Referencias



### Gráfico 5.

Acceso de dispositivos de conexión a internet no celulares según región y quintil de ingreso, 2022 (%)

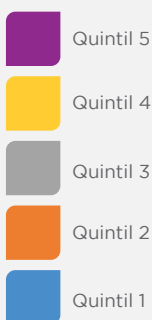


Fuente: EUTIC 2010 - 2022  
Base: Total de hogares.

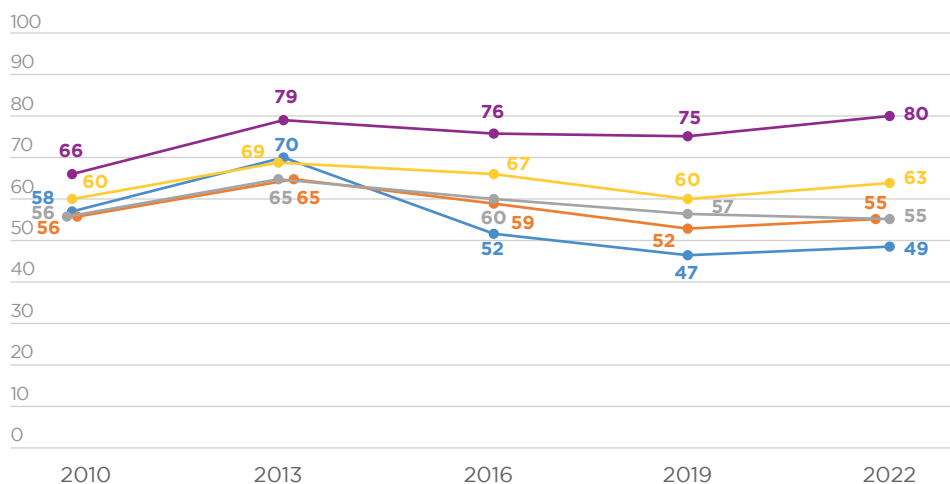
**PC:** Corresponde a quienes responden "Sí" a ¿Cuenta este hogar con computadora, PC, laptop? (en uso). **Tableta:** Corresponde a quienes responden "Sí" a ¿Cuenta este hogar con tablet? (en uso). **Dispositivo Ceibal:** Corresponde a quienes responden "Sí" a ¿Alguna de las Computadoras, PC, laptop, netbook y/o tablet en uso es del Plan Ceibal?

La brecha de acceso a PC ha variado desde la primera edición de la EUTIC. En 2010, cuando la PC era el principal dispositivo de conexión a internet, la brecha entre quintiles era pequeña: 55% de los hogares del quintil 1 contaba con PC en el hogar, mientras que en el quintil 5 la cifra era de 66% (Gráfica 6). Esto indica que, en 2010, por cada 10 hogares del quintil 5 con PC, había 9 hogares del quintil 1 con este dispositivo. En el 2022, esta brecha es mayor: por cada 10 hogares del quintil 5 con PC, hay 6 hogares del quintil 1 con este dispositivo. El aumento de la brecha se debe a que el porcentaje de hogares del quintil más bajo de ingresos con PC mantuvo un valor similar al de 2010, mientras que para el quintil más alto de ingresos esta cifra aumentó considerablemente. Con relación a 2019, es importante destacar que el mayor aumento en el acceso a PC se dio entre los hogares del quintil 5, de 75% a 80%.

Referencias



**Gráfico 6**  
Tenencia de computadora en Hogares según quintil de ingreso, 2010-2022 (%)



Fuente: EUTIC 2010-2022.  
Base: Total de hogares.

**Tenencia de computadora:** Corresponde a quienes responden "Sí" a ¿Cuenta este hogar con computadora, PC, laptop? (en uso).

## 1.2 Uso de internet y dispositivos entre las personas

De acuerdo con estándares internacionales, se considera internauta a quien haya utilizado internet al menos una vez en los últimos tres meses.<sup>2</sup> Esta sección describe el porcentaje de personas que utiliza internet, así como también los dispositivos utilizados para conectarse y el acceso a internet móvil. Los resultados son analizados en función de las siguientes variables sociodemográficas: edad, nivel educativo, región y quintil de ingresos del hogar.<sup>3</sup>

### Uso de internet

El primer paso para conocer los usos de Internet en la ciudadanía es identificar quiénes utilizan internet y la frecuencia de uso. Esto brinda información sobre la cantidad de tiempo que una persona dedica a las actividades en línea, aunque no sobre qué hace allí. Dado que los tipos de usos que brinda internet son muy amplios, sería erróneo asumir que la experiencia en línea de los diferentes segmentos de población es homogénea. Por lo tanto, es importante complementar la información sobre la frecuencia de conexión con datos acerca de las actividades realizadas en línea, para tener una visión completa del uso de Internet de las personas. Esto será abordado en el próximo capítulo.

2 . Unión Internacional de las Telecomunicaciones, *Manual for Measuring ICT Access and Use by Households and Individuals, 2020 Edition*

3 . Para la variable nivel educativo se utilizaron las siguientes categorías: bajo (corresponde a ciclo básico incompleto o menos), medio (ciclo básico completo o educación media superior incompleta), y alto (secundaria completa o más).

En la última década, el uso de internet entre los uruguayos y las uruguayas no sólo se extendió, sino que también se intensificó. Como se observa en la Gráfica 7, el 90% de las personas encuestadas declara haber utilizado internet en los últimos tres meses, y el 83% declara utilizarlo de forma diaria. Esto implica que la inmensa mayoría (92%) de los y las internautas utilizan internet diariamente, mientras que en 2010 poco más de la mitad (57%) utilizaba internet diariamente. Respecto a 2019, es importante destacar el aumento en el uso diario de internet, que pasó de 79% a 83% en 2022.

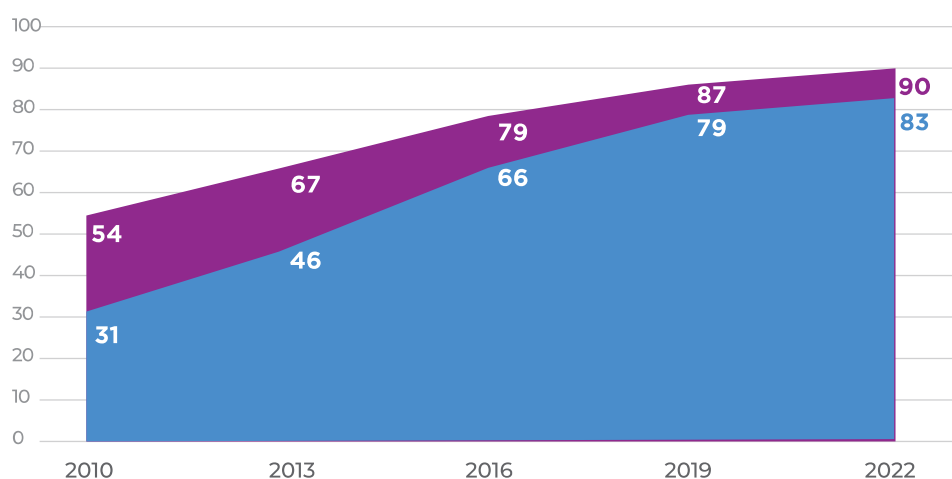
#### Referencias

- Uso en los últimos tres meses
- Uso diario

Fuente: EUTIC 2010 - 2022  
Base: Total de personas.

**Uso en los últimos tres meses:** Corresponde a quienes responden "En el último mes" o "Hace más de un mes pero en los últimos 3 meses" a la pregunta ¿Cuándo fue la última vez que utilizó internet?. **Uso diario:** Corresponde a quienes responden "Todos los días" a la pregunta ¿Con qué frecuencia utilizó Internet en los últimos 3 meses?

**Gráfico 7.**  
Uso de internet en los últimos tres meses y uso diario de internet, 2010-2022 (%)



Si bien esta evolución positiva se da en todos los segmentos analizados, la distribución de quienes no utilizan internet no se da de forma aleatoria en la población. Esto implica que ciertos segmentos poblacionales tienen una mayor proporción de personas que no utilizan internet en comparación con otros. La Gráfica 8 muestra el porcentaje de personas que utilizaron internet en los últimos tres meses y de forma diaria según género, edad, nivel educativo y región. La brecha en el uso de internet se observa en mayor medida por edad: mientras que entre las personas menores de 50 años el uso de internet de forma diaria es prácticamente universal, entre las personas de 65 años y más solamente la mitad utiliza internet diariamente. Por otro lado, el uso de internet, y en especial el uso de internet diario, es mayor entre las personas de nivel educativo medio y alto en relación con las de

nivel educativo bajo. En los segmentos medio y alto, más del 90% utiliza diariamente internet, mientras que en el segmento bajo únicamente el 66% lo utiliza. Se observa también una diferencia, aunque de menor magnitud, en el uso de internet por región a favor de Montevideo. Por último, no se observan diferencias significativas por género.

#### Referencias

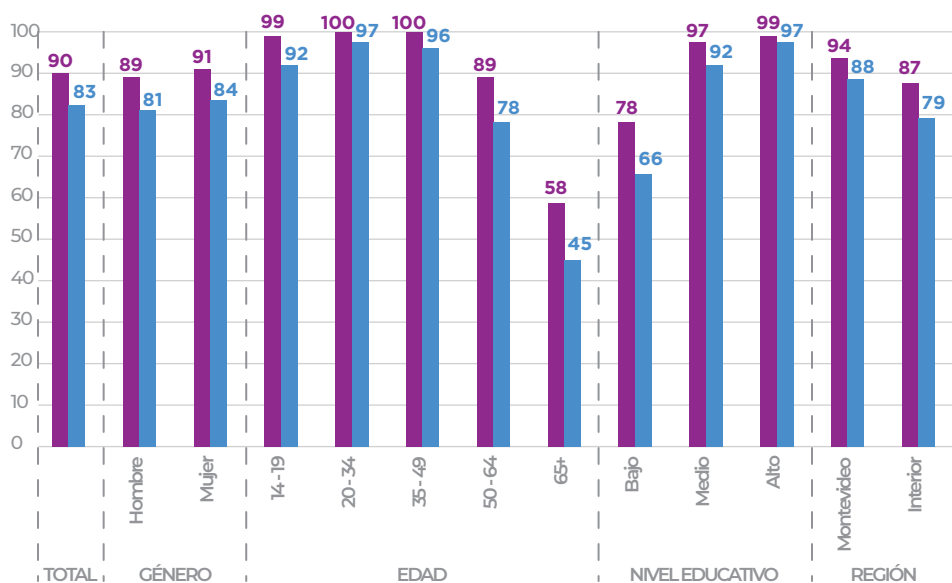
- Uso en los últimos tres meses
- Uso diario

Fuente: EUTIC 2022  
Base: Total de personas.

**Uso en los últimos tres meses:** Corresponde a quienes responden "En el último mes" o "Hace más de un mes pero en los últimos 3 meses" a la pregunta ¿Cuándo fue la última vez que utilizó internet?. **Uso diario:** Corresponde a quienes responden "Todos los días" a la pregunta ¿Con qué frecuencia utilizó Internet en los últimos 3 meses?

### Gráfico 8.

Uso de internet en los últimos tres meses y uso diario de internet según sexo, edad, nivel educativo y región, 2022 (%)



Al observar la evolución entre la EUTIC realizada previo a la pandemia y la EUTIC actual, se observa que el mayor crecimiento en el uso de internet se dio entre personas de 65 años y más y de nivel educativo bajo (Gráfica 9). En 2019, el 49% de las personas de 65 años y más eran internautas, mientras que en 2022 esta cifra aumentó un 18%, alcanzando al 58% de las personas de ese segmento. En el caso de las personas de nivel educativo bajo, el porcentaje de internautas aumentó de 71% a 78%.

Referencias

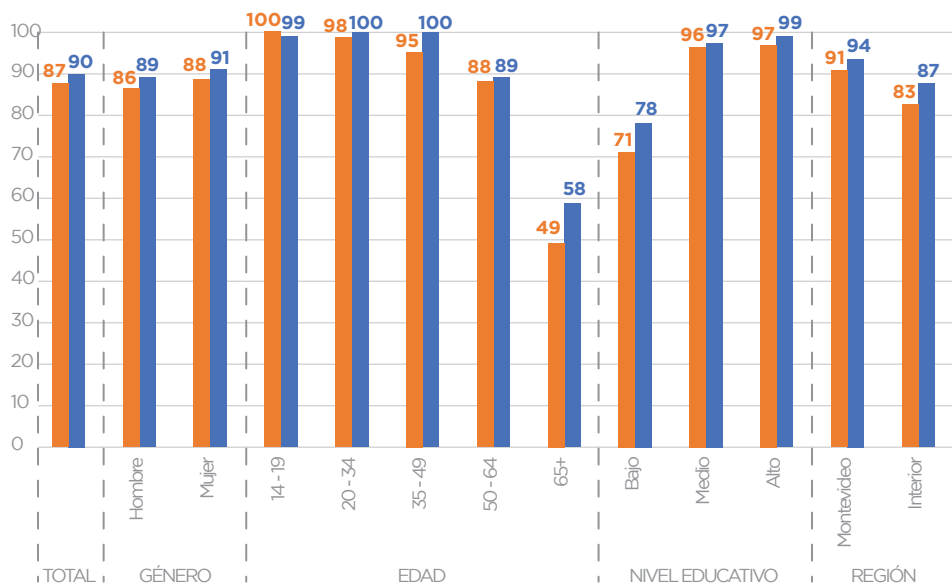


Fuente: EUTIC 2019 - 2022  
Base: Total de personas.

**Uso en los últimos tres meses:**  
Corresponde a quienes responden "En el último mes" o "Hace más de un mes pero en los últimos 3 meses" a la pregunta ¿Cuándo fue la última vez que utilizó internet?

**Gráfico 9.**

Uso de internet en los últimos tres meses según sexo, edad, nivel educativo y región, 2019-2022 (%)



*Uso de dispositivos*

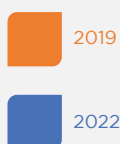
La EUTIC mide la frecuencia de conexión a internet a través de distintos dispositivos. Cada dispositivo ofrece distintas ventajas comparativas, lo que hace que alguno sea más adecuado para ciertas situaciones o propósitos. En el caso de los celulares, su principal ventaja es la portabilidad, por lo que son ideales para la comunicación y el uso de redes sociales. Las tabletas, por otro lado, tienen un tamaño de pantalla mayor, por lo que son ideales para actividades como la lectura y el consumo de contenido audiovisual. Las PC suelen tener un mayor rendimiento en términos de procesamiento y velocidad de conexión, por lo que ofrecen una experiencia más completa, con una gran cantidad de aplicaciones y software disponibles para diversos fines. Por último, la experiencia de conectarse a internet a través de una televisión es muy distinta a las anteriores, ya que por el tamaño de la pantalla permite la visualización de contenido multimedia por varias personas al mismo tiempo.

