

**Informe de investigación cuantitativa
sobre conocimiento, actitudes y prácticas de la ciudadanía
en torno al gobierno digital en República Dominicana**



Uruguay
Presidencia



auci
AGENCIA URUGUAYA
DE COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

Adelante2
COOPERACIÓN TRIANGULAR UE-ALC
FACILIDAD COPINANCIADA POR LA UNIÓN EUROPEA



Fondo de Cooperación Triangular Uruguay - Unión Europea para el desarrollo sostenible

Ficha técnica

Se realizó una encuesta telefónica a una muestra aleatoria de 1000 personas mayores de 18 años.

Se definieron cuotas de acuerdo a la distribución real de la población según tres variables: edad (4 tramos), género, tres niveles de educación y cuatro zonas geográficas (Gran Santo Domingo, Norte, Este y Sur).

Al extraer una muestra de números de teléfono celular al azar, la composición de la muestra debería ser naturalmente la misma que la composición de la población del país, considerando que la casi totalidad de los habitantes cuenta con un celular. Sin embargo, no es así ya que, al igual que lo que sucede en otros países, los niveles socioeconómicos y de educación más bajos, y las personas que residen en las zonas menos urbanas, son más reacios a atender una llamada de un número desconocido y a responder una encuesta que la media de la población. Esto hizo que al completar dos tercios del trabajo de campo nuestra muestra tenía un sesgo hacia niveles de educación medios y altos. “Cerramos” entonces las cuotas de estos dos niveles y seguimos buscando exclusivamente personas con niveles de educación más bajos.

El trabajo de campo fue realizado desde un call center ubicado en República Dominicana, con encuestadores locales que fueron capacitados por el equipo de Grupo Radar. El cuestionario fue programado online en la plataforma Zoho Survey y los encuestadores ingresaban los datos directamente en la plataforma, lo cual permitía tener un control en tiempo real del avance del campo y de la composición de la muestra. Todas las llamadas fueron grabadas en audio, lo cual resultó fundamental para el control de calidad, tanto para verificar que las consignas acerca del cuestionario se estaban siguiendo estrictamente como para detectar tempranamente errores sistemáticos y corregirlos.

Si bien la muestra no es probabilística aleatoria – por las tasas de respuesta diferentes según segmentos de población -, se puede estimar que el margen de error máximo para $p=q=0,50$ y un nivel de confianza del 95% es de ± 3.1 .

El relevamiento de campo fue realizado entre el 2 y el 24 de febrero de 2024.

El cuestionario

Se tomó como base un cuestionario aplicado en Uruguay por AGESIC.

Sobre esa base, nuestra contraparte técnica en República Dominicana agregó preguntas de su interés, relativas a la situación específica de su país.

Se realizaron varias reuniones virtuales para ajustar la formulación de las preguntas y evitar posibles malinterpretaciones tanto por parte de los encuestadores como de los encuestados, en particular sobre la terminología (por ejemplo de los trámites con el Estado).

Se programó el cuestionario en la plataforma Zoho Survey y se volvieron a hacer ajustes sobre los filtros y los saltos de preguntas (qué preguntas se aplican a quiénes).

El formulario online fue testeado por nuestra contraparte en R. Dominicana y por nuestra supervisora, y se volvieron a hacer ajustes menores.

Se realizó la capacitación del equipo de encuestadores, y de esa capacitación surgieron algunas correcciones adicionales sobre la formulación de algunas preguntas que no eran bien comprendidas y podían llevar a confusiones.

Finalmente se testeó el cuestionario en campo, y se detectaron dos últimas posibles mejoras, que se aplicaron inmediatamente. A modo de ejemplo, la pregunta *¿En el último mes, ¿utilizó alguna computadora (PC o laptop, o cualquier equipo entregado por el MINERD) para conectarse a internet?* era interpretada en algunos casos como si nos refiriéramos exclusivamente a dispositivos entregados por el MINERD. La modificamos entonces de la siguiente forma: *“En el último mes, ¿utilizó alguna computadora (PC o laptop), para conectarse a internet? No consideramos los celulares ni los smart TV. (ENCUESTADOR/A: si contesta que no, explicar que eso incluye los dispositivos entregados por el MINERD)”*.

Consideraciones generales para la lectura del informe

- Para cada pregunta, se presentan los resultados para el total de la muestra y para cada segmento según género, rango de edad, nivel de educación y zona geográfica. En algunas preguntas se agregó una variable adicional relevante (el cruce por una pregunta anterior, por ejemplo). Esto permite una rápida visualización de las diferencias entre segmentos, cuando estas existen.
- En todas las gráficas, los segmentos con 1% o menos de las respuestas se muestran generalmente sin la etiqueta del dato, para facilitar la lectura.
- En las preguntas de respuesta múltiple, las gráficas se presentan en formato “racimo”; cuando la respuesta es única se presentan “apiladas”.
- En cada página, debajo del título, se muestra la pregunta en forma textual así como la base de cálculo en cantidad de casos.
- Las zonas geográficas: ante la imposibilidad de presentar resultados para cada una de las provincias, se agruparon las mismas según cuatro grandes regiones;
 - Gran Santo Domingo: Distrito Nacional, Santo Domingo.
 - Sur: Elias Piña, San Juan, Bahoruco, Barahona, Independencia, Pedernales, Azua, Peravia, San Cristobal, San Jose de Ocoa.
 - Este: Hato Mayor, Monte Plata, San Pedro de Macoris, El Seybo, La Altagracia, La Romana.
 - Norte: Duarte, Hermanas Mirabal, María Trinidad Sánchez, Samana, Dajabon, Montecristi, Santiago Rodriguez, Valverde, Espaillat, Puerto Plata, Santiago, La Vega, Monseñor Nouel, Sánchez Ramírez.

Resumen ejecutivo (1)

Uso de internet y penetración de computadoras

Un 94% de la población afirma ser usuaria de internet aunque sea esporádicamente. A este porcentaje hay que sumarle otro 3% que inicialmente dice no ser usuario pero al preguntársele si usa Whatsapp o redes sociales dice que sí. En suma – y salvando los redondeos – un 96% de la población mayor de 18 años es usuaria de internet, lo cual es particularmente alto. Los pocos segmentos de población con una penetración algo más baja son los mayores de 55 años, las personas con educación más baja y las zonas Este y Sur.

En regla general y para todas las preguntas incluidas en el cuestionario, cualquiera sea el tema, los segmentos más “**rezagados**” en los usos de internet son los mayores de 55 años, la población residente en las regiones Sur y Este, y muy particularmente la de menor nivel de educación formal. Esta última variable es la que muestra diferencias más notorias entre segmentos a lo largo de todo el informe. No hay diferencias significativas entre hombres y mujeres

Entre quienes son usuarios, la frecuencia de uso también es alta: 86% afirma usar internet todos los días.

Solo un 35% de los usuarios de internet afirma haber usado una computadora para conectarse en la última semana. Todos los demás solo han usado el celular. La variable “educación”, que seguramente está fuertemente correlacionada con el Nivel Socioeconómico, es la que muestra diferencias mayores: 14% usó una computadora en los niveles bajos y 68% en los altos (relación de 5 a 1).

Además, entre quienes usan una computadora, en menos de 2 de cada 3 casos la misma es de uso exclusivo. Los demás la comparten con otros integrantes del hogar.

Gobierno digital

71% de los usuarios de internet sabe que se pueden realizar trámites públicos por esa vía, 11% afirma que no se puede y un 18% no sabe si existe la posibilidad de hacerlo.

A la hora de buscar información para realizar trámites públicos, 40% prefiere ir directamente a la oficina y averiguar allí, 35% lo hace por internet y un 17% por teléfono. En los niveles de educación superiores un 62% prefiere usar internet, y solo un 16% en los niveles más bajos.

27% de los usuarios de internet ha realizado algún trámite público en el último año. La dependencia más mencionada es la Dirección General de Pasaportes con 26% de los casos, seguida por la DGII, la Junta Central Electoral, la INTRANT, la Procuraduría General de la República y el Ministerio de Educación.

El 54% de quienes hicieron algún trámite usaron internet para hacerlo, aunque sea en forma parcial. Este porcentaje crece al 66% en los niveles de educación altos y cae al 27% en los bajos. También es significativamente más alto en el gran Santo Domingo y en el Norte.

Quienes no han hecho es trámite usando internet, ni total ni parcialmente, mencionan como razón principal que ese trámite no se puede realizar por internet, que no sabía si se podía hacer por internet, que le resulta más fácil o más rápido hacerlo en forma presencial, o que simplemente le gusta o prefiere hacerlo presencial. La desconfianza o la percepción de complejidad no están entre las razones principales.

Quienes hicieron el trámite por internet lo hicieron en un 86% por la página web, más del 80% lo percibió fácil o muy fácil, y más del 90% repetiría la experiencia.

Resumen ejecutivo (2)

Este alto porcentaje de personas que valoraron positivamente la experiencia y la repetirían puede constituir un factor multiplicador ya que las personas suelen comentar las buenas experiencias en su entorno y ser la mejor publicidad posible para una extensión del uso de internet para trámites con el Estado hacia más personas.

Resulta muy significativo también – y altamente positivo – que entre quienes hicieron el trámite en forma totalmente presencial un 35% se declara “totalmente satisfecho” con la experiencia, mientras que ese porcentaje aumenta al 58% entre quienes lo hicieron parcial o totalmente online.

40% de los usuarios de internet afirma haber buscado información online en algún sitio de cualquier organismo estatal (63% en los niveles de educación más altos, 21% en los más bajos). Entre quienes buscaron información, casi 8 de cada 10 afirman que encontraron lo que buscaban y que la información estaba correcta, lo cual indica una alta satisfacción con la usabilidad de los sitios del Estado.

Preguntados por diferentes usos de internet vinculados a ciudadanía digital, los usuarios respondieron lo siguiente:

- 46% buscó información pública online
- 27% agendó hora o reservó número para realizar trámites,
- 26% pagó online trámites o servicios del Estado (multas, impuestos, pasaporte, etc.)
- 26% recibió o descargó facturas de servicios públicos
- 22% llenó y envió formularios oficiales
- 17% realizó preguntas o reclamos en sitios web o redes sociales estatales
- 13% descargó formularios oficiales como DGII, DGA u otros
- 36% no hizo ninguna de estas cosas (54% en los niveles de educación más bajos, 50% entre los mayores de 55 años.

46% conoce la posibilidad de hacer el seguimiento de los trámites por internet (2 de cada 3 en los niveles de educación altos), la mitad de estos la ha usado.

34% de los usuarios de internet afirma conocer el portal GOB.DO. 24% entró alguna vez. Aquí las diferencias entre niveles de educación son particularmente pronunciadas, así como por región geográfica.

Entre los que entraron alguna vez al portal, la cuarta parte se registró

29% de los usuarios de internet conoce la firma digital. 12% dice haberla usado alguna vez y 4% afirma haber verificado alguna vez la firma de otra persona.

40% de los usuarios de internet afirma tenerse bastante o mucha confianza para hacer trámites públicos por internet, 57% se tiene poca o ninguna confianza. En los niveles de educación más bajos, el saldo entre ambos porcentajes es de -46, mientras que en los niveles altos es de +23.

Salud digital

Un 34% de los usuarios de internet ha usado algún servicio digital vinculado a la salud en el último año:

- 20% accedió a resultados de estudios médicos por internet
- 16% solicitó una cita médica por internet
- 14% afirma que su médico ha podido acceder por internet a su historia clínica
- 8% pagó servicios de salud por internet
- 5% realizó una teleconsulta.

Entre los usuarios de servicios privados (que son el 61% del total), el % de quienes usaron alguno de estos servicios online asciende al 43%, mientras que baja al 20% entre quienes usan servicios públicos (un 38% de la población).

Educación y capacidades digitales

Un alto porcentaje de la población dominicana usuaria de internet cuenta con las habilidades digitales básicas:

- 89% sabe buscar información en Google
- 78% sabe navegar por internet
- 77% sabe cómo crear contraseñas seguras (aunque la definición de “contraseña segura” puede diferir mucho entre personas y no se explicitaba dicha definición al hacer la pregunta).
- 77% sabe cómo crear una cuenta de correo electrónico
- 71% sabe cómo crear posts en redes sociales
- 69% sabe cómo mandar un correo con adjuntos
- 61% sabe realizar transacciones via internet banking.
- Solo un 8% afirmó no saber hacer ninguna de estas cosas.

Las mayores brechas entre niveles de educación se encuentran en “navegar en internet”, “enviar un correo con adjuntos”, y “transacciones via internet banking”.

Ciberseguridad

Se consultó a los usuarios de internet acerca de diferentes incidentes de ciberseguridad en el último año y se obtuvieron los siguientes resultados:

- 27% dejó de comprar algún producto, servicio o contenido por desconfiar de la seguridad (38% en los niveles de educación altos).
- Al 12% le hackearon su correo o sus cuentas en redes sociales (crece a menor nivel de educación).
- Un 8% perdió información debido a un virus u otra infección informática
- 7% perdió dinero por fraude en sus tarjetas de crédito por internet (14% en los niveles de educación altos).
- A un 7% lo acosaron u hostigaron por internet (crece en niveles de educación bajos).

- A un 6% le usaron información personal sin su permiso
- Un 3% afirma que le secuestraron archivos.

En el total de los usuarios de internet, un 41% sufrió alguno de estos incidentes. Este porcentaje crece al 51% en los niveles de educación altos y cae al 36% en los bajos, lo cual es coherente con la tasa de uso de internet de unos y otros y la diversificación de los usos.

35% de los usuarios de internet afirma haber cambiado alguna contraseña de correo, redes sociales o sitio de compras en los últimos meses, un 29% haber cambiado la configuración de privacidad de su navegador, y un 43% haber cambiado la configuración de privacidad de sus redes sociales, Las diferencias entre niveles de educación son mayores en la configuración de privacidad del navegador.

Economía digital

Un 41% de los usuarios de internet ha pagado alguna compra por ese medio (74% en los niveles de educación altos, 19% en los bajos). Un 50% hizo alguna transferencia o pago desde su cuenta bancaria en forma online (79% en los niveles altos, 26% en los bajos).

Entre quienes han hecho pagos o transferencias en línea, el 92% lo hizo desde un celular. Además, un 29% usó una computadora (8% en los niveles de educación bajos, 47% en los altos). Los más jóvenes son los que más usan exclusivamente el celular.

Entre quienes hacen pagos o transferencias desde su celular, el 79% prefiere una aplicación (84% de los más jóvenes), y solo un 11% prefiere un sitio web.

Resumen ejecutivo (4)

Un 51% de los usuarios de internet afirma que se tiene bastante o mucha confianza para realizar pagos o transacciones bancarias online, un 46% se tiene poca o ninguna. Pero entre quienes han realizado estas acciones alguna vez, el 75% se tiene bastante o mucha confianza, lo cual indica con toda lógica que los usuarios pierden el temor a partir de haber tenido alguna experiencia previa. Entre quienes nunca han hecho pagos ni transferencias, solo un 22% se tiene bastante o mucha confianza para hacerlo.

Derechos

Un 40% de todos los dominicanos sabe que existe una normativa que garantiza el acceso a las personas a la información pública, un 23% cree que no existe normativa y un 37% no sabe si existe o no.

Resulta difícil determinar qué es lo que los encuestados entienden por “información pública”. Eso queda en evidencia en la pregunta siguiente, a la que 12% de la población afirma haber solicitado información pública y otro 23% afirma saber cómo hacer para solicitarla pero nunca lo hizo. Es probable que parte de estas personas considere como “solicitud de acceso a información pública” cualquier solicitud de información sobre trámites. Es difícil creer que casi una de cada 5 personas de nivel de educación alto haya realizado alguna vez una solicitud de acceso a información pública en el sentido que se pretendía al redactar la pregunta.

Entre quienes afirman haber realizado alguna solicitud de acceso a información pública, 39% lo hizo por correo electrónico, 37% en un formulario web y 18% en forma presencial. Un 80% de quienes hicieron una solicitud recibió una respuesta, y de ellos las tres cuartas partes afirma que la información se ajustó completamente a lo que solicitó.

Un 14% de la población considera que el acceso a la información pública “se cumple siempre” y otro 54% que se cumple “a veces”. Solo un 20% considera que no se cumple nunca o casi nunca.

La mitad de la población dominicana afirma que existe una normativa sobre la protección de datos personales, contra un 23% que cree que no existe tal normativa. Un 26% no sabe si existe o no. En los niveles de educación más altos, 63% afirma que existe una normativa.

Al 82% de la población le preocupa mucho que otras personas o empresas utilicen sus datos personales sin su autorización, lo cual era un resultado más que previsible. Sería interesante poder profundizar en cuáles son los usos más temidos por esas personas, y qué significa que les “preocupe mucho”.

Un 30% ha solicitado alguna vez la eliminación o modificación de sus datos en alguna aplicación o sitio web (42% en los niveles de educación altos). Otro 20% sabría cómo hacerlo pero nunca lo solicitó. 48% no sabría cómo hacerlo.

13% de la población afirma que la protección de datos personales se cumple siempre en República Dominicana, y 60% que se cumple “a veces”. La percepción es más bien positiva. Entre quienes saben que existe una normativa al respecto, el % que cree que no se cumple nunca o casi nunca es el doble que entre quienes creen que no existe una normativa.

Resumen ejecutivo (5)

Teletrabajo

Un 70% de la población dominicana afirma haber trabajado en los últimos 7 días (sin contar los quehaceres del hogar). Ese porcentaje crece a casi el 80% en los rangos de edad de 55 a 54 años, al 82% entre los hombres y al 82% en los niveles de educación más altos.

Entre quienes han trabajado en la última semana, la casi totalidad (96%) concurre a su lugar de trabajo. Un 29% trabajó desde su casa utilizando internet (34% entre los 35-54 años, 34% entre las mujeres, 48% en los niveles de educación altos). Y un 23% trabajó desde su casa aunque sin usar internet (sin diferencias significativas entre segmentos).

Entre quienes trabajaron usando internet desde su casa, las opiniones y percepciones son altamente positivas:

- 65% está totalmente de acuerdo con que cuenta con el espacio y ambiente adecuados para realizar su trabajo desde su hogar, y otro 25% algo de acuerdo.
- 66% está totalmente de acuerdo con que la conexión a internet con la que cuenta es buena para realizar su trabajo, y otro 25% algo de acuerdo.
- 66% está totalmente de acuerdo con que cuenta con el equipamiento que necesita, y otro 21% algo de acuerdo.
- 57% afirma que en general le gusta realizar su trabajo desde su hogar, y otro 31% algo de acuerdo.

Dispositivos del MINERD

En un 10% de los hogares existe un niño y este recibió un dispositivo del MINERD; en otro 18% hay más de un niño y alguno de ellos recibió un dispositivo; en un 16% hay un niño y no recibió dispositivo; y en un 13% hay más de un niño y ninguno recibió un dispositivo. En 42% de los hogares no tiene niños. En suma:

- Entre los hogares que tienen un solo niño, 38% recibió un dispositivo y 62% no.4
- Entre los hogares que tienen más de un niño, un 58% recibió al menos un dispositivo.
- Hay al menos un dispositivo del MINERD en casi la mitad de todos los hogares con niños .

El efecto multiplicador de los dispositivos del MINERD parece haber sido más que positivo en los hogares que tienen al menos uno:

- En un 60% de ellos algún otro miembro de la familia ha aprendido a usar ese dispositivo.
- En un 48% algún miembro del hogar se motivó a contratar un servicio de internet.
- En un 44% algún otro miembro del hogar se motivó a comprar algún otro dispositivo electrónico.
- En un 37% algún otro miembro del hogar se motivó a realizar algún curso para aprender a aprovechar los dispositivos del MINERD

Finalmente, un 8% de los encuestados afirma que ha sido beneficiado – ellos o algún familiar directo – de una beca por parte del Estado para una carrera relacionada con la tecnología.

Resumen ejecutivo (6)

Agenda digital 2030

Un 27% de la población afirma conocer o haber oído hablar de La estrategia de transformación digital país conocida como Agenda 2030. Entre los niveles de educación altos el porcentaje sube a 38%.

Algunas recomendaciones

Reducción de brechas digitales: Implementar políticas y programas dirigidos a reducir las brechas digitales, especialmente entre los grupos demográficos más afectados, como los mayores de 55 años, personas con educación más baja y residentes en regiones Sur y Este. Esto podría incluir iniciativas de alfabetización digital, acceso a tecnología asequible y programas de capacitación en habilidades digitales.

Promoción del gobierno digital: Continuar promoviendo y mejorando los servicios gubernamentales en línea para hacerlos más accesibles, eficientes y seguros. Esto podría implicar la expansión de servicios en línea, campañas de concientización sobre la disponibilidad y seguridad de los servicios en línea, y la mejora de la usabilidad de los portales gubernamentales.

Fortalecimiento de la ciberseguridad: Implementar medidas para aumentar la conciencia de la población sobre la ciberseguridad, incluida la educación sobre prácticas seguras en línea, la promoción de herramientas de seguridad digital y la colaboración con el sector privado en la detección y prevención de amenazas.

Fomento de habilidades digitales: Expandir programas de capacitación en habilidades digitales para garantizar que la población cuente con las habilidades necesarias para aprovechar al máximo las oportunidades ofrecidas por la tecnología. Esto podría incluir colaboraciones con instituciones educativas, organizaciones sin fines de lucro y empresas privadas.

Promoción de la economía digital: Incentivar el crecimiento de la economía digital mediante la creación de un entorno favorable para las empresas de tecnología, la promoción de la innovación y el emprendimiento digital, y la mejora de la infraestructura digital, como la conectividad y los sistemas de pago en línea.

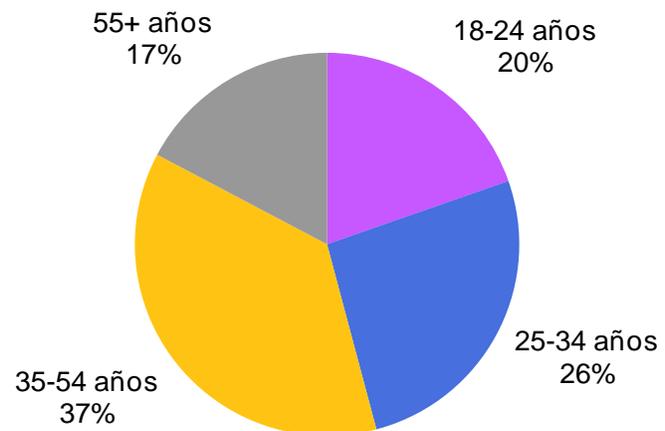
Protección de derechos digitales: Fortalecer la protección de los derechos digitales, incluida la privacidad de los datos personales y el acceso a la información pública, mediante la implementación y aplicación efectiva de marcos regulatorios y la promoción de una cultura de respeto por los derechos digitales.

Monitoreo y evaluación continua: Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el progreso en la implementación de políticas y programas relacionados con el uso de internet y la transformación digital, con el fin de realizar ajustes y mejoras continuas en función de las necesidades y desafíos identificados.

