

17 de mayo

Día Mundial de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

Observatorio de Sociedad de la Información

- ❖ Encuesta de Usos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (EUTIC): Instituto Nacional de Estadística (INE) y Agesic
- ❖ Agenda Uruguay Digital: monitoreo
- ❖ Estudio de satisfacción en organismos
- ❖ TIC y Salud: estudio en instituciones, profesionales y usuarios
- ❖ Análisis de redes sociales
- ❖ Estudio de impacto de servicios proactivos
- ❖ Estudios cualitativos
- ❖ Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital (**CAP**)

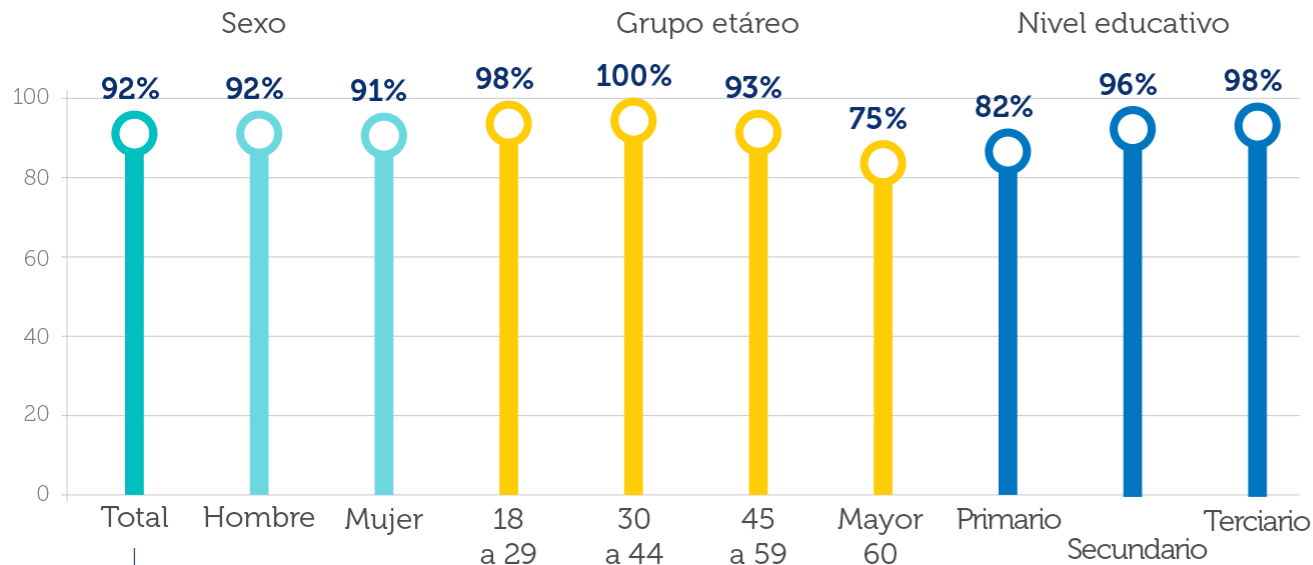
Estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital

Principales resultados 2018

Ficha técnica CAP

- ❖ **Nombre:** Estudio de Conocimiento, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital.
- ❖ **Temas:** Internet, e-Gobierno, seguridad, privacidad, derechos, confianza, Inteligencia Artificial.
- ❖ **Universo:** Mayores de 18 años de todo el país.
- ❖ **Modalidad:** Encuesta telefónica a celulares.
- ❖ **Muestra:** 1.000 casos.
- ❖ **Margen de error:** +/- 3%
- ❖ **Período de relevamiento:** Noviembre-diciembre de 2018

Acceso y uso de Internet



De cada **10 personas**,
4 utilizan Internet en
todo momento y
5 en algunos momentos
del día.

