

Estudio de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de ciudadanía digital 2020

Cuestionario

Presentación

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es [*nombre encuestador*] y estoy realizando un relevamiento para [*nombre consultora*]. En esta oportunidad, estamos realizando una encuesta de opinión pública sobre varios temas. ¿Tendría 10 minutos para contestar unas preguntas?

P1 Para comenzar, ¿Podría decirme su edad?

[Si es menor de 18 años, finalizar]

P2 Registrar género

1	Hombre
2	Mujer

P3 ¿En qué departamento vive?

[Listado departamentos]

Bloque 1_ Internet

P5 En primer lugar le consulto... ¿Cuenta su hogar con alguno de estos tipos de conexión a Internet? [Leer líneas]

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
A) Banda ancha fija	1	2	99
B) Internet móvil o datos móviles	1	2	99
C) [Solo si Banda ancha fija=2 99] Wifi	1	2	99

P6 ¿Utilizó usted internet en el último mes? Por favor, recuerde que cuenta si utilizó internet en el celular, como cuando usa WhatsApp, Facebook, o cuando mira Netflix.

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P7 [Solo si P6=1] Teniendo en cuenta que también se incluye el uso del WhatsApp ¿Con qué frecuencia utilizó internet en el último mes? [No leer opciones]

1	Todos los días
3	Al menos una vez a la semana, pero no todos los días
4	Al menos una vez al mes, pero no todas las semanas
99	Ns/Nc [No leer]

P8 [Solo si P6=1] En el último mes, ¿Utilizó alguna computadora para conectarse a internet?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

Bloque 2_Gobierno digital

P9 ¿Sabe si existe la posibilidad de hacer trámites públicos por internet? Por ejemplo: sacar número para la cédula, hacer reclamos o consultas de deuda en organismos públicos, etc.

1	Sí, existe
2	No existe
99	Ns/Nc [No leer]

P10 Si usted necesita información para realizar un trámite público, prefiere... [Leer opciones, rotar orden]

1	Informarse previamente por teléfono
2	Informarse previamente por Internet
3	Informarse con familiares o conocidos
4	Ir directamente a la oficina pública y averiguar allí
5	Otros [Especificar, No leer]
99	Ns/Nc [No leer]

P11 [Solo si P6=1] En los últimos 12 meses... ¿ha visitado la página web de algún organismo público, ministerio, intendencia o empresa pública para buscar información?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P12 [Solo si P11=1] La última vez que buscó información, usted... [Leer opciones]

1	Encontró la información y estaba correcta
2	Encontró la información, pero estaba incorrecta o incompleta
3	No encontró la información
99	Ns/Nc [No leer]

P13_A [Solo si P6=1] En los últimos 12 meses, ¿Utilizó internet para...? [Leer líneas - Aleatorizar orden]

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
1) Recibir o descargar facturas de servicios públicos (ej. ANTEL, UTE, OSE)	1	2	99
2) Descargar formularios oficiales (ej. DGI y BPS)	1	2	99
3) Llenar y enviar formularios en línea de oficinas públicas	1	2	99
4) Reservar fechas para realizar trámites (ej. renovación de cédula)	1	2	99
5) Solicitar certificados en línea (ej. DGI y BPS)	1	2	99

6) Pagar por Internet trámites o servicios del Estado (ej. patentes, multas, DGI, BPS o facturas de servicios públicos)	1	2	99
7) Realizar un trámite completamente de inicio a fin	1	2	99
8) Realizar preguntas o reclamos en sitios web estatales	1	2	99
9) Realizar preguntas o reclamos a cuentas estatales en redes sociales (facebook, twitter)	1	2	99
10) Participar en consultas o votar en sitios web estatales o en cuentas estatales de redes sociales	1	2	99

P13_B [Solo si P13=1 en al menos una línea] ¿Cuándo fue la última vez que realizó un trámite en línea con el Estado? [No leer opciones]

1	En el último mes
2	Hace más de un mes, pero en los últimos tres meses
3	Hace más de tres meses
99	Ns/Nc [No leer]

P14 [Solo si P13=1 en al menos una línea] La **última vez** que realizó un trámite con el Estado por **Internet...** ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se sintió? Diría que se sintió... [Leer opciones]

