

# • ESTUDIO DE CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DE CIUDADANÍA DIGITAL •.....

## • Principales Resultados 2021 •.....

• Agenda Digital y Observatorio  
Sociedad de la Información •.....



Uruguay  
Presidencia

<>agesic



## Ficha técnica

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

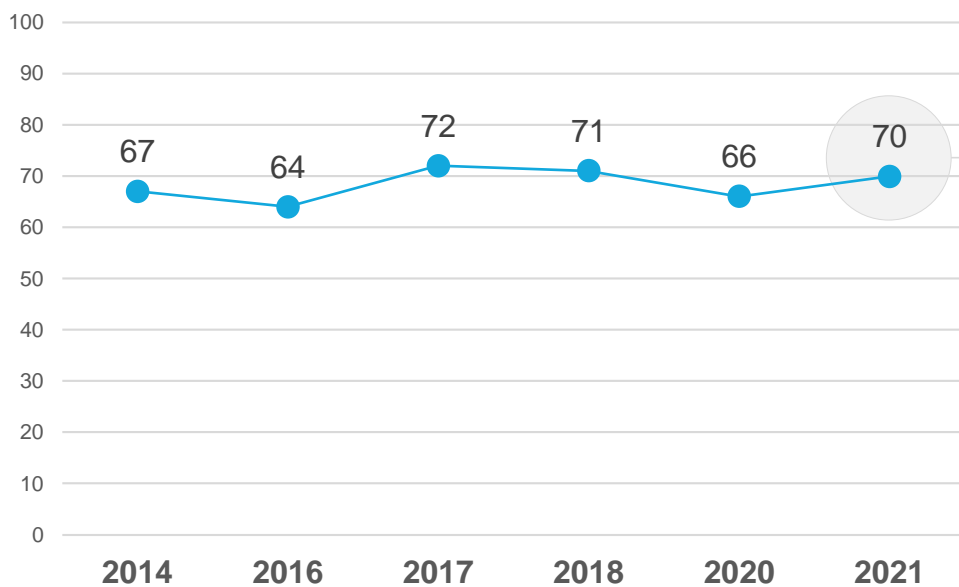


# Gobierno digital

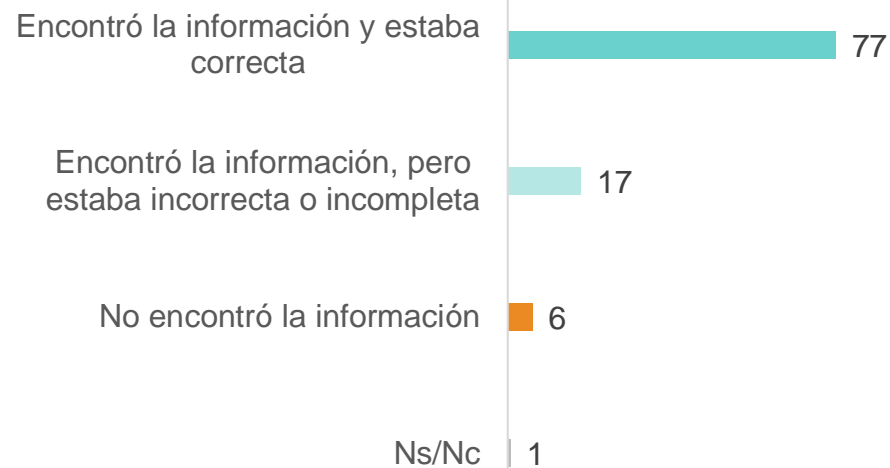


## Búsqueda de información en páginas del Estado

### Búsqueda de información



### Evaluación de la información encontrada



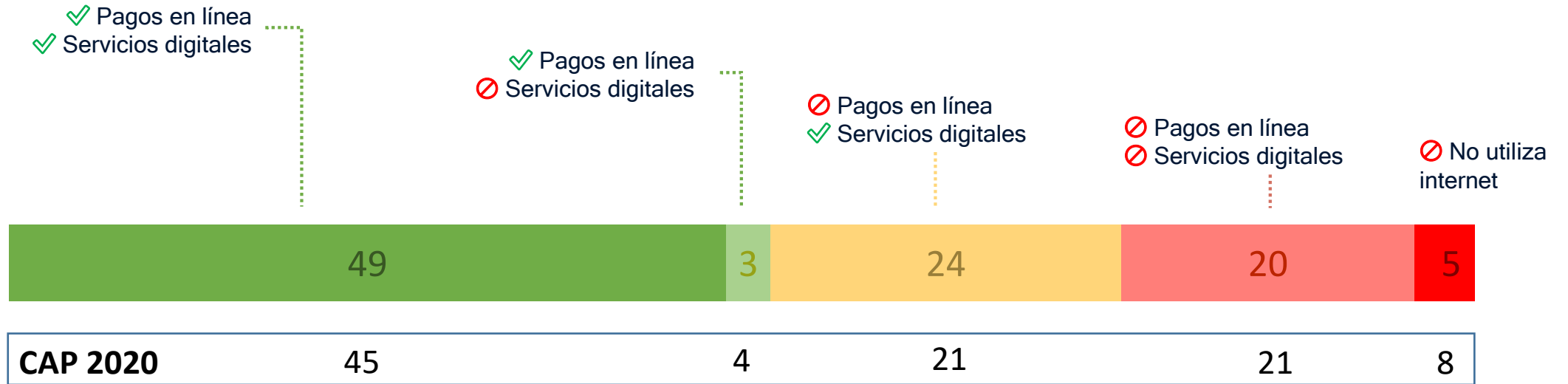
N=977 Encuestados/as que utilizaron internet | N=731 Encuestados/as que buscaron información en línea

