



# LA BRECHA DIGITAL Y LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EN ESPAÑA

Conocimiento clave sobre las competencias digitales de la población para la promoción de la inclusión digital en relación a la administración digital

# Introducción

—● **Transformación digital:**

- Hace del abordaje de las brechas sociodigitales una prioridad.
- Los procesos de digitalización de los servicios públicos suponen una oportunidad para construir una administración más eficiente, pero son múltiples los retos detectados.

—● **Ausencia de datos primarios**

- Brecha y Administración digitales

—● **Sobre la investigación 2023:**

- Creación colectiva (Comité de Expertas y Equipo FFiG) de una encuesta estatal que relaciona las brechas digitales y la relación con la Administración digital.
- Se complementa con Grupos focales con profesionales y ciudadanía.
- Entre los resultados se incluye: análisis de la encuesta, recopilatorio de artículos, capsulas de vídeo.

<b>LAS DIMENSIONES E INDICADORES DE ANÁLISIS</b>		
<b>1</b>	<b>Perfil de inclusión digital. Acceso, uso y aprovechamientos digitales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a dispositivos y conexión</li> <li>• Uso, diversidad y frecuencia de usos</li> <li>• Auto percepción de competencias digitales</li> <li>• Autoconfianza digital</li> </ul>
<b>2</b>	<b>Acceso a la Administración digital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación con la Administración pública               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tipología de trámites realizados</li> <li>◦ Necesidad de apoyo</li> <li>◦ Canales de relación</li> </ul> </li> <li>• La relación con la Administración digital               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Dispositivos para acceder</li> <li>◦ Motivos para no acceder</li> </ul> </li> </ul>
<b>3</b>	<b>Uso de la Administración digital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital</li> <li>• Valoración de las formas de Identificación digital</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Aprovechamiento de la Administración digital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventajas de la Administración digital</li> <li>• Inconvenientes de la Administración digital</li> <li>• Estrategias de resolución de problemáticas con la Administración digital</li> <li>• Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Opiniones respecto a la Administración digital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información personal y portal único de tramitación</li> <li>• Tramitación multidispositivo</li> <li>• Asistencia y acompañamiento</li> <li>• Proactividad</li> <li>• Atención ciudadana</li> <li>• Derechos en el entorno digital</li> <li>• Presencialidad</li> <li>• Autoconfianza en la tramitación</li> </ul>

# Metodología

## Características técnicas de la encuesta

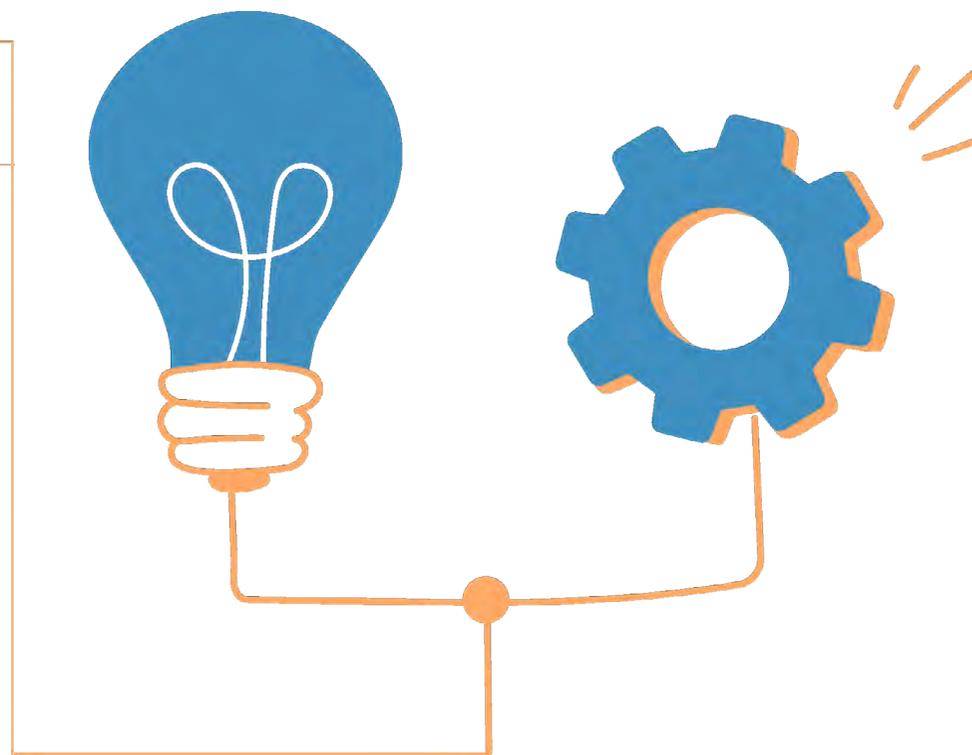
- **Ámbito: nacional**
- **Universo: población de 16 años y más residente en España<sup>1</sup>.**
- **Muestra: 1.200 entrevistas, segmentadas por variables sociodemográficas**
- **Margen de error: la muestra permite trabajar con un margen de error de +2,9% y un intervalo de confianza del 95,5% para datos globales.**
- **Metodología: entrevistas telefónicas, mediante el sistema CATI.**

<sup>1</sup>Si bien el universo poblacional de la encuesta es de personas de 16 años o más, el trabajo de campo solamente obtuvo respuestas para personas mayores de 18 años. Para facilitar la interpretación de los resultados, en el resto del documento el grupo de edad joven se ha identificado de 18 a 29 años.



## Comité de personas expertas

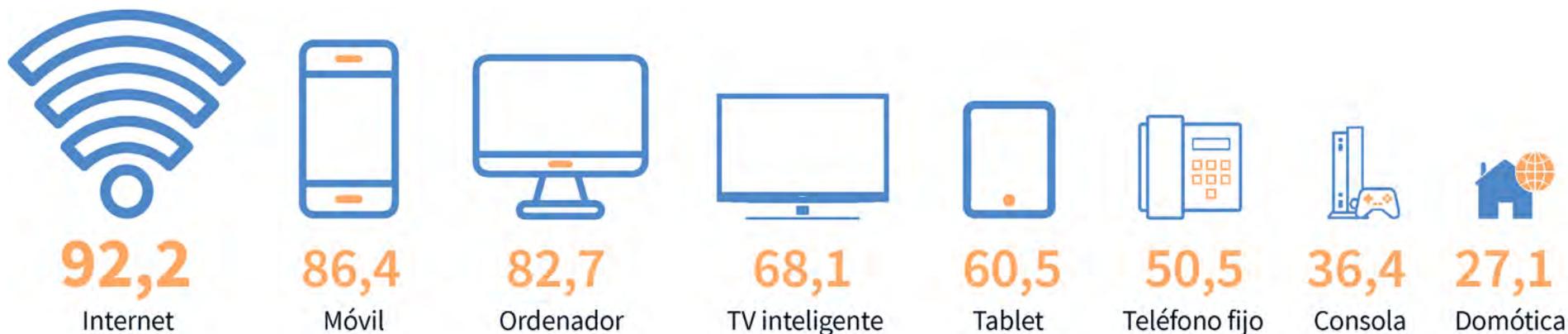
- **Hungria Panadero** Fundació Ferrer i Guàrdia
- **Sandra Gómez** Fundació Ferrer i Guàrdia
- **Maria Padró-Solanet** Fundació Ferrer i Guàrdia
- **Guiem Mir** Fundació Ferrer i Guàrdia
- **Agustí Cerrillo** Universitat Oberta de Catalunya
- **Graciela Parrilla** Asociación Somos Digital
- **Antonio Troncoso** Universidad de Cádiz
- **Natalia Papí** Universidad de Alicante
- **Salvador Manzanera** Universidad de Murcia
- **Adela Mesa** Universidad del País Vasco
- **Àstrid Desset** i2CAT Foundation
- **Ascen Moro** Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat



