

ESTUDIO DE CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DE CIUDADANÍA DIGITAL

Principales Resultados 2021

Agenda Digital y Observatorio
Sociedad de la Información



Ficha técnica

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

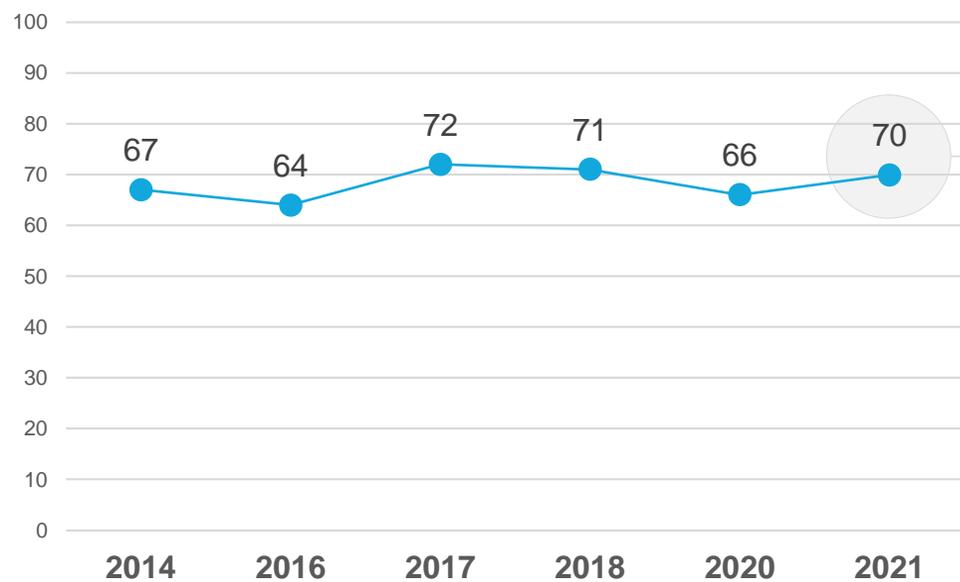


Gobierno digital

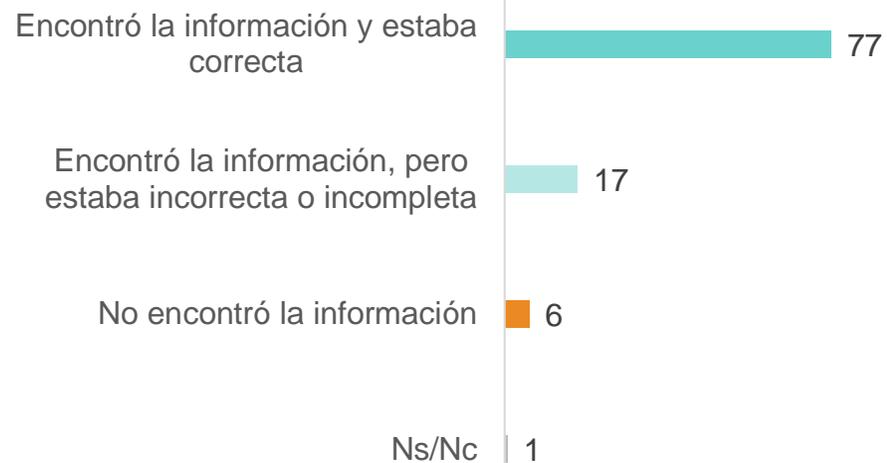


Búsqueda de información en páginas del Estado