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



## Tipología de ciudadanía digital

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



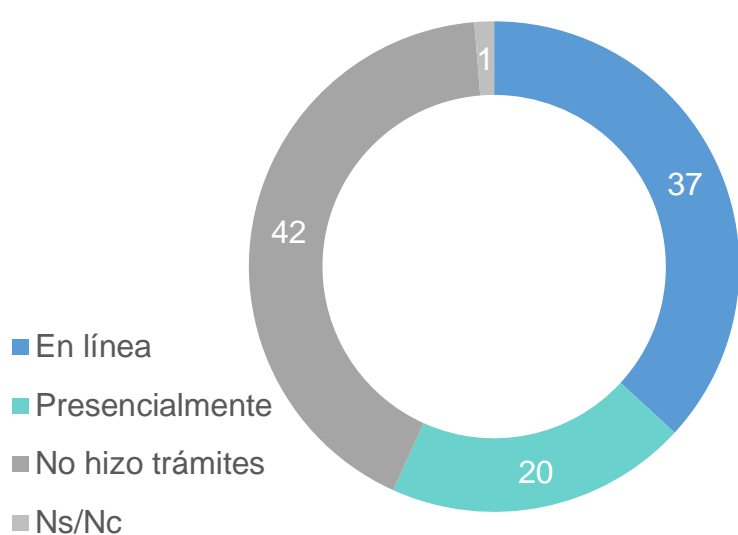
N=1007 Total de encuestados/as

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



## Realización de trámites

### Trámites en el último año



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