# El perfil de inclusión digital

## El perfil de inclusión digital: Acceso

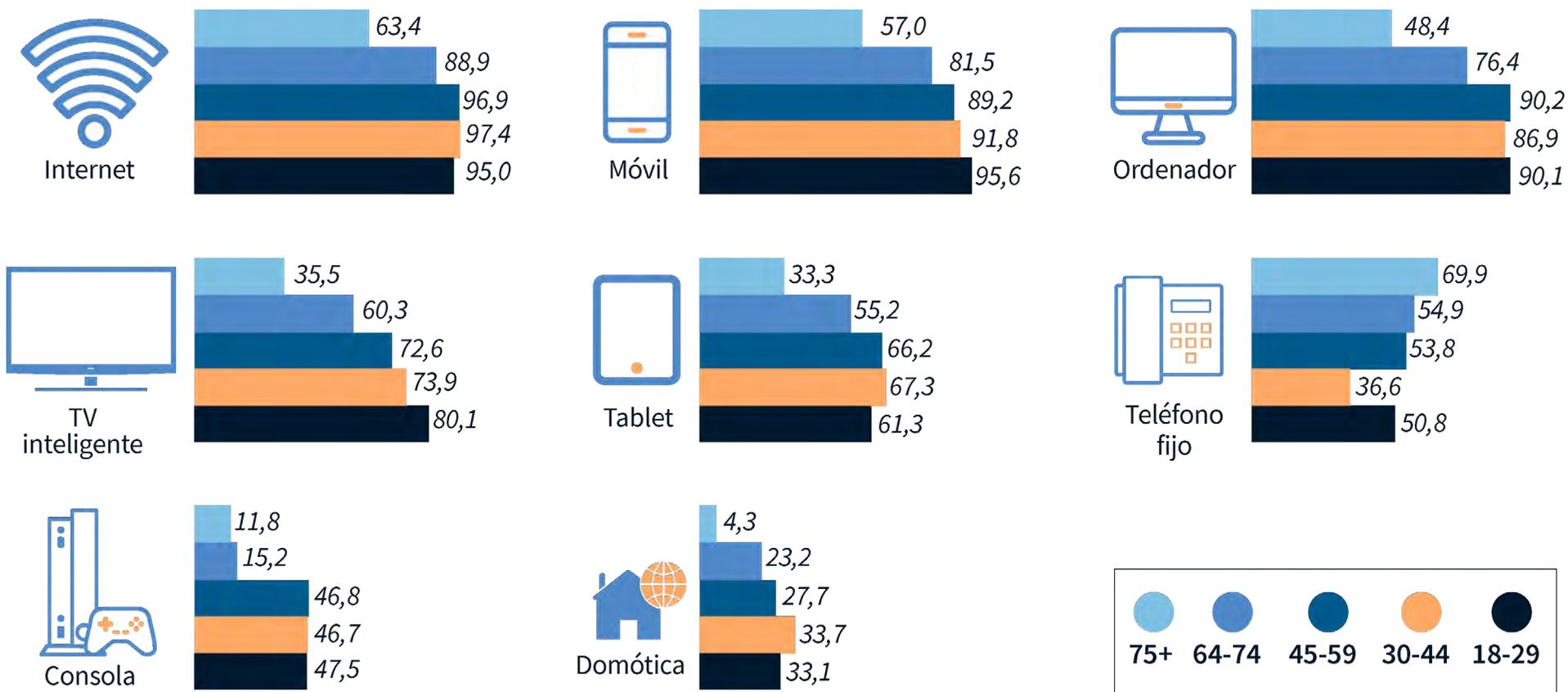
Acceso a dispositivos y conexión a Internet, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## El perfil de inclusión digital: Acceso

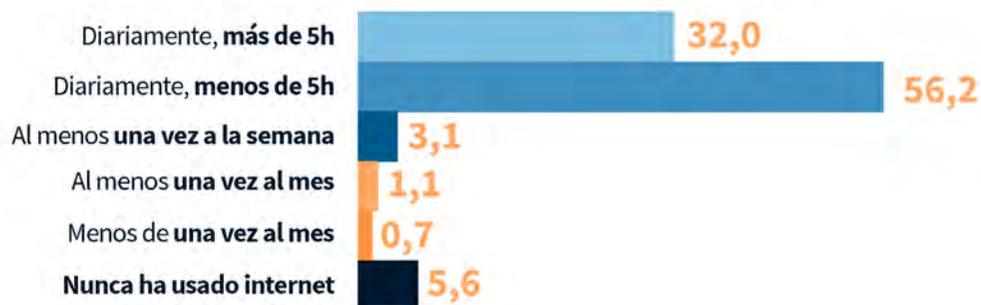
Acceso a dispositivos y conexión a Internet según grupos de edad, 2023



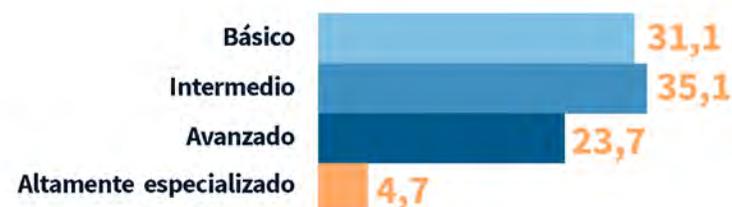
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## El perfil de inclusión digital: Uso y competencias digitales

Frecuencia de uso de Internet o dispositivos digitales en el último año, (%)



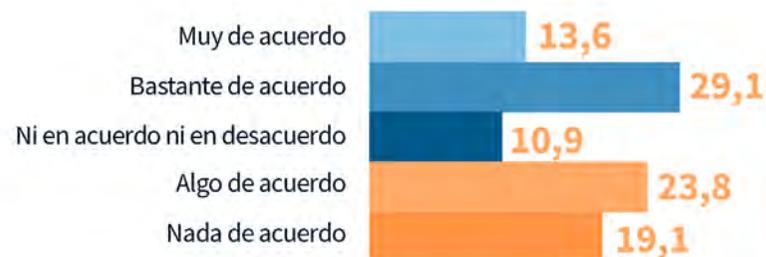
Autopercepción de competencias digitales (%)



Diariamente, menos de 5h

56,2

Autoconfianza digital (%) (Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara)



## El perfil de inclusión digital: Clústeres



**CL 1. Baja** Inclusión Digital



**CL 2. Media** Inclusión Digital



**CL 3. Alta** Inclusión Digital

Acceso a TD	Menor acceso a dispositivos digitales	Acceso medio / alto dispositivos digitales	Acceso medio / alto dispositivos digitales
Frecuencia de conexión	Media/baja	Alta	Alta
Auto percepción de competencias	Básicas	Intermedias	Avanzadas
Autoconfianza digital	Baja	Media	Alta

# Acceso a la administración digital

## La relación con la Administración Pública: Tipología de trámites

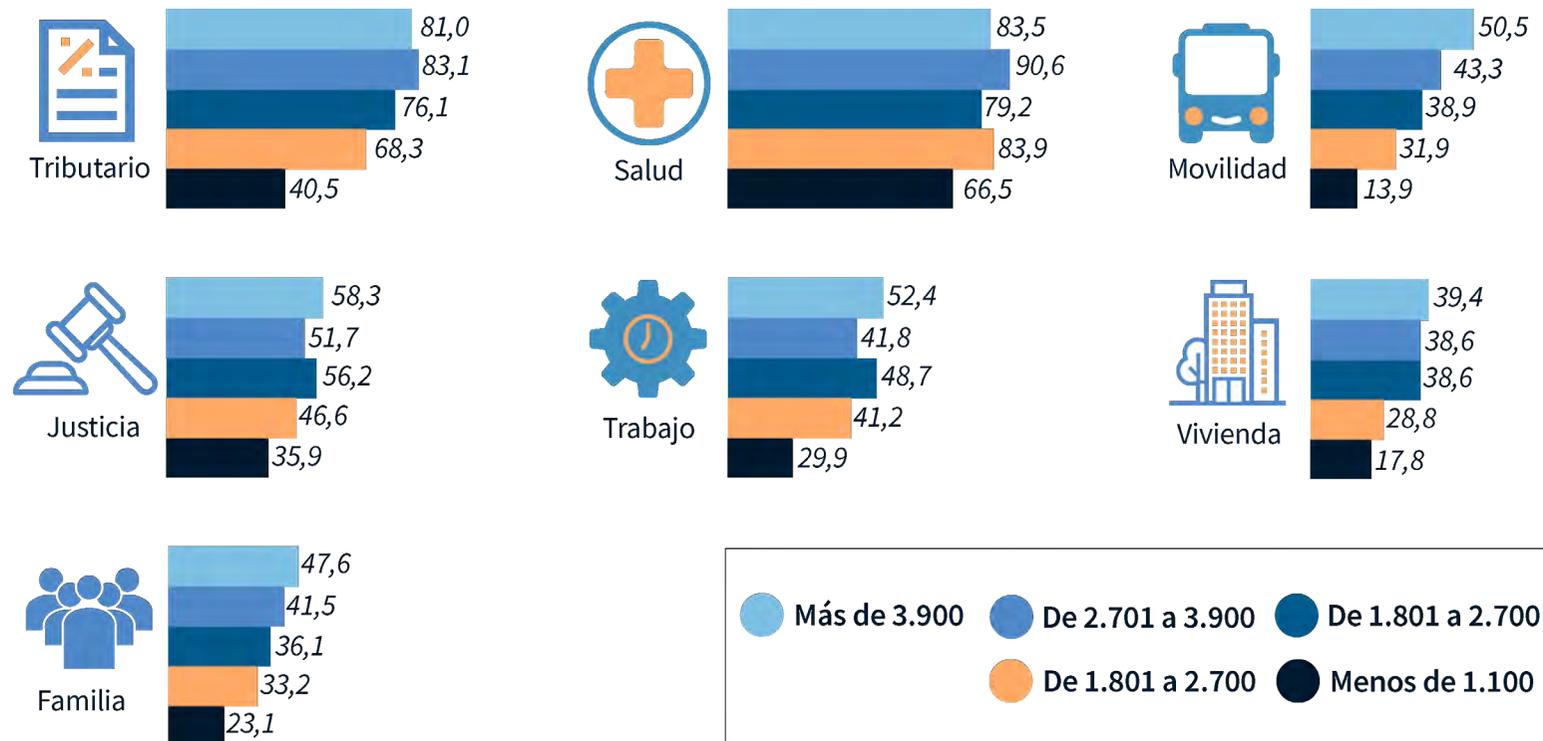
Tipología de trámites realizados con la Administración pública (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

