

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
RELACION A LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL**



- 🌐 www.ferrerguardia.org
- ☎ 936 011 644
- ✉ fundacio@ferrerguardia.org
- 🐦 @f_ferrerguardia
- 📍 C.Avinyó 44, 1r · 08002 Barcelona

Diciembre 2023

Realización

Fundació Ferrer i Guàrdia

Dirección: *Hungria Panadero Hernández*

Coordinación de investigación: *Sandra Gómez Marín*

Coordinación técnica: *Georgina Gilart Esteve*

Técnicas de investigación: *Maria Padró-Solanet Casajuana y Queralt Tornafoch Chirveches*

Explotación de datos: *Guiem Mir Fuster*

Con el apoyo de:



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	7
Introducción.....	7
Las dimensiones e indicadores de análisis	9
<i>Perfil de inclusión digital. Acceso, uso y aprovechamientos digitales</i>	9
<i>Acceso a la Administración digital</i>	10
<i>Uso de la Administración digital</i>	10
<i>Aprovechamiento de la Administración digital</i>	11
<i>Opiniones respecto a la Administración digital</i>	11
Metodología	12
<i>Características técnicas de la encuesta</i>	12
<i>Comité de personas expertas</i>	13
<i>Diseño del análisis de los datos</i>	14
Estructura del documento	15
RESULTADOS	16
Perfil de inclusión digital.....	16
<i>Análisis de clústeres de Inclusión Digital</i>	20
Acceso a la Administración Digital	23
<i>La relación con la Administración pública</i>	23
La relación con la Administración digital	26
El acceso a la información de la Administración pública.....	29
Uso de la Administración Digital.....	31
Aprovechamiento de la Administración Digital.....	34
Opiniones en relación con la Administración digital	41
Conclusiones	56
Bibliografía	58
Anexos.....	59
Anexo 1. Ampliación de los resultados.....	59

<i>Perfil de inclusión digital</i>	59
<i>Acceso a la Administración digital</i>	66
<i>Uso de la Administración digital</i>	136
<i>Aprovechamiento de la Administración digital</i>	146
<i>Opiniones respecto a la Administración digital</i>	179
Anexo 2. Artículos	234
<i>Por una Administración Digital que no deje a nadie atrás</i>	234
<i>El reto de la garantía de derechos ante la brecha digital</i>	241
<i>Mayores y otros excluidos de la Administración digital.</i>	249
<i>Del Gobierno abierto a la Administración cerrada. Derechos fundamentales y Administración digital</i>	253
<i>Que nadie se quede atrás: desafíos y soluciones para una administración digital inclusiva</i>	258
<i>Los poderes públicos como problema y solución de la nueva forma de exclusión social que provoca la digitalización de los servicios públicos en el caso de las personas mayores</i>	268



PRESENTACIÓN

Introducción

La transformación digital de nuestra sociedad y las implicaciones de esta en todos los ámbitos de la vida de las personas hace que el **abordaje de las desigualdades sociodigitales** deba considerarse una prioridad. La **brecha digital** no solo debe tener en cuenta la diferencia de oportunidades en relación con el acceso y uso de acceso a internet o utilizar las tecnologías, sino que debe atender a las desigualdades sociales existentes para: acceder a aquello que se considera esencial en el marco de las sociedades digitales, hacer uso de los recursos digitales y sacar provecho de las ventajas que implican estas tecnologías digitales (apropiación tecnológica).

En España existen importantes **desigualdades en el ámbito digital** ([Encuesta Brecha Digital en España 2022](#), Fundación Ferrer Guardia):

- **La brecha de acceso no está superada:** un 8,4% de la población española no dispone de acceso a internet (conexión fija o móvil).
- **Existe brecha de uso:** un 14,2% de las personas no hacen uso diario de Internet y/o dispositivos digitales, un 8,5% nunca ha utilizado estos recursos.
- **Predominan los usos relacionales y comunicativos**, seguidos de aquellos relacionados con el entretenimiento, la consulta de noticias y búsqueda de información.
- **Existe exclusión digital:** un 18% de las personas se han sentido excluidas con cierta frecuencia debido a las tecnologías digitales, entre estas un 7% se siente excluida constantemente.
- El **sexo**, la **edad**, el **nivel educativo** y el nivel de **ingresos** son las **variables que más influyen y condicionan la exclusión digital**, pero también destacamos que otras dimensiones como son la **accesibilidad** o la **autoconfianza** se relacionan muy directamente con las **competencias digitales**.

La **Administración pública** no ha sido ajena a esta transformación digital y pese a que el proceso de **digitalización de los servicios públicos** supone una oportunidad para construir una administración **más eficiente**, son múltiples los **retos** detectados: la duplicidad de procesos, certificados múltiples de las identidades digitales, la falta de estandarización entre las diversas administraciones, o las barreras técnicas de tramitación de algunos procesos administrativos digitales que pueden suponer una dificultad insuperable para algunos colectivos poblacionales, entre otros. Así como los retos que supone el despliegue del *Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos* (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo), que hace referencia a la personalización y la proactividad, la usabilidad y la simplificación, la omnicanalidad, la accesibilidad universal, la seguridad y la evaluación de la asistencia. De hecho, esta normativa vincula los dos primeros elementos, la personalización y la proactividad, como uno de los principios generales que debe respetar el sector público en sus actuaciones y relaciones digitales, en el que se destaca que deberían prestar a cada persona el servicio que necesita (personalización) cuando lo necesita (proactividad).

Desde esta perspectiva son más **limitados los datos disponibles** en relación con la descripción y conocimiento de esta realidad. Si atendemos al *Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI, CE, 2022)* en el que se reconoce que España está en la vanguardia de la administración electrónica y los servicios públicos digitales en la UE, destacando su rápida actualización tanto de servicios como de infraestructuras para adaptarlos a la rápida evolución tecnológica y a las necesidades de la ciudadanía, se establece en un 73% el número de personas usuarias de internet que participan activamente en los servicios de administración electrónica (Media UE 65%) y sitúa en 78 el grado de utilización de formularios precumplimentados (Media UE 64) y en 87 el grado de servicios públicos digitales para los ciudadanos (Media UE 75). Si atendemos a los datos de la *Encuesta sobre el equipamiento y uso de las TIC en los hogares* (INE, 2022): un 45% de la población no obtiene información de administraciones o servicios públicos de manera telemática y un 47% de la población internauta no ha enviado formularios (impuestos, solicitar cita médica, etc.). Entre internautas, el 12,1% declara haber tenido la necesidad de presentar un formulario, aunque finalmente no lo envió.

Brecha y Administración digitales

Es evidente que nos encontramos ante dos retos fundamentales en el **avance de la ciudadanía digital**: el **conocimiento de la inclusión social digital** de la sociedad española, así como su **relación con la Administración digital**, en referencia sobre todo al alcance de las dimensiones vinculadas con el uso y la calidad de uso.

En este informe presentamos los **primeros datos estatales** que vinculan un **análisis de las brechas digitales** en relación con las **competencias digitales y la Administración digital**. Desde la Fundación, consideramos esencial dar continuidad a la primera Encuesta sobre Brecha Digital en España, focalizando en estas dos temáticas en la edición 2023. Considerábamos clave profundizar en el **acceso, uso y aprovechamiento de la Administración digital**, atendiendo a los diferentes perfiles de inclusión digital de la población española; siendo éstos clave para el conocimiento de la posición de la ciudadanía en la implantación de la Administración digital, de las ventajas e inconvenientes que representa la tramitación digital para los diferentes perfiles, o las necesidades específicas de las personas en situación de vulnerabilidad digital.

Consideramos que estos retos deben abordarse desde la perspectiva de los **derechos en el entorno digital de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones públicas**, resultando imprescindible entender los recursos digitales (en este caso la Administración digital) como un bien social. Por este motivo, resulta imprescindible abordar las **desigualdades sociodigitales de acceso, uso y aprovechamiento de la Administración digital** y hacerlo comprendiendo que no se trata de cuestiones únicamente tecnológicas, sino que se trata de cuestiones estructurales. No solo es necesario poder identificarlos, sino también velar para que los procesos de transformación digital que estamos viviendo no dejen a nadie atrás; es necesario promover y proteger activamente los derechos digitales para el desarrollo de una ciudadanía digital crítica.

Las dimensiones e indicadores de análisis

Con el objetivo de analizar el uso y los retos de la Administración digital en España, pero dotando de centralidad en el análisis a la incidencia de la brecha digital en la relación que la ciudadanía mantiene con la Administración digital, se ha optado por una definición de dimensiones de análisis que da continuidad a los análisis realizados en el marco de la **Encuesta Brecha Digital en España 2022**.

De este modo, se han replicado las dimensiones de análisis del fenómeno de la brecha digital (Acceso, Uso y Aprovechamiento) aplicando dicha conceptualización al análisis de la relación que mantiene la ciudadanía con la Administración digital. A estas tres dimensiones centrales se les suma una dimensión inicial centrada en el perfil de inclusión digital, y una dimensión final centrada en las opiniones de la ciudadanía respecto a la Administración digital.

Para cada una de estas dimensiones, además, se han identificado una serie de indicadores clave.

- 1 Perfil de inclusión digital. Acceso, uso y aprovechamientos digitales
- 2 Acceso a la Administración digital
- 3 Uso de la Administración digital
- 4 Aprovechamiento de la Administración digital
- 5 Opiniones respecto a la Administración digital

Perfil de inclusión digital. Acceso, uso y aprovechamientos digitales

En primer lugar, se ha considerado necesario disponer de información sobre el perfil de inclusión digital de las personas encuestadas. Tanto el diseño de esta dimensión, como las preguntas y variables que la componen, están relacionadas con el diseño y los resultados de la Encuesta “**Brecha y Capacitación digital en España**” desarrollada por la Fundación Ferrer Guardia en 2022. El objetivo ha sido poder recuperar algunas de las variables que se consideraron clave a la hora de analizar la desigualdad sociodigital, de modo que resultara posible disponer de información relativa al perfil de inclusión digital de las personas participantes. En este sentido, por tanto, se ha recogido información relativa a las tres grandes dimensiones del fenómeno de las brechas digitales, seleccionando algunas variables de las contenidas en la encuesta de 2022 para representar cada una de estas dimensiones.

Dimensión 1. Perfil de inclusión digital	Dimensión de la brecha digital		Indicadores
	Acceso		Acceso a dispositivos y conexión
	Uso		Diversidad y Frecuencia de usos
	Aprovechamiento		Autopercepción de competencias digitales Autoconfianza digital

Acceso a la Administración digital

En segundo lugar, respecto al acceso a la Administración digital, se recogen indicadores que permiten el análisis del acceso por parte de la ciudadanía a los servicios y canales digitales de la Administración pública. En este sentido, se hace referencia, por una parte, a la propia relación con la Administración pública, en general (no únicamente digital), con el objetivo de poder analizar cómo son los perfiles de relación con la Administración más allá del factor digital. Así se contemplan la tipología de trámites o motivos de relación con la Administración; la necesidad de apoyo y acompañamiento en la relación con la Administración y los canales de relación. Por otra parte, se hace referencia a la relación con la Administración digital, por lo que se contemplan los trámites y gestiones que se realizan con la Administración digital los dispositivos de acceso; y, finalmente, los motivos para no acceder a la Administración digital.

Dimensión 2. Acceso a la Administración digital	Indicadores	
	La relación con la Administración pública	
	<i>Tipología de trámites realizados con la Administración pública</i>	
	<i>Necesidad de apoyo y acompañamiento en la relación con la Administración pública</i>	
	<i>Canales de relación con la Administración pública</i>	
	La relación con la Administración digital	
	<i>Dispositivos para acceder a la Administración digital</i> <i>Motivos para no acceder a la Administración digital</i>	

Uso de la Administración digital

En tercer lugar, respecto al uso de la Administración digital, se recogen indicadores en torno a las fórmulas de identificación digital, en tanto, que elementos implicados en la relación digital con la Administración pública como en la propia realización de los trámites y gestiones.

Dimensión 3. Uso de la Administración digital	Indicadores	
	Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital Valoración de las formas de Identificación digital	

Aprovechamiento de la Administración digital

En cuarto lugar, con relación al aprovechamiento respecto a la Administración digital, se recogen indicadores que, más allá del uso de los servicios, canales y trámites digitales, miden el grado de calidad de estos usos, en función del cual las personas conseguirán o no unos beneficios o aprovechamientos concretos.

Así pues, en esta dimensión se recogen indicadores que buscan identificar y analizar una dimensión de las desigualdades que resulta más substancial. En este sentido, se recogen variables actitudinales relativas a la percepción subjetiva de ventajas e inconvenientes, de autopercepción de capacidad de resolver incidencias; de autopercepción de capacidad de uso; de confianza y seguridad y de posibles vías de mejora de esta relación de la ciudadanía con la Administración en el ámbito digital.

Dimensión 4. Aprovechamiento de la Administración digital	Indicadores
	Ventajas de la Administración digital
	Inconvenientes de la Administración digital
	Estrategias de resolución de problemáticas con la Administración digital
	Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital

Opiniones respecto a la Administración digital

Finalmente, en relación con las opiniones respecto a la Administración digital, se han recogido indicadores que buscan medir la valoración ciudadana. En este sentido, cabe destacar que la encuesta “Brecha y capacitación digital en España” de 2022 mostró entre sus principales resultados la relevancia de las actitudes respecto a la dimensión de aprovechamiento. Así pues, en esta ocasión se ha considerado conveniente recoger las opiniones en torno al proceso de digitalización de la Administración pública.

Dimensión 5. Opiniones respecto a la Administración digital	Indicadores
	Información personal y portal único de tramitación
	Tramitación multidispositivo
	Asistencia y acompañamiento
	Proactividad
	Atención ciudadana
	Derechos en el entorno digital
	Presencialidad
	Autoconfianza en la tramitación

Las dimensiones de análisis que se han descrito, y sus correspondientes indicadores, constituyen, a su vez, el hilo conductor de la presentación de resultados que se encuentra a continuación.

Metodología

A nivel metodológico cabe destacar, por una parte, que las dimensiones de análisis anteriormente expuestas marcan también las bases desde las que se diseña la Encuesta “Brecha digital y Administración Pública”, en tanto que estructuran tanto las preguntas y el guion de encuesta, como las variables que se definen para analizar las distintas cuestiones que se consideran prioritarias para reflexionar en torno los retos de la Administración digital y el impacto de la digitalización de la Administración sobre las relaciones de la ciudadanía con esta.

Por otra parte, es necesario destacar el hecho que el proceso de diseño de esta se lleva a cabo a través del trabajo colaborativo con un equipo de personas expertas en distintas sesiones de trabajo, tal y como se expone a continuación.

Finalmente, en relación con la metodología también es necesario destacar las características técnicas de la encuesta, así como el diseño del análisis de datos.

Características técnicas de la encuesta

Las características técnicas de la Encuesta “Brecha digital y Administración Pública” son las siguientes:

- 1** **Ámbito:** nacional
- 2** **Universo:** población de 16 años y más residente en España¹.
- 3** **Muestra:** 1.202 entrevistas, segmentadas por variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel de ingresos, nivel educativo, situación y estructura familiar). Se aplica una distribución de la muestra proporcional por Comunidades Autónomas. La distribución de la muestra ha sido también proporcional a la población en términos de sexo y edad.
- 4** **Margen de error:** la muestra permite trabajar con un margen de error de +2,9% para datos globales, con un intervalo de confianza del 95,5% y el caso más desfavorable de variables dicotómicas con dos categorías igualmente probables ($p=q=0,5$).
- 5** **Metodología:** la metodología del trabajo de campo se ha basado en la realización de entrevistas telefónicas, mediante el sistema CATI. Para el estudio se ha aplicado un cuestionario de 40 preguntas cerradas, tanto de respuesta simple, como de ítems en batería. El número y tipo de preguntas del cuestionario ha permitido cumplir con el criterio de no saturación técnica de la entrevista. Es decir, se ha asegurado que su extensión no afecte a la calidad de la respuesta y la colaboración de las personas entrevistadas, siendo la duración media de 18 minutos.

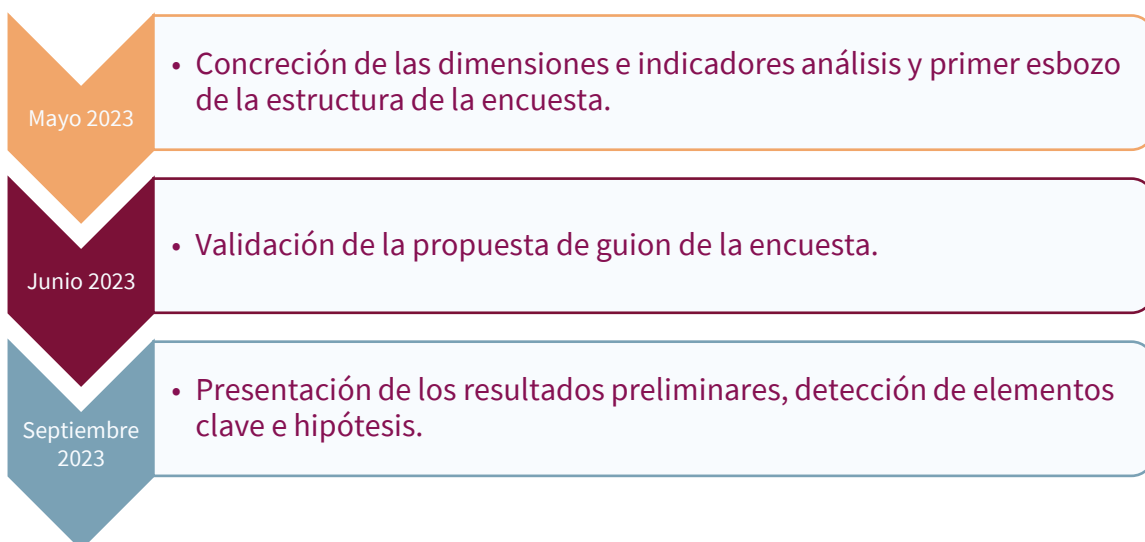
¹Si bien el universo poblacional de la encuesta es de personas de 16 años o más, el trabajo de campo solamente obtuvo respuestas para personas mayores de 18 años. Para facilitar la interpretación de los resultados, en el resto del documento el grupo de edad joven se ha identificado de 18 a 29 años.

Comité de personas expertas

Tal y como se ha expuesto anteriormente, el diseño de la encuesta se ha llevado a cabo a través de un trabajo colaborativo del equipo de la Fundación con personas expertas en diferentes materias relativas a la transformación digital, la Administración pública, los derechos en el entorno digital, la atención ciudadana o los procesos de transformación digital de la Administración pública, entre otros.

El objetivo de este trabajo colaborativo y de la incorporación de distintas visiones expertas al diseño de la encuesta, ha sido, por una parte, poder validar la propuesta de dimensiones e indicadores elaborada previamente como base para el diseño definitivo de la encuesta; y, de otra parte, la revisión conjunta de los resultados preliminares obtenidos.

Para la consecución de estos objetivos, se constituyó un Comité de personas expertas que participó de 3 sesiones de trabajo:



El Comité de personas expertas ha estado formado por:

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

Diseño del análisis de los datos

A continuación, se describe el diseño del análisis de los datos:

- Se ha llevado a cabo un análisis descriptivo univariante y bivariante de todas las variables de la encuesta.
- Se han realizado cruces para el conjunto de variables sociodemográficas con el resto de las variables, así como para las variables del bloque Acceso a la Administración digital.
- Se han realizado análisis de clústeres para el bloque de acceso, uso y aprovechamientos digitales, dando lugar a tres grupos de individuos según el perfil de inclusión digital.
- Así mismo, un análisis de clústeres para las variables de Acceso y Uso a la Administración digital ha dado lugar a dos perfiles en función de la realización de trámites administrativos.
- Finalmente, con la intención de determinar la interrelación entre grupos de variables y reducir su número, se han realizado análisis de reducción de la dimensionalidad (análisis de componentes principales y análisis de factores). Estos análisis no han dado lugar a conclusiones relevantes. por lo que no se ha podido determinar que existan variables latentes que permitan reducir sus dimensiones. Tampoco se han obtenido resultados concluyentes de la realización de modelos supervisados logísticos entre las variables de opinión respecto a la Administración digital en función de las variables sociodemográficas. Por tanto, se considera que la opinión es un fenómeno más complejo y que depende de más factores que únicamente la situación social. Se han descartado la realización de posteriores análisis multivariantes.

Estructura del documento

En este documento se recogen los siguientes elementos:

1. Introducción, propuesta de dimensiones y metodología

En primer lugar, se destaca la propuesta de dimensiones e indicadores que estructura la Encuesta y la metodología seguida para la investigación.

2. Resultados

En segundo lugar, se recogen los principales resultados obtenidos con la explotación de la base de datos de la encuesta.

3. Conclusiones

En tercer lugar, se incluyen las conclusiones y orientaciones que se desprenden de estos resultados.

4. Bibliografía

En cuarto lugar, se recoge la bibliografía destacada a lo largo del documento.

5. Anexos

En quinto lugar, se recogen los Anexos 1 y 2.

a. Anexo 1. Ampliación de resultados

En el Anexo 1 se amplía la información relativa a los resultados, de forma que es posible acceder a la información generada con el cruce de las principales variables contenidas en la base de datos para cada una de las dimensiones.

a. Anexo 2. Artículos

En el Anexo 2 se compilan los artículos redactados por distintos miembros del Comité de personas Expertas a partir de los datos generados con la Encuesta.

1. “Por una Administración Digital que no deje a nadie atrás. Claves para una transformación digital justa de los Servicios Públicos” Hungria Panadero y Sandra Gómez.
2. “El reto de la garantía de derechos ante la brecha digital” Agustí Cerrillo y M. Ascensión Moro.
3. “Mayores y otros excluidos de la Administración Digital” Adela Mesa.
4. “Del Gobierno abierto a la Administración cerrada. Derechos fundamentales y Administración digital” Antonio Troncoso.
5. “Que nadie se quede atrás: desafíos y soluciones para una Administración digital inclusiva” Graciela Parrilla.
6. “Los poderes públicos como problema y solución de la nueva forma de exclusión social que provoca la digitalización de los servicios públicos en el caso de las personas mayores” Salvador Manzanera.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales resultados para cada una de las dimensiones analizadas. Para complementar estos resultados, en el Anexo 1, se recoge una ampliación de estos resultados en la que se puede consultar al detalle el cruce de las principales variables contenidas en la base de datos para cada una de las dimensiones.

Perfil de inclusión digital

Los resultados relativos al “**perfil de inclusión digital**” son aquellos relacionados con los indicadores de cada una de las tres dimensiones de la Brecha digital. Así pues, **engloba el acceso de un individuo a la tecnología, su utilización, competencias y actitudes.**

Específicamente, se han recopilado datos relativos al acceso a diversos dispositivos digitales y a la conectividad desde el hogar, la frecuencia de uso de internet, la percepción de competencias digitales y la confianza en la capacidad de afrontar desafíos tecnológicos emergentes. En este sentido, resulta interesante destacar que el “perfil de inclusión digital” **se erige como un factor determinante en la predicción de las formas de interacción de las personas con la Administración digital.**

Acceso a dispositivos y conexión

A pesar de la amplia presencia de dispositivos digitales en los hogares españoles, se constata que un **8%** de la población **no dispone de acceso a internet**, un **13%** **carece de teléfono móvil** y un **17%** **no tiene acceso a ordenadores**, lo que puede suponer desafíos y dificultades significativas en la rutina diaria de estas personas, señalando así una situación de exclusión digital. Por lo tanto, encontramos una **brecha digital de acceso no superada y que nos confirma una tendencia con los datos recogidos en 2022.**

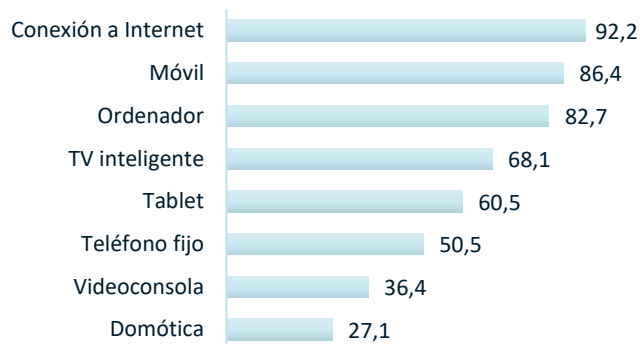
Sin embargo, la brecha digital, se conforma de forma distinta entre diferentes grupos poblacionales y de forma interseccional con distintos ejes de desigualdad. Se han observado como diversos factores son muy significativos en explicar estas desigualdades.

En primer lugar, encontramos la **edad**, de forma que **conforme aumenta la edad, menor es el acceso a los dispositivos digitales**. Esto resulta especialmente relevante si tomamos en consideración la importancia del acceso tanto a la conexión a Internet como el acceso a un ordenador a la hora de **realizar** muchos de los **trámites y gestiones con la Administración pública de manera telemática.**

En relación con el **sexo**, aunque los **hombres presentan**, de forma general, **un mayor acceso a los dispositivos digitales**, las diferencias de acceso en la mayoría de dispositivos no son muy marcadas. Aun así, encontramos diferencias notables en el caso del acceso a las videoconsolas, con un 43,6% de acceso entre los hombres, frente a un 29,6% en el caso de las mujeres.

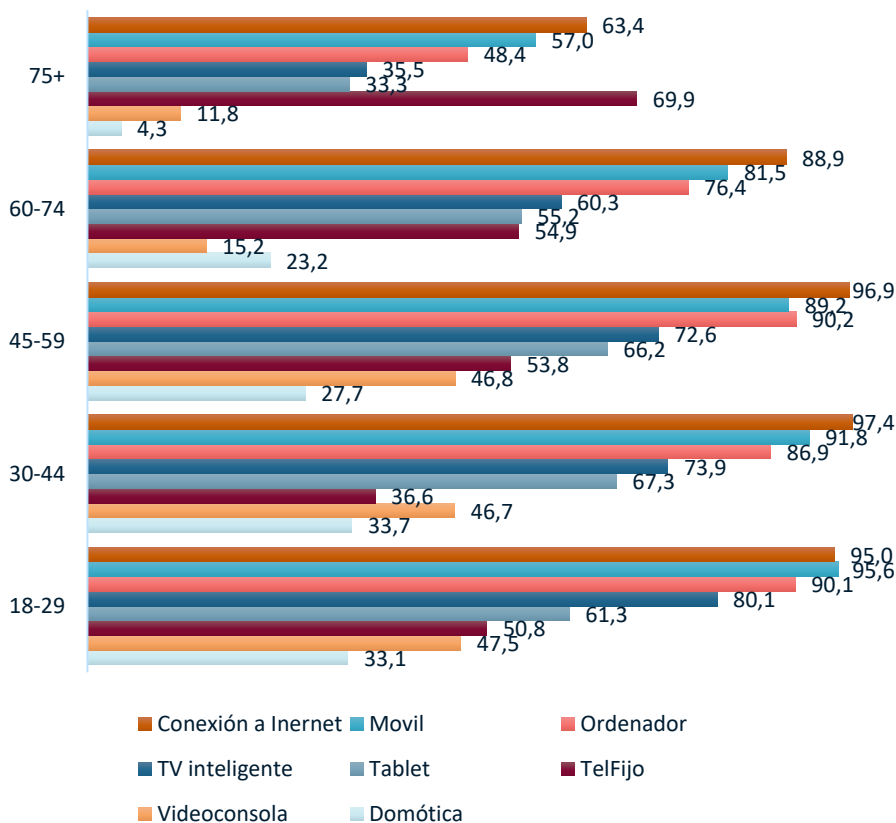
Finalmente, en cuanto al **nivel de estudios**, también observamos como, **a mayor nivel educativo, mayor es el acceso a dispositivos digitales**. Así mismo, las personas estudiantes y trabajadoras presentan un mayor acceso a dispositivos que las personas jubiladas, paradas, o con trabajo doméstico no remunerado.