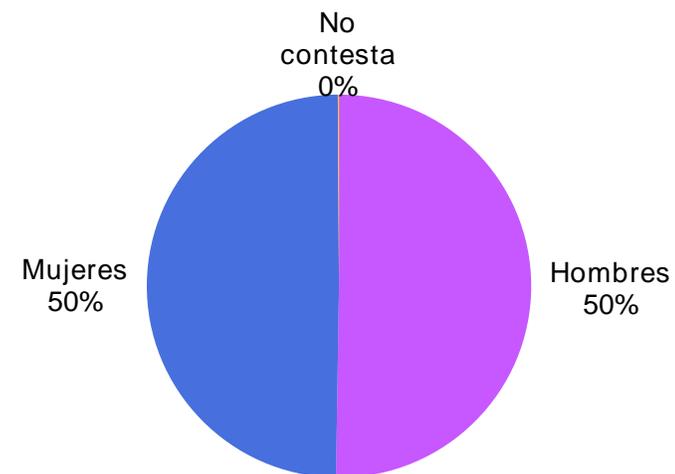
Composición de la muestra

Composición de la muestra

Por edad



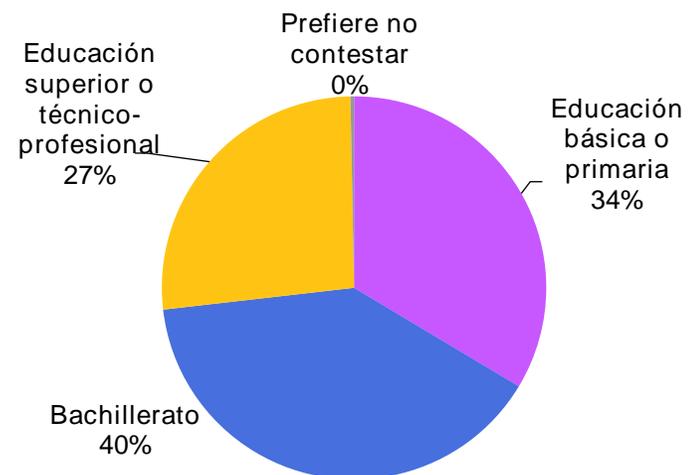
Por género



Por región



Por nivel de educación

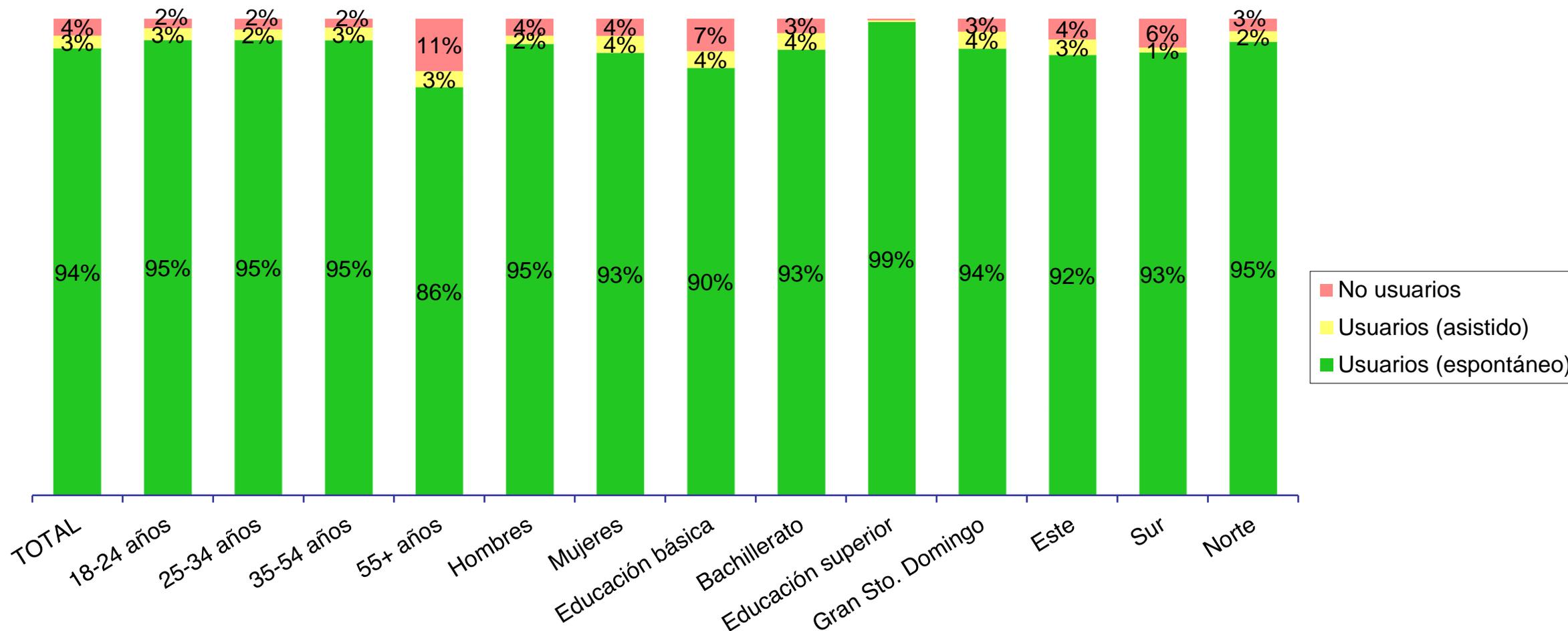


Penetración de internet y uso de computadoras

Penetración de internet

¿Ha usado internet el último mes, aunque sea esporádicamente, desde cualquier lugar o dispositivo?
(Si contesta que no es usuario/a) Solo para confirmar, ¿ha usado WhatsApp o cualquier red social como Instagram o Facebook en el último mes?

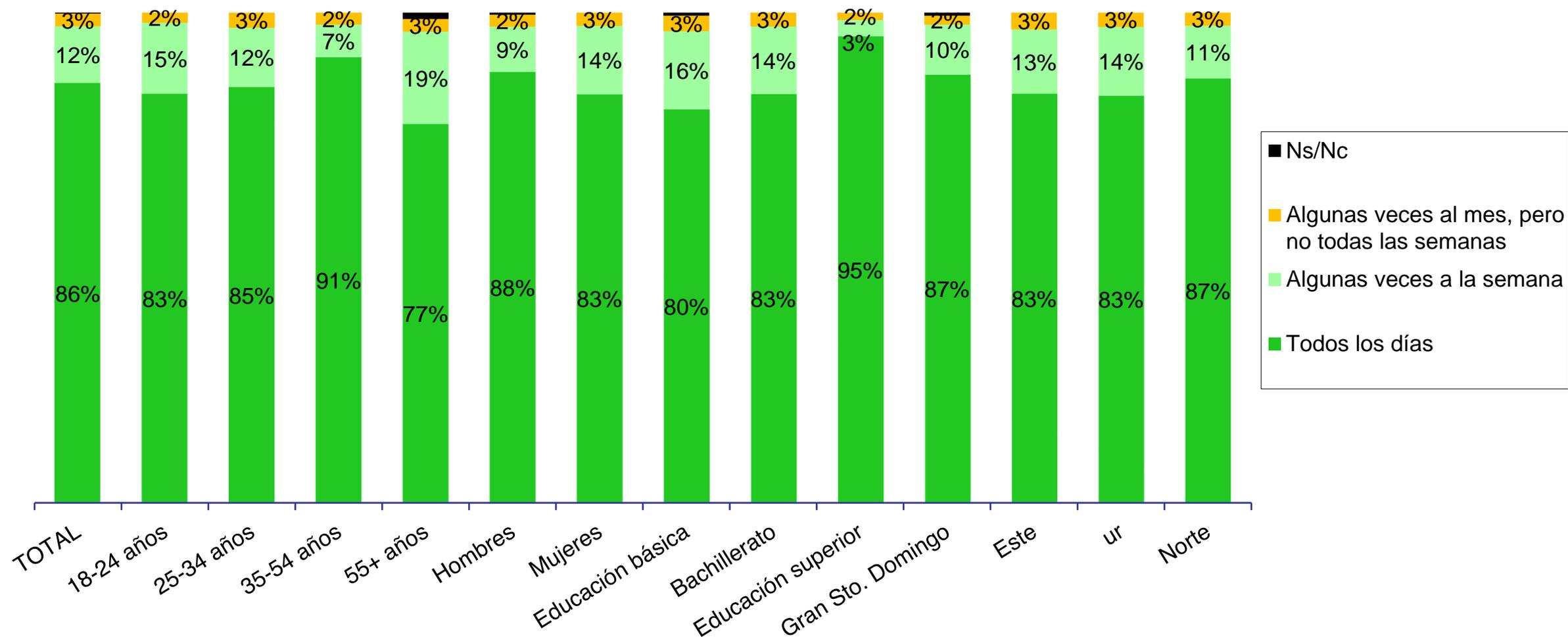
Base: 1003, todos



Frecuencia de uso de internet

¿Con qué frecuencia utilizó internet en el último mes?

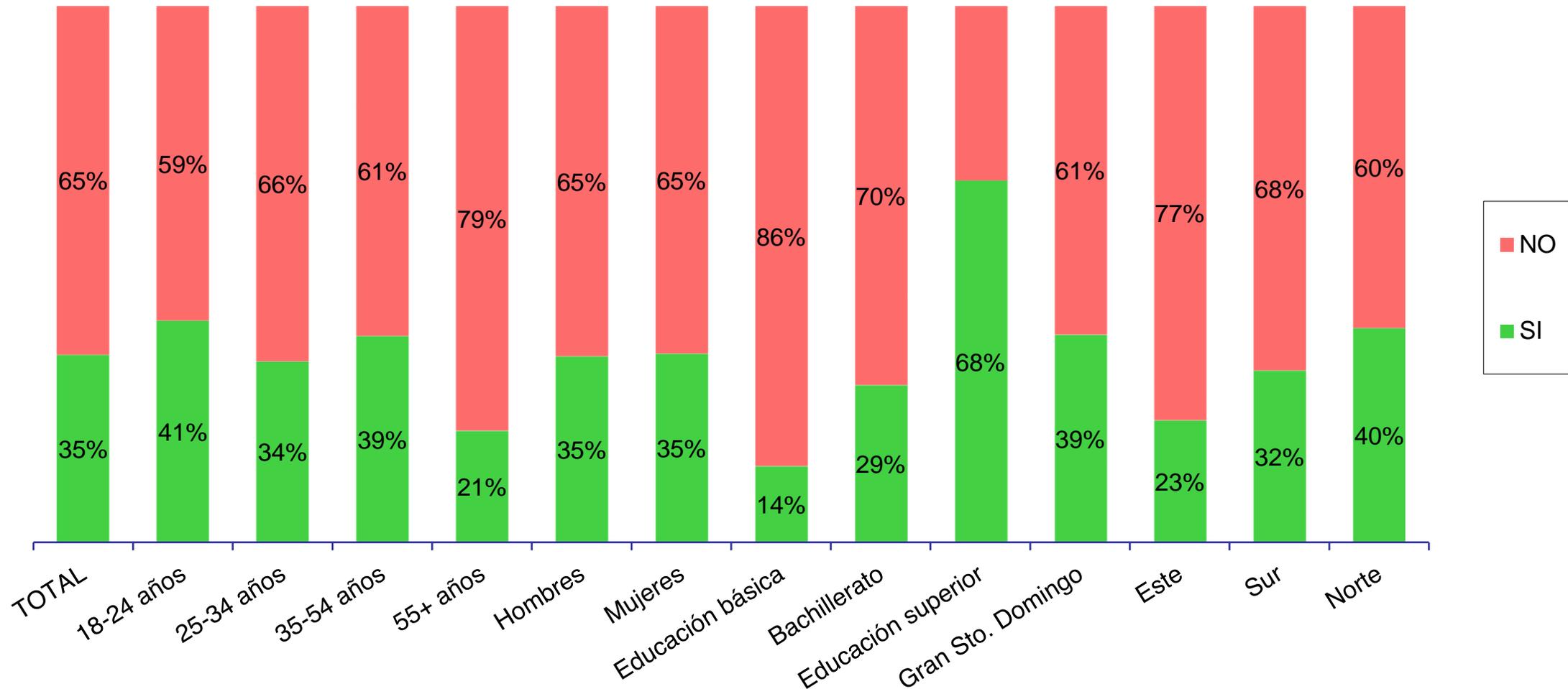
Base: 967 usuarios



Penetración de computadoras para conectarse a internet

¿En el último mes, ¿utilizó alguna computadora (PC o laptop, o cualquier equipo entregado por el MINERD) para conectarse a internet?

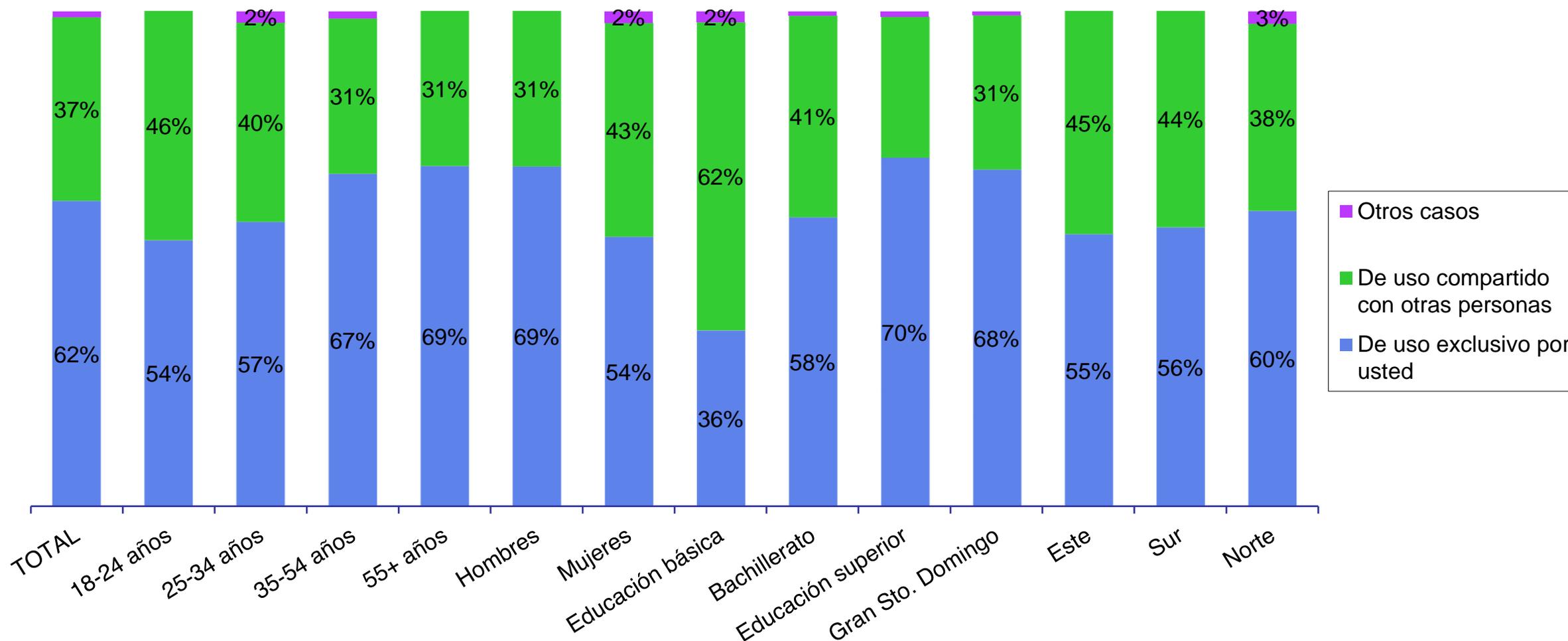
Base: 967 usuarios



Uso exclusivo o compartido de la computadora

¿La computadora que usted utiliza principalmente, es....?

Base: 339 casos que usaron computadora para conectarse a internet en el último mes

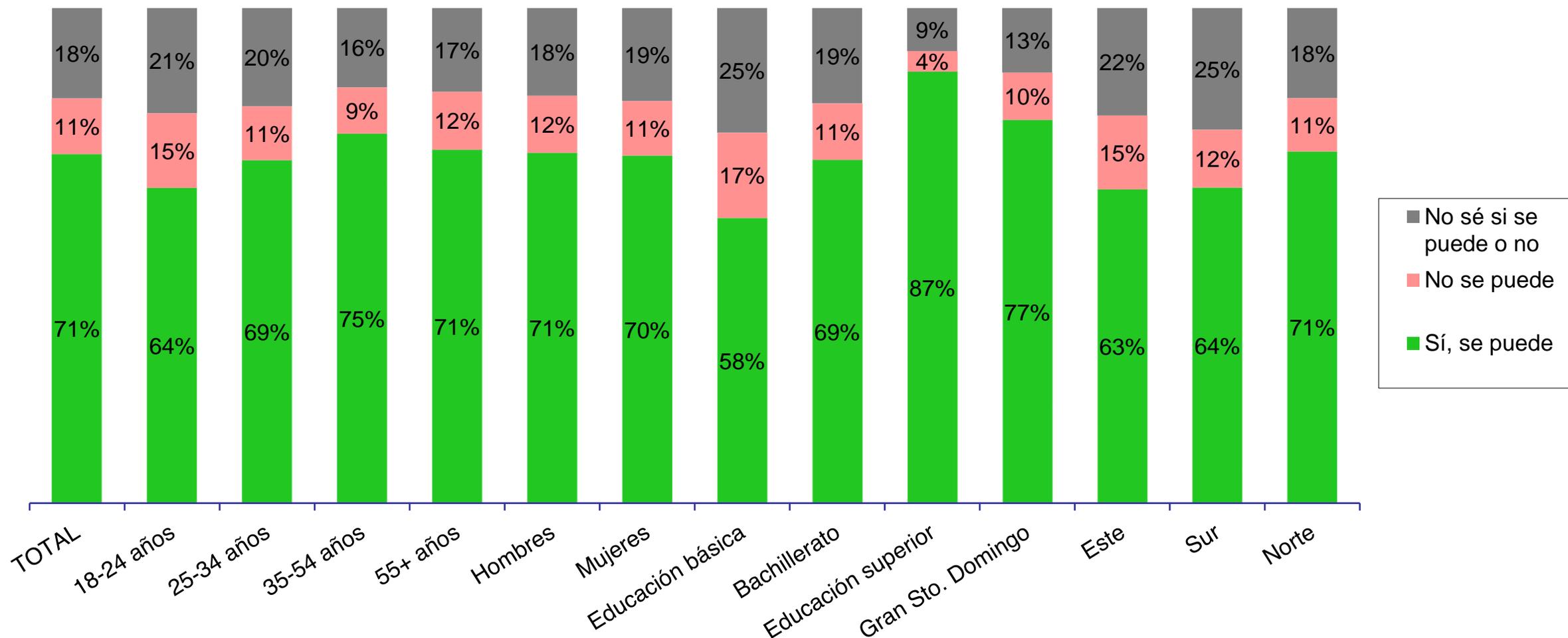


Gobierno digital

Conocimiento de los trámites por internet

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

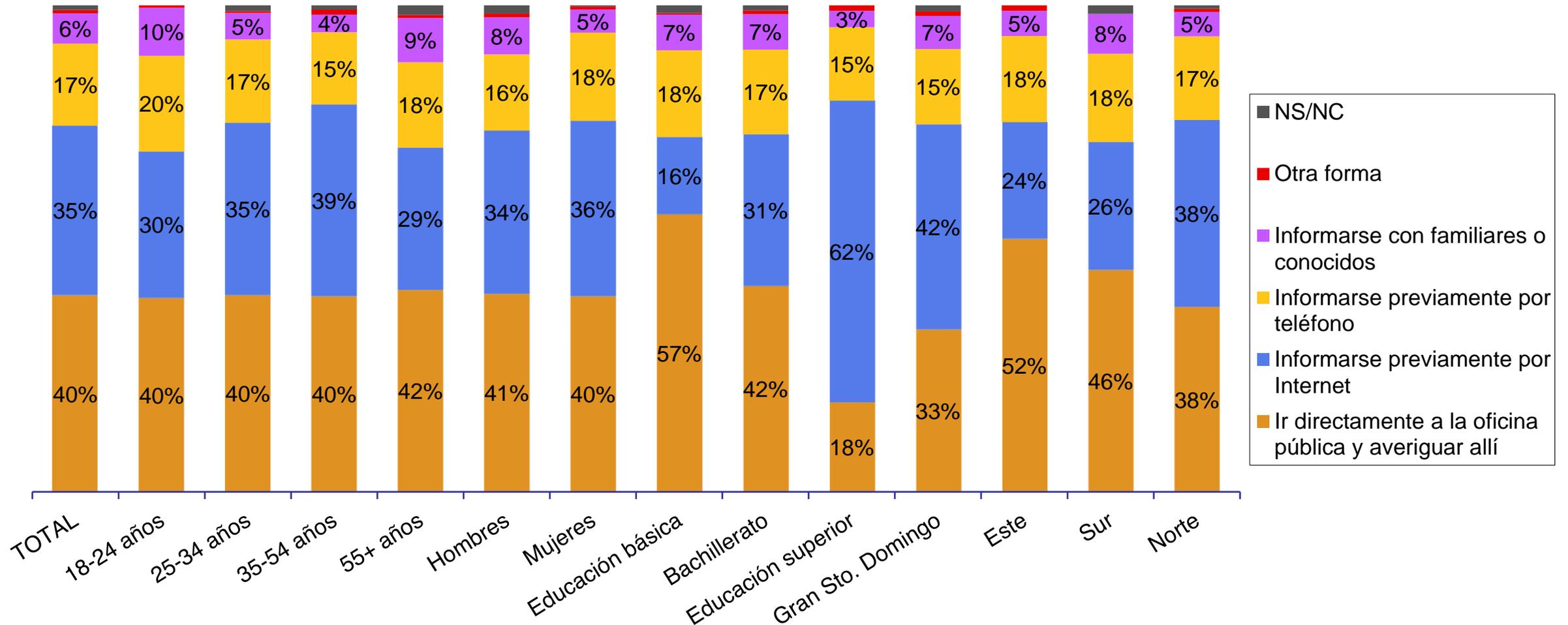
Base: 967 usuarios



Forma habitual de búsqueda de información sobre trámites públicos

Si usted necesita información para realizar un trámite público, prefiere...

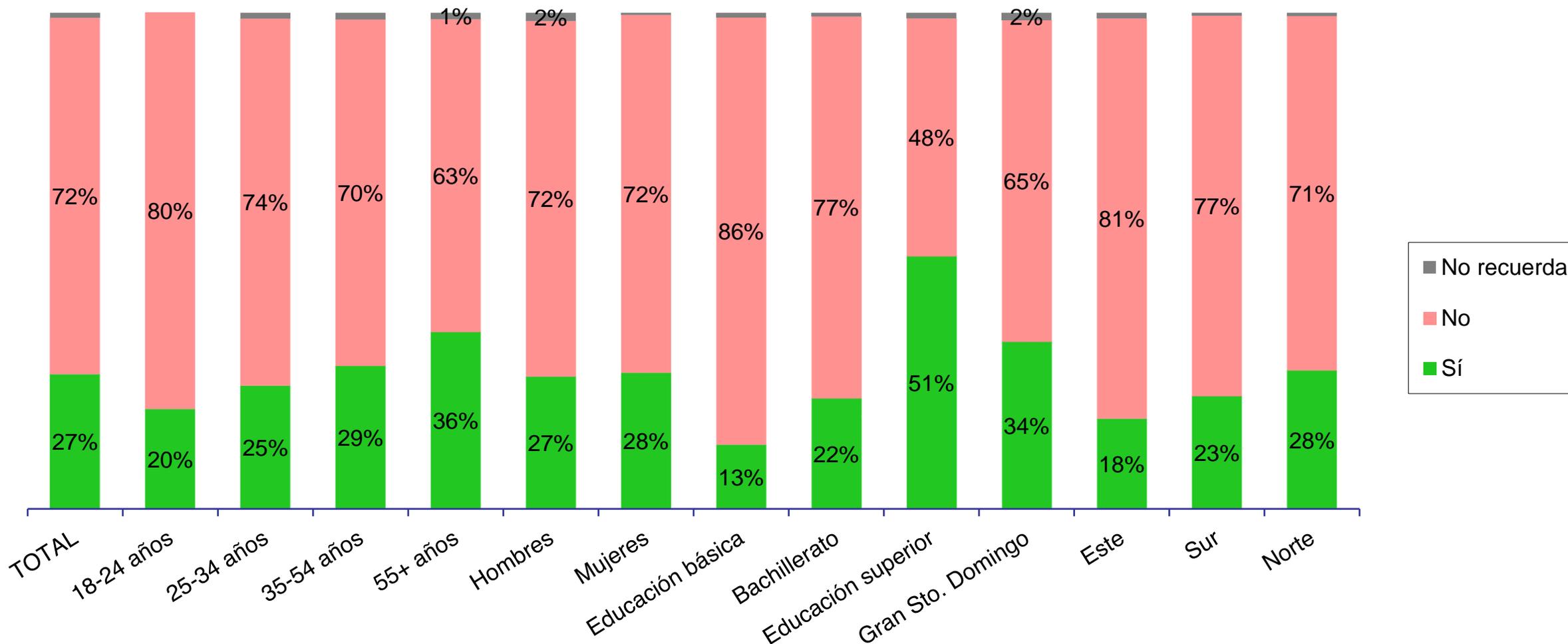
Base: 967 usuarios



¿Trámites con el Estado en el último año?

¿En los últimos 12 meses, ¿realizó algún trámite con el Estado, Ministerios, o instituciones públicas?