Búsqueda de información



Evaluación de la información encontrada



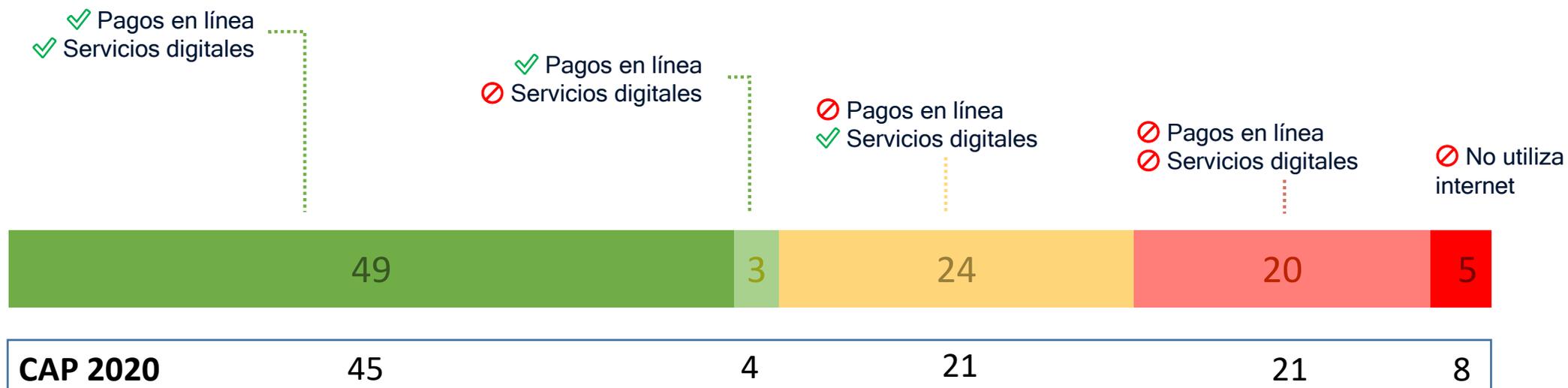
N=977 Encuestados/as que utilizaron internet | N=731 Encuestados/as que buscaron información en línea

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



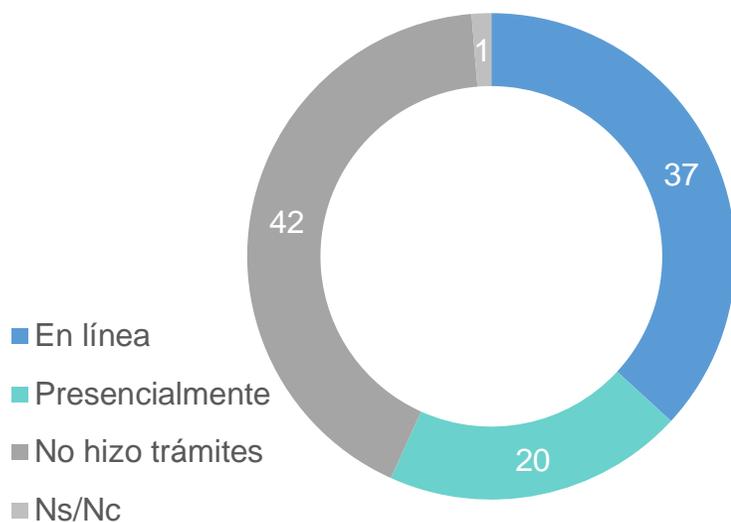
N=1007 Total de encuestados/as

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...