### Modalidad en que realizó el trámite en línea



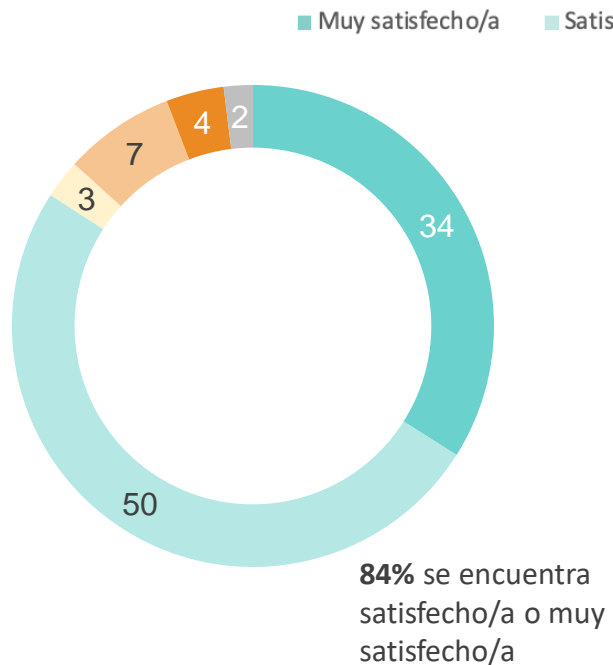
N=1007 Total de encuestados/as | N=371 Encuestados/as que realizaron trámites

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

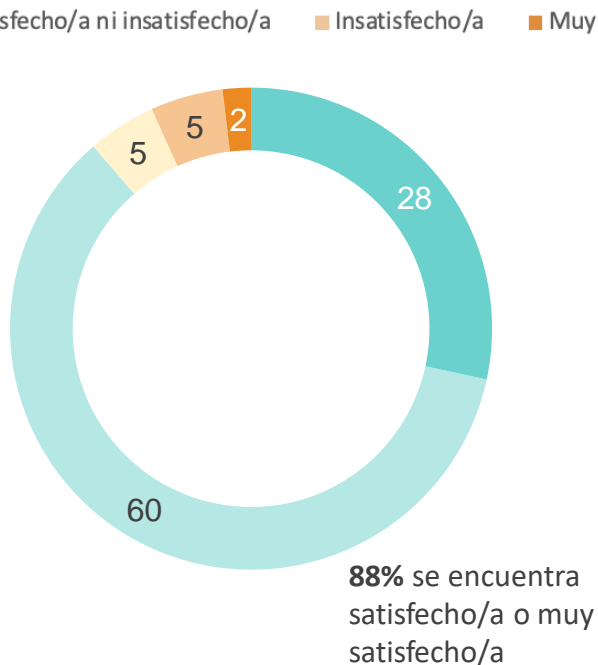


## Satisfacción con los trámites

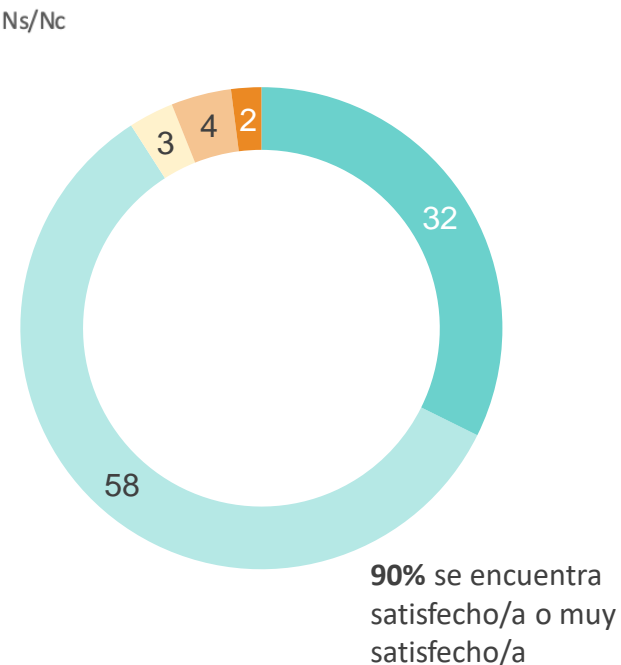
### Satisfacción con el último trámite presencial