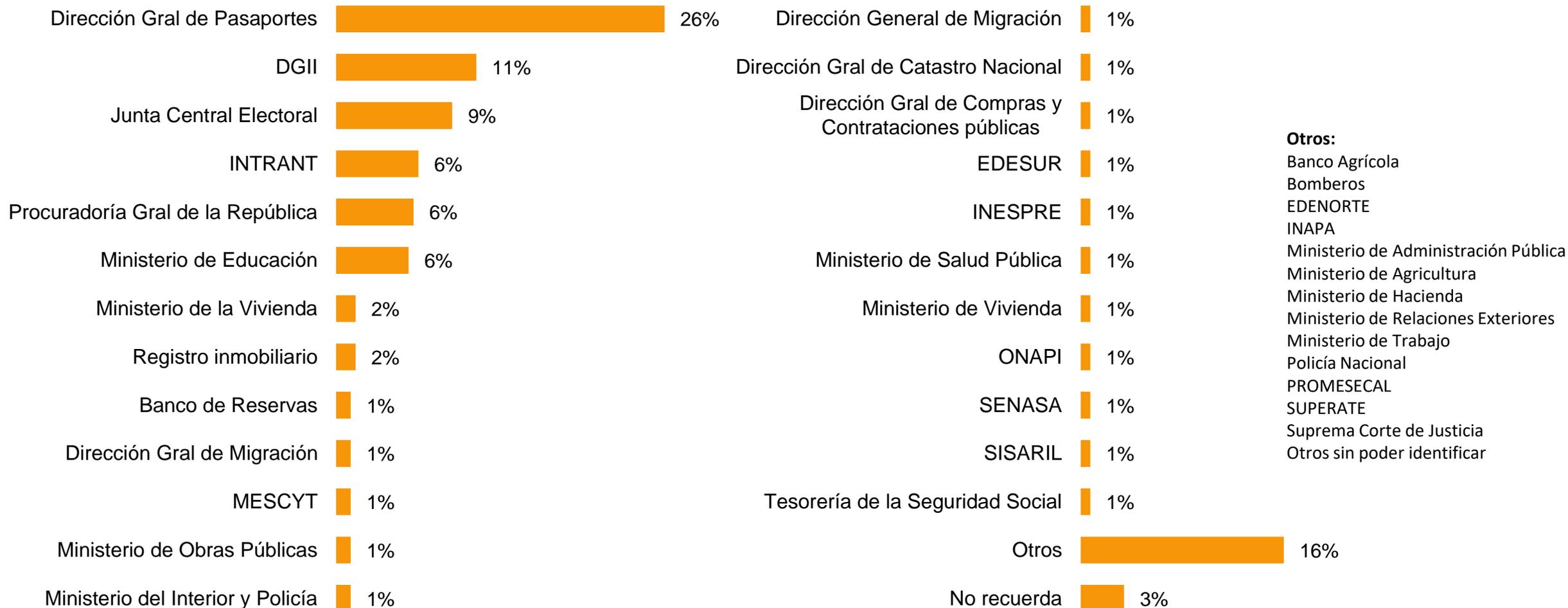
Base: 967 usuarios



Organismos públicos en los que se realizaron trámites

¿En qué organismo público hizo ese trámite? Si hizo más de uno, por favor dígame cuál fue el último que hizo. (pregunta abierta)

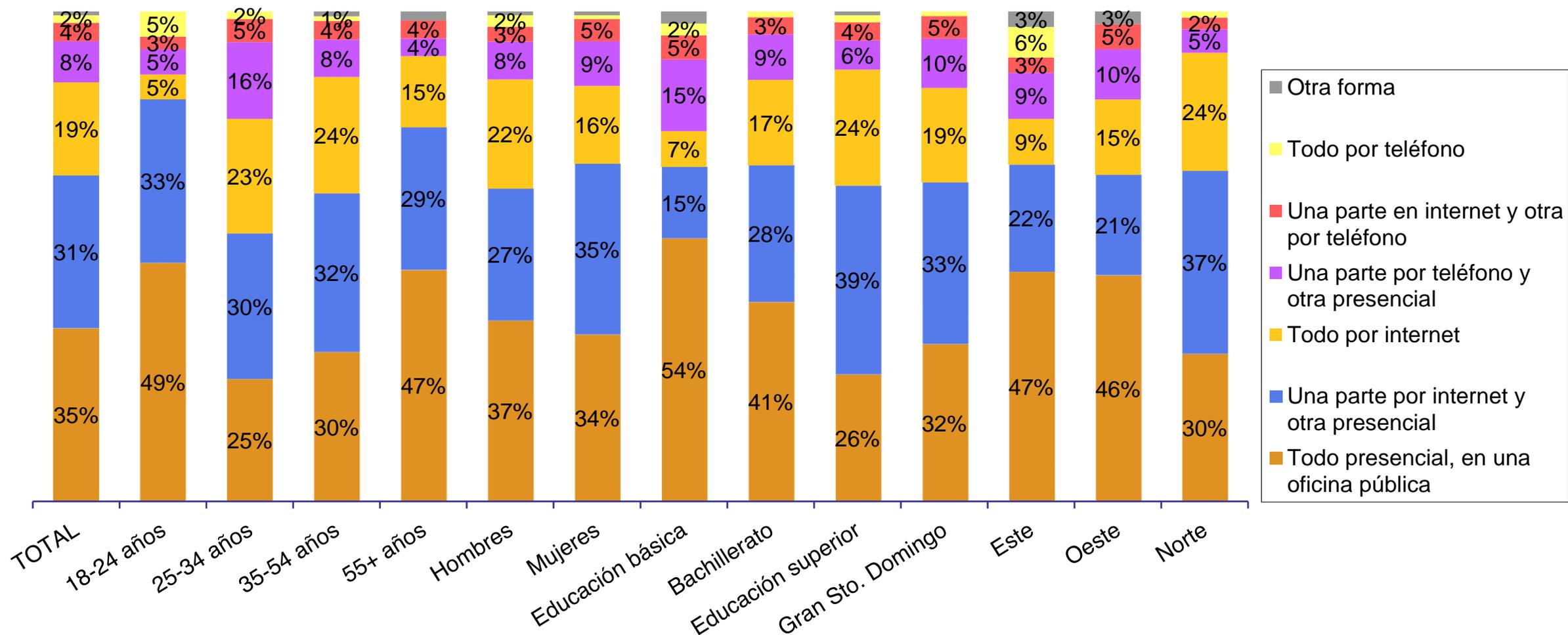
Base: 263 que hicieron algún trámite público



Cómo realizó ese último trámite con el Estado (1)

Pensando en ese último trámite que realizó con el Estado, lo hizo.

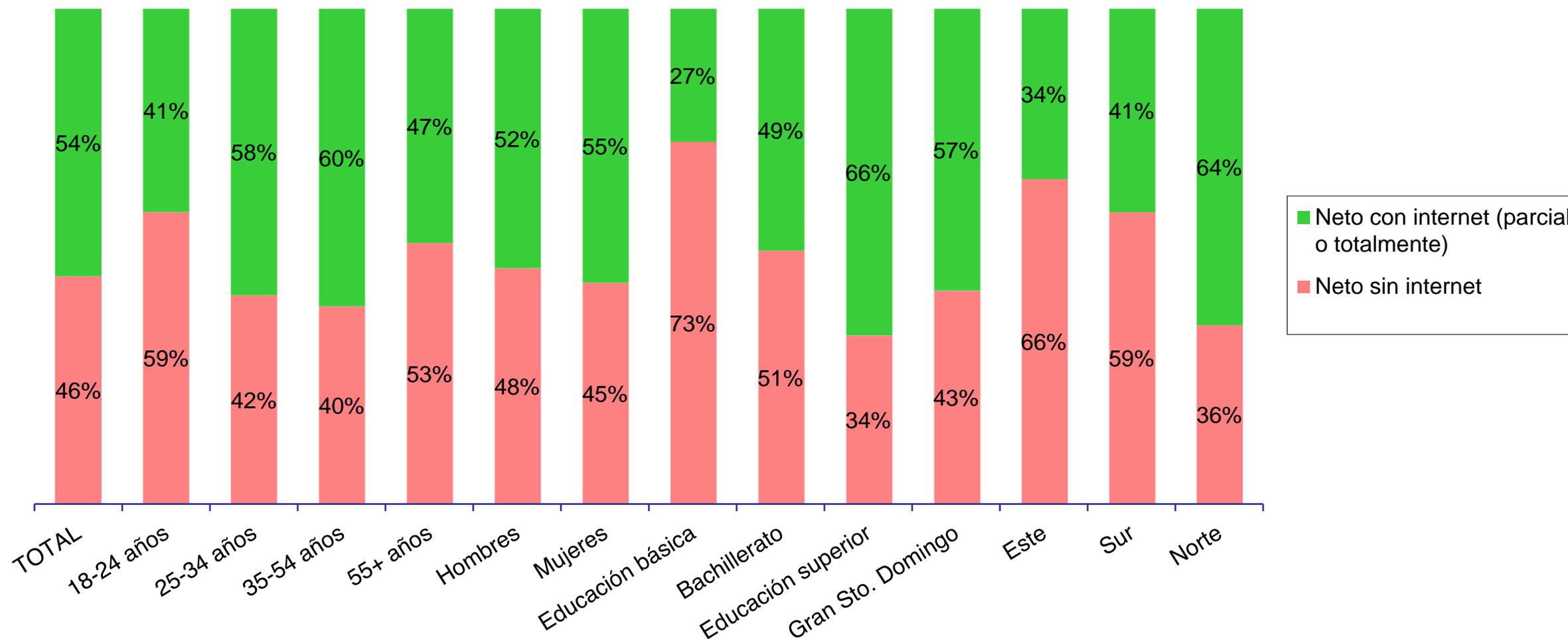
Base: 263 que hicieron algún trámite con el Estado



Cómo realizó ese último trámite con el Estado (2) – Neto con/sin internet

Pensando en ese último trámite que realizó con el Estado, lo hizo.

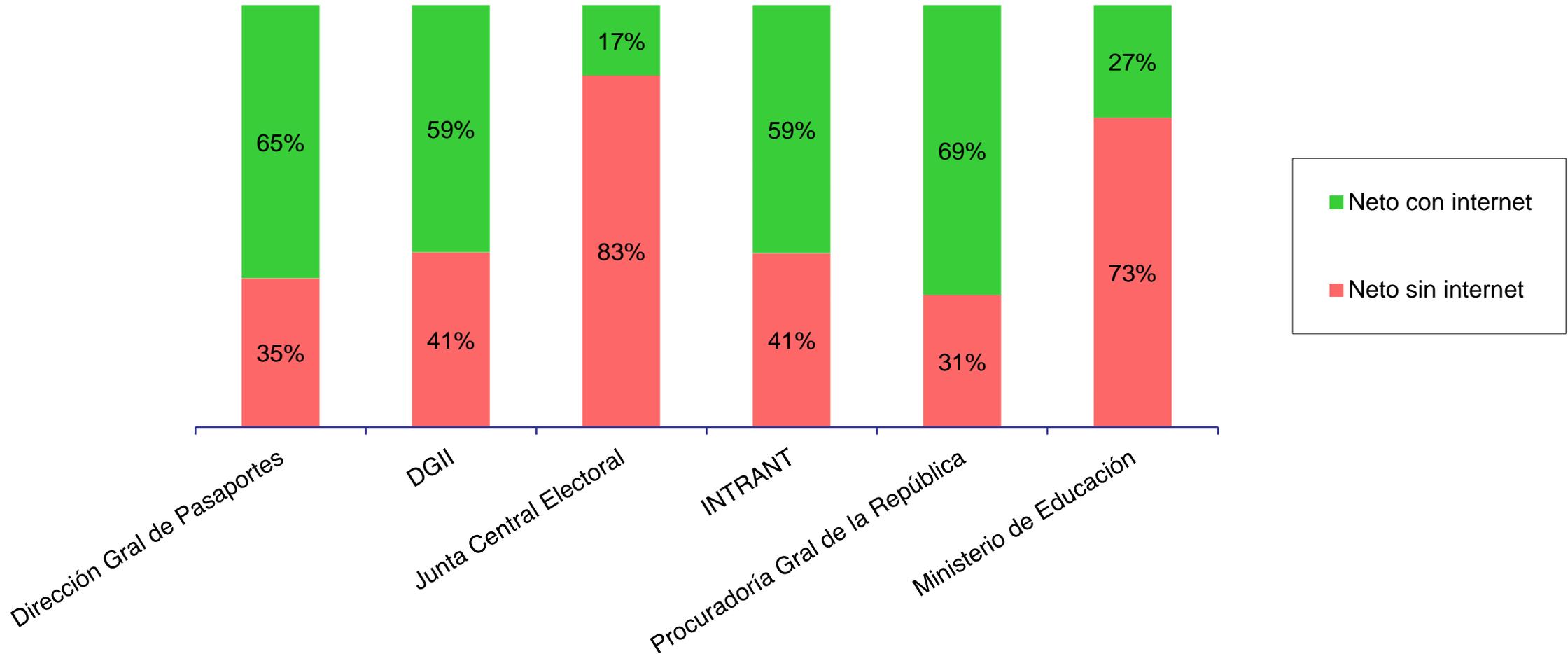
Base: 263 que hicieron algún trámite con el Estado



Cómo realizó ese último trámite con el Estado (3) Neto con internet y sin internet para principales organismos

Pensando en ese último trámite que realizó con el Estado, lo hizo.

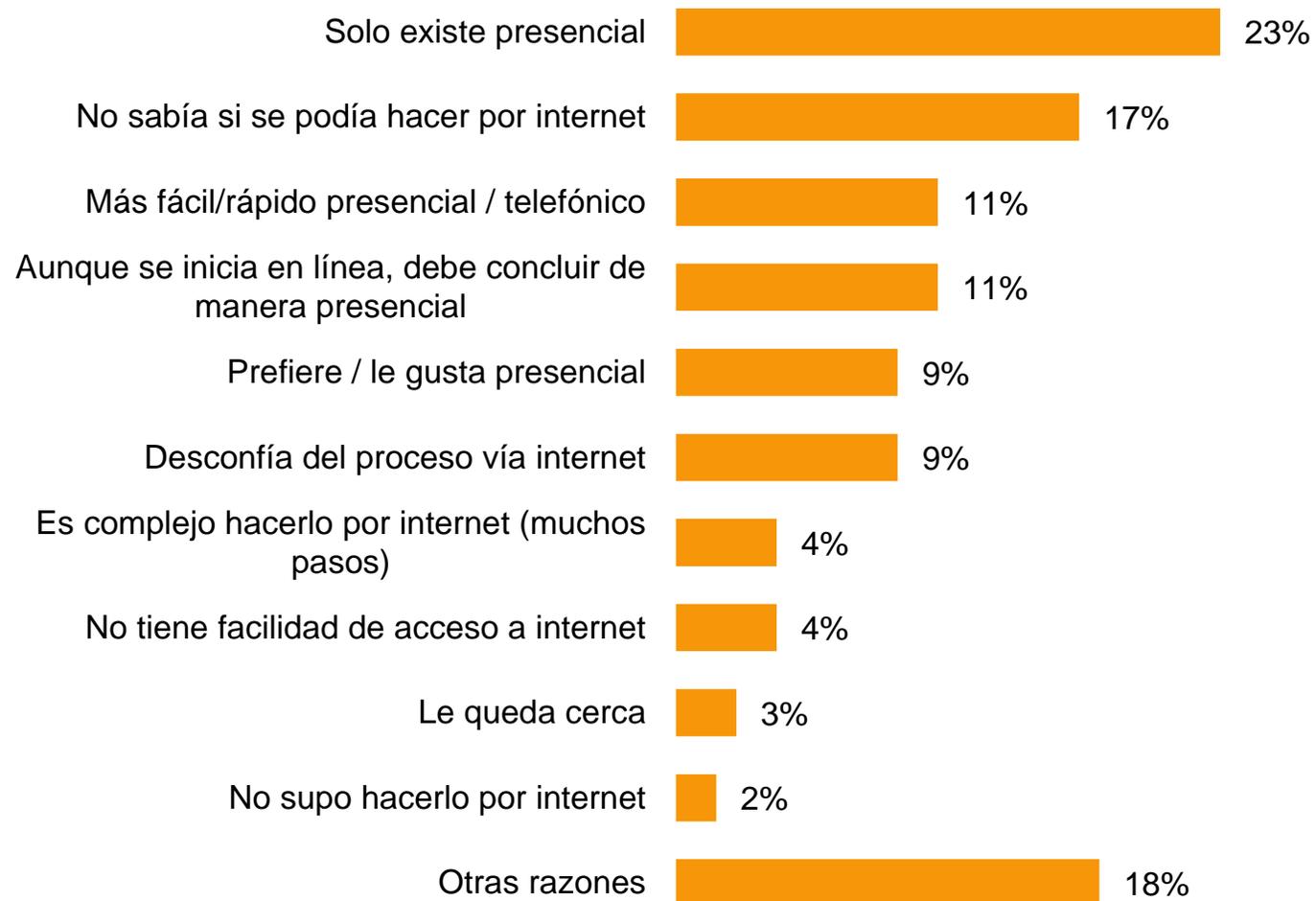
Base: hicieron algún trámite con los organismos del Estado más mencionados



Motivos para no realizar el último trámite por internet

¿Por qué motivos no realizó ese trámite a través de internet?

Base: 119 que hicieron algún trámite público y no usaron internet para realizarlo



Trámites online: medios usados, dificultad percibida e intención de repetir experiencia

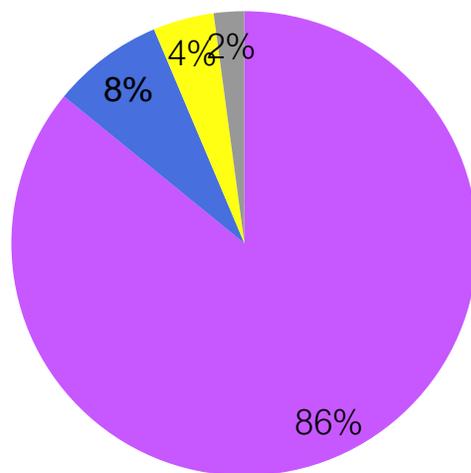
¿A través de qué medio inició o realizó ese trámite?

¿Qué tan difícil le resultó iniciar o realizar el trámite por internet?

¿Repetiría la experiencia?

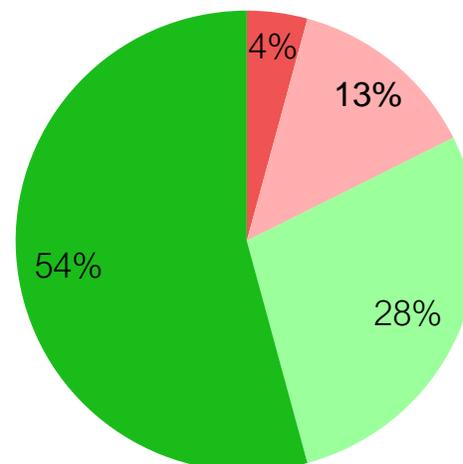
(base: 142 que hicieron el trámite al menos parcialmente por internet)

Medio usado



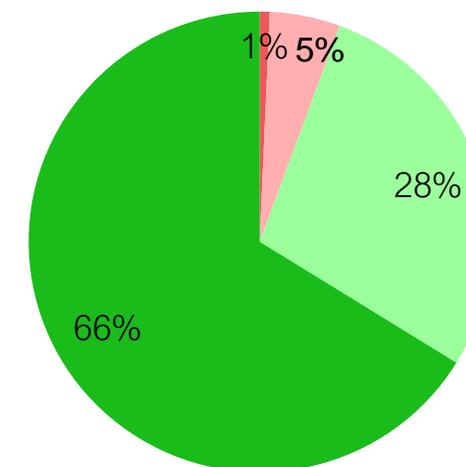
- Por la página web
- Por una aplicación
- Por WhatsApp
- Otro medio

Dificultad percibida



- Muy difícil
- Algo difícil
- Bastante fácil
- Muy fácil

Intención de repetir experiencia



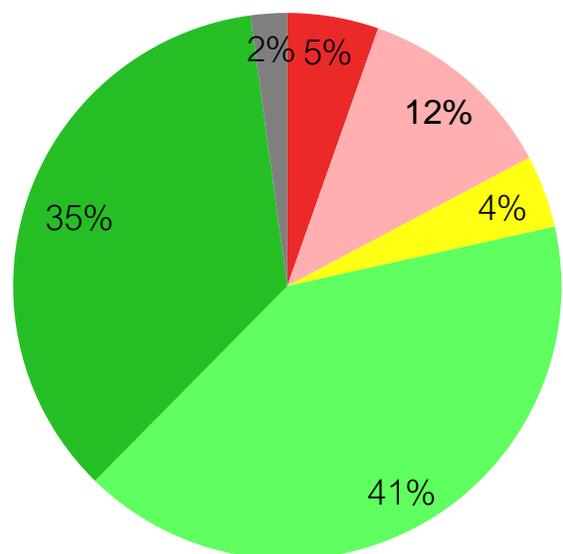
- Seguramente no
- Probablemente no
- Probablemente sí
- Seguramente sí

Satisfacción con trámites online vs trámites presenciales

Pensando en este último trámite que realizó con el Estado de forma presencial /usando internet, ¿cuán satisfecho/a o insatisfecho/a diría que se sintió?

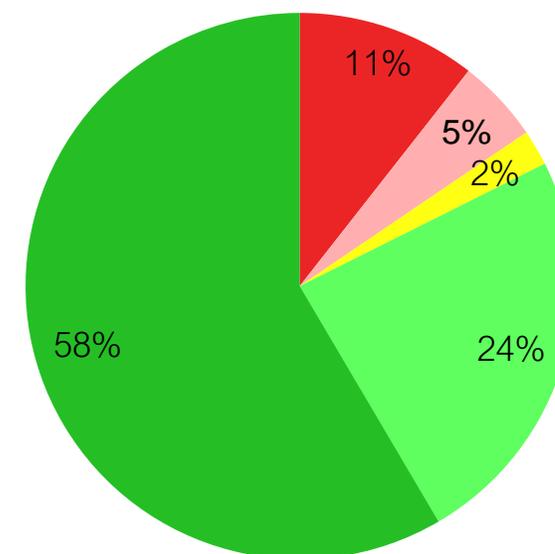
(base: 93 que hicieron trámite totalmente presencial, 142 que lo hicieron por al menos parcialmente por internet)

Totalmente presencial



- Muy Insatisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a
- NS/NC

Parcial o totalmente por internet

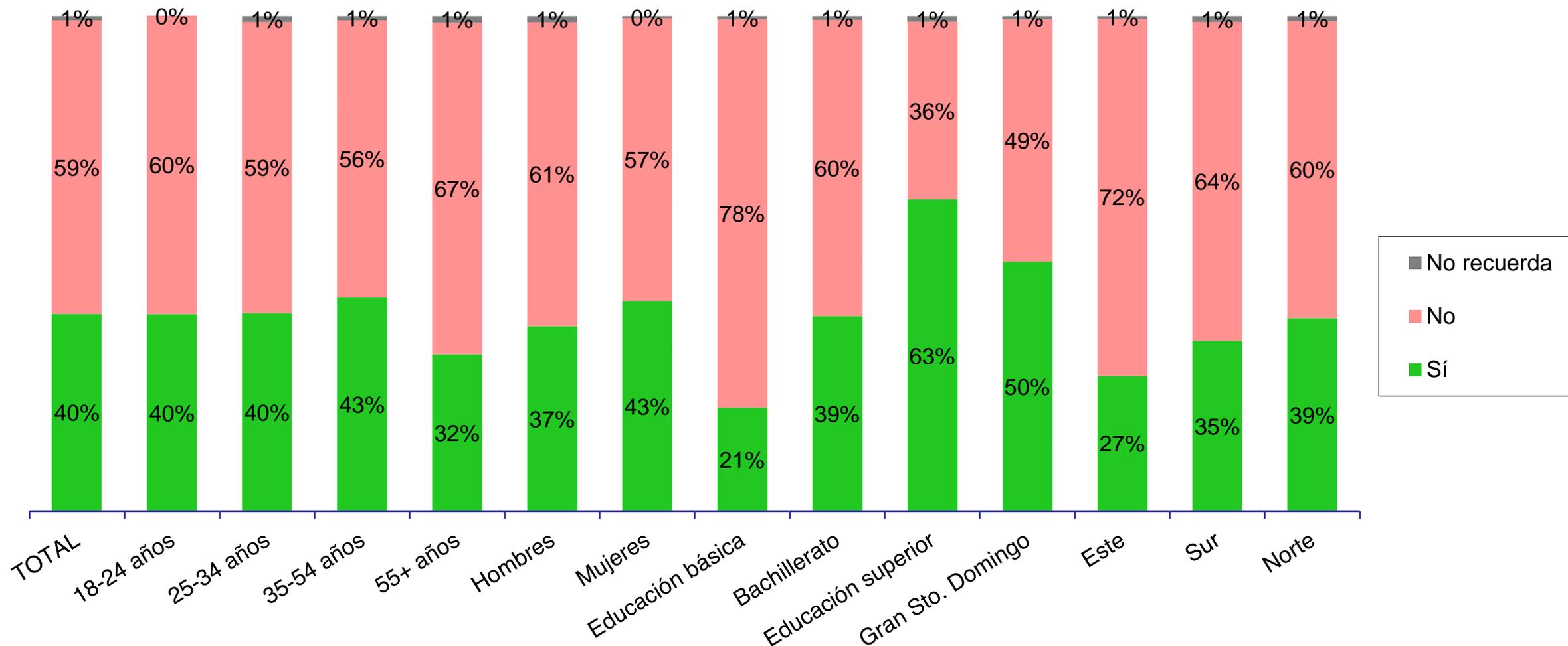


- Muy Insatisfecho/a
- Algo Insatisfecho/a
- Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a
- Algo Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a

Búsqueda de información en sitios del Estado

¿En los últimos 12 meses, ¿ha visitado la página web de algún organismo público, ministerio, intendencia o empresa pública para buscar información

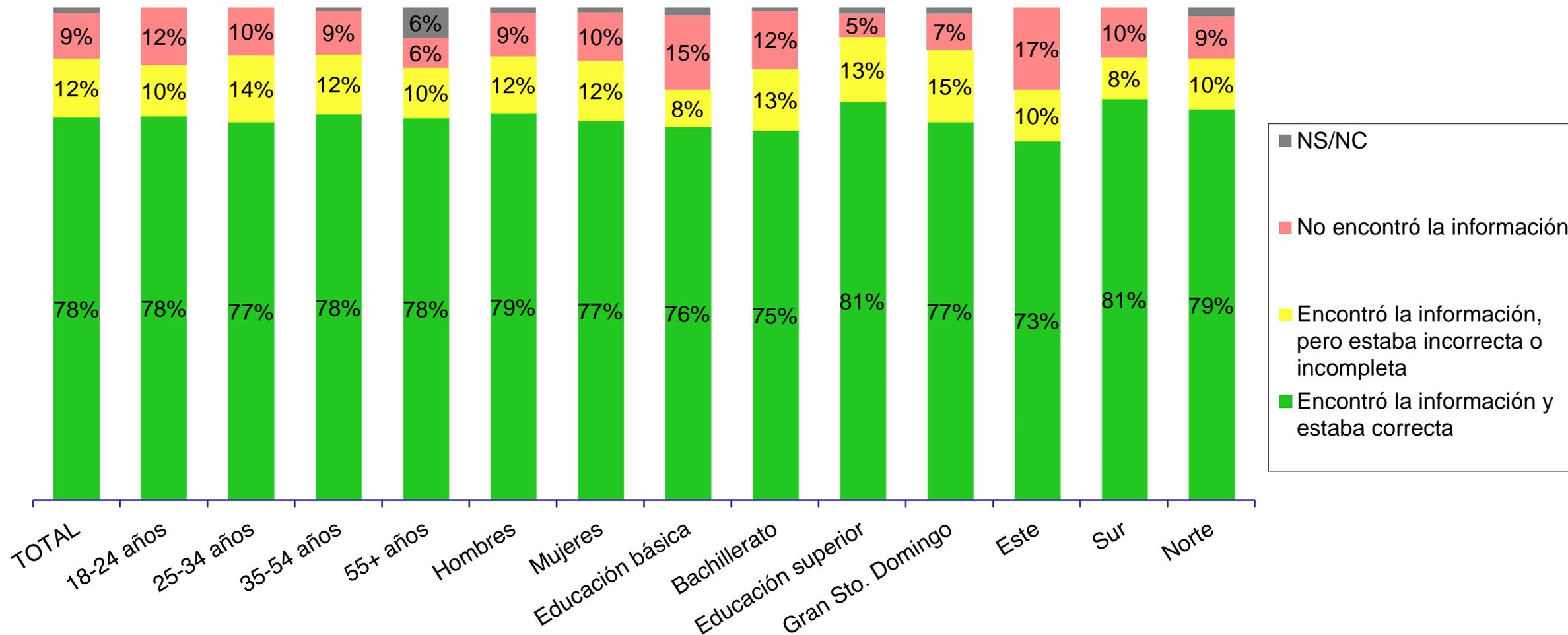
Base: 967 usuarios



¿Encontró la información que buscaba?