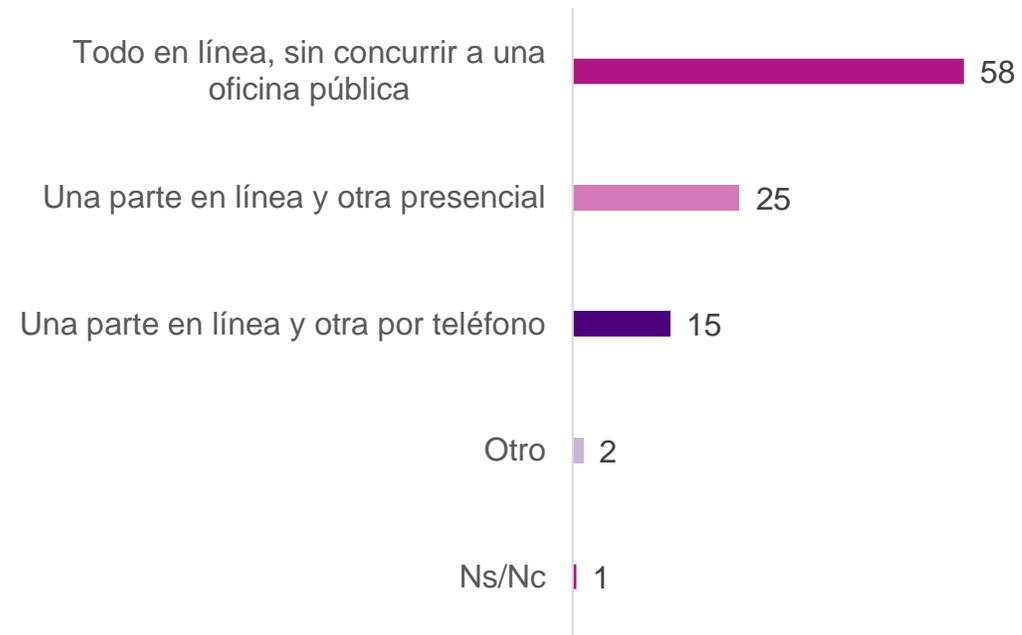
Realización de trámites

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



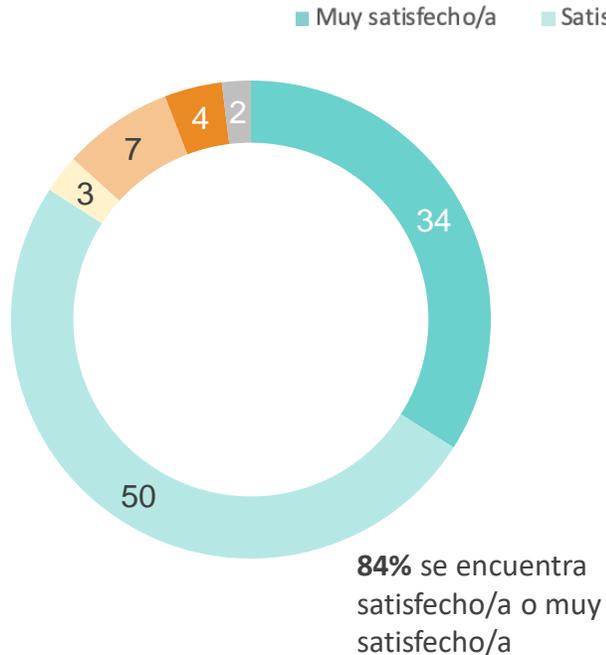
N=1007 Total de encuestados/as | N=371 Encuestados/as que realizaron trámites

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...