Desde 2019 la EUTIC indaga sobre frecuencia de conexión a internet a través de celular, TV, PC y tableta.<sup>4</sup> El celular no es sólo el dispositivo

4 . En las ediciones 2010, 2013 y 2016 la EUTIC indagaba por la frecuencia de uso de celular, smartphone y PC, y no por la frecuencia de conexión a internet a través de esos dispositivos. Por este motivo, los datos de estas ediciones no son comparables con los de las dos ediciones más recientes.

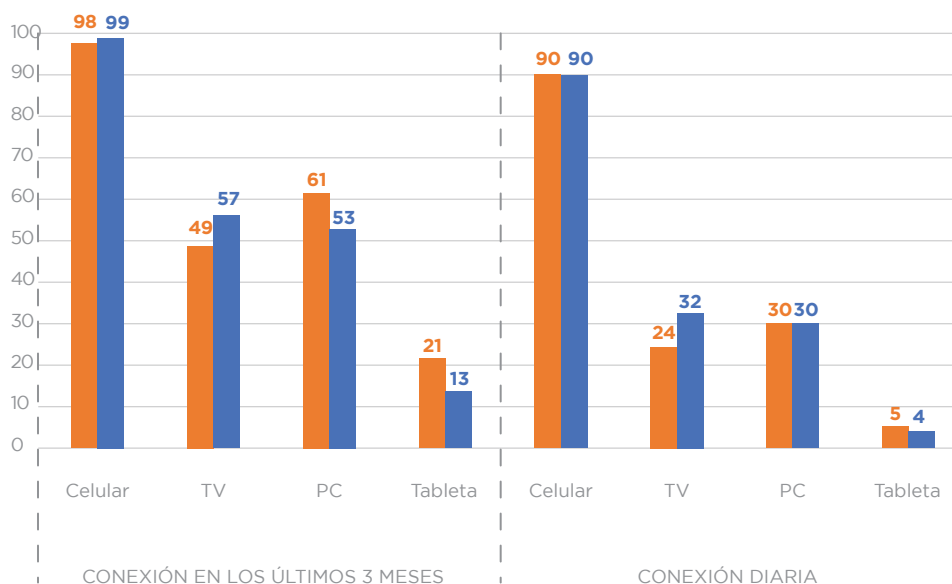
más utilizado para conectarse a internet, sino que también es el utilizado con mayor intensidad: prácticamente todas las personas internautas lo utilizaron en los últimos tres meses, y 9 de cada 10 lo utilizan de forma diaria (Gráfica 10). De esta forma, la frecuencia de uso del celular como dispositivo de conexión a internet se mantiene igual a 2019. Por otro lado, la proporción de personas que utilizaron una TV para conectarse a internet aumentó respecto a 2019 (de 49% a 57%), así como también la proporción de personas que la utiliza de forma diaria (de 24% a 32%).

#### Referencias



#### Gráfico 10.

Conexión a internet en los últimos tres meses y diaria por dispositivos de conexión, 2019-2022 (%)



Fuente: EUTIC 2019 - 2022  
Base: Internautas.

**Conexión en los últimos tres meses:** Corresponde a quienes contestan "Todos los días", "Al menos una vez a la semana pero no todos los días", o "Con menor frecuencia" a las preguntas: ¿Con qué frecuencia utilizó Internet desde el celular/TV/PC/Tablet en los últimos 3 meses? **Conexión diaria:** Corresponde a quienes contestan "Todos los días" a las preguntas: ¿Con qué frecuencia utilizó Internet desde el celular/TV/PC/Tablet en los últimos 3 meses?

Con relación al uso de PC para conectarse a internet, se observa que respecto a 2019 la proporción de internautas que la utilizó en los últimos tres meses disminuyó (de 61% a 53%), pero la proporción de internautas que la utiliza diariamente se mantuvo constante (30%). Esto indica que, por un lado, quienes ya realizaban un uso intensivo de la PC en 2019 continúan haciéndolo en 2022 y, por otro lado, que la proporción de internautas que la utilizaba de forma esporádica disminuyó. Por último, la tableta es el dispositivo de conexión a internet menos utilizado: descendió su proporción de uso entre las personas internautas (de 21% a 13%), aunque mantuvo su proporción de personas que la utilizan diariamente (5% en 2019 y 4% en 2022).

El uso de estos dispositivos, y especialmente el uso diario, varía según la edad y nivel educativo de las personas encuestadas. Como muestra la Tabla 3, el celular es utilizado por aproximadamente 9 de cada 10 internautas de 14 a 64 años de forma diaria. En el segmento de mayor edad (65 años o más), el uso diario del celular es menor: 3 de cada 4 lo utiliza diariamente para conectarse a internet. Se observa, también, un uso diferencial por nivel educativo, donde las personas que utilizan internet con más años de educación usan el celular diariamente para conectarse a internet en mayor medida que aquellas con menos años de educación (98% en el nivel educativo alto frente a 83% en el nivel educativo bajo).

Fuente: EUTIC 2022  
Base: Internautas.

**Conexión diaria:** Corresponde a quienes contestan "Todos los días" a las preguntas: ¿Con qué frecuencia utilizó Internet desde el celular/TV/PC/Tablet en los últimos 3 meses?

**Tabla 3.**

Conexión a internet diaria por dispositivos de conexión, según edad y nivel educativo, 2022 (%)

| Dispositivo | Total | Edad  |       |       |       |     | Nivel educativo |       |      |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----------------|-------|------|
|             |       | 14-19 | 20-34 | 35-49 | 50-64 | 65+ | Bajo            | Medio | Alto |
| Celular     | 90    | 88    | 94    | 94    | 88    | 75  | 83              | 92    | 98   |
| TV          | 32    | 24    | 37    | 38    | 28    | 18  | 21              | 34    | 49   |
| PC          | 30    | 31    | 37    | 33    | 23    | 17  | 9               | 35    | 61   |
| Tablet      | 4     | 4     | 4     | 5     | 3     | 6   | 3               | 4     | 8    |

El uso diario de PC es el que presenta la brecha más amplia: el 61% de las personas internautas de nivel educativo alto utiliza una PC para conectarse a internet de forma diaria, mientras que para las de nivel educativo bajo esta cifra desciende a 9%. Esto implica que hay 6 personas usuarias diarias de PC de nivel educativo alto por cada persona usuaria diaria de PC en el nivel educativo bajo. La brecha en el uso diario de PC por nivel educativo es tres veces más grande que la brecha por edad, donde por cada persona usuaria diaria de PC de 65 años o más (el segmento con menor uso) hay dos personas usuarias diarias de PC de 20 a 34 años (el segmento con mayor uso).

Por último, la tableta, el dispositivo de conexión menos utilizado de forma diaria, es utilizado en mayor medida por las personas internautas

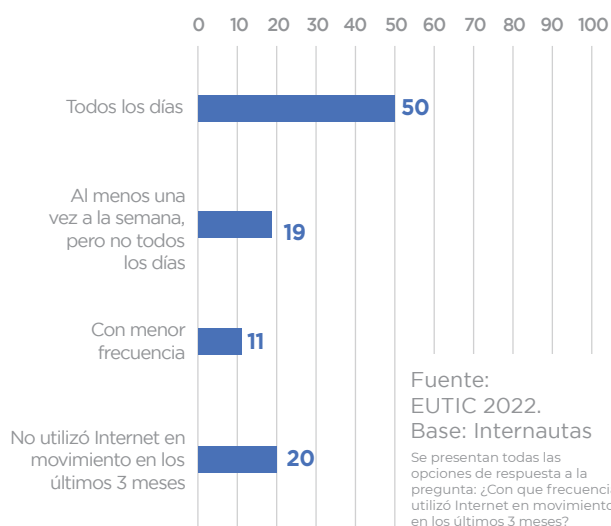


de 65 años y más (6%) y las de nivel educativo alto (8%). La TV, por su parte, es utilizada de forma diaria como dispositivo de conexión a internet en mayor medida por las personas internautas de entre 20 y 49 años (alrededor de 4 de cada 10) y las de nivel educativo alto (alrededor de 5 de cada 10).

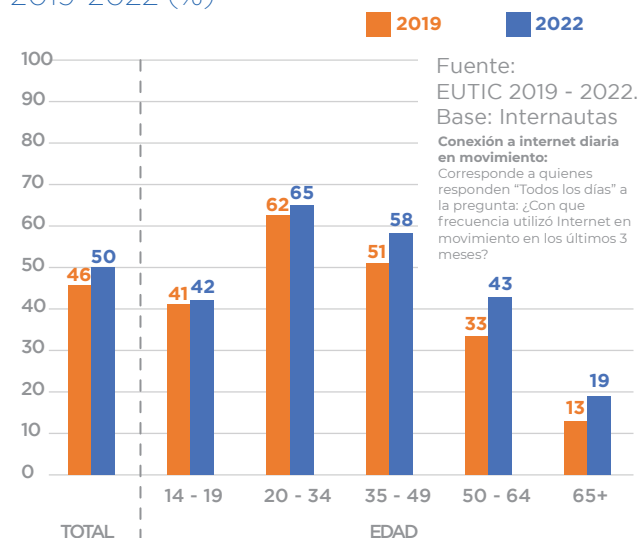
### Conexión a internet móvil

No solo es importante conocer los dispositivos de conexión a internet utilizados, sino también desde qué lugares las personas acceden a internet. Si ciertos segmentos poblacionales solo pueden acceder a internet desde lugares específicos, como locales comerciales o centros educativos, esto podría limitar el acceso las oportunidades y recursos de Internet en comparación con las personas que acceden a internet desde todo lugar. Con este fin, la EUTIC indaga sobre el acceso a internet en movimiento en los últimos tres meses, lo cual en principio posibilita el acceso a Internet de forma ubicua. Como muestra la Gráfica 11, la mayoría de las personas internautas utilizó internet en movimiento en los últimos tres meses: solo el 20% declara no haberlo utilizado y la mitad de ellos lo utiliza todos los días. Al comparar este dato con 2019 (Gráfica 12) se observa que, si bien para el total de las personas internautas el crecimiento de uso diario de internet en movimiento fue pequeño (pasó de 46% a 50%), este crecimiento se dio en mayor medida en segmentos específicos de la población. Es entre las personas internautas de 50 años o más donde la conectividad diaria en movimiento aumentó en mayor medida, aumentando entre un 20% y 30%.

**Gráfico 11.** Conexión a internet en movimiento en los últimos tres, 2022 (%)



**Gráfico 12.** Conexión a internet diaria en movimiento, según edad y nivel educativo, 2019-2022 (%)



### 1.3 Habilidades digitales

Las actividades que realizan las personas internautas en línea requieren ciertas habilidades digitales. Hay actividades más complejas que otras, por lo que la capacidad de cada internauta para realizarla dependerá de las habilidades con las que cuente. Por ejemplo, buscar información en línea requiere conocer cómo seleccionar las palabras clave para optimizar los resultados de la búsqueda, así como también capacidad para distinguir la información verdadera de la falsa. Otras actividades requieren otro tipo de habilidades: mirar contenido audiovisual a través de un televisor por internet requiere saber cómo conectar este dispositivo a la red y en algunos casos cómo instalar aplicaciones en ese dispositivo. En este sentido, las habilidades digitales con las que cuenten las personas internautas determinarán en gran medida lo que harán en línea. Si una persona no sabe cómo enviar archivos adjuntos, es posible que no pueda realizar varios de los trámites que ofrece el Estado por internet.

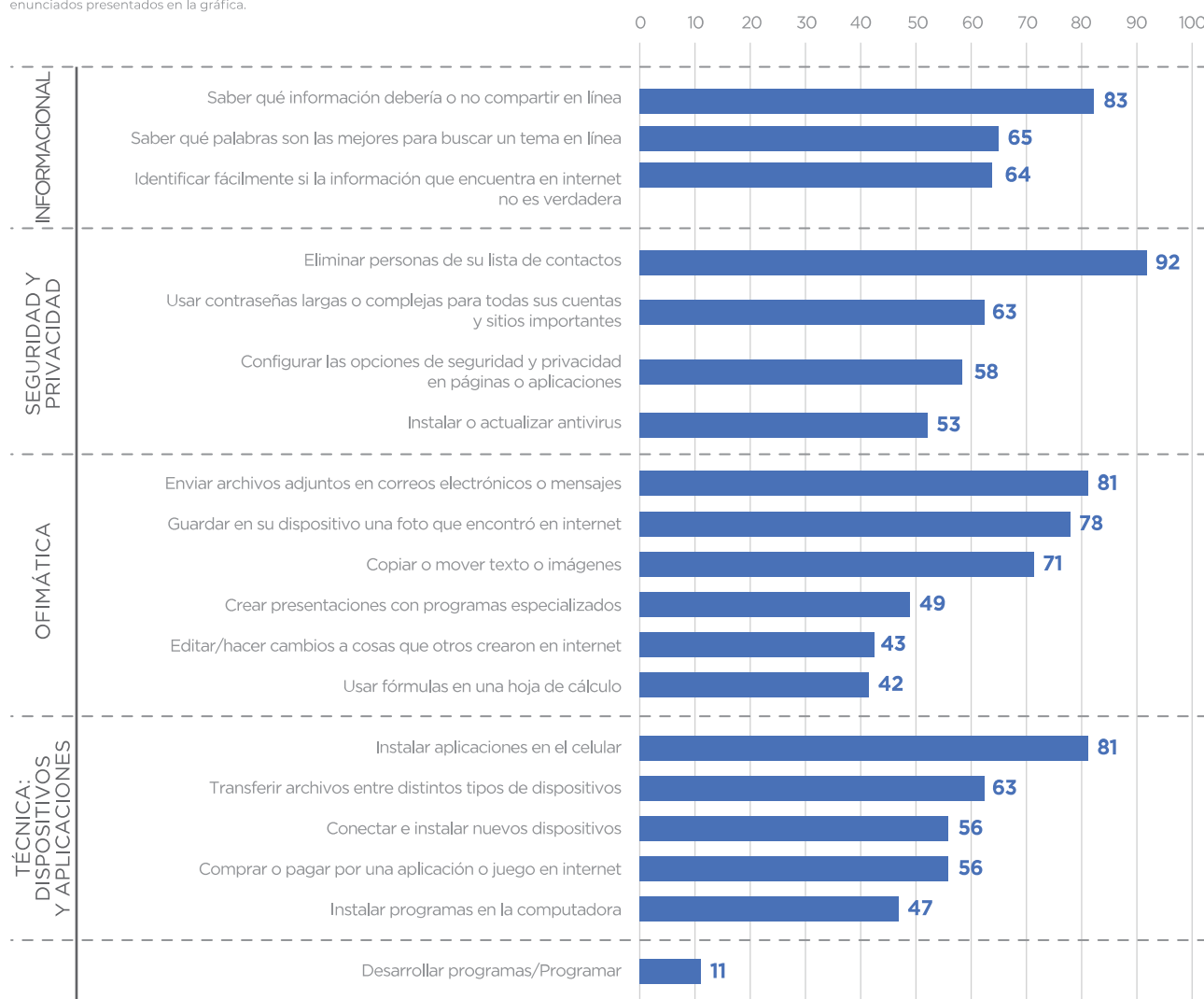
Por esta razón, la EUTIC consulta a las personas internautas sobre su capacidad para realizar actividades relativas al uso de internet y dispositivos sin la ayuda de otras personas, es decir, sobre habilidades digitales. La Gráfica 13 presenta el listado relevado de las actividades que las personas declaran saber realizar sin ayuda. Para facilitar el análisis, al igual que en la edición anterior de la EUTIC, estas actividades fueron agrupadas en cuatro grandes grupos: a) informacional, b) seguridad y privacidad, c) ofimática y d) técnica: dispositivos y aplicaciones. La única actividad que no fue agrupada es programar, debido al bajo porcentaje de internautas que declara saber hacerlo en relación con el resto de las actividades.