La última vez que buscó información, usted...

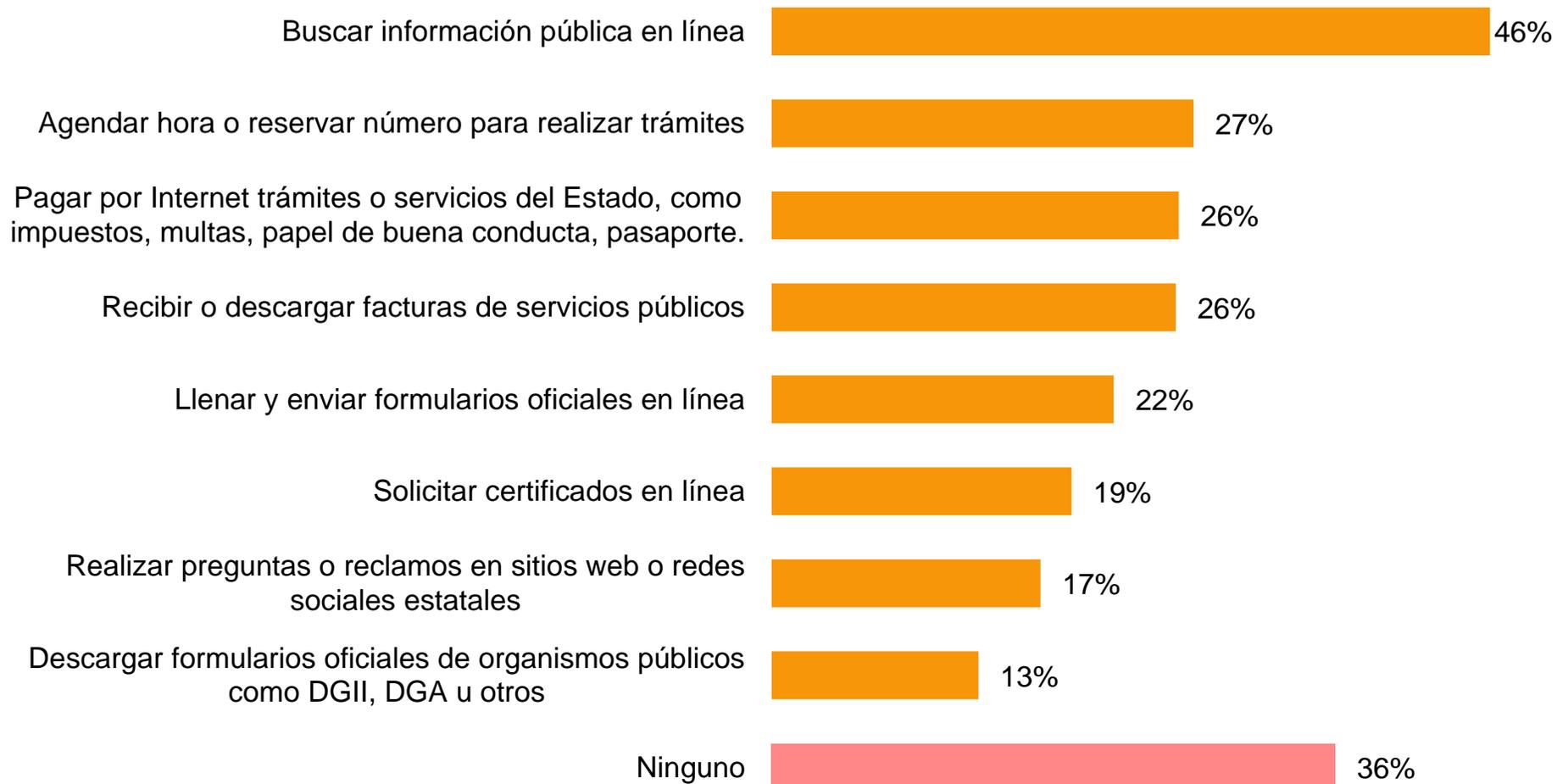
Base: 386 que buscaron información en sitios del Estado



Usos de internet vinculados a ciudadanía digital

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

Base: 967 usuarios



Usos de internet vinculados a ciudadanía digital

¿En los últimos 12 meses, ¿Utilizó internet para...?

Base: 967 usuarios

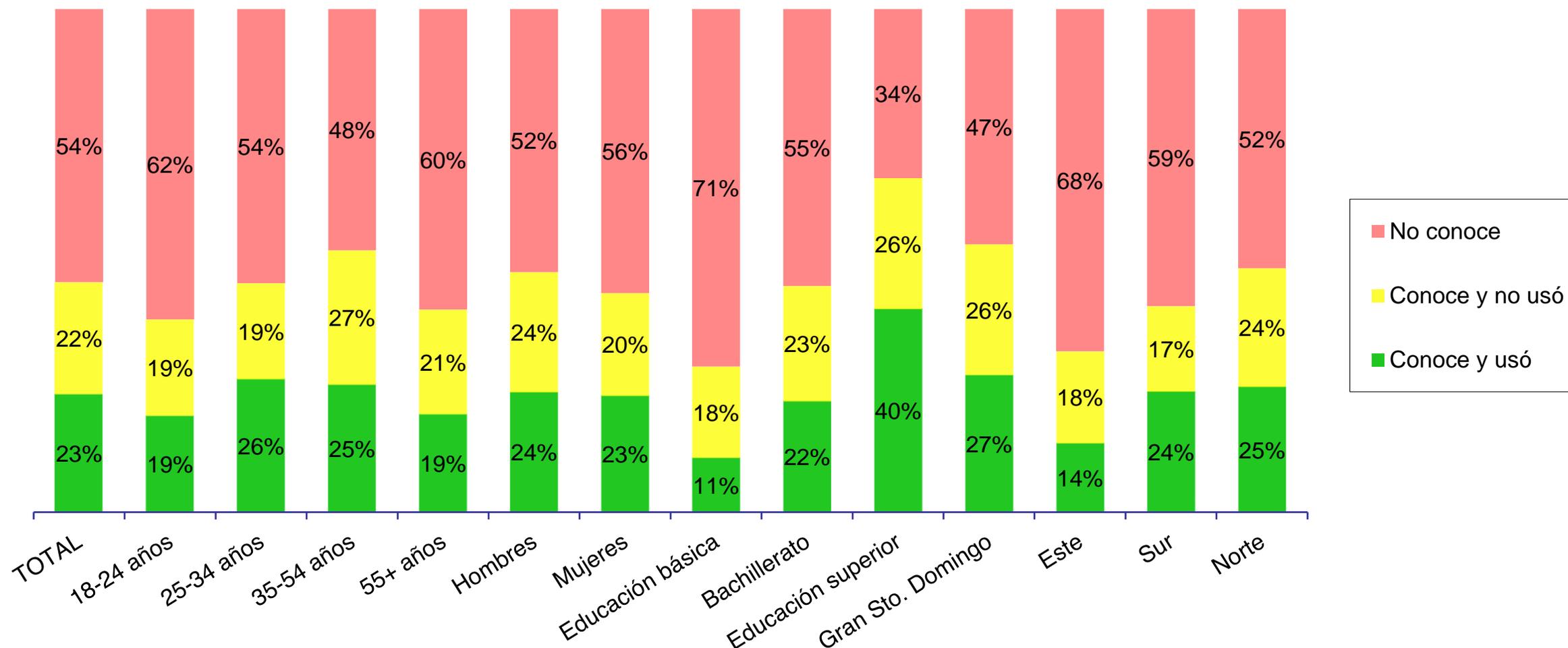
	Total	Edad				Género		Educación			Zona			
		18-24	25-34	35-54	55+	Hombres	Mujeres	Baja	Media	Alta	Gran Sto. Domingo	Este	Sur	Norte
Buscar información pública en línea	46%	55%	49%	45%	28%	41%	50%	26%	47%	67%	53%	33%	44%	47%
Agendar hora o reservar número para realizar trámites	27%	22%	32%	28%	21%	29%	25%	15%	22%	48%	28%	21%	22%	32%
Pagar por Internet trámites o servicios del Estado,	26%	23%	26%	30%	19%	28%	24%	14%	19%	50%	29%	20%	21%	29%
Recibir o descargar facturas de servicios públicos	26%	25%	20%	29%	28%	26%	26%	13%	24%	43%	31%	15%	20%	30%
Llenar y enviar formularios oficiales en línea	22%	33%	22%	18%	15%	19%	24%	13%	19%	36%	21%	23%	23%	21%
Solicitar certificados en línea	19%	27%	22%	16%	10%	17%	21%	10%	19%	29%	21%	15%	23%	17%
Realizar preguntas o reclamos en sitios web o redes sociales estatales	17%	19%	21%	14%	16%	16%	18%	14%	15%	24%	19%	18%	15%	15%
Descargar formularios oficiales de organismos públicos como DGII, DGA u	13%	10%	15%	15%	11%	15%	11%	7%	9%	26%	13%	13%	9%	16%
Ninguno	36%	27%	34%	35%	50%	38%	33%	54%	38%	11%	31%	43%	42%	33%

Seguimiento de los trámites por internet – conocimiento y uso

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

¿Lo ha utilizado alguna vez?

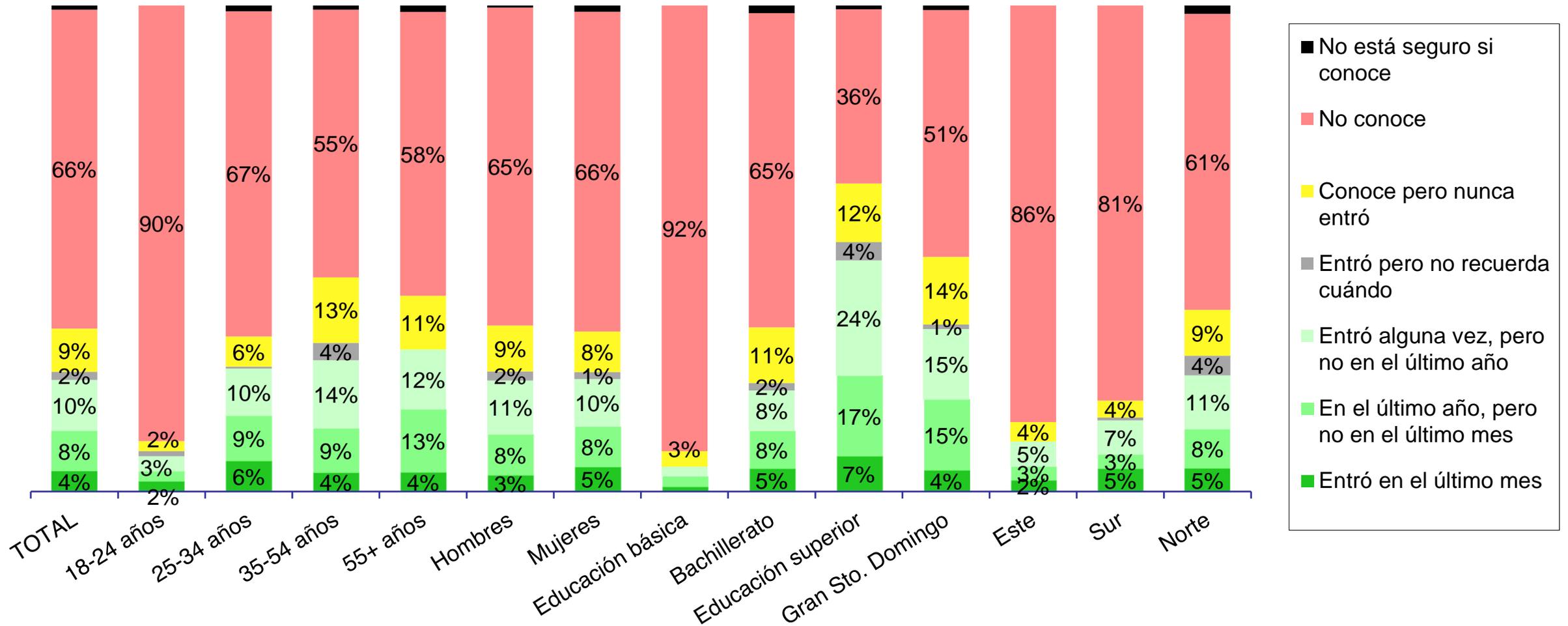
Base: 967 usuarios,



¿Conoce el portal GOB.DO, de servicios del Estado?

¿Cuándo fue la última vez que entró a este sitio?

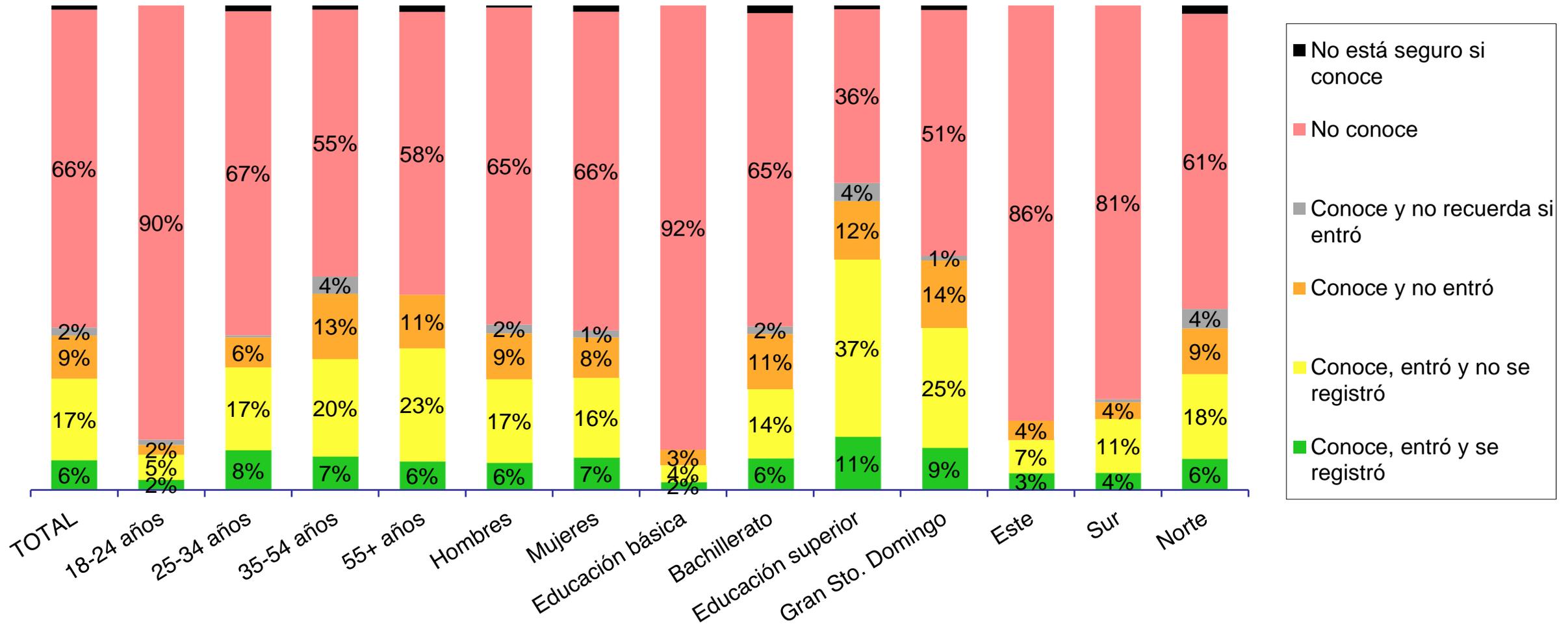
Base: 967 usuarios,



¿Conoce el portal GOB.DO, de servicios del Estado?

¿Se ha registrado/a como usuario/a para acceder al portal de servicios del Estado GOB.DO?

Base: 967 usuarios,

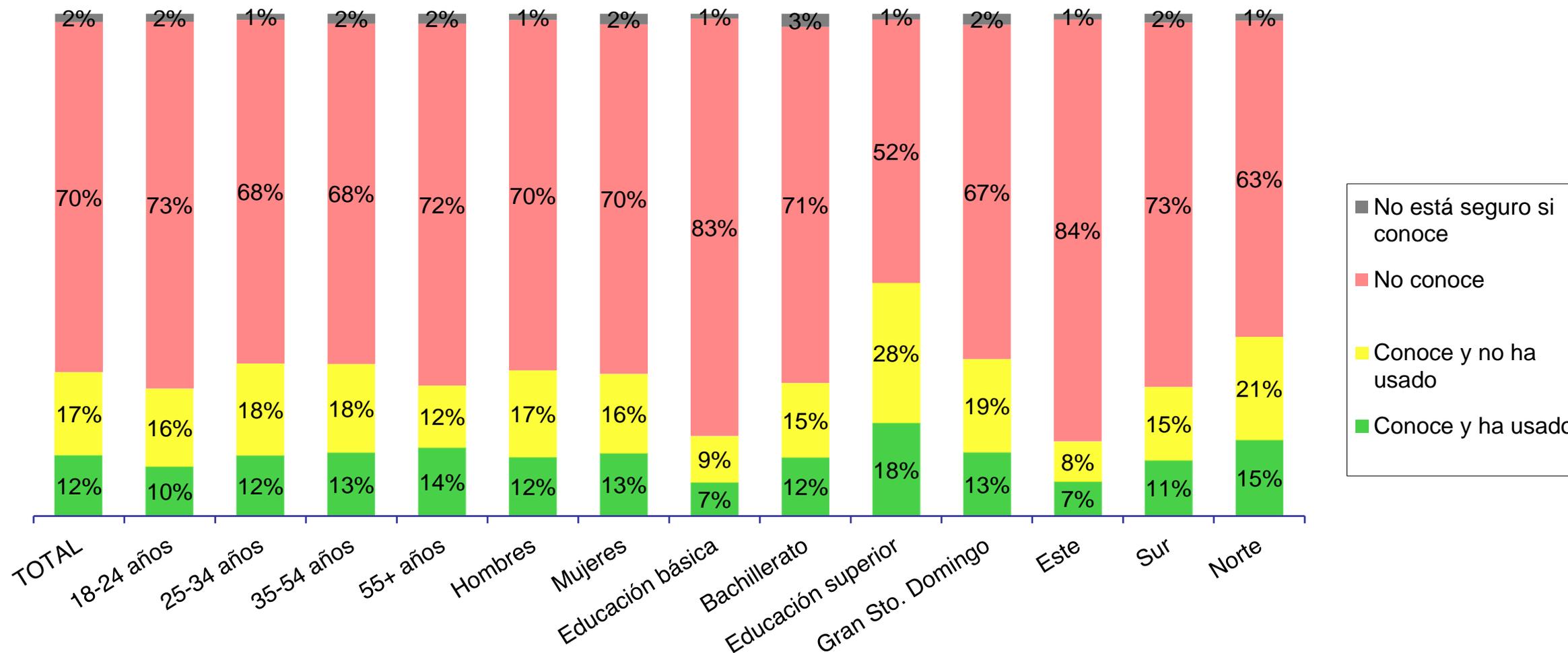


Firma digital: conocimiento y uso

¿Conoce usted la firma digital?

¿La ha usado alguna vez?

Base: 967 usuarios,

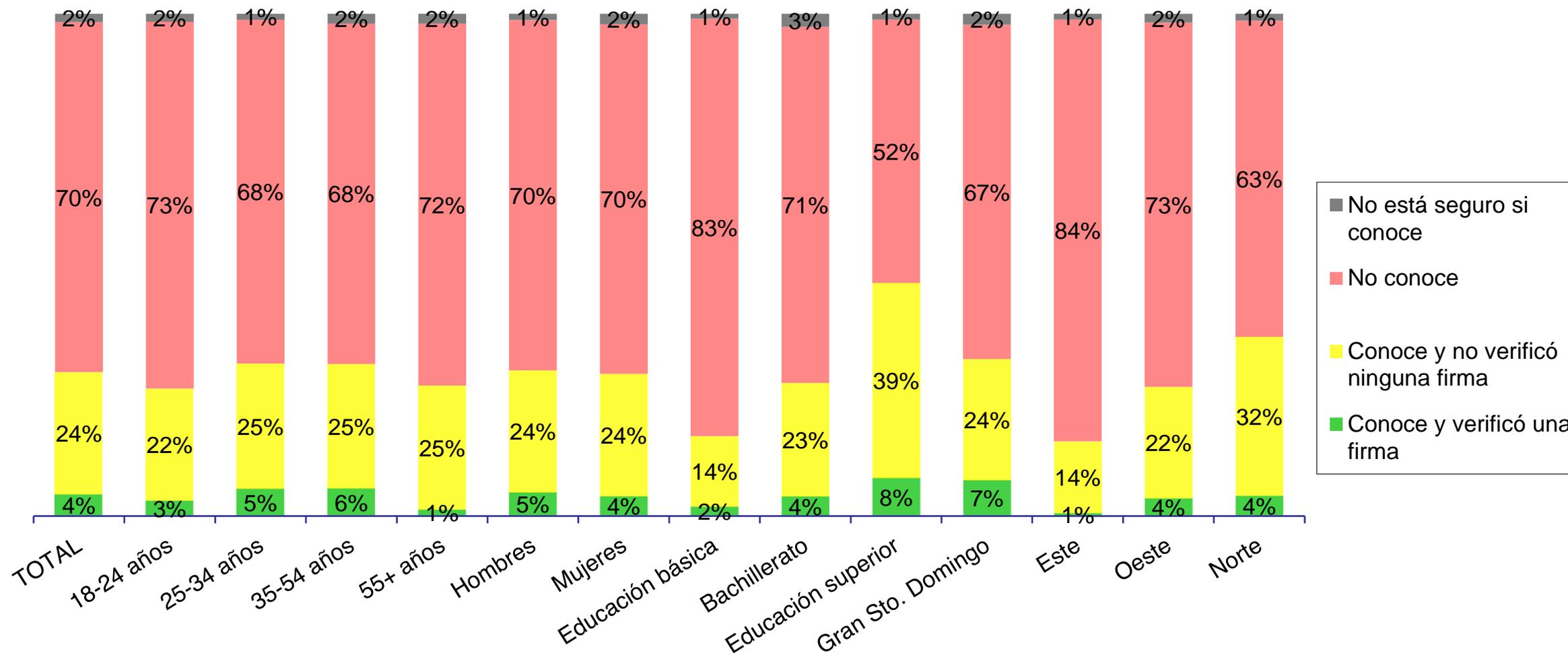


Firma digital: conocimiento y verificación de la firma de otra persona

¿Conoce usted la firma digital?

