

Estudio de conocimientos, actitudes y prácticas de ciudadanía digital 2022

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? [\[Respuesta única\]](#)

--

[\[Si es menor de 18 años, finalizar\]](#)

P2 Es... [\[Respuesta única\]](#)

1	Hombre?
2	Mujer?
3	Otros
4	Ns/Nc [No leer]

P3 ¿En qué departamento vive? [\[Respuesta única\]](#)

[Listado dptos]

¿Vive en la capital de (traer depto) o en otra localidad?

1	En la capital
2	Otra localidad ¿Cuál?

Bloque 1_Internet

P4 NUEVA REDACCIÓN: ¿Ha usado internet el último mes, aunque sea esporádicamente, desde cualquier lugar y dispositivo? [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

NUEVA PREGUNTA:

P4B [\[Solo si P4=2 o 99\]](#) Solo para verificar, ¿usted utiliza Whatsapp o chatea por alguna red social?

1	Sí
2	No

P5 [\[Solo si P4=1 o P4B= 1\]](#) Teniendo en cuenta que también se incluye el uso del WhatsApp ¿Con qué frecuencia utilizó internet en el último mes? [\[No leer opciones, respuesta única\]](#)

1	Todos los días
3	Algunas veces a la semana
4	Algunas veces al mes, pero no todas las semanas
99	Ns/Nc [No leer]

P6 [Solo si P4=1] En el último mes, ¿utilizó alguna computadora (PC, laptop) para conectarse a internet? [Respuesta única] ENCUESTADOR: Ceibal, magallanes Ibirapitá están incluidas

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

Bloque 2_Gobierno digital

P7 ¿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. [Respuesta única]

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

P8 Si usted necesita información para realizar un trámite público, prefiere... [Leer opciones, aleatorizar orden, respuesta única]

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]

P9 En los últimos 12 meses, ¿realizó algún trámite con el Estado, Ministerios, Intendencias,... LEER UNA A UNA LAS OPCIONES (RESPUESTA MÚLTIPLE)

	Si	No
A- Yendo personalmente		
B- Por teléfono		
C- Por internet Puede ser a través de la web, de una app o de WhatsApp		

P11 [Si P9A=Si] El último trámite presencial que realizó con el Estado, lo hizo... [Leer opciones, respuesta única]

1	Todo presencial, en una oficina pública
2	Una parte en internet y otra presencial
3	Una parte por teléfono y otra presencial
4	Otro [Especificar, No leer]
99	Ns/Nc [No leer]

P12 [Si P11=1, 3, 4] ¿Por qué motivos no realizó ese trámite a través de internet? [Respuesta única]

--

P13 [Si P10=1] Pensando en este último trámite que realizó con el Estado de forma presencial... ¿Cuán satisfecho o insatisfecho diría que se sintió? [Leer opciones, respuesta única]

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

P14A [Si P9C= Si] ¿A qué organismo público correspondía ese trámite? [NO leer opciones, respuesta única. SI NO SABE EL ORGANISMO, REGISTRAR TRÁMITE EN OTROS. SI HIZO MÁS DE UN TRÁMITE RESPONDER POR EL ÚLTIMO]

1	Intendencia
2	BPS
3	DGI
4	ASSE
5	Ministerio [Especificar]
	UTE (NUEVO)
	OSE (NUEVO)
	ANTEL (NUEVO)
6	Otro [Especificar]
99	Ns/Nc [No leer]

P14B [Si P14=1] ¿A través de qué medio inició o realizó ese trámite? [Leer opciones, respuesta única]

1	Por WhatsApp
2	Por la página web
3	Por una aplicación
4	Otro [Especificar]
99	Ns/Nc [No leer]

P14C [Si P14=1] ¿Qué tan difícil le resultó iniciar o realizar el trámite por esa vía? [Leer opciones, respuesta única]

1	Muy difícil
2	Algo difícil
3	Bastante fácil
4	Muy fácil
99	Ns/Nc [No leer]

P14D [Si P9C=Si] ¿Repetiría la experiencia? [ABIERTA]

1	Seguramente si
2	Probablemente si
5	No

P15 [Si P14=1] El último trámite por internet que realizó con el Estado, lo hizo... [Leer opciones, respuesta única]

