

Estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital

Principales Resultados 2017



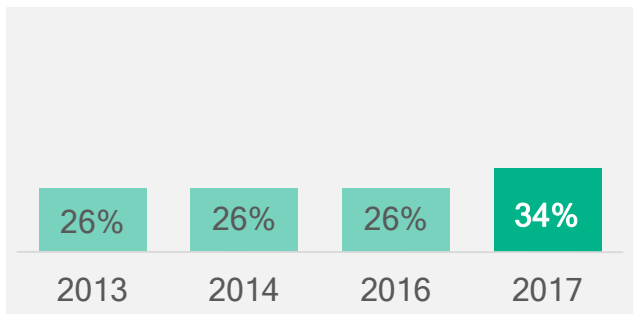
Datos del estudio

- **Nombre:** “Estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital”
- **Temas:** acceso y uso de Internet, acceso a la información pública y protección de datos personales, gobierno digital, confianza, tipología de ciudadanos digitales
- **Universo:** mayores de 18 años total país (2,600,000 personas)
- **Modalidad:** encuesta telefónica a celulares
- **Campo:** Noviembre de 2017
- **Muestra:** 1.200 casos
- **Margen de error máximo:** $\pm 2,8$ para un nivel de confianza del 95%
- **Serie:** 2013, 2014, 2016 y 2017

Conocimiento y ejercicio de Derechos

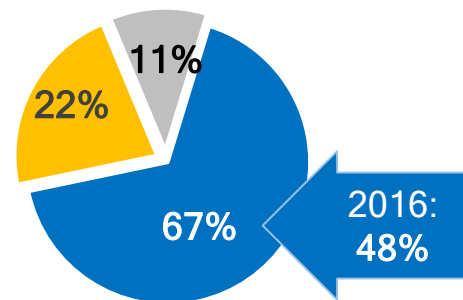
Acceso a la Información Pública (AIP)

Conocimiento AIP



Percepción del cumplimiento AIP

- Siempre + casi siempre
- Nunca + casi nunca
- Ns/Nc



* Entre quienes saben del derecho

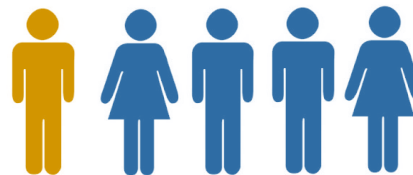
7%

dice haber
realizado una
solicitud AIP
alguna vez

93%

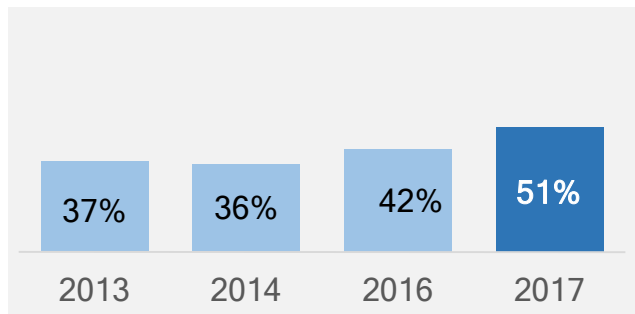
nunca ha
realizado una
solicitud AIP

Dentro de ese grupo, 1 de cada 5
dice que sabría como hacerlo



Protección de Datos Personales

Conocimiento PDP



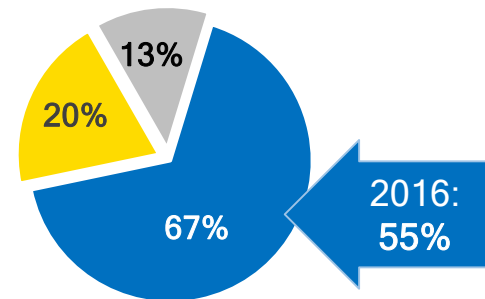
28%

dice haber realizado una solicitud para eliminar o modificar sus datos personales de una base de datos