Gráfico 1. Acceso a dispositivos y conexión a Internet, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 2. Acceso a dispositivos y conexión a Internet según grupos de edad, 2023 (%)

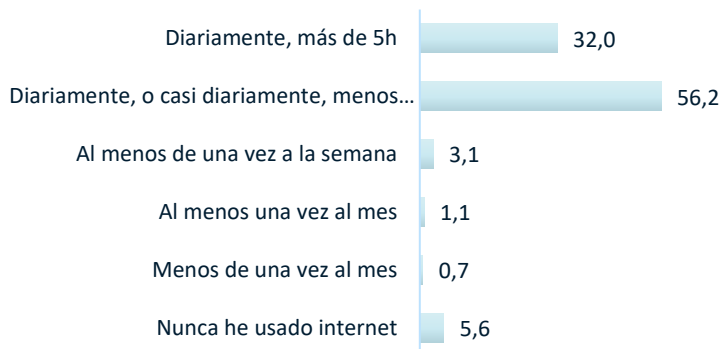


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Diversidad y frecuencia de uso

El **acceso a las tecnologías**, como puede resultar evidente, conduce a un **incremento en la frecuencia de su utilización**. Esta mayor frecuencia de uso de las tecnologías, a su vez, ejerce una **influencia determinante en el desarrollo de competencias digitales**, ya que, en términos generales, una mayor utilización conlleva un mayor dominio de estas habilidades.

Gráfico 3. Frecuencia de uso de Internet o dispositivos digitales en el último año, (%)



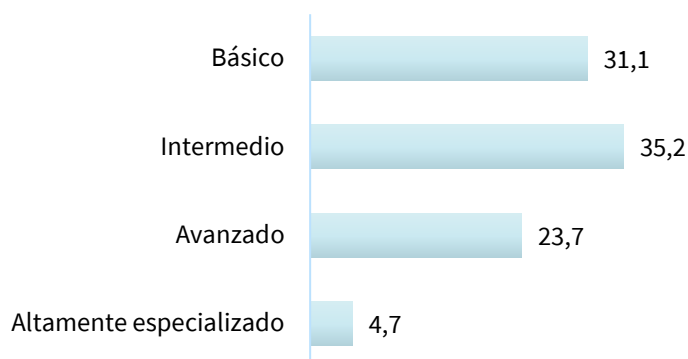
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

A partir de los datos de la encuesta, observamos como más del **88% de la población utiliza Internet o dispositivos digitales diariamente** (56,2% más de 5 horas diarias, y 32% diariamente, pero menos de 5 horas). Asimismo, se observa una **mayor frecuencia de uso entre las personas jóvenes** y menor entre las personas de mayor edad. También encontramos una menor frecuencia entre las personas con menos estudios, así como las personas que no trabajan ni estudian.

Autopercepción de competencias

Ante la pregunta “¿Cuál diría que es el nivel de competencias digitales que tiene usted?”, **la mayoría de la población considera que sus competencias son básicas (31,1%) o intermedias (35,2%)**. Por lo tanto, observamos que **el nivel autopercebido de competencias digitales es**, por lo general, **medio-bajo**. Teniendo en cuenta características sociodemográficas y económicas, se observan diferencias importantes. El nivel de autopercepción de competencias es mayor entre las personas jóvenes; entre quienes tienen estudios superiores; y entre las personas que trabajan o entre las que estudian.

Gráfico 4. Autopercepción de competencias digitales (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Autoconfianza digital

En un entorno altamente cambiante y en constante evolución, una de las competencias clave en el entorno digital es la capacidad de “aprender a aprender”. Desde esta perspectiva, se ha interpretado la autoconfianza digital como el **nivel de confianza de cada individuo para enfrentar los retos tecnológicos que pueden surgir**.

En este sentido, observamos como el **nivel de autoconfianza digital resulta muy heterogéneo entre la población**. Ante la afirmación “Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara” un 19% de la población no está nada de acuerdo; un 11% se muestra indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y un 24% se muestra solo algo de acuerdo; mientras que un 43% de la población está bastante o muy de acuerdo. Es decir, un 43% de la población muestra niveles de autoconfianza digital altos o muy altos, frente un 54% que muestra niveles bajos o muy bajos.

Si tomamos en consideración la incidencia de las variables sociodemográficas, podemos observar, de nuevo, que **el nivel de autoconfianza digital es mayor entre las personas más jóvenes** y que **disminuye conforme aumenta la edad**, especialmente entre las personas de más de 75 años; y que el nivel de autoconfianza digital **es ligeramente superior entre los hombres**. En cuanto al nivel de estudios, se observa un **mayor nivel de autoconfianza digital entre las personas con un nivel de estudios más elevado**. Y, finalmente, en cuanto a la actividad, se observa un **mayor nivel de autoconfianza digital entre las personas que trabajan y entre las que estudian**.

Gráfico 5. Autoconfianza digital (%) (Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara)



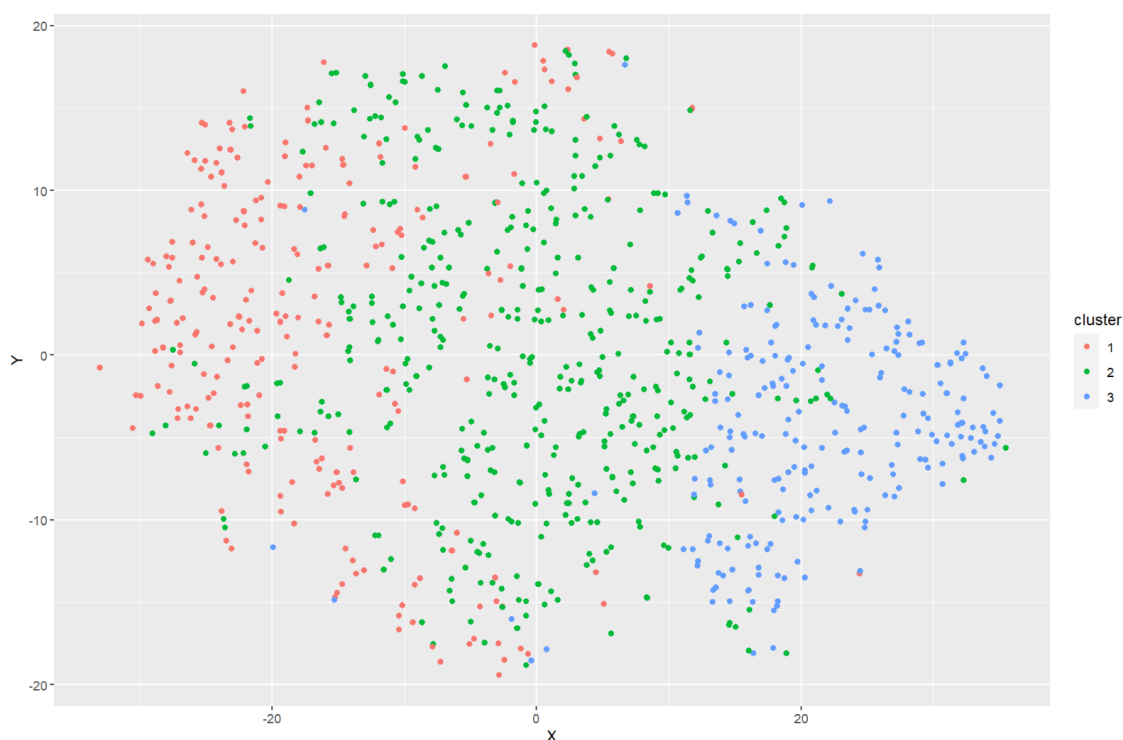
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Análisis de clústeres de Inclusión Digital

Con el objetivo de poder analizar la relación entre el acceso, los usos digitales, el nivel de competencias digitales y de autoconfianza digital, se ha realizado un análisis por clústeres que ha permitido agrupar a las personas encuestadas en distintos **perfiles de inclusión digital**. A partir de estos análisis se han podido identificar 3 perfiles que se corresponden con 3 niveles de inclusión digital: **baja, media y alta**, y que siguen la lógica y las tendencias observadas en la encuesta de 2022.

Para la determinación de estos clústeres se ha usado el método K-medoids con métrica gower y se han generado tres perfiles diferenciados de Alta Inclusión Digital (1), Media Inclusión Digital (2) y Baja Inclusión Digital (3).

Gráfico 6. Gráfico de dispersión de los clústeres K-means de inclusión digital.



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Podemos observar en las gráficas de dos dimensiones que los grupos no se encuentran espacialmente bien diferenciados. Esto se debe probablemente a que contamos con pocas variables de competencias digitales y/o que las variables de dispositivo pudieran no ser buenas discriminantes. Igualmente, los grupos construidos son consistentes a nivel teórico y se encuentran discriminados por variables importantes como el nivel de confianza y las competencias percibidas. Por lo tanto, pese a estas consideraciones, determinamos que es recomendable realizar análisis con ellos.

Los grupos agrupan proporciones diferentes de la población, de manera que el grupo de **inclusión digital media** incluye el **50,4%** de la población encuestada, el perfil de **inclusión alta**, el **27%**, y el de **inclusión baja**, el **22,6%**.

A continuación, la siguiente tabla muestra los rasgos más significativos de cada uno de los perfiles en relación con las principales variables sociodemográficas.

	CL1. Perfil de inclusión digital baja	CL2. Perfil de inclusión digital media	CL3. Perfil de inclusión digital alta
Edad	Es el perfil con la media de edad más elevada. 58,5% con edades a partir de los 60 años. (grupo de 75+ años representa el 23,5%, 60-75 años, el 35%.)	Es el perfil más heterogéneo a nivel de grupos de edad. (grupo de 45-59 años representa el 30,7%, grupo de 60-74 años, el 29,1%.)	Es el perfil con la media de edad más joven. (Grupo de 30-44 años representa el 42,5%, grupo de 45-59 años el 26,7%)
Sexo	58% mujeres	51,6% mujeres	55,2% hombres
Actividad principal	Personas jubiladas o pensionistas (48,9%) Personas trabajadoras en activo (32,2%)	Personas trabajadoras en activo (61%)	Personas trabajadoras en activo (78,4%)
Nivel de estudios	Es el perfil con el nivel de estudios más bajo. 44% estudios primarios o menos. 25% estudios secundarios.	Proporción bastante equilibrada entre las personas con estudios secundarios y de formación profesional (48,3%) y la población con estudios universitarios (41,7%).	Es el perfil con el nivel más elevado de estudios, con un 52,3% de personas con estudios universitarios, y un 41,7% con estudios secundarios y de formación profesional.

Además de observar la forma en que se definen cada uno de estos tres perfiles de inclusión digital a partir de las características sociodemográficas, resulta necesario observar cuáles son las principales características de cada perfil en relación con los propios **factores de inclusión digital**. Estas se recogen en la tabla siguiente.

	CL1. Perfil de inclusión digital baja	CL2. Perfil de inclusión digital media	CL3. Perfil de inclusión digital alta
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

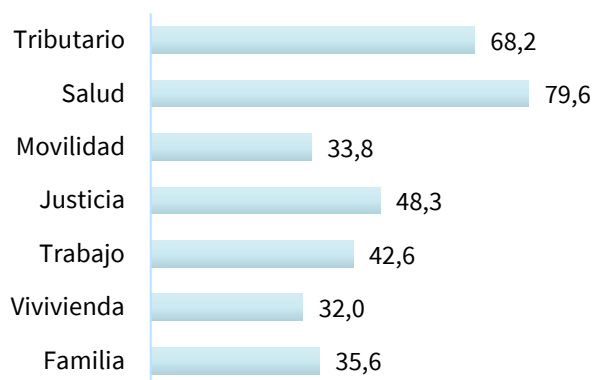
La relación con la Administración pública

Previo al análisis de la relación de la ciudadanía con la Administración digital, resulta necesario observar cómo es la relación de la ciudadanía con la Administración pública a nivel general.

Tipología de trámites realizados con la Administración

Observamos que los principales **trámites realizados** con la Administración pública son los relacionados con la **Salud** y los trámites **tributarios**. Se trata, por una parte, en relación con los trámites de Salud, de trámites que han presentado un proceso de digitalización acelerado, pero que, además, dado el desarrollo tecnológico producido en su entorno (por ejemplo, las apps) permiten una mayor multicanalidad y se han desarrollado en mayor medida en base a las necesidades de la experiencia ciudadana. Por otra parte, los trámites tributarios están sujetos a la obligatoriedad, mientras que el resto de los trámites (vivienda, familia, movilidad, etc.) resultan más circunstanciales.

Gráfico 7. Tipología de trámites realizados con la Administración pública (%)



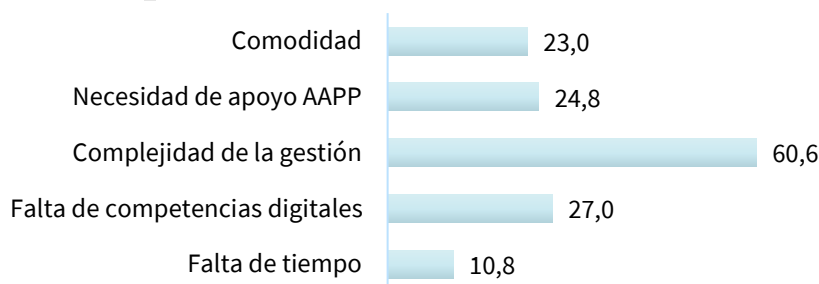
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España

Por una parte, el **momento vital** marca en buena medida la tipología y la frecuencia de trámites que se realizan, en este sentido, observamos como las personas entre 30 y 44 años son las que realizan más trámites y más diversos. Por otra parte, se observa que tanto el número como la diversidad de trámites se encuentra influido por el **nivel de ingresos, el nivel de estudios y el nivel de inclusión digital**. En este sentido, es necesario destacar el hecho que **los colectivos en mayor situación de vulnerabilidad serían los que se están relacionando en menor medida con la Administración pública**, incluso en aquellas tipologías de trámites donde los criterios que se vinculan a prestaciones coinciden con las características de vulnerabilidad social.

Necesidad de apoyo y acompañamiento

La necesidad de apoyo y acompañamiento resulta un elemento clave a la hora de analizar la relación de la ciudadanía con la Administración. En este sentido, observamos que un **20% de la población necesita ayuda siempre o casi siempre para realizar trámites con la Administración**. Entre los motivos principales, destaca la complejidad de los trámites (60,6%) pero también la falta de competencias digitales (27%).

Gráfico 8. Motivos por los que se requiere apoyo o acompañamiento (%)



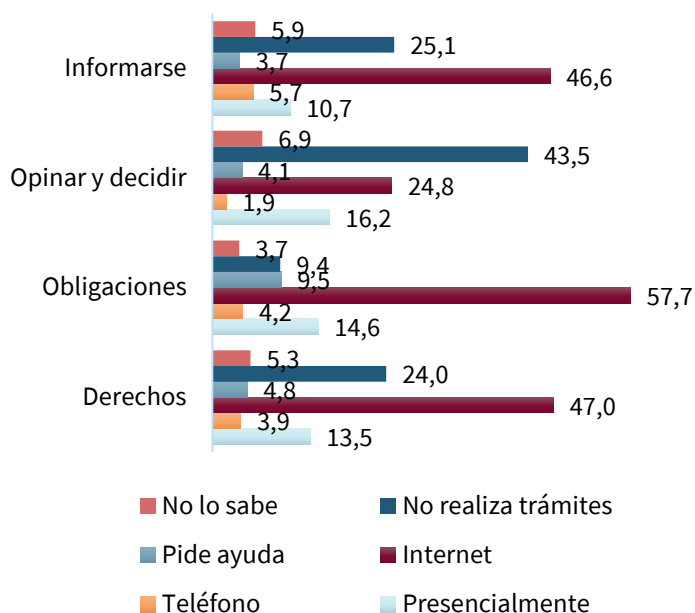
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

La necesidad de apoyo y acompañamiento se incrementa conforme aumenta la edad, y disminuye conforme aumenta el nivel de ingresos, el nivel de estudios, el nivel de inclusión digital y la autoconfianza digital. Además, los colectivos que presentan una mayor situación de vulnerabilidad (nivel de ingresos, estudios e inclusión digital bajos) destacan en mayor medida la falta de competencias digitales como uno de los principales motivos para necesitar ayuda.

Canales de relación con la Administración

El porcentaje de personas que accede a la Administración digital varía en función del trámite. El acceso a la Administración digital tiende a aumentar conforme aumenta el nivel de estudios, ingresos e inclusión digital, aunque cómo veremos esto dependen mucho de la tipología de trámite que se realice.

Gráfico 9. Acceso a la Administración digital en función del trámite (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España

Más allá de las barreras que impone la digitalización, y que se analizarán a continuación, se detecta que existen **cuestiones previas sin resolver que provocan desigualdades en el acceso de la población a la Administración** (tramitación administrativa). Un porcentaje importante de la población percibe los trámites y la relación con la Administración de forma compleja, con inseguridad, y a menudo **pierde oportunidades por no poder acceder a la información o a la realización de un trámite determinado**.

En este sentido, respecto a la relación con la Administración pública, destacamos dos cuestiones. Por una parte, el hecho **que los colectivos en mayor situación de vulnerabilidad acceden en menor medida a la Administración pública, incluso en aquellas tipologías de trámites que se relacionan con prestaciones vinculadas a situaciones de vulnerabilidad social**; que necesiten de más apoyo y acompañamiento; y que la digitalización de la Administración les suponga una barrera añadida.

Por otra parte, el hecho que **las personas que se relacionan o acceden en mayor medida a la Administración pública, cuentan con los recursos, competencias y habilidades para relacionarse de una forma más autónoma, pero no lo hacen, al menos no para algunas tipologías de trámites**, como son los trámites relacionados con cumplir con las obligaciones con la Administración, como veremos a continuación.

La relación con la Administración digital

Del análisis de la relación con la **Administración digital** resulta necesario destacar, en primer lugar, que se produce una **distinción en función de las distintas categorías de trámites**. Los trámites relacionados con hacer efectivos derechos y con cumplir con las obligaciones con la Administración pública presentan patrones de relación distintos a las otras tipologías de trámites.

Se trata de los tipos de trámites que, por una parte, se realizan en menor medida de forma autónoma y, por otra parte, para los que se intuye un mayor nivel de externalización de la tramitación en colectivos con un mayor nivel de ingresos.

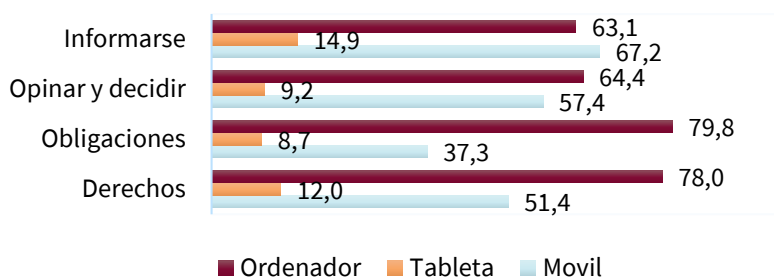
A su vez, se trataría de la tipología de trámites que podría estar causando **mayores niveles de desigualdad**, en tanto que, los colectivos con menor capacidad de externalización de la tramitación digital, son también los colectivos que acusan en mayor medida de falta de aquellos elementos que contribuyen a una mayor capacidad de relación con la Administración digital: **competencias digitales; capacidad para resolver problemas durante la tramitación; cuestiones relativas al acceso a dispositivos y conexión**.

Tanto los dispositivos para acceder, como los motivos para no acceder a la Administración digital están condicionados por las percepciones en relación con estas tipologías de trámites, pero también por los **ejes clásicos de desigualdad**, como el nivel de ingresos o el nivel de estudios.

Dispositivos de acceso a la Administración digital

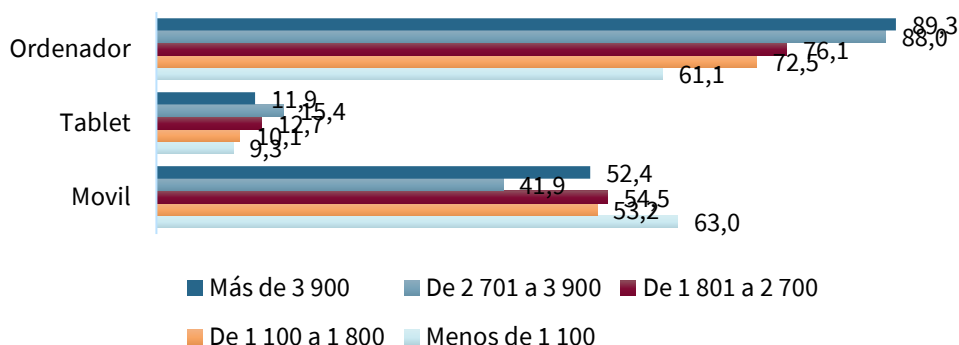
El **ordenador** es el **dispositivo más utilizado para la mayoría de las gestiones**, a excepción de los trámites relacionados con informarse, para los que el principal dispositivo es el móvil (67,2% de las personas usan el móvil para los trámites relacionados con informarse). Sin embargo, el dispositivo utilizado depende mucho del trámite (mayor uso para trámites relacionados con cumplir con obligaciones o hacer efectivos derechos) pero también se observa que entre las personas en mayor situación de vulnerabilidad el uso del ordenador es menor, entrando en juego cuestiones de brecha de acceso digital, pero también competencias.

Gráfico 10. Dispositivos de acceso a la Administración digital, según trámites (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 11. Dispositivo de acceso a la Administración digital en los trámites relacionados con hacer efectivos los derechos, según nivel de ingresos (%)



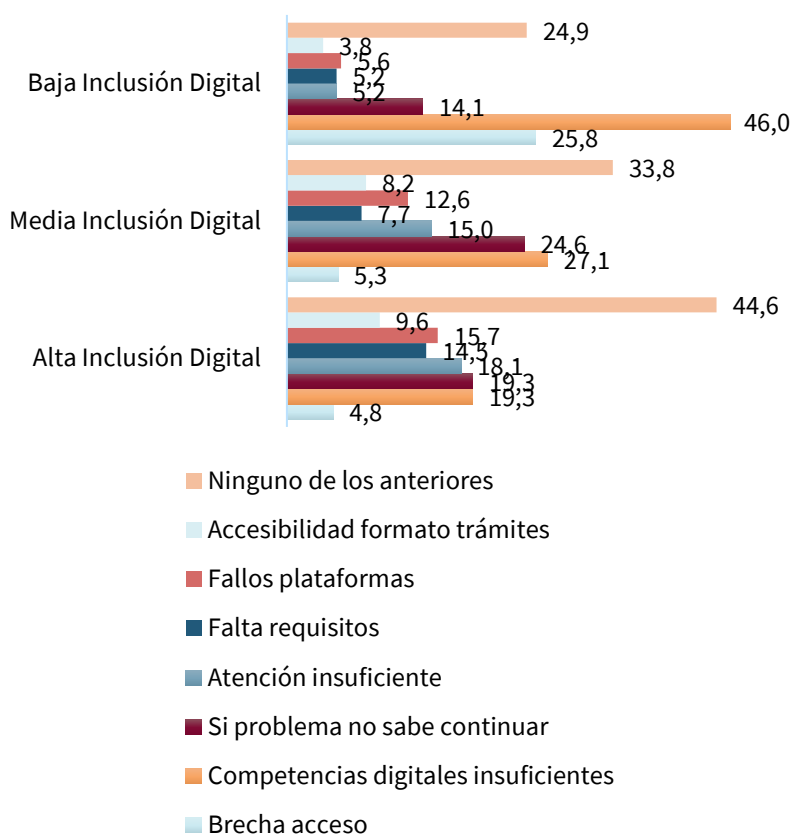
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Motivos por los que no se accede a la Administración digital

Entre los motivos para no acceder a la Administración digital prevalecen los ejes clásicos de desigualdad, pero también se presentan **dificultades vinculadas al proceso de digitalización** de la Administración: **la falta de competencias digitales, la falta de estrategias para resolver problemas en la tramitación y la falta de ayuda o acompañamiento en la tramitación, resultan elementos clave.**

Así mismo, también se deben tomar en consideración aquellos motivos que hacen referencia a la **experiencia que tienen las personas en tanto que usuarias de la Administración digital**. En este sentido, resulta interesante apuntar que los elementos que inciden sobre la experiencia de las personas usuarias en la relación con la Administración digital no difieren en gran medida de los elementos que inciden en la experiencia de las personas usuarias en la Administración pública, pero se han añadido barreras que eliminan aspectos clave relacionados, principalmente, con el **acompañamiento**, como veremos más adelante.

Gráfico 12. Motivos para no acceder a la Administración digital según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Como se apuntaba anteriormente, en la relación con la Administración digital, de nuevo nos encontramos, principalmente, ante dos cuestiones que deben alertarnos.

Por una parte, **la digitalización de los trámites ha supuesto una barrera adicional para los colectivos en situación de vulnerabilidad**. Tal y como observamos junto a la complejidad de los trámites, se apuntaba a la falta de competencias digitales como los principales elementos para requerir de ayuda en el acceso a la Administración. En relación con la Administración digital, los motivos vinculados con el acceso se reproducen.

Los colectivos en situación de vulnerabilidad apuntan en mayor medida a las cuestiones que limitan su autonomía, como la falta de competencias digitales o de estrategias para poder continuar cuando surge un problema en la tramitación. Así, observamos que un 46% de las personas con un perfil de baja inclusión digital, indican la falta de competencias digitales como principal motivo para no acceder a la Administración digital y un 26% a la brecha de acceso.