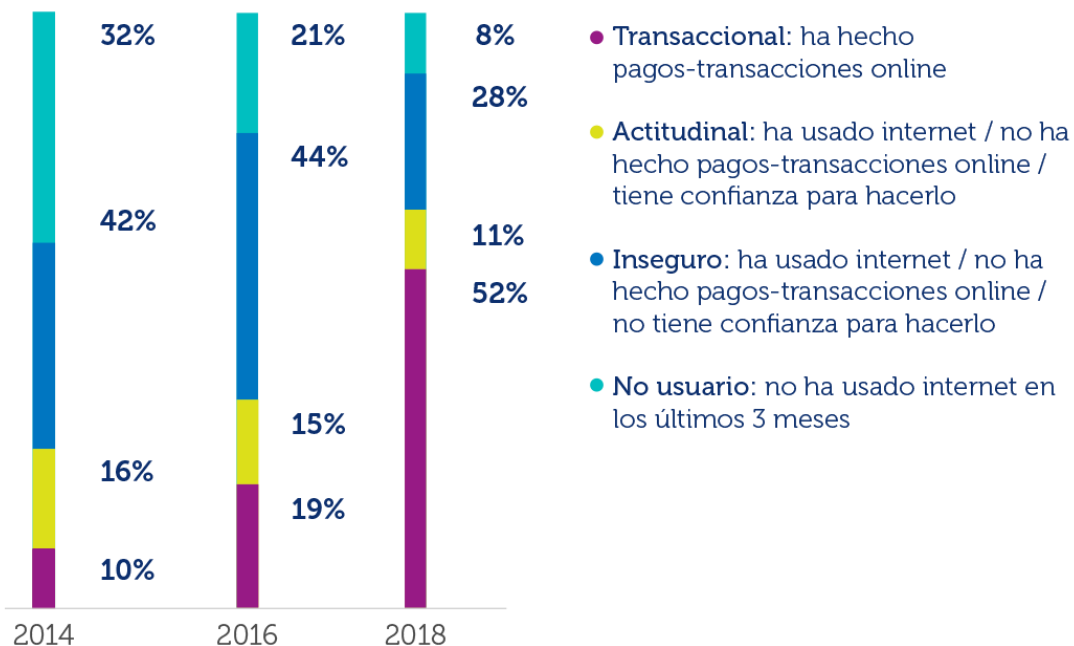
CAP 2017: 89%
EUTIC 2016: 79%

86% Usa Internet
Todos los días

P: "¿Ha utilizado internet en los últimos 3 meses? Por favor, recuerde que cuenta si utilizó internet en la computadora, en el celular, cuando usa WhatsApp, Facebook". Base: todos.

P: "...¿Con qué frecuencia?". Base: internautas.

Ciudadanos Digitales: Tipología



P: "¿Ha utilizado internet en los últimos 3 meses?...". Base: todos. P: "¿Alguna vez ha realizado pagos por internet?". P: "¿Alguna vez ha realizado transferencias o pagos a través de su cuenta bancaria por internet?". P: "¿Cuánta confianza se tiene en usted mismo para hacer pagos o transacciones bancarias por internet?". Base: internautas.

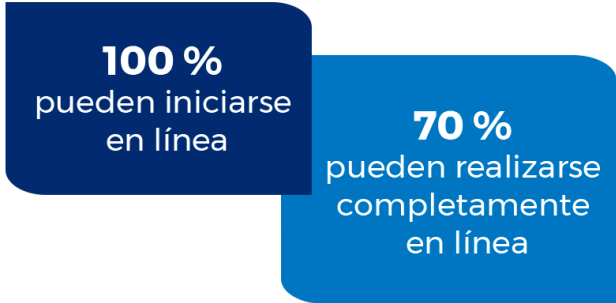
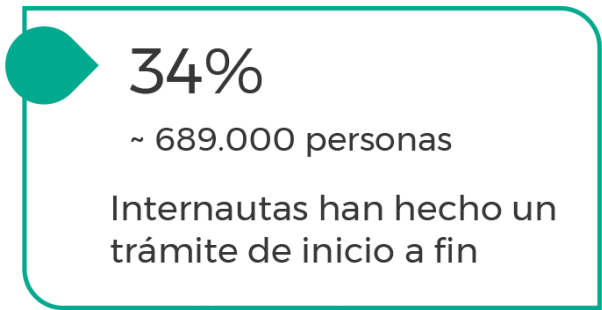
Trámites en Línea