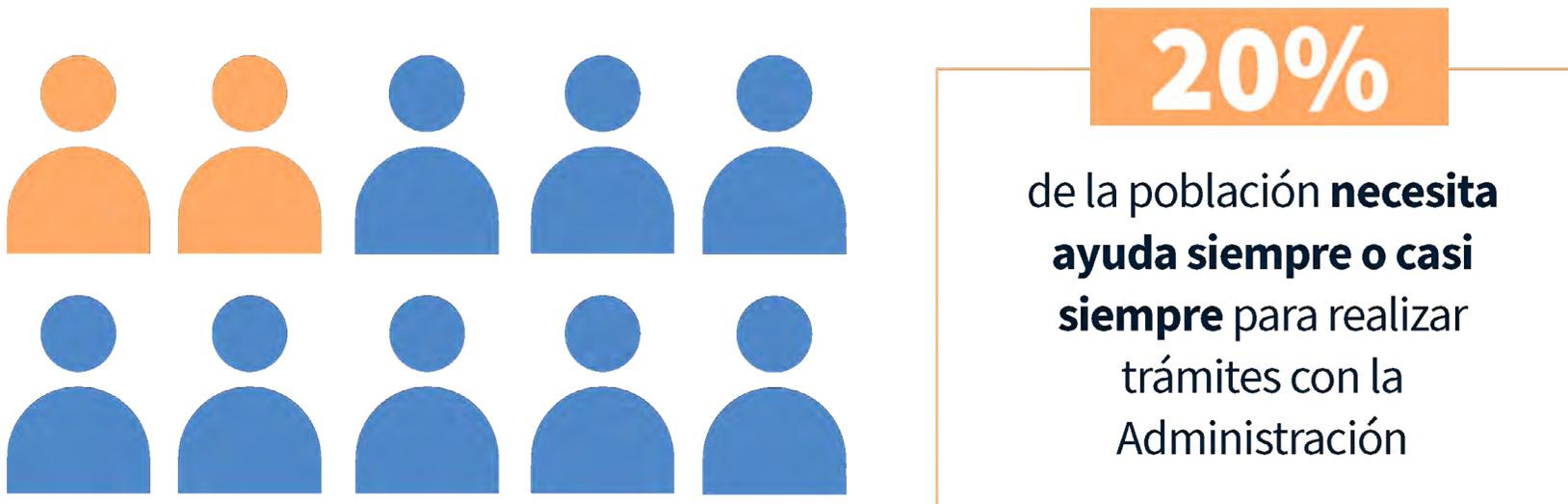
## La relación con la Administración Pública: Tipología de trámites según nivel de ingresos

Tipología de trámites según nivel de ingresos (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

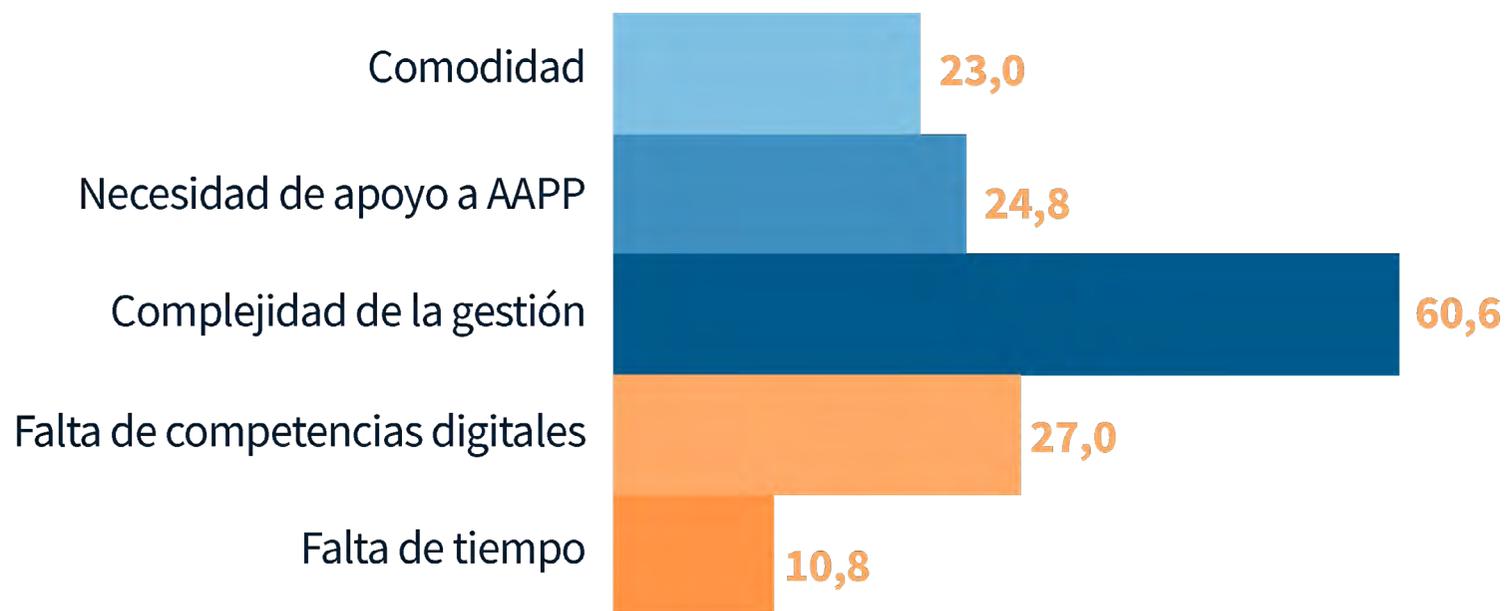
## La relación con la Administración Pública: Apoyo



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## La relación con la Administración Pública: Motivos de apoyo

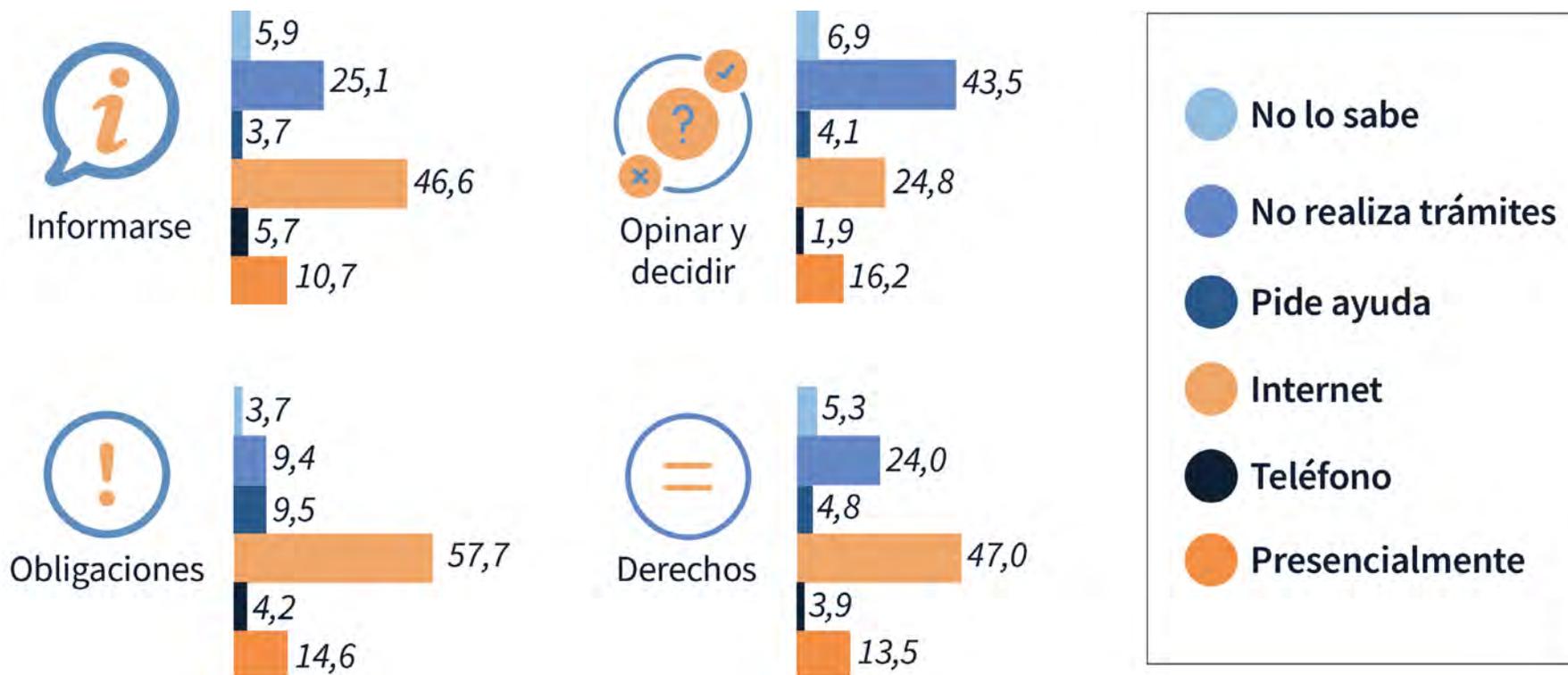
Motivos por los que se requiere apoyo o acompañamiento (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## La relación con la Administración Pública: Canales de relación