Por otra parte, de nuevo, observamos que **quienes disponen en mayor medida de los elementos que los dotan de una mayor capacidad de relación autónoma** con la Administración digital, **no se relacionan en mayor medida** con ésta, principalmente en

aquellos trámites relacionados con cumplir con las obligaciones con la Administración pública. Los motivos propuestos en la encuesta hacen referencia a la capacidad de autonomía, por una parte, y a la experiencia de la persona usuaria durante la tramitación. Sin embargo, observamos que, entre este perfil poblacional, no son estos los motivos acusados para la falta de acceso a la Administración digital.

Al tomar en consideración otras de las variables contenidas en la encuesta, observamos que **este perfil también es el que acusa en mayor medida motivos como la falta de tiempo.** Nos encontramos, pues, ante una **presumible externalización de la tramitación.**

Esto constituye una alerta en tanto que, nos podría estar indicando que, **incluso entre aquellas personas que disponen de las condiciones óptimas para relacionarse de forma autónoma con la Administración digital, esta relación no se produce en la medida que sería posible.**

De una parte, esto alude a la **experiencia de la persona usuaria.** Tal y como hemos podido comprobar a través de los grupos focales, **la relación con la Administración, especialmente en relación con los trámites que implican obligatoriedad, se percibe como algo tedioso, complejo, que requiere de tiempo, que puede estar condicionado a demandas de información imprevistas o a fallos de tipo técnico.** Además, tomando en consideración que existe una posible penalización si la tramitación no se realiza de forma correcta, entre aquellos perfiles que disponen de mayores recursos, **se tiende a optar por no realizarlos de forma autónoma.**

El acceso a la información de la Administración pública

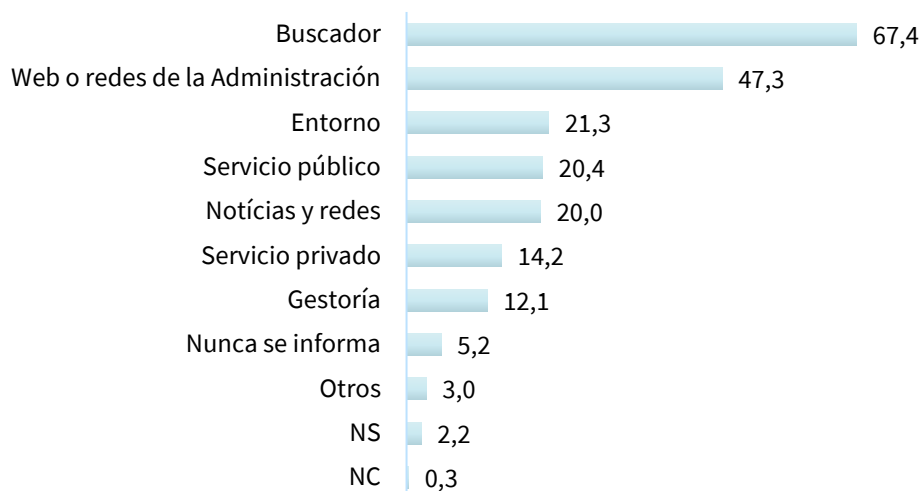
Para analizar la mirada sobre el Acceso a la Administración digital resultaba necesario recoger también el acceso por parte de la ciudadanía a la información de la Administración pública. En este sentido, por una parte, se han analizado los medios concretos a través de los que se accede a la información de las administraciones públicas. Por otra parte, se ha analizado cómo se valora esta información por parte de la ciudadanía.

Medios de acceso a la información de la Administración

Respecto a los medios de acceso a la información de la Administración pública, se ha podido observar que **se produce una retroalimentación entre los ejes clásicos de desigualdades y las barreras que sobrepone la digitalización de la Administración.**

El principal medio de acceso a la información de la Administración pública son los buscadores generalistas de Internet (67,4% de las personas que buscan información de la Administración) seguido de las páginas web o redes sociales de las propias administraciones (47,3%). Sin embargo, estos medios de acceso dependen de factores como el nivel de ingresos, nivel de estudios e incluso el nivel de inclusión digital. De forma que el análisis de estas variables nos muestra un acceso telemático desigual a la información de la Administración.

Gráfico 13. Medios de acceso a la información de la Administración pública (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Los colectivos en situación de vulnerabilidad acceden en menor medida a la información de la Administración pública. De hecho, un 15,5% de las personas con ingresos inferiores a los 1100€ mensuales afirma que nunca se informa. El acceso a esta información está condicionado por factores relativos a la **brecha de acceso, a la falta de competencias digitales, a cuestiones actitudinales, pero también a los impactos del capital social y cultural.**

Los colectivos en situación de vulnerabilidad hacen menos uso de los canales propios de comunicación de las Administraciones públicas, pero también de los servicios públicos para asesorarse o consultar información. De manera que se presenta una mayor tendencia a acceder a la información de manera menos proactiva, es decir, más ligada al entorno. **Que las personas con menos recursos accedan en menor medida a la información de la Administración es preocupante, y también lo es que su acceso esté condicionado a la información que puedan recibir del entorno,** en tanto que se condicionan y reducen las posibilidades de estas personas al acceso de información de su interés o información necesaria para hacer efectivos sus derechos o cumplir con sus obligaciones con la Administración.

Un menor acceso a la información de la Administración implica, a su vez, que se **reducen las posibilidades para hacer efectivos los derechos, pero también para aprovechar las oportunidades** que las administraciones puedan ofrecer en cuanto a servicios, recursos, ayudas, etc.

Valoración de la información de la Administración

En este mismo sentido, se ha podido observar que aún **queda camino a recorrer para la mejora de la información que las administraciones ponen a disposición de la ciudadanía**. En general, los márgenes de mejora son considerables en cuanto a la **facilidad** para poder acceder a la información, pero también en lo que respecta a la claridad del lenguaje y la **comprensibilidad de la información** y el grado de **suficiencia** de esta información para resolver posibles dudas.

Así pues, es posible afirmar que tanto la estructura en la que se fundamenta la relación de la Administración con la ciudadanía, como el propio proceso de digitalización de los trámites, junto a los ejes clásicos de desigualdad, está contribuyendo a ahondar en las desigualdades y los factores de exclusión.

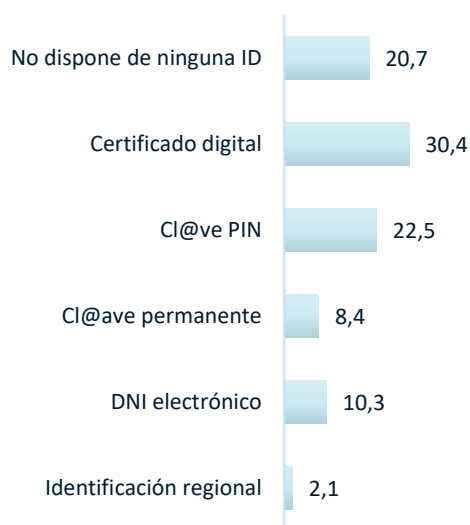
Uso de la Administración Digital

Los resultados relativos a esta tercera dimensión de análisis se centran en aquellos elementos que entran en juego en el momento en que se hace uso de la Administración digital, por tanto, en relación directa con la tramitación. En este sentido, se analizan las formas de identificación digital en tanto, que elementos implicados en la relación digital con la Administración pública como en la propia realización de los trámites y gestiones.

Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital

Un 21% de la población no dispone de ninguna forma de Identificación digital (ID). Esto supone una barrera para el uso de la Administración digital, en tanto que un porcentaje de trámites elevado no se podrá realizar, al menos no sin la mediación de un tercero.

Gráfico 14. Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital (%)

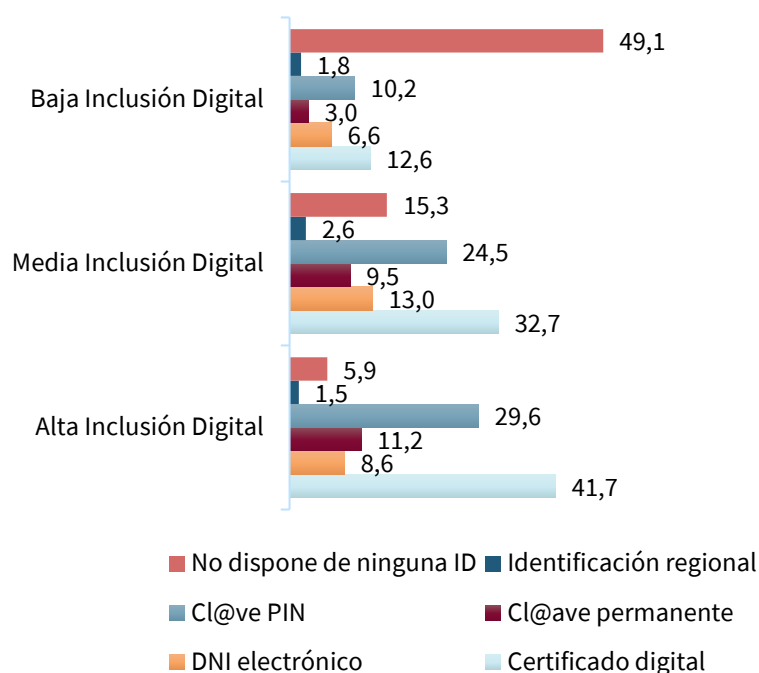


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Entre quienes sí disponen de algún tipo de ID, se observa que el **Certificado digital (30,4%) o la Cl@ve Pin (22,5%) constituyen las fórmulas de identificación digital que se utilizan de forma más frecuente** para relacionarse con la Administración digital. Sin embargo, es necesario destacar que tanto la disponibilidad de ID como la diversidad de formas de las que se disponga, depende de distintos factores, vinculados a ejes de desigualdad.

- **Conforme incrementa la edad se reduce la disponibilidad de formas de identificación digital.** Además, entre las personas más jóvenes se observa mayor heterogeneidad de formas de ID (a excepción del Certificado digital, las personas jóvenes disponen en mayor medida de todas las formas de identificación digital).
- Se observa un **mayor porcentaje de hombres que disponen de alguna forma de identificación digital** (76,2% de mujeres frente a un 82,6% de hombres).
- Se detecta que **entre las personas pensionistas y jubiladas**, y entre aquellas que se dedican al **trabajo doméstico no remunerado**, hay un **mayor porcentaje de personas sin ningún tipo de identificación digital** (42,8% y 33,1% respectivamente).
- **Conforme aumenta el nivel de estudios, aumenta también la disponibilidad** de formas de ID y el uso resulta también más **heterogéneo**.
- **Conforme disminuye el nivel de ingresos, disminuye la disponibilidad de formas de ID, así como la diversidad entre quienes disponen de una.** En este sentido, destaca el hecho que un 40% de las personas con ingresos inferiores a 1100€ mensuales no disponen de ninguna forma de identificación digital.
- **Conforme disminuye el nivel de inclusión digital, aumenta de una forma muy acusada el porcentaje de personas que no disponen de ninguna forma de identificación digital.** Así, podemos observar cómo el 50% de las personas con un perfil de inclusión digital baja no disponen de ninguna forma de identificación digital, frente a tan solo un 5,9% de las personas con un perfil de inclusión digital alta.

Gráfico 15. Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital, según perfil de inclusión digital (%)



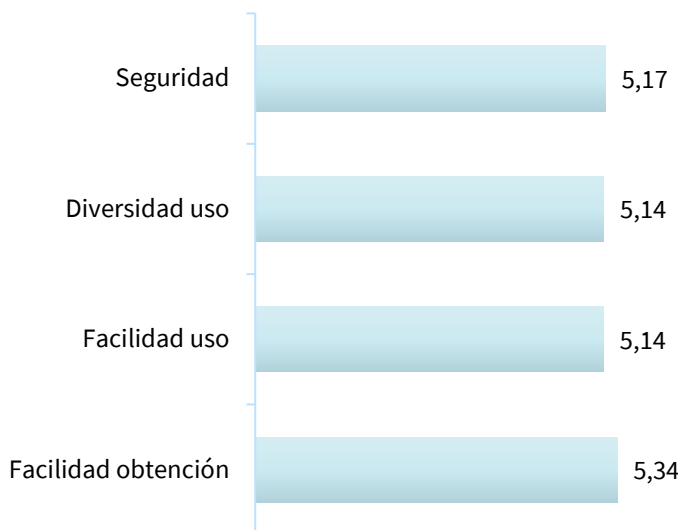
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Valoración de las formas de identificación digital

Respecto a la valoración por parte de la ciudadanía de las formas de ID, se analizan las valoraciones de diferentes elementos a través de una escala 0-10:

- 1** La facilidad de obtención.
- 2** La facilidad de uso.
- 3** La posibilidad de utilizar la forma de Identificación digital para realizar trámites diferentes.
- 4** La percepción de seguridad y confianza respecto a que se protegen los datos personales.

Gráfico 16. Valoración de las formas de identificación digital utilizadas más frecuentemente. (escala 0 a 10)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

En general, de media la población valora ligeramente por encima del aprobado las formas de identificación digital utilizadas. Entre los diferentes aspectos, no se observan variaciones importantes.

Respecto al análisis multivariado de estas formas de valoración de la ID, resulta necesario apuntar que las variables que en los anteriores análisis han resultado clave para comprender las diferentes relaciones, en este caso no resultan significativas estadísticamente en su mayoría. En términos general, podríamos establecer que, entre las personas más jóvenes, con mayor nivel estudios y mayor nivel de inclusión digital, existiría cierta tendencia a valorar más positivamente las formas de ID, pero esto dependería también de la ID que se está valorando. Sin embargo, no se observan relaciones estadísticamente significativas.

Aprovechamiento de la Administración Digital

Analizar las percepciones de la ciudadanía respecto a la Administración digital resulta clave a la hora de entender cuáles son los posibles aprovechamientos que la ciudadanía puede extraer de la relación con la Administración por esta vía, así como para comprender la profundidad de las desigualdades en la relación con la Administración y el impacto de la digitalización de la Administración en este sentido. Cabe tomar en consideración que cuando hablamos de aprovechamientos digitales estamos haciendo referencia a la capacidad individual para extraer un beneficio concreto de dicho uso digital, por tanto, el aprovechamiento digital va más allá de la habilidad o la competencia digital concreta e implica la capacidad individual de poner en juego los conocimientos de los que se dispone y

la capacidad de desenvolverse en un entorno digital para extraer un rendimiento o un potencial beneficio.

Oportunidades de la Administración digital

Para la ciudadanía, las ventajas de la transformación digital de la Administración se centran en el hecho que el acceso digital es más **cómodo y flexible**, de forma que las personas pueden adaptarlo a sus necesidades y **reducir el tiempo** que los trámites presenciales pueden suponer. En este sentido, más del 60% de la población encuestada considera que las principales ventajas son que la Administración digital evita esperas (62,3%) y es más cómoda (61,1%).

En cambio, hay otros aspectos que pueden suponer **un mayor aprovechamiento** de la relación con la Administración digital, pero que se han valorado en menor medida. Nuestra hipótesis es que se trata de potenciales oportunidades de las herramientas digitales, pero **para los cuales aún no existen los medios necesarios para poder sacarle provecho, o bien estos no están extendidos**. Es el caso de la información personalizada (solo el 19% considera una ventaja) o el hecho que exista un espacio único de gestión de los distintos trámites (un 25,8% considera una ventaja).

Iniciativas recientes, como la carpeta ciudadana, muestran que existe una **intención por parte de las instituciones para avanzar en este sentido**, ofreciendo espacios digitales personalizados y que integren el conjunto de la información relativa a la relación con la Administración de cada persona en un espacio único. Sin embargo, los datos recogidos en la encuesta muestran que **estas herramientas aún no están suficientemente extendidas como para que la población perciba sus beneficios entre las principales ventajas actuales de la Administración digital**.

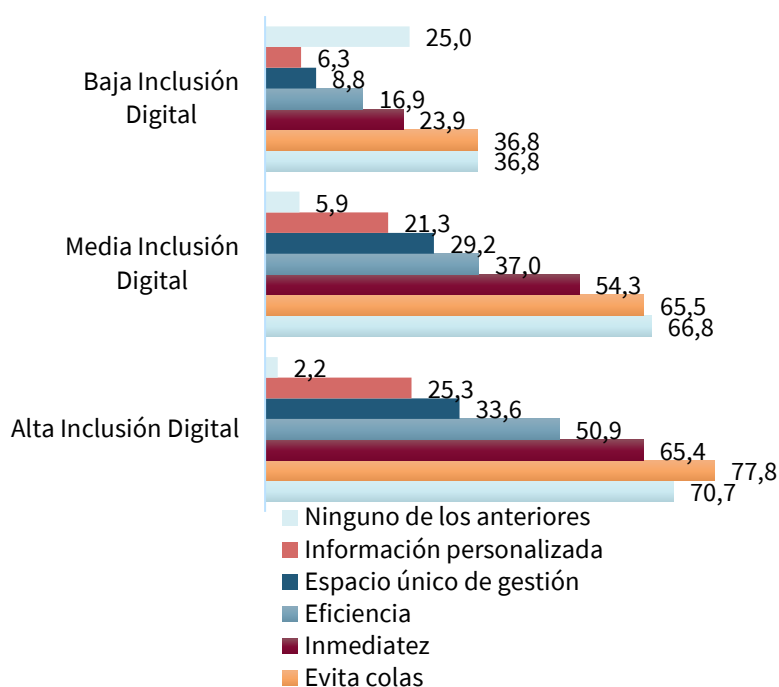
Gráfico 17. Percepciones sobre las oportunidades de la Administración digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

En cuanto a las desigualdades vinculadas al aprovechamiento de la Administración digital, debe alertarnos el hecho que casi un **10% de la población no percibe ninguna ventaja**. Esto, a su vez, estaría relacionado con un menor acceso a la Administración digital, lo que nos muestra, tal y como sucedía en la encuesta de 2022, la **relevancia de las actitudes** (interés, autoconfianza digital, etc.) como motor para la realización de **usos digitales más complejos**, como sería en este caso el acceso a la Administración digital.

Gráfico 18. Percepciones sobre las oportunidades de la Administración digital según perfil de inclusión digital (%)



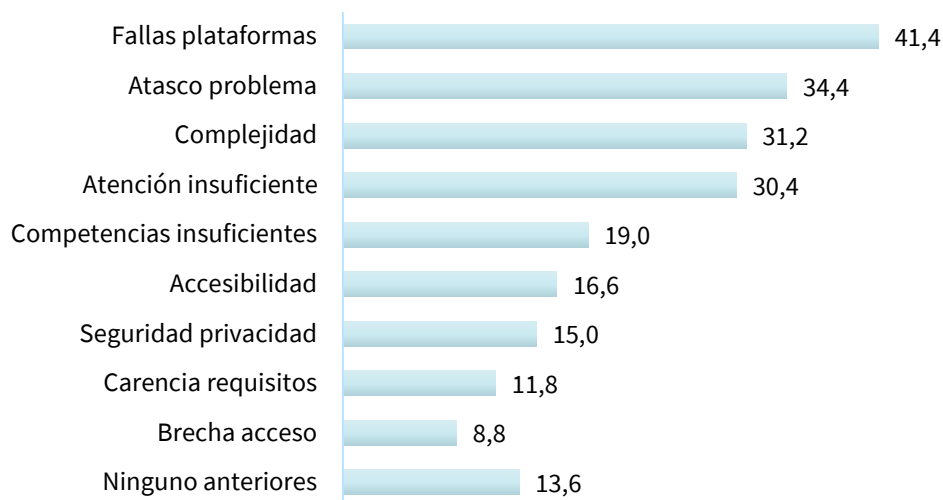
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

En cuanto al análisis de las ventajas en función de diversas variables sociodemográficas, no se observan diferencias destacables. Sin embargo, las **personas que menos usan las tecnologías**, es decir, **de mayor edad, jubiladas, con menor nivel educativo e ingresos, y con un perfil de inclusión digital más bajo**, son también aquellas que **otorgan un menor valor a estas ventajas**. Este patrón sugiere que las **personas con perfiles asociados a una mayor vulnerabilidad social perciben las ventajas en menor medida**, y esto, a su vez, se relaciona con una mayor brecha de acceso y de uso, condiciones necesarias para potenciar el aprovechamiento.

Retos de la Administración digital

En relación con la percepción de retos de la Administración digital, se observa que las preocupaciones más frecuentes entre la población son aquellas relacionadas con las **dificultades técnicas** y la **complejidad de las gestiones**.

Gráfico 19. Percepción de los inconvenientes de la Administración digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Este hecho sugiere que, en la transición hacia una Administración digital, se ha producido un proceso de digitalización de la tramitación que no ha respondido a todas las características de un proceso de transformación digital integral. Las percepciones mayoritarias apuntan a que la digitalización no ha comportado una transformación de las formas en que la población percibe la relación con la Administración, que sigue percibiéndose como compleja, de forma que podemos apuntar que el proceso de digitalización de la Administración, de momento, **presenta retos en relación con la simplicidad y facilidad, pero también en relación con la efectividad e intuición**, características necesarias para la universalidad de acceso.

El proceso de digitalización ha condicionado un incremento de la necesidad de mayor autonomía por parte de la población, así como de asunción de mayor responsabilidad en la tramitación (vocabulario técnico complejo, multiplicidad de pasos, necesidad de competencias digitales, rigidez de las plataformas, etc.), sobre todo debido al hecho que el proceso de digitalización de buena parte de los trámites ha ido acompañado de una **reducción del acompañamiento en la tramitación**. Sin embargo, es necesario destacar que ya se están produciendo iniciativas por parte de algunas Administraciones públicas orientadas a afrontar este reto y que están basando sus transformaciones en la experiencia de la ciudadanía.

En este sentido, **más de un 40%** de la población considera que se producen **fallos en las plataformas**, y **más de un 30%** considera que cuando se produce un problema **no pueden continuar con el trámite**. Desde esta perspectiva, casi un 30% indica que los **trámites son demasiado complejos**, así como que la **atención es insuficiente**.

En menor medida, **entre un 10 y 20%** de la población considera que los principales inconvenientes son otros motivos de naturaleza más individualizada, como la **falta de**

competencias digitales, la falta de **accesibilidad**, la **desconfianza** en la seguridad, y la carencia de algunos de los **requisitos técnicos** (básicos), como puede ser la falta de una dirección de correo electrónico, o situaciones en las cuales la persona se encuentra en una situación administrativa irregular. Además, se observa casi un **9% de la población manifiesta no tener los dispositivos necesarios para poder acceder a los trámites digitales**.

El análisis de la percepción ciudadana en relación con los retos de la Administración digital resulta especialmente interesante para **plantear fórmulas de transformación digital de la Administración que atiendan a las desigualdades sociodigitales, atendiendo una perspectiva interseccional de inclusión**. En este sentido, se detecta la necesidad de desarrollar estrategias que permitan, por una parte, **mejorar los niveles de inclusión digital como elemento clave para posibilitar una relación más autónoma con la Administración digital**.

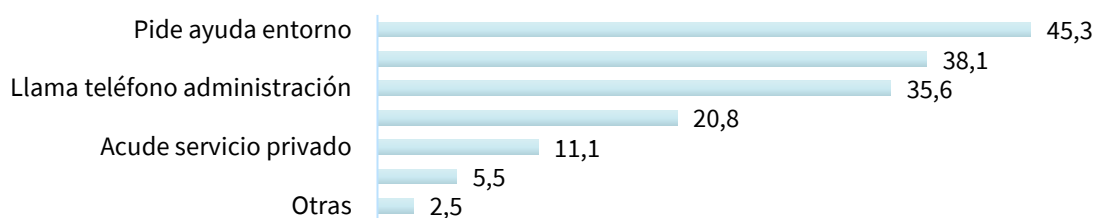
Y, por otra parte, desarrollar **estrategias que permitan una experiencia de usuaria más amable, simple y accesible**.

Es necesario destacar que la percepción de retos de Administración digital también se relaciona muy estrechamente con los ejes de desigualdad que se han descrito anteriormente. Así, observamos que las **personas más jóvenes, con niveles de estudios, ingresos e inclusión digital más elevados**, identifican con más frecuencia los **retos relacionados con la experiencia como persona usuaria**, como los errores de las plataformas o la falta de atención, mientras que las **personas de mayor edad, menor nivel de estudios e inclusión digital** tienden a identificar más **factores individuales** como la falta de competencias digitales o de estrategias para resolver problemas durante la tramitación digital.

Estrategias de resolución de problemas con la Administración digital

Junto a la percepción de oportunidades y retos en relación con la Administración digital, resulta necesario analizar cuáles son las principales estrategias ciudadanas de resolución de problemas, así como el análisis en relación con las desigualdades en la adopción de unas u otras estrategias.

Gráfico 20. Estrategias de resolución de problemas con la Administración digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Se observa que cuando se produce un problema a la hora de realizar un trámite, la mayoría de la población, un 45%, acude a su **entorno social y familiar** y un 38% **intenta solucionarlo de forma autónoma**. Sólo entre un 20% y un 30% de la población desarrolla **estrategias que implican a los servicios públicos** (como la asistencia telefónica o presencial), se detecta una priorización de **las opciones de apoyo informales**. El hecho que las estrategias de resolución de problemas con la Administración digital se encuentren mayormente vinculadas a los recursos individuales de la ciudadanía resulta preocupante, en tanto, **que la capacidad de respuesta tanto del entorno como la individual es muy desigual** y, como ya hemos visto, **depende de factores estructurales muy vinculados a los ejes clásicos de desigualdad**.

Asimismo, se detecta que son **los colectivos en mayor situación de vulnerabilidad** (personas más mayores, jubiladas, dedicadas al trabajo no remunerado, así como con niveles bajos de estudios) **aquellos que más desarrollan estrategias de resolución de problemas con la Administración digital que implican al entorno**. En cambio, **los perfiles con una situación socioeconómica más favorable** (mayor nivel de ingresos, nivel de estudios e inclusión digital) desarrollan estrategias de resolución de problemas que implican en mayor medida **recurrir a la propia administración o la resolución de problemas de forma autónoma**.