6 de cada 10 personas conocen la posibilidad de seguir trámites en línea



9 de cada 10 personas conocen la posibilidad de hacer trámites en línea



P: "¿Sabe si existe la posibilidad de hacer trámites públicos por internet?". Base: todos.
P: "¿Conoce usted la posibilidad de realizar el seguimiento de los trámites por internet?". Base: todos.
P: "En los últimos 12 meses, utilizó internet para...?" Base: Internautas

¿Quiénes realizan trámites en línea de inicio a fin?

37% tiene entre
30 y 44 años

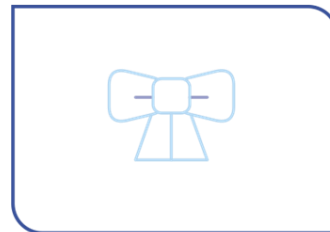


55% son hombres



Trámites en línea como
política de descentralización

39% tiene
estudios terciarios



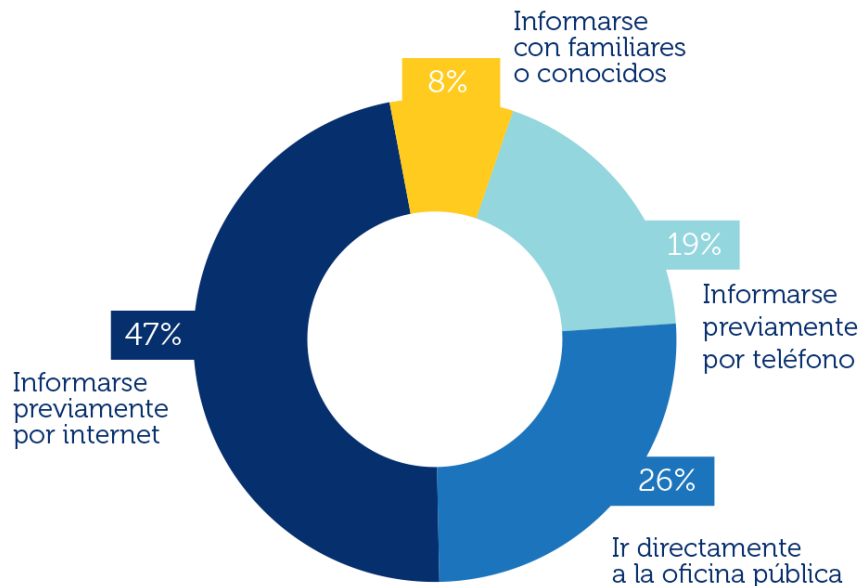
58% vive en
el interior del país



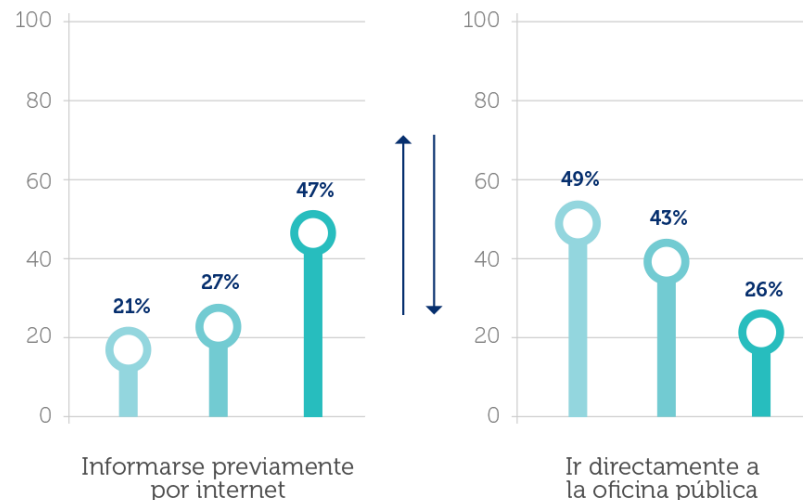
P: “¿En los últimos 12 meses utilizó internet para realizar un trámite completamente de inicio a fin?” Base: Internautas