1	Todo en línea, sin concurrir a una oficina pública
2	Una parte en línea y otra presencial
5	Una parte en línea y otra por teléfono
7	Otro [Especificar, No leer]
99	Ns/Nc [No leer]

P16 [Si P14=1] Pensando en este último trámite que realizó con el Estado a través de internet... ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se sintió? Diría que se sintió... [Leer opciones, respuesta única]

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

P17 [Solo si P4=1] En los últimos 12 meses... ¿ha visitado la página web de algún organismo público, ministerio, intendencia o empresa pública para buscar información? [Respuesta única]

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P18 [Solo si P17=1] La última vez que buscó información, usted... [Leer opciones, respuesta única]

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]

P19 [Solo si P4=1] En los últimos 12 meses, ¿Utilizó internet para...? [Leer líneas, aleatorizar orden, respuesta única por línea]

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
Recibir o descargar facturas de servicios públicos como ANTEL, UTE, u OSE	1	2	99
Descargar formularios oficiales, de organismos como BPS, DGI Intendencias u otros	1	2	99
Llenar y enviar formularios oficiales en línea, como BPS, DGI, Intendencias u otros	1	2	99
Agendar hora o reservar número para realizar trámites (como renovación de cédula, licencia de conducir, etc.)	1	2	99
Solicitar certificados en línea (BPS, DGI Intendencias u otros)	1	2	99
Pagar por Internet trámites o servicios del Estado, como patentes, multas, DGI, BPS, ANTEL, UTE u OSE	1	2	99
Realizar preguntas o reclamos en sitios web o redes sociales estatales	1	2	99

P21 ¿Conoce usted la posibilidad de realizar el seguimiento de los trámites por internet? [Respuesta única]

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P22 [Solo si P21=1 & P14=1] ¿Lo ha utilizado alguna vez? [Respuesta única]

1	Sí
---	----

2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P23 ¿Conoce el Portal Gub.uy del Estado Uruguayo? [Respuesta única]

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P24 [Solo si P23=1 & P4=1] ¿Cuándo fue la última vez que accedió a este portal? [NO leer opciones, respuesta única]

1	En el último mes
2	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]

P25 ¿Conoce el sitio de trámites y servicios del Estado? [Respuesta única]

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P26 [Solo si P25=1 & P4=1] ¿Cuándo fue la última vez que accedió a este sitio? [NO leer opciones, respuesta única]

1	En el último mes
2	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]

P27 ¿Cuenta usted con... [Leer líneas, respuesta única por línea]

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
P27_1 Cédula con chip (la nueva, de plástico blanco)	1	2	99
P27_2 ID Digital, de Abitab	1	2	99
P27_3 Usuario gub.uy	1	2	99
P27_4 Tu ID, de Antel	1	2	99

P28 [Solo si P27=1] ¿Ha utilizado alguna vez la identidad digital para... [Leer líneas, aleatorizar orden, respuesta única por línea]

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

Bloque 4_Seguridad y privacidad

P39 [Solo si P4=1] En los últimos 12 meses, ¿Usted ha sufrido alguno de los siguientes eventos por internet? [\[Leer líneas, aleatorizar orden, respuesta única por línea\]](#)

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
P39_1 ¿Perdió de información debido a un virus u otra infección informática?	1	2	99
P39_2 ¿Violaron su privacidad (por ejemplo, de fotos o videos) o abuso de información personal que suministró?	1	2	99
P39_3 Le hackearon su correo electrónico o sus cuentas en redes sociales?, es decir, ¿alguien se hizo pasar por usted o cerró sus cuentas?	1	2	99
P39_4 ¿Le secuestraron archivos?, o sea, ¿alguien le bloqueó su computadora y pidió dinero a cambio?	1	2	99
P39_5 ¿Lo acosaron u hostigaron por internet por ejemplo ciber-bullying o chantaje?	1	2	99
P39_6 ¿Pérdida de dinero por fraude de tarjetas de crédito por Internet? [Encuestador, si recupera el dinero marcar como Sí]	1	2	99
P39_7 ¿Dejó de comprar algún producto, servicio o contenido por internet por preocupaciones en temas de seguridad?	1	2	99