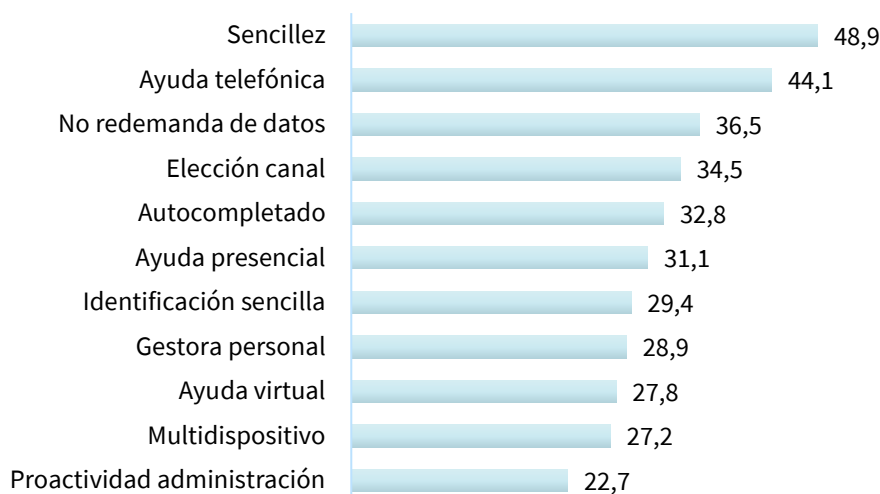
El hecho que los **colectivos en situación de mayor vulnerabilidad tiendan a recurrir a su entorno** para resolver las incidencias en la tramitación implica un claro **elemento de desigualdad** en la capacidad de aprovechamiento de la relación con la Administración digital. La dependencia de estrategias informales comporta un claro **riesgo de exclusión**. En este sentido, resulta clave el desarrollo de estrategias desde la Administración en torno a la tramitación asistida, de forma que resulte más sencillo acceder al acompañamiento desde los propios servicios públicos. Esto implicaría un refuerzo de la atención presencial, pero también el desarrollo de fórmulas de acompañamiento telemático más sencillas, accesibles, eficaces y que generen confianza en la población.

Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital

Como se ha podido observar, la experiencia de las personas en su relación con la Administración digital constituye un elemento clave tanto en el acceso, como en el uso y aprovechamiento de la Administración digital. Al analizar las distintas variables que configuran la Encuesta, se ha podido describir como existen elementos que condicionan la relación con la Administración digital y que, en buena medida, son transversales al conjunto de la población.

Las **estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital** están estrechamente relacionadas con la percepción de retos en torno a ésta. En este sentido, destacamos que las estrategias que se consideran que mejorarían la experiencia de la ciudadanía con la Administración digital hacen referencia a la **simplificación de los trámites y al aumento del apoyo y acompañamiento**.

Gráfico 21. Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

En este sentido, el 48,9% considera que su experiencia mejoraría si los **trámites fueran más sencillos y entendibles**, el 44,1% considera que se debería asegurar la posibilidad de **recibir ayuda telefónicamente** y el 36,5% opina que su experiencia mejoraría si **no se volvieran a pedir datos que la persona ya ha proporcionado**.

Aunque en menor medida, también destacan otras medidas como la posibilidad de elegir el canal de tramitación que se prefiera y poder cambiarlo cuando se considere (34,5%); que se proporcionen trámites que ya se han rellenado automáticamente (33%) o que una persona ayude de forma presencial (31%).

Resulta esencial destacar que **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**. De manera que son los perfiles de inclusión social y digital más elevados (los que se relacionan en mayor medida con la Administración digital y los que tienen una mayor capacidad para relacionarse de forma autónoma) aquellos que perciben en mayor medida la potencialidad de cada una de las estrategias de mejora de la experiencia de usuario.

Por otro lado, aunque las distribuciones se reiteran en términos generales, podemos destacar algunas diferencias entre grupos en relación con diferentes ejes sociodemográficos. En cuanto a la **edad**, destaca el hecho que un **48,5% de los encuestados de más de 75 años, no saben qué elemento podría mejorar su experiencia**, una proporción más elevada que en el resto de los grupos de edad. En relación con la **actividad principal**, la **sencillez** destaca especialmente entre las **personas en situación de paro**. A su vez, las personas con **trabajo doméstico no remunerado** destacan más que otros grupos la necesidad de **ayuda telefónica**.

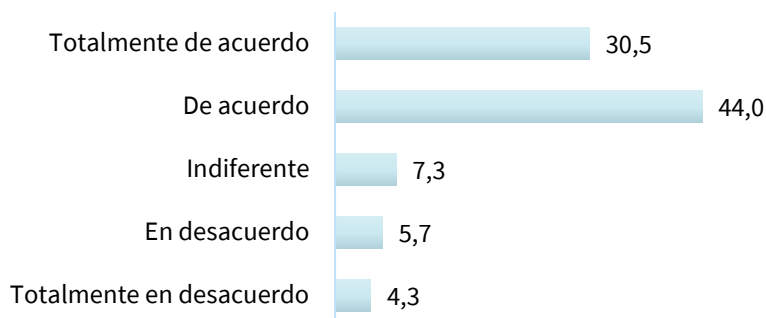
Opiniones en relación con la Administración digital

Analizar las opiniones de la ciudadanía respecto a la Administración digital y sus posibles transformaciones resulta clave a la hora de orientar las políticas públicas. En este sentido, se analizan las opiniones y preferencias de la población respecto a la Administración digital y las posibles vías de transformación o desarrollo que se consideran necesarias implementar.

Información personal y portal único de tramitación

Al examinar el nivel de acuerdo con la frase “Me gustaría poder **acceder fácilmente a la información** que tiene de mí cualquier Administración pública y poder realizar los **trámites en un mismo sitio web o app**, independientemente de la administración.” se evidencia una tendencia generalizada a favor de la creación de un portal único que permita a la población consultar su información personal y realizar trámites con la Administración, sin la necesidad de recurrir a diversas plataformas en línea para cada tipo de gestión u organismo responsable. Concretamente, **el 74,5% de la población está de acuerdo con la simplificación de estos canales.**

Gráfico 22. Grado de acuerdo con la frase “Me gustaría poder acceder fácilmente a la información que tiene de mí cualquier Administración pública y poder realizar los trámites en un mismo sitio web o app, independientemente de la Administración.” (%)

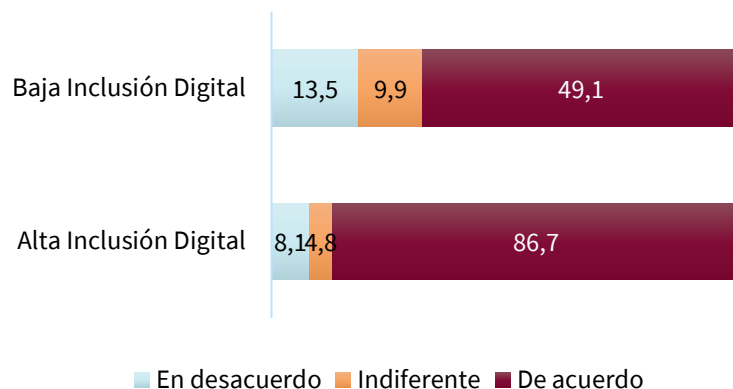


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

En cuanto a las variables sociodemográficas, se observa que, en términos generales, los perfiles con un **mayor nivel de inclusión digital** (más jóvenes, con niveles educativos más altos, ingresos superiores o un mayor nivel de inclusión digital) **presentan una mayor predisposición hacia la consolidación de los canales de comunicación con la Administración en un único portal.** En este sentido, los datos sugieren que la experiencia previa con las plataformas digitales podría suponer un factor clave, pues un mayor

conocimiento de las plataformas permite también una mayor conciencia de los potenciales beneficios del cambio propuesto. A su vez, su mayor nivel de inclusión digital también podría correlacionarse con una **actitud más favorable, en términos generales, a los desarrollos tecnológicos**.

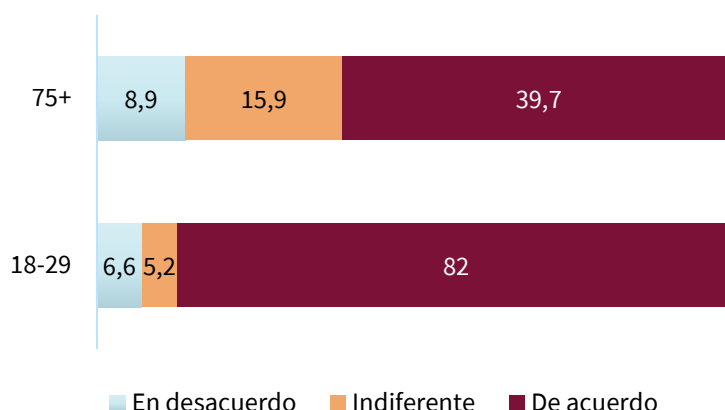
Gráfico 23. Grado de acuerdo con la frase “Me gustaría poder acceder fácilmente a la información que tiene de mi cualquier Administración pública y poder realizar los trámites en un mismo sitio web o app, independientemente de la Administración.” Según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

En contraste, las personas de **mayor edad, con niveles educativos más bajos, ingresos inferiores o un menor grado de inclusión digital**, aunque en su mayoría también se muestran de acuerdo con esta afirmación, tienden a manifestar una **actitud más indiferente hacia estos avances**. En este sentido, se observa que estas percepciones podrían estar condicionadas por una menor exposición a las complejidades de realizar trámites en línea desde distintas plataformas, lo que podría influir en su percepción de los beneficios asociados con la unificación de los canales.

Gráfico 24. 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 grupos de edad (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

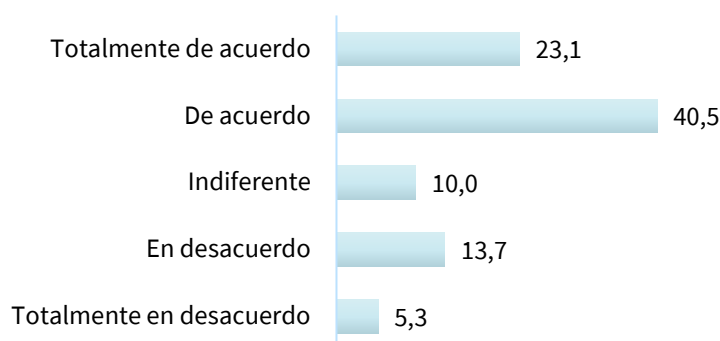
Tramitación multidispositivo

Ante la afirmación “Me gustaría que **todos los trámites se pudieran realizar desde dispositivos móviles**”, la población está de acuerdo en que le gustaría poder realizar los trámites desde un *smartphone*, aunque la **mayoría de las personas encuestadas expresa un acuerdo moderado** (solo un 23,1% afirman estar de muy de acuerdo frente a un 40,5% que afirman estar de acuerdo). El hecho que en general se esté de acuerdo con la afirmación propuesta, pero de una forma más moderada, se puede relacionar con el hecho que, como se ha expuesto anteriormente, un porcentaje importante de la población realiza los trámites con la Administración a través del ordenador, en tanto que este facilita poder hacer usos más complejos (por ejemplo, que requieran tener múltiples ventanas abiertas, escribir textos largos, descargar, guardar y adjuntar documentos y certificados, etc.). Por lo tanto, es plausible que la población encuestada esté de acuerdo con la posibilidad de realizar los trámites desde una mayor diversidad de dispositivos (omnicanalidad). No obstante, teniendo en cuenta la complejidad actual de los procesos de tramitación administrativa, es probable que continúen prefiriendo las prestaciones del ordenador, en detrimento de otros dispositivos.

Si observamos la opinión respecto a esta cuestión en función de las variables sociodemográficas, observamos que factores como son la edad influyen en esta respuesta. Se observa como las **personas jóvenes** muestran una mayor **preferencia por tener la posibilidad de usar el móvil** para los trámites, mientras que las personas de más edad no se muestran tan favorables. En la misma línea, se observa como las **personas con un nivel de inclusión digital bajo** son el colectivo que presenta una mayor proporción de personas **desfavorables a la extensión del uso del teléfono móvil** para los trámites digitales. Estos datos han requerido de un análisis *ad hoc* debido a que no son coincidentes con los resultados del estudio cualitativo. Al observar la tendencia del conjunto de preguntas relacionadas con la opinión respecto a la Administración digital, observamos que, entre las personas con un

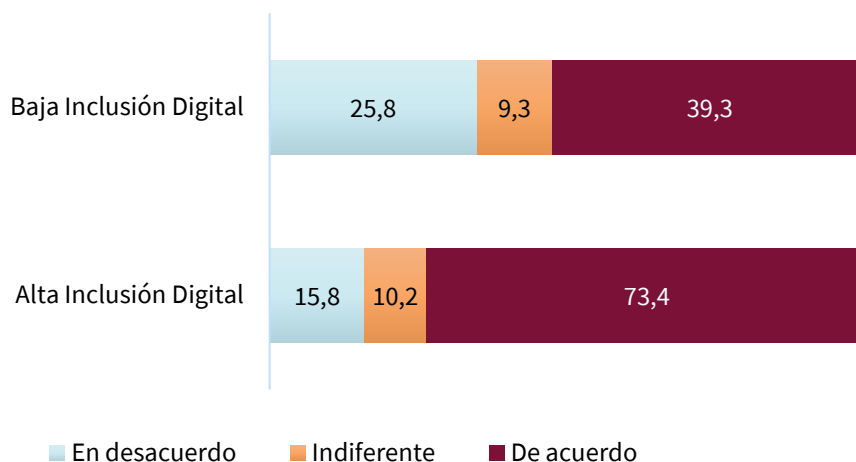
perfil de inclusión digital bajo, existe un mayor porcentaje de población que responde que no sabe o no contesta. A su vez, también se observa que, en general, las personas que conforman el perfil de inclusión digital bajo se muestran menos favorables a cualquier tipo de desarrollo de la Administración digital, incluso cuando se trata de desarrollos que, potencialmente, podrían mejorar su experiencia de usuario; sobre todo si tomamos en consideración que se trata del colectivo que accede a la Administración digital en mayor medida a través del móvil en comparación con el acceso a través de ordenador.

Gráfico 25. Grado de acuerdo con la frase “Me gustaría que todos los trámites se pudieran realizar desde dispositivos móviles.” (%)



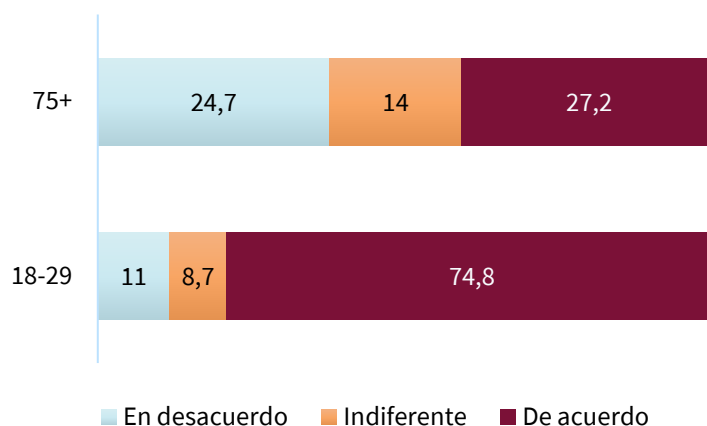
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 26. 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.

Gráfico 27. Grado de acuerdo con la frase “Me gustaría que todos los trámites se pudieran realizar desde dispositivos móviles.” Según grupos de edad (%)



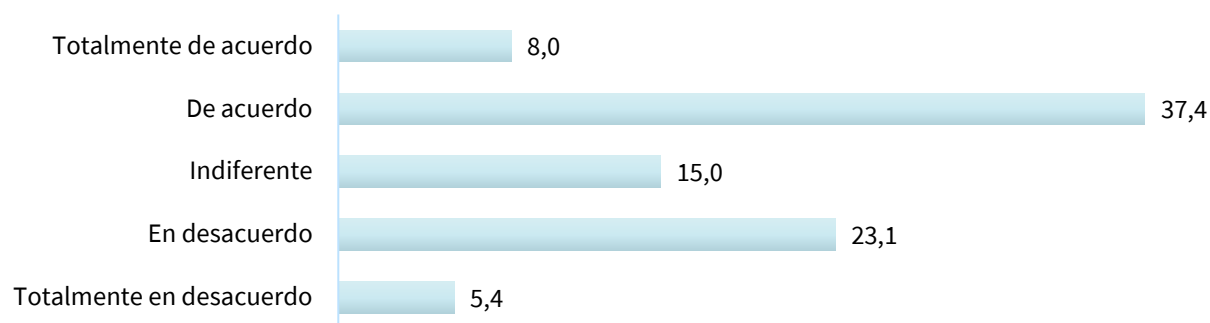
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Asistencia y acompañamiento

En relación con la afirmación “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**” se observa una mayor diversidad de opiniones que en las anteriores afirmaciones. En términos generales, la población continúa situándose de acuerdo, pero en menor medida (solo un **45,4% se define de acuerdo o muy de acuerdo** frente a un **28,5% de la población que se sitúa en desacuerdo o totalmente en desacuerdo**). En un contexto en el que el 31% de la población considera que los trámites con la Administración son complejos, estos datos sugieren que **un porcentaje considerable de la población** (casi el 30%) **está quedando desatendida cuando necesita ayuda para resolver un problema al realizar un trámite digital con la Administración.**

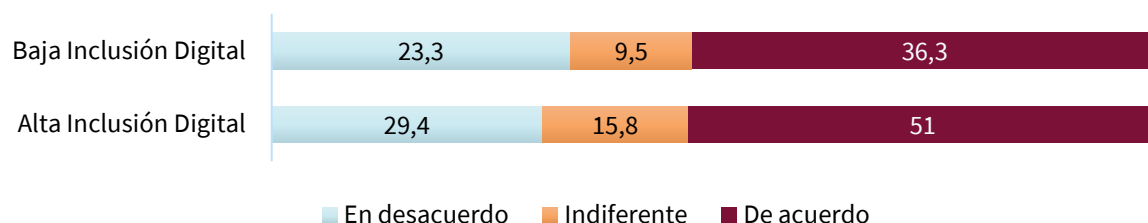
En este sentido, si observamos la incidencia de las características socioeconómicas, destaca la tendencia que aquellas **personas con un mayor nivel de inclusión digital son también las que valoran más positivamente la ayuda recibida**, mientras que los colectivos en situación de vulnerabilidad proporcionalmente presentan una opinión menos favorable. Estos datos sugieren que es precisamente la **población con más necesidad de apoyo y acompañamiento la que está quedando excluida de la asistencia.** En este sentido, en relación con el perfil de inclusión digital, podemos ver como 5 de cada 10 personas con perfil alto y medio de inclusión digital consideran adecuada la ayuda recibida, frente a 3 de cada 10 con baja inclusión digital.

Gráfico 28. 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.” (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 29. 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

Uno de los retos a los que se enfrenta la Administración pública digital es el hecho de que esta se pueda **anticipar al trámite de un servicio** por parte de las personas usuarias. Es decir, que la Administración sea proactiva y haga llegar a la población los servicios por los cuales cumplen los requisitos o pueden estar interesadas para facilitar el acceso a los recursos que tienen disponibles. En este sentido, ante la afirmación “Me gustaría que la Administración Pública hiciera **uso de los datos que tiene sobre mí para ofrecerme servicios, enviarme información sobre trámites de mi interés, etc.**” observamos una **distribución dicotómica**: un 43,4% de la población indica acuerdo frente a 36,3% que manifiesta desacuerdo.

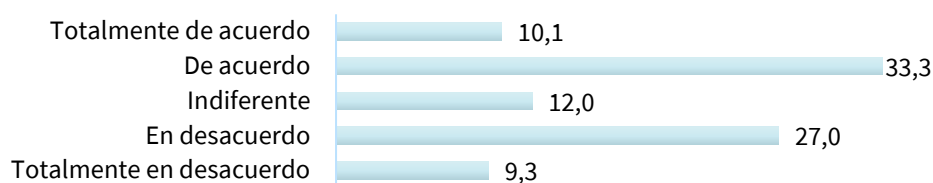
Esto podría apuntar a dos cuestiones. Por una parte, a un **desconocimiento** de esta posibilidad y de las ventajas que podría acarrear su aplicación. Por otra, a una **desconfianza** de este tipo de funcionamiento de la Administración.

De hecho, se observa que, **las personas con un mayor nivel de inclusión digital**, más jóvenes, o que hacen más trámites, están más de acuerdo con que se haga uso de sus datos para informar y ofrecer servicios, es decir, con la **proactividad**. Unos datos que confirman la

tendencia observada en la que las personas con mayor nivel de inclusión social y digital también muestran una mayor predisposición hacia los desarrollos tecnológicos propuestos.

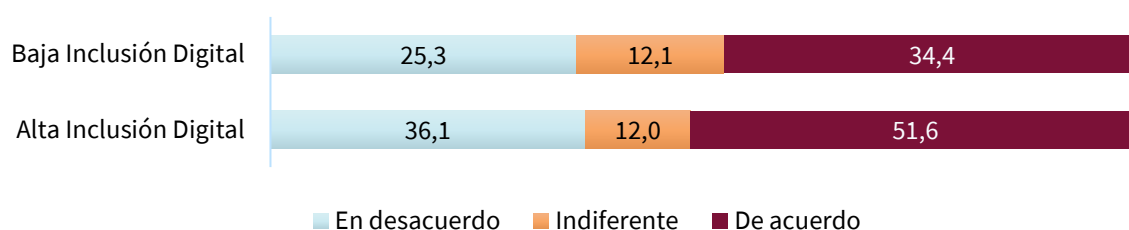
Si tomamos en consideración que las personas con niveles de inclusión digital más bajos son también las que acceden a la información de la Administración digital en menor medida y cuyo acceso está condicionado en mayor medida a los conocimientos del entorno cercano; podemos observar cómo serían potenciales beneficiarios de este tipo de estrategia de transformación digital de la Administración, aunque su valoración sea más baja.

Gráfico 30. 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.” (%)



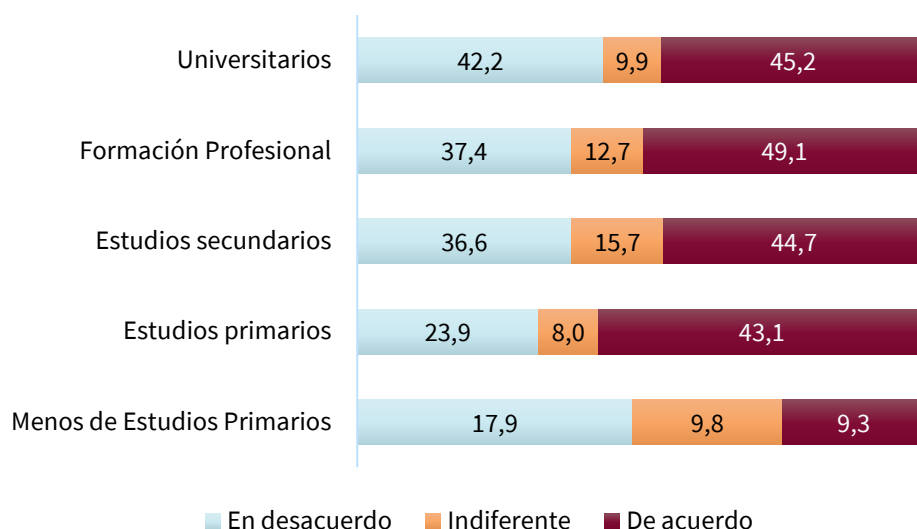
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 31. 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.

Gráfico 32. 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 nivel de estudios (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Atención ciudadana

La tramitación asistida o el acompañamiento durante la tramitación constituye uno de los retos destacados de la transformación digital de la Administración. En este sentido, se observa que existe cierta tendencia a percibir por parte de la población que los procesos de digitalización de los servicios públicos se relacionan con una reducción y/o deterioro de la atención ciudadana.

Ante la afirmación “Desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma telemática o digital, considero que ha **mejorado la atención a la ciudadanía**”, observamos que un **36% de las personas encuestadas están en desacuerdo**.

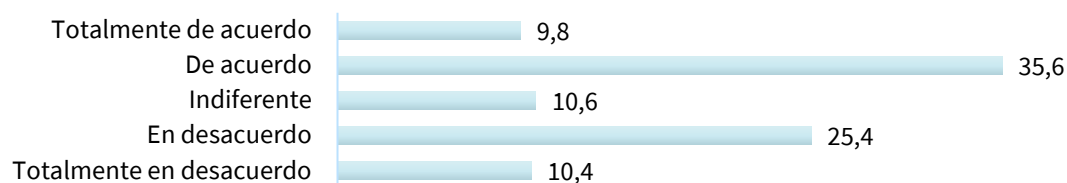
Existe una **clara división de la opinión en este sentido**, en un debate en el que entran en conflicto las ventajas de la transformación digital (como la rapidez, inmediatez, etc.), de las cuales es capaz de beneficiarse tan solo un sector de la población, frente a las desventajas también expuestas (como la dificultad para enfrentarse a los trámites de forma autónoma cuando se produce algún fallo). Este hecho debe alertarnos: en este proceso de transformación, ¿A quién se está dejando atrás? ¿A quién se está desatendiendo y, por lo tanto, vulnerando sus derechos o excluyendo?

En este sentido, observamos que, entre las **personas con un mayor nivel de estudios y mayor nivel de inclusión digital**, se **percibe** en mayor medida una **mejora de la atención ciudadana en la digitalización de la tramitación**. De esta manera, un 58,1% de las personas con un perfil de inclusión digital alto se muestran de acuerdo con esta afirmación, mientras

que entre las personas con un perfil de inclusión digital bajo este porcentaje se reduce hasta el 28,1%. Por lo tanto, observamos como aquellos **colectivos en situación de mayor vulnerabilidad son los que presentan una opinión menos favorable de la atención a la ciudadanía a partir de la digitalización de la tramitación.**

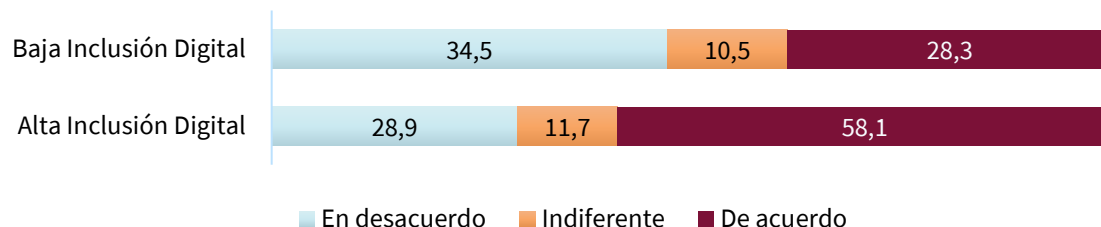
En relación con esta valoración, cabría preguntarse cuáles son los parámetros que los distintos perfiles poblacionales utilizan para valorar la calidad, o suficiencia, de la atención ciudadana. En este sentido, lo que ha sido posible observar, a través de los análisis realizados, es que los **colectivos en mayor situación de vulnerabilidad valoran en mayor medida las cuestiones relacionadas con la asistencia y el acompañamiento**, mientras que entre los **perfiles con un mayor nivel de inclusión digital se valoran en mayor medida cuestiones como la eficiencia, rapidez y comodidad**. Esto nos podría estar indicando algunas diferencias en torno a la percepción de la atención ciudadana que, a su vez, impactan sobre la valoración que se realiza de esta.

