

ENCUESTA DE USO DE TIC 2019

Introducción a la temática: El presente estudio busca conocer cómo utilizamos Internet los uruguayos y las uruguayas. A continuación, le vamos a pedir que nos responda una serie de preguntas sobre esta temática. En el comienzo le haremos preguntas sobre su hogar, luego le preguntaremos sobre diferentes aspectos de cómo usted utiliza Internet y algunos casos sobre cómo lo hacen otros miembros del hogar.

B - CONTROL DE IMPLANTACIÓN

Visita	Fecha	Hora inicio	Hora fin
1			
Resultado			
2			
Resultado			
3			
Resultado			

B.2 ACCESO Y TENENCIA DE TIC

Para empezar, le haremos una serie de preguntas que refieren a los tipos de dispositivos digitales y conexión a Internet de su hogar. Cuando responda las mismas por favor piense en su hogar, incluyendo los dispositivos que utilizan todos los miembros del hogar en el mismo.

2 ¿Cuenta este hogar con alguna computadora, PC, laptop o tablet en uso o funcionamiento?

Sí 1
No 2 *pase a preg. 4*

2.1.1 ¿Alguna de ellas es una computadora, PC, laptop o notebook?

Sí 1
¿Cuántas?
Anote la cantidad
No 2 *pase a preg. 4*

2.1.2 ¿Alguna de ellas es una tablet?

Sí 1
¿Cuántas?
Anote la cantidad
No 2

3 ¿Alguna de las computadoras, PC, laptop o notebook y/o tablet es del Plan Ceibal?

Sí 1
¿Cuántas?
Anote la cantidad
No 2

A - IDENTIFICACIÓN

Dirección: _____

Teléfono: _____

Encuestador: _____ Supervisor: _____ Crítico: _____

¿SE RELEVÓ LA VIVIENDA TITULAR?

Sí 1
No 2
Causas:
No viven las personas seleccionadas 1
Sin realizar 2
Ausencia momentánea 3
Ausencia temporal 4
Rechazo del informante 5
Otras causas 6
Vivienda desocupada 7
Vivienda ruinosa 8
Vivienda en construcción 9
Vivienda de temporada 10
No pertenece al universo 11
Dirección no identificada 12

3.1 Sólo si 2.1.2 es Sí ¿Alguna de las tablet es del Plan Ibirapitá? (Programa que le otorga una tablet a jubilados y pensionistas)

Sí 1
¿Cuántas?
Anote la cantidad
No 2

4 ¿Tiene su hogar conexión a Internet?

Sí 1
No 2

4.1 ¿Tiene su hogar wifi?

Sí 1
No 2

5 ¿Cuenta su hogar con alguno de estos tipos de conexión a Internet?

	SÍ	NO
1 Banda Ancha Fija (Ej: Antel, Fibra Óptica, ADSL, Dedicado, etc.)	1	2
2 Internet móvil/Banda Ancha Móvil (por ejemplo 3G, 4G, Antel móvil, Claro, Movistar, etc.)	1	2
3 Se cuelga / Tiene un acuerdo con un vecino	1	2
4 Otra _____ especificar	1	2

6 ¿Cuenta este hogar con algún teléfono fijo que se pueda utilizar para recibir o realizar llamadas?

- Sí 1
No 2
No sabe 3
Tiene teléfono pero no está en uso/está desenchufado 4

6.1 Includiéndose a usted ¿Algún miembro del hogar se conectó a Internet a través del celular dentro del hogar?

- Sí 1 Fin módulo hogar
No 2
No sabe 3

6.2 A pesar de no haber utilizado el celular para conectarse a Internet desde el hogar, includiéndose a usted ¿algún miembro del hogar utilizó un celular dentro del hogar en los últimos 3 meses?

- Sí 1
No 2

Persona N°: Nombre:

C - PERSONA

PARA PERSONAS DE 14 AÑOS O MÁS

C.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

A continuación, todas las preguntas que le realizaremos refieren a su persona. Comenzaremos por algunos datos personales.