Percepción del cumplimiento PDP

- Siempre + casi siempre
- Nunca + casi nunca
- Ns/Nc

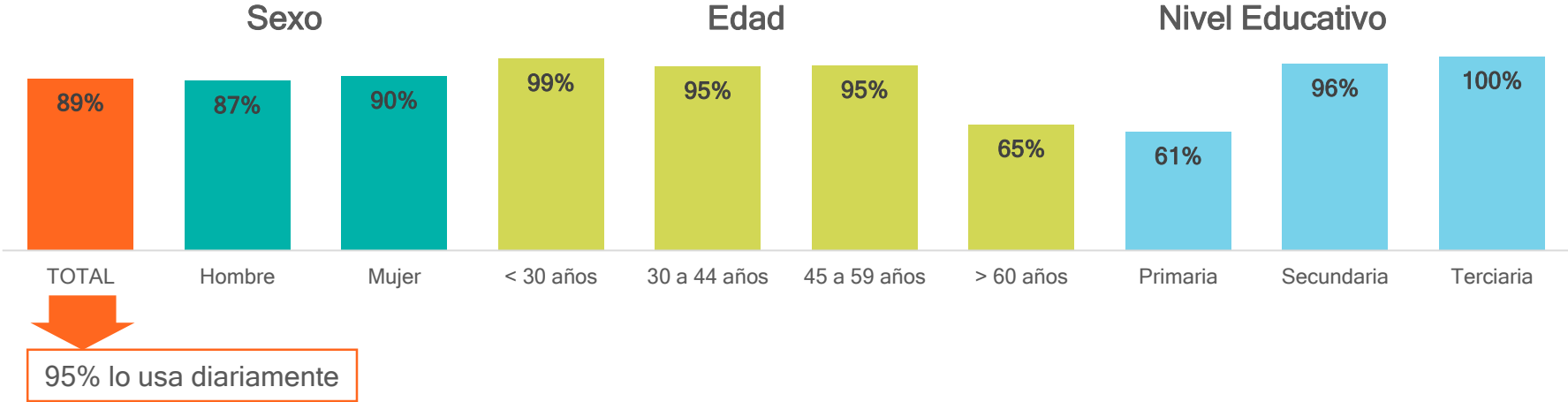
* Entre quienes saben del derecho



Entre los que nunca hicieron una solicitud de este tipo, el 20% dice que sabría como hacerlo

Acceso y uso de Internet

Acceso y uso de Internet



De cada 10 usuarios diarios, 4 dicen usar internet algunas veces al día, y 6 dicen usar internet EN TODO MOMENTO



Celular	93 %
Computadora	63 %
Tablet	15 %

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: total entrevistados)
P: ¿Con qué frecuencia utilizó internet en los últimos 3 meses? (base: internautas)