Fuente: EUTIC 2022  
Base: Internautas.

**Habilidades digitales:** Corresponde a quienes responden "SI" a la pregunta ¿Puede realizar sin la ayuda de otras personas las siguientes actividades relacionadas al uso de Internet y dispositivos digitales? para cada uno de los enunciados presentados en la gráfica.

### Gráfico 13.

Habilidades digitales: actividades relacionadas al uso de internet y dispositivos digitales que las personas declaran ser capaces de realizar sin ayuda, 2022 (%)



Dentro del grupo de habilidades informacional, la más mencionada por las personas internautas es saber qué información compartir o no en línea, mencionada por 8 de cada 10. Las habilidades relacionadas a la búsqueda de información (identificación de palabras clave y veracidad de la información) son mencionadas en menor medida (6 de cada 10). Al analizar grupo de habilidades relativas a la seguridad y privacidad, se observa que la actividad más mencionada es eliminar personas de las listas de contactos, donde el 92% declara saber hacerlo. Sin embargo, el resto de las habilidades de esa lista tienen una menor prevalencia:

un 63% sabe utilizar contraseñas largas o complejas, un 58% sabe configurar las opciones de privacidad en páginas o aplicaciones, y un 53% sabe instalar o actualizar antivirus.

Dentro del grupo de actividades de ofimática, las más populares tienen que ver con adjuntar archivos, guardar fotos y copiar o mover texto o imágenes, las cuales son mencionadas por entre 7 y 8 de cada 10 internautas. Sin embargo, dentro de este grupo, las actividades que tienen que ver con crear contenido son realizadas por un porcentaje menor: entre 4 y 5 de cada 10 internautas. Estas actividades creativas refieren al uso de programas de presentaciones, hojas de cálculo y realizar cambios en cosas creadas por otras personas. Por último, en el grupo de actividades técnicas relacionadas a dispositivos y aplicaciones, la actividad más mencionada es instalar aplicaciones en el celular (81%). Transferir archivos entre dispositivos, conectar e instalar dispositivos, comprar o pagar por una aplicación o juego e instalar programas en la PC son mencionadas en menor medida (entre el 47% y 63% de las personas internautas).

En promedio, una persona internauta declara saber realizar el 61% de las habilidades indagadas (Tabla 4). Sin embargo, no todas tienen el mismo nivel de habilidades: existen grandes diferencias en la media de habilidades al analizar los distintos segmentos de internautas. La Tabla 4 muestra el promedio de habilidades que las personas declaran tener en total y para cada grupo de habilidades, según género, edad, nivel educativo, región, quintil de ingresos y tipo de dispositivo utilizado. Las principales diferencias tienen que ver con la edad, el nivel educativo y el tipo de dispositivo de conexión comúnmente utilizado para conectarse a internet. Entre las personas jóvenes de entre 14 y 34 años, el promedio de habilidades es del 79%, mientras que entre las personas de 65 años o más el promedio desciende a más de la mitad (28%). Al analizar este dato por nivel educativo se observa una tendencia similar a favor de las personas de nivel educativo alto (con un promedio de 81%) respecto a las de nivel educativo bajo (con un promedio de 39%). El dispositivo de conexión utilizado es también un factor relevante a la hora de analizar las habilidades digitales: quienes se conectan a internet únicamente a través del celular (y no utilizan tableta o PC) tienen, en promedio, menores habilidades digitales que quienes utilizan otro dispositivo, donde la diferencia es casi del doble (41% para quienes utilizan solo celular y 76% para quienes utilizan otros dispositivos).

Fuente: EUTIC 2022  
Base: Internautas.

**Habilidades digitales:** Corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta ¿Puede realizar sin la ayuda de otras personas las siguientes actividades relacionadas al uso de Internet y dispositivos digitales? para cada uno de los enunciados presentados en la Gráfica 13. Las habilidades fueron agrupadas según se muestra en la Gráfica 13.

**Tabla 4.**

Habilidades digitales: porcentaje de actividades que las personas declaran ser capaces de realizar sin ayuda, por grupos de actividades, según género, edad, nivel educativo, región, quintil de ingresos y dispositivos de conexión, 2022 (%)

|                                      | Total     | Género    |           | Edad      |           |           |           |           | Nivel educativo |           |           | Región     |           | Quintil   |           |           |           |           | Disp. conexión |           |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|-----------|
|                                      |           | Hombre    | Mujer     | 14-19     | 20-34     | 35-49     | 50-64     | 65+       | Bajo            | Medio     | Alto      | Montevideo | Interior  | 1         | 2         | 3         | 4         | 5         | Solo cel.      | Otro      |
| Ofimática                            | 61        | 61        | 60        | 81        | 80        | 61        | 42        | 28        | 37              | 70        | 83        | 66         | 57        | 56        | 59        | 57        | 61        | 72        | 39             | 77        |
| Informacional                        | 71        | 70        | 71        | 87        | 86        | 72        | 56        | 40        | 50              | 78        | 90        | 74         | 68        | 65        | 72        | 67        | 71        | 80        | 53             | 84        |
| Seguridad y privacidad               | 67        | 69        | 64        | 83        | 83        | 70        | 49        | 34        | 45              | 75        | 85        | 72         | 63        | 64        | 65        | 64        | 66        | 76        | 48             | 81        |
| Técnica: dispositivos y aplicaciones | 61        | 63        | 59        | 81        | 83        | 63        | 38        | 23        | 35              | 71        | 83        | 68         | 55        | 55        | 59        | 57        | 61        | 73        | 36             | 79        |
| <b>Total habilidades</b>             | <b>61</b> | <b>62</b> | <b>60</b> | <b>79</b> | <b>79</b> | <b>63</b> | <b>43</b> | <b>28</b> | <b>39</b>       | <b>70</b> | <b>81</b> | <b>66</b>  | <b>57</b> | <b>56</b> | <b>60</b> | <b>58</b> | <b>61</b> | <b>71</b> | <b>41</b>      | <b>76</b> |

De esta forma, las diferencias en el acceso a internet se ven reflejadas también en las habilidades digitales. En términos generales, las personas más jóvenes y las de mayor nivel educativo no sólo hacen mayor uso de internet, sino que también hacen un uso más intensivo y, en principio, más complejo. Las diferencias en las habilidades digitales de las personas dejan en evidencia que el acceso y uso de internet no equivale a un uso similar de internet, ya que la brecha de habilidades entre internautas incide en qué actividades pueden realizar en línea.

## 2. ¿Qué hacen las personas en Internet?

Si bien Internet brinda infinitas posibilidades, no todas las personas lo utilizan de la misma forma. Esto se debe a que las necesidades e intereses de las personas son distintos, así como también los recursos con los que cuentan para aprovechar las posibilidades que Internet brinda. Este capítulo presenta los principales usos de Internet agrupados en ocho grandes áreas: comunicación, entretenimiento, información, comercio y banca, trabajo, educación, salud y, finalmente, gobierno. En cada sección se hace énfasis en las diferencias existentes entre segmentos, principalmente por tramos de edad y nivel educativo.

### 2.1 Internet para la comunicación

El principal uso de Internet es la comunicación. La capacidad de interactuar con otras personas de forma instantánea a pesar de la distancia, tanto a través de correos electrónicos como mensajería instantánea o videollamadas es uno de los principales atractivos de Internet. En comparación con medios tradicionales de comunicación, como el envío de cartas o las llamadas telefónicas, Internet se presenta como una opción más accesible y eficiente. Además de ser instantánea, la comunicación a través de Internet brinda infinitas posibilidades: es posible utilizar video, transferir archivos, compartir pantalla o ubicación, entre muchas otras funcionalidades.

#### *Actividades de comunicación*

La comunicación es el uso más popular de Internet: todas las personas internautas lo utilizan para este propósito. Como muestra la Gráfica 14, prácticamente todas las personas que utilizan Internet participaron de alguna red social en línea o utilizaron mensajería instantánea (como WhatsApp, el chat de Facebook o de otras aplicaciones) en los últimos tres meses. En la misma línea, la gran mayoría utilizó Internet para realizar llamadas o videollamadas, actividad que aumenta de 79% a 89% respecto a 2019. El uso de correo electrónico es otra de las actividades relacionadas a la comunicación que realizan las personas, donde el 72% declara haberlo realizado, cifra similar a 2019.

## Referencias

2019

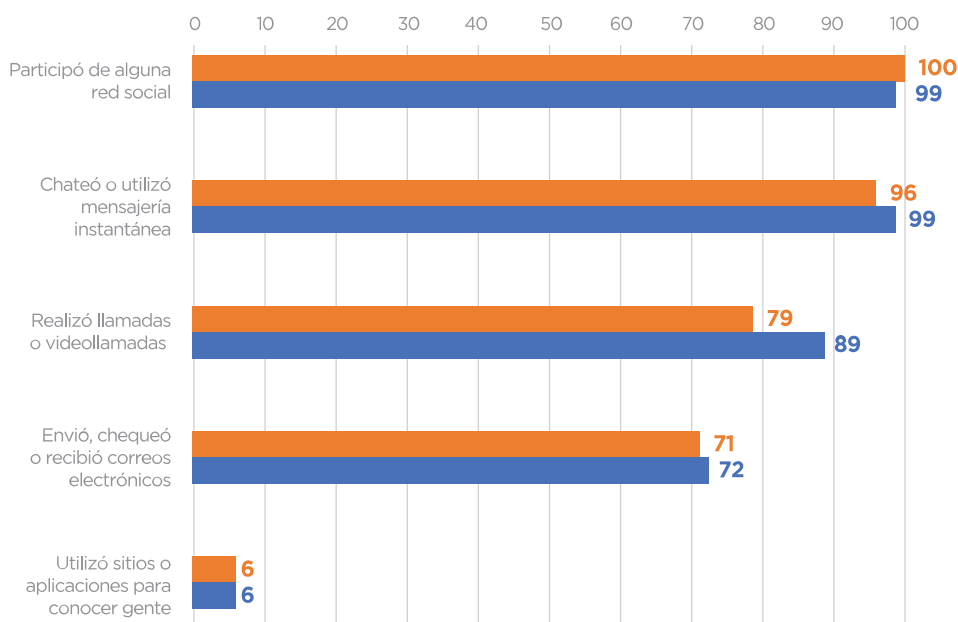
2022

Fuente: EUTIC 2019 -2022  
Base: Internautas

**Realización de actividades relacionadas a la comunicación en internet:** Corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con la comunicación y participación en Internet? para cada uno de los enunciados presentados en la gráfica.

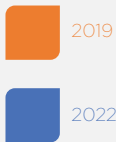
### Gráfico 14.

Realización de actividades relacionadas a la comunicación en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%)



Es interesante destacar que el aumento en la realización de llamadas o videollamadas se dio principalmente entre las personas adultas. Para el segmento de internautas de 14 a 19 años, la proporción de quienes realizaron esta actividad se mantiene igual respecto a 2019, pero para el resto de los grupos de edad esta proporción aumenta (Gráfica 15). De hecho, el mayor aumento se da entre las personas de 50 años o más, donde la cifra de 2022 se sitúa un 20% por encima del valor de 2019. De esta forma, la realización de llamadas o videollamadas se convirtió en una práctica casi universal entre las personas de todas las edades, donde alrededor de 9 de cada 10 realiza esta actividad.

#### Referencias

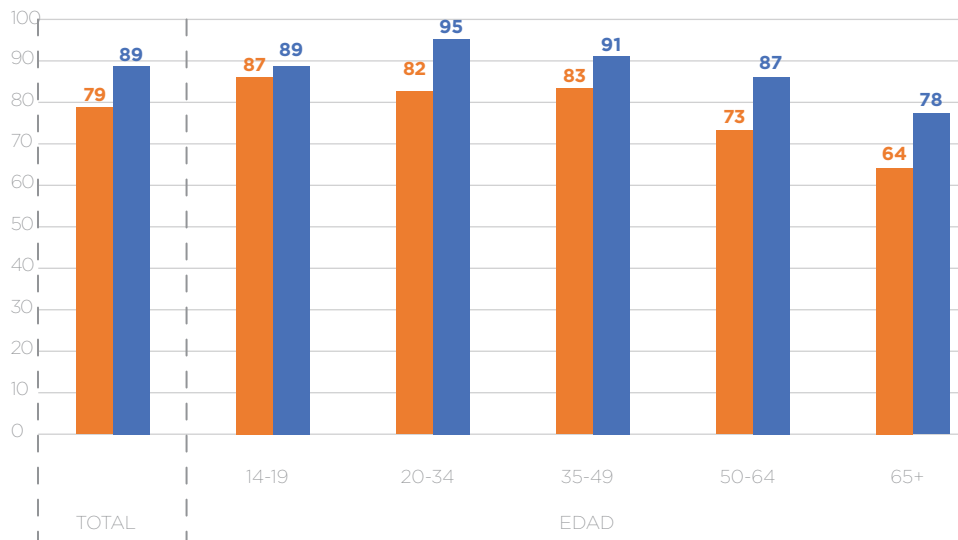


Fuente: EUTIC 2019 -2022  
Base: Internautas

**Realización de llamadas o videollamadas:**  
Corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con la comunicación y participación en Internet? Realizó llamadas o videollamadas (teleconferencias, Skype, llamadas de Whatsapp, etc.).

### Gráfico 15.

Realización de llamadas o videollamadas en los últimos tres meses, según edad, 2019-2022 (%)



### Uso de redes sociales

En pocas palabras, las redes sociales son plataformas digitales que permiten conectarse y comunicarse con otras personas, empresas, organizaciones e incluso el gobierno. Existen distintas redes sociales, las cuales cumplen distintos propósitos y son utilizadas de forma distinta por los diferentes segmentos de población. Por ejemplo, WhatsApp es una aplicación de mensajería instantánea que sirve para conectarse de forma inmediata con personas que tenemos su número de teléfono. Por otro lado, Twitter e Instagram permiten no solo consumir contenido creado por nuestros contactos, sino que también permite explorar lo que otras personas fuera de nuestra lista de contactos comparten. Dada las diferentes funcionalidades que tiene cada red social, es esperable que, si bien la participación en alguna red social sea universal entre internautas, no todas las personas participen en las mismas redes e incluso con la misma intensidad.