7 ¿Es...

- Hombre 1
Mujer 2

8 ¿Cuántos años cumplidos tiene?

Anote la edad.....

C.4 INTERNET, DISPOSITIVOS Y PUNTOS DE ACCESO

Ahora le consultaremos sobre su uso de Internet.

9 ¿Utilizó alguna vez Internet?

- Sí 1
No 2

9.1 ¿Alguna vez utilizó Whatsapp, Netflix, Facebook, Instagram Google o algo similar?

- Sí 1
No 2 Pase a preg.24

10 ¿Cuándo fue la última vez que utilizó Internet? pregunta abierta y el encuestador clasifica en base a la respuesta

- En el último mes 1
Hace más de un mes pero en los últimos 3 meses 2
hace mas de 3 meses 3

11 ¿Con qué frecuencia utilizó Internet en los últimos 3 meses?

- Todos los días 1
Al menos una vez a la semana pero no todos los días ... 2
Con menor frecuencia 3
No utilizó en los últimos 3 meses 4 Pase a preg. 24

DISPOSITIVOS

A CONTINUACIÓN, LE VAMOS A REALIZAR UNA SERIE DE PREGUNTAS VINCULADAS A LA FRECUENCIA CON LA QUE USTED UTILIZÓ INTERNET EN DISTINTOS DISPOSITIVOS DIGITALES.

12.1 ¿Con qué frecuencia utilizó Internet en el celular en los últimos 3 meses?

- Todos los días 1 Pase a preg. 12.2
Al menos una vez a la semana pero no todos los días ... 2 Pase a preg. 12.2
Con menor frecuencia 3 Pase a preg. 12.2
No utilizó en los últimos 3 meses 4

12.1.2 ¿A pesar de no haber utilizado el celular para conectarse a Internet en los últimos 3 meses, alguna vez utilizó un celular en los últimos 3 meses?

- Sí 1
No 2

12.2 ¿Con qué frecuencia utilizó Internet en una PC, laptop o notebook en los últimos 3 meses?

- Todos los días 1
Al menos una vez a la semana pero no todos los días ... 2
Con menor frecuencia 3
No utilizo una PC, laptop o notebook para conectarse a Internet en los últimos 3 meses 4 Pase a preg. 12.2.2

12.2.1 ¿Algunas de las laptop, PC o computadoras que utilizó para conectarse a Internet en los últimos 3 meses es del Plan Ceibal?

- Sí 1 Pase a preg. 12.3
No 2 Pase a preg. 12.3

12.2.2 ¿A pesar de no haber utilizado una laptop, PC o computadora para conectarse a Internet, alguna vez utilizó una laptop, PC o computadora en los últimos 3 meses?

- Sí 1
No 2 Pase a preg. 12.3

12.2.3 ¿Algunas de las laptop, PC o computadoras que utilizó en los últimos 3 meses es del Plan Ceibal?

- Sí 1
No 2

12.3 ¿Con qué frecuencia utilizó Internet en una tablet en los últimos 3 meses?

- Todos los días 1
Al menos una vez a la semana pero no todos los días ... 2
Con menor frecuencia 3
No utilizo una tablet para conectarse a Internet en los últimos 3 meses 4 Pase a preg. 12.3.2

12.3.1.1 ¿Algunas de las tablet que utilizó para conectarse a Internet en los últimos 3 meses es del Plan Ceibal?

- Sí 1
 No 2

12.3.1.2 ¿Algunas de las tablet que utilizó para conectarse a Internet en los últimos 3 meses es del Plan Ibirapitá?

- Sí 1 Pase a preg. 12.4
 No 2 Pase a preg. 12.4

12.3.2 ¿A pesar de no haber utilizado una tablet para conectarse a Internet, alguna vez utilizó una tablet en los últimos 3 meses?

- Sí 1
 No 2 Pase a preg. 12.4

12.3.3 ¿Algunas de las tablet que utilizó en los últimos 3 meses es del Plan Ceibal?