Quiénes son los no usuarios



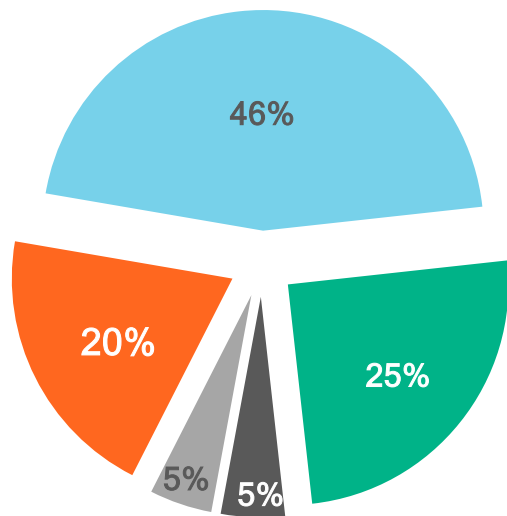
74% son mayores de 60 años

8 de cada 10 no cursaron estudios secundarios

El 80% vive en el interior

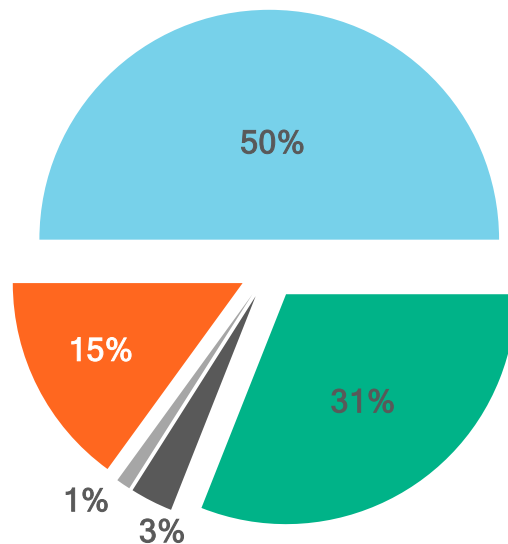
Percepción de control

Uruguay



- Control completo
- Control parcial
- Ningún control
- Depende del sitio web o de la aplicación
- Ns/Nc

Europa

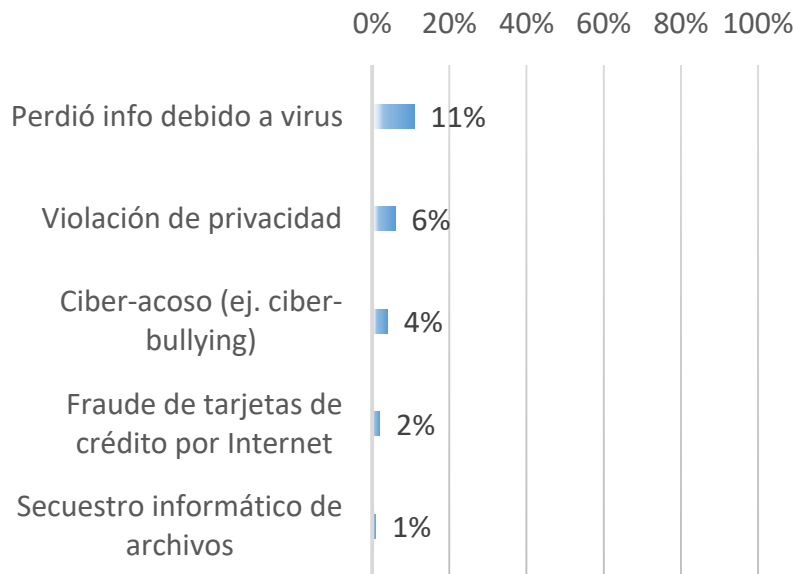


¿Cuánto control cree que tiene usted sobre la información que proporciona en internet, por ejemplo sobre la capacidad de corregir, cambiar o eliminar esta información que usted vuelca en portales, redes sociales? (Base: total entrevistados).

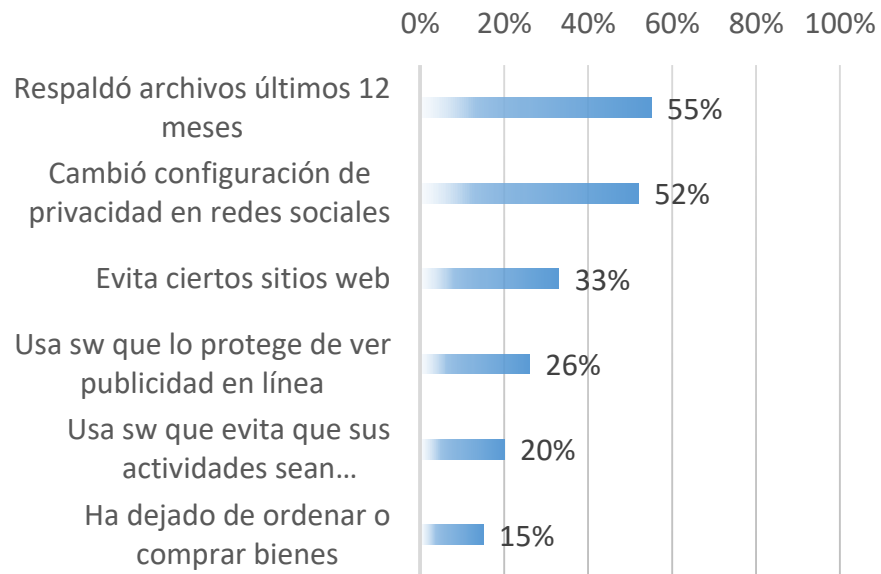
Informe Comisión Europea: http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs_431_en.pdf