Gráfico 33. 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” (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 34. 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.

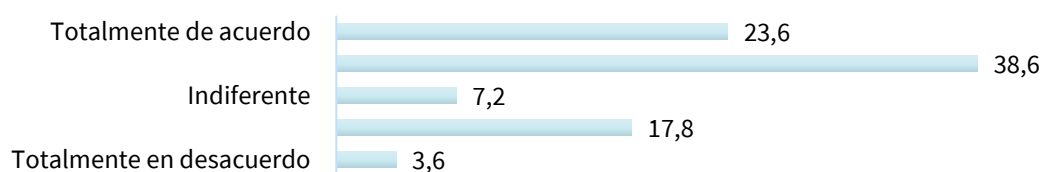
Derechos en el entorno digital

A pesar de los resultados mayoritariamente favorables en cuanto a la mejora de la atención ciudadana, más del **60% de la población** encuestada **considera que la transformación digital ha supuesto una mayor vulneración de los derechos de la ciudadanía**. Concretamente, un 62,2% manifiesta su acuerdo o fuerte acuerdo con la afirmación "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**". Estos resultados deben ser motivo de alerta, ya que indican que, a pesar de una percepción favorable respecto algunas ventajas que proporciona la Administración digital, existen **inquietudes significativas sobre posibles vulneraciones de derechos** en el contexto de los procesos de digitalización de la Administración.

En el análisis de los factores sociodemográficos, se evidencia que los **colectivos en situación de vulnerabilidad son especialmente sensibles a posibles transgresiones de derechos** en el contexto de la digitalización de trámites. En este sentido, se ha observado que conforme se incrementa la edad y conforme se reduce el nivel de inclusión digital, nivel de estudios y nivel de ingresos, incrementa la percepción de vulneración de derechos como consecuencia de los procesos de digitalización de la Administración. En este sentido, pues, observamos que aquellas **personas que presentan más dificultades para relacionarse con la Administración digital**, que acceden en menor medida y son menos capaces de extraer un aprovechamiento de esta relación, son también las que **perciben en mayor medida esta potencial vulneración de los derechos**.

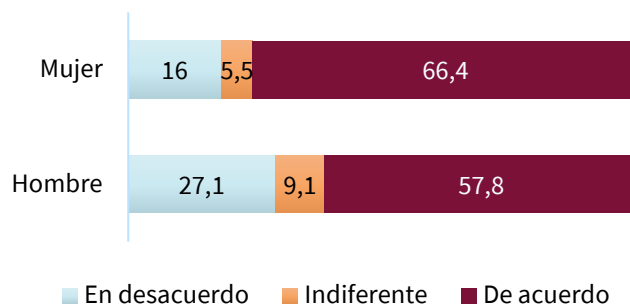
Además, cabe apuntar que, entre los inconvenientes que más se han destacado, se hace referencia a la experiencia de la ciudadanía en la relación con la Administración y, en esta misma línea, a la falta de acompañamiento a la hora de realizar unos trámites que, mayoritariamente, se han considerado complejos. Así pues, si los **procesos de digitalización de la Administración no han comportado una mayor percepción de facilidad y sencillez en la relación con la Administración** y, a su vez, se incrementa la **percepción de falta de acompañamiento**, es **esperable que aumente la percepción** que el proceso de transformación digital de la Administración está comportando una cierta **vulneración de los derechos**.

Gráfico 35. 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" (%)



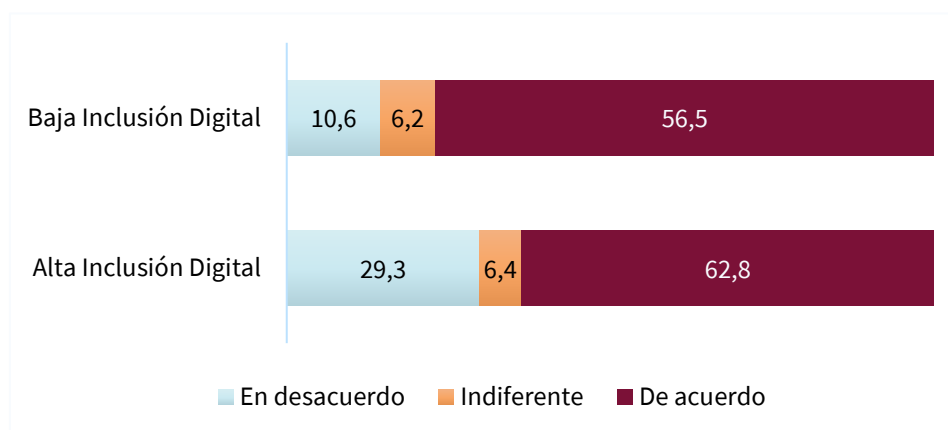
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 36. 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 sexo (%)



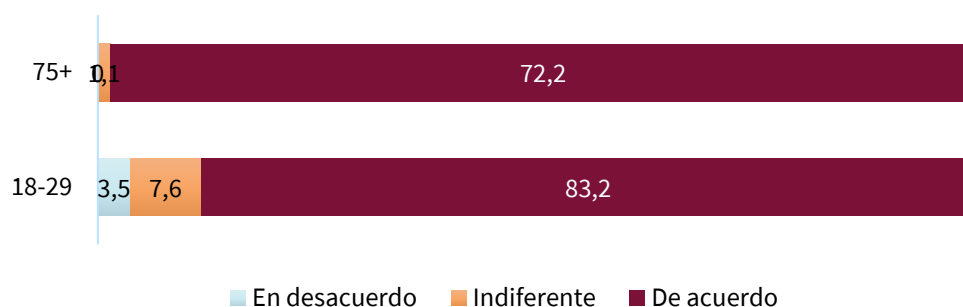
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 37. 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.

Gráfico 38. 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 grupo de edad (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

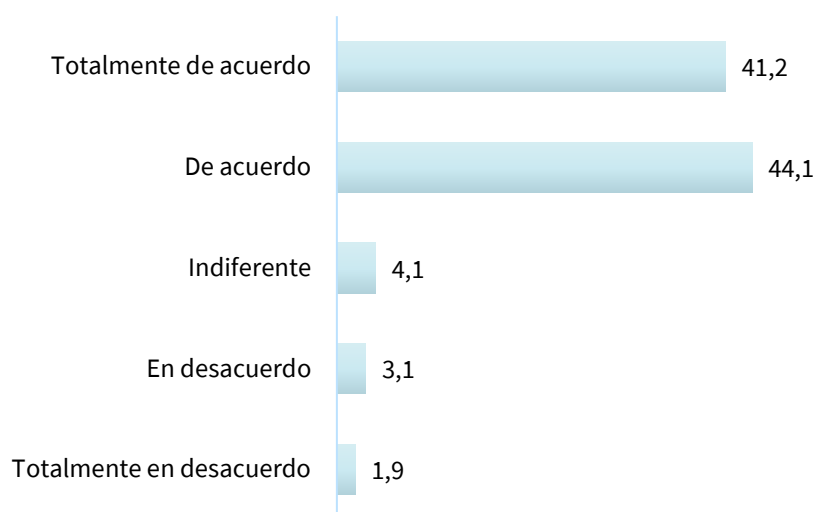
Presencialidad

El proceso de digitalización de la Administración ha sido percibido, por buena parte de la población, como un proceso que ha ido acompañado de una reducción drástica de las posibilidades de relacionarse de forma presencial con la Administración pública. En este sentido, resulta interesante apuntar que los efectos de la pandemia de la COVID-19 también han contribuido a ahondar en esta tendencia a la disminución de la presencialidad debido a esta coyuntura. Sin embargo, se observa que existe la percepción que, tras la recuperación de una situación de normalidad, no se han recuperado los niveles de presencialidad previos a esta situación.

Ante la afirmación “Considero importante **mantener y fortalecer la atención presencial**”, más del **85%** de las personas encuestadas expresan su acuerdo con la **necesidad de preservar y fortalecer la atención presencial**. Este dato apunta a la **necesidad que continúen existiendo formas de atención presencial**, evidenciando que, de acuerdo con la opinión de una amplia mayoría, las herramientas digitales deben asentarse como un complemento o como una alternativa a la atención presencial, pero no como un reemplazo.

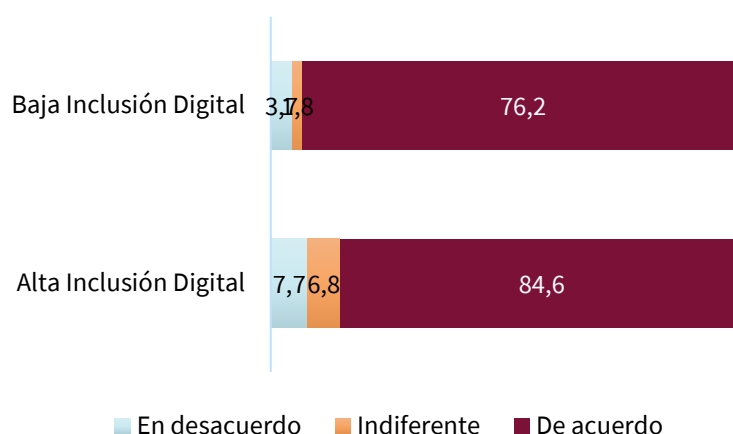
En el análisis de factores sociodemográficos, se observa que la mayoría de la población, independientemente del grupo sociodemográfico, respalda la importancia de mantener y fortalecer la atención presencial. Sin embargo, es notable que entre las personas más jóvenes y con un alto nivel de inclusión digital, se incrementa ligeramente la proporción de aquellas que muestran indiferencia hacia la necesidad de mantener los canales presenciales. Es decir, es **entre los colectivos que cuentan con una menor capacidad de relación autónoma con la Administración** a través de canales digitales, entre los que existe una **mayor necesidad de disponer de vías de atención presencial** a la ciudadanía. Estos datos sugieren la **necesidad de considerar enfoques flexibles que puedan adaptarse a las circunstancias y niveles de inclusión digital**, desde una óptica de garantías de la relación entre la ciudadanía y la Administración, independiente de las condiciones o casuísticas concretas de cada colectivo o individuo.

Gráfico 39. Grado de acuerdo con la frase “Considero importante mantener y fortalecer la atención presencial” (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 40. 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

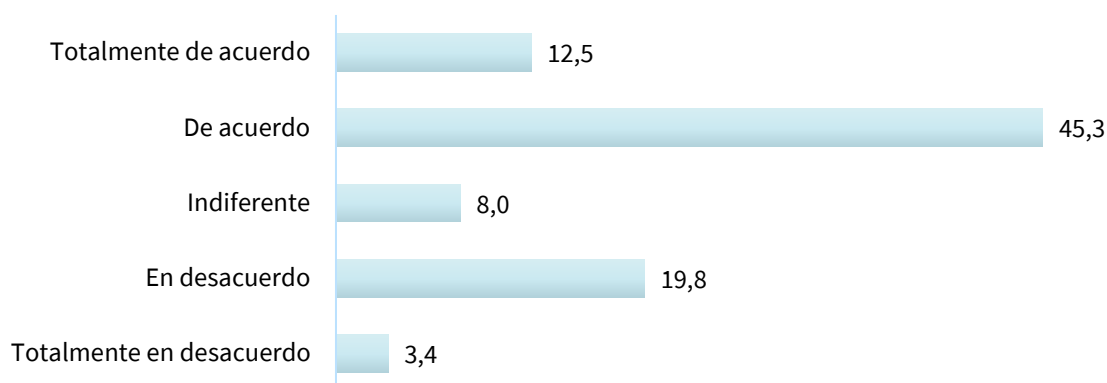
La autoconfianza digital resulta una variable clave a la hora de analizar el aprovechamiento digital. Entendemos por autoconfianza **la percepción individual sobre las propias capacidades, desde una perspectiva holística, para hacer frente a los posibles retos que pueden surgir en el entorno digital**. Así pues, analizar el aprovechamiento en relación con la Administración digital implica, también, analizar esta variable actitudinal. En este sentido, se ha recogido la percepción de autoconfianza en la tramitación digital, es decir, la seguridad en que dicho uso digital se está realizando correctamente.

Respecto a la afirmación “Cuando hago un trámite digital, al final estoy **seguro/a de que se ha realizado correctamente**”, se observa que más del **20%** de las personas encuestadas presentan **niveles bajos de autoconfianza en la tramitación digital**. Este fenómeno subraya la necesidad de establecer o mejorar los mecanismos existentes para informar a las personas sobre la correcta o incorrecta finalización de un trámite, pero también y, sobre todo, interpela a cuestiones relacionadas con la adquisición de competencias, la autoconfianza digital y la importancia de las actitudes en este sentido.

En este mismo sentido, se observa que, si bien un 57,8% manifiesta estar de acuerdo en sentir seguridad al finalizar sus trámites telemáticos, solo el 12,5% se muestra muy de acuerdo.

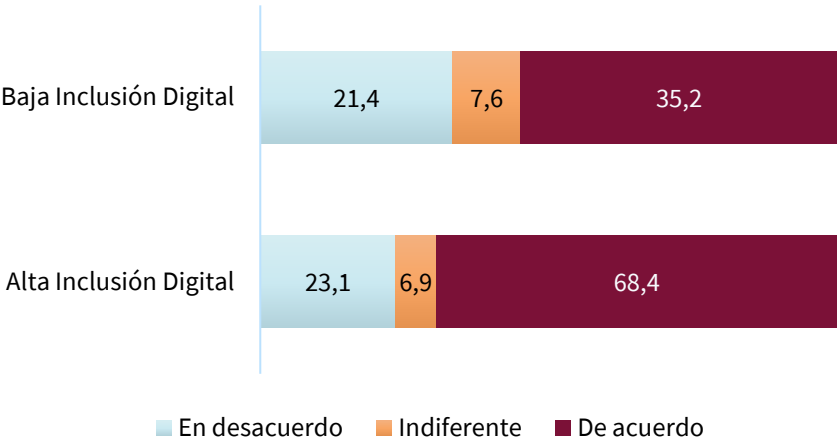
Además, se ha podido detectar que la **autoconfianza** en la tramitación digital se encuentra **vinculada al grado de inclusión digital** e intersecciona con los ejes de desigualdad clásicos. Es decir, conforme aumenta el nivel de inclusión digital, el nivel de ingresos y estudios también aumenta la percepción de seguridad al realizar trámites digitales. Este hallazgo resalta la importancia de considerar estos factores al diseñar y mejorar los procesos para garantizar la confianza y satisfacción de las personas usuarias en el entorno digital, pero, a su vez, también **interpela profundamente a pensar la transformación de la Administración pública desde la experiencia de la ciudadanía**, de forma que se contribuya a generar confianza, el espacio resulte amable, la atención esté garantizada durante todo el proceso y, en definitiva, la **tramitación no sea percibida con recelo, angustia o desconfianza**.

Gráfico 41. Grado de acuerdo con la frase “Cuando hago un trámite digital, al final estoy seguro/a de que se ha realizado correctamente” (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 42. 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

La Encuesta “Brecha y Administración Digital en España” ha permitido analizar la forma en la que las **desigualdades sociodigitales impactan sobre la relación de la ciudadanía con la Administración digital**. También ha permitido conocer cuáles son **las percepciones de la ciudadanía sobre la Administración pública y sobre los procesos de transformación digital** que se vienen desarrollando en los últimos años; **detectar situaciones de desigualdad y claros riesgos para la exclusión**; así como **detectar retos y oportunidades** que resulta necesario tomar en consideración para que el desarrollo de los procesos de transformación digital de la Administración pública no comporten un agravamiento de las situaciones de desigualdad al añadir nuevas barreras o profundizar en las existentes.

- La Encuesta ha permitido constatar las tendencias que ya se habían observado en la edición de 2022 y, además, **profundizar en el conocimiento de las brechas digitales** en el ámbito concreto de las relaciones ciudadanas con la Administración pública.
- Los resultados han permitido **validar la propuesta metodológica basada en la definición de perfiles de inclusión digital**, de forma que se ha podido constatar la aplicabilidad de esta formulación a casos concretos, como sería la relación con la Administración digital.
- Se ha podido observar que **las percepciones de la ciudadanía respecto a la Administración pública ya no son disociables de las percepciones sobre la Administración digital**. Este hecho funciona en un doble sentido. Por una parte, las percepciones sobre la Administración pública incorporan los imaginarios y las valoraciones respecto al proceso de digitalización. Por otra parte, los retos que la ciudadanía percibía sobre la Administración pública no han cambiado de forma substancial con la digitalización de los servicios públicos.
- En este sentido, podemos apuntar, además, que los resultados sustentan la idea que **se ha producido un proceso de digitalización de las administraciones públicas y no tanto un proceso de transformación digital** de las administraciones públicas.
- Respecto a la visión general de la relación de la ciudadanía con la Administración pública, destacamos el hecho **que los colectivos en mayor situación de vulnerabilidad son los que se están relacionando en menor medida con la Administración pública**, incluso en aquellas tipologías de trámites que se relacionan con prestaciones vinculadas a situaciones de vulnerabilidad social. En cambio, las personas que se relacionan o acceden en mayor medida a la Administración pública, cuentan con los recursos, competencias y habilidades para relacionarse de una forma más autónoma, pero no lo hacen, al menos no en todas las tipologías de trámites.
- Respecto a la Administración digital, observamos que **los trámites relacionados con hacer efectivos derechos y con cumplir con las obligaciones con la Administración son los que presentan mayores niveles de desigualdad**. Además, observamos que **a los ejes clásicos de desigualdad se superponen las dificultades vinculadas al**

proceso de digitalización de la Administración: la falta de competencias digitales, la falta de estrategias para resolver problemas en la tramitación y la falta de ayuda o acompañamiento en la tramitación. Se detecta, pues, que la digitalización ha supuesto una barrera adicional para los colectivos en situación de vulnerabilidad.

- **La disponibilidad y el uso de las formas de identificación digital también constituye un elemento de desigualdad.** Esto supone una barrera para el uso de la Administración digital, en tanto que un porcentaje de trámites elevado no se podrá realizar, al menos no sin la mediación de un tercero.
- **Las desigualdades detectadas tanto en el acceso como en el uso de la administración digital se reflejan en unas posibilidades de aprovechamiento de la administración digital que también son desiguales.** No solo nos encontramos ante un riesgo relativo a unas posibilidades mayores o menores de acceder a servicios, realizar trámites y, en definitiva, relacionarse con la Administración digital; sino que, nos encontramos ante riesgos que afectan las percepciones en torno a la Administración pública. Los colectivos en mayor situación de vulnerabilidad y con perfiles de inclusión digital baja son los que muestran mayores reticencias a cualquier desarrollo que implica la digitalización de la Administración, incluso aquellos que serían potencialmente beneficiosos para estos colectivos.

Los resultados no solo nos permiten aumentar el conocimiento sobre el impacto de las desigualdades sociodigitales, sino que también permite observar cuáles son los **elementos clave que se deben tomar en consideración a la hora de planificar de forma estratégica los procesos de transformación digital de la Administración.**

- El **acompañamiento**, una vez más, se desvela como un **elemento estratégico en el proceso de transformación digital** de la Administración. Mientras el proceso de digitalización ha condicionado un incremento de la necesidad de mayor autonomía por parte de la población, la falta de acompañamiento conduce al incremento de la desconfianza hacia el proceso de transformación digital, pero también hacia el propio funcionamiento de la tramitación administrativa. Los resultados que se presentan asientan las bases para la elaboración de una estrategia de transición para que el fomento de los medios digitales incorpore un acompañamiento a la ciudadanía que impulse una **regulación integral del sistema de relaciones entre la ciudadanía y la Administración, garantizando los derechos digitales de la ciudadanía.**
- En este sentido, **mejorar los niveles de inclusión digital resulta un elemento clave** para posibilitar una relación más autónoma con la Administración digital. Pero también lo es **desarrollar estrategias que permitan una experiencia de usuario más amable, simple y accesible.** Es fundamental abordar medidas que garanticen la democratización del acceso a las tecnologías digitales, asegurando un marco para el despliegue ágil de servicios públicos digitales eficientes, seguros y fáciles de utilizar, todo ello sobre un modelo de infraestructura tecnológica dinámico y flexible.
- Se detecta que para abordar los retos de la Administración digital es necesario **entender la complejidad de los retos tradicionales de la administración pública y analizar la forma en que el desarrollo tecnológico puede contribuir a esta transformación.**

Bibliografía

Cerrillo, A., Bousta, R., Caldes R., & Velasco, C. (2021). Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial.

https://eapc.gencat.cat/ca/detalls/Article/19_Guia_personalitzacio_servei_public-00003

Comisión Europea (2022) Spain in the Digital Economy and Society Index (DESI).

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-spain>

Espuny, N. (2021) Implantant serveis proactius i personalitzats. L'experiència de la Generalitat de Catalunya.

https://eapc.gencat.cat/web/.content/home/biblioteca/fons-coleccions/docs_eapc/suport_govern/2021/09-seminari-web-intel·ligencia-artificial/Espuny_Nuria_Experiencia_Generalitat.pdf

Fundació Ferrer Guàrdia (2022) Encuesta Brecha Digital en España 2022.

<https://www.ferrerguardia.org/blog/proyectos-2/encuesta-brecha-digital-en-espana-2022-56>

INE (2022) Encuesta sobre el equipamiento y uso de las TIC en los hogares.

<https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=8921>

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Boletín Oficial del Estado, núm. 236.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Prodigioso Volcán (2022) Trámites digitales. <https://comunicacionclara.com/claridad-tramites-digitales/>

Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Boletín Oficial del Estado, núm. 77.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-5032>

Anexos

Anexo 1. Ampliación de los resultados

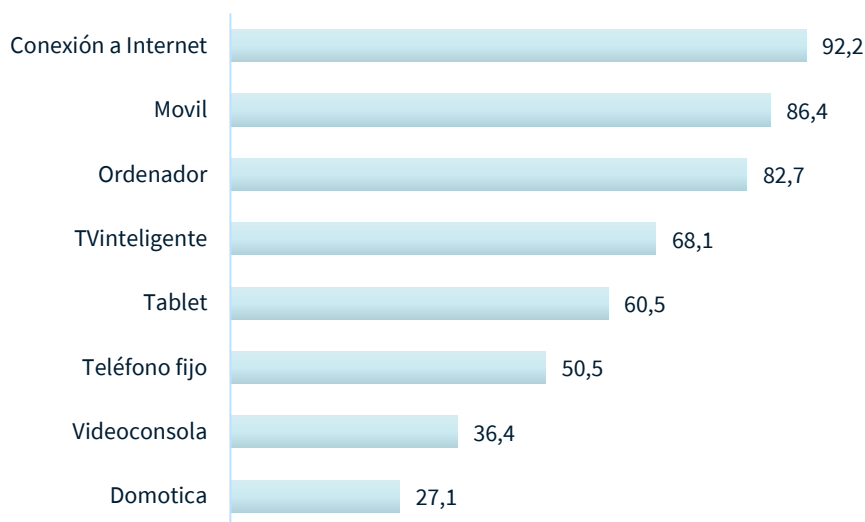
En esta sección se amplía la información relativa a los resultados. De esta manera, es posible acceder a la información generada con el cruce de las principales variables contenidas en la base de datos para cada una de las dimensiones.

Perfil de inclusión digital

Acceso a dispositivos y conexión

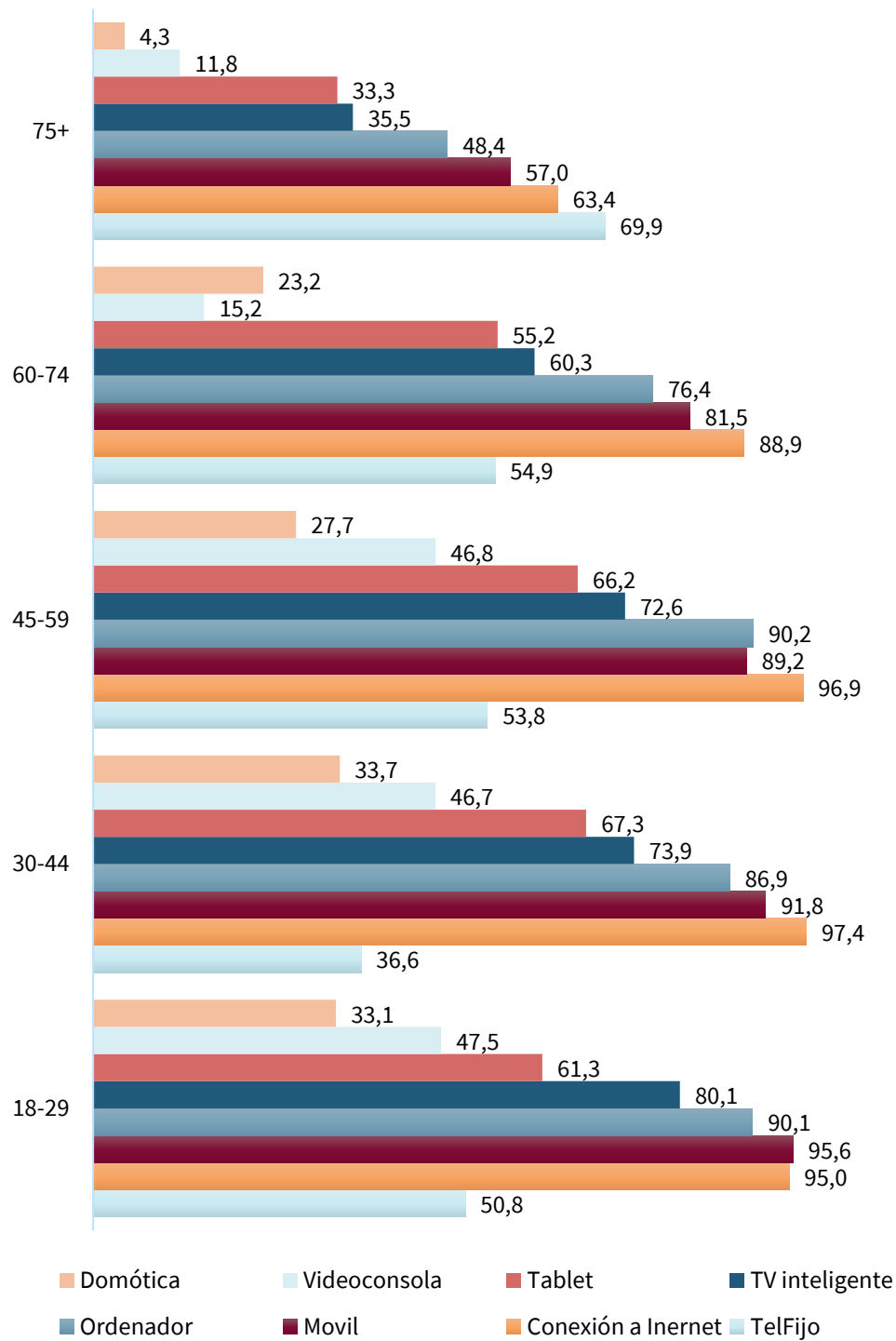
Se observa que el 92% de los hogares cuenta con acceso a internet (ya sea por conexión fija o móvil), el 86,4% de la población dispone de teléfonos móviles inteligentes (smartphones), y un 82,7% tiene acceso a ordenadores, tanto de sobremesa como portátiles. Sin embargo, en el extremo opuesto de la escala de acceso se encuentran las tasas más bajas, que corresponden al uso de sistemas de domótica (27,12%) y videoconsolas (36,4%).