P39_3B [Solo si P39_3=1] Como se enteró? [\[Leer líneas, aleatorizar orden, respuesta única por línea\]](#)

1	Recibí un correo de un proveedor de servicios
2	Me avisaron mis familiares/amigos
3	Otros
99	Ns/Nc [No leer]

P40 [Solo si P4=1] En los últimos 3 meses ¿ha cambiado alguna de las contraseñas de correo electrónico, redes sociales, banca en línea o sitio de compras? [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P41 [Solo si P4=1] Actualmente, usted: [\[Leer líneas, aleatorizar orden, respuesta única por línea\]](#)

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
¿Utiliza algún software que lo protege de ver publicidad en línea?	1	2	99
¿Utiliza software que evita que sus actividades en línea sean monitoreadas?	1	2	99
¿Evita ciertos sitios web porque le preocupa que sus actividades sean monitoreadas?	1	2	99

P42 [Solo si P4=1] ¿Ha cambiado alguna vez la configuración de privacidad de su navegador, por ejemplo deshabilitar servicios de autocompletar o borrar datos de navegación? [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P43 [Solo si P4=1] ¿Ha cambiado alguna vez la configuración de privacidad en sus cuentas en redes sociales (como quiénes pueden ver el contenido que publica en Facebook)? [Respuesta única]

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P43B [Solo si P4=1] ¿Utiliza autenticación en dos pasos para correo electrónico, redes sociales, banca en línea o sitio de compras? (ENCUESTADOR: También se conoce como “doble factor de autenticación”)

1	Sí, en todos los que uso
2	Sí, utilizo en algunos
3	No utilizo
99	Ns/Nc [No leer]

P44 [Solo si P6=1] La computadora que usted utiliza principalmente, es: [Respuesta única]

1	De uso exclusivo por usted
2	De uso compartido con otras personas
3	Otro [Especificar]
99	Ns/Nc [No leer]

P45 [Solo si P44=2] En esta computadora que usted comparte con otras personas, ¿Cada persona tiene un usuario o utilizan todos el mismo usuario? [Respuesta única]

1	Cada persona tiene su usuario
2	Utilizamos todos/as el mismo usuario
3	Otro [Especificar]
99	Ns/Nc [No leer]

P46 [Solo si P6=1] Esta computadora que usted utiliza principalmente, ¿Tiene antivirus? [Respuesta única]

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P47 [Solo si P6=1] ¿Con qué frecuencia realiza actualizaciones en su computadora, ya sea de software, antivirus o cualquier otro programa o aplicación? [Respuesta única]

1	Diariamente
2	Algunas veces a la semana
3	Algunas veces al mes, pero no todas las semanas
4	Algunas veces al año, pero no todos los meses
5	Con menor frecuencia o nunca
99	Ns/Nc [No leer]

P46 El teléfono celular que usted utiliza habitualmente, ¿tiene antivirus? [Respuesta única]

1	Sí, venía instalado
---	---------------------

2	Si, lo instalé yo mismo
2	No tiene
99	Ns/Nc [No leer]

Bloque 5_Pagos en línea y confianza

P48 [\[Solo si P4=1\]](#) ¿Alguna vez ha realizado pagos **por internet**? Hablamos únicamente de compras que usted pagó desde su computadora o celular, no las que luego tiene que ir a un Red pagos o Abitab [\[Respuesta única\]](#)

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

P49 [\[Solo si P4=1\]](#) ¿Alguna vez ha realizado transferencias o pagos desde de su cuenta bancaria por internet? [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P50 [\[Solo si P48=1 o P49=1\]](#) ¿Cuáles de los siguientes dispositivos ha utilizado para realizar pagos o transferencias en línea? [\[Leer opciones, respuesta múltiple\]](#)

1	Computadora
2	Celular
3	Tablet
4	Otro [Especificar, no leer]
99	Ns/Nc [No leer]

P51 [\[Solo si P50=2\]](#) Cuando realiza pagos o transferencias desde el celular, ¿Prefiere utilizar una aplicación o desde una página web? [\[No leer opciones, respuesta única\]](#)

1	Aplicación
2	Navegador
3	No tengo preferencia
3	Ambos (aplicación y navegador)
99	Ns/Nc [No leer]

P53 [\[Solo si P4=1\]](#) 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... [\[Leer opciones, respuesta única\]](#)