- Sí 1
 No 2

12.3.4 ¿Algunas de las tablet que utilizó en los últimos 3 meses es del Plan Ibirapitá?

- Sí 1
 No 2

12.4 Con qué frecuencia utilizó Internet en una TV o Smart TV en los últimos 3 meses? (Conectar una PC por HDMI no es utilizar una Smart TV para conectarse a Internet. Son dispositivos con Internet integrado o con aparatos como Chromecast, Apple TV, Roku o similar.)

- Todos los días 1
 Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
 Con menor frecuencia 3
 No utilizo una TV o Smart TV para conectarse a Internet en los últimos 3 meses 4

PUNTOS DE ACCESO

A CONTINUACIÓN, LE VAMOS A REALIZAR UNA SERIE DE PREGUNTAS SOBRE LOS LUGARES DESDE LOS CUALES UTILIZA INTERNET. EN ESTE CASO NO IMPORTA EL TIPO DE DISPOSITIVO NI TIPO DE CONEXIÓN QUE USTED UTILICE, SINO LOS LUGARES DESDE LOS CUALES SE CONECTA A INTERNET.

13.1 ¿Con qué frecuencia utilizó Internet desde su hogar en los últimos 3 meses?

- Todos los días 1
 Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
 Con menor frecuencia 3
 No utilizó Internet desde el hogar en los últimos 3 meses 4

13.2 ¿Con qué frecuencia utilizó Internet desde el trabajo en los últimos 3 meses?

- Todos los días 1
 Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
 Con menor frecuencia 3
 No utilizó Internet desde el trabajo en los últimos 3 meses 4

13.2.1. Por qué no utilizó Internet desde el trabajo en los últimos 3 meses? Por favor responda la que mejor aplique a su situación

- No he trabajado en los últimos 3 meses 1
 El o los trabajos que he realizado en los últimos 3 meses no requerían del uso de Internet 2
 El o los trabajos que he realizado en los últimos 3 meses no permitían el uso de Internet 3
 Otra 4
 especificar

13.3 ¿Con qué frecuencia utilizó Internet desde un centro educativo en los últimos 3 meses?

- Todos los días 1
 Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
 Con menor frecuencia 3
 No utilizó en los últimos 3 meses 4
- } Pase a preg. 13.3

13.3.1 ¿Por qué no utilizó Internet desde un centro educativo en los últimos 3 meses?

- No he asistido a un centro educativo en los últimos 3 meses 1
 El o los centros educativos a los que asistí no requerían el uso de internet 2
 El o los centros educativos a los que asistí no permitían el uso de internet 3
 Otra 4
 especificar

13.4 ¿Con qué frecuencia utilizó Internet en movimiento en los últimos 3 meses (Ej.: durante un viaje de ómnibus, barco, automóvil, caminando fuera del hogar, fuera del trabajo o fuera del centro educativo, etc.)?

- Todos los días 1
 Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
 Con menor frecuencia 3
 No utilizó Internet en movimiento en los últimos 3 meses 4

¿Desde qué otros lugares se conectó a Internet en los últimos 3 meses?

13.5 ¿La casa de un amigo, de un vecino o de un familiar?

- Sí 1
 No 2

13.6 ¿Lugares de acceso pago como cibercafés o aeropuertos que cobren por conectarse?

- Sí 1
 No 2

13.7 ¿Lugares que ofrecen conexión inalámbrica gratuita como plazas públicas o dependencias del Estado?

- Sí 1
 No 2

13.8 ¿Desde un Shopping, local de comida o bar?