1	Muy Insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho
99	Ns/Nc [No leer]

P15_A Ahora le voy a leer una serie de frases y le pido que, para cada una de ellas, me indique qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes frases. Por favor, utilice la siguiente escala: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Los trámites por internet que ofrece el Estado... [Leer líneas y repetir escala cada 3 líneas - Aleatorizar orden]

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc [No leer]
1) Son satisfactorios	1	2	3	4	99
2) Funcionan correctamente en todo momento	1	2	3	4	99
3) Son fáciles de usar	1	2	3	4	99
4) Permiten ahorrar tiempo	1	2	3	4	99
5) Permiten ahorrar dinero	1	2	3	4	99
6) Pueden hacerse desde cualquier lugar	1	2	3	4	99
7) Son confiables	1	2	3	4	99

P16 ¿Conoce usted la posibilidad de realizar el seguimiento de los trámites por internet?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P17 [Solo si P16=1] ¿Lo ha utilizado alguna vez?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P18 ¿Conoce el Portal Gub.uy del Estado Uruguayo?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P19 [Solo si P18=1 & P6=1] ¿Cuándo fue la última vez que accedió a este portal? [NO leer opciones]

1	Alguna vez en el último mes
2	Alguna vez en el último año, pero no en el último mes
3	Accedió alguna vez, pero no en el último año
4	Nunca accedió
99	Ns/Nc [No leer]

P20 ¿Conoce el sitio web tramites.gub.uy?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P21 [Solo si P20=1 & P6=1] ¿Cuándo fue la última vez que accedió a este sitio? [NO leer opciones]

1	Alguna vez en el último mes
2	Alguna vez en el último año, pero no en el último mes
3	Accedió alguna vez, pero no en el último año
4	Nunca accedió
99	Ns/Nc [No leer]

P29_A A continuación le voy a nombrar distintas formas de ponerse en contacto con el Estado. Para cada una de ellas, le pido que me indique si la **utilizó** alguna vez. [Leer líneas - Aleatorizar orden]

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
1) Puntos de Atención Ciudadana PAC	1	2	99
2) 0800 INFO (0800 4636)	1	2	99
3) Info@atencionalaciudadania.gub.uy	1	2	99
4) Atención.uy en Facebook	1	2	99
5) Chat de trámites.gub.uy	1	2	99

P22 ¿Conoce usted la aplicación para celulares Gub.uy?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P23 [Solo si P22=1 & P6=1] ¿Cuenta usted con la aplicación gub.uy en su celular?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P24_A ¿Cuenta usted con...

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
1) Cédula con chip (la de plástico blanco)	1	2	99
2) ID Digital, de Abitab	1	2	99
3) Usuario gub.uy para acceder a todos los sitios y aplicaciones del Estado Uruguayo	1	2	99
4) Tu ID, de Antel	1	2	99

P25_A [Solo si P24_A1=1] ¿Ha utilizado alguna vez la nueva cédula para... [Leer líneas]

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
1) Autenticarse o iniciar sesión en un sitio web estatal	1	2	99
2) Firmar digitalmente en un trámite público	1	2	99
3) Firmar un documento digitalmente	1	2	99
4) En el aeropuerto para el ingreso al país	1	2	99

P26 ¿Conoce usted la aplicación Coronavirus UY, desarrollada por el Estado Uruguayo?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P27 [Solo si P26=1 & P6=1] ¿Cuenta usted con la aplicación Coronavirus UY en su celular?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P28_A En el último mes, ¿Cuáles de los siguientes medios utilizó para informarse sobre la situación de emergencia sanitaria? [Rotar opciones]

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
1) Sitios o páginas web del Estado	1	2	99
2) Radio	1	2	99
3) Televisión	1	2	99
4) Diarios, semanarios	1	2	99
5) Redes sociales	1	2	99
6) Aplicación Coronavirus UY	1	2	99

Bloque 3_Seguridad, privacidad y confianza
P30_A [Solo si P6=1] En los últimos 12 meses, Usted... [Leer líneas]