¿Ha verificado alguna vez la firma de otra persona?

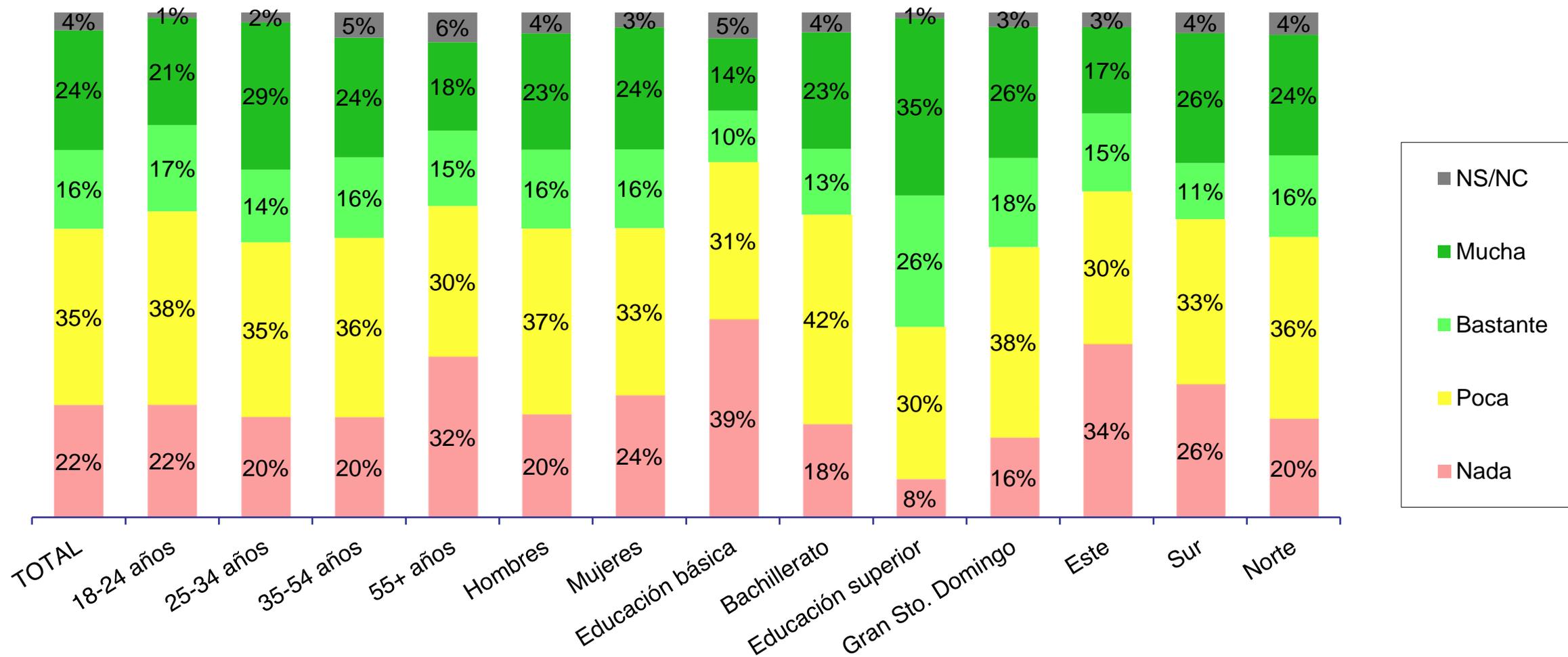
Base: 967 usuarios,



Autoconfianza para realizar trámites por internet

¿Cuánta confianza se tiene en usted mismo/a para hacer trámites públicos por internet? Diría que...

Base: 967 usuarios,

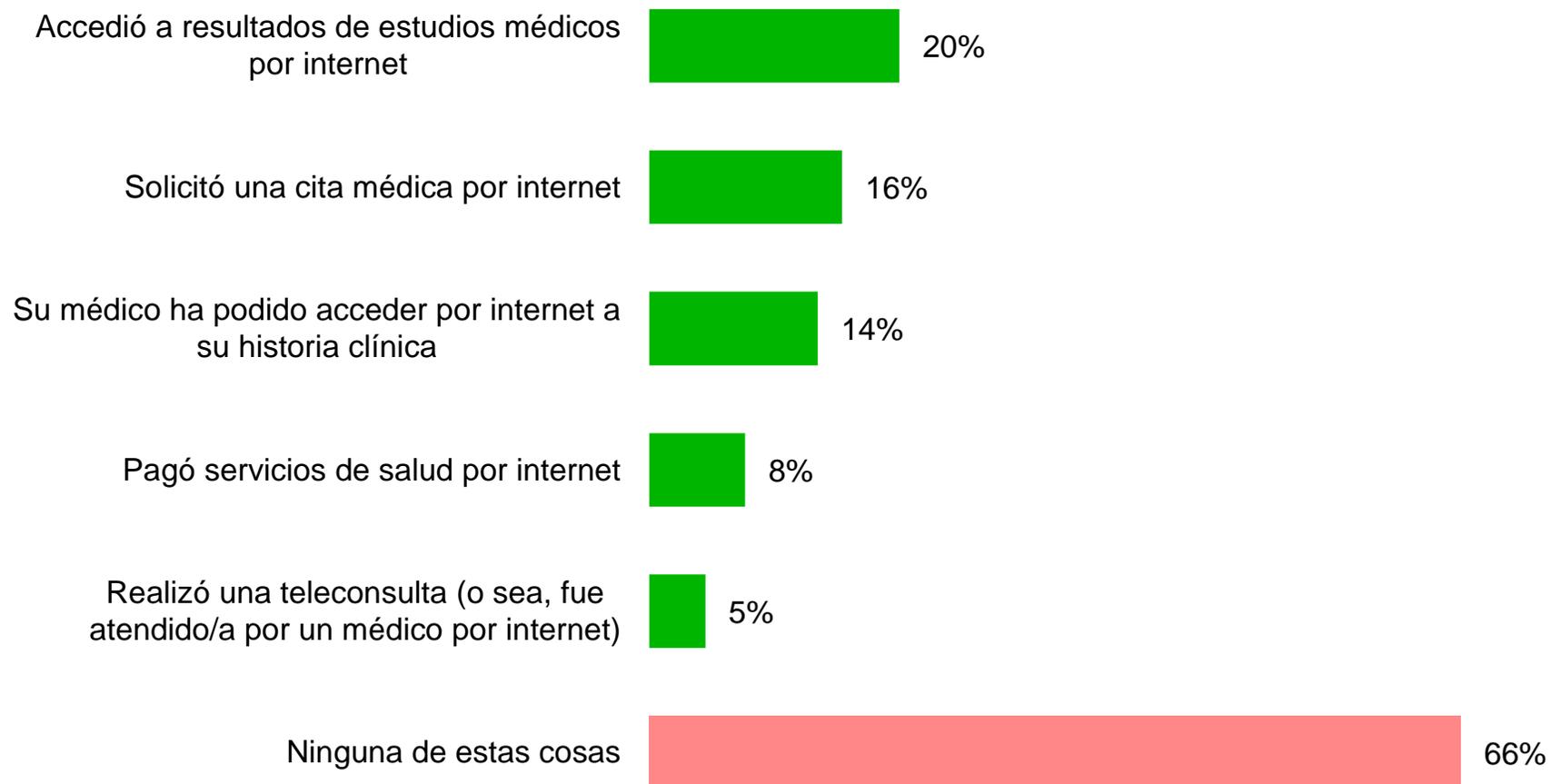


Salud digital

Uso de servicios de salud online

¿Ha usted utilizado alguno de los siguientes servicios de salud en los últimos 12 meses?

Base: 967 usuarios



Uso de servicios de salud online – según segmentaciones

¿Ha usted utilizado alguno de los siguientes servicios de salud en los últimos 12 meses?

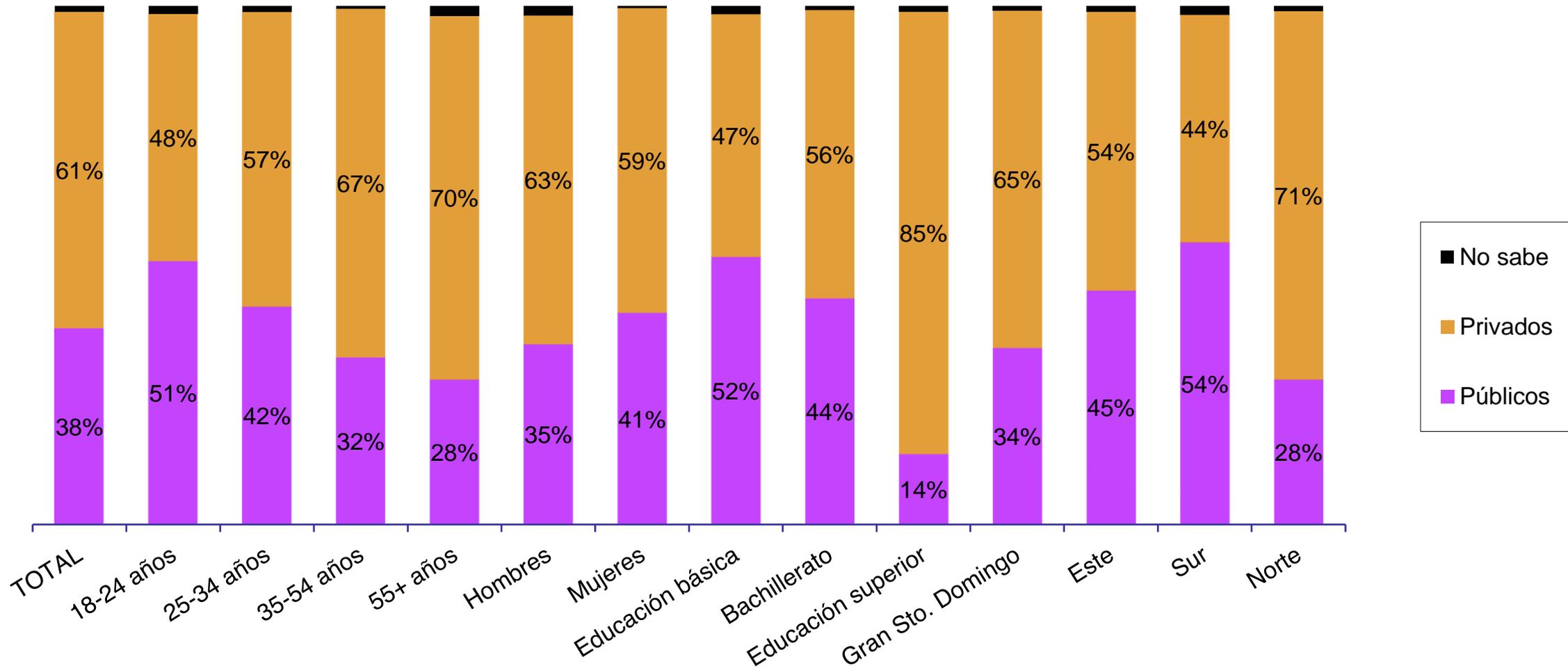
Base: 967 usuarios

	Total	Edad				Género		Educación			Zona				Atención	
		18-24	25-34	35-54	55+	H	M	Baja	Media	Alta	Gran Sto. Domingo	Este	Sur	Norte	Pública	Privada
Accedió a resultados de estudios médicos por internet	20%	13%	19%	25%	22%	15%	25%	6%	18%	39%	28%	10%	11%	24%	9%	28%
Solicitó una cita médica por internet	16%	18%	11%	16%	19%	12%	20%	11%	17%	18%	21%	12%	15%	12%	11%	19%
Su médico ha podido acceder por internet a su historia clínica	14%	15%	11%	15%	15%	12%	16%	8%	16%	18%	13%	11%	11%	18%	8%	18%
Pagó servicios de salud por internet	8%	6%	8%	9%	8%	7%	8%	4%	9%	11%	11%	5%	8%	6%	3%	11%
Realizó una teleconsulta (o sea, fue atendido/a por un médico por internet)	5%	6%	4%	4%	6%	4%	5%	3%	4%	7%	6%	2%	5%	5%	2%	6%
Ninguna de estas cosas	66%	70%	70%	62%	62%	73%	58%	82%	66%	48%	57%	78%	75%	63%	80%	57%

Salud pública o privada?

¿Los servicios de salud que usted utiliza, ¿son públicos o privados?

Base: 967 usuarios,

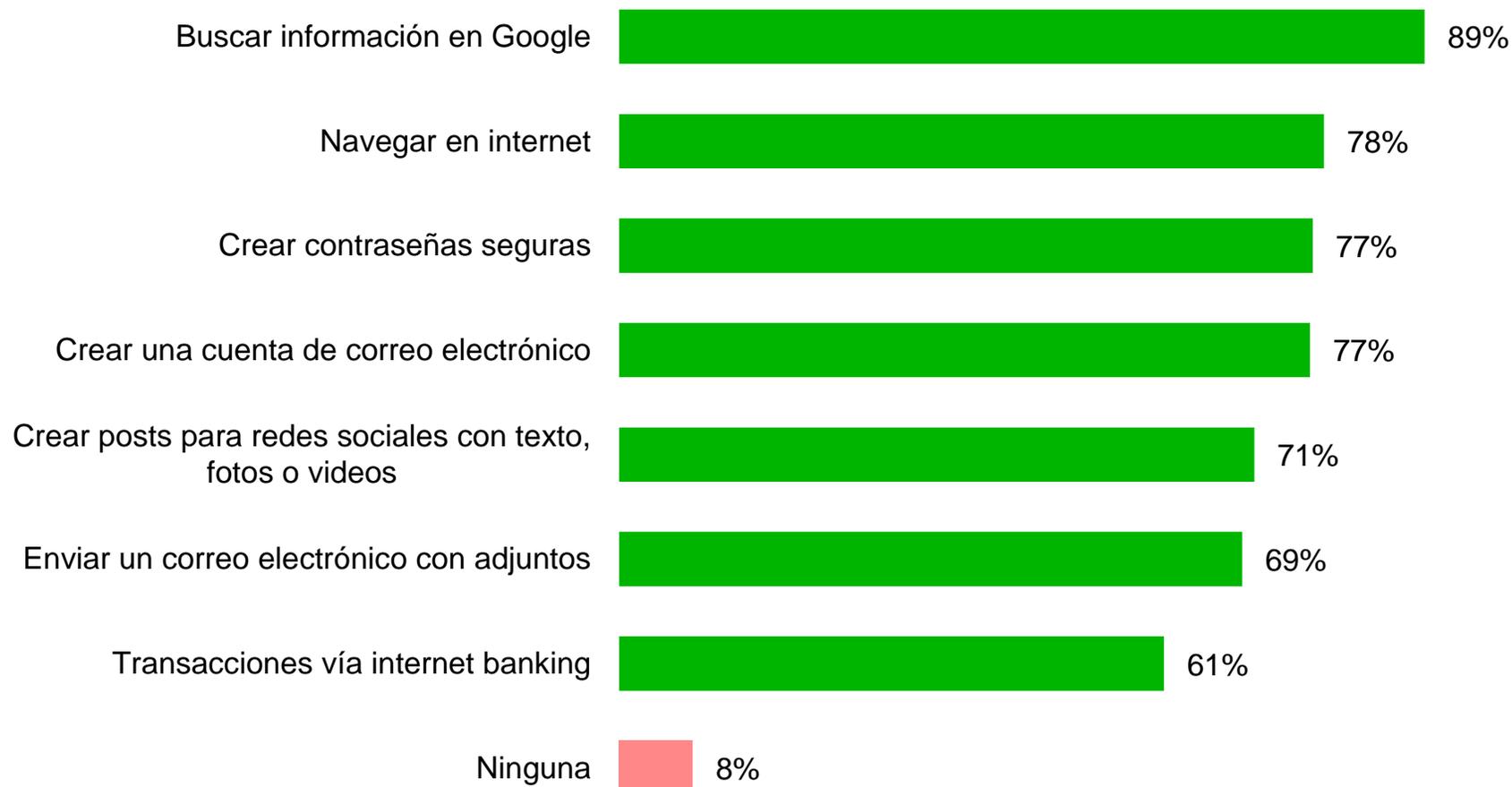


Educación y capacidades digitales

Habilidades digitales

¿Sabe usted como...?

Base: 967 usuarios



Habilidades digitales (según segmentaciones)

¿Sabe usted como...?

Base: 967 usuarios

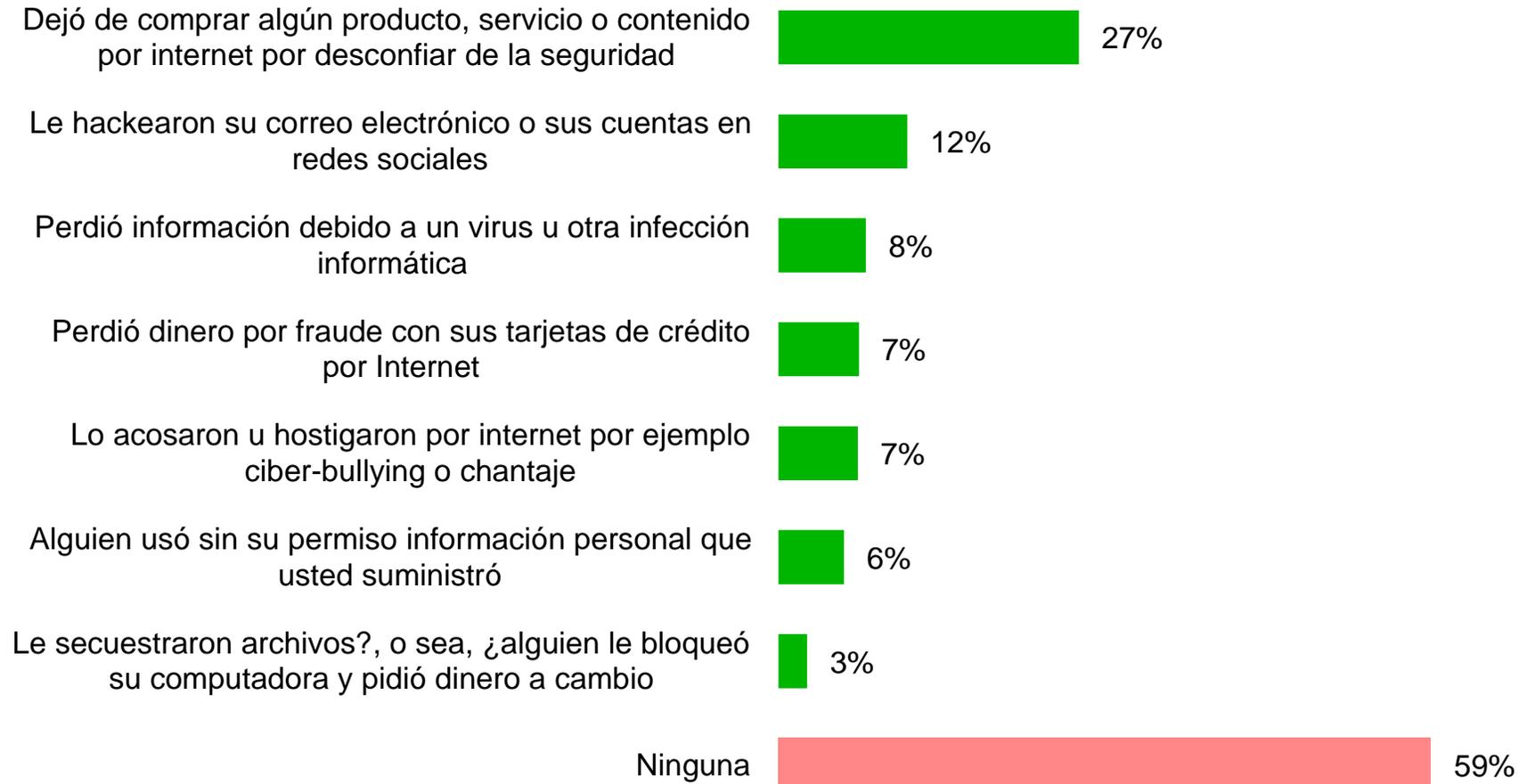
	Total	Edad				Género		Educación			Zona			
		18-24	25-34	35-54	55+	H	M	Baja	Media	Alta	Gran Sto. Domingo	Este	Sur	Norte
Buscar información en Google	89%	97%	96%	91%	66%	89%	90%	79%	92%	97%	92%	88%	84%	91%
Navegar en internet	78%	92%	88%	76%	50%	79%	78%	59%	83%	95%	84%	73%	73%	78%
Crear contraseñas seguras	77%	94%	90%	74%	42%	77%	77%	65%	79%	88%	80%	77%	75%	75%
Crear una cuenta de correo electrónico	77%	96%	92%	70%	42%	76%	77%	63%	78%	90%	80%	77%	75%	74%
Crear posts para redes sociales con texto, fotos o videos	71%	89%	81%	66%	41%	68%	73%	58%	73%	82%	70%	69%	72%	72%
Enviar un correo electrónico con adjuntos	69%	80%	78%	69%	42%	68%	71%	46%	72%	91%	75%	65%	64%	69%
Transacciones vía internet banking	61%	62%	70%	63%	38%	61%	60%	36%	63%	86%	70%	50%	54%	60%
Ninguna	8%	1%	2%	8%	27%	8%	8%	15%	6%	2%	7%	7%	13%	7%

Ciberseguridad

Incidentes de ciberseguridad

¿En los últimos 12 meses, ¿Usted ha sufrido alguno de estas situaciones por internet?

Base: 967 usuarios



Incidentes de ciberseguridad según segmentaciones

¿En los últimos 12 meses, ¿Usted ha sufrido alguno de estas situaciones por internet?