Canales de información para trámites

Preferencias por canales



Evolución de los principales canales

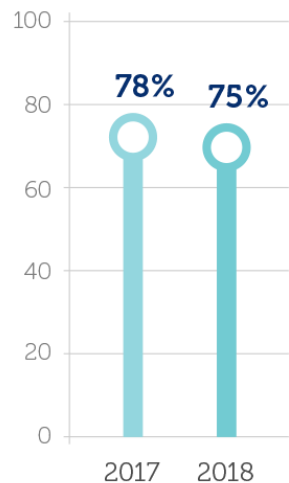


● 2014 ● 2016 ● 2018

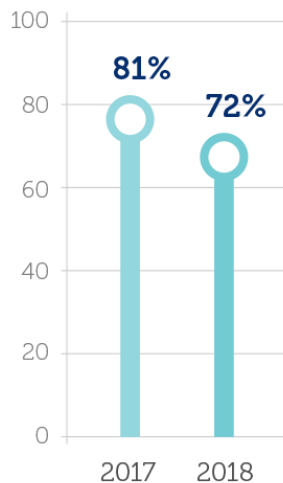
P: "Si usted necesita información para realizar un trámite público, prefiere...". Base: todos.

Trámites en línea

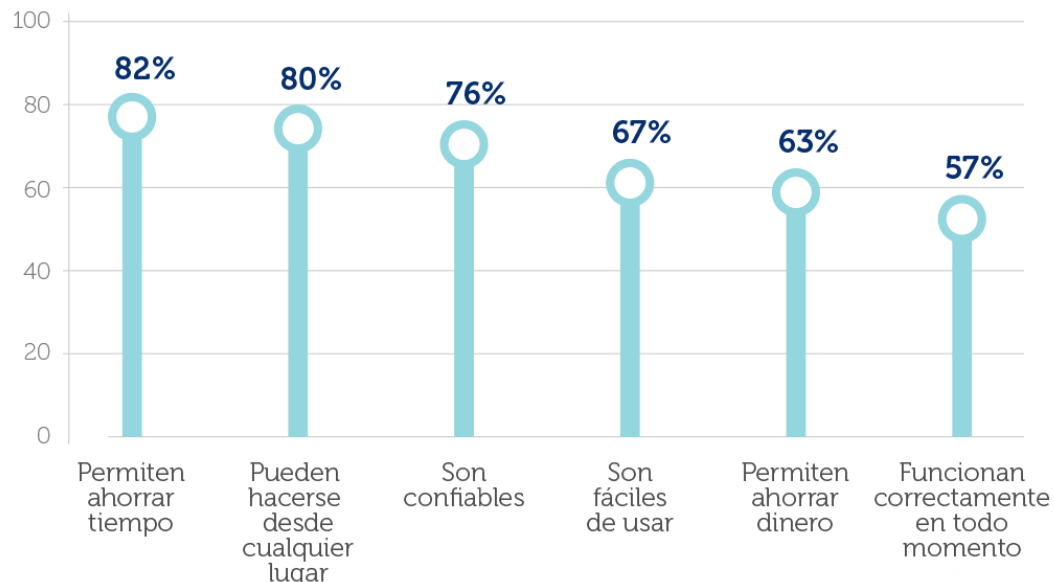
Satisfacción global de los trámites



Satisfacción con el último trámite



Atributos de los trámites

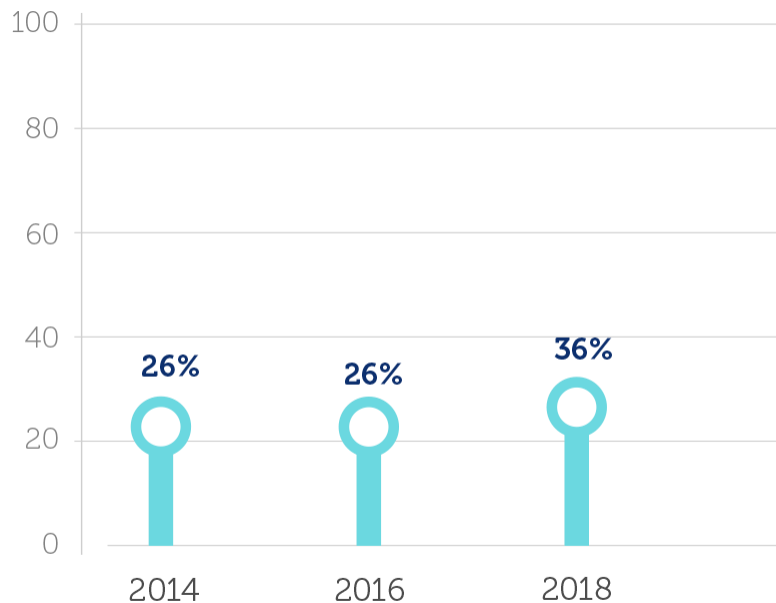


P: "Le voy a pedir que me diga qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes frases..." Base: todos.