Seguridad: incidentes y acciones preventivas

Incidentes (últimos 12 meses)

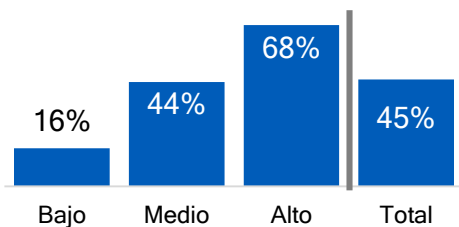


Acciones preventivas

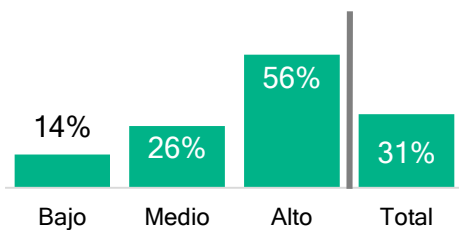


Pagos online y e-Banking

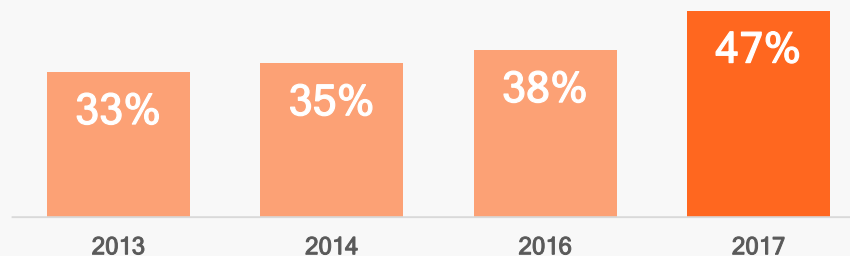
Pagos online



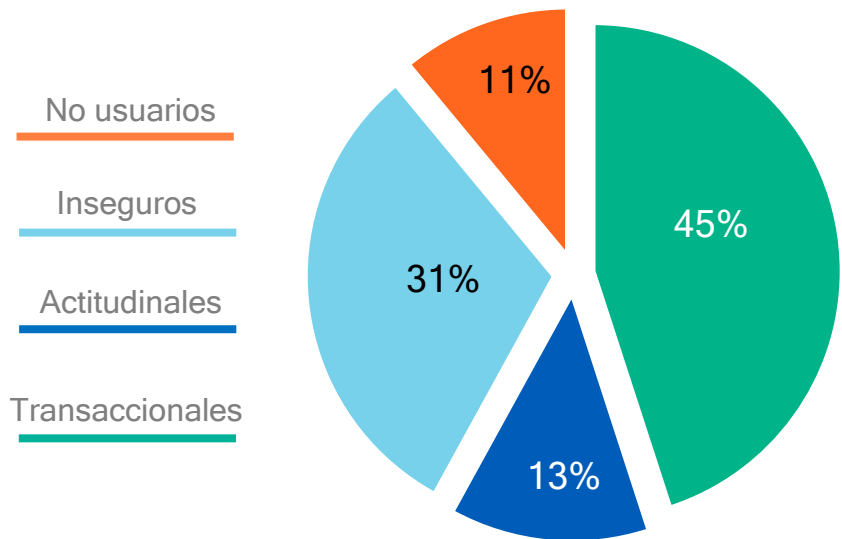
e-Banking



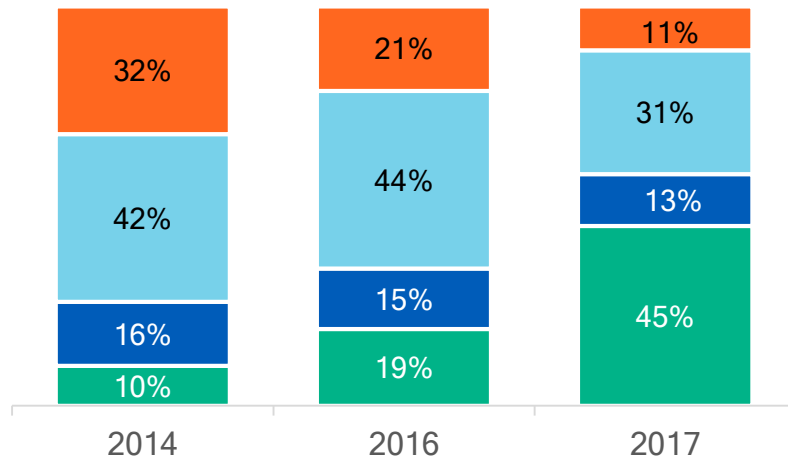
Autoconfianza declarada para realizar compras/transacciones en línea