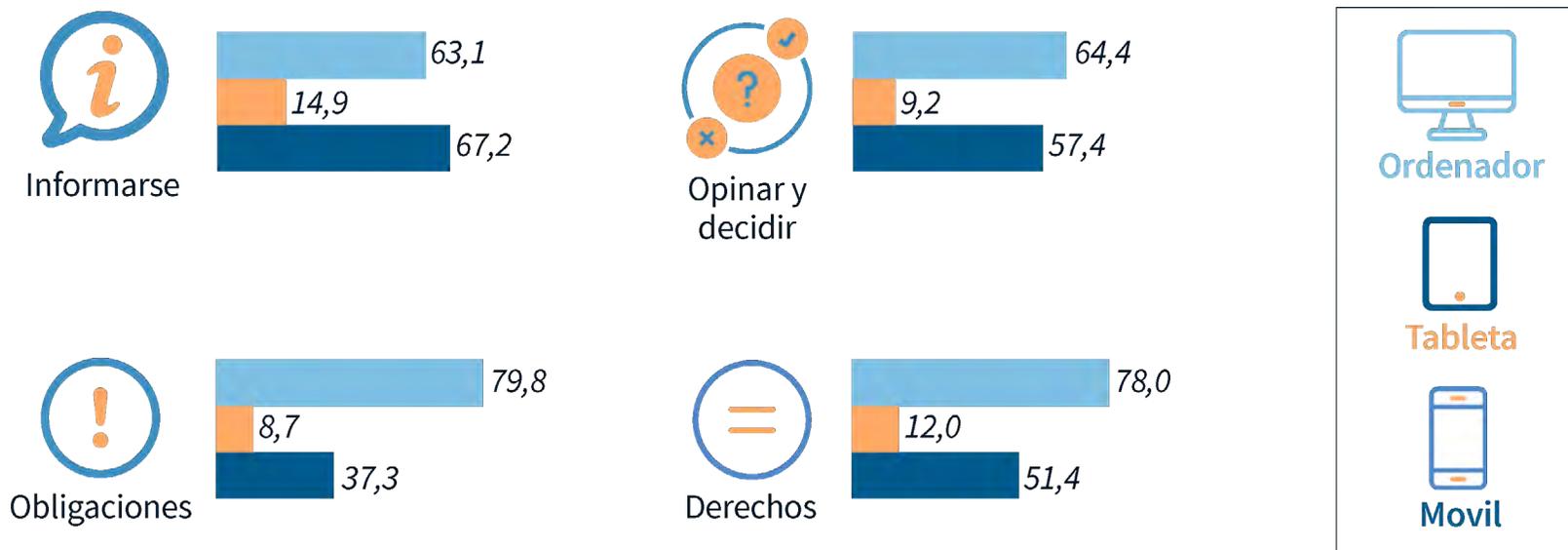
Acceso a la Administración digital en función del trámite (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## La relación con la Administración Digital: Dispositivos de acceso

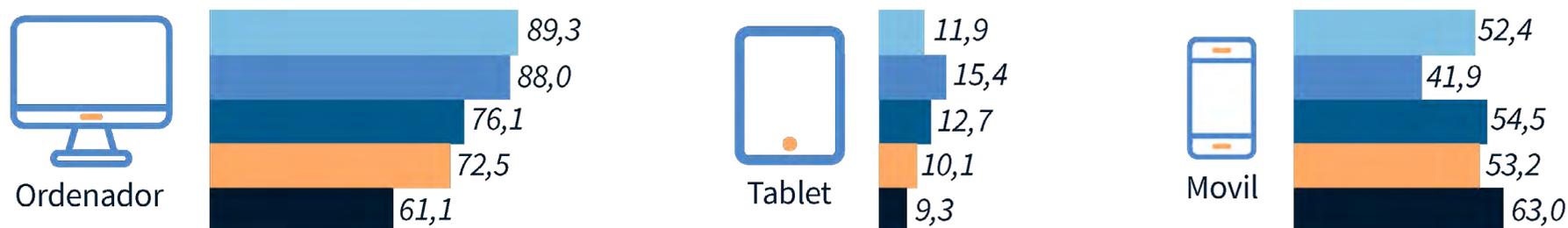
Dispositivos de acceso a la Administración digital, según trámites (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## La relación con la Administración Digital: Dispositivos de acceso

Dispositivo de acceso a la Administración digital en los trámites relacionados con hacer efectivos los derechos, según nivel de ingresos (%)



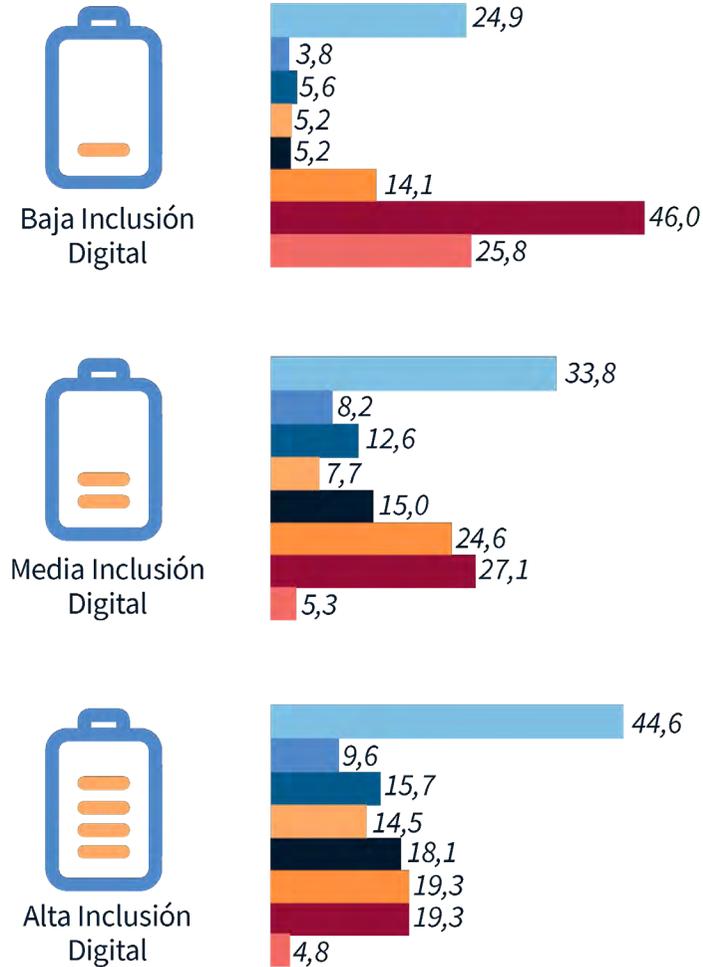
● Más de 3.900
 ● De 2.701 a 3.900
 ● De 1.801 a 2.700
 ● De 1.801 a 2.700
 ● Menos de 1.100

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## La relación con la Administración Digital: Motivos de no acceso

Motivos para no acceder a la Administración digital, según perfil de inclusión digital. (%)

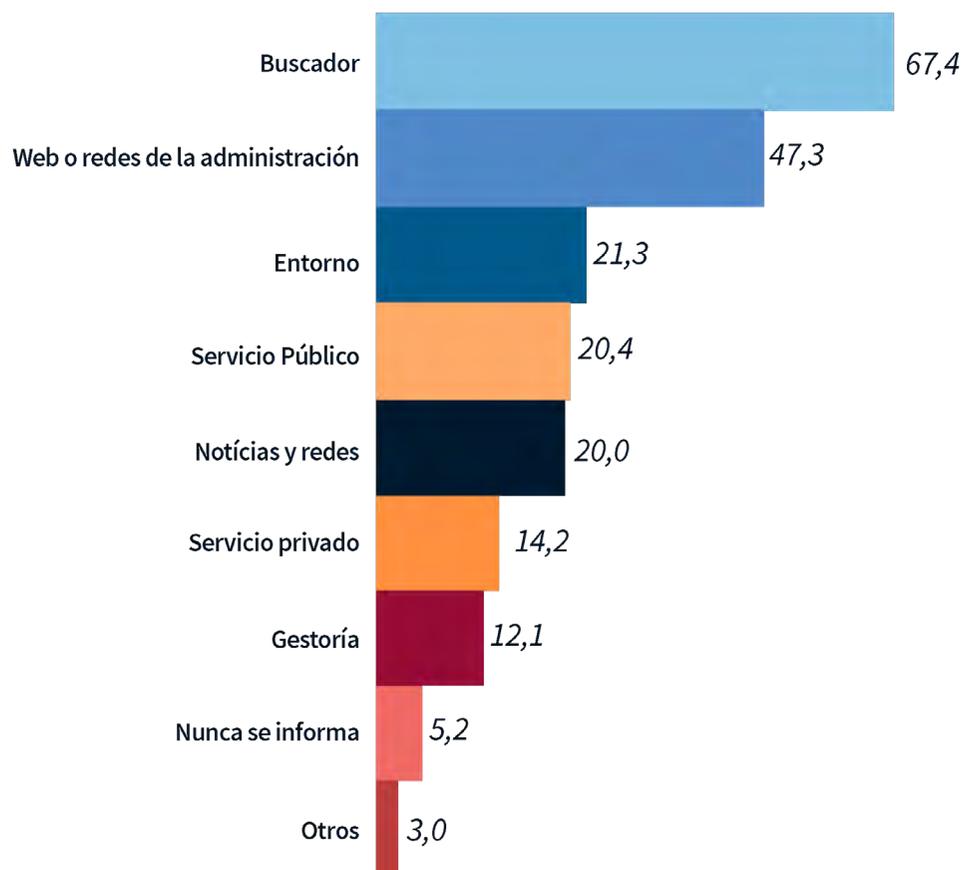
- Ninguno de los anteriores
- Accesibilidad formato trámites
- Fallos plataformas
- Falta requisitos
- Atención insuficiente
- Si problema no sabe continuar
- Competencias digitales insuficientes
- Brecha acceso