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

P54 [\[Solo si P4=1\]](#) ¿Y cuánta confianza **se tiene en usted mismo** para hacer trámites públicos **por internet**? Diría que... [\[Leer opciones, respuesta única\]](#)

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

Bloque 5_Derechos

P55 ¿Sabe si existe alguna normativa que garantice el acceso de las personas a la información pública que tiene y produce el Estado? [\[Respuesta única\]](#)

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

P56 En caso de necesitarlo... ¿Sabría cómo realizar una solicitud de información pública? [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P57 ¿Ha realizado alguna vez una solicitud de acceso a información pública? [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P58 [\[Solo si P57=1\]](#) ¿Por qué medio realizó su solicitud? [\[Respuesta única\]](#)

1	De forma presencial
2	Por correo electrónico
3	Formulario web

P59 [\[Solo si P57=1\]](#) A la hora de realizar la solicitud, ¿Sintió algún tipo de discriminación? ¿De qué tipo? [\[No leer opciones, codificar respuesta más cercana, respuesta única\]](#)

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
	Por su simpatía política (NUEVA)
7	Otra (especificar)
99	No sabe/ No contesta

P60 [\[Solo si P57=1\]](#) En esa ocasión, ¿respondieron a su solicitud? [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P61 [Solo si 60=1] Diría que la información que le brindaron se ajustó... [\[Leer opciones, respuesta única\]](#)

1	Completamente a lo que solicitó
2	Parcialmente a lo que solicitó
3	No se ajustó a lo que solicitó
	Me denegaron la información (NUEVA)
99	Ns/Nc [No leer]

P62 ¿Considera que en Uruguay el acceso a información pública se cumple en la práctica? Diría que... [\[Leer opciones, respuesta única\]](#)

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]

P63 ¿Sabe si existe alguna normativa que impida que otras personas o empresas usen sus datos personales sin su autorización? [\[Respuesta única\]](#)

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

P64 ¿Cuánto le preocupa que otras personas o empresas utilicen sus datos personales, sin su autorización? [\[Leer opciones, respuesta única\]](#)

1	Me preocupa mucho
2	Me preocupa poco
3	No me preocupa nada
99	Ns/Nc [No leer]

P65 ¿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. [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P66 [Solo si P64=2] En caso de necesitarlo... ¿sabría cómo realizar una solicitud de este tipo? [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P67 ¿Considera que en Uruguay la protección de los datos personales se cumple en la práctica? Diría que... [\[Leer opciones, respuesta única\]](#)

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 6_Teletrabajo

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

P68 Sin considerar los quehaceres del hogar, ¿trabajó usted la semana pasada? [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

P69 [\[Si P68=1\]](#) En último mes, usted... [\[Leer líneas, respuesta única por línea\]](#)

	Sí	No	Ns/Nc [No leer]
P69_1 Concurrió a su lugar de trabajo	1	2	99
P69_2 Trabajó desde su hogar, utilizando internet	1	2	99
P69_3 Trabajó desde su hogar, sin necesidad de utilizar internet	1	2	99

P73 [\[Si P69_2=1\]](#) 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. [\[Leer opciones, respuesta única\]](#)

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc [No leer]
P73_1 En general, me gusta realizar mi trabajo desde mi hogar	1	2	3	4	99
P73_2 Cuento con el equipamiento que necesito para realizar mi trabajo desde mi hogar	1	2	3	4	99
P73_3 La conexión a internet con la que cuento en mi hogar es buena para realizar mi trabajo	1	2	3	4	99
P73_4 Cuento con el espacio y ambiente adecuados para realizar el trabajo desde mi hogar	1	2	3	4	99

Bloque 7_Caracterización sociodemográfica

P_EDUCA ¿Cuál es el máximo nivel educativo cursado por usted? [\[Leer opciones, respuesta única\]](#)

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]

_PERMISO ¿Usted nos habilita a llamarlo en algún momento para corroborar algunos datos en caso de ser necesario? [\[Respuesta única\]](#)

1	Sí
2	No
99	Ns/Nc [No leer]

NOMBRE. Solo a efectos de que puedan supervisar mi trabajo, me podría dar su nombre de pila.

Agradecer y finalizar