Ciudadanos Digitales: Tipología



Evolución

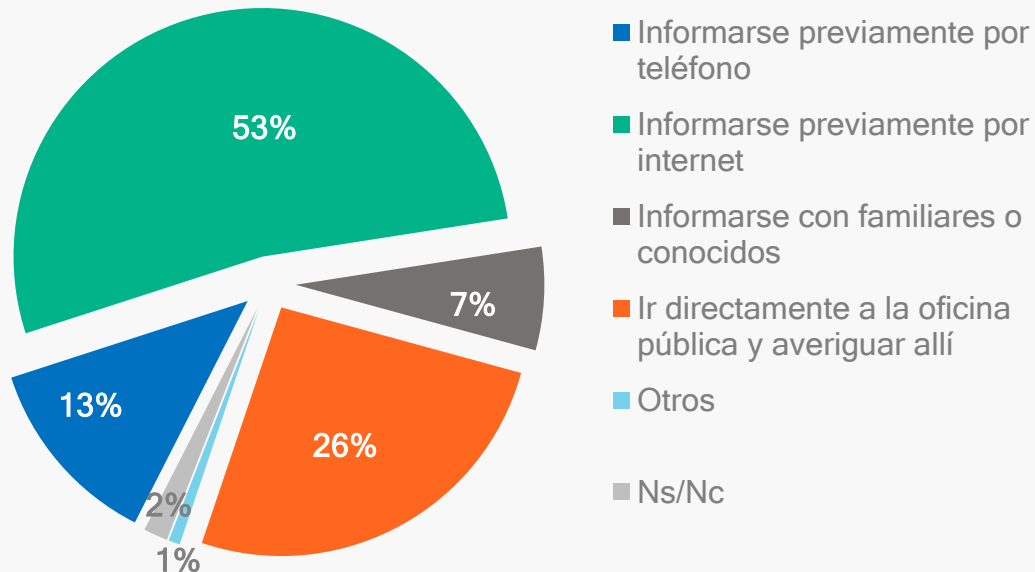


Gobierno digital, trámites

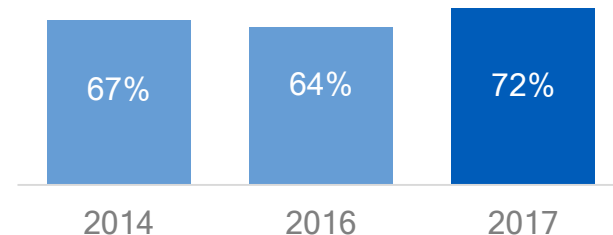


Búsqueda de información

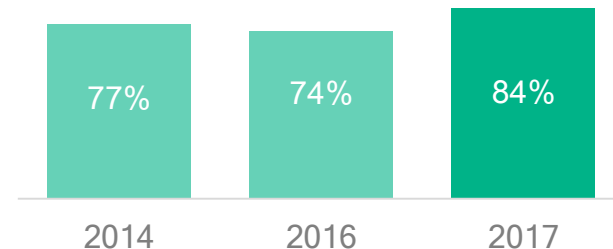
A la hora de informarse acerca de un trámite...