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## El acceso a la información de la Administración Pública

Medios de acceso a la información de la Administración pública (%)



Personas con ingresos mensuales inferiores a:

**1100€**

**14,5%**  
nunca se informa

**30%**  
se informa a través de su entorno



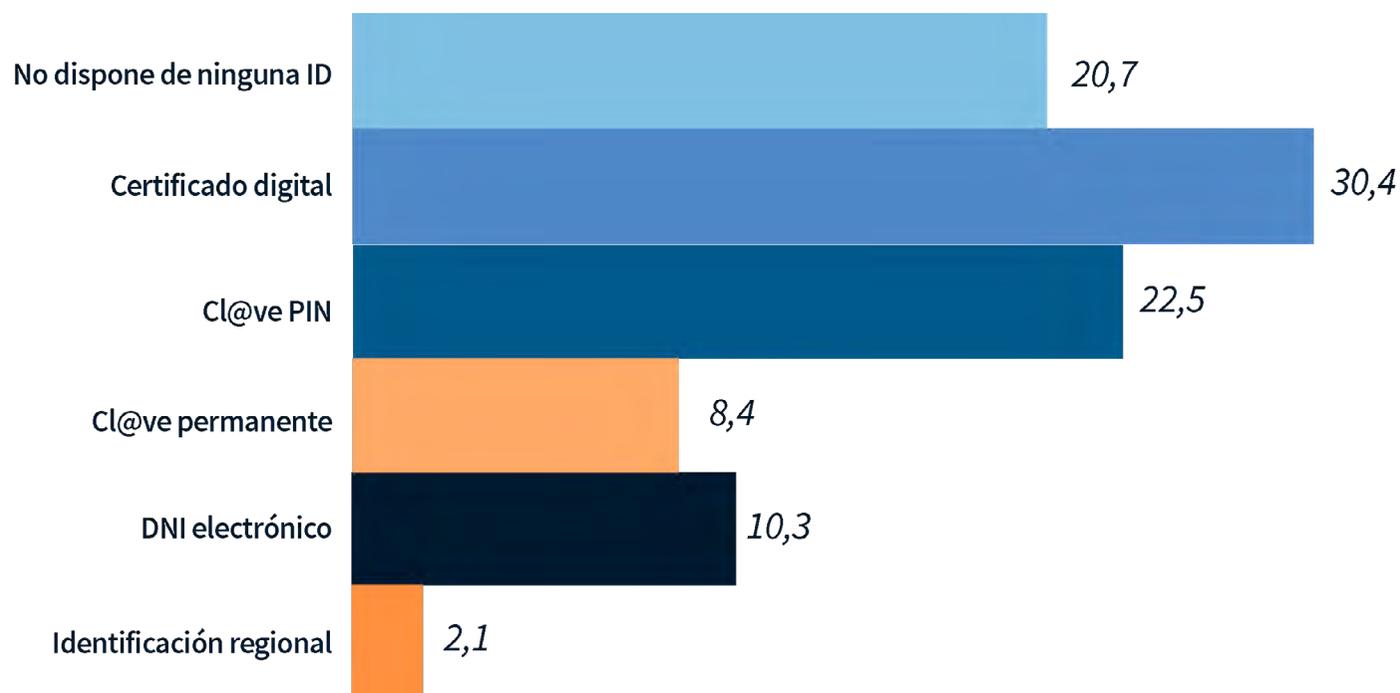
Valoración media de la información

**6/10**

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

# Uso de la administración digital

## Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital (%)

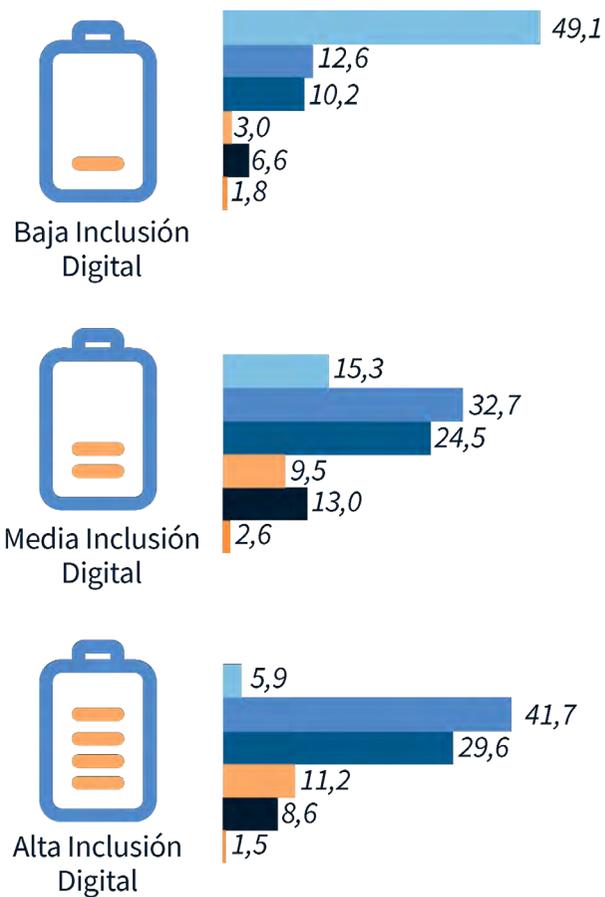


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital

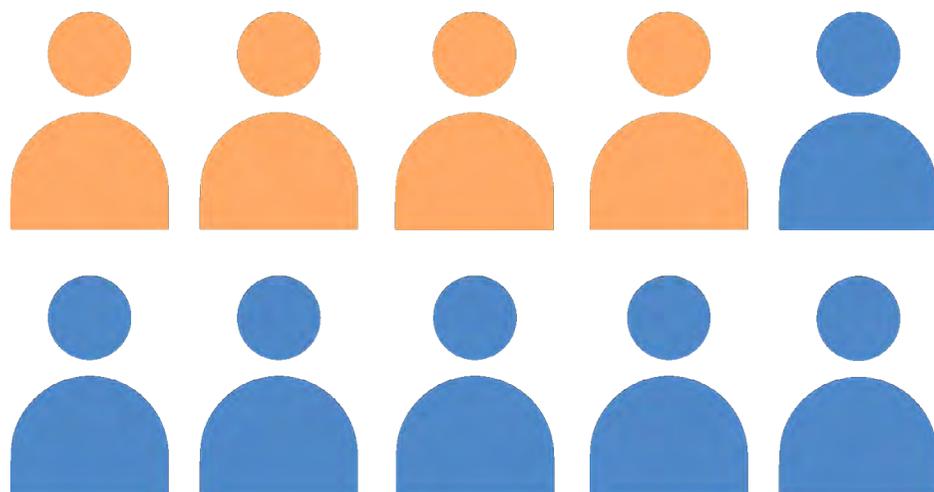
Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital, según perfil de inclusión digital (%)

- No dispone de ninguna ID
- Certificado digital
- Cl@ve PIN
- Cl@ve permanente
- DNI electrónico
- Identificación regional



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital (%)



**40%**

de las personas con **ingresos inferiores a 1100€** mensuales no disponen de ninguna forma de identificación digital.

*Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.*

## Valoración de las formas de identificación digital

Valoración de las formas de identificación digital utilizadas más frecuentemente. (escala 0 a 10)