P: "La última vez que realizó un trámite con el Estado por Internet... ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se sintió?" Base: Internautas que realizan actividades

Acceso a la Información Pública

Conocimiento de AIP

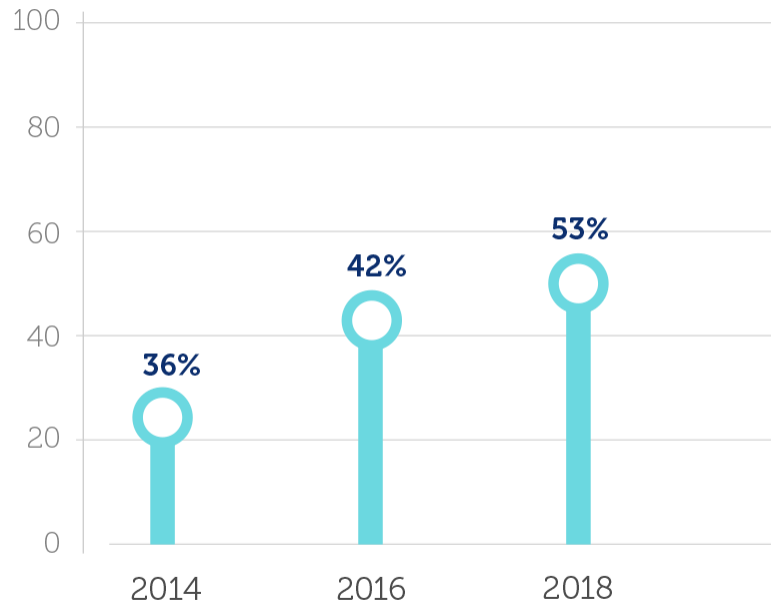


P: "¿Sabe si existe alguna normativa que impida que otras personas o empresas usen sus datos personales sin su autorización?". Base: todos.

P: "¿Sabe si existe alguna normativa que garantice el acceso de las personas a la información que tiene y produce el Estado?". Base: todos.

Protección de Datos Personales

Conocimiento de PDP



MUCHAS GRACIAS