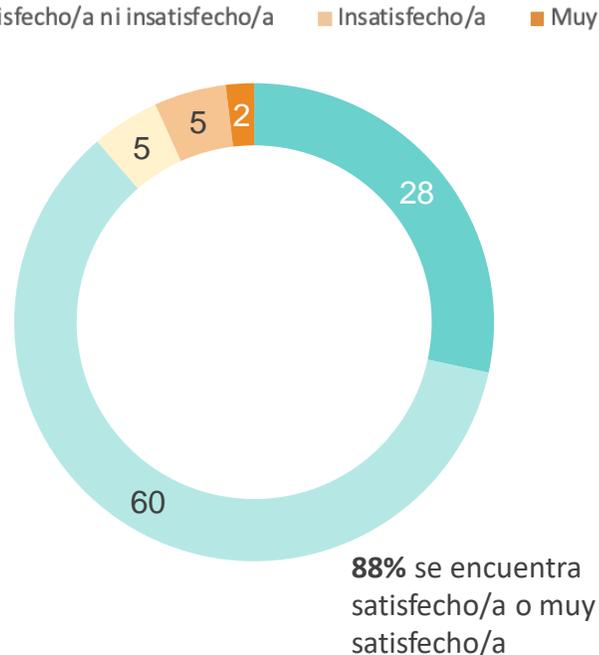


Satisfacción con los trámites

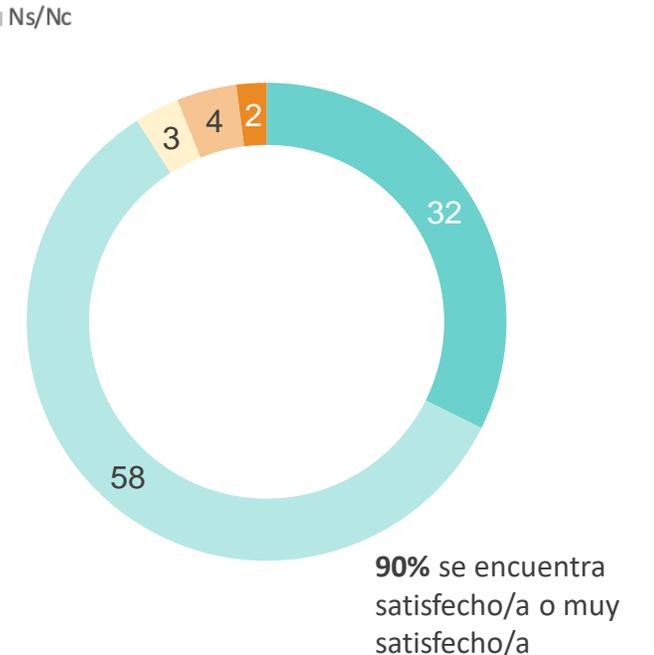
Satisfacción con el último trámite presencial