### Satisfacción con el último trámite en línea



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

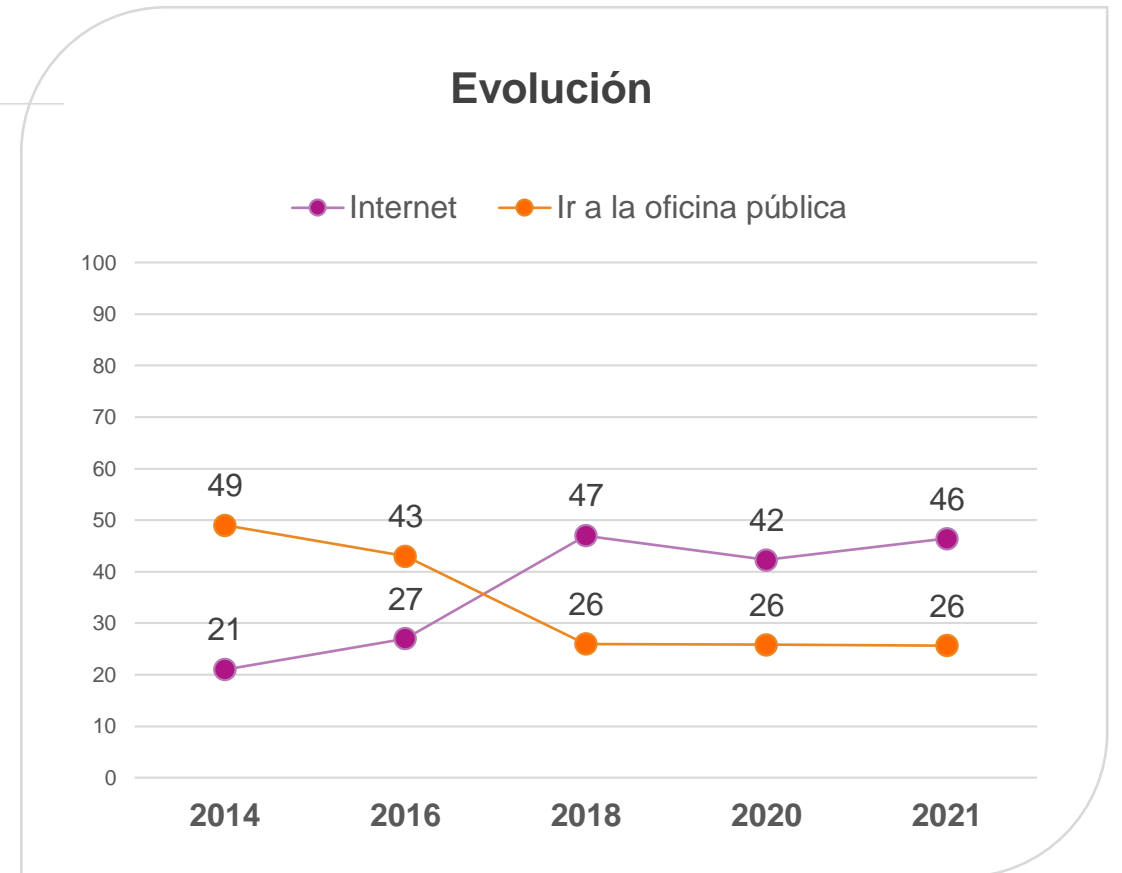
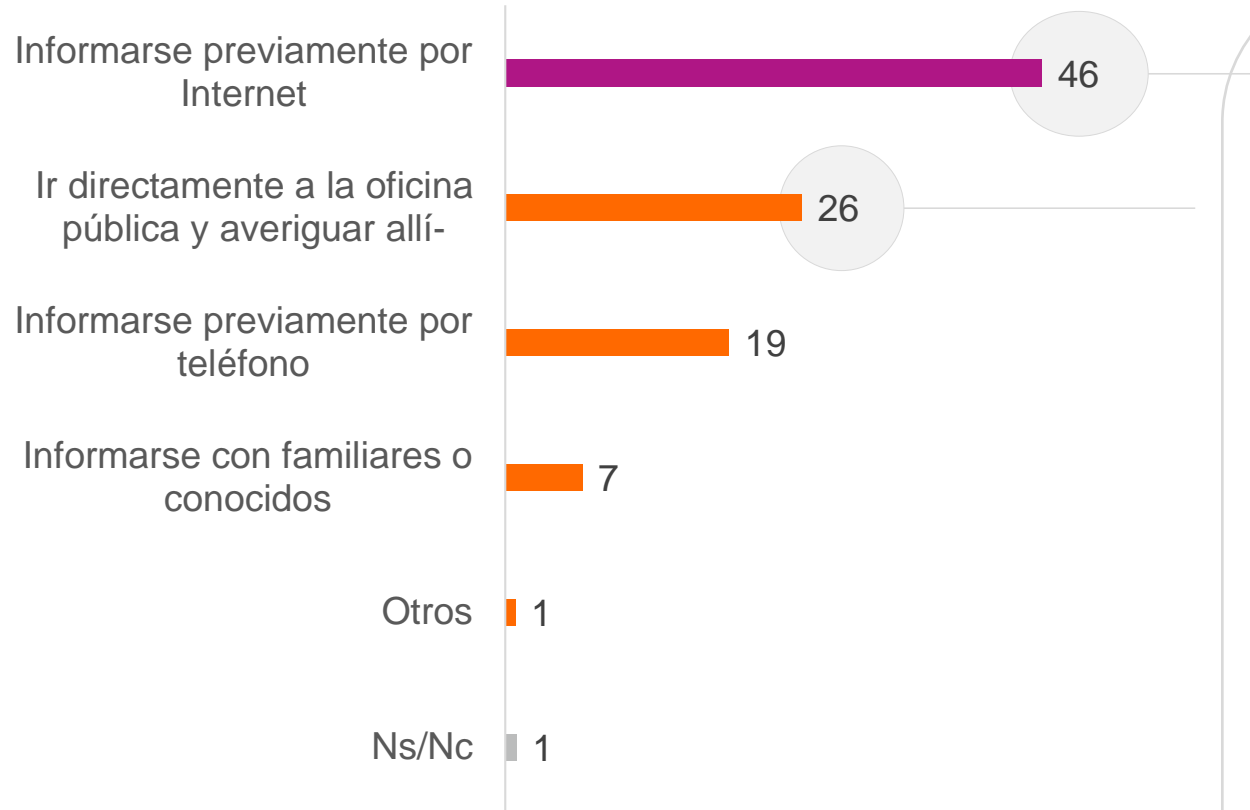