Por esta razón, la Gráfica 16 muestra el porcentaje de internautas que cuenta con perfil en las redes sociales indagadas y el porcentaje de internautas que la utiliza de forma diaria. Entre las redes sociales indagadas, las más populares son WhatsApp, Facebook, Instagram y YouTube. WhatsApp es la más popular y más frecuentemente utilizada: prácticamente todas las personas internautas tienen un perfil creado



en esa red y la enorme mayoría (92%) la utiliza todos los días. Entre las redes sociales indagadas, Facebook e Instagram son las que le siguen en popularidad a WhatsApp. Si bien una mayor proporción de internautas tienen perfil en Facebook (80%) que en Instagram (66%), ambas redes son utilizadas en igual proporción de forma diaria (42% y 41% respectivamente). Respecto a YouTube, 2 de cada 3 internautas tienen perfil en YouTube y 1 de cada 3 lo utiliza de forma diaria. Por otro lado, TikTok, Twitter, LinkedIn y Twitch son las menos populares entre las personas internautas: alrededor de un tercio tiene perfil en Tiktok y/o Twitter, y una menor proporción en LinkedIn y Twitch. Sin embargo, existe un uso diferenciado de estas redes según edad y nivel educativo.

#### Referencias

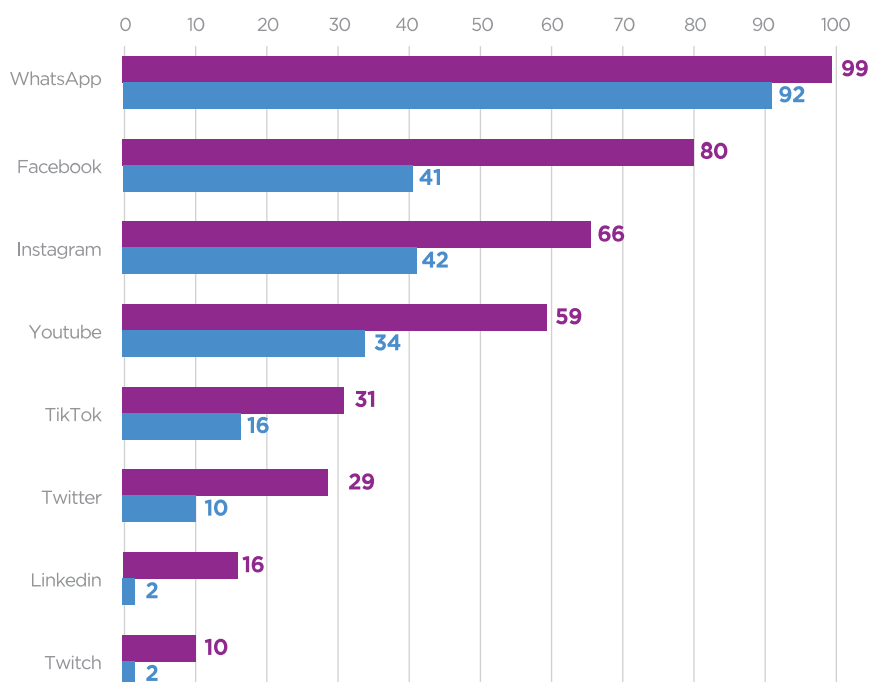
- Tenencia de perfil
- Uso diario

Fuente: EUTIC 2022  
Base: Internautas

**Tenencia de perfil:** Corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta "Ahora le voy a pedir que me indique en cuál/es de las siguientes páginas o aplicaciones tiene usted un usuario o perfil" para cada uno de las redes sociales presentadas en la gráfica.  
**Uso diario:** Corresponde a quienes responden "Todos los días" a la pregunta "¿Con qué frecuencia utilizó (red social presentada en la gráfica) en los últimos 3 meses? La pregunta de uso diario fue realizada solo a quienes tienen perfil en cada red. Los resultados se presentan para todos/as los/as internautas.

### Gráfico 16.

Tenencia de perfil y uso diario según red social, 2022 (%)



Dado que las distintas redes sociales ofrecen distintas funcionalidades, es esperable que su uso difiera entre los distintos segmentos poblacionales. Esto sucede para todas las redes indagadas a excepción de WhatsApp, debido a que es de uso universal entre internautas. La Tabla 5 muestra la tenencia de perfil en cada red social según edad y nivel educativo. La tenencia de perfil en Facebook es levemente mayor entre quienes tienen entre 20 y 49 años, y no se observan grandes diferencias por nivel educativo. Instagram, por otro lado, tiene una

mayor presencia entre los segmentos más jóvenes: prácticamente 9 de cada 10 menores de 35 años tiene perfil en esta red social, frente a 3 de cada 10 en el segmento de 65 o más. Asimismo, entre las personas de nivel educativo medio y alto el uso de Instagram es mayor que entre las de nivel educativo bajo, aunque la diferencia no es tan marcada como por edad. En el caso de YouTube, la tenencia de perfil es prácticamente universal entre el segmento de menor edad, proporción que desciende a medida que aumenta la edad. TikTok y Twitch son utilizadas prácticamente por jóvenes, ya que entre los segmentos de 50 años y más la tenencia de perfil es muy baja. Por último, Twitter y LinkedIn tienen una mayor proporción de personas usuarias en el segmento de nivel educativo alto (casi la mitad tiene perfil en estas redes).

Fuente: EUTIC 2022  
Base: Internautas.

**Tenencia de perfil:** Corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta "Ahora le voy a pedir que me indique en cuáles de las siguientes páginas o aplicaciones tiene usted un usuario o perfil" para cada uno de las redes sociales presentadas en la gráfica.

**Tabla 5.**

Tenencia de perfil en redes sociales, según red social, edad y nivel educativo, 2022 (%)

| DISPOSITIVO | EDAD  |       |       |       |     | NIVEL EDUCATIVO |       |      |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-----|-----------------|-------|------|
|             | 14-19 | 20-34 | 35-49 | 50-64 | 65+ | Bajo            | Medio | Alto |
| WhatsApp    | 97    | 100   | 99    | 99    | 96  | 98              | 99    | 100  |
| Facebook    | 76    | 88    | 86    | 75    | 59  | 77              | 81    | 82   |
| Instagram   | 97    | 87    | 63    | 46    | 27  | 50              | 72    | 78   |
| Youtube     | 93    | 73    | 51    | 41    | 37  | 48              | 64    | 60   |
| TikTok      | 80    | 38    | 23    | 13    | 5   | 30              | 35    | 14   |
| Twitter     | 60    | 37    | 23    | 19    | 14  | 13              | 36    | 41   |
| LinkedIn    | 6     | 29    | 19    | 10    | 3   | 2               | 17    | 48   |
| Twitch      | 37    | 16    | 3     | 1     | 1   | 8               | 13    | 6    |

## 2.2 Internet para el entretenimiento

Internet cambió la forma en que las personas acceden y consumen entretenimiento. Las personas internautas pueden consumir contenido de todo tipo en cualquier momento y desde cualquier lugar, así como también jugar de forma individual y en comunidad. En materia de entretenimiento, internet posibilita la realización de actividades de diversa índole y a demanda, como mirar videos, escuchar música, jugar o leer libros, diarios o revistas. Por este motivo, el entretenimiento se encuentra entre los principales usos de internet, solo superado por los usos relacionados a la comunicación.

La Gráfica 17 muestra la proporción de internautas que realizó actividades relacionadas al entretenimiento en internet en los últimos tres meses, en 2019 y 2022. Entre las actividades analizadas, la más popular es la descarga o consumo de contenido multimedia en línea, realizada por el 81% de las personas internautas. Esa proporción es levemente mayor a 2019, cuando el 71% de las personas declaró haberla realizado. En segundo lugar, se encuentra la lectura de noticias, diarios, revistas o libros, llevada a cabo por el 64% de las personas internautas, proporción que aumenta levemente respecto a 2019. Escuchar radio y jugar en línea son realizadas por un menor porcentaje de internautas (35% y 29% respectivamente), cifra que se mantiene similar a 2019.

### Referencias

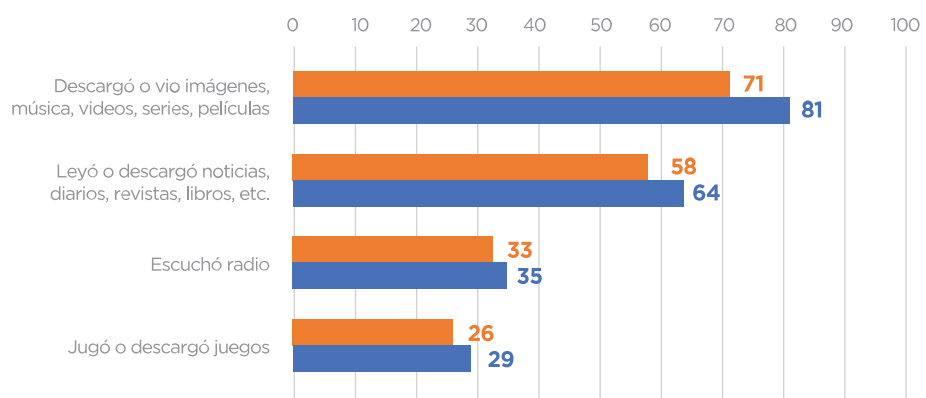


Fuente: EUTIC 2019-2022  
Base: Internautas

**Realización de actividades relacionadas al entretenimiento en internet:**  
Corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con el entretenimiento? para cada uno de los enunciados presentados en la gráfica.

### Gráfico 17.

Realización de actividades relacionadas al entretenimiento en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%)



Como se ha enfatizado a lo largo del informe, no todas las personas utilizan internet de igual forma. Descargar o ver imágenes, series, música o películas fue realizado en mayor medida por las personas más jóvenes, tal que esta actividad es realizada por más del 90% de las personas menores de 35 años, pero para las de mayor de 65 años esta cifra es del 57% (Tabla 6). Se observa también diferencias con relación al nivel educativo de las personas internautas, donde quienes tienen nivel educativo alto realizaron esta actividad en mayor medida que quienes tienen nivel educativo bajo (67% frente a 89%). La lectura de noticias, libros, diarios, o revistas es realizada de forma similar por género y por los distintos tramos de edad, pero se observan diferencias por nivel educativo: mientras que el 92% de las personas de nivel educativo alto realizó esta actividad, para las de menor nivel esta cifra es casi la mitad (44%). Escuchar radio en línea es realizado en mayor medida por las personas de entre 20 y 49 años y las de nivel educativo alto, y existe también una leve diferencia por género a favor de los hombres. Por último, las personas jóvenes juegan en línea en mayor medida que las personas adultas.

Fuente: EUTIC 2022  
Base: Internautas.

**Realización de actividades relacionadas al entretenimiento en internet:**  
Corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con el entretenimiento? para cada uno de los enunciados presentados en la tabla.

**Tabla 6.**

Realización de actividades relacionadas al entretenimiento en internet en los últimos tres meses, según actividad, género, edad y nivel educativo, 2019-2022 (%)

| INTERNAUTAS  | GÉNERO |       | EDAD  |       |       |       |     | NIVEL EDUCATIVO |       |      |
|--|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----------------|-------|------|
|  | Hombre | Mujer | 14-19 | 20-34 | 35-49 | 50-64 | 65+ | Bajo            | Medio | Alto |
| Descargó o vio imágenes, música, videos, series, películas | 83     | 79    | 94    | 93    | 82    | 69    | 57  | 67              | 88    | 89   |
| Leyó o descargó noticias, diarios, revistas, libros, etc.  | 67     | 61    | 62    | 67    | 71    | 60    | 52  | 44              | 70    | 92   |
| Escuchó radio  | 40     | 31    | 19    | 41    | 47    | 32    | 21  | 21              | 40    | 51   |
| Jugó o descargó juegos                                     | 32     | 25    | 59    | 38    | 21    | 15    | 15  | 25              | 32    | 22   |

Dado que el consumo de contenido multimedia es una de las principales actividades realizadas en línea, la EUTIC indagó sobre las señales vistas a través de internet. Entre las señales consultadas, la más utilizada es YouTube, donde el 86% declara haberlo hecho en

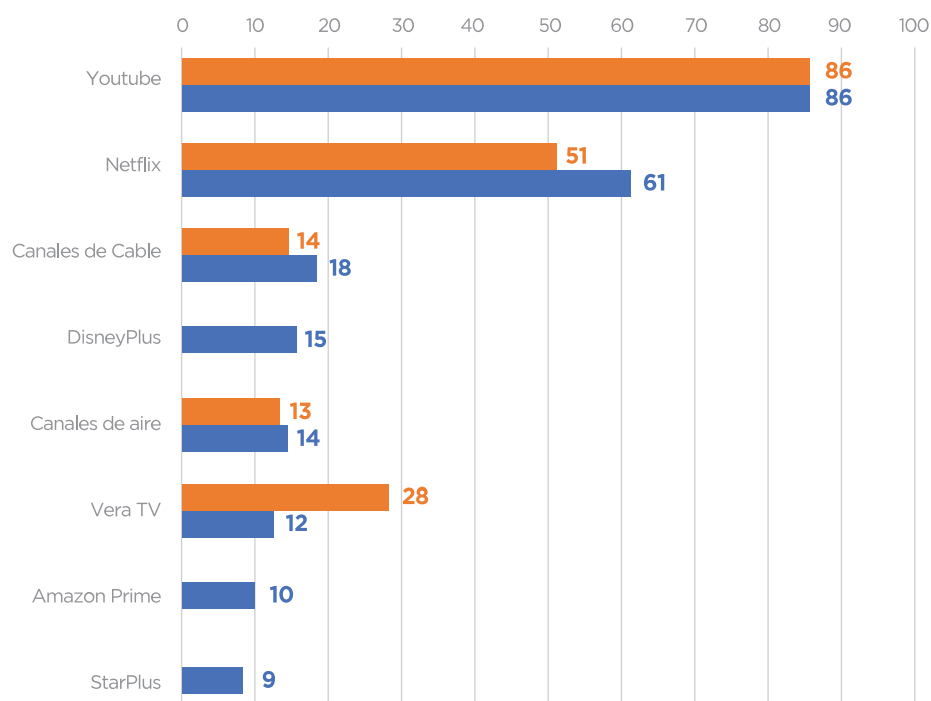
los últimos tres meses (Gráfica 18). El porcentaje de internautas que consumió contenido en YouTube se mantiene igual a 2019. Netflix, sin embargo, aumentó el porcentaje de internautas de uso diario respecto a 2019 de 51% a 61%, por lo que se posiciona como la segunda señal más utilizada entre las indagadas. Por otro lado, el 18% de las personas internautas miró canales de cable y el 14% canales de aire en línea, porcentaje que se mantiene respecto a 2019. Vera TV, por otro lado, es utilizada por el 12% de las personas, cifra que descendió respecto a 2019, cuando era utilizada por el 28%. Esta edición de la EUTIC indagó por primera vez las señales DisneyPlus, Amazon Prime y StarPlus, por lo que no se cuenta los valores de 2019. Para el 2022, el porcentaje de internautas que utilizó estas señales varía entre el 15% y 9%.