Gráfico 43. Acceso a dispositivos y conexión a Internet, 2023 (%)



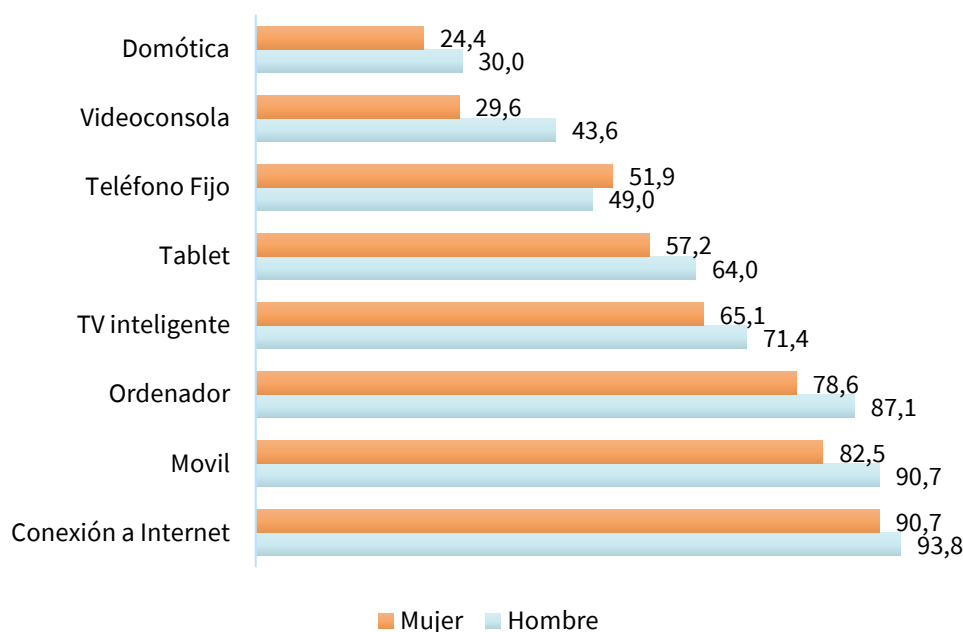
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 44. Acceso a dispositivos y conexión a Internet según grupos de edad, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 45. Acceso a dispositivos y conexión a Internet por sexo, 2023 (%)

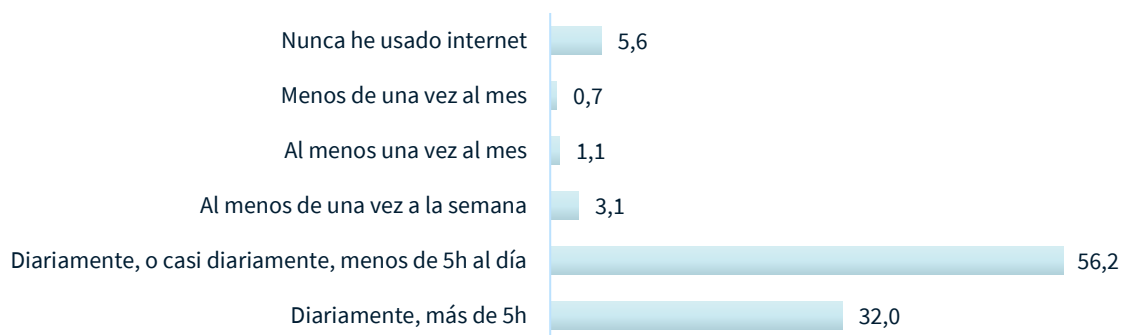


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Diversidad y frecuencia de usos

A partir de los datos de la encuesta, observamos como más del **75% de la población utiliza Internet o dispositivos digitales diariamente** (56,2% más de 5 horas diarias, y 32% diariamente pero menos de 5 horas).

Gráfico 46. Frecuencia de uso de Internet o dispositivos digitales en el último año, 2023 (%)



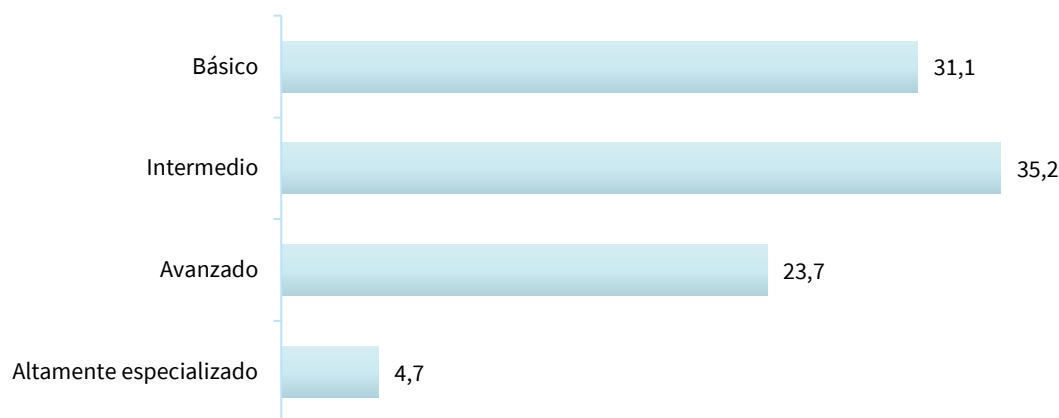
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Autopercepción de competencias digitales

Ante la pregunta “¿Cuál diría que es el nivel de competencias digitales que tiene usted?”, **la mayoría de la población considera que sus competencias son básicas (31,1%) o**

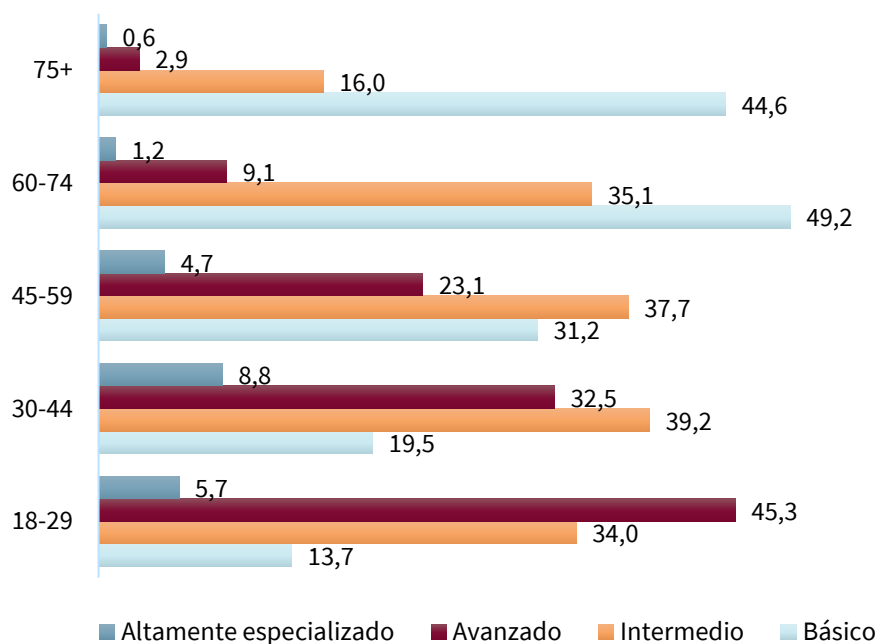
intermedias (35,2%). Por lo tanto, observamos que **el nivel autopercebido de competencias digitales es, por lo general, medio-bajo.**

Gráfico 47. Autopercepción de competencias digitales, 2023 (%)



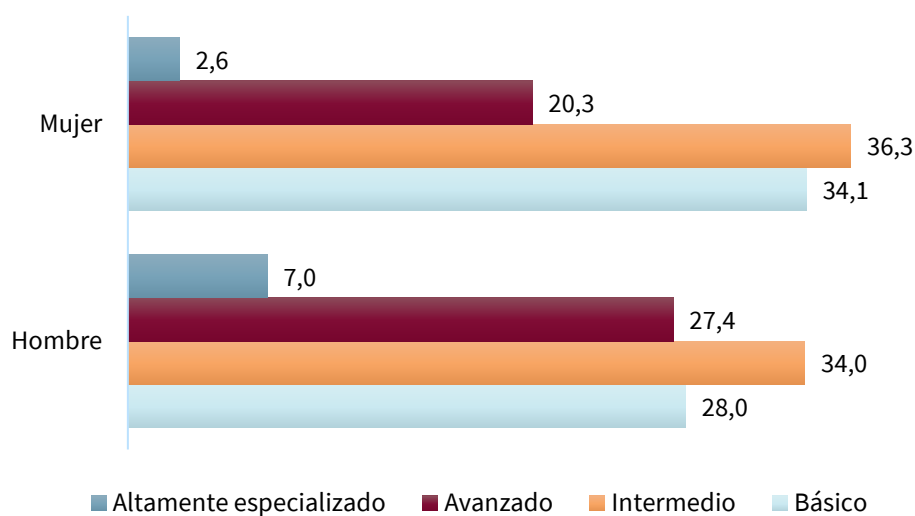
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 48. Autopercepción de competencias digitales según edad, 2023 (%)



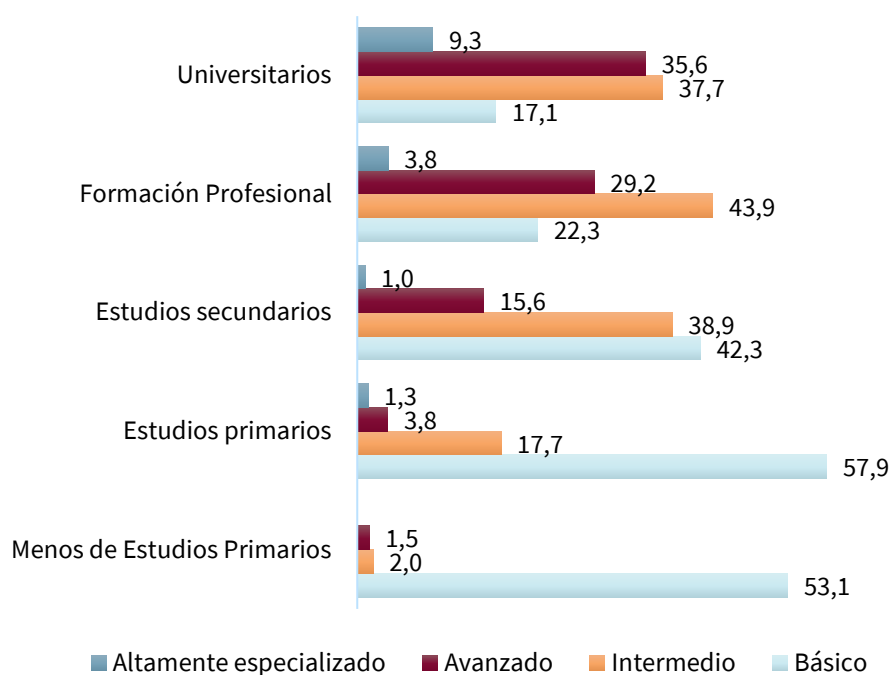
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 49. Autopercepción de competencias digitales por sexo, 2023 (%)



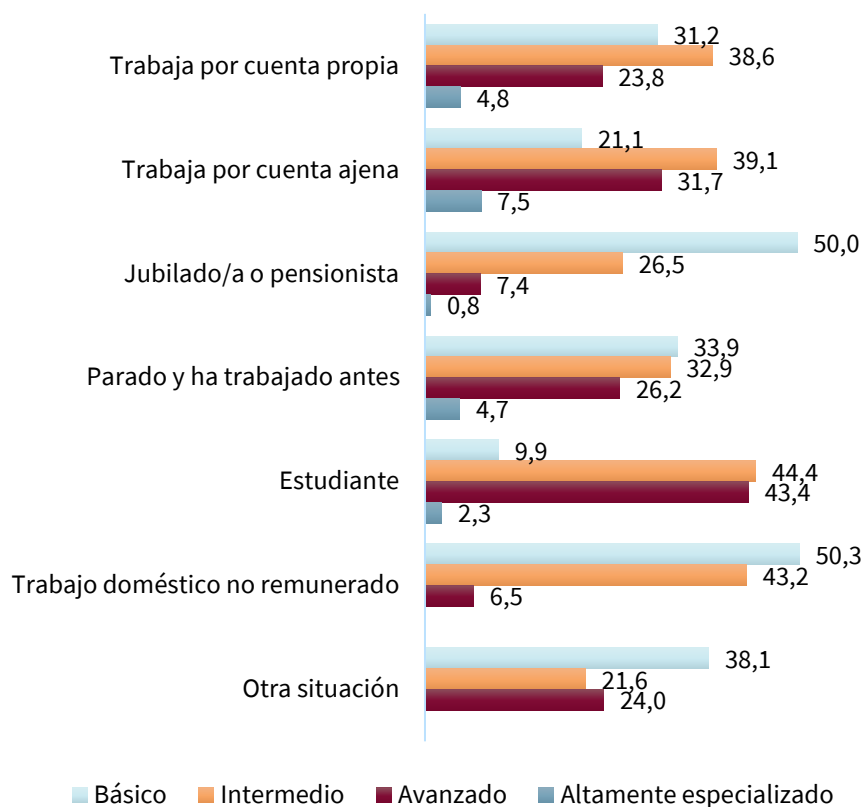
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 50. Autopercepción de competencias digitales según nivel de estudios, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 51. Autopercepción de competencias digitales según actividad principal, 2023 (%)

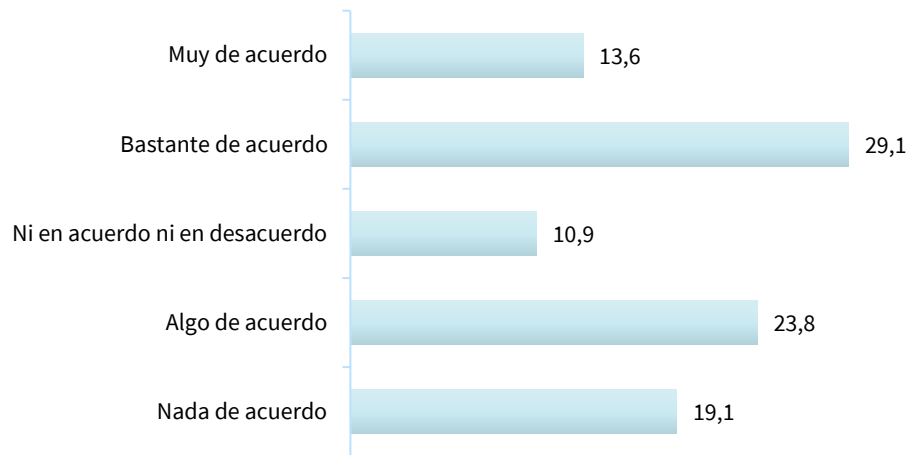


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Autoconfianza digital

Ante la afirmación “Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara” un 19% de la población no está nada de acuerdo; un 11% se muestra indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y un 24% se muestra solo algo de acuerdo; mientras que un 43% de la población está bastante o muy de acuerdo. Es decir, **un 43% de la población muestra niveles de autoconfianza digital altos o muy altos, frente un 54% que muestra niveles bajos o muy bajos.**

Gráfico 52. Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Acceso a la Administración digital

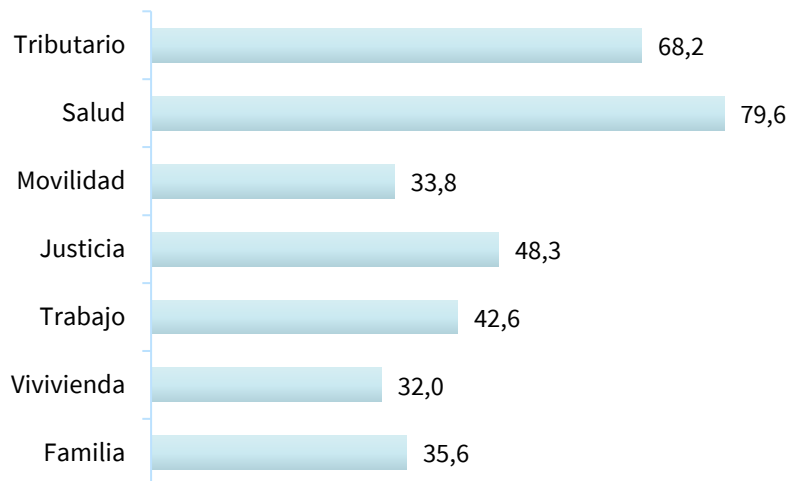
La relación con la Administración pública

Tipología de trámites realizados con la Administración pública

Principales resultados	
General	- Los trámites más realizados son los relacionados con la Salud y los trámites Tributarios. La elevada digitalización de estas gestiones junto con la obligatoriedad como principales factores explicativos. - Los trámites menos realizados son los relacionados con la Vivienda, Movilidad y Familia. Se trata de gestiones con una elevada circunstancialidad.
Edad	- Las personas de entre 30 y 44 años son las que realizan más trámites, seguido de las personas de 45 a 59 años. El mayor nivel de actividad, las responsabilidades familiares y la ayuda o acompañamiento a personas más mayores, podrían ser factores clave de los principales elementos explicativos. - Las personas de más de 60 años son las que realizan un menor número de trámites. Entre los que sí realizan destacan especialmente los relativos a la Salud y Tributarios. - Las personas de 18 a 29 años realizan más trámites relacionados con los estudios y el trabajo.
Sexo	Diferencias poco significativas, salvo en el ámbito tributario y de movilidad, trámites más realizados por hombres.
Actividad principal	El momento vital marca en buena medida la tipología y el volumen de trámites que se realizan. Así, las personas que están estudiando son las que realizan más trámites referentes a los estudios o el trabajo; las personas jubiladas son las que realizan menos trámites, y los principales trámites hacen referencia a la salud o a las gestiones tributarias; y las personas trabajadoras son las que hacen más trámites y más diversos.
Nivel de estudios	- Conforme aumenta el nivel de estudios, aumenta la relación con la Administración. - Esto podría ser indicador de que personas con niveles bajos de estudios podrían estar quedando excluidas de trámites dirigidos principalmente a estas situaciones de mayor vulnerabilidad, no por falta de interés, sino más bien, de información, conocimientos o habilidades. - Esta relación proporcional se da en todos los trámites a excepción de los relacionados con la familia y la vivienda. En este sentido, cabe observar que las situaciones de vulnerabilidad responderían primordialmente en este grupo de trámites. - Las principales diferencias según niveles educativos se dan respecto a los trámites tributarios, en tanto que existe una diferencia de más de 40 puntos porcentuales entre las personas con estudios superiores y las personas con estudios primarios o sin estudios.
Nivel de ingresos	A mayor nivel de ingresos, mayor número de trámites se realizan y de tipologías más diversas.
Perfil de inclusión digital	Conforme aumenta el nivel de inclusión digital, aumenta la proporción de población que ha realizado trámites con la administración de todo tipo.

- Un mayor nivel de inclusión digital favorecería una mayor relación con la Administración pública, y potencialmente, un mayor aprovechamiento de esta relación.

Gráfico 53. Tipología de trámites realizados con la Administración pública, 2023 (%)

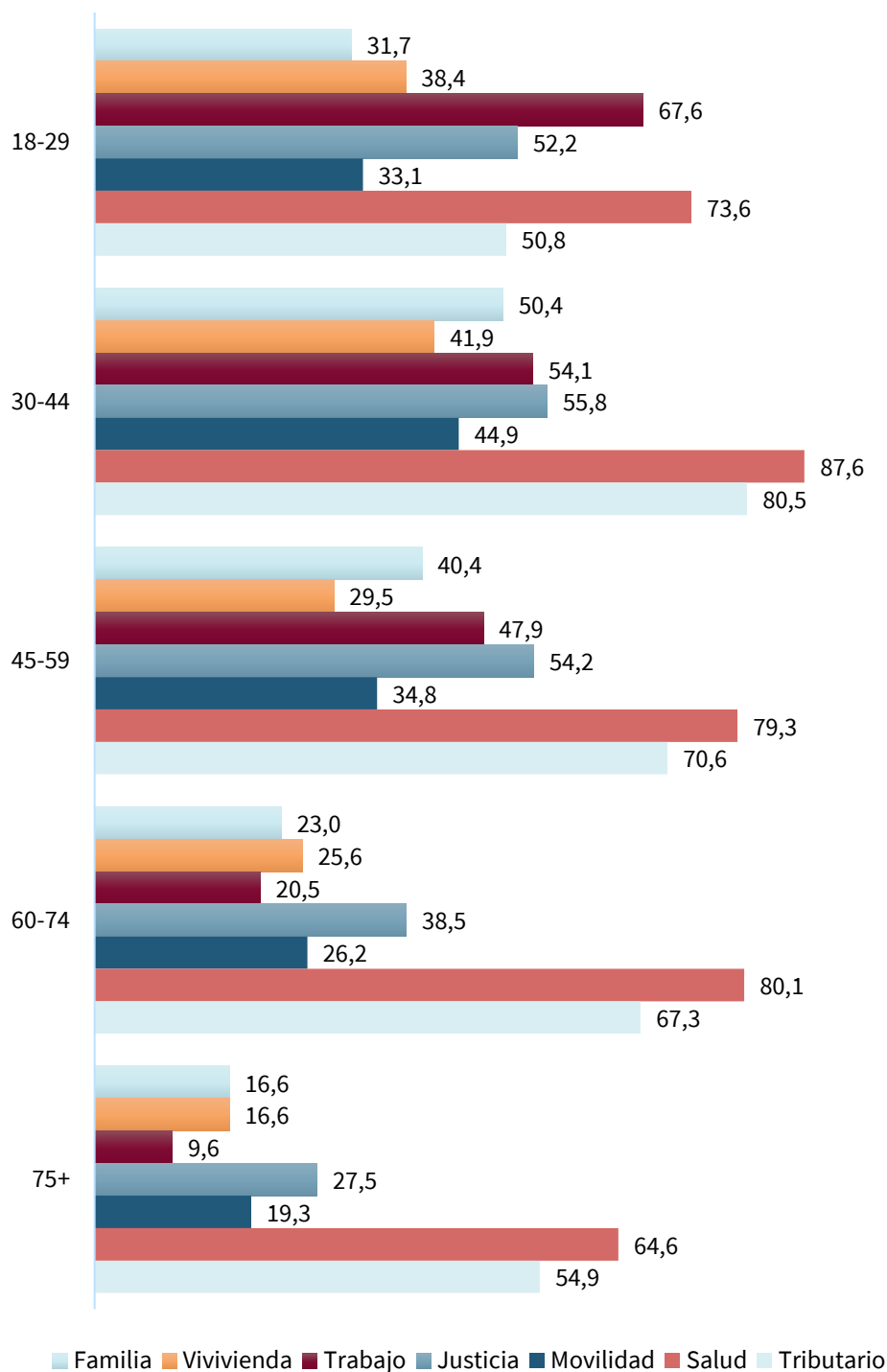


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

Respecto a la edad, se ha podido observar que **las personas de 30 a 44 años son las que realizan un mayor número de trámites** (59,3% de media en todos los trámites), seguido de las personas de 45 a 59 años (51% de media) y de 18 a 29 años (49,6% de media). Sin embargo, **las personas de más de 60 años son las que realizan un menor número de trámites, a excepción de los trámites relativos a la Salud y los trámites tributarios.**

Gráfico 54. Tipología de trámites realizados con la Administración pública según edad, 2023 (%)

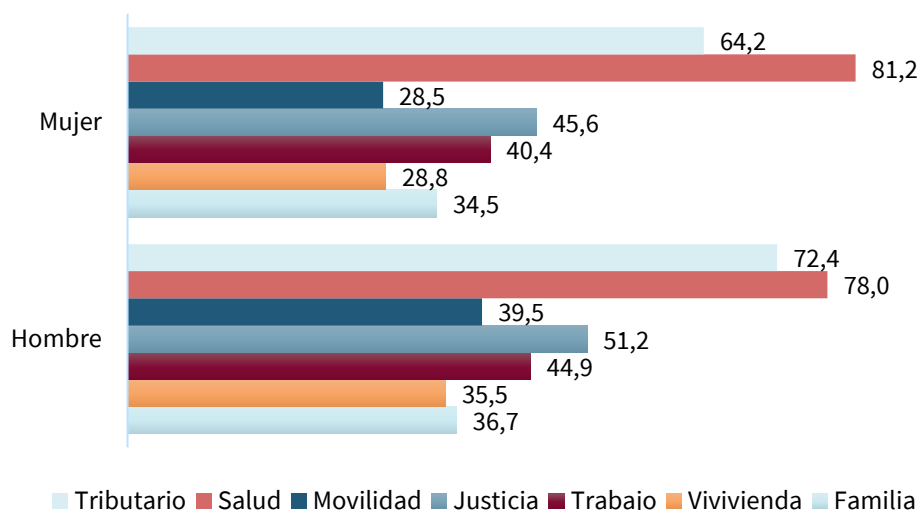


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, observamos que las **diferencias son poco significativas**. Son significativas solamente en el caso de los trámites relacionados con el **ámbito tributario y el de la movilidad**.