N=443 Encuestados/as que realizaron un trámite en línea de forma parcial o completa | N=344 Encuestados/as que realizaron un trámite presencial de forma parcial o completa

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



## Preferencia de canales de información sobre trámites en línea



N=1007 Total de encuestados/as

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



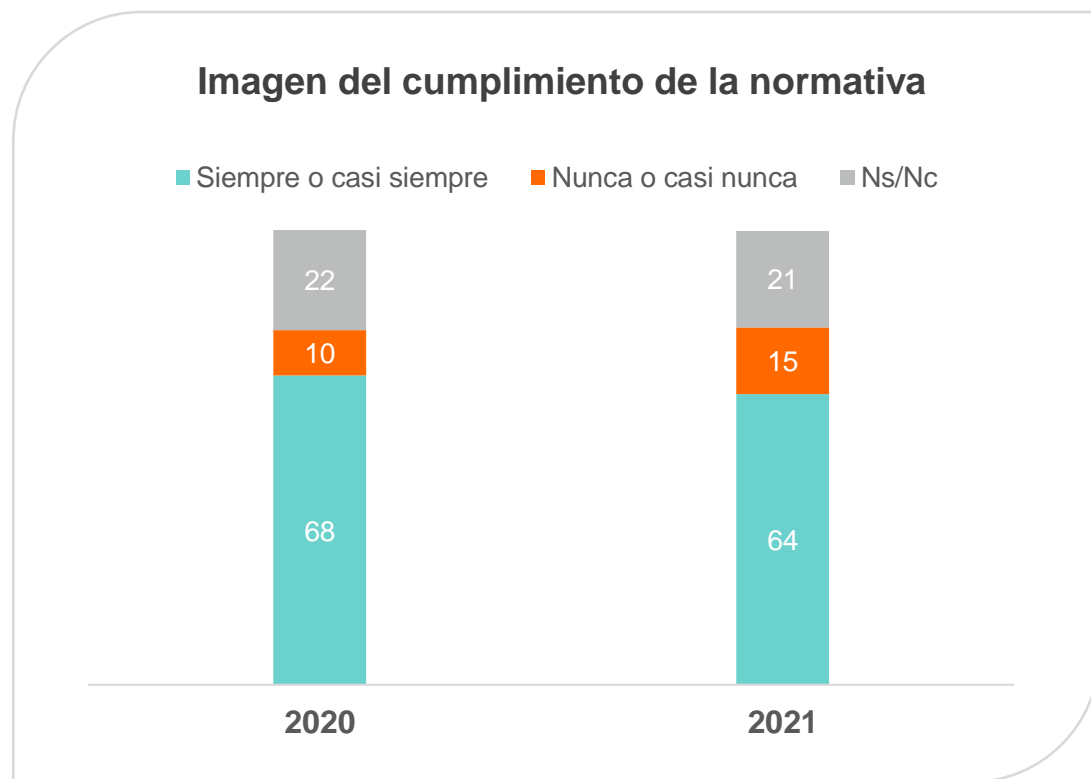
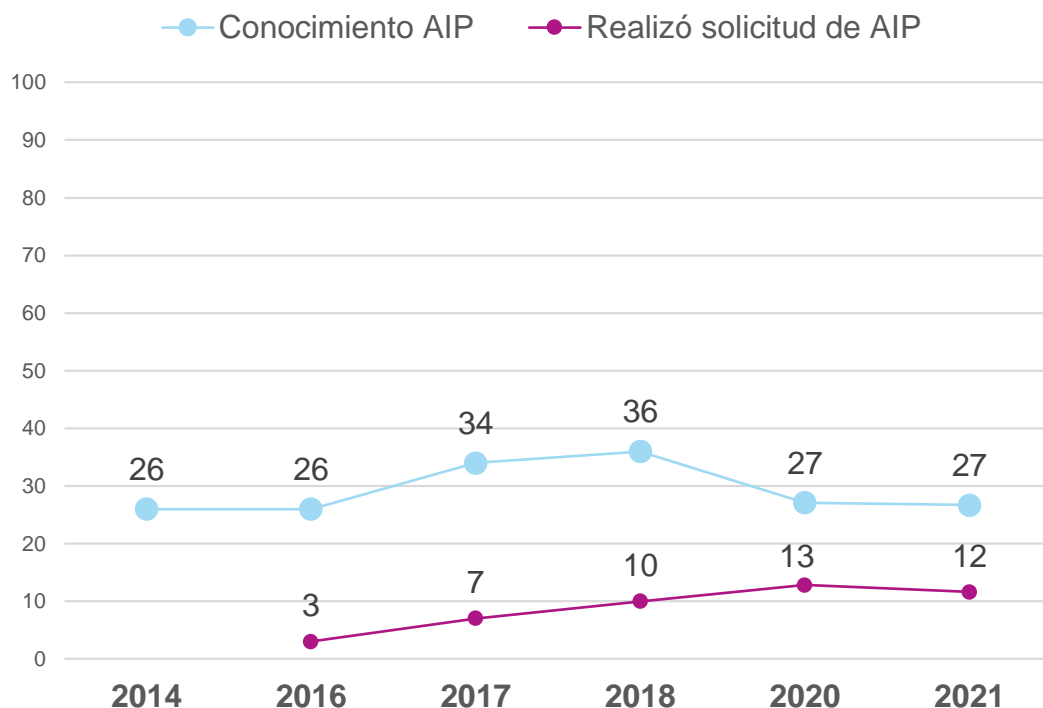