Satisfacción con el último trámite en línea



Satisfacción de los que lo realizaron 100% en línea

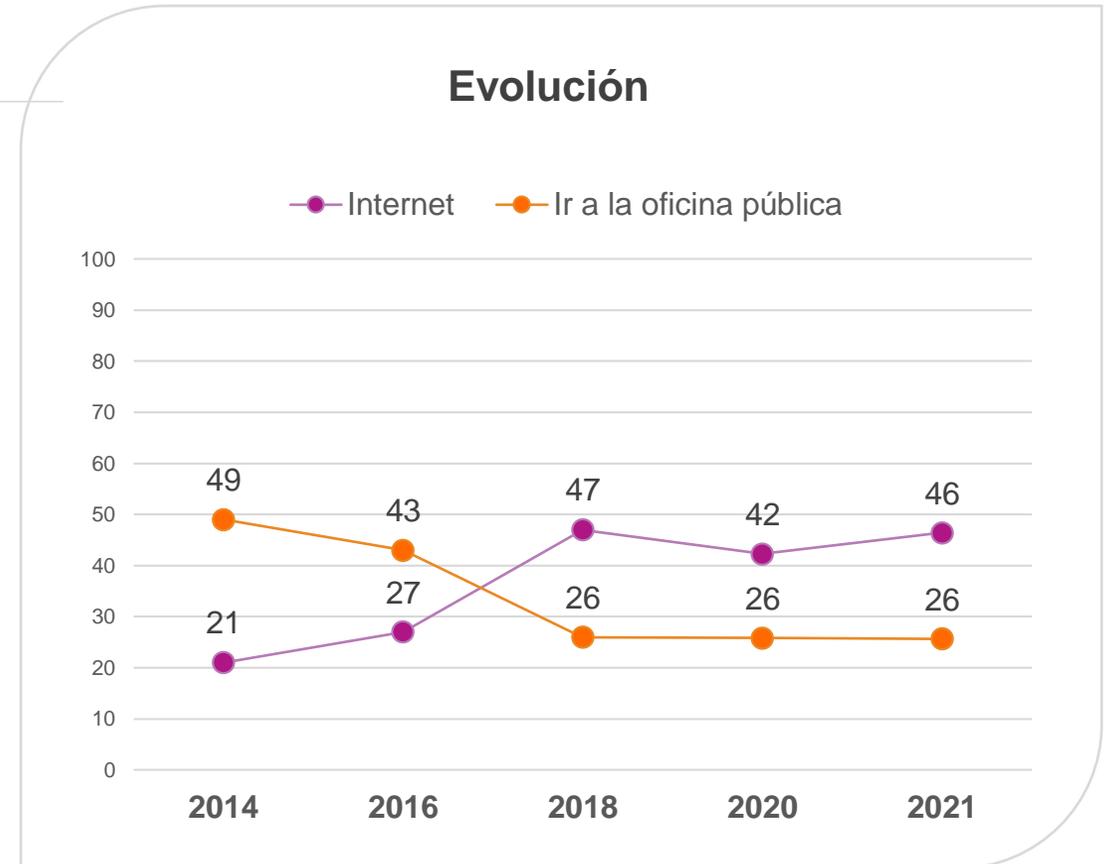
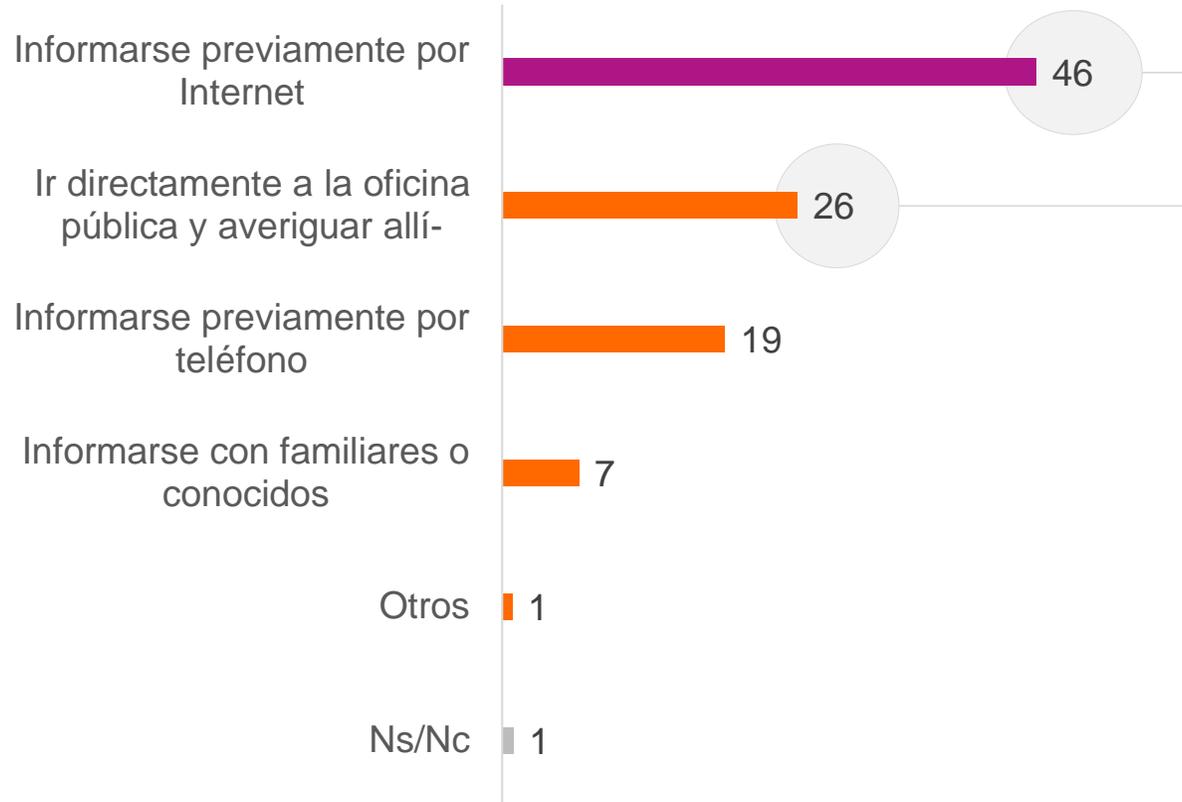


N=443 Encuestados/as que realizaron un trámite en línea de forma parcial o completa | N=344 Encuestados/as que realizaron un trámite presencial de forma parcial o completa

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...