- Sí 1
 No 2

HABILIDADES DIGITALES

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TIENEN COMO OBJETIVO SABER SI USTED PUEDE REALIZAR SIN LA AYUDA DE OTRAS PERSONAS ACTIVIDADES RELACIONADAS AL USO DE INTERNET Y DISPOSITIVOS DIGITALES COMO COMPUTADORAS, CELULARES, TABLETS Y SIMILARES

14.1 Copiar o mover (texto o imágenes) tanto sea dentro de un documento como de un documento a otro

- Sí 1
 No 2
 No sabe 3

14.2 Enviar mensajes o correos electrónicos con archivos adjuntos (p.ej. documentos, audio o video)

- Sí 1
 No 2
 No sabe 3

14.3 Usar fórmulas en una hoja de cálculo (Ej.: Excel, openoffice Calc, Google Sheets, etc.)

- Sí 1
 No 2
 No sabe 3

14.4 Crear presentaciones con software o programas especializados (Ej.: PowerPoint, OpenOffice Impress, Prezi, etc.)

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.5 Conectar e instalar nuevos dispositivos (Ej. un modem, cámara, o impresora), tanto sea a través de cables como en forma inalámbrica

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.6 Encontrar, instalar y configurar software/programas o aplicaciones

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.7 Desarrollar programas / programar (Software/programa informático)

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.8 Instalar o actualizar antivirus

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.9 Usar contraseñas largas o usar contraseñas complejas para todas sus cuentas y sitios importantes

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.10 Cambiar las opciones de privacidad en páginas o aplicaciones, por ejemplo para que no puedan ver los contenidos que comparte

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.11 Saber qué palabras son las mejores para buscar una temática particular en Internet

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.12 Identificar fácilmente si la información que encuentra en Internet no es verdadera

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.13 Guardar una foto que encontró en Internet

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.14 Saber qué información debería o no debería compartir en internet y redes sociales

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.15 Eliminar o borrar a personas de su lista de contactos

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.16 Comprar o pagar por una aplicación/app o juego en internet

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.17 Editar / hacer cambios a cosas que otros crearon en Internet

Sí	1
No	2
No sabe	3

14.18 Transferir archivos entre distintos dispositivos

Sí	1
No	2
No sabe	3

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TIENEN COMO OBJETIVO SABER QUÉ ACTIVIDADES REALIZÓ EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES RELACIONADAS CON EL USO DE INTERNET.

15 En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con la búsqueda de información?

	SÍ	NO
1 ¿Buscó información sobre bienes y servicios (Ej: información en general sobre artículos, productos o servicios como pueden ser alimentos, aparatos electrónicos, transporte, sanitarias, etc.)?	1	2
2 ¿Buscó información sobre servicios médicos (Ej: salud pública, emergencias, mutualistas, derechos, precios, etc.)?	1	2
3 Buscó información sobre temáticas vinculadas a la salud (Ej: enfermedades, dietas, tratamientos, etc.)?	1	2
4 ¿Buscó información sobre el Estado o gobierno en general?	1	2
5 Entró o consultó sitios Wiki (Ej: Wikipedia), cualquier enciclopedia en línea, o Internet en general, para obtener conocimientos/ información sobre alguna temática en particular?..	1	2
6 ¿ Buscó información sobre la actualidad o leyó noticias en Internet?	1	2
7 ¿Buscó direcciones/utilizó mapas para ubicarse o encontrar lugares (Ej: GPS, Google maps, Waze, Cómo ir (IM), Mapas de Apple, etc.)?	1	2
8 ¿Utilizó apps o plataformas de almacenamiento en línea de documentos, imágenes, música, videos y otro tipo de archivos (Ej: Dropbox, Google Drive, Windows Skydrive, iCloud)?.....	1	2
9 ¿Coordinó turno para una consulta o examen en algún servicio médico o de salud en Internet?.....	1	2

16 En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con el trabajo y estudio?

	SÍ	NO
1 ¿Realizó un curso a distancia?	1	2
2 ¿Interactuó con el centro de estudio desde Internet, Inscribiéndose a exámenes cursos, etc.?	1	2
3 ¿Buscó empleo o aplicó a un empleo en Internet?	1	2
4 ¿Realizó Teletrabajo? (trabajo a distancia)	1	2