# Acceso a la información pública



## Normativa de acceso a AIP

### Conocimiento, realización de solicitud e imagen del cumplimiento



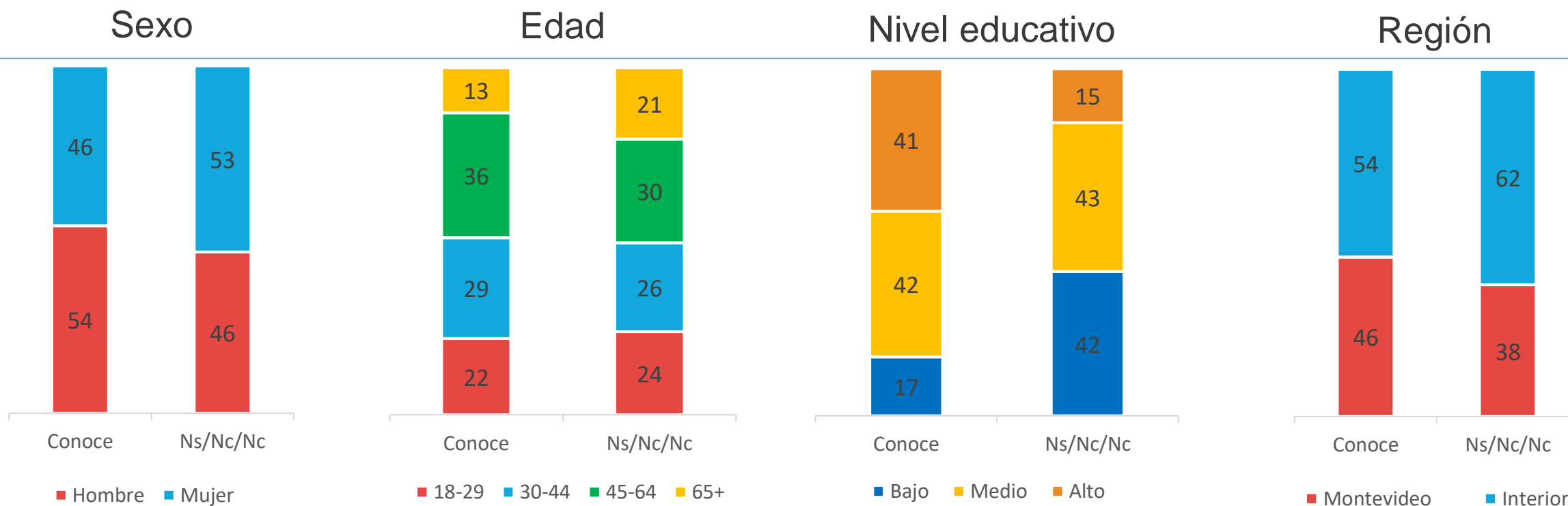
N=1007 Total de encuestados/as

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



## Normativa de acceso a AIP

### Composición del segmento que conoce/no conoce la normativa



N=1007 Total de encuestados/as

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

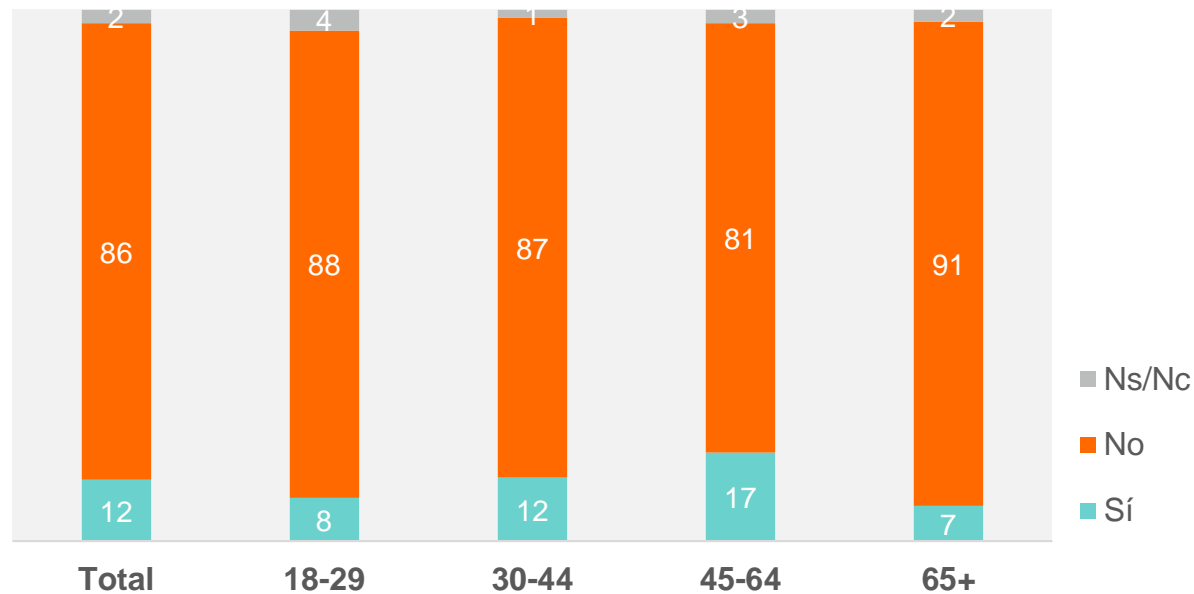


Uruguay  
Presidencia





## Normativa de acceso a AIP Realización y medio



Medio utilizado	%
De forma presencial	16
Por correo electrónico	29
Formulario web	54
Total	100

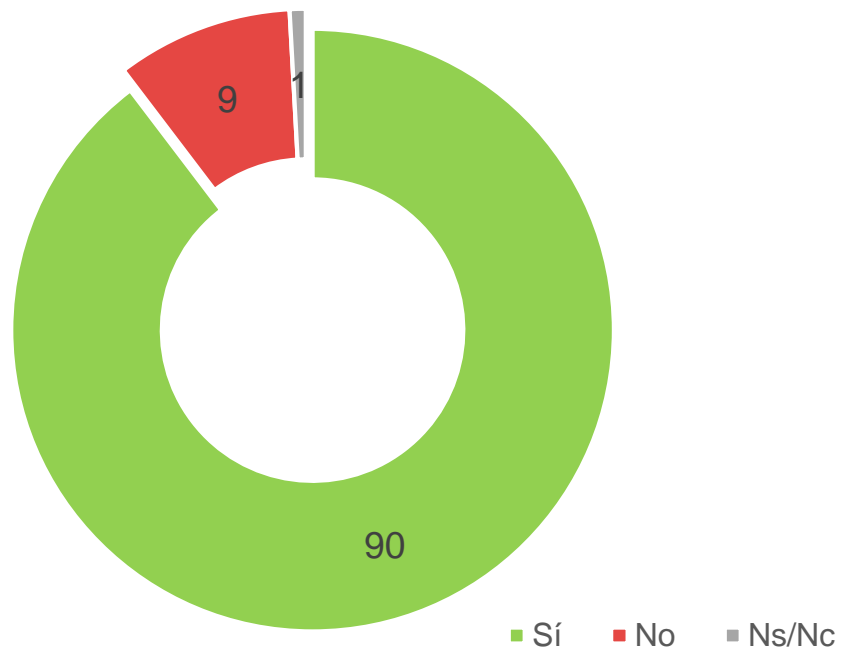
N=1007 Total de encuestados/as

Pregunta: ¿Ha realizado alguna vez una solicitud de acceso a información pública? | ¿P58 ¿Por qué medio realizó su solicitud? (N=123 Encuestados/as que realizaron una solicitud de acceso a información pública)



## Normativa de acceso a AIP Resultado

### Respondieron a su solicitud



### Evaluación de la información recibida

La información brindada se ajustó...	%
Completamente a lo que solicitó	63
Parcialmente a lo que solicitó	24
No se ajustó a lo que solicitó	8
Ns/Nc	4

N=123 Encuestados/as que realizaron solicitudes

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



Uruguay  
**Presidencia**

**<>agesic**

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