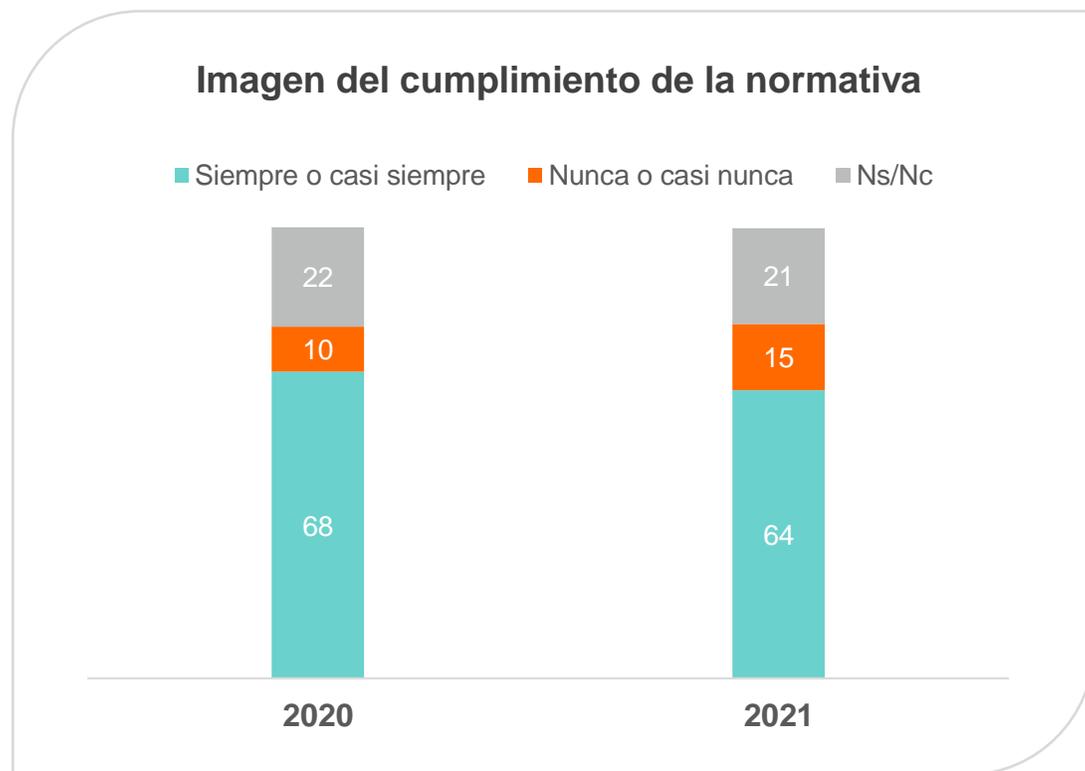
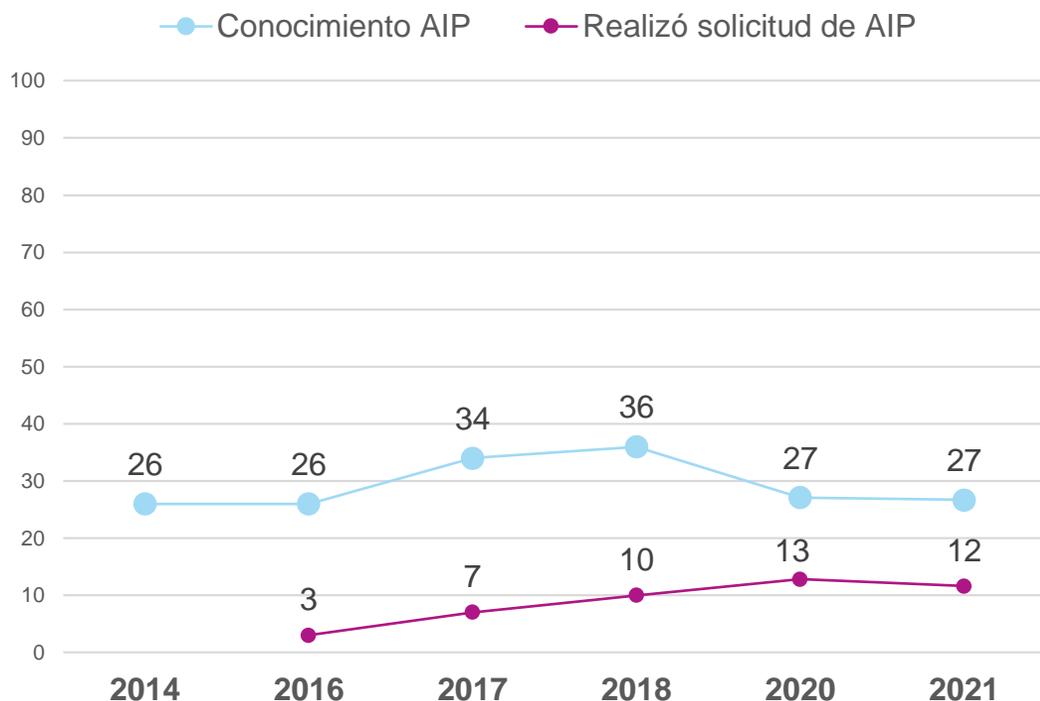