- 5 ¿Respondió a un mail o mensaje laboral fuera del horario de oficina/trabajo?..... 1 2
- 6 ¿Trabajó / vendió sus servicios a través de aplicaciones como Uber, Easy Taxi, Rappi, Pedidos Ya, Glovo, Mercado Libre, entre otras (no incluye haberlas utilizado como usuarios para pedir productos).... 1 2
- 7 ¿Trabajó / vendió sus servicios en portales de trabajos "freelance" o independientes como UPwork o Freelance? 1 2

17 En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con la comunicación y participación en Internet?

- | | SÍ | NO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1 ¿Envió, chequeó o recibió mails o correos electrónicos? | 1 | 2 |
| 2 ¿Participó de alguna Red Social en Internet (Ej: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Snapchat, Whatsapp, etc.)? | 1 | 2 |
| 3 ¿Chateó o utilizó mensajería instantánea (Ej: Chat de Gmail, Chat de Facebook, Whatsapp, etc.)?..... | 1 | 2 |
| 4 ¿Leyó o comentó en sitios, blogs, foros de noticias o similares, donde se discuten asuntos políticos, sociales o de interés general?..... | 1 | 2 |
| 5 ¿Participó, votó o firmó en campañas o votaciones en Internet que definen aspectos políticos o sociales? (Ej: presupuestos participativos, campañas de recolección de firmas sobre temáticas sociales) | 1 | 2 |
| 6 ¿Realizó llamadas o videollamadas? (Ej: teleconferencias, Skype, llamadas de Whatsapp, etc.) | 1 | 2 |
| 7 ¿Utilizó sitios o app/aplicaciones para conocer gente y salir como, Tinder, Grinder, Happn, etc?..... | 1 | 2 |

18.1 ¿Con qué frecuencia utilizó Facebook en los últimos 3 meses?

- Todos los días..... 1
- Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor Frecuencia 3
- No utilizó Facebook en los últimos 3 meses..... 4

18.2 ¿Con qué frecuencia utilizó Whatsapp en los últimos 3 meses?

- Todos los días..... 1
- Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor Frecuencia 3
- No utilizó Whatsapp en los últimos 3 meses 4

18.3 ¿Con qué frecuencia utilizó Twitter en los últimos 3 meses?

- Todos los días..... 1
- Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor Frecuencia 3
- No utilizó Twitter en los últimos 3 meses..... 4

18.4 ¿Con qué frecuencia utilizó Instagram en los últimos 3 meses?

- Todos los días..... 1
- Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor Frecuencia 3
- No utilizó Instagram en los últimos 3 meses 4

18.5 ¿Con qué frecuencia utilizó Youtube en los últimos 3 meses?

- Todos los días..... 1
- Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor Frecuencia 3
- No utilizó Youtube en los últimos 3 meses 4

18.6 ¿Con qué frecuencia utilizó LinkedIn en los últimos 3 meses?

- Todos los días..... 1
- Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor Frecuencia 3
- No utilizó LinkedIn en los últimos 3 meses..... 4

18.7 ¿Con qué frecuencia utilizó Otras redes sociales laborales/ profesionales en los últimos 3 meses?

- Todos los días..... 1
- Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor Frecuencia 3
- No utilizó Otras en los últimos 3 meses..... 4

18.8 ¿Con qué frecuencia utilizó Páginas de tramites y servicios del Estado en los últimos 3 meses?

- Todos los días..... 1
- Al menos una vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor Frecuencia 3
- No utilizó páginas los últimos 3 meses..... 4

19 En los últimos 3 meses ¿Qué actividades realizó en Internet relacionadas con el entretenimiento?

- | | SÍ | NO |
|--------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1 Escuchó radio en línea / por Internet | 1 | 2 |
| 2 Vio TV en línea / por Internet | 1 | 2 |
| 3 Descargó o vio imágenes, música, videos, series, películas..... | 1 | 2 |
| 4 Usó o descargó juegos de video o computadora..... | 1 | 2 |
| 5 Leyó o descargó noticias, diarios, revistas, libros, etc, por Internet | 1 | 2 |

19.1 ¿En el último mes vio alguna de las siguientes señales a través de Internet?