Gráfico 55. Tipología de trámites realizados con la Administración pública por sexo, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

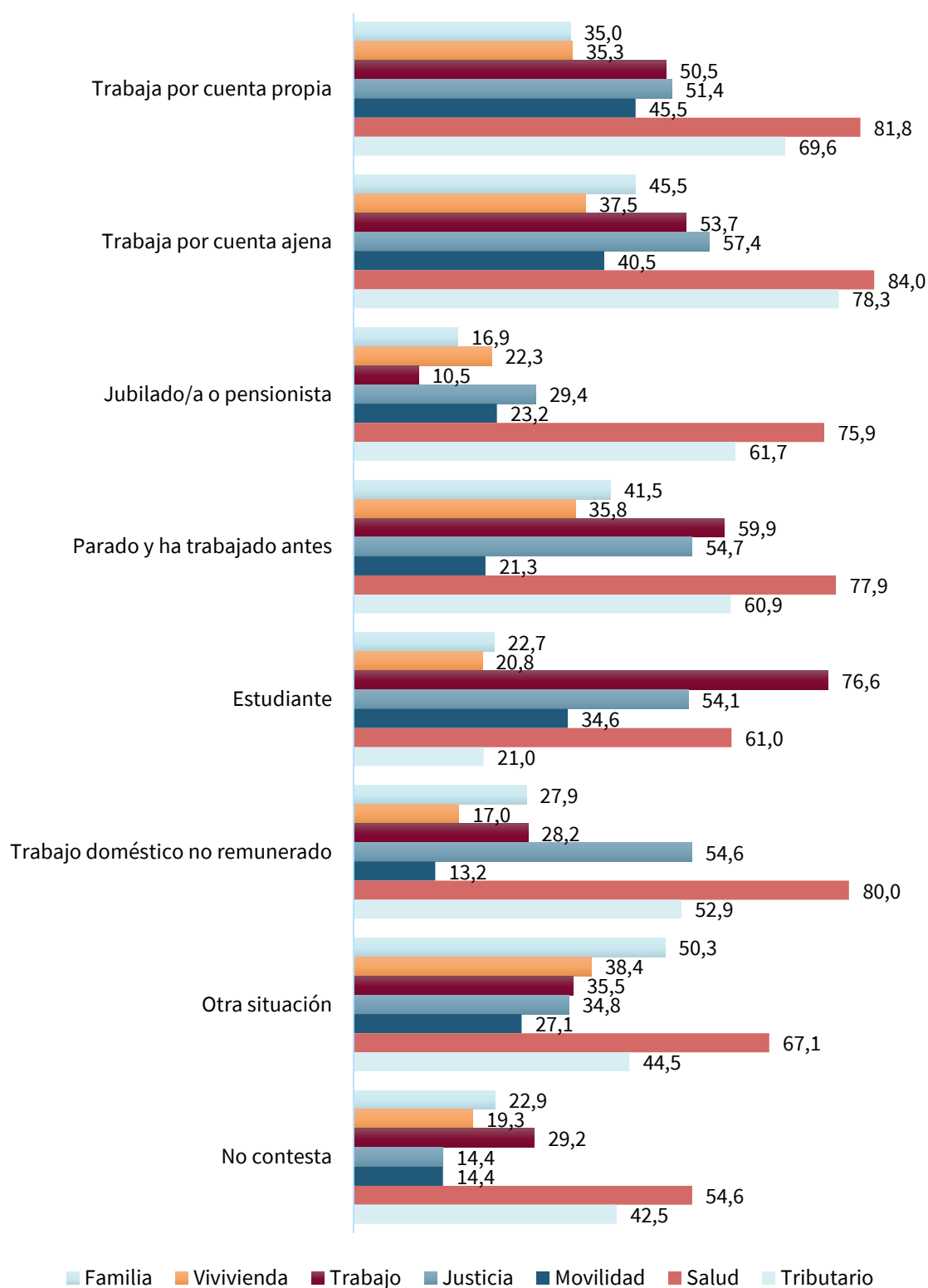
Actividad principal

En relación con la actividad principal, observamos que, por una parte, son los y las **estudiantes quienes más trámites realizan en relación con el trabajo y los estudios** (un 76,6% lo hace).

Las personas jubiladas realizan, en general, menos trámites que el resto, especialmente en relación con el trabajo/estudios (10,5%) y con la familia (16,9%). En cambio, sí que realizan muchos trámites relacionados con la **salud** (75,9%) y con el ámbito **tributario** (61,7%).

Las personas trabajadoras, ya sea por cuenta propia o por cuenta ajena, son las que realizan más trámites relacionados con la salud y el ámbito tributario.

Gráfico 56. Tipología de trámites realizados con la Administración pública según actividad principal, 2023 (%)

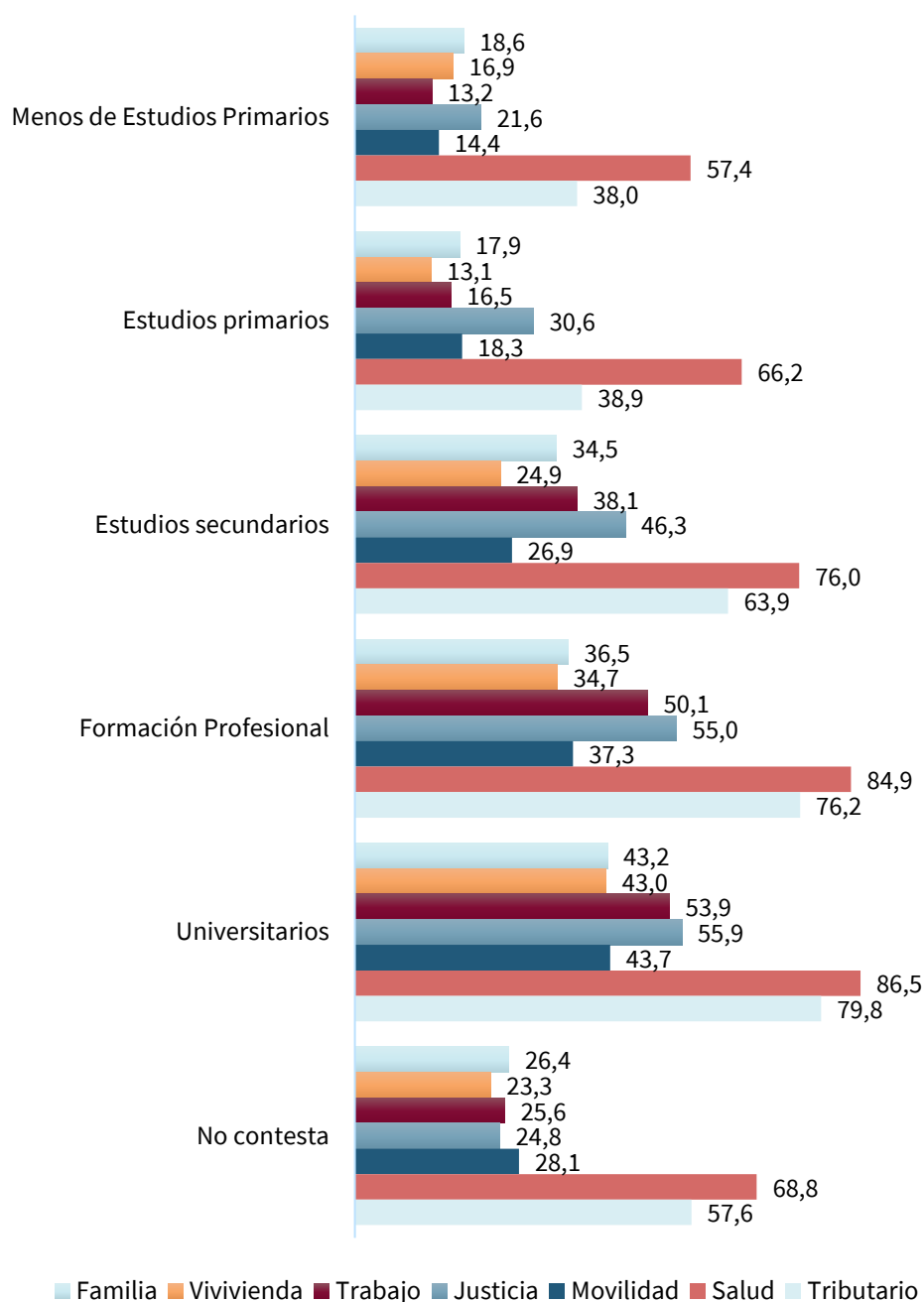


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, observamos que **conforme aumenta el nivel de estudios, también incrementa la proporción de la población que hace trámites con la Administración.**

Gráfico 57. Tipología de trámites realizados con la Administración pública según nivel de estudios, 2023 (%)

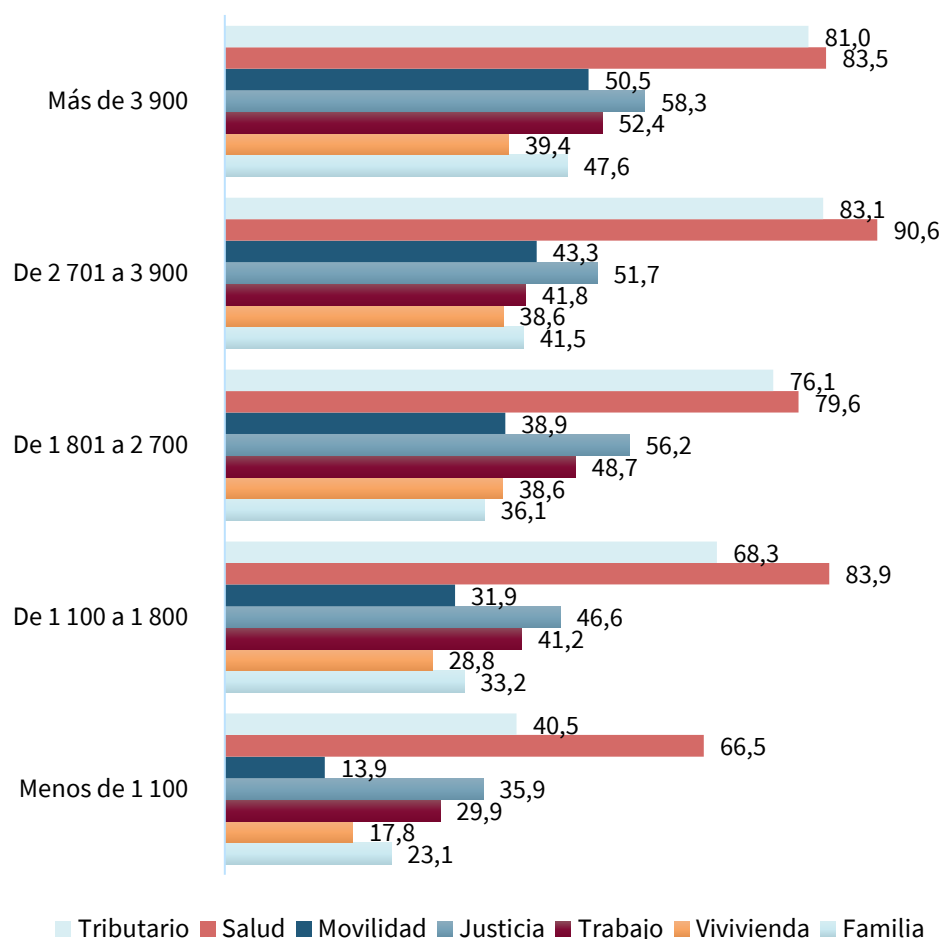


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, observamos una relación, a rasgos generales, directamente proporcional con la realización de trámites. Es decir, a mayor nivel de ingresos, mayor número de trámites se realizan y de tipologías más diversas.

Gráfico 58. Tipología de trámites realizados con la Administración pública según nivel de ingresos, 2023 (%)

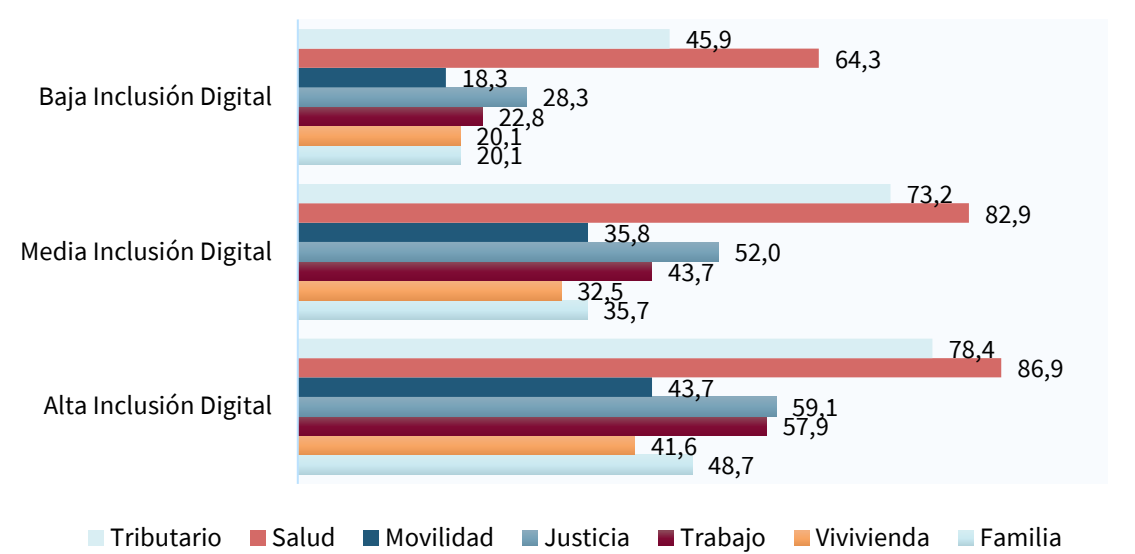


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con los perfiles de inclusión digital, se observa cómo, **a mayor nivel de inclusión digital, mayor proporción de la población ha realizado trámites con la administración de todo tipo**. En este sentido, podríamos establecer que, del mismo modo que sucede en relación con el nivel de estudios, **un mayor nivel de inclusión digital favorecería una mayor relación con la Administración pública, y potencialmente, un mayor aprovechamiento de esta relación**.

Gráfico 59. Tipología de trámites realizados con la Administración pública según perfil de inclusión digital, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Necesidad de apoyo y acompañamiento en la relación con la Administración pública

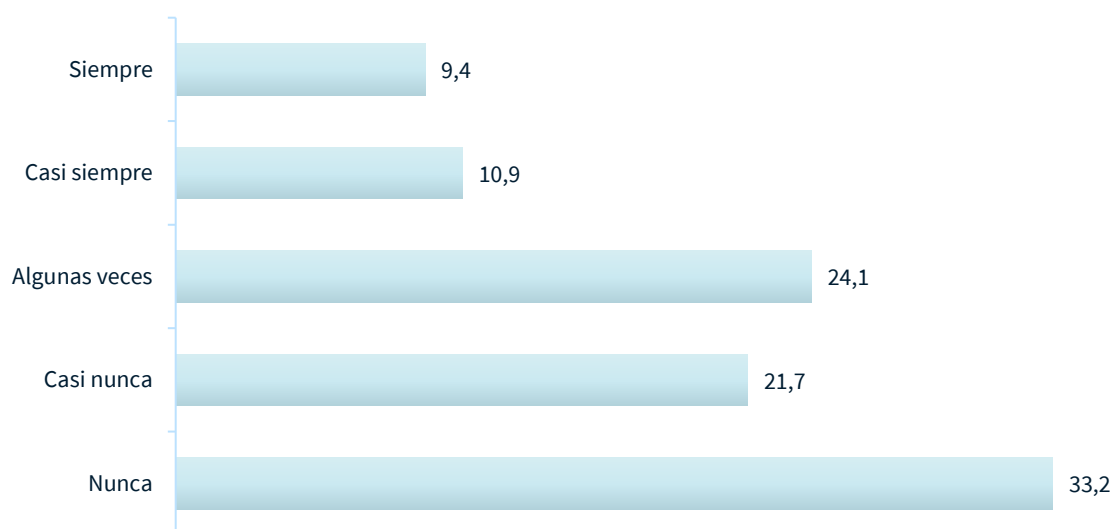
Principales resultados	
General	1 de cada 5 personas necesita ayuda siempre o casi siempre para realizar trámites con la Administración pública. 3 de cada 5 personas consideran que el motivo principal por el que necesitan ayuda es la complejidad de los propios trámites. - La falta de competencias digitales resulta un motivo de necesidad de ayuda para un 27% de las personas.
Edad	- Las personas que necesitan más apoyo son las mayores de 75 años (49,5% necesitan ayuda siempre o casi siempre). - Las personas más autónomas tienen edades entre los 45 y 59 años. - Las personas jóvenes también muestran necesidad de apoyo. Para muchas se producen los primeros contactos con la Administración. - Independientemente de la edad, el principal motivo manifestado para requerir ayuda es la complejidad de los trámites. - Entre los más jóvenes destaca también la comodidad o la necesidad puntual de ayuda de la Administración por un motivo específico. Mientras que en las personas más mayores destaca la falta de competencias digitales (este un motivo de necesidad de ayuda para el 43% de las personas de entre 60 y 74 años, y el 35,5% de las personas de 75 años y más).
Sexo	No se observan diferencias significativas según el sexo en relación con la frecuencia en la necesidad de apoyo, ni tampoco en relación con los motivos para necesitar ayuda.
Actividad principal	No se percibe como una variable especialmente explicativa. Sin embargo, sí se observa que estudiantes y personas trabajadoras son las más autónomas.

	- Independientemente de la actividad principal de la persona, el principal motivo para necesitar ayuda es la complejidad de los trámites. - Entre las personas jubiladas o pensionistas (42%), y entre las personas que se dedican al trabajo doméstico no remunerado (35,3%), hay una mayor prevalencia de la falta de competencias digitales como motivo para necesitar ayuda.
Nivel de estudios	- Las personas con más estudios necesitan apoyo con menor frecuencia (43% de las personas con estudios universitarios manifiestan no necesitar nunca ayuda). - Más de la mitad (54,6%) de las personas sin estudios, y 1 de cada 5 con estudios primarios, necesitan apoyo siempre para relacionarse con la Administración pública. - El nivel de estudios es una variable con un especial impacto sobre los motivos por los que se requiere de ayuda. Para todos los niveles de estudios el principal motivo para necesitar ayuda es la complejidad de los trámites, a excepción de las personas sin estudios, para las que el principal motivo es la falta de competencias digitales. - Para 3 de cada 5 personas sin estudios, la falta de competencias digitales es un motivo para necesitar ayuda en el acceso a la Administración pública.
Nivel de ingresos	- A mayor nivel de ingresos, menor frecuencia de necesidad de ayuda. 3 de cada 10 personas con ingresos inferiores a los 1.100€ necesitan ayuda siempre o casi siempre para relacionarse con la Administración pública. - Independientemente del nivel de ingresos, el principal motivo para necesitar ayuda es la complejidad del trámite. - La falta de tiempo es un motivo que se destaca en mayor medida conforme aumenta el nivel de ingresos, mientras que la falta de competencias digitales es un motivo más destacado por las personas con niveles de ingresos más bajos (2 de cada 5 personas con ingresos inferiores a los 1.100€ mensuales).
Perfil de inclusión digital	- Los perfiles de inclusión digital baja son los que muestran una mayor necesidad de ayuda. 2 de cada 5 personas con un perfil de inclusión digital baja, necesitan apoyo siempre o casi siempre para relacionarse con la Administración pública. 2 de cada 5 personas con niveles de inclusión digital baja destacan la falta de competencias digitales como motivo para necesitar ayuda en la relación con la Administración
Relación con el enfrentamiento de retos tecnológicos	Existe una relación inversamente proporcional entre la confianza a la hora de enfrentar retos tecnológicos y la frecuencia de necesidad de apoyo.

Sobre la frecuencia de necesidad de apoyo

En relación con la **frecuencia de necesidad de apoyo**, observamos que la mayoría de las personas (54,9%) no necesitan apoyo nunca o casi nunca a la hora de hacer trámites con la Administración pública. Sin embargo, **un 20,3% necesitan ayuda siempre o casi siempre y un 24,1% algunas veces, lo que indica que hay una proporción muy importante de la población que necesita de servicios públicos que puedan proporcionar estos apoyos.**

Gráfico 60. Necesidad de apoyo y acompañamiento en la relación con la Administración pública, 2023 (%)



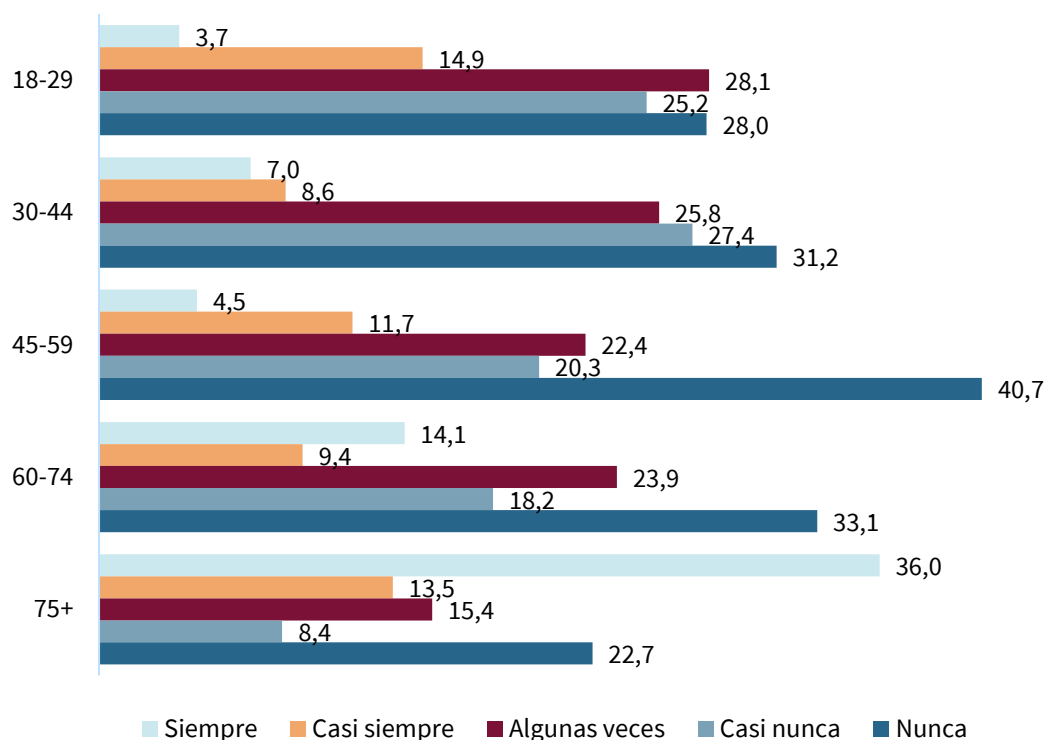
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, podemos observar que **las personas que necesitan más apoyo son las mayores de 75 años**, entre las cuales, el 36% siempre necesitan apoyo para realizar trámites con las AAPP, y el 13,5% casi siempre.

Por el contrario, **las personas más autónomas son las del grupo de entre 45 y 59 años**. En este sentido, es interesante recordar que este es uno de los grupos de edad que más trámites realizan.

Gráfico 61. Necesidad de apoyo y acompañamiento en la relación con la Administración pública según edad, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

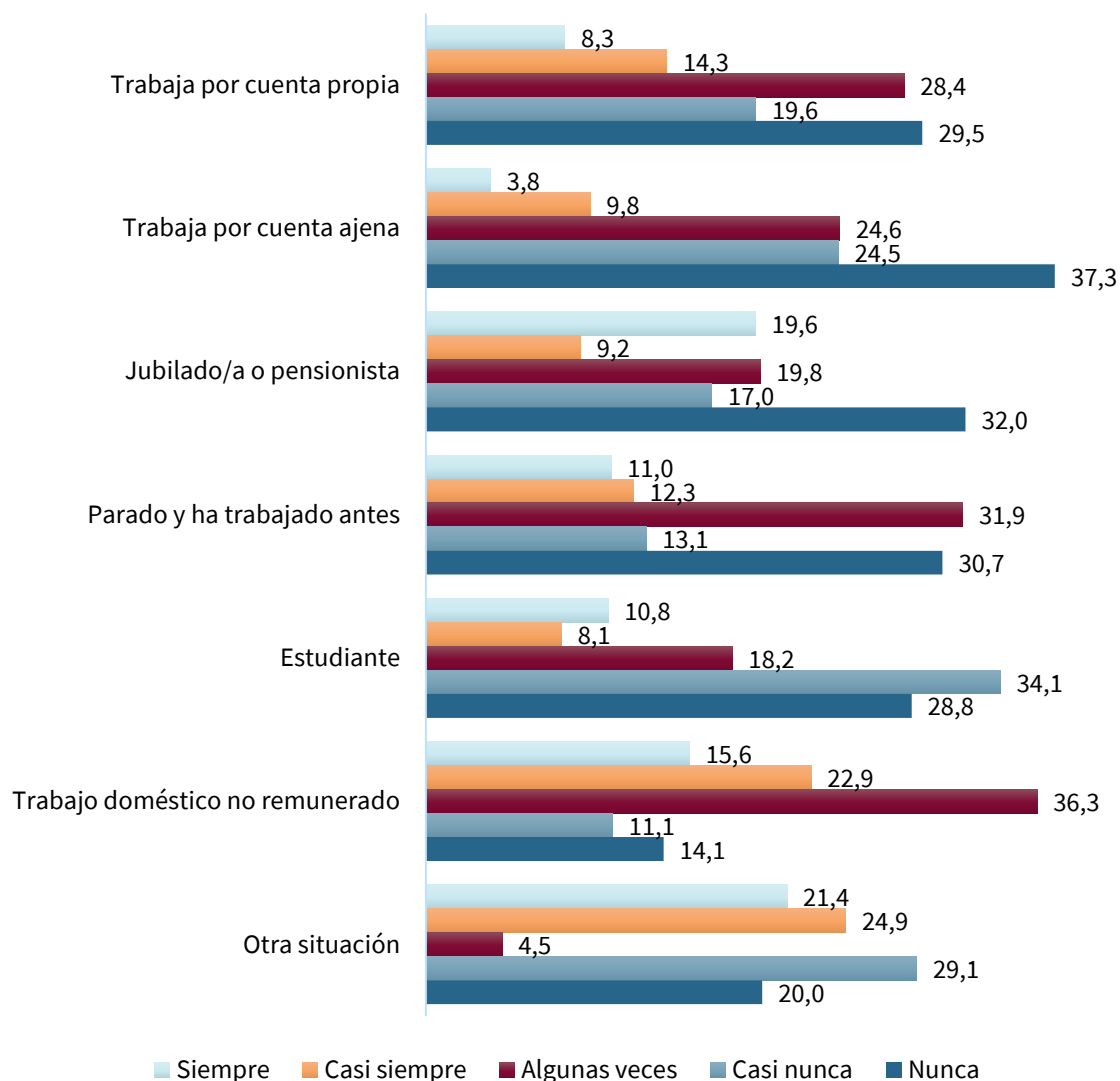
Sexo

En relación con el sexo, no se observan diferencias significativas.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, observamos como **los estudiantes y las personas trabajadoras, especialmente, tienden a necesitar menor ayuda**. Las personas con trabajo no remunerado mayoritariamente necesitan apoyo ocasionalmente, sin situarse en ninguno de los extremos. Finalmente, las personas jubiladas se dividen de forma bastante homogénea entre las diferentes situaciones de necesidad de apoyo, lo que implica una alta heterogeneidad en el grupo en este sentido.