#### Referencias



### Gráfico 18.

Señales vistas a través de internet en los últimos tres meses, según señal, 2019-2022 (%)



Fuente: EUTIC 2019-2022

Base: Internautas

**Señales vistas a través de internet:** Corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta En los últimos 3 meses ¿vio alguna de las siguientes señales a través de Internet? para cada una de las señales presentadas en la gráfica.

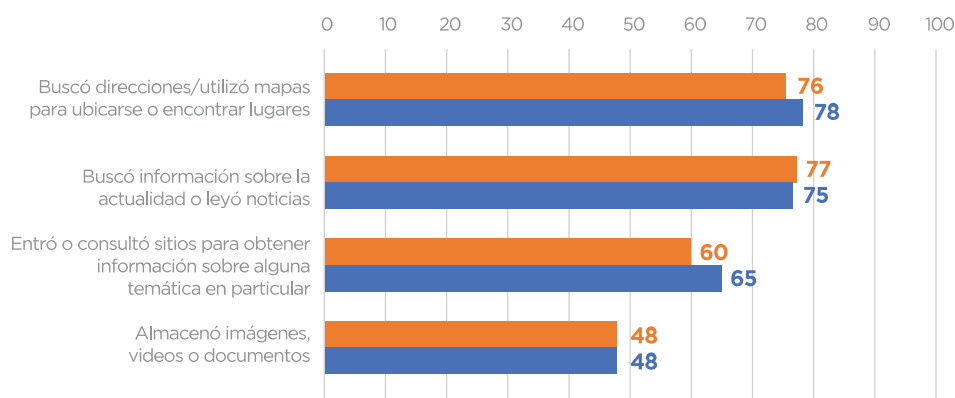
## 2.3 Internet para la información y el conocimiento

Además de la comunicación y el entretenimiento, la búsqueda de información es otro de los principales usos de internet. El acceso a información de manera instantánea es una de las principales ventajas de internet, ya que a través de la consulta en sitios específicos o una simple búsqueda en Google es posible acceder a información de cualquier tipo. El acceso a la información en línea es utilizado para actividades de diverso tipo, desde aspectos relativos a la vida cotidiana como consultar el estado del tiempo o buscar direcciones hasta la búsqueda de información específica para el trabajo o el estudio. Sólo se necesita acceder a un navegador y conocer las palabras claves para buscar la información deseada, la cual es tan variada como los intereses de las personas.

Entre las actividades relacionadas a la información y el conocimiento indagadas, la búsqueda de direcciones se encuentra entre las actividades mayormente realizadas por las personas: el 78% declara haberlo realizado en los últimos tres meses, cifra que se mantiene estable respecto a 2019 (Gráfica 19). La búsqueda de información sobre actualidad y noticias es realizada por una proporción similar de internautas (75%) y, al igual que la actividad anterior, esta cifra se mantiene estable respecto a 2019. En la misma línea, un 65% de las personas internautas declara haber entrado a sitios para obtener información sobre alguna temática en particular, y un 48% utilizó internet para almacenar imágenes, videos o documentos.

### Gráfico 19.

Realización de actividades relacionadas al entretenimiento en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%)



#### Referencias

2019

2022

Fuente: EUTIC 2019-2022

Base: Internautas

**Realización de actividades relacionadas a la información y el conocimiento en internet:** Corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con la búsqueda de información? para cada uno de los enunciados presentados en la gráfica.

## 2.4 Internet para el comercio y la banca

Realizar actividades de comercio y banca en línea permite a las personas ahorrar tiempo, ya que no deben trasladarse a ningún lugar para consultar su estado de cuenta, comprar o vender bienes y servicios. Además, ofrece una mayor flexibilidad y comodidad a las personas, ya que pueden comparar precios y características de productos y servicios de distintos proveedores desde la comodidad de su hogar. Las actividades económicas que es posible realizar a través de internet son de diversa índole y su aprovechamiento dependerá, entre otras cosas, de las habilidades de las personas internautas y del acceso a medios de pago electrónicos.

La Gráfica 20 muestra el porcentaje de internautas que realizó actividades relacionadas al comercio y la banca en línea en los últimos tres meses para 2019 y 2022. Respecto a la banca en línea, la mitad de las personas consultó estados de cuenta, cifra que se mantiene similar a 2019. Sin embargo, aumentó el porcentaje de internautas que realizó transacciones bancarias en línea de 28% a 39%, lo que representa un incremento de casi el 40%. Con relación a la compra en línea, alrededor de 1 de cada 3 internautas declara haber comprado y pagado en línea por diversos servicios, cifra que muestra un leve aumento respecto a 2019. En una proporción menor, las personas internautas solicitaron transporte en línea, compraron por internet sin pagar en línea, compraron tickets o entradas y realizaron reservas en línea. Por último, un 13% declara haber vendido bienes o servicios a través de internet, y un porcentaje menor (2%) declara haber alquilado su vivienda a través de internet.

## Referencias

2019

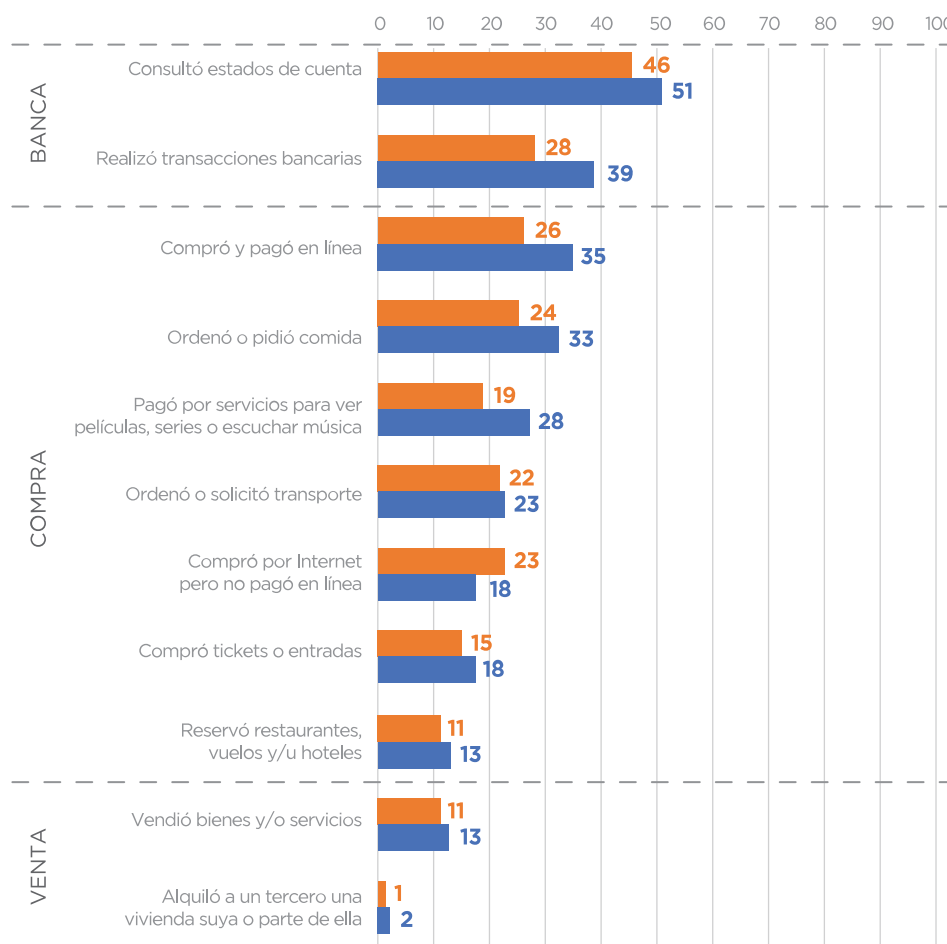
2022

Fuente: EUTIC 2019-2022  
Base: Internautas

**Realización de actividades relacionadas al comercio y la banca en internet:** Corresponde a quienes respondieron "Sí" a la pregunta: En los últimos 3 meses ¿Qué actividades vinculadas a las transacciones y/o comercio realizó a través de Internet? para cada uno de los enunciados presentados en la gráfica.

## Gráfico 20.

Realización de actividades relacionadas al comercio y la banca en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%)



Al considerar todas las actividades relacionadas a las compras en línea, se observa un aumento respecto a 2019. La Gráfica 21 muestra el porcentaje de internautas que realizó alguna de las actividades mencionadas anteriormente relativas a la compra en línea, según género, edad, nivel educativo, región y quintil de ingresos. En 2019, el 53% había realizado algún tipo de compra en línea, cifra que asciende a 62% en 2022. No se observan diferencias por género en esta actividad, pero sí por grupos de edad, a favor de las personas adultas jóvenes. Mientras que el 83% de las personas internautas de 20 a 34 años realizaron compras en línea, esta cifra desciende a 33% entre las de 65 años o más. Por otro lado, se observan importantes diferencias respecto al nivel educativo: mientras que casi la totalidad de internautas de nivel



educativo alto realizaron compras en línea en los últimos tres meses, esta cifra es del 34% para quienes tienen nivel educativo bajo. Algo similar sucede con el quintil de ingresos, donde internautas de los quintiles más altos realizaron compras en línea en mayor medida que lo de los quintiles más bajos. Por último, se observan diferencias por región también, a favor de Montevideo.

Fuente: EUTIC 2019 - 2022  
Base: Internautas.

### Gráfico 21.

Compra en línea en los últimos tres meses, según género, edad, nivel educativo, región y quintil, 2022 (%)

**Compra en línea:** corresponde a quienes contestan "Sí" a la pregunta En los últimos 3 meses ¿Qué actividades vinculadas a las transacciones y/o comercio realizó a través de Internet? para al menos uno de los siguientes enunciados: Compró y pagó en línea|Compró por Internet pero no pagó en línea|Ordenó o pidió comida a través de Internet|Ordenó o solicitó transporte a través de Internet|Pagó por servicios para ver online o descargar películas, series o escuchar música|Compró tickets o entradas a través de Internet|Reservó restaurantes, vuelos y/u hoteles|Pagó en línea servicios del Estado o trámites del gobierno (patente, impuestos, facturas de servicios públicos).



Es importante conocer si las compras en línea se vieron afectadas por algún motivo para comprender la percepción de las personas sobre las compras en línea, ya que es posible que esta compra no haya sido una elección (ya que el producto o servicio solo estaba disponible en línea) o que hayan experimentado problemas durante el proceso. Por esto, la EUTIC indagó sobre motivos que hayan afectado la compra entre quienes compraron en línea. Como muestra la Gráfica 22, se observa un descenso en todos los motivos indagados respecto a 2019. Aquí es especialmente notorio el descenso en la preferencia por

comprar en persona de 68% a 38%, lo que puede indicar un cambio de preferencias a favor de las compras en línea. En la misma línea, desciende el porcentaje de quienes declaran tener desconfianza en el servicio de 36% a 17%. La falta de conocimiento o habilidades, motivos de seguridad, motivos de privacidad y problemas técnicos descienden también respecto a 2019, alcanzando valores alrededor del 10%.

#### Referencias

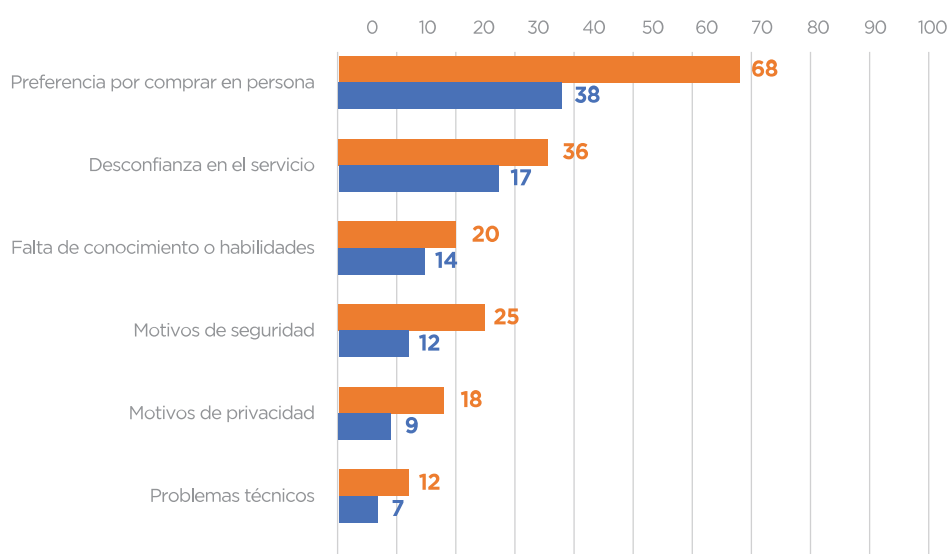


Fuente: EUTIC 2019-2022  
Base: Internautas que realizaron compras en línea.

**Motivos que afectaron la compra en línea:** corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta: ¿Alguno de los siguientes motivos afectaron sus compras o transacciones por Internet en los últimos 3 meses? para cada uno de los enunciados presentados en la gráfica.

#### Gráfico 22.

Motivos que afectaron la compra en línea, según motivo, 2019-2022 (%)



## 2.5 Internet para el trabajo

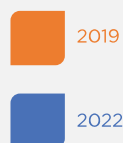
En términos generales, el teletrabajo es la posibilidad de llevar adelante tareas laborales a distancia, es decir, desde lugares que no son las oficinas de una empresa. Para aquellas tareas que utilizan principalmente las TIC para su realización, el teletrabajo revoluciona el concepto de lugar de trabajo, el cual estaba tradicionalmente asociado a una oficina o comercio. Esto tiene muchas implicaciones asociadas, que pueden verse como positivas y como negativas. Por ejemplo, la posibilidad de trabajar desde el hogar elimina el tiempo y dinero dedicado al transporte a la oficina, pero al mismo tiempo, puede que para algunas personas sea más difícil balancear el trabajo con su vida personal. Si bien el teletrabajo era realizado previo a la pandemia, su expansión se vio acelerada por ella. En este sentido, desde 2019 la EUTIC mide el porcentaje de internautas que trabajan y que realizaron teletrabajo.

Como muestra la Gráfica 23, el 20% de internautas que trabajan realizó teletrabajo en los últimos tres meses. Con relación a 2019, se triplica el porcentaje de internautas que teletrabajó. Este aumento se observa en todos los segmentos, a excepción del segmento de nivel educativo bajo y de internautas de 65 años o más, los cuales mantienen cifras similares a 2019. Al analizar esta actividad por segmentos poblacionales, no se observan grandes diferencias por género, pero sí por edad, a favor de las personas jóvenes adultas. El teletrabajo es realizado mayormente por internautas de nivel educativo alto, segmento en el cual el 45% realizó teletrabajo, mientras que en el segmento de nivel educativo bajo solo un 3% declara haber realizado teletrabajo. Por último, se observan diferencias por quintil de ingresos a favor de los quintiles más altos, aunque las diferencias son menos marcadas que por nivel educativo.