Seguridad

5,17



Diversidad  
uso

5,14



Facilidad  
uso

5,14



Facilidad  
obtención

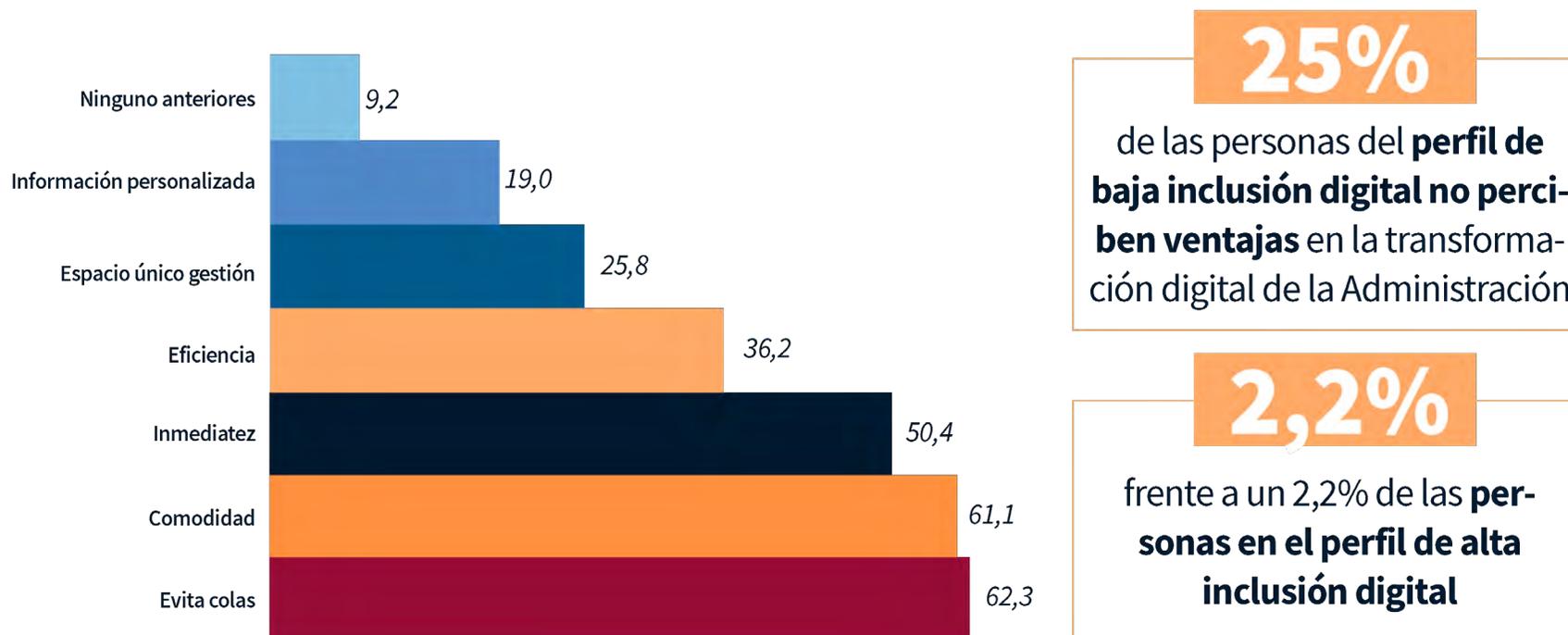
5,34

Las variables sociodemográficas y relativas al **nivel de inclusión digital** presentan una **menor incidencia sobre la valoración de las formas de Identificación digital.**

# Aprovechamiento de la administración digital

## Oportunidades de la Administración Pública

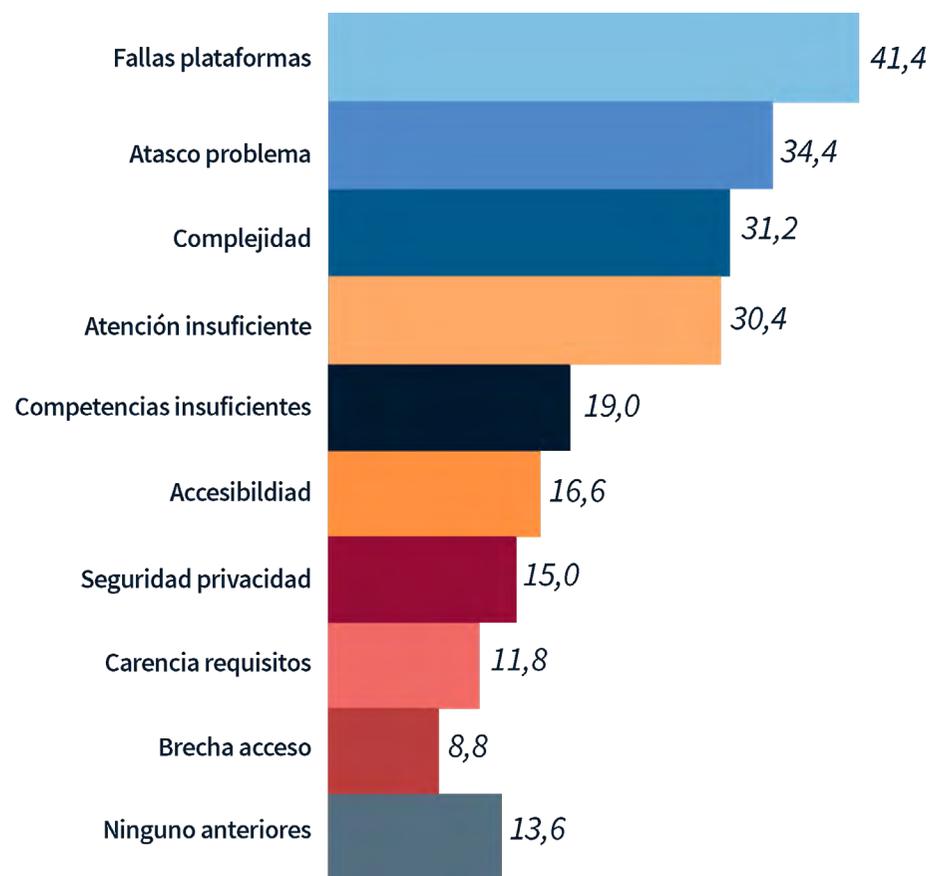
Percepciones sobre las oportunidades de la Administración digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Retos de la Administración Digital

Percepción de los inconvenientes de la Administración digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Retos de la Administración Digital

Percepción de los inconvenientes de la Administración digital (%)

### Perfil de inclusión digital bajo

**32%**

destaca que sus **competencias digitales son insuficientes**

### Perfil de inclusión digital alto

**54%**

destaca los **fallos en las plataformas digitales**

**27%**

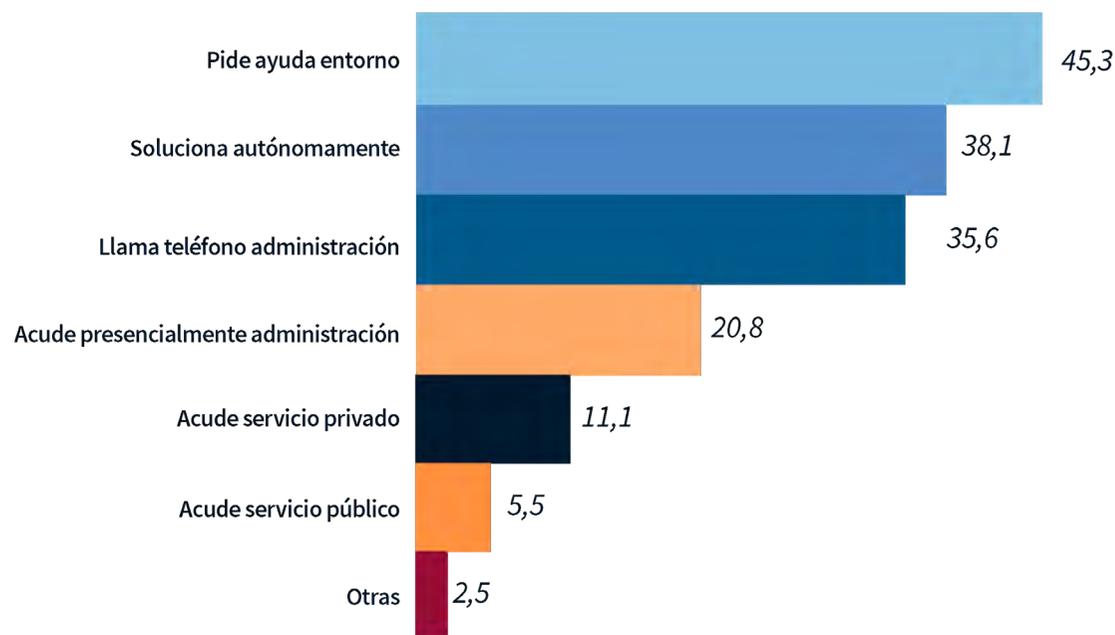
destaca una **falta de estrategias para resolver problemas durante la tramitación digital**

**35%**

destaca que **la atención es insuficiente**

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Estrategias de resolución de problemas con la Administración digital (%)



### Perfil de inclusión digital bajo



### Perfil de inclusión digital alto



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración Digital (%)

Entre los colectivos que se encuentran en **una mayor situación de vulnerabilidad** se considera una **selección menor de estrategias** para la mejora de la experiencia con la Administración digital.

**48,5%**

de los encuestados de **más de 75 años, no saben qué elemento podría mejorar su experiencia.**

Entre las personas en **situación de paro**, se **destaca** principalmente:

**la sencillez**

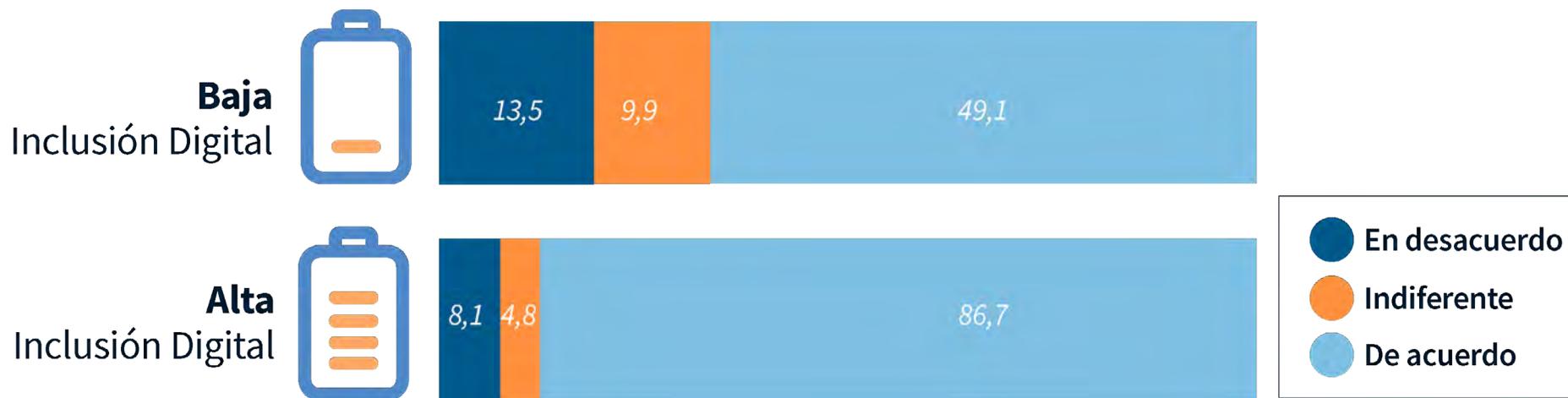
Entre las personas que se dedican al trabajo doméstico no remunerado, se destaca principalmente:

**ayuda telefónica**

# Opiniones en relación a la administración digital

## Información personal y portal único de tramitación

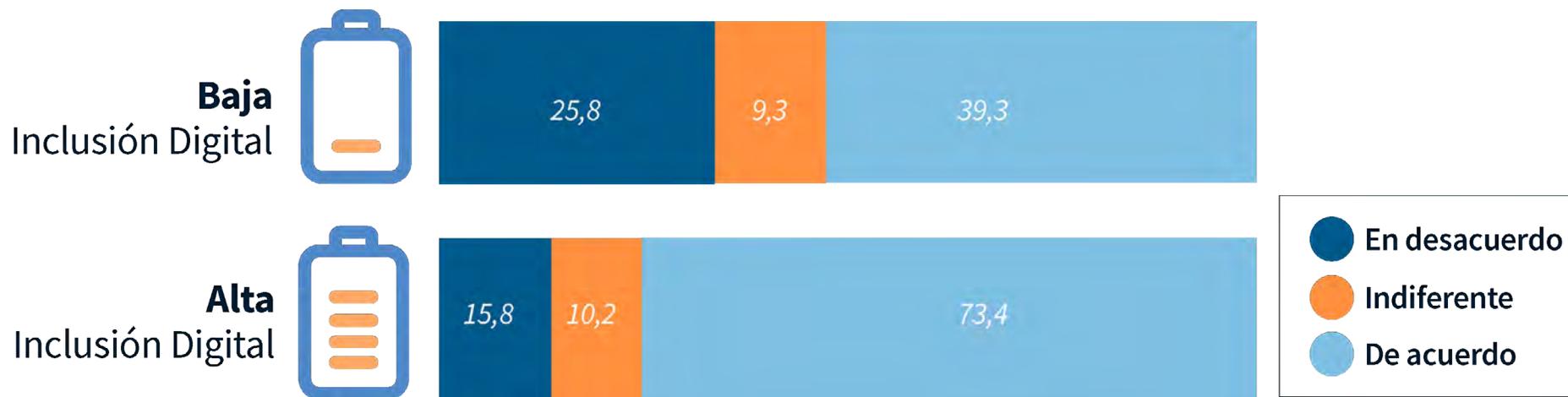
Grado de acuerdo con la frase “Me gustaría poder acceder fácilmente a la información que tiene de mi cualquier administración pública y poder realizar los trámites en un mismo sitio web o app, independientemente de la administración.” Según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Tramitación multidispositivo

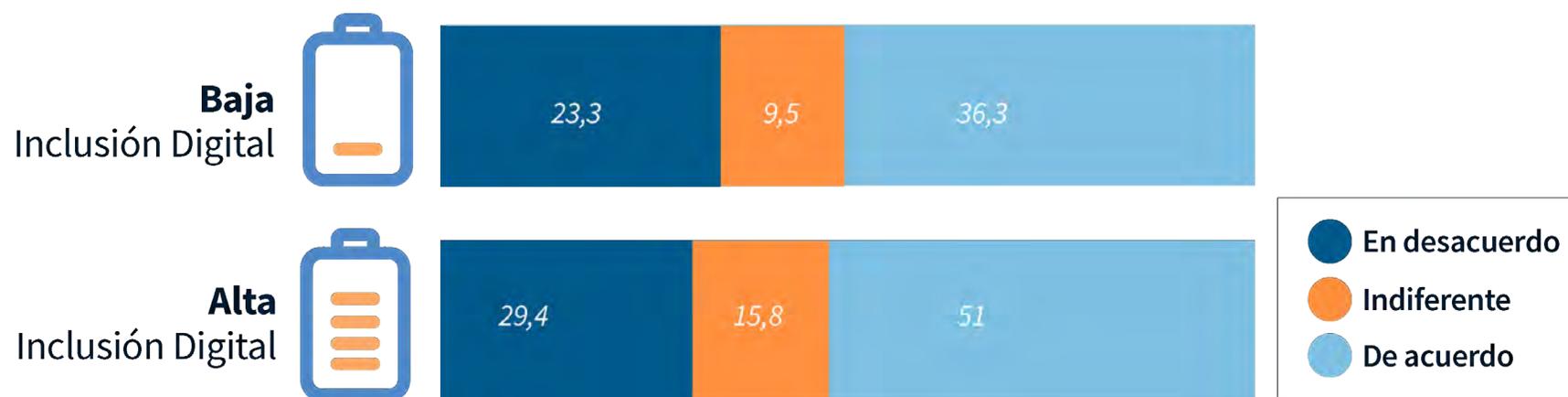
Grado de acuerdo con la frase “Me gustaría que todos los trámites se pudieran realizar desde dispositivos móviles.” Según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Asistencia y acompañamiento

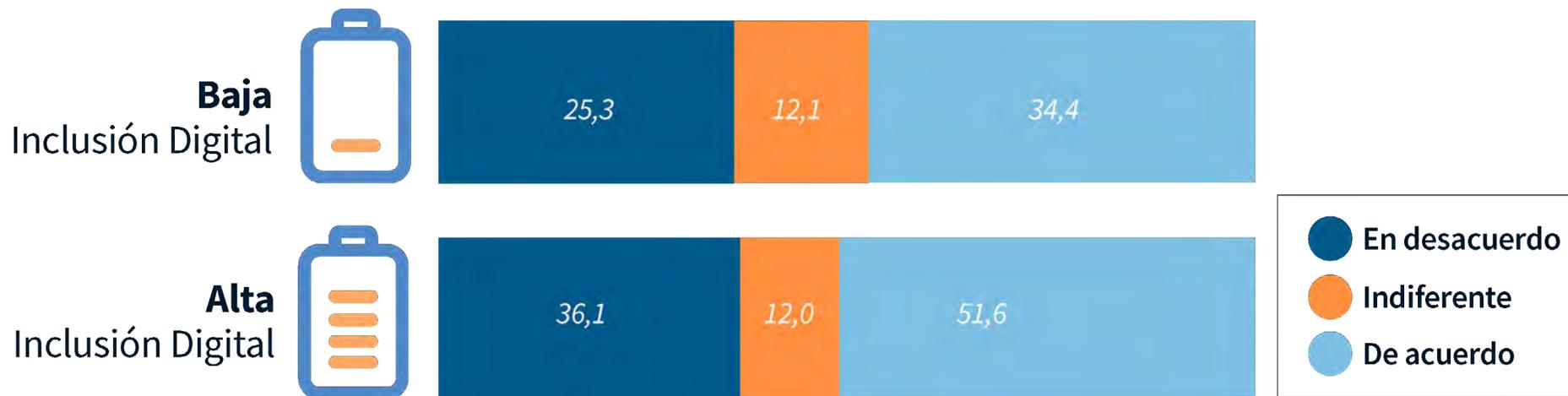
Grado de acuerdo con la frase “Cuando he tenido que resolver un problema para realizar un trámite digital, la ayuda recibida por el personal de la Administración ha sido suficiente y eficaz.” Según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Proactividad

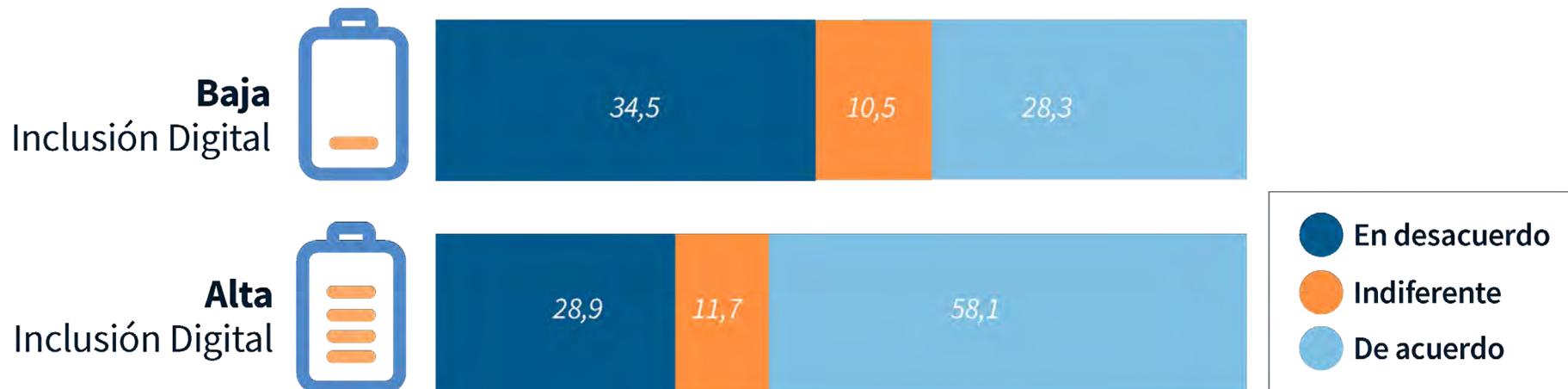
Grado de acuerdo con la frase “Me gustaría que la Administración Pública hiciese uso de los datos que tiene sobre mí para ofrecerme servicios, enviarme información sobre trámites de mi interés, etc.” Según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Atención ciudadana