- | | SÍ | NO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1 Youtube | 1 | 2 |
| 2 Netflix | 1 | 2 |
| 3 Vera TV | 1 | 2 |
| 4 Canales de aire (4,5,10,12 en Montevideo, [nombre de canales de aire en la localidad del interior en la que se encuentre]) por Internet | 1 | 2 |
| 5 Canales de Cable (como por ejemplo ESPN, HBO, Cartoon Network) por Internet..... | 1 | 2 |
| 6 Otra _____ especificar | 1 | 2 |

20 En los últimos 3 meses ¿Qué actividades vinculadas a las transacciones y/o comercio realizó a través de Internet?

- | | SÍ | NO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1 ¿Compró por Internet pero no pagó en línea, por ejemplo pagó en su casa u otro sitio? | 1 | 2 |
| 2 ¿Compró y pagó en línea?..... | 1 | 2 |
| 3 ¿Vendió bienes y/o servicios (Ej: a través de sitios webs, apps o redes sociales)? | 1 | 2 |
| 4 ¿Alquiló a un tercero una vivienda suya o parte de ella, a través de sitios o plataformas web como AirBnb, Booking.com o similares? . | 1 | 2 |
| 5 ¿Donó o regaló bienes o servicios a través de redes sociales, sitios web o aplicaciones (NO LEER: no incluye regalar algún servicio extra en una venta como una promoción, debe ser sin fines de lucro)? | 1 | 2 |
| 6 ¿Consultó estados de cuenta (Banca electrónica)? | 1 | 2 |
| 7 ¿Realizó transacciones bancarias (Ej: giros, transferencias, pago de servicios)? | 1 | 2 |
| 8 ¿Reservó restaurantes, vuelos y/u hoteles?..... | 1 | 2 |
| 9 ¿Pagó por servicios para ver online o descargar películas, series o escuchar música (Ej: Spotify, Netflix, HBO go, suscripción a Google Music, Apple Music o similar)? | 1 | 2 |
| 10 ¿Compró tickets o entradas a través de Internet? | 1 | 2 |
| 11 ¿Pagó por servicios a través de Internet? | 1 | 2 |
| 12 ¿Ordenó o pidió comida a través de Internet (Ej: Pedidos Ya, web de restaurantes)? | 1 | 2 |
| 13 Ordenó o solicitó transporte a través de Internet (Ej: Voy en taxi, Easy taxi, Uber)..... | 1 | 2 |

21.a [SOLO si contestó SI en alguna de las preguntas: 20 opciones 1-4 y 20.8 opciones 8_12] **¿Alguno de los siguientes motivos afectaron sus compras por Internet en los últimos 3 meses?**

	SÍ	NO
2 Motivos de privacidad (Ej: dar información personal)	1	2
3 Motivos de seguridad (Ej: dar detalles de la tarjeta de débito o crédito)	1	2
4 Prefiere comprar en persona	1	2
5 Problemas técnicos (Ej: sobre los sitios web, pago o entrega)	1	2
6 Desconfianza en el servicio (Ej: garantía, recepción o devolución de productos)	1	2
7 Falta de conocimiento o habilidades	1	2
9 Otra	1	2

especifica

21.b [SOLO si contestó NO en alguna de las preguntas: 20 opciones 1-4 y 20 opciones 8-12] **¿Cuáles fueron los motivos por los cuales no compró bienes o servicios por Internet en los últimos 3 meses?**