### Gráfico 23.

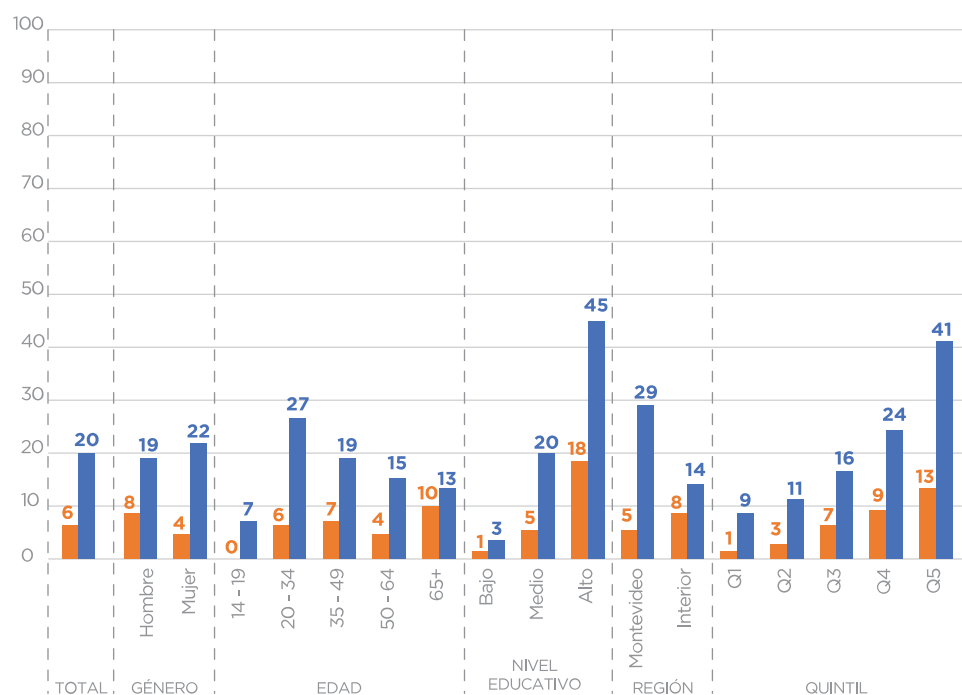
Realización de teletrabajo en los últimos tres meses, según género, edad, nivel educativo, región y quintil, 2019-2022 (%)

#### Referencias



Fuente: EUTIC 2019-2022  
Base: Internautas que trabajan.

**Realización de teletrabajo:** corresponde a quienes responden "SI" a la pregunta: En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con el trabajo y estudio? para el enunciado: Realizó Teletrabajo (trabajo a distancia desde su hogar a través de internet).



## 2.6 Internet para la educación

Internet ha transformado la forma en que estudiamos y adquirimos conocimiento, así como también la forma cómo se enseña. Por un lado, permite acceder de forma instantánea a información, recursos educativos y herramientas de aprendizaje. Por otro lado, las plataformas

de aprendizaje en línea posibilitaron el surgimiento de modalidades más flexibles y accesibles de aprendizaje, donde personas de distintos lugares pueden tomar el mismo curso, e incluso tomarlo en el horario que les sea más conveniente. De esta forma, Internet se convirtió en una herramienta fundamental para la educación, utilizado por todas las personas que intervienen en el proceso educativo. La pandemia no hizo más que consolidar esta posición de Internet, donde las restricciones impuestas a la movilidad implicaron migrar la enseñanza presencial al canal digital.

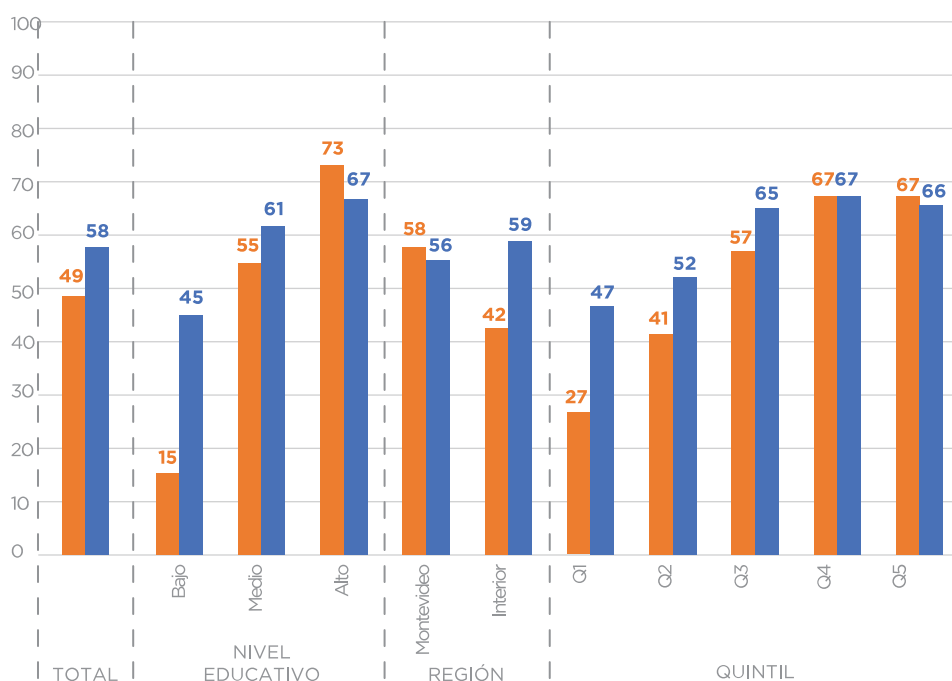
La EUTIC consulta a las personas internautas que concurren a un centro educativo si en los últimos tres meses interactuaron con el centro a través de internet, como por ejemplo inscribiéndose a exámenes o cursos. Como muestra la Gráfica 24, esta cifra aumentó respecto a 2019, pasando de un 49% a un 58%. Este aumento se dio principalmente entre quienes tienen nivel educativo bajo, quienes residen en el interior y quienes se encuentran en los dos quintiles más bajos de ingresos. Es así que, en 2022, quienes ya interactuaban con el centro educativo a través de internet continúan haciéndolo, y gran porcentaje de quienes no lo hacían comenzaron a hacerlo, reduciendo las brechas entre Montevideo e Interior y entre los sectores de menores ingresos y más ingresos.

#### Referencias



#### Gráfico 24.

Interacción con el centro de estudio desde internet, según nivel educativo, región y quintil, 2019-2022 (%)



Fuente: EUTIC 2019-2022

Base: Internautas que concurren a un centro educativo.

**Interacción con el centro de estudios desde internet:** corresponde a quienes responden "SI" a la pregunta: En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con el trabajo y estudio? para el enunciado: Interactuó con el centro de estudio desde Internet, inscribiéndose a exámenes cursos, etc.

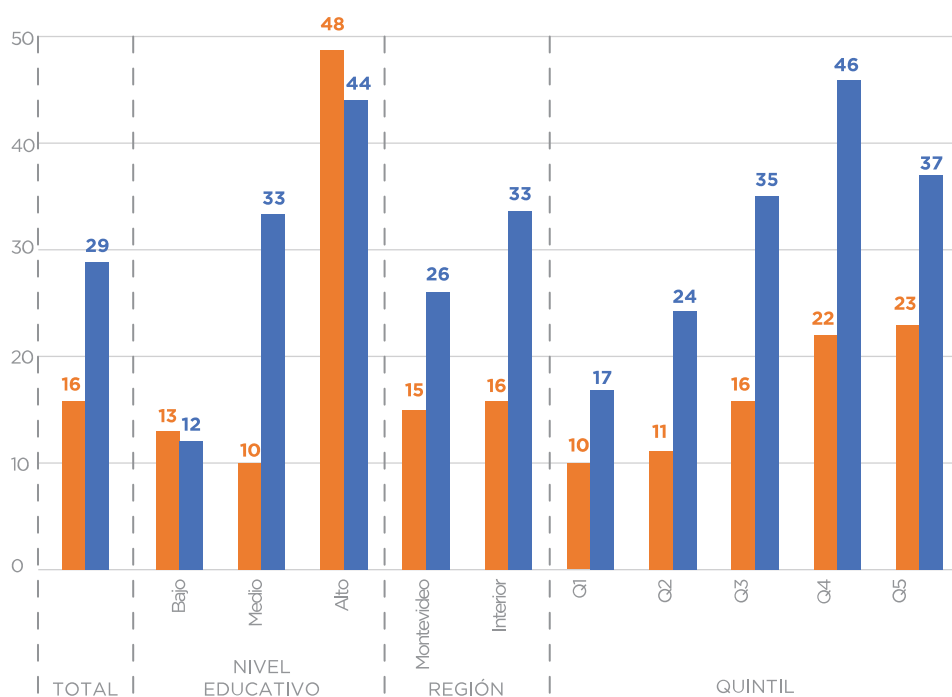
Por otro lado, la EUTIC también indagó sobre la realización de cursos a través de internet entre quienes concurren a un centro educativo. Como muestra la Gráfica 25, el porcentaje de personas que tomó cursos en línea aumentó respecto a 2019, pasando de 16% a 29%. Es interesante notar que este aumento se dio para todos los quintiles de ingresos, así como también para Montevideo y el Interior, aunque el aumento fue más pronunciado en el Interior (pasó de 16% a 33%) y entre los quintiles dos, tres y cuatro (donde se duplicó). Respecto a nivel educativo, entre quienes tienen nivel educativo alto el porcentaje de internautas que tomó cursos en línea en los últimos tres meses se mantiene, y el principal aumento se dio entre aquellos de nivel educativo medio.

#### Referencias



### Gráfico 25.

Realización de cursos a través de internet, según nivel educativo, región y quintil, 2019-2022 (%)



Fuente: EUTIC 2019-2022  
Base: Internautas que concurren a un centro educativo.

**Realización de cursos a través de internet:** corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta: En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con el trabajo y estudio? para el enunciado: Realizó un curso a distancia.

## 2.7 Internet para la salud

Entre las lecciones aprendidas de la pandemia por COVID-19, se encuentra la importancia de acceder a información y servicios de salud desde todo lugar. El acceso a este tipo de información tiene el potencial de impactar positivamente en la vida de las personas: es posible que las ayude a llevar un estilo de vida más saludable, a determinar cuándo

acudir a una visita médica, a saber qué hacer frente a una emergencia o incluso a prepararse para una cita médica. Además de acceder a información, internet brinda la posibilidad de coordinar servicios de salud e incluso de llevar adelante estos servicios a distancia, lo cual contribuye a mejorar la accesibilidad y eficiencia de los servicios de salud.

La EUTIC indaga sobre tres tipos de actividades relativas a la salud llevadas a cabo por las personas en los últimos tres meses: búsqueda de información sobre temas de salud, búsqueda de información sobre servicios médicos, y coordinación de citas médicas. Como muestra la Gráfica 26, más de la mitad de las personas internautas buscó información sobre temas de salud, cifra que mantiene un valor similar respecto a 2019. La búsqueda de información sobre servicios médicos fue realizada por un 42% de las personas, valor similar al de 2019. La coordinación de citas para consulta o examen médico, por otro lado, aumentó respecto a 2019 de 21% a 34%. En este sentido, se observa un aumento este tipo de actividad transaccional, donde son más las personas que utilizan internet para interactuar con centros de salud.

#### Referencias

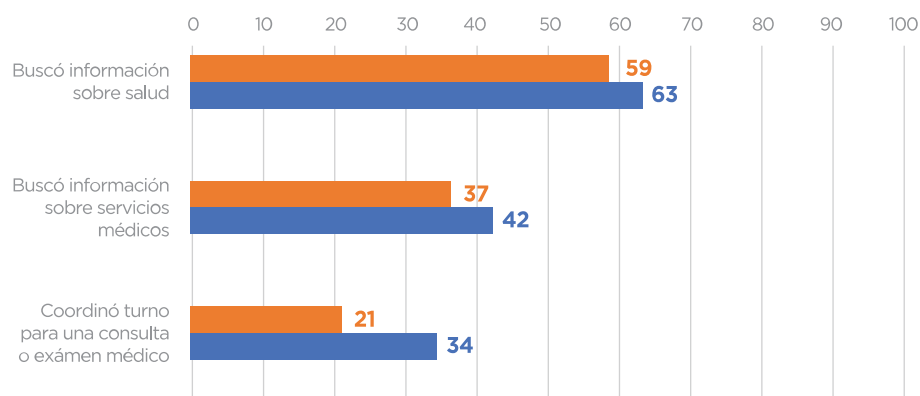


Fuente: EUTIC 2019 -2022  
Base: Internautas

**Realización de las actividades relacionadas a la salud:** corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta: En los últimos 3 meses, ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con la búsqueda de información? para cada uno de los enunciados presentados en la gráfica.

#### Gráfico 26.

Realización de actividades relacionadas a la salud en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%)



El aumento de alrededor de un 60% de las personas internautas que coordinaron citas médicas a través de internet (pasa de 21% en 2019 a 34% en 2022) merece especial atención. La Gráfica 27 muestra el porcentaje de internautas que realizaron esta actividad según género, edad, nivel educativo y región para 2019 y 2022. El porcentaje de

internautas que coordinó una cita médica es levemente mayor entre mujeres (37%) que entre hombres (31%). Las diferencias por edad en la realización de esta actividad son pequeñas, donde las personas adultas de entre 20 y 49 años son quienes lo realizaron en mayor medida. En este sentido, interesa destacar el aumento respecto a 2019 del segmento más joven, donde esta actividad creció de 6% a 30%. Respecto a nivel educativo, las personas del grupo más alto realizaron esta actividad en mayor medida, aunque el aumento con relación a 2019 se observa para los tres grupos. Al analizar la realización de esta actividad por región, es notoria la diferencia entre Montevideo e Interior, al punto que la coordinación de citas médicas se triplicó de 2019 a 2022 en Montevideo, pero se mantiene igual a 2019 en el interior.