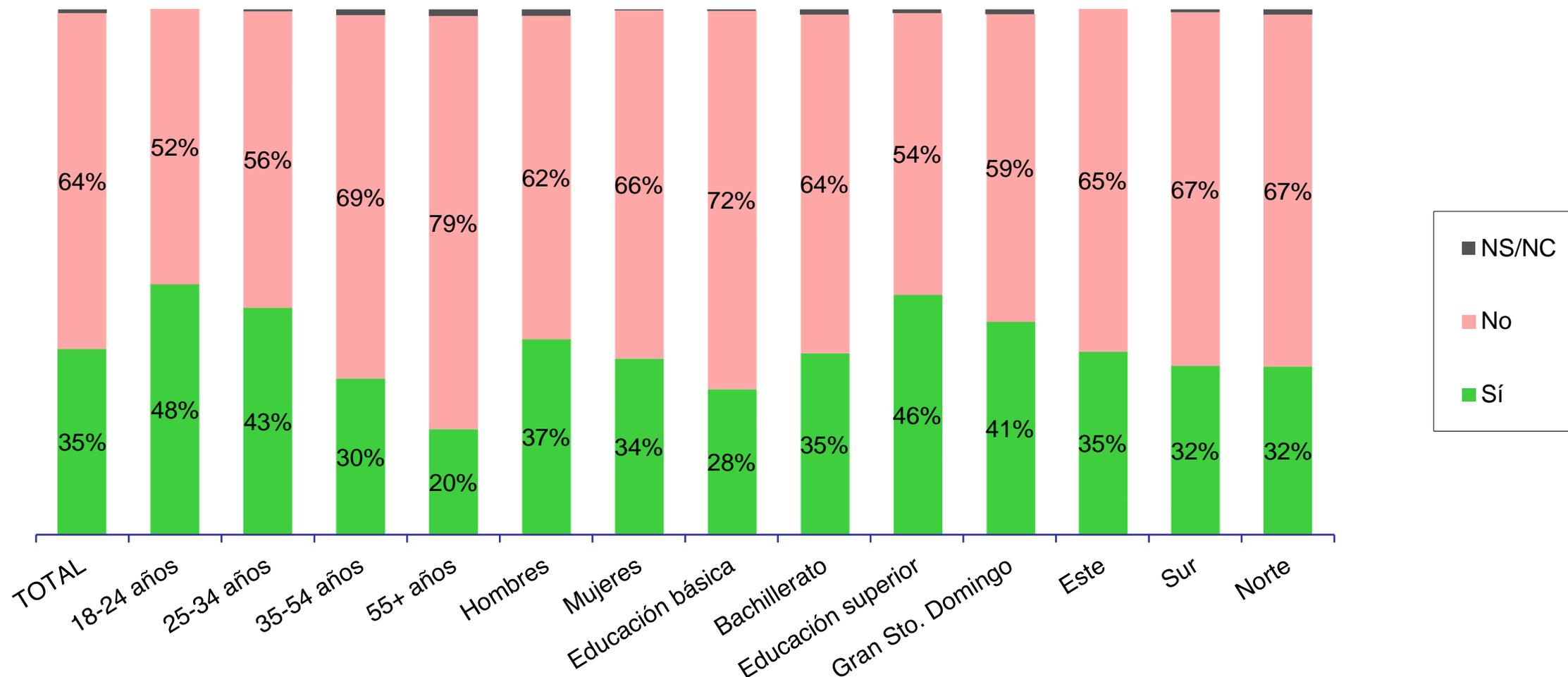
Base: 967 usuarios

	Total	Edad				Género		Educación			Zona			
		18-24	25-34	35-54	55+	H	M	Baja	Media	Alta	Gran Sto. Domingo	Este	Sur	Norte
Dejó de comprar algún producto, servicio o contenido por internet por desconfiar de la	27%	26%	32%	28%	18%	26%	28%	20%	25%	38%	31%	24%	20%	29%
Le hackearon su correo electrónico o sus cuentas en redes sociales	12%	13%	14%	10%	7%	11%	12%	15%	11%	8%	11%	17%	8%	11%
Perdió información debido a un virus u otra infección informática	8%	9%	11%	7%	3%	7%	8%	8%	7%	9%	7%	9%	11%	6%
Perdió dinero por fraude con sus tarjetas de crédito por Internet	7%	5%	10%	7%	6%	6%	8%	3%	6%	14%	9%	5%	5%	7%
Lo acosaron u hostigaron por internet por ejemplo ciber-bullying o chantaje	7%	8%	7%	7%	7%	9%	5%	10%	6%	5%	5%	11%	6%	8%
Alguien usó sin su permiso información personal que usted suministró	6%	7%	9%	4%	2%	7%	5%	8%	5%	5%	7%	10%	5%	3%
Le secuestraron archivos?, o sea, ¿alguien le bloqueó su computadora y pidió dinero a cambio	3%	2%	4%	2%	3%	3%	2%	4%	2%	2%	3%	3%	2%	3%
Ninguna	59%	58%	54%	58%	68%	59%	59%	64%	61%	49%	55%	61%	64%	58%

Cambios de contraseñas

¿En los últimos 3 meses ¿ha cambiado alguna de sus contraseñas de correo electrónico, redes sociales, banca en línea o sitio de compras?

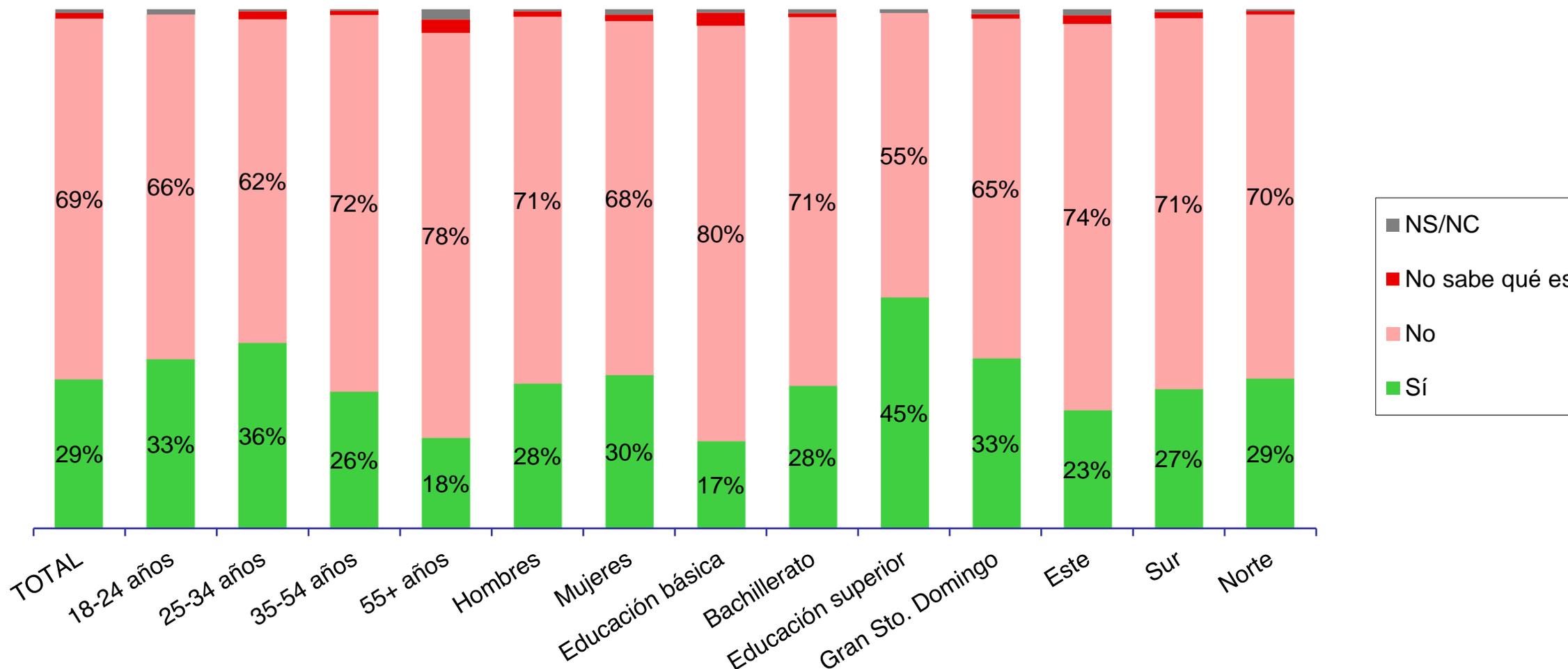
Base: 967 usuarios,



Cambios de configuración de privacidad del navegador

¿Ha cambiado alguna vez la configuración de privacidad de su navegador, por ejemplo, deshabilitar servicios de autocompletar o borrar datos de navegación?

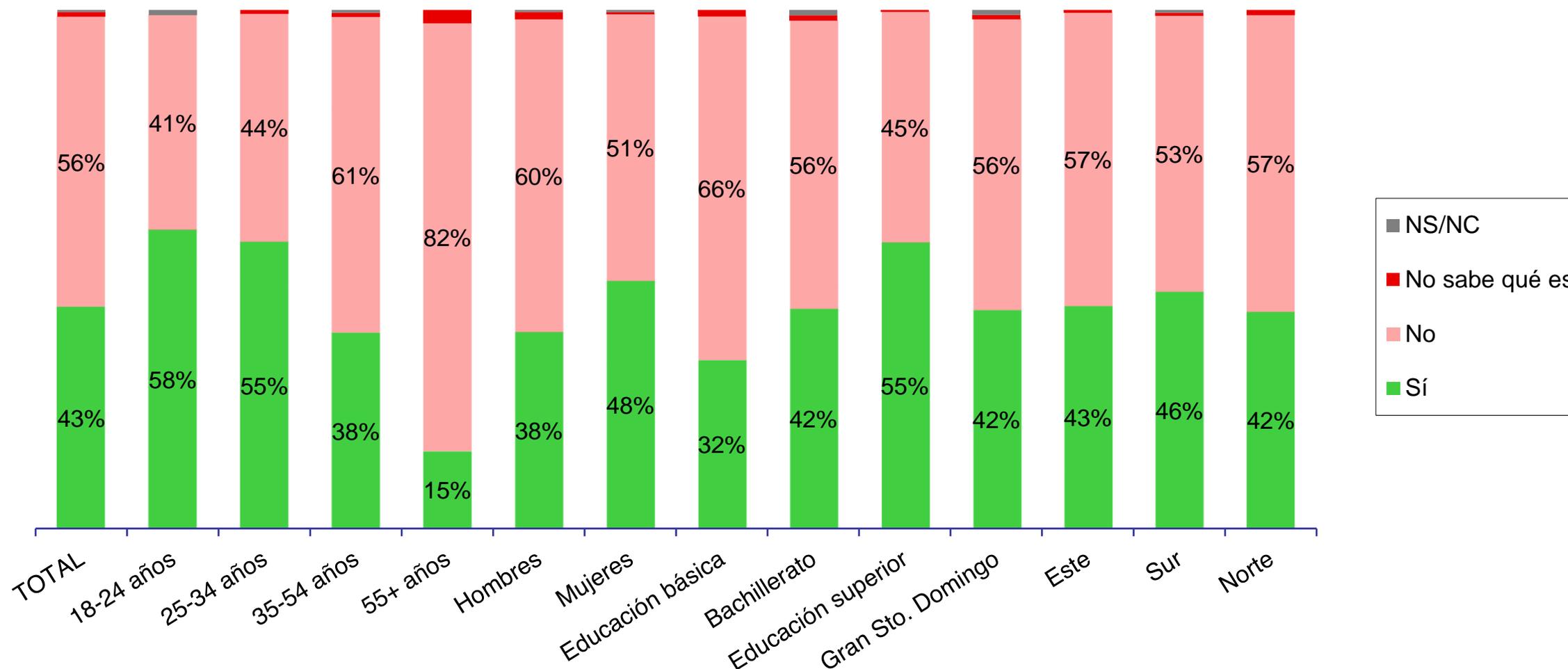
Base: 967 usuarios,



Cambios de configuración de privacidad en redes sociales

¿Ha cambiado alguna vez la configuración de privacidad en sus cuentas en redes sociales (como por ejemplo quiénes pueden ver el contenido que publica en Facebook o Instagram)?

Base: 967 usuarios,

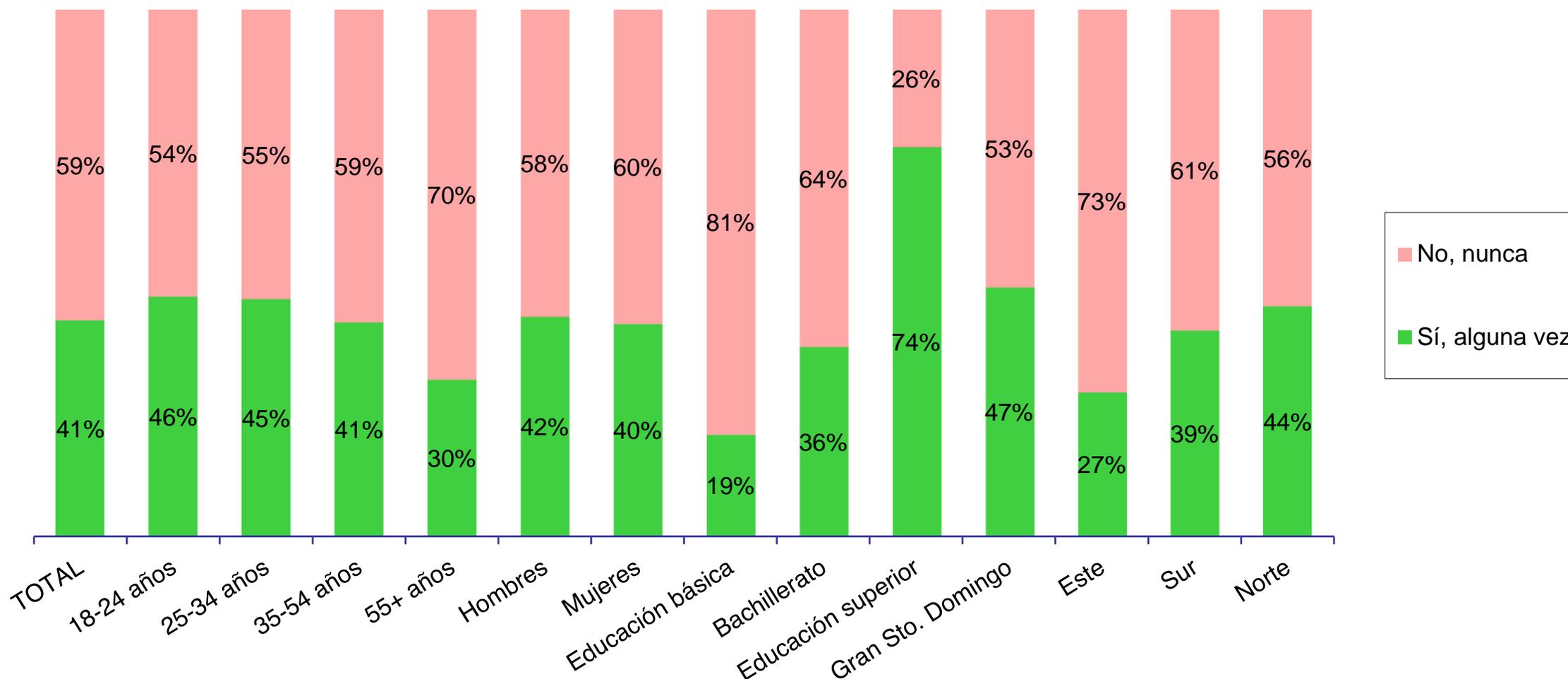


Economía digital

Pagos por internet

¿Alguna vez ha realizado pagos por internet? Hablamos únicamente de compras que usted pagó desde su computadora o celular.

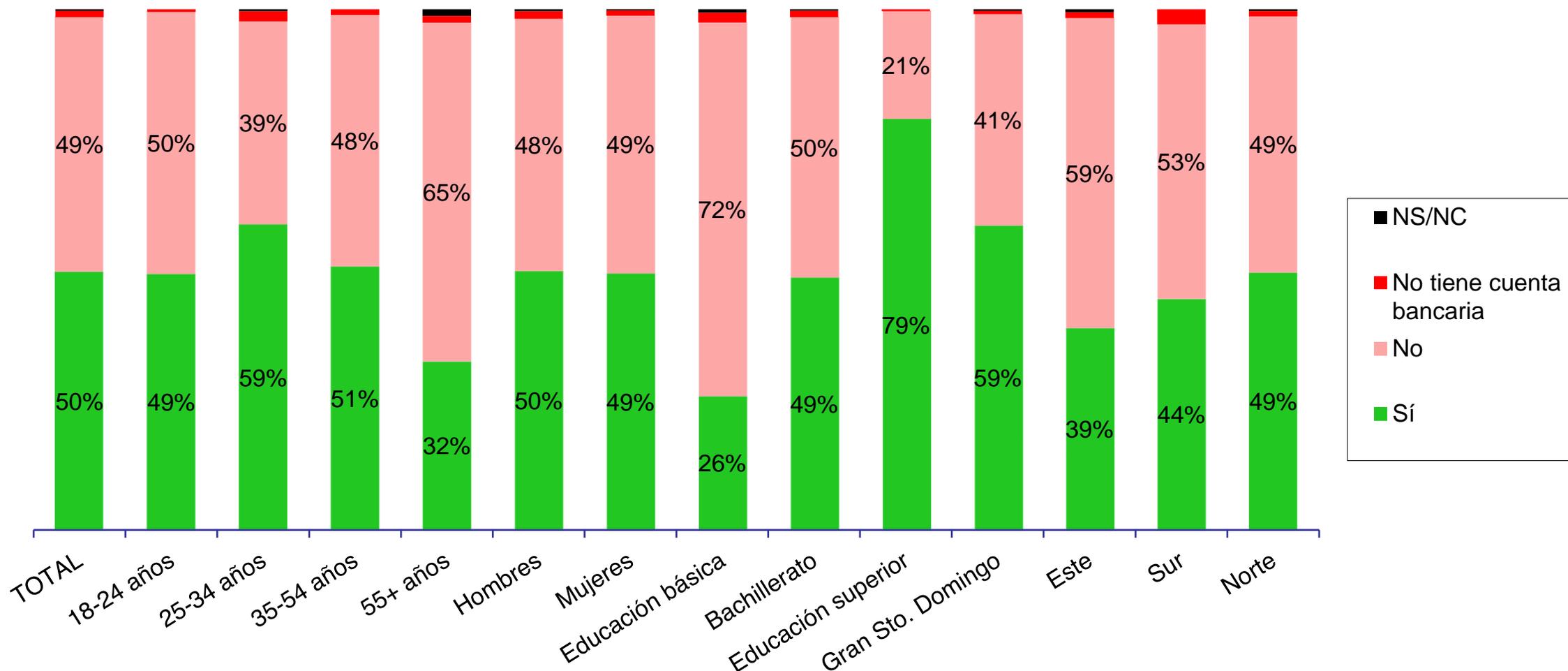
Base: 967 usuarios,



Transferencias bancarias online

¿Alguna vez ha realizado transferencias o pagos desde de su cuenta bancaria por internet?

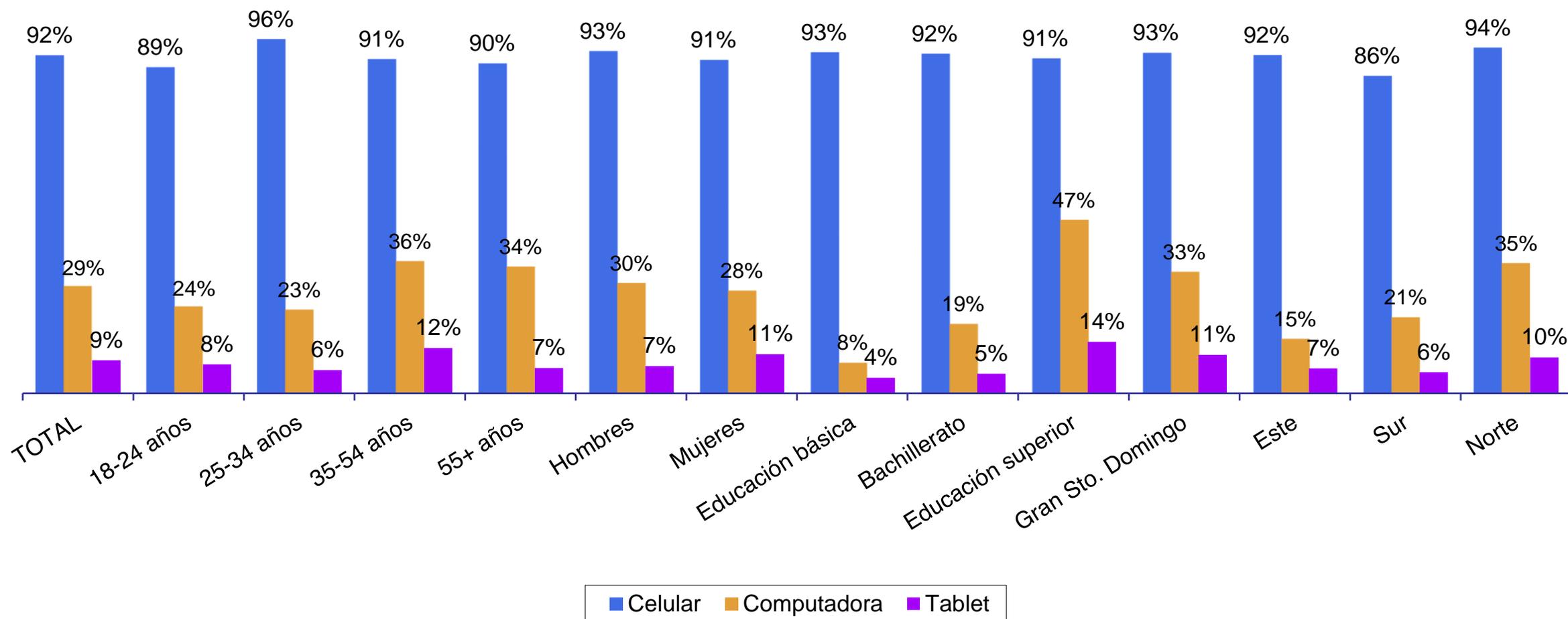
Base: 967 usuarios,



Dispositivos usados para pagos y transacciones

¿Cuáles de los siguientes dispositivos ha utilizado para realizar pagos o transferencias en línea?
(respuesta múltiple)

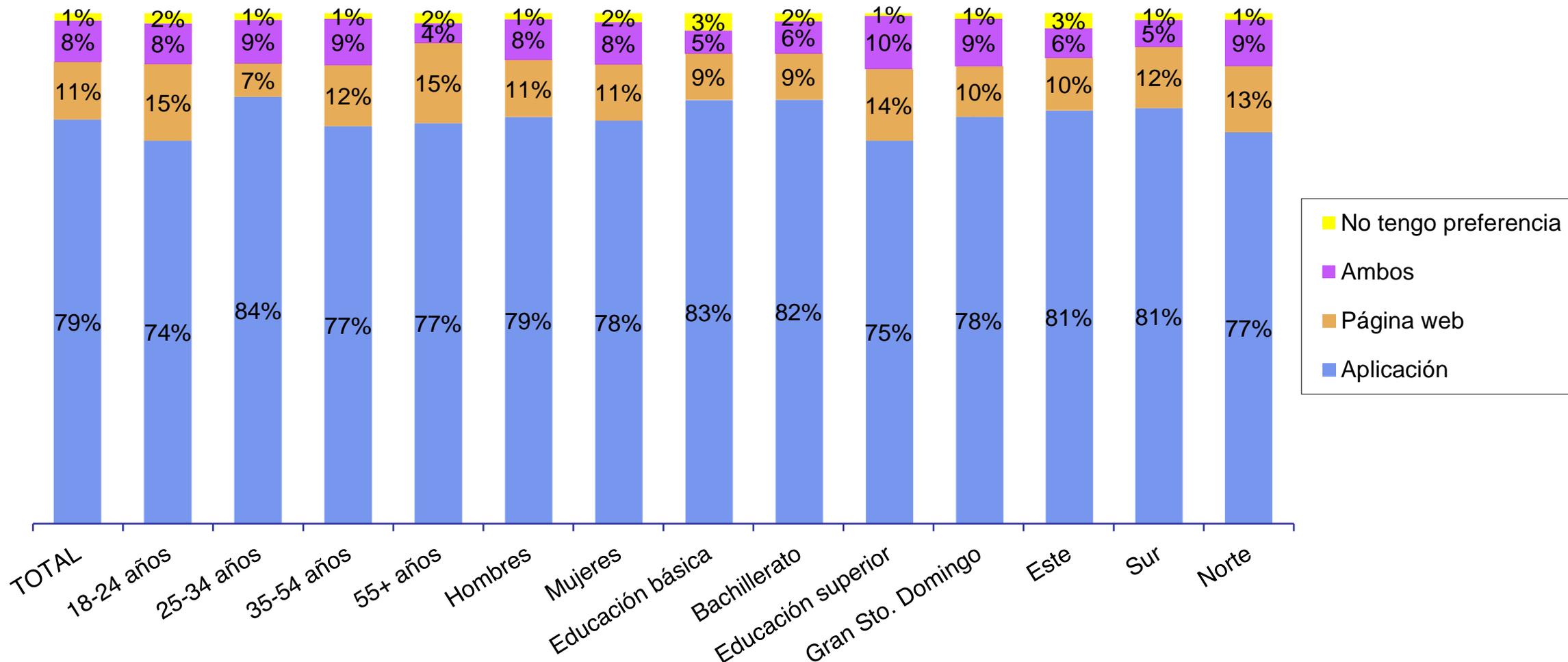
Base: 525 que hicieron pagos o transferencias bancarias online



¿Web o app para pagos y transferencias?

Cuando realiza pagos o transferencias desde el celular, ¿prefiere utilizar una aplicación o hacerlo desde una página web?