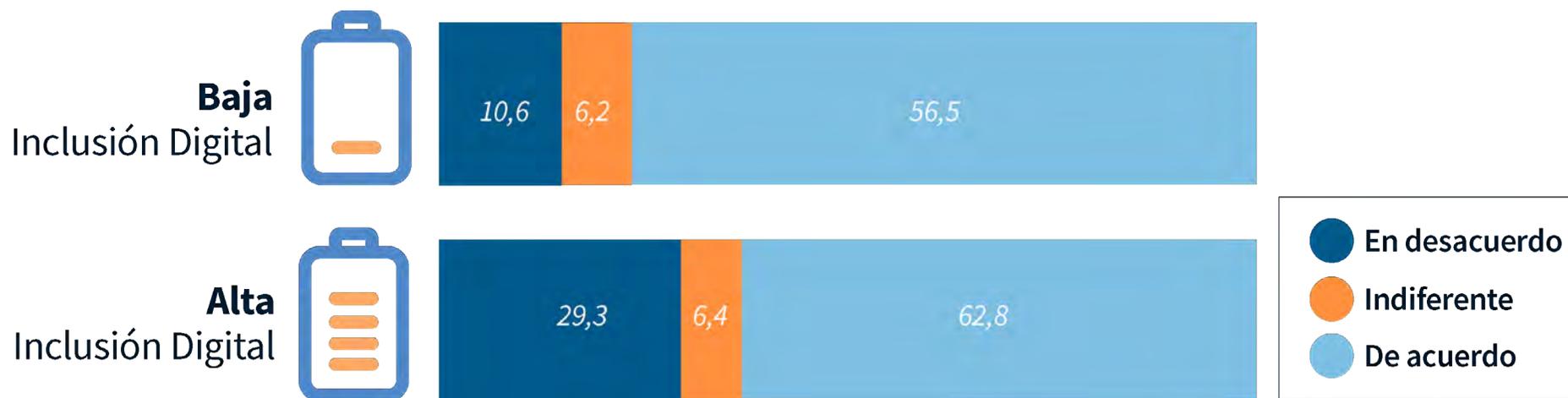
Grado de acuerdo con la frase “Desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma telemática o digital considero que ha mejorado la atención a la ciudadanía” Según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Derechos en el entorno digital

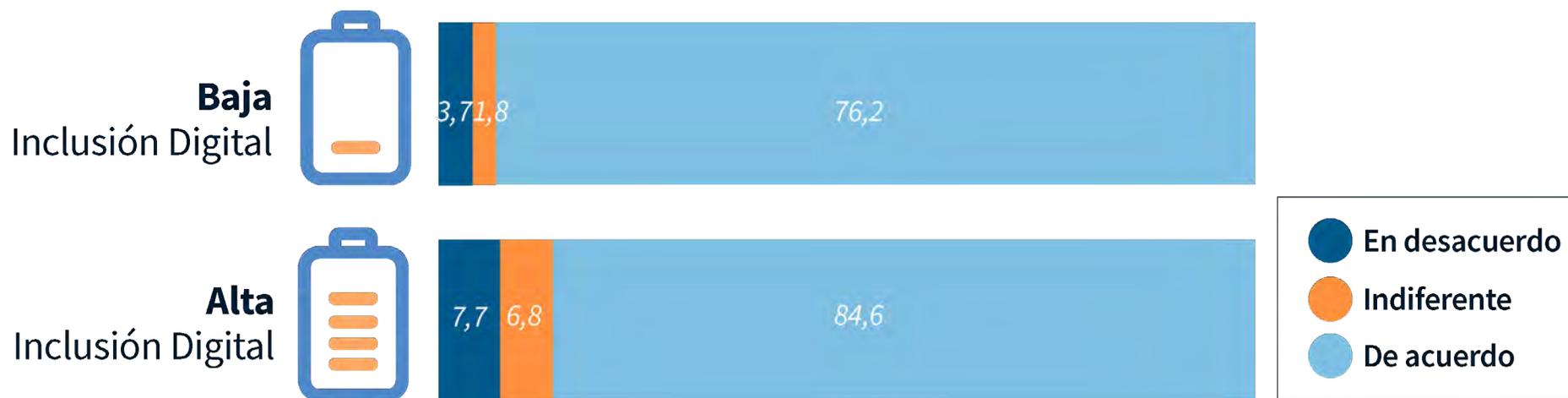
Grado de acuerdo con la frase “Desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma telemática o digital, considero que en algunos casos se han vulnerado los derechos de la ciudadanía” según nivel de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Presencialidad

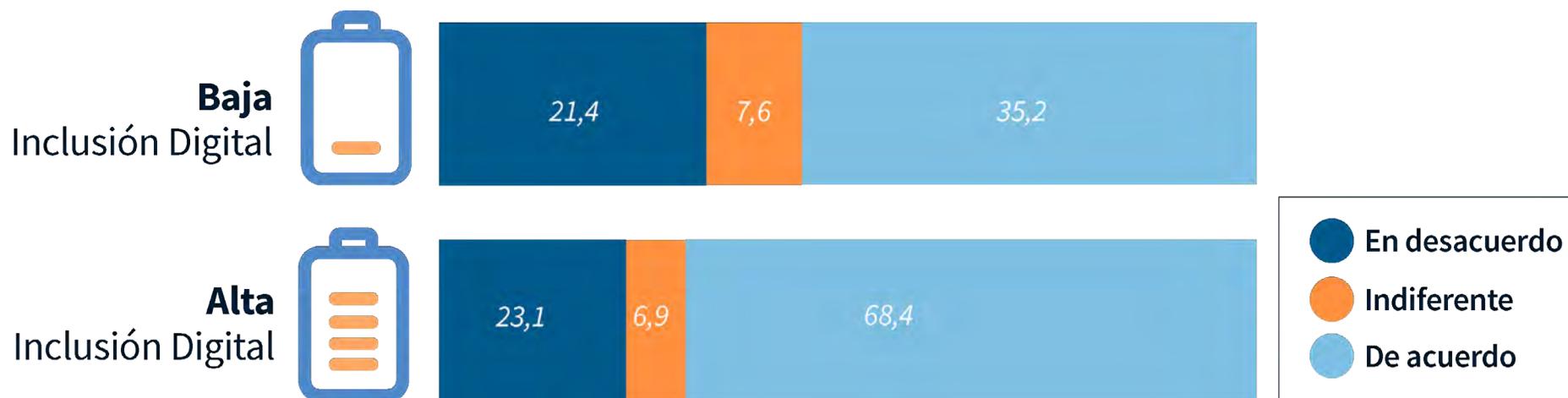
Grado de acuerdo con la frase “Considero importante mantener y fortalecer la atención presencial” según nivel de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

## Autoconfianza en la tramitación digital

Grado de acuerdo con la frase “Cuando hago un trámite digital, al final estoy seguro/a de que se ha realizado correctamente” según nivel de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

# Conclusiones

- ✱ **Profundizar** en el conocimiento de las brechas digitales
- ✱ **Validar** la propuesta metodológica basada en la definición de perfiles de inclusión digital
- ✱ **Las percepciones de la ciudadanía** respecto a la Administración pública **ya no son disociables de las percepciones sobre la Administración digital**
- ✱ Se ha producido un **proceso de digitalización** de las administraciones públicas y no tanto **un proceso de transformación digital**
- ✱ Los colectivos en **mayor situación de vulnerabilidad** son los que se están relacionando en menor medida con la Administración pública.
- ✱ **Los trámites relacionados con hacer efectivos derechos y con cumplir con las obligaciones** con la Administración son los que presentan **mayores niveles de desigualdad**
- ✱ A los ejes clásicos de desigualdad se superponen las **dificultades vinculadas al proceso de digitalización de la Administración**
- ✱ La disponibilidad y el uso de las formas de identificación digital **también constituye un elemento de desigualdad**
- ✱ Las desigualdades se reflejan en unas **posibilidades de aprovechamiento de la administración digital que también son desiguales**

# La planificación estratégica de la transformación digital

- ✱ **El acompañamiento como pieza clave**
- ✱ **La mejora de los niveles de inclusión digital**
- ✱ **Estrategias que permitan una experiencia de usuaria más amable, simple y accesible**
- ✱ **La complejidad de los retos tradicionales de la administración pública el potencial del desarrollo tecnológico**

- ✳ **Universalizar** → **accesibilidad y experiencia ciudadana**
- ✳ **Simplificar** → **sistema de identificación único y tramitación**
- ✳ **Racionalizar** → **interoperatividad**
- ✳ **Estandarizar** → **harmonizar procesos**
- ✳ **Integrar** → **derechos digitales**
- ✳ **Promover** → **trazabilidad de los procesos**
- ✳ **Abordar** → **barreras técnicas**
- ✳ **Personalizar** → **proactividad**

Con el apoyo de



Ajuntament  
de Barcelona



# LA BRECHA DIGITAL Y LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EN ESPAÑA

Conocimiento clave sobre las competencias digitales de la población para la promoción de la inclusión digital en relación a la administración digital