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
1) ¿Ha sufrido alguna pérdida de información debido a un virus u otra infección informática?	1	2	99
2) ¿Ha sufrido un hackeo de su correo electrónico o de sus cuentas en redes sociales, es decir, que alguien la haya usado por usted o se la cierre?	1	2	99
3) ¿Ha sido acosado u hostigado por internet (por ejemplo, cyber-bullying o chantaje)?	1	2	99
4) ¿Ha perdido dinero por fraude de tarjetas de crédito por Internet, al recibir mensajes fraudulentos o ser redirigido a sitios web falsos?	1	2	99
5) ¿Ha dejado de ordenar o comprar bienes, servicios o contenidos por Internet debido a preocupaciones por temas de seguridad?	1	2	99

P31 [Solo si P6=1] En los últimos 12 meses ¿ha cambiado alguna de las contraseñas de correo electrónico, redes sociales, banca en línea o sitio de compras? [Si dice que sí en al menos una, marcar sí]

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P32 [Solo si P6=1] ¿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.

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P33 [Solo si P6=1] ¿Alguna vez ha realizado transferencias o pagos a través de su cuenta bancaria **por internet**?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P34 [Solo si P6=1] 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... [Leer opciones]

1	Nada
2	Poca
3	Bastante
4	Mucha
99	Ns/Nc [No leer]

P35 [Solo si P6=1] ¿Y cuánta confianza se tiene en usted mismo para hacer trámites públicos por internet? Diría que... [Leer opciones]

1	Nada
2	Poca
3	Bastante
4	Mucha
99	Ns/Nc [No leer]

Bloque 4_Derechos

P36 ¿Sabe si existe alguna normativa que garantice el acceso de las personas a la información pública que tiene y produce el Estado?

1	Sí, existe
2	No existe
99	Ns/Nc [No leer]

P37 En caso de necesitarlo... ¿Sabría cómo realizar una solicitud de este tipo?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P38 ¿Ha realizado alguna vez una solicitud de acceso a información pública?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P39 [Solo si P38=1] ¿Por qué medio realizó su solicitud?

1	De forma presencial
2	Por correo electrónico
3	Formulario web

P40 [Solo si P38=1] A la hora de realizar la solicitud, ¿Sintió algún tipo de discriminación? ¿De qué tipo? [No leer opciones, codificar respuesta más cercana]

1	No se sintió discriminado
2	Por su género
3	Por su condición social
4	Por alguna discapacidad
5	Por su raza
6	Por su edad
7	Otra (especificar)
99	No sabe/ No contesta

P41 [Solo si P38=1] ¿En esa ocasión le respondieron su solicitud?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P42 [Solo si 41=1] Diría que la información que le brindaron se ajustó... [Leer opciones]

1	Completamente a lo que solicitó
2	Parcialmente a lo que solicitó
3	No se ajustó a lo que solicitó
99	Ns/Nc [No leer]

P43 ¿Considera que en Uruguay el acceso a información pública se cumple en la práctica? Diría que... [Leer opciones]

1	Se cumple siempre
2	Se cumple casi siempre
3	No se cumple casi nunca
4	No se cumple nunca
99	Ns/Nc [No leer]

P44 ¿Sabe si existe alguna normativa que impida que otras personas o empresas usen sus datos personales sin su autorización?

1	Sí, existe
2	No existe
99	Ns/Nc [No leer]

P45 Por favor, indíqueme qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación, utilizando la escala: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. Me preocupa que terceros utilicen mis datos personales sin mi autorización.

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	De acuerdo
4	Totalmente de acuerdo
99	Ns/Nc [No leer]

P46 ¿Solicitó alguna vez que eliminaran o modificaran sus datos en alguna aplicación o sitio web? Por ejemplo, solicitar que no le envíen más correos o eliminar información que había proporcionado sobre usted.

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P47 [Solo si P46=2] En caso de necesitarlo... ¿sabría cómo realizar una solicitud de este tipo?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P48 ¿Considera que en Uruguay la protección de los datos personales se cumple en la práctica? Diría que... [\[Leer opciones\]](#)

1	Se cumple siempre
2	Se cumple casi siempre
3	No se cumple casi nunca
4	No se cumple nunca
99	Ns/Nc [No leer]

Bloque 5_Inteligencia artificial

P49 ¿En los últimos 12 meses escuchó, leyó o vio algo relacionado con inteligencia artificial?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P50 Inteligencia artificial es la simulación de procesos de inteligencia humana por parte de máquinas. Estos procesos incluyen el aprendizaje, el razonamiento y la autocorrección. ¿Tiene usted una visión muy positiva, positiva, negativa o muy negativa de la Inteligencia Artificial?