#### Referencias

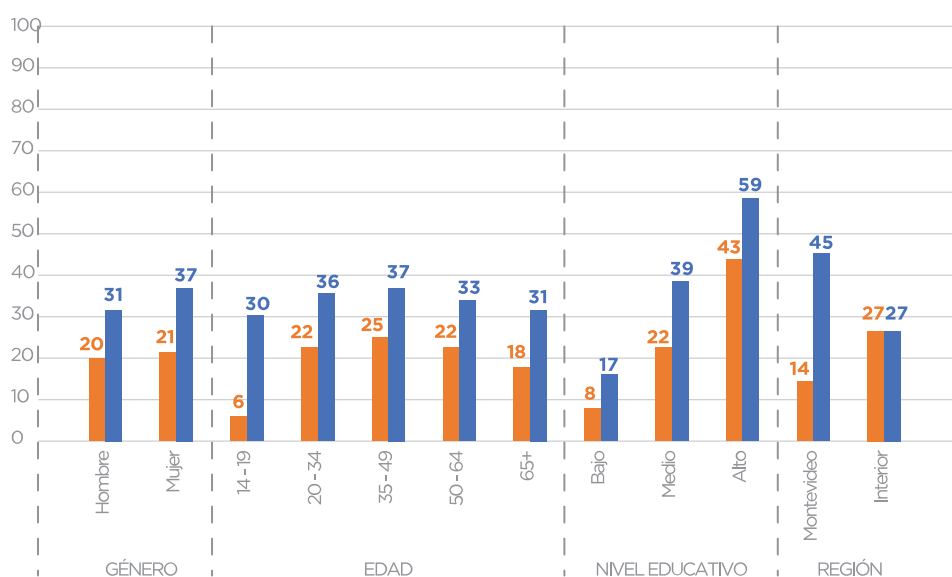


Fuente: EUTIC 2019-2022  
Base: Internautas.

**Coordinación de turno para consulta o examen médico:** corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta: En los últimos 3 meses, ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con la búsqueda de información? para el enunciado Coordinó turno para una consulta o examen en algún servicio médico o de salud en Internet.

#### Gráfico 27.

Coordinación de turno para consulta o examen médico en los últimos tres meses, según género, edad, nivel educativo y región, 2019-2022 (%)



## 2.8 Internet para interactuar con el Estado

Entre las diversas actividades que realizan las personas en línea, se encuentran las de gobierno digital. Esto refiere al uso de los recursos que el Estado pone a disposición a la ciudadanía a través del canal digital, como por ejemplo la posibilidad de consultar información, realizar trámites o pagar servicios en línea. Uno de los principales beneficios de la interacción con el Estado en línea es la reducción de

los costos de transacción. Dado que el canal digital permite el acceso a toda hora y desde todo lugar, las personas no necesitan utilizar su tiempo o dinero para trasladarse a una oficina pública, sino que solo requieren acceso a internet y dispositivos de conexión para su uso.

Las actividades de gobierno digital que las personas realicen dependerán, en primera instancia, de los servicios que el gobierno disponga en línea y, en segunda instancia, de los recursos con los que cuenten para su realización (como conectividad, dispositivos, habilidades digitales, etc.). Asimismo, no todas las actividades de gobierno digital son similares: algunas consisten en la consulta de información en línea, otras involucran interacción con integrantes del servicio civil y otras tienen algún componente transaccional, el cual implica que se requiera varios pasos para completarla.

### *Actividades de gobierno digital*

La EUTIC indaga sobre la realización de distintos tipos de actividades de gobierno digital, las cuales involucran desde componentes informativos únicamente, hasta interactivos y transaccionales. La Gráfica 28 muestra la proporción de internautas que realizó cada una de las actividades de gobierno digital relevadas en los últimos tres meses. Como se observa, las dos actividades más realizadas tienen que ver con la búsqueda de información: el 44% de las personas visitó páginas web del Estado y el 41% buscó información sobre la realización de trámites, leyes o reglamentos en sitios web. En relación con 2019, el porcentaje de internautas que realizó estas actividades se mantiene similar.

Otro subgrupo de las actividades relevadas por la EUTIC va más allá de la búsqueda de información y requieren algún paso adicional. La descarga de archivos, formularios o facturas es la tercera actividad más realizada por las personas, llevada a cabo por el 31%, proporción similar a 2019. Las siguientes dos actividades más realizadas, a diferencia de las anteriores, tuvieron un aumento importante respecto a 2019: el pago en línea de servicios o trámites evolucionó de 17% a 27% en 2022 (lo cual representa un aumento del 59%); y la reserva de fechas o solicitud de certificados en línea aumentó de 19% en 2019 a 26% en 2022 (lo que significa un aumento del 37%).

Las actividades realizadas en menor medida por los internautas tienen que ver con la interacción en línea con el gobierno, y presentan poca variación respecto a 2019. Entre este tipo de actividades, la más realizada fue enviar correos electrónicos a organismos del Estado,



donde el 17% de las personas internautas declara haberla realizado. La búsqueda de empleo público muestra un porcentaje similar a 2019, realizada por el 12% de las personas. Por último, la realización de quejas ante el Estado, la votación o participación en una encuesta en sitios del Estado y la denuncia de infracciones o crímenes ante el Estado en línea fueron realizadas por un porcentaje muy pequeño de internautas (entre el 1% y 3%).

#### Referencias

2019

2022

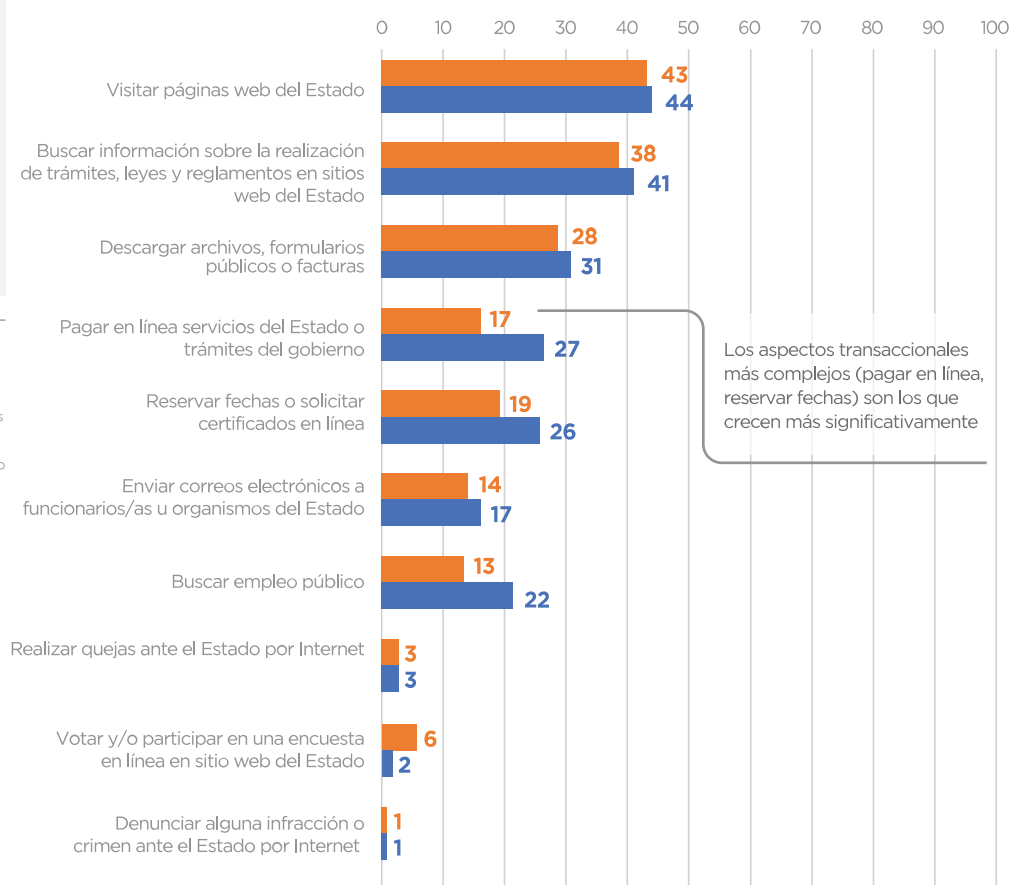
Fuente: EUTIC 2019-2022

Base: Internautas

**Realización de actividades relacionadas al gobierno digital:** corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta: En los últimos 3 meses ¿Realizó alguna de las siguientes actividades que brinda el Estado a través de Internet? para cada uno de los enunciados presentados en la gráfica.

### Gráfico 28.

Realización de actividades relacionadas al gobierno digital en internet en los últimos tres meses, según actividad, 2019-2022 (%)



Es importante conocer, también, el porcentaje de internautas que realizó al menos alguna de las actividades mencionadas anteriormente. Es posible que no todas las personas hayan tenido la necesidad de realizar todas en los últimos doce meses, pero sí es posible que hayan tenido que realizar alguna. Esto brinda información, en principio, sobre a cuántas personas está efectivamente llegando el Estado con sus

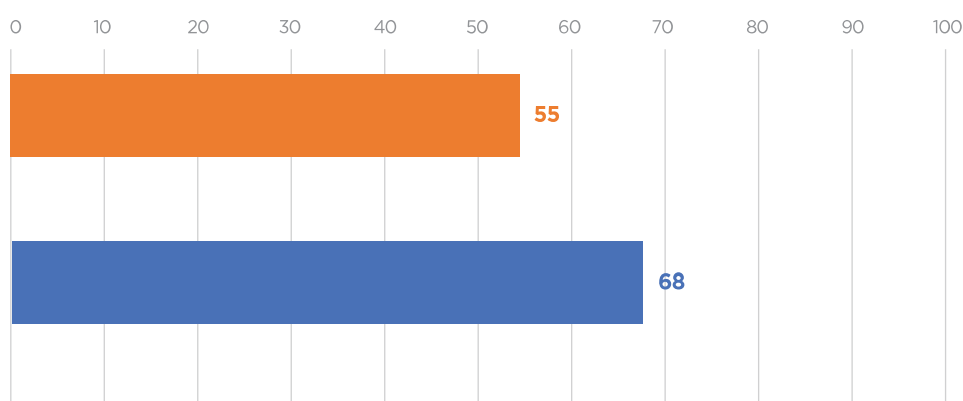
servicios digitales. Es así que la Gráfica 29 muestra el porcentaje de internautas que realizaron alguna actividad de gobierno digital en 2019 y en 2022. Mientras que en 2019 el 55% de las personas había realizado alguna de estas actividades en los últimos 12 meses, en 2022 esta cifra aumentó a 68%. Esto implica que 2 de cada 3 internautas utilizan los servicios de gobierno digital.

#### Referencias



#### Gráfico 29.

Realización de alguna actividad relacionada al gobierno digital en internet, 2019-2022 (%)



Fuente: EUTIC 2019-2022  
Base: Internautas

**Realización de alguna actividad relacionada al gobierno digital en internet:** corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta: En los últimos 3 meses ¿Realizó alguna de las siguientes actividades que brinda el Estado a través de Internet? en al menos uno de los enunciados presentados en la Gráfica 28.

Como fue mencionado al inicio de la sección, hay actividades de gobierno digital más complejas que otras. Por ejemplo, no es lo mismo buscar información sobre un trámite en línea que pagar un trámite en línea. Esta última gestión tiene una mayor cantidad de requisitos para su realización, entre los que se encuentran el acceso a medios de pago electrónicos y el uso de una identidad digital. Por este motivo, es importante conocer quiénes son las personas usuarias de servicios de gobierno digital en general y quiénes son las personas usuarias de los servicios de gobierno digital de mayor complejidad. La Gráfica 30 muestra la realización de alguna actividad de gobierno digital y el pago de servicios o trámites en línea en los últimos 12 meses según género, nivel educativo, región y quintil de ingresos del hogar.

## Referencias

- Realizó alguna actividad de gobierno digital
- Pagó en línea servicios o trámites

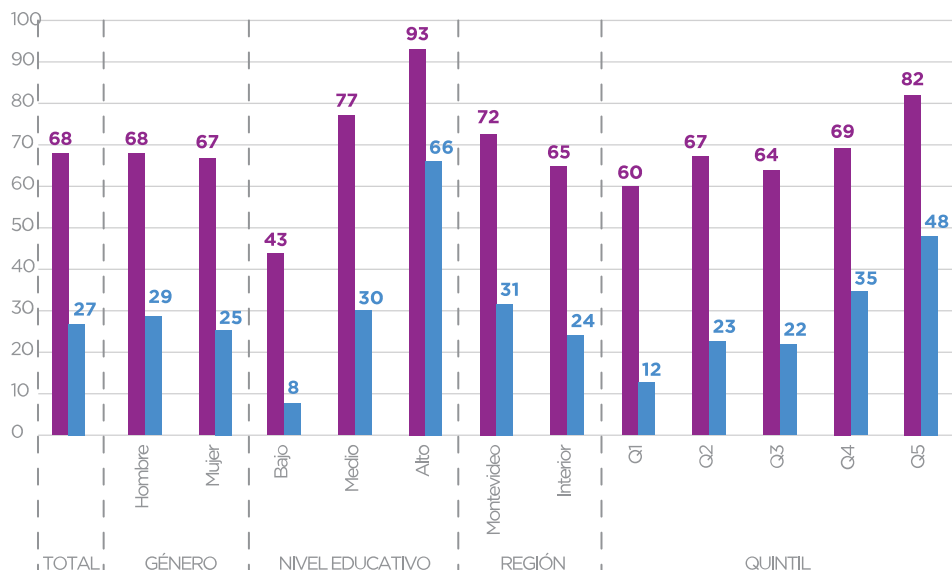
Fuente: EUTIC 2022  
Base: Internautas.

**Realizó alguna actividad de gobierno digital:** corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta: En los últimos 3 meses ¿Realizó alguna de las siguientes actividades que brinda el Estado a través de Internet? en al menos uno de los enunciados presentados en la Gráfica 28.

**Pagó en línea servicios o trámites:** corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta ¿Realizó alguna de las siguientes actividades que brinda el Estado a través de Internet? para el enunciado Pagar en línea servicios del Estado o trámites del gobierno (patente, impuestos, facturas de servicios públicos).

## Gráfico 30.

Realización de alguna actividad de gobierno digital y reserva de fechas o solicitud de certificados en línea según género, nivel educativo y región, 2022 (%)



A grandes rasgos, la proporción de internautas que realizó alguna actividad de gobierno digital y que pagó trámites o servicios en línea es similar entre hombres y mujeres. Sin embargo, sí se observan importantes diferencias en la realización de estas actividades por nivel educativo. Entre las personas internautas de nivel educativo alto, la realización de alguna actividad de gobierno digital es casi universal (93%), mientras que menos de la mitad de nivel educativo bajo realizó alguna de estas actividades (43%). Esta diferencia se ve acentuada al analizar el pago de servicios o trámites en línea: únicamente el 8% de las personas internautas de nivel educativo bajo realizó esa actividad, mientras que las de nivel educativo alto la cifra es del 66% (siete veces más grande). Se observa un similar comportamiento por quintil de ingresos, donde las personas internautas de hogares del quintil 1 realizan actividades de gobierno digital y pagos de servicios y trámites en línea en menor medida que las del quintil 5, aunque las diferencias son menos pronunciadas que por nivel educativo. En términos de región, se observa una mayor adopción de servicios de gobierno digital en general y de pago de servicios y trámites en línea a favor de Montevideo, aunque esta diferencia es pequeña en comparación con las de ingresos y nivel educativo.