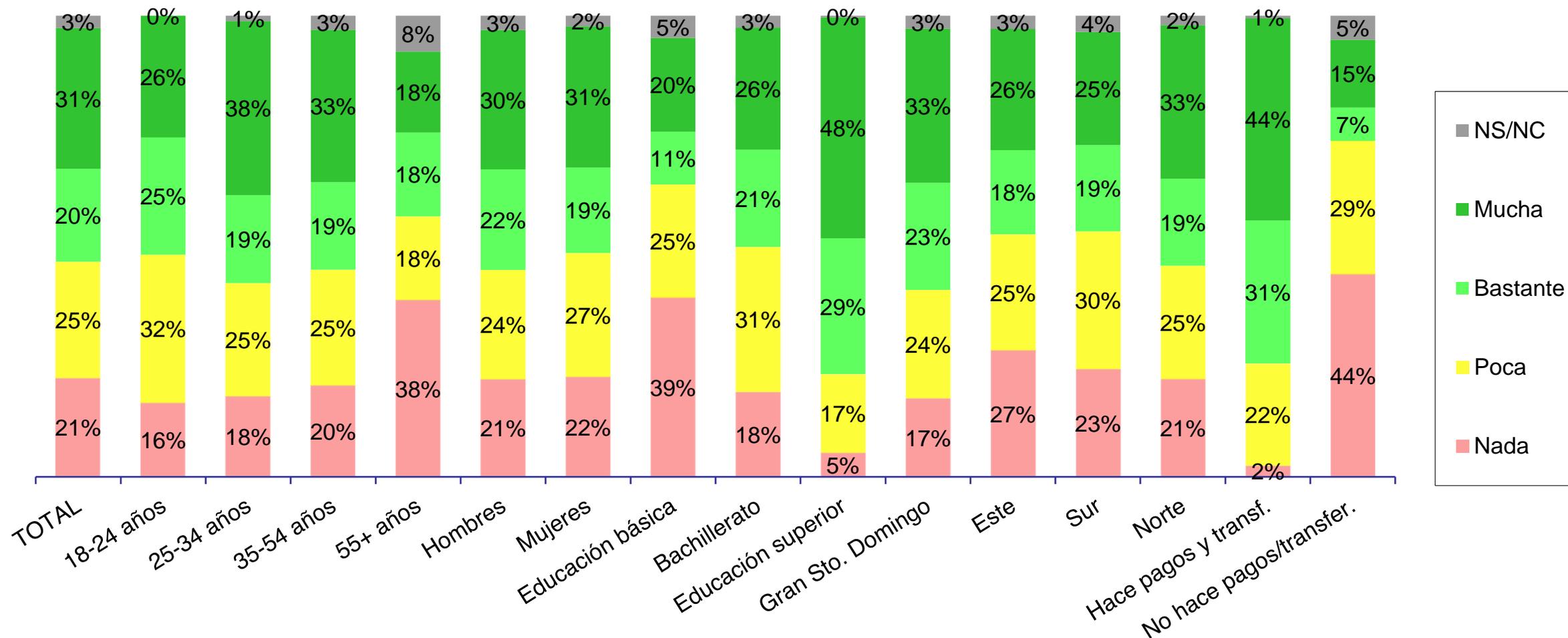
Base: 482 que realizan pagos o transferencias usando el celular



Autoconfianza para realizar trámites 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...

Base: 967 usuarios,

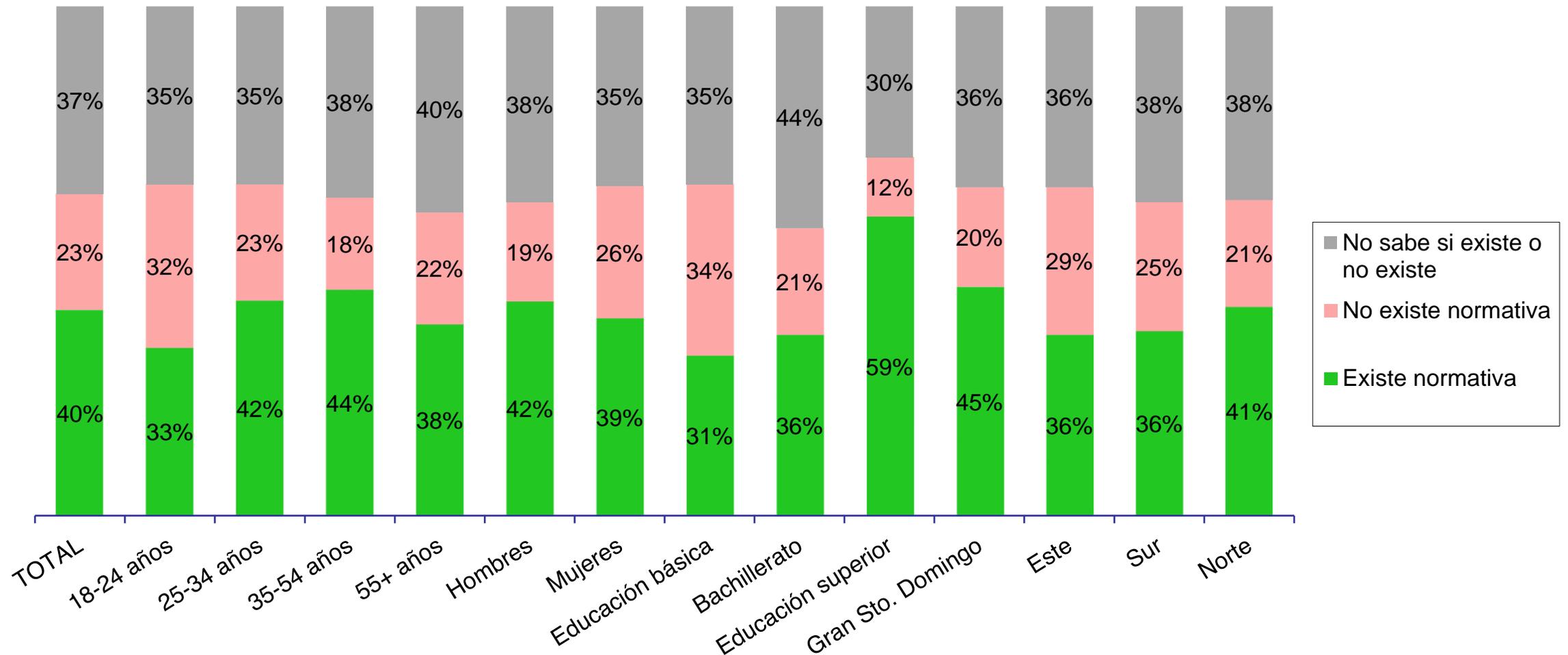


Derechos

Conocimiento de normativa sobre acceso a la información pública

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

Base: 1003, todos

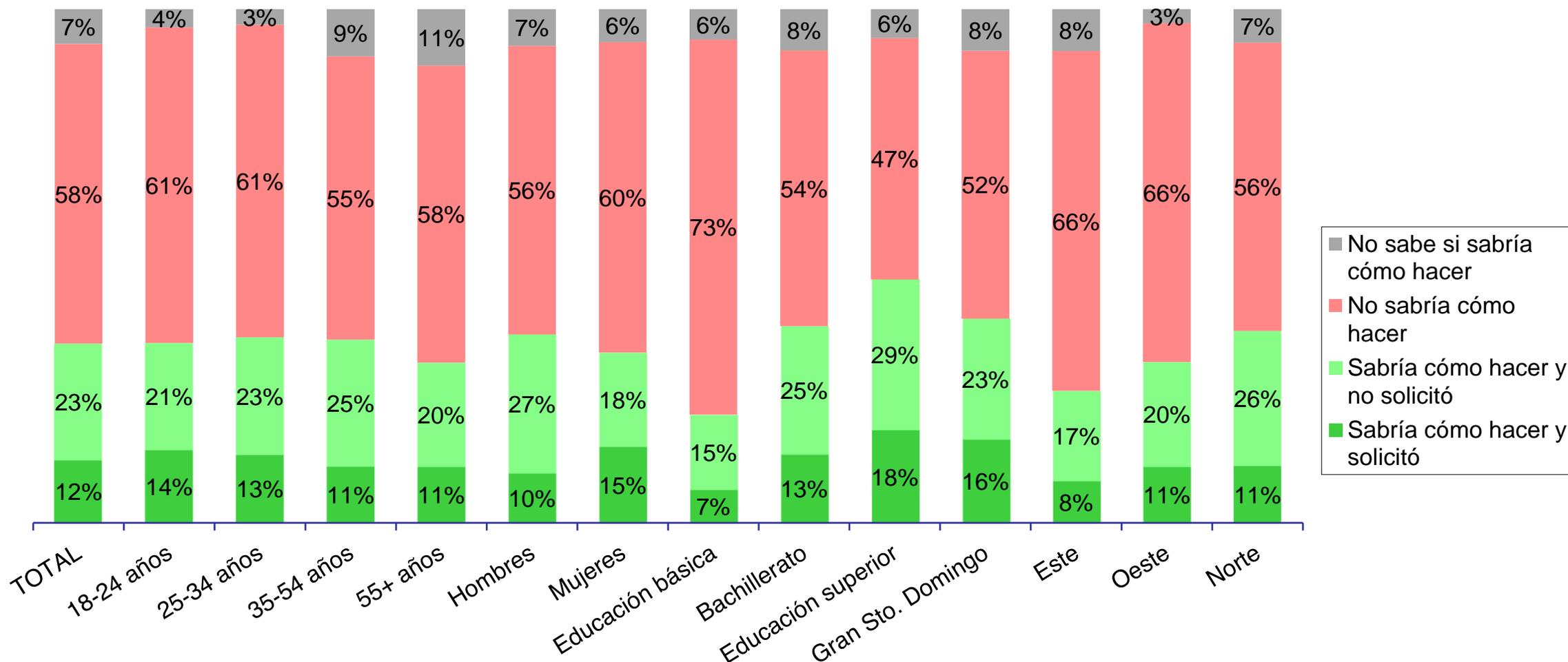


Conocimiento de cómo solicitar información pública y solicitud de acceso

En caso de necesitarlo... ¿Sabría cómo realizar una solicitud de información pública?

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

Base: 1003, todos



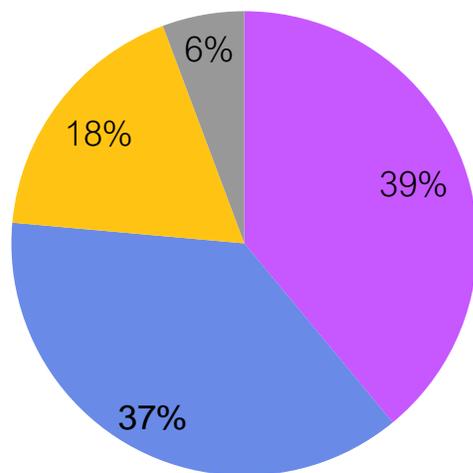
Solicitudes de información pública: medios usados y respuestas recibidas

¿Por qué medio realizó su solicitud? Base: 123 que realizaron alguna solicitud de acceso a información pública)

¿En esa ocasión, ¿recibió alguna respuesta a su solicitud de información? Base: idem

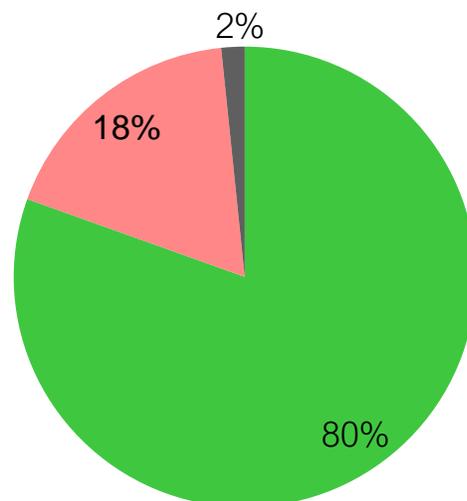
¿Diría que la información que le brindaron se ajustó... Base: 99 que recibieron respuesta

Medio usado



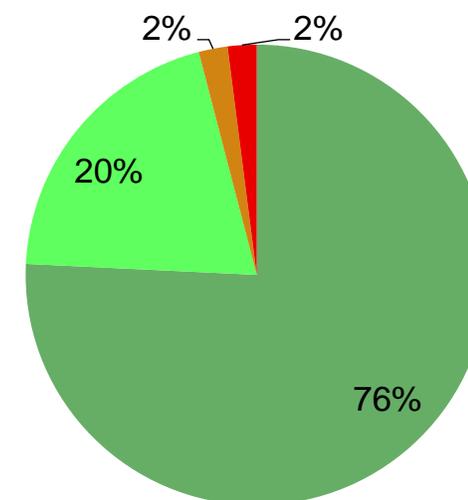
- Por correo electrónico
- Formulario web
- De forma presencial
- Otro medio

¿Recibió respuesta?



- Sí, le respondieron
- No, nunca recibió respuesta
- NS/NC

Satisfacción con la respuesta

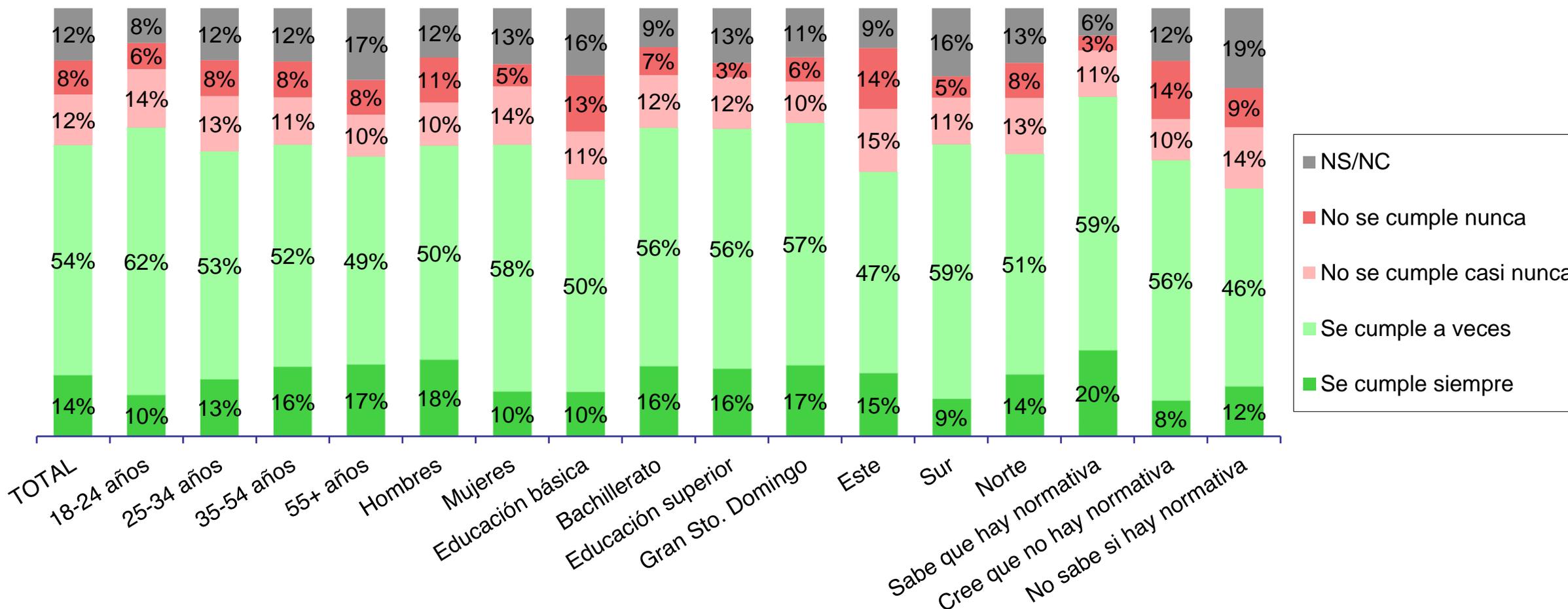


- Se ajustó completamente a lo que solicitó
- Se ajustó parcialmente a lo que solicitó
- No se ajustó a lo que solicitó
- Le denegaron la información

Percepción del cumplimiento del acceso a la información pública

¿Considera que en República Dominicana el acceso a información pública se cumple en la práctica?
Diría que...

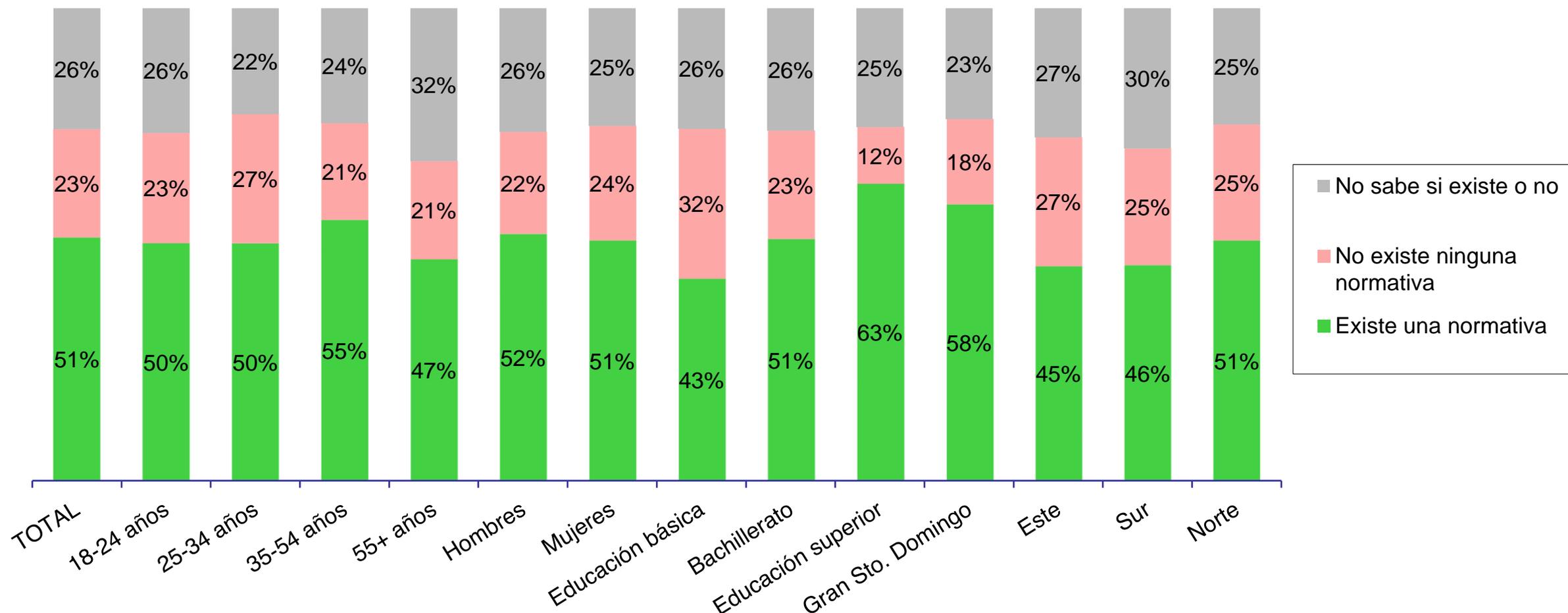
Base: 1003, todos



Conocimiento de normativa sobre protección de datos personales

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

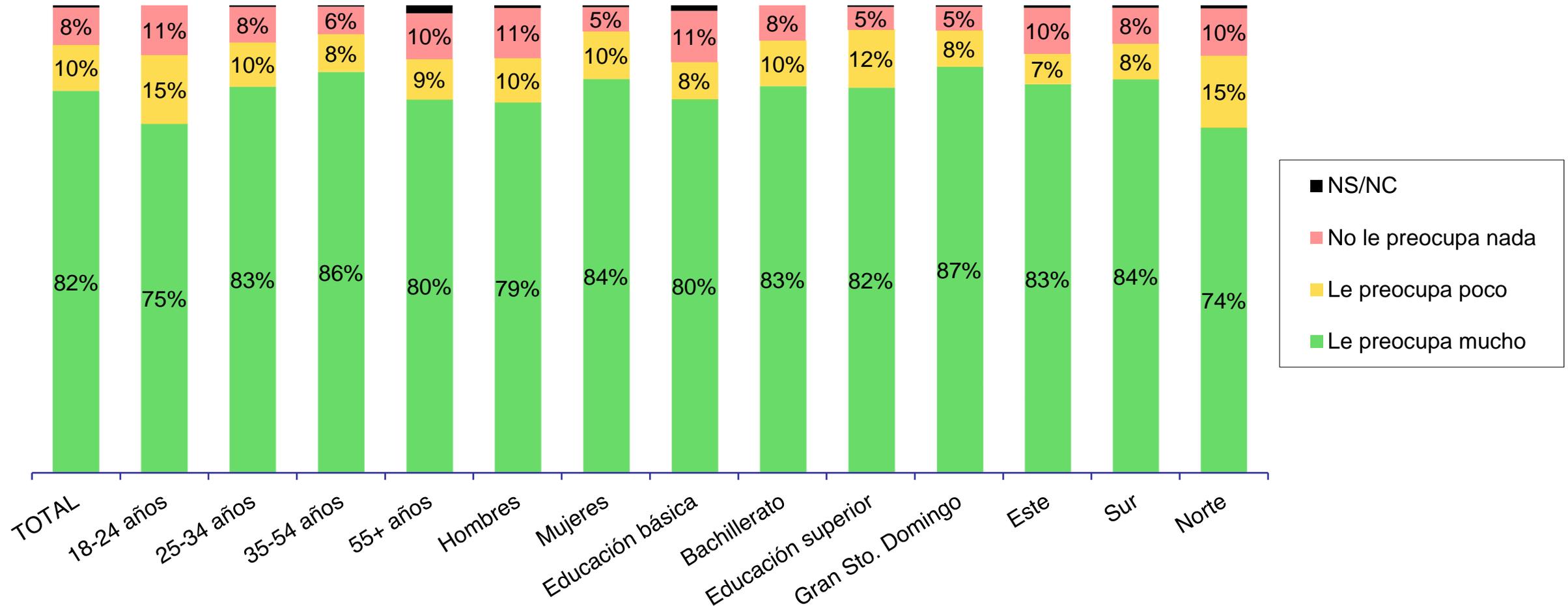
Base: 1003, todos



Preocupación por el uso de datos personales sin autorización

¿Cuánto le preocupa que otras personas o empresas utilicen sus datos personales, sin su autorización?

Base: 1003, todos

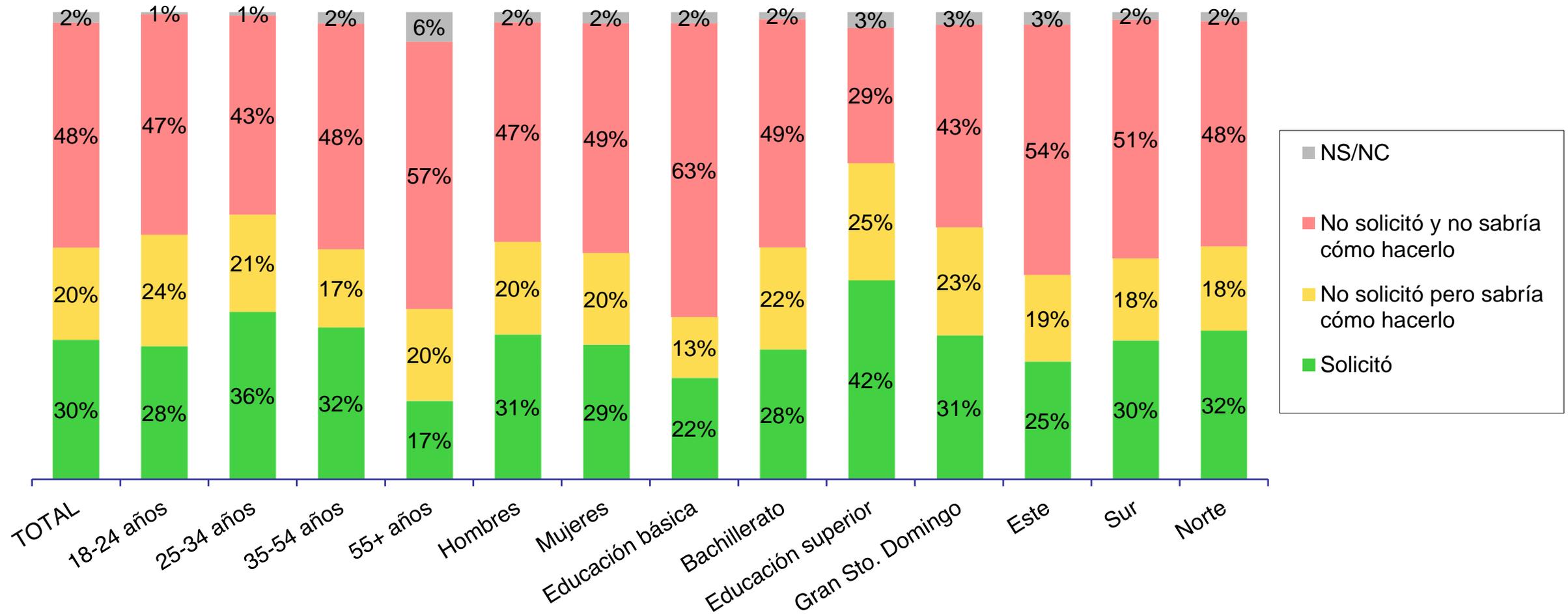


Solicitud de eliminación de datos personales y conocimiento de cómo solicitarlo

¿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.