Acceso a la información pública



Normativa de acceso a AIP

Conocimiento, realización de solicitud e imagen del cumplimiento



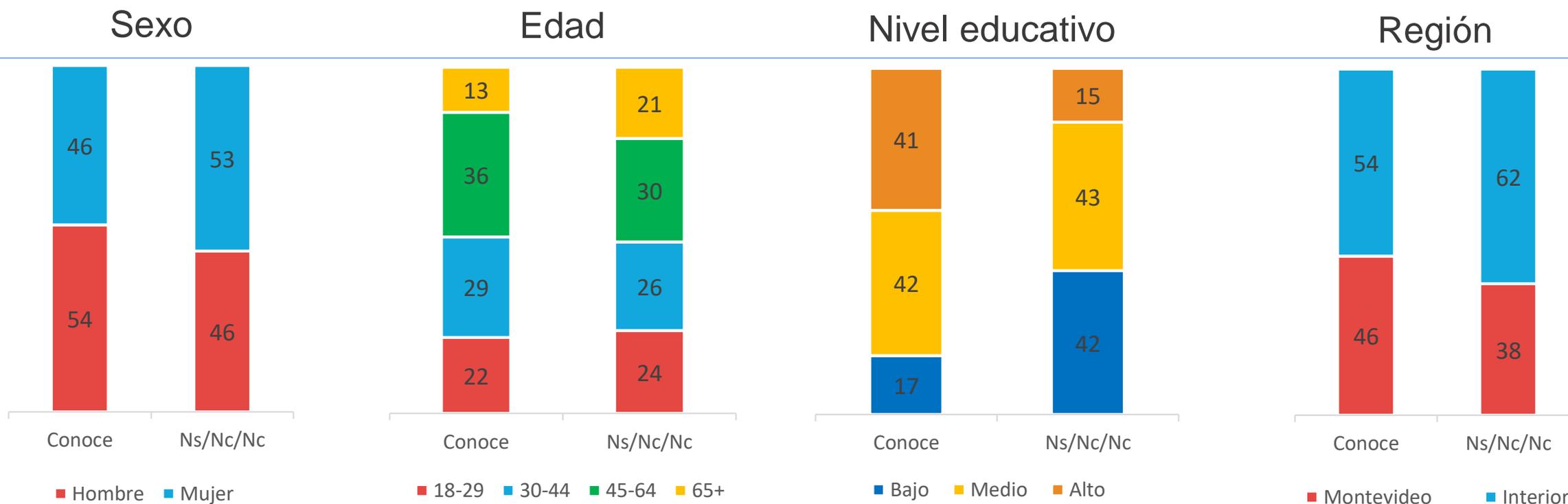
N=1007 Total de encuestados/as

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

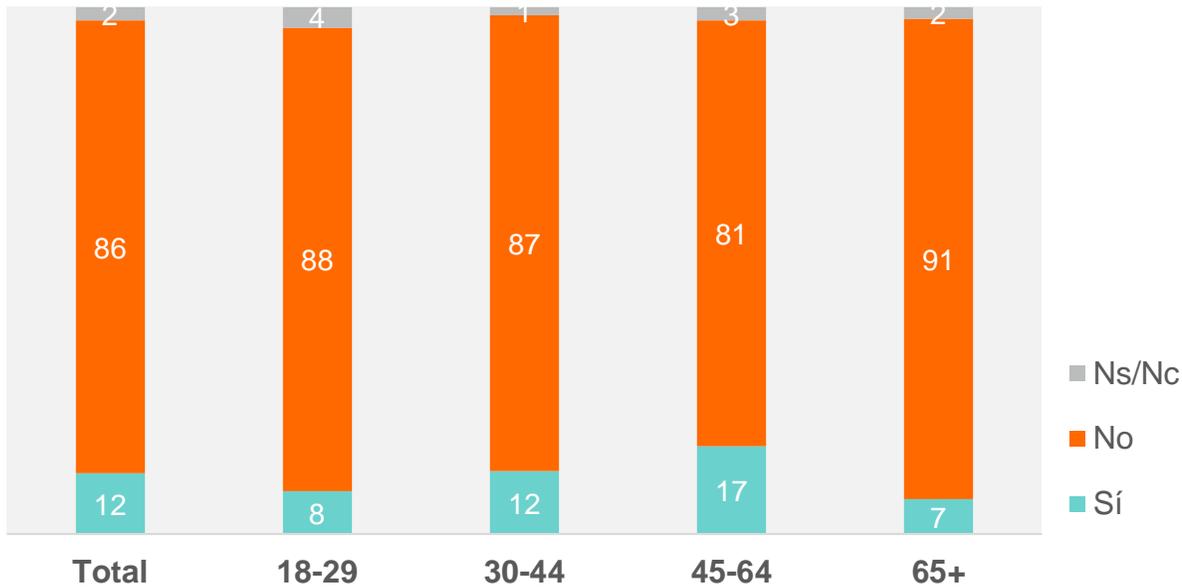