### Acceso a la página de trámites y servicios del Estado

La posibilidad de acreditar la identidad a través del canal digital es un aspecto fundamental en el uso de servicios de gobierno digital transaccionales. Esto se debe a que la gran mayoría de los trámites requieren la acreditación de la identidad de la persona, lo cual en el canal presencial comúnmente se da a través de la presentación de la cédula de identidad. Por lo tanto, se necesita de la existencia de un equivalente a la presentación de la cédula de una identidad en el canal digital. En este sentido, la página de trámites y servicios del Estado brinda a las personas usuarias la posibilidad de acreditar su identidad en línea, la cual puede ser utilizada para realizar los trámites que están disponibles a través de ese portal e incluso a través de otros portales del gobierno.

Por este motivo, esta edición de la EUTIC indaga por primera vez sobre la tenencia de un perfil en la página de trámites y servicios del Estado, conocido como **Usuario gub.uy**. Como muestra la Gráfica 31, el 35% de las personas internautas declara contar con un perfil en esta página, proporción que es igual entre hombres y mujeres. Existen diferencias según la edad de las personas. El segmento que en mayor medida cuenta con un perfil en esta página es el de 20 a 64 años, donde alrededor de 4 de cada 10 internautas cuenta con un perfil en la página. Para las personas de 65 años o más esta proporción es un poco menor (25%), y para las más jóvenes es significativamente menor (10%), ya que tienden a interactuar en menor medida con el Estado en general. En términos de nivel educativo, las diferencias son mayores: mientras que el 72% de las personas declara tener un perfil en la página de trámites y servicios del Estado, entre quienes tienen nivel educativo bajo la cifra desciende a 15%. Al ver este dato por quintiles de ingresos, existen diferencias a favor de los quintiles más altos, aunque son menos pronunciadas que por nivel educativo. Por último, se observan diferencias por región a favor de Montevideo (41%) con relación al Interior (32%), aunque esta diferencia es pequeña en comparación con las de nivel educativo y quintil de ingresos.

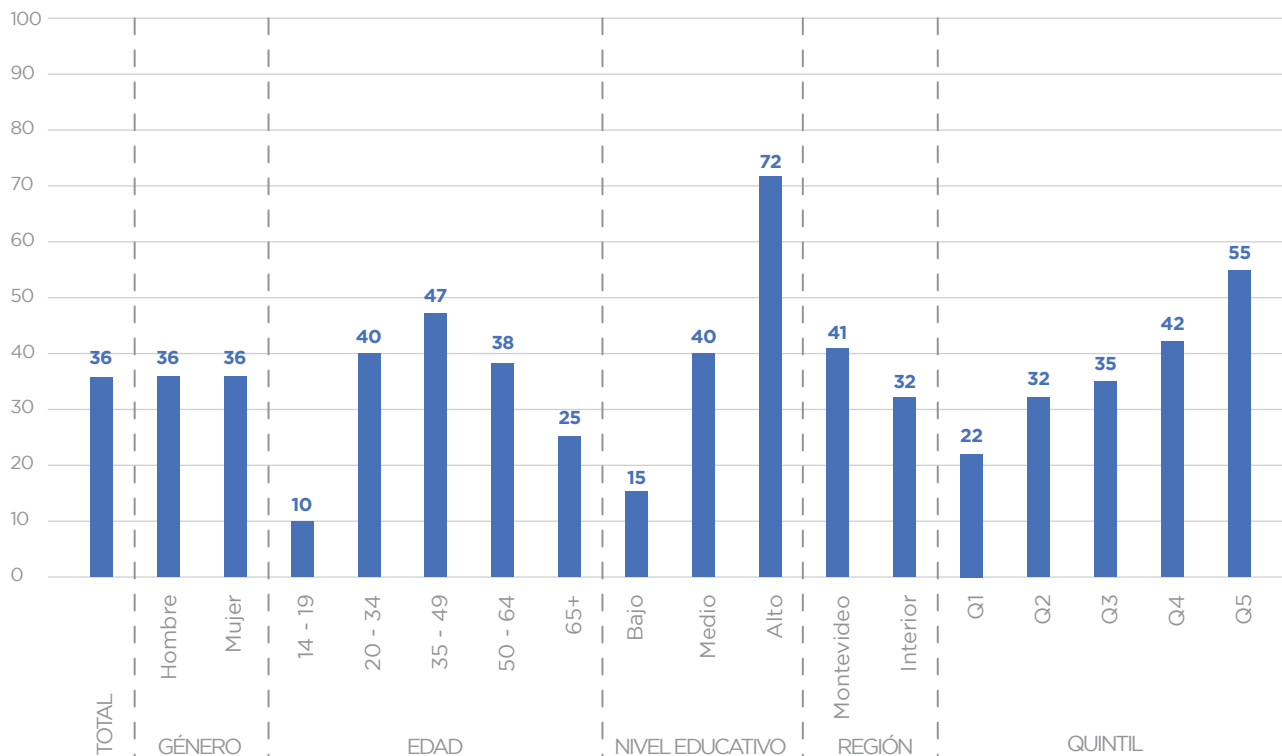
Fuente: EUTIC 2022

Base: Internautas.

**Tenencia de perfil en la página de trámites y servicios del Estado:** corresponde a quienes responden "Sí" a la pregunta: Ahora le voy a pedir que me indique en cuál/es de las siguientes páginas o aplicaciones tiene usted un usuario o perfil: La página de trámites y servicios del Estado.

### Gráfico 31.

Tenencia de perfil en la página de trámites y servicios del Estado, según género, edad, nivel educativo, región y quintil de ingresos, 2022 (%)



### Imagen de servicios de gobierno digital

Un aspecto fundamental para la adopción de servicios digitales en línea es la imagen que tienen las personas de ellos. Una vez que el Estado pone a disposición servicios en línea y comunica su existencia, aquellas personas que consideran que el canal digital puede brindarles mayores beneficios que el presencial son más propensas a utilizarlas que quienes no. Por esta razón, la EUTIC analiza la imagen que tienen las personas internautas de los servicios en línea del Estado. La Gráfica 32 muestra el porcentaje de internautas que está de acuerdo con distintas afirmaciones relativas a las ventajas de los servicios de gobierno digital para 2019 y 2022.

La imagen de los servicios de gobierno digital mejoró respecto a la edición anterior de la EUTIC para todos los atributos indagados. El 77% de las personas internautas considera que los servicios de gobierno digital permiten ahorrar tiempo, y una proporción similar

considera que son de buena calidad (75%) y que permiten realizar los trámites completamente en línea (74%). Este último atributo es el que presenta el mayor porcentaje de crecimiento respecto a 2019. Por otro lado, alrededor de 7 de cada 10 internautas considera que son fáciles de usar y que la información que brindan es correcta y precisa. Entre las ventajas indagadas con menor porcentaje de adhesión, que igualmente son destacadas por más de la mitad de las internautas, se encuentra que funcionan en todo momento (58%) y que permiten ahorrar dinero (54%).

#### Referencias

2019

2022

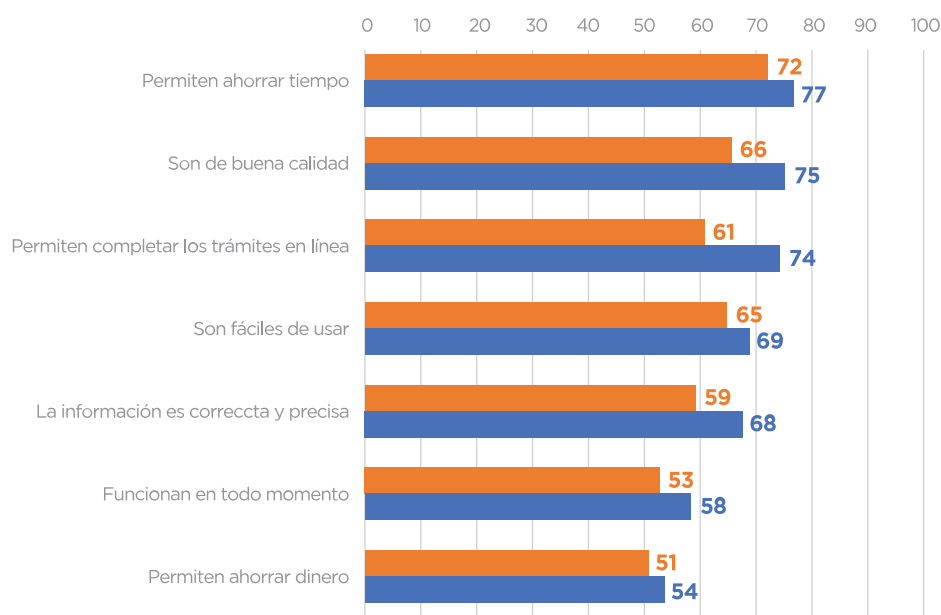
Fuente: EUTIC 2019-2022  
Base: Internautas

#### Acuerdo con afirmaciones relativas a los servicios de gobierno digital:

Corresponde a quienes contestan "Totalmente de acuerdo" o "Bastante de acuerdo" a la pregunta: En términos generales, según su experiencia o la imagen que usted tenga de los trámites y servicios que brinda el Estado por Internet, le voy a pedir que me diga su grado de acuerdo con las siguientes frases, usando una escala de 1 a 4 donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es bastante de acuerdo y 4 es totalmente de acuerdo. Las afirmaciones presentadas son: Los servicios por internet que ofrece el Estado son de buena calidad [Los servicios por internet que ofrece el Estado funcionan correctamente en todo momento] [Los servicios por internet que ofrece el Estado son fáciles de usar] [Los servicios por internet que ofrece el Estado me permiten ahorrar tiempo] [Los servicios por internet que ofrece el Estado me permiten ahorrar dinero] [La información que brinda el estado por internet es correcta y precisa] [La servicios por Internet que ofrece el estado me permiten hacer algunos trámites de inicio a fin sin tener que ir a las oficinas públicas

### Gráfico 32.

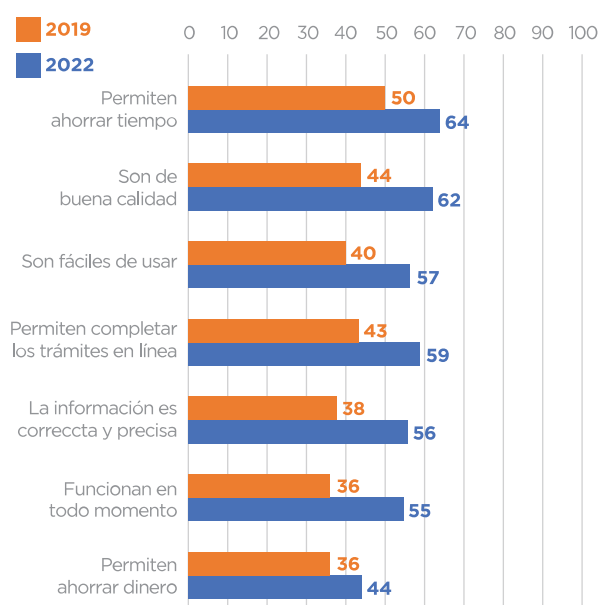
Acuerdo con afirmaciones relativas a los servicios de gobierno digital, 2019-2022 (%)



Es interesante notar que la imagen de los servicios de gobierno digital es distinta entre los internautas que utilizaron servicios de gobierno digital que quienes no. Las Gráficas 33 y 34 muestran el acuerdo con las afirmaciones para internautas que no utilizan los servicios de gobierno digital respectivamente. Quienes utilizaron algún servicio de gobierno digital tienen una mejor imagen de ellos que quienes no lo hicieron, para todos los atributos indagados. Asimismo, entre las personas usuarias de gobierno digital el nivel de acuerdo con las afirmaciones se mantiene similar a 2019 para la gran mayoría de ellas. Sin embargo,

entre las personas no usuarias el acuerdo con las afirmaciones mejora para todos los atributos respecto a 2019. Esto implica que la mejora en la imagen de los servicios de gobierno digital que tienen las personas internautas se atribuye principalmente a una mejora en la imagen entre las personas no usuarias de servicios de gobierno digital.

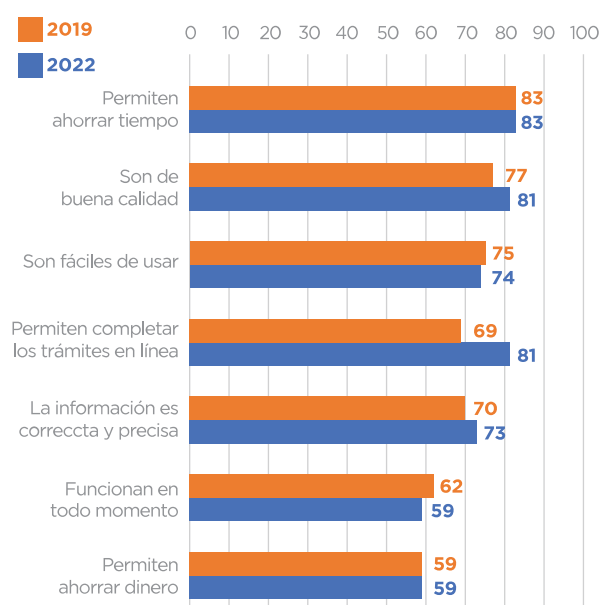
**Gráfico 33.** Acuerdo con afirmaciones relativas a los servicios de gobierno digital entre las personas no usuarias de servicios de gobierno digital, 2019-2022(%)



Fuente: EUTIC 2022. / Base: Internautas personas no usuarias de servicios de gobierno digital

**Acuerdo con afirmaciones relativas a los servicios de gobierno digital:** Corresponde a quienes contestan "Totalmente de acuerdo" o "Bastante de acuerdo" a la pregunta: En términos generales, según su experiencia o la imagen que usted tenga de los trámites y servicios que brinda el Estado por Internet, le voy a pedir que me diga se grado de acuerdo con las siguientes frases, usando una escala de 1 a 4 donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es bastante en desacuerdo, 3 es bastante de acuerdo y 4 es totalmente de acuerdo. Las afirmaciones presentadas son las enunciadas en la gráfica 32.

**Gráfico 34.** Acuerdo con afirmaciones relativas a los servicios de gobierno digital entre las personas usuarias de servicios de gobierno digital, 2019-2022(%)



Fuente: EUTIC 2019-2022. / Base: Internautas personas usuarias de servicios de gobierno digital

**Acuerdo con afirmaciones relativas a los servicios de gobierno digital:** Corresponde a quienes contestan "Totalmente de acuerdo" o "Bastante de acuerdo" a la pregunta: En términos generales, según su experiencia o la imagen que usted tenga de los trámites y servicios que brinda el Estado por Internet, le voy a pedir que me diga se grado de acuerdo con las siguientes frases, usando una escala de 1 a 4 donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es bastante en desacuerdo, 3 es bastante de acuerdo y 4 es totalmente de acuerdo. Las afirmaciones presentadas son las enunciadas en la gráfica 32.



Uruguay  
**Presidencia**



<>agesic