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

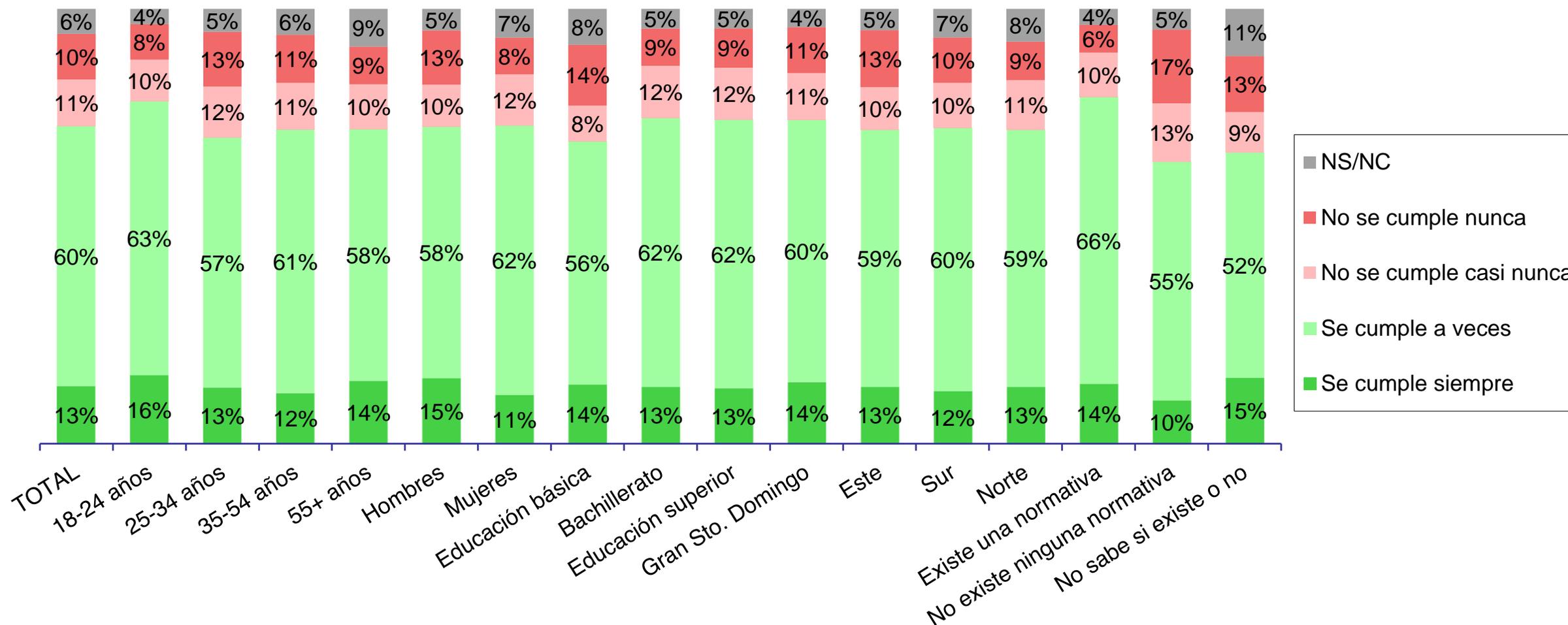
Base: 1003, todos



Percepción del cumplimiento de la protección de datos personales

¿Considera que en República Dominicana la protección de los datos personales se cumple en la práctica? Diría que...

Base: 1003, todos

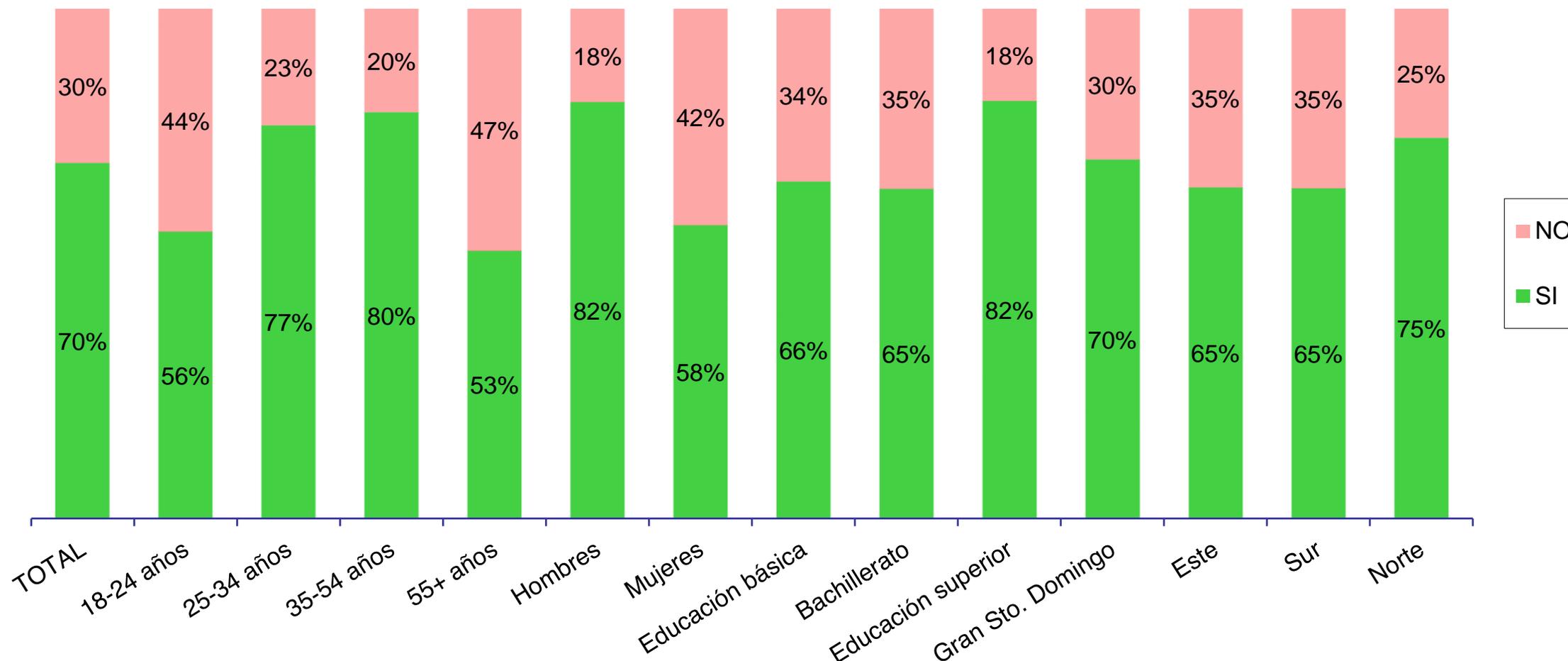


Teletrabajo

% de la población que trabajó en la última semana (de cualquier forma)

Sin considerar los quehaceres del hogar, ¿trabajó usted en los últimos siete días?

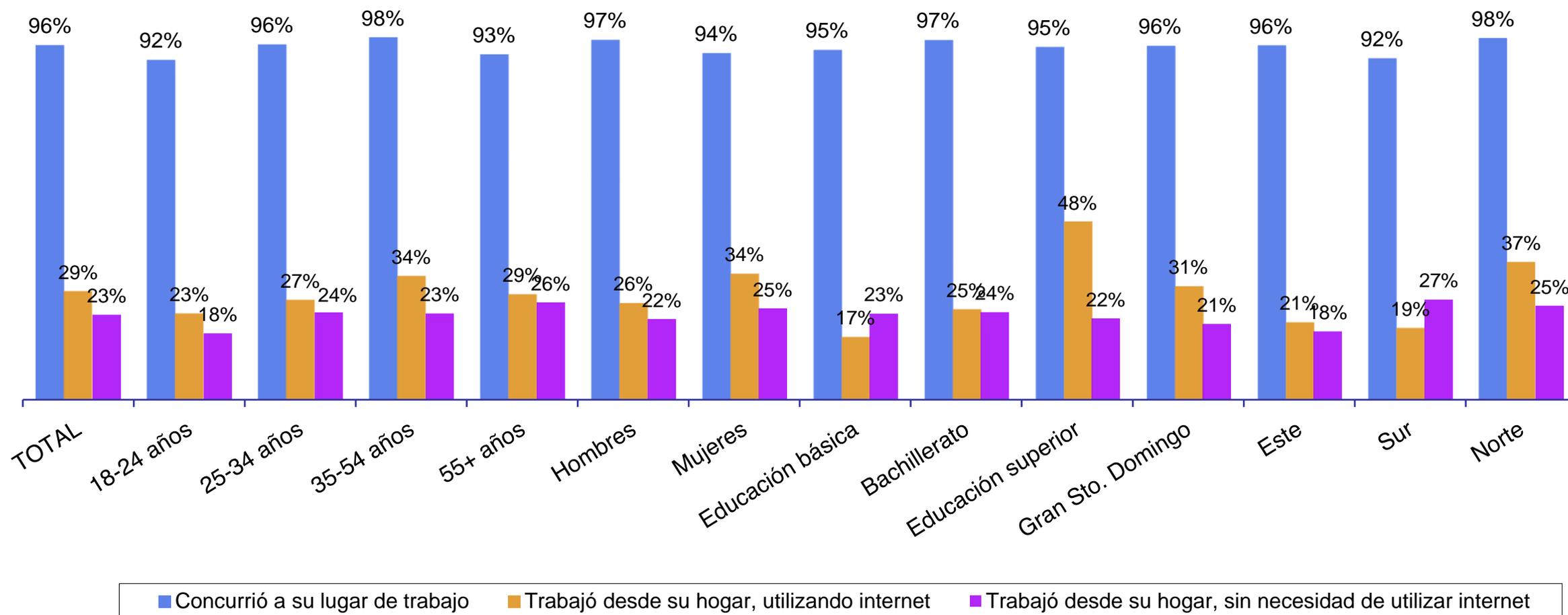
Base: 1003, todos



Teletrabajo remoto con y sin internet

¿En último mes, usted.....? (respuesta múltiple)

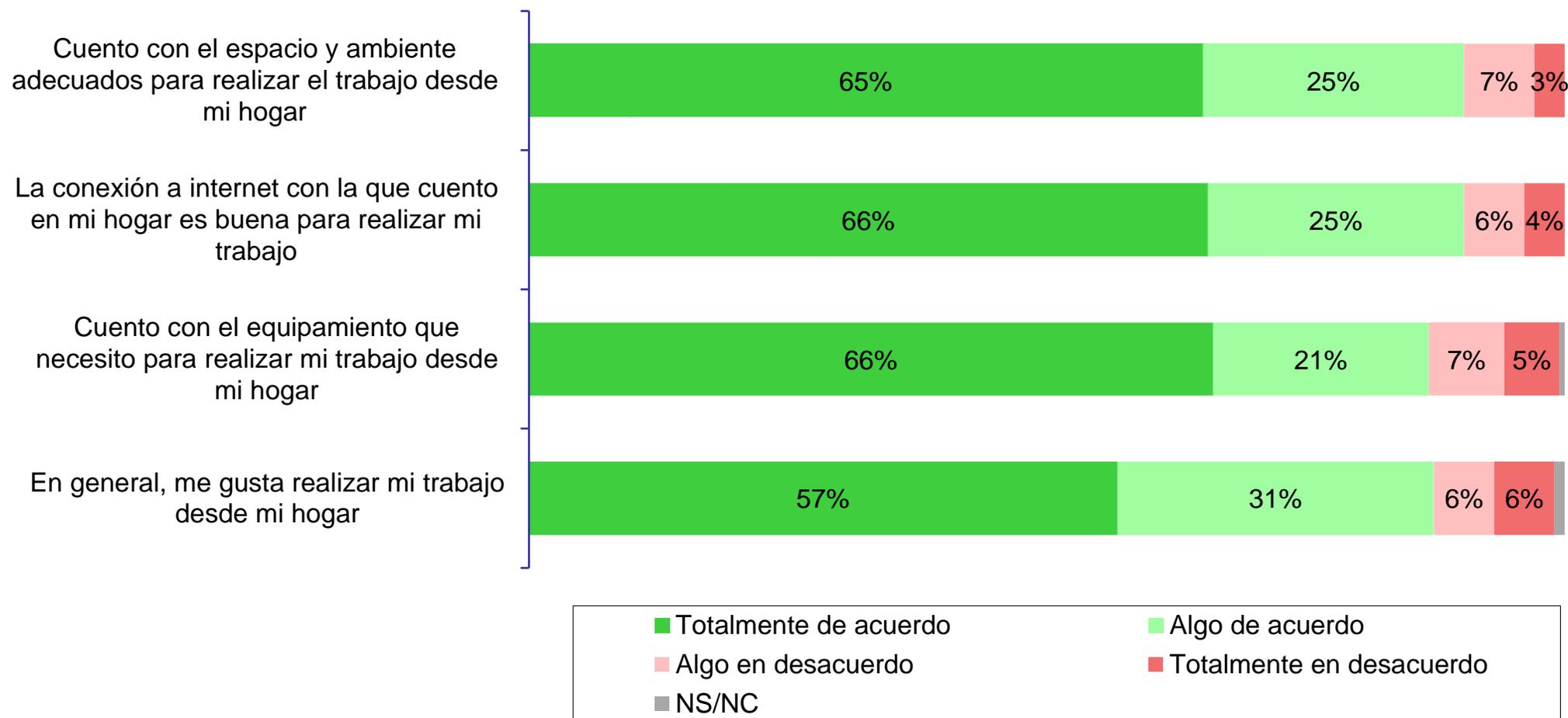
Base: 700 que trabajaron en la última semana



Condiciones de trabajo de los/las teletrabajadores/as

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.

Base: 206 que trabajan desde su hogar utilizando internet



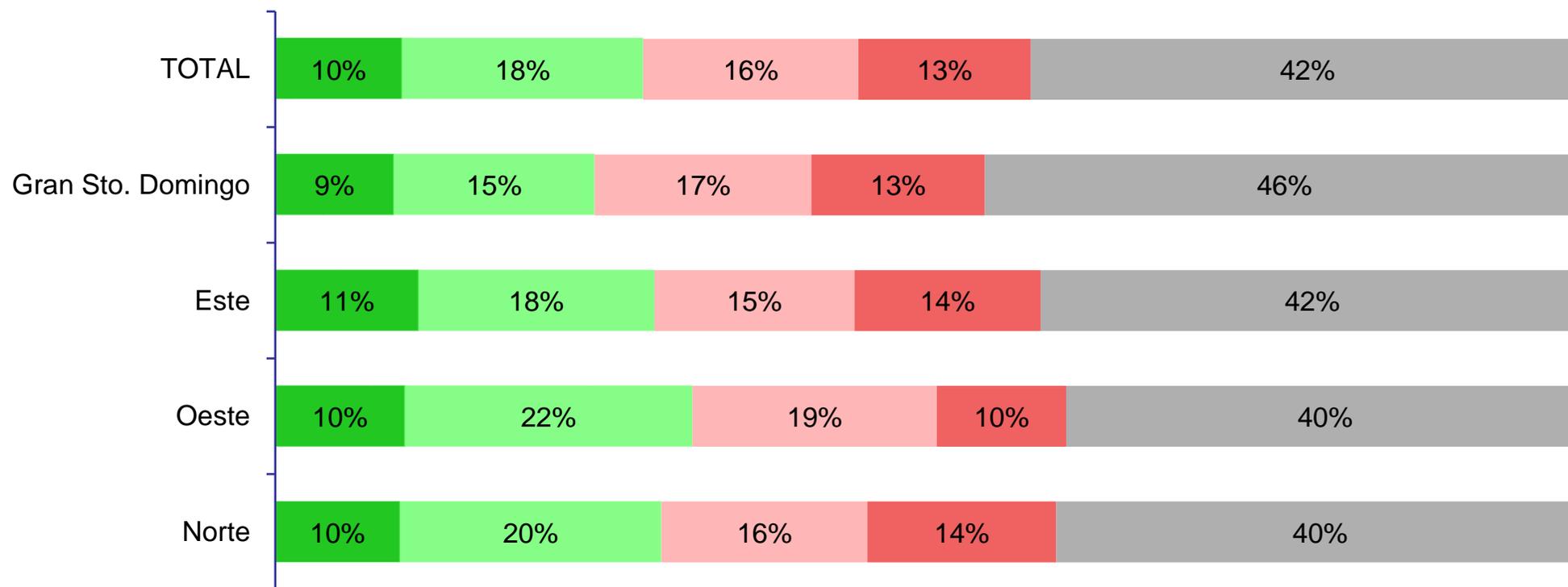
Dispositivos del MINERD

Niños y dispositivos del MINERD en el hogar

En su hogar, ¿hay algún niño o niña en edad escolar?

¿Ese/a niño/a / alguno/a de esos/as niños/as ha(n) recibido algún dispositivo electrónico del Ministerio de Educación (MINERD)?

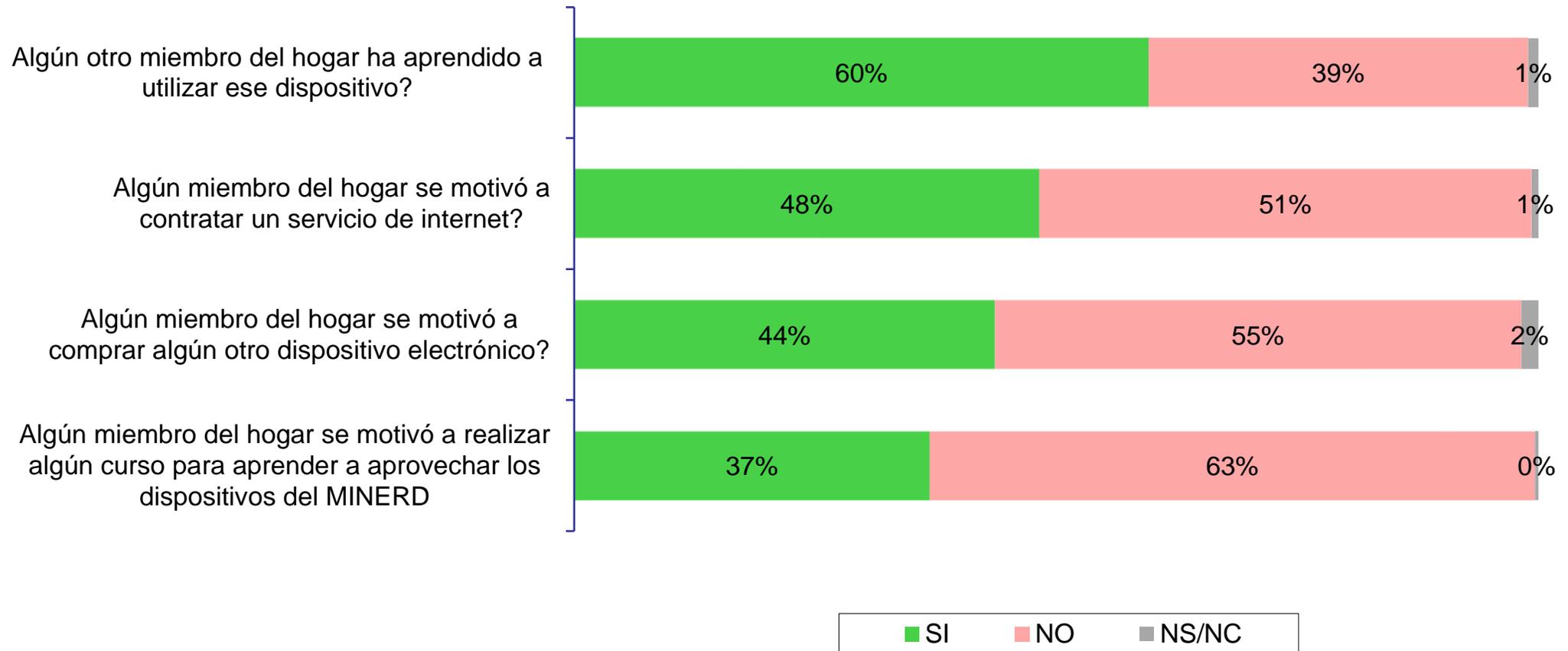
Base: 1003, todos



Impacto de los dispositivos del MINERD en los hogares

Cómo ha impactado en el hogar el dispositivo entregado por el MINERD?.

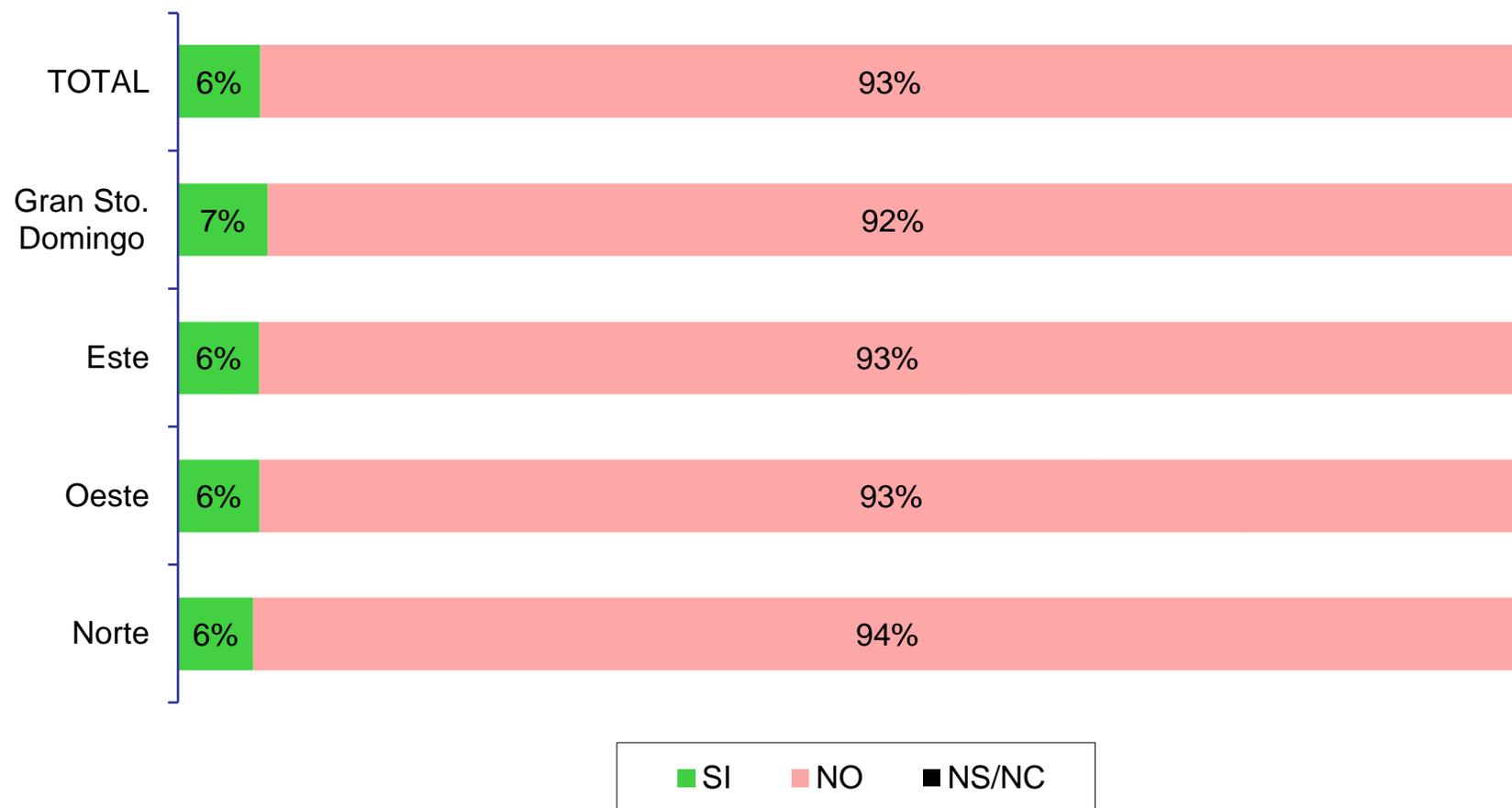
Base: 282 personas en hogares con algún niño que recibió un dispositivo del MINERD



Becas del Estado para estudiar alguna carrera vinculada a la tecnología

¿Usted o algún familiar directo ha sido beneficiado con una beca por parte del Estado para una carrera relacionada con la tecnología?

Base: 1003, todos



Agenda digital 2030

Conocimiento de la Agenda Digital 2030

¿Conoce o ha oído hablar de la estrategia de transformación digital país conocida como Agenda Digital 2030?

Base: 1003, todos