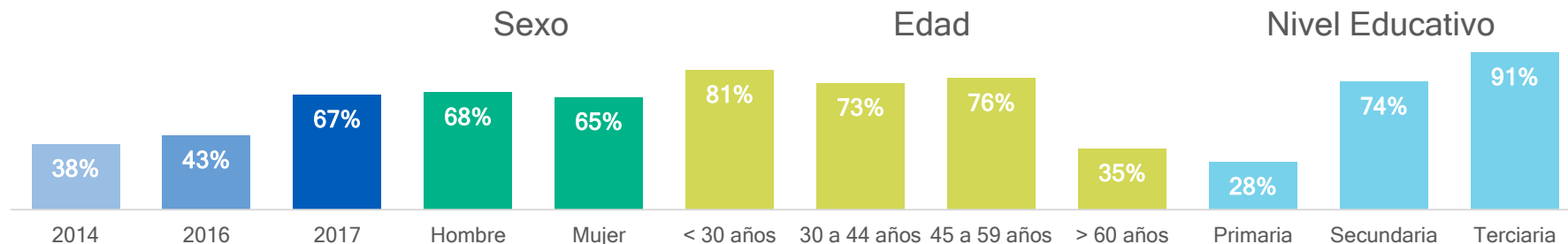
Buscó información en la web pública



Resultado de la búsqueda *La encontré y estaba correcta*



Transacciones



Ha realizado al menos uno de los siguientes... (últimos 12 meses)

- Descargar facturas de servicios públicos (ej. ANTEL, UTE, OSE)
- Descargar formularios oficiales (ej. DGI y BPS)
- Llenar y enviar formularios en línea de oficinas públicas
- Reservar fechas para realizar trámites (ej. renovación de cédula)
- Solicitar certificados en línea (ej. DGI y BPS)
- Pagar por Internet trámites o servicios del Estado (ej. patentes, multas, DGI, BPS o facturas de servicios públicos)

Satisfacción con la experiencia

81%

está satisfecho con su última experiencia eGob

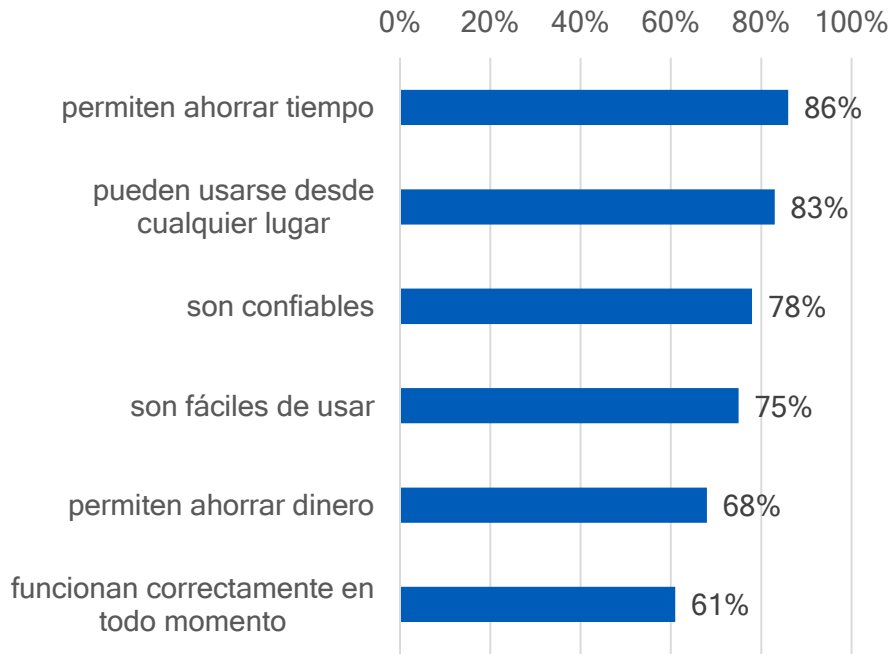
P: En los últimos 12 meses, ¿utilizó internet para...?

P (año 2013/2014): ¿Ha reservado fechas o solicitado certificados para hacer trámites estatales por internet? (Para Pasaporte, CI, etc). ¿Ha descargado archivos o formularios públicos a través de internet? (Formularios de DGI, Facturas, etc). ¿Ha realizado el pago de tributos por internet? (IVA, FONASA) .

P: La última vez que realizó un trámite por Internet ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se sintió?'