N=1007 Total de encuestados/as

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?



Normativa de acceso a AIP Realización y medio



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

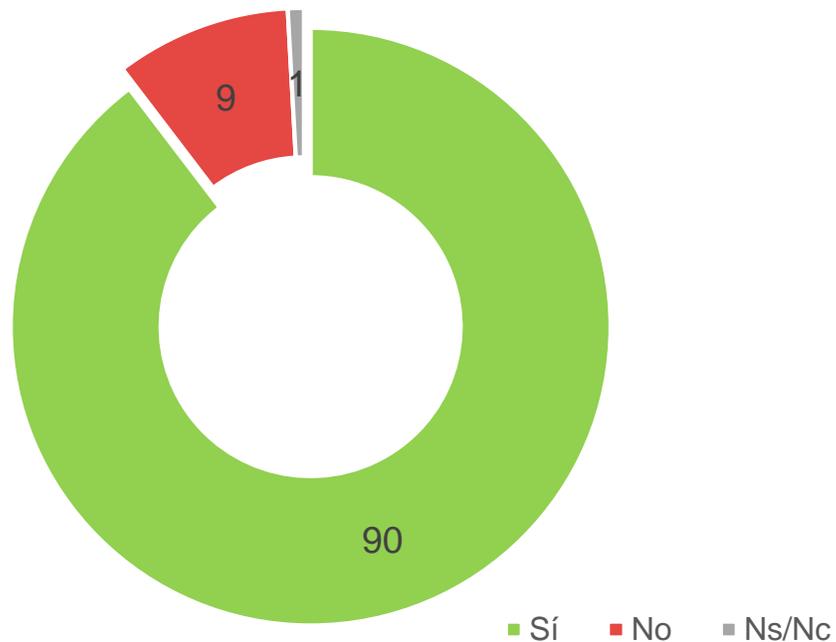
N=1007 Total de encuestados/as

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