1	Muy negativa
2	Negativa
3	Positiva
4	Muy positiva
99	Ns/Nc [No leer]

P51 Y pensando ahora en la posibilidad de que el Estado implemente el uso de Inteligencia Artificial... ¿Diría que tiene una visión muy positiva, positiva, negativa o muy negativa al respecto?

1	Muy negativa
2	Negativa
3	Positiva
4	Muy positiva
99	Ns/Nc [No leer]

P52_A A continuación le leeré una serie de afirmaciones. Por favor, indíqueme para cada una de ellas si se encuentra Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. [\[Leer líneas - Aleatorizar orden\]](#)

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc [No leer]
1) La inteligencia artificial puede mejorar la vida de las personas	1	2	3	4	99
2) La inteligencia artificial le quita el trabajo a la gente	1	2	3	4	99
3) La inteligencia artificial ayuda a prevenir y diagnosticar enfermedades	1	2	3	4	99
4) Es necesario que el gobierno regule el uso de la inteligencia artificial	1	2	3	4	99
5) Me preocupa que el Estado tenga demasiada información sobre mí	1	2	3	4	99

P53_A Ahora le voy a leer distintas aplicaciones de inteligencia artificial en el Estado. Para cada una de ellas, indíqueme si se siente muy cómodo, cómodo, incómodo o muy incómodo con esa situación. [\[Leer líneas - Aleatorizar orden\]](#)

	Muy incómodo	Incómodo	Cómodo	Muy cómodo	Ns/Nc [No leer]
1) El reconocimiento facial en cámaras ubicadas en la vía pública	1	2	3	4	99
2) Que los impuestos a las personas sean calculados a través de inteligencia artificial	1	2	3	4	99
3) Interactuar con el Estado a través de computadoras, sin intervención humana	1	2	3	4	99
4) Que los diagnósticos médicos sean realizados por inteligencia artificial y validados por un humano	1	2	3	4	99

Bloque 6_Teletrabajo

Ahora le voy a realizar preguntas relativas a su situación laboral...

P54 Sin considerar los quehaceres del hogar, ¿trabajó la semana pasada?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P55_A [Si P54=1] En último mes, usted... [Leer líneas]

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
1) Concurrió a su lugar de trabajo	1	2	99
2) Trabajó desde su hogar, utilizando internet	1	2	99
3) [SOLO Si P55_A1=2 o 99] Trabajó desde su hogar, sin necesidad de utilizar internet	1	2	99

P56_A [Si P55_2=1] Para trabajar desde su hogar, usted utilizó... [Leer líneas]

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
1) Una PC provista por su empleador	1	2	99
2) Una PC propia	1	2	99
3) Otro tipo de equipamiento	1	2	99

P57 [Si P54=1] Previo a la emergencia sanitaria, y pensando en el trabajo que usted realiza actualmente, ¿Había trabajado alguna vez desde su hogar?

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P58 [Si P55_A2=1] Ahora le voy a leer una serie de afirmaciones y le pido que, para cada una de ellas, me indique qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra. Por favor, utilice la siguiente escala: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc [No leer]
En general, me gusta realizar mi trabajo desde mi hogar	1	2	3	4	99
Cuento con el equipamiento que necesito para realizar mi trabajo desde mi hogar	1	2	3	4	99
La conexión a internet con la que cuento en mi hogar es buena para realizar mi trabajo	1	2	3	4	99

Bloque 7_ Caracterización sociodemográficaP_EDUCA ¿Cuál es el máximo nivel educativo cursado por Ud.? [\[Leer opciones\]](#)

1	Primaria incompleta/Sin Instrucción
2	Primaria completa
3	Ciclo Básico Liceo o UTU incompleta
4	Ciclo Básico Liceo o UTU Completo
5	Bachillerato Incompleto (secundario o UTU)
6	Bachillerato Completo (secundario o UTU)
7	Terciaria incompleta (Incluye Magisterio, Terciario no Universitario, Estudios Universitarios y Posgrados.)
8	Terciaria completa (Incluye Magisterio, Terciario no Universitario, Estudios Universitarios y Posgrados.)
99	Ns/Nc [No leer]