	SÍ	NO
2 No le interesa	1	2
3 Prefiere comprar en persona	1	2
4 Motivos de seguridad (Ej: dar detalles de la tarjeta de débito o crédito)	1	2
5 Motivos de privacidad (Ej: dar información personal)	1	2
6 Problemas técnicos (Ej: sobre los sitios web, pago o entrega)	1	2
7 Desconfianza en el servicio (Ej: garantía, recepción o devolución de productos)	1	2
9 Falta de conocimiento o habilidades	1	2
10 No tiene motivos para no comprar por Internet, solo que no lo ha hecho en los últimos 3 meses	1	2
11 Otra	1	2

especificar

22.a **En los últimos 3 meses ¿Realizó alguna de las actividades que brinda el Estado a través de Internet?**

	SÍ	NO
1 Visitó las páginas Web del Estado?	1	2
2 Buscó información sobre la realización de trámites, leyes y reglamentos en sitios Web del Estado?	1	2
3 Reservó fechas, solicitó licencias o certificados en línea? (Ej: fechas para C.I., Certificados BPS o DGI, etc.)	1	2
4 Envío correos electrónicos (e-mails) a funcionarios u organismos del Estado?	1	2
5 Buscó empleo público? (Ej: búsqueda de vacantes de empleo, registro de vacantes de empleo, etc.)	1	2
6 Descargó archivos, formularios públicos o facturas (Ej: formularios de DGI, formularios de BPS, facturas de pago a servicios públicos)?	1	2
7 Denunció ante el Estado alguna infracción o crimen (Ej: denuncia a través de internet)?	1	2
8 Realizó quejas ante el Estado por Internet?	1	2
9 Votó y/o participó en una encuesta en línea en sitio web del Estado? (Ej: presupuestos participativos)	1	2
11 Pagó en línea servicios del Estado o trámites del gobierno? (Ej: patente, impuestos, facturas de servicios públicos)	1	2
12 Otros	1	2

especificar

22.b [SOLO si contestó NO en TODAS las opciones de la pregunta 22.a] **A pesar de no haber utilizado usted ninguno de los servicios que brinda el Estado a través de Internet, en los últimos 3 meses, alguien le ayudó a realizar alguna de estas actividades, o la realizó usted? (Como por ejemplo buscarle información sobre un trámite o servicio, descargarle archivos o formularios, pagarle facturas por Internet.**

Sí	1
No	2

23 **En términos generales, según su experiencia o la imagen que usted tenga de los trámites y servicios que brinda el Estado por Internet, le voy a pedir que me diga su grado de acuerdo con las siguientes frases, usando una escala de 1 a 4 donde 1 es TOTALMENTE EN DESACUERDO, 2 es BASTANTE EN DESACUERDO, 3 es BASTANTE DE ACUERDO y 4 es TOTALMENTE DE ACUERDO.**

	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe
<i>Los servicios por Internet que ofrece el Estado son de buena calidad</i>					
<i>Los servicios por Internet que ofrece el Estado funcionan correctamente en todo momento</i>					
<i>Los servicios por Internet que ofrece el Estado son fáciles de usar</i>					
<i>Los servicios por Internet que ofrece el Estado me permiten ahorrar tiempo</i>					
<i>Los servicios por Internet que ofrece el Estado me permiten ahorrar dinero</i>					
<i>La información que brinda el Estado por Internet es correcta y precisa</i>					
<i>Los servicios por Internet que ofrece el Estado me permiten hacer algunos trámites de inicio a fin sin tener que ir a las oficinas públicas</i>					

24 *¿Cuáles fueron los motivos por los cuales no utilizó Internet?*
(marque sólo la principal)

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| No sabe para qué podría servirle | 1 |
| No sabe cómo se usa | 2 |
| No tiene dispositivos digitales en el hogar..... | 3 |
| Le resulta caro | 4 |
| No tiene tiempo..... | 5 |
| Discapacidad física..... | 6 |
| No está interesado/ No precisa | 7 |
| Falta de conocimiento de idiomas extranjeros | 8 |
| Se siente inseguro respecto al contenido al que puede acceder | 9 |
| Le preocupan cuestiones vinculadas a la privacidad (información personal) | 10 |
| Otra _____ | 11 |
| especificar | |