Atributos

Calificación global e-trámites: **78%**



Son fáciles de usar

Funcionan correctamente en todo momento

Permiten ahorrar tiempo

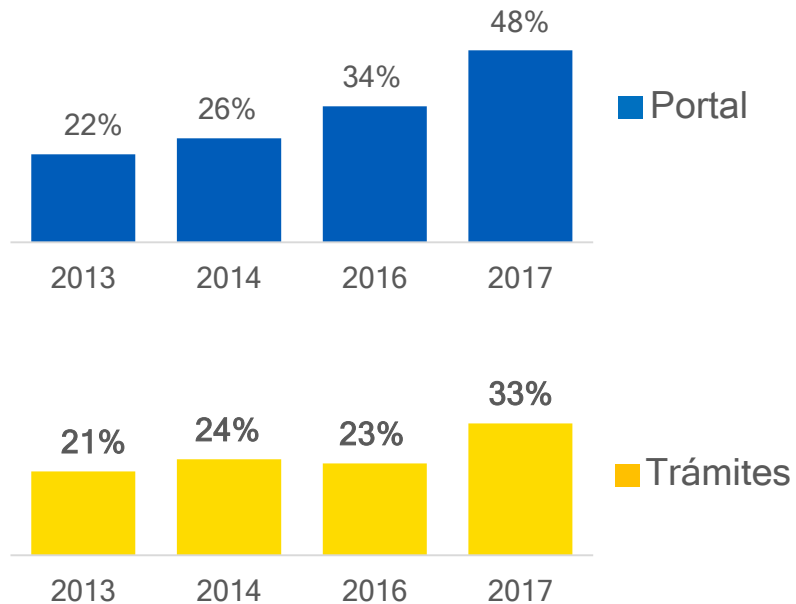
Atributos determinantes en la valoración*

P: Le voy a pedir que me diga que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes frases, no importa que no lo tenga del todo claro... (Base: total entrevistados).

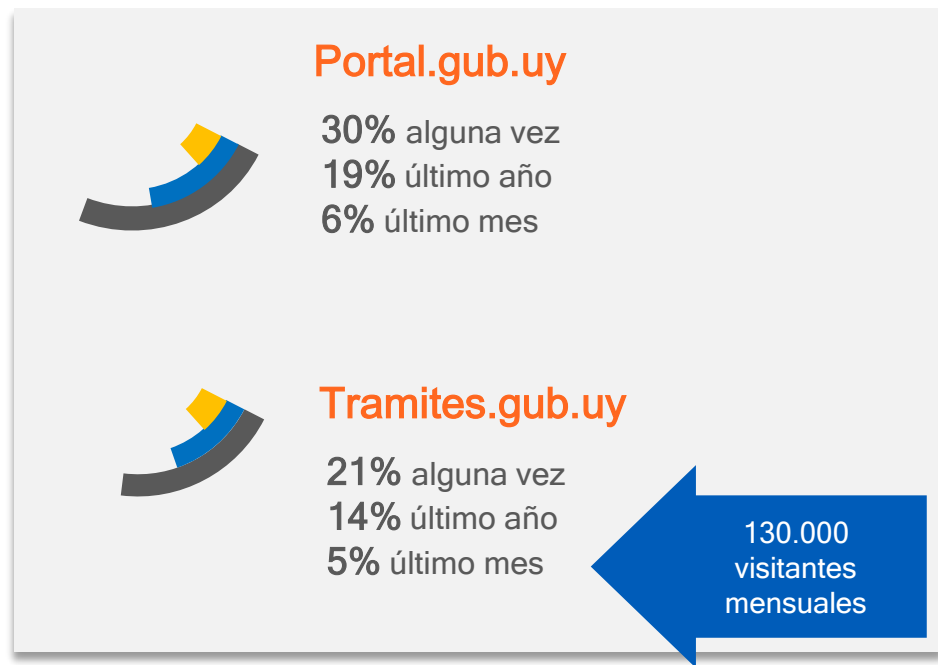
* El peso relativo de los atributos se analiza a través del coeficiente de correlación de cada uno (R Spearman) respecto de la valoración general

Conocimiento y uso: PEU y Tramites.gub.uy

Conocimiento



Uso



Muchas gracias