Gráfico 62. Necesidad de apoyo y acompañamiento en la relación con la Administración pública según actividad principal, 2023 (%)

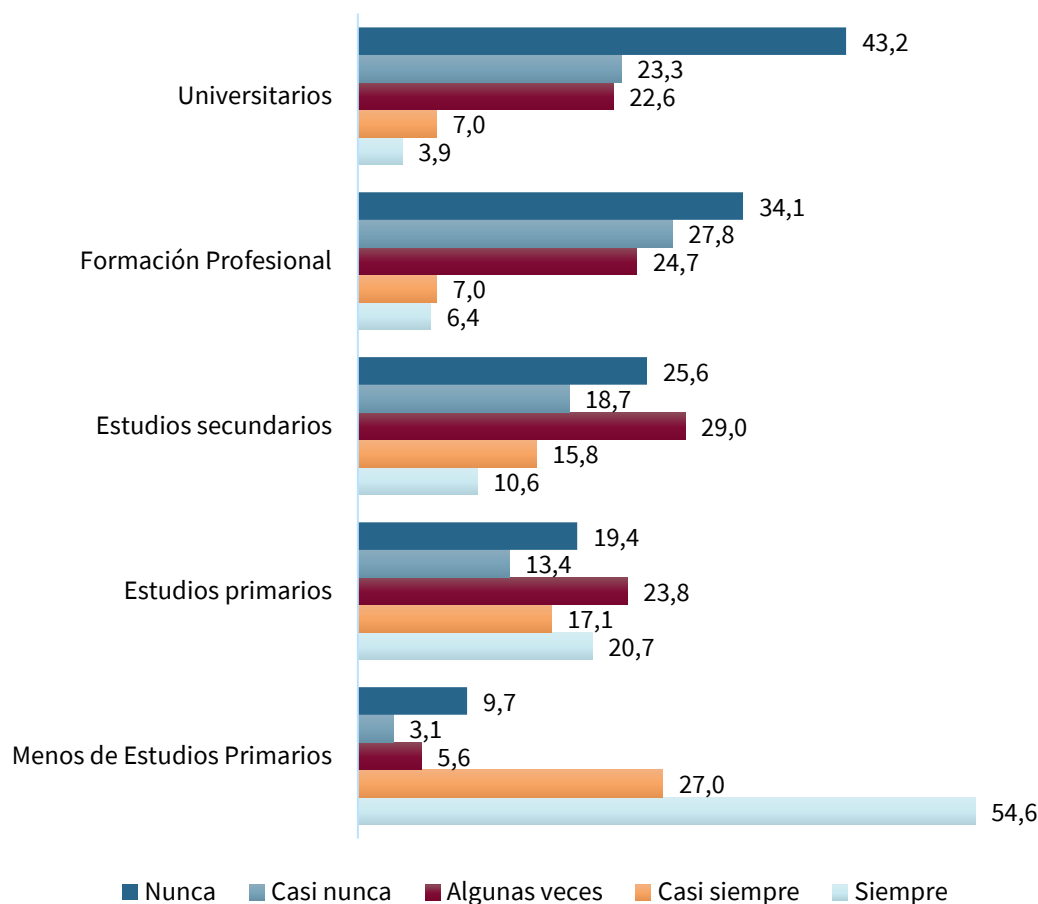


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con los estudios, se observa una relación inversamente proporcional, donde **las personas con más estudios son las que necesitan apoyo con menor frecuencia** (43% de las personas con estudios universitarios manifiestan no necesitar nunca ayuda). En este sentido, resulta interesante destacar que nos encontramos ante **más de la mitad (54,6%) de las personas sin estudios primarios, y 1 de cada 5 con estudios primarios (20,7%), que manifiestan necesitar apoyo siempre para relacionarse con la Administración pública.**

Gráfico 63. Necesidad de apoyo y acompañamiento en la relación con la Administración pública según nivel de estudios, 2023 (%)

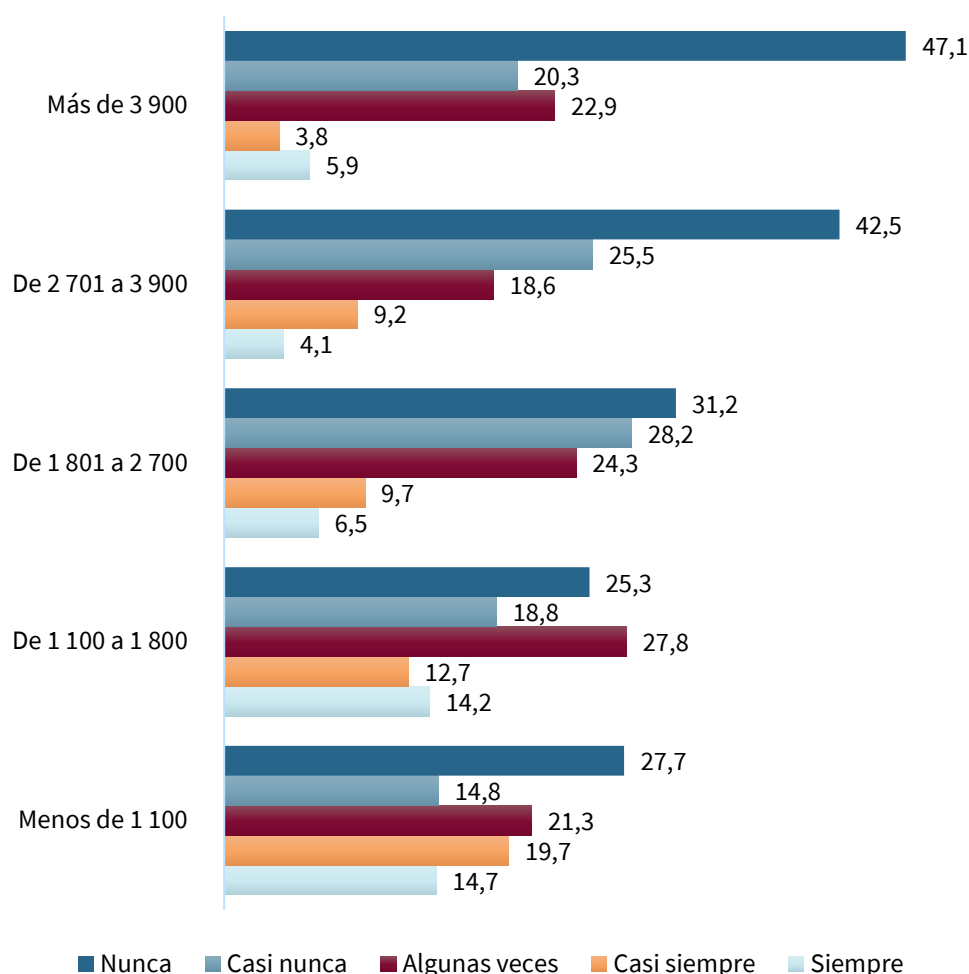


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con los ingresos del hogar, también se observa una relación inversa con la necesidad de apoyo, de forma que **a mayor nivel de ingresos menor frecuencia de necesidad ayuda**. Así, observamos que las personas con ingresos superiores a los 2.700€ en el hogar no necesitan nunca de ayuda en porcentajes que superan el 40%, mientras que **las personas con ingresos inferiores a los 1.100€ necesitan ayuda siempre o casi siempre en un 34,4% de las ocasiones**.

Gráfico 64. Necesidad de apoyo y acompañamiento en la relación con la Administración pública según nivel de ingresos, 2023 (%)

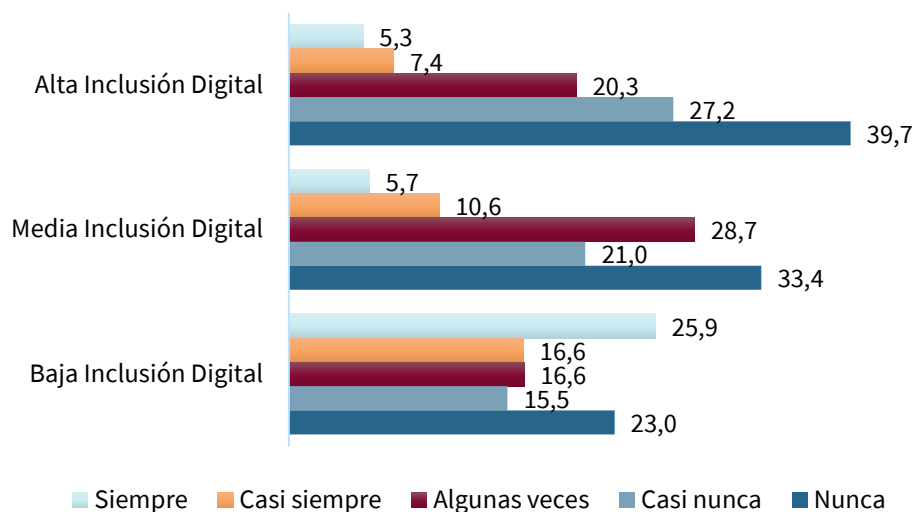


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

Finalmente, en relación con el perfil de inclusión digital, observamos que la relación entre el nivel de inclusión también es inversamente proporcional con la frecuencia de necesidad de apoyo. Es decir, **los perfiles de inclusión digital baja son los que muestran una mayor necesidad de ayuda**. Así, observamos que **2 de cada 5 personas con un perfil de inclusión digital baja, necesitan apoyo siempre o casi siempre para relacionarse con la Administración pública**, frente a un 5,3% o 5,7% de los perfiles de inclusión alta y media, respectivamente.

Gráfico 65. Necesidad de apoyo y acompañamiento en la relación con la Administración pública según perfil de inclusión, 2023 (%)

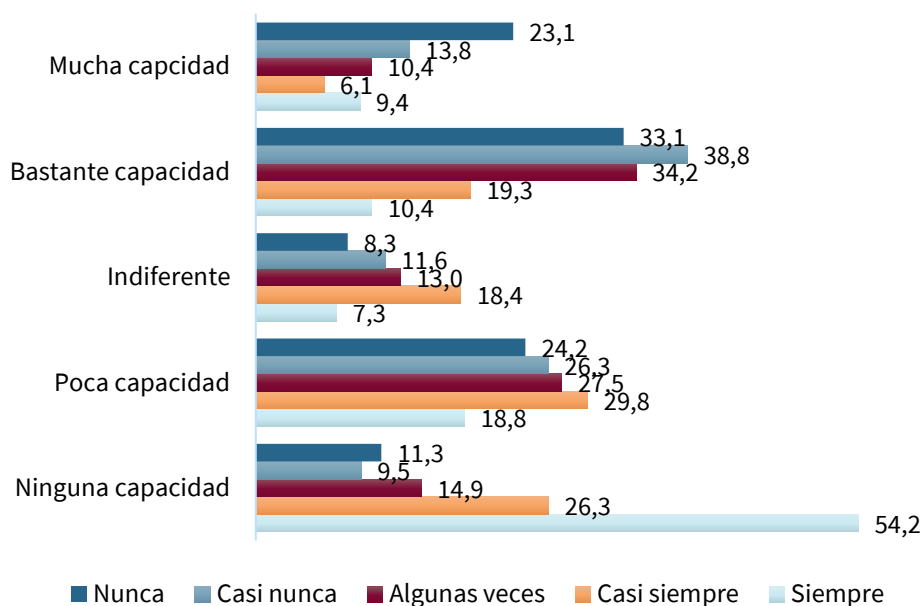


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Relación con el enfrentamiento a retos digitales

Al cruzar la frecuencia de necesidad de apoyo con la capacidad de enfrentarse a retos tecnológicos, observamos como presentan una relación inversamente proporcional. Por lo tanto, comprobamos que las personas con más capacidad de enfrentarse a retos tecnológicos necesitan también apoyo al hacer los trámites de forma menos frecuente.

Gráfico 66. Necesidad de apoyo y acompañamiento en la relación con la Administración pública según autoconfianza digital, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sobre los motivos para necesitar apoyo

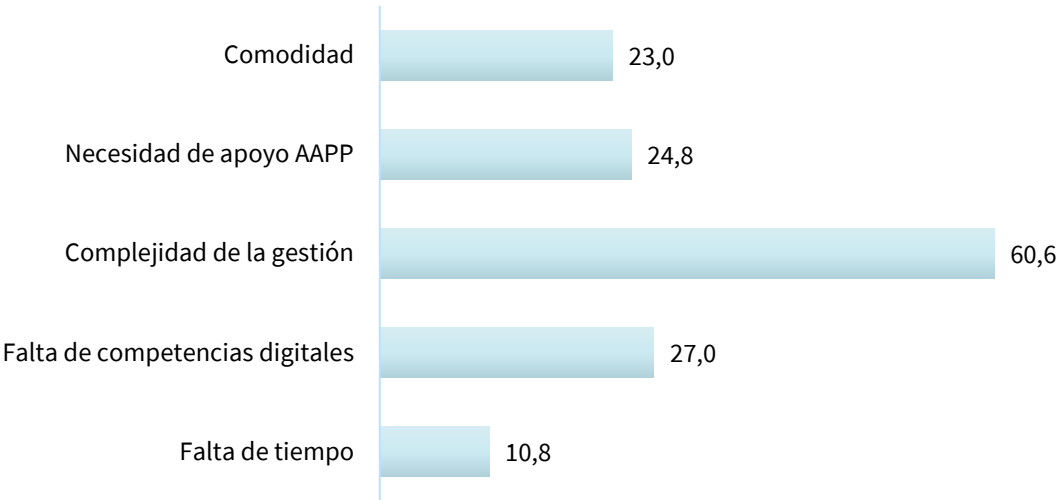
Principales resultados	
General	• 1 de cada 5 personas necesita ayuda siempre o casi siempre para realizar trámites con la Administración pública. • 3 de cada 5 personas consideran que el motivo principal por el que necesitan ayuda es la complejidad de los propios trámites. • La falta de competencias digitales resulta un motivo de necesidad de ayuda para un 27% de las personas.
Edad	• Las personas que necesitan más apoyo son las mayores de 75 años (49,5% necesitan ayuda siempre o casi siempre). • Las personas más autónomas tienen edades entre los 45 y 59 años. • Las personas jóvenes también muestran necesidad de apoyo. Para muchas se producen los primeros contactos con la Administración. • Independientemente de la edad, el principal motivo manifestado para requerir ayuda es la complejidad de los trámites. • Entre los más jóvenes destaca también la comodidad o la necesidad puntual de ayuda de la Administración por un motivo específico. Mientras que en las personas más mayores destaca la falta de competencias digitales (este un motivo de necesidad de ayuda para el 43% de las personas de entre 60 y 74 años, y el 35,5% de las personas de 75 años y más).
Sexo	• No se observan diferencias significativas según el sexo en relación a la frecuencia en la necesidad de apoyo, ni tampoco en relación a los motivos para necesitar ayuda.
Actividad principal	• No se percibe como una variable especialmente explicativa. Sin embargo, sí se observa que estudiantes y personas trabajadoras son las más autónomas. • Independientemente de la actividad principal de la persona, el principal motivo para necesitar ayuda es la complejidad de los trámites. • Entre las personas jubiladas o pensionistas (42%), y entre las personas que se dedican al trabajo doméstico no remunerado (35,3%), hay una mayor prevalencia de la falta de competencias digitales como motivo para necesitar ayuda.
Nivel de estudios	• Las personas con más estudios necesitan apoyo con menor frecuencia (43% de las personas con estudios universitarios manifiestan no necesitar nunca ayuda). • Más de la mitad (54,6%) de las personas sin estudios, y 1 de cada 5 con estudios primarios, necesitan apoyo siempre para relacionarse con la Administración pública. • El nivel de estudios es una variable con un especial impacto sobre los motivos por los que se requiere de ayuda. Para todos los niveles de estudios el principal motivo para necesitar ayuda es la complejidad de los trámites, a excepción de las personas sin estudios para las que el principal motivo es la falta de competencias digitales. • Para 3 de cada 5 personas sin estudios, la falta de competencias digitales es un motivo para necesitar ayuda en el acceso a la Administración pública.
Nivel de ingresos	• A mayor nivel de ingresos menor frecuencia de necesidad de ayuda. • 3 de cada 10 personas con ingresos inferiores a los 1.100€ necesitan ayuda siempre o casi siempre para relacionarse con la Administración pública. • Independientemente del nivel de ingresos el principal motivo para necesitar ayuda es la complejidad del trámite.

	La falta de tiempo es un motivo que se destaca en mayor medida conforme aumenta el nivel de ingresos, mientras que la falta de competencias digitales es un motivo más destacado por las personas con niveles de ingresos más bajos (2 de cada 5 personas con ingresos inferiores a los 1.100€ mensuales).
Perfil de inclusión digital	- Los perfiles de inclusión digital baja son los que muestran una mayor necesidad de ayuda. 2 de cada 5 personas con un perfil de inclusión digital baja, necesitan apoyo siempre o casi siempre para relacionarse con la Administración pública. 2 de cada 5 personas con niveles de inclusión digital baja destacan la falta de competencias digitales como motivo para necesitar ayuda en la relación con la Administración
Relación con el enfrentamiento de retos tecnológicos	Existe una relación inversamente proporcional entre la confianza a la hora de enfrentar retos tecnológicos y la frecuencia de necesidad de apoyo.

Destaca el hecho que el principal motivo por el cual las personas necesitan más ayuda para relacionarse con la Administración pública es la complejidad de la gestión en un 60,6% de los casos. Es decir, **6 de cada 10 personas manifiestan que el motivo principal por el que necesitan ayuda es la complejidad de los propios trámites.**

En menor medida, se manifiestan otros motivos para requerir de ayuda como **la falta de competencias digitales (27%)**, la necesidad de un apoyo puntual por parte de la Administración pública en cuestión; debido a la naturaleza del propio trámite (24,8%) o por comodidad (23%).

Gráfico 67. Motivos para necesitar apoyo en el acceso a la Administración Pública, 2023 (%)



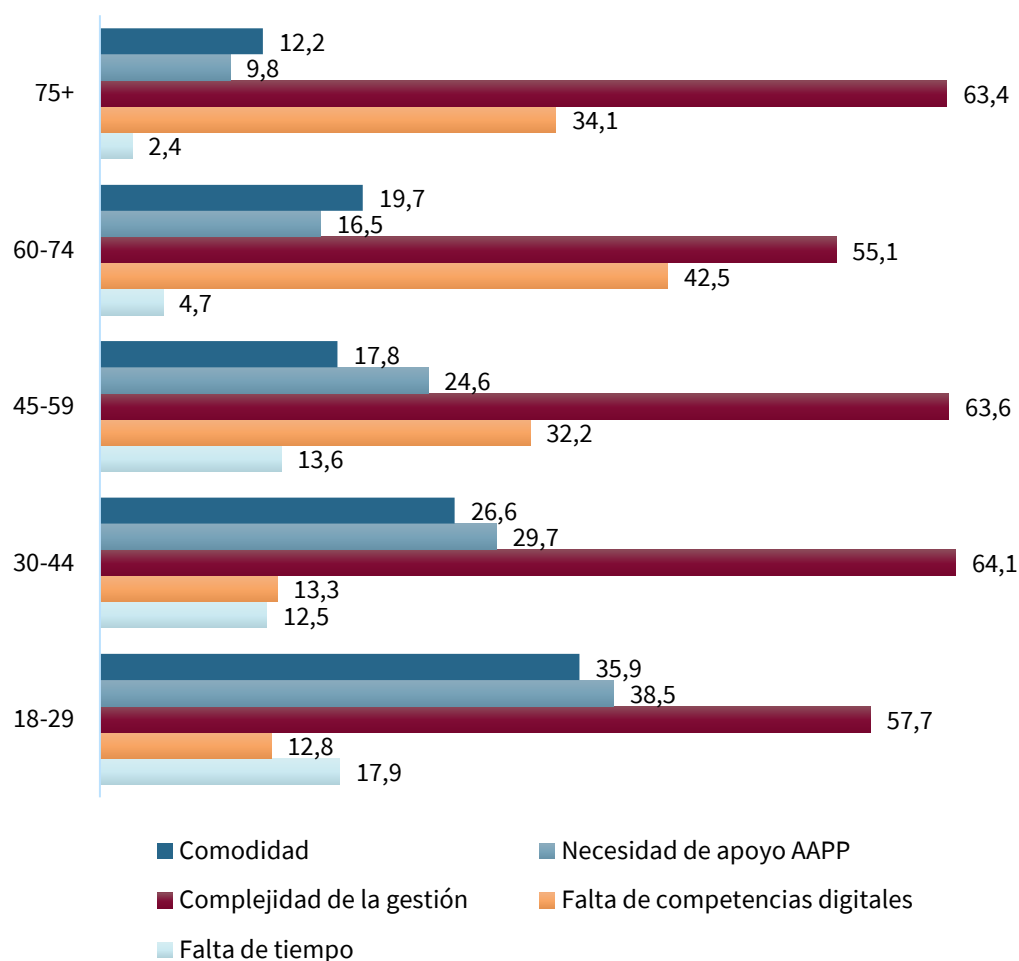
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, observamos que **independientemente de la edad, el motivo más frecuente para pedir ayuda es la complejidad de las gestiones**.

Sin embargo, al analizar el resto de las motivaciones, observamos que **entre las personas más jóvenes es más frecuente aludir a la comodidad** (35,9% de las personas de 18 a 29 años aluden a la comodidad como motivo para requerir ayuda) **y a la necesidad puntual de apoyo de la Administración por algún motivo concreto** (38,5% de las personas de 18 a 29 años aluden a la necesidad de apoyo puntual por un motivo concreto), mientras que **entre las personas de más edad es comparativamente más importante la falta de competencias digitales** (42,5% de las personas de entre 60 y 74 años, y 34,1% de las personas de 75 años y más).

Gráfico 68. Motivos para necesitar apoyo en el acceso a la Administración pública según edad, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

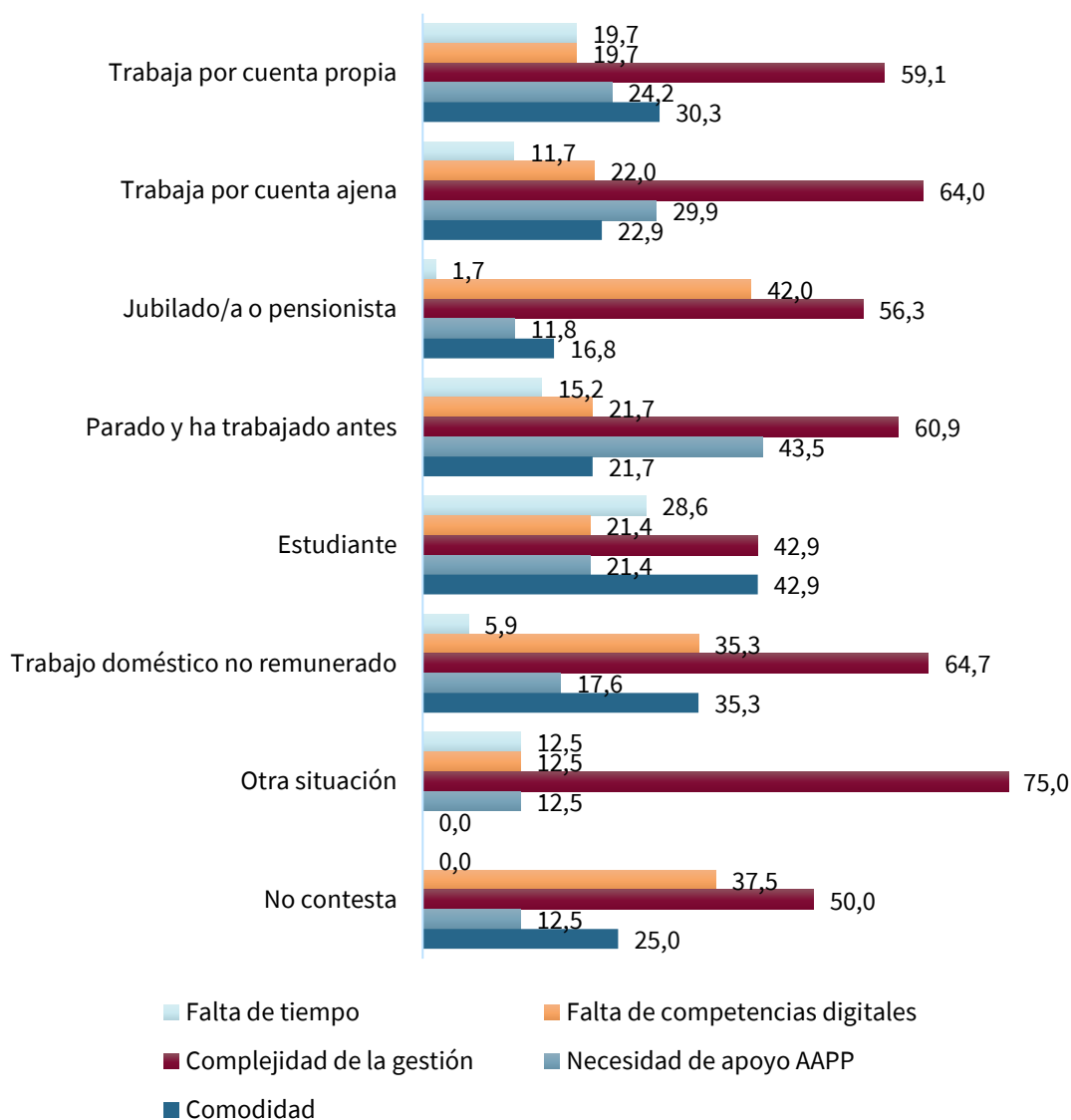
En relación con el sexo, las diferencias en los motivos de apoyo no son significativas.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, observamos de nuevo que, **independientemente de la actividad principal de la persona, el principal motivo para requerir de ayuda sigue siendo la complejidad de los trámites.**

Sin embargo, también es posible observar que, **entre las personas jubiladas o pensionistas (42%), y entre las personas que se dedican al trabajo doméstico no remunerado (35,3%), hay una mayor prevalencia de la falta de competencias digitales como motivo para necesitar ayuda.** Y entre las personas en situación de paro, una mayor prevalencia de la necesidad de ayuda por parte de una Administración por un motivo específico (43,5%), lo que podría estar relacionado con la casuística específica de los trámites relacionados con el desempleo.

Gráfico 69. Motivos para necesitar apoyo en el acceso a la Administración pública según actividad principal, 2023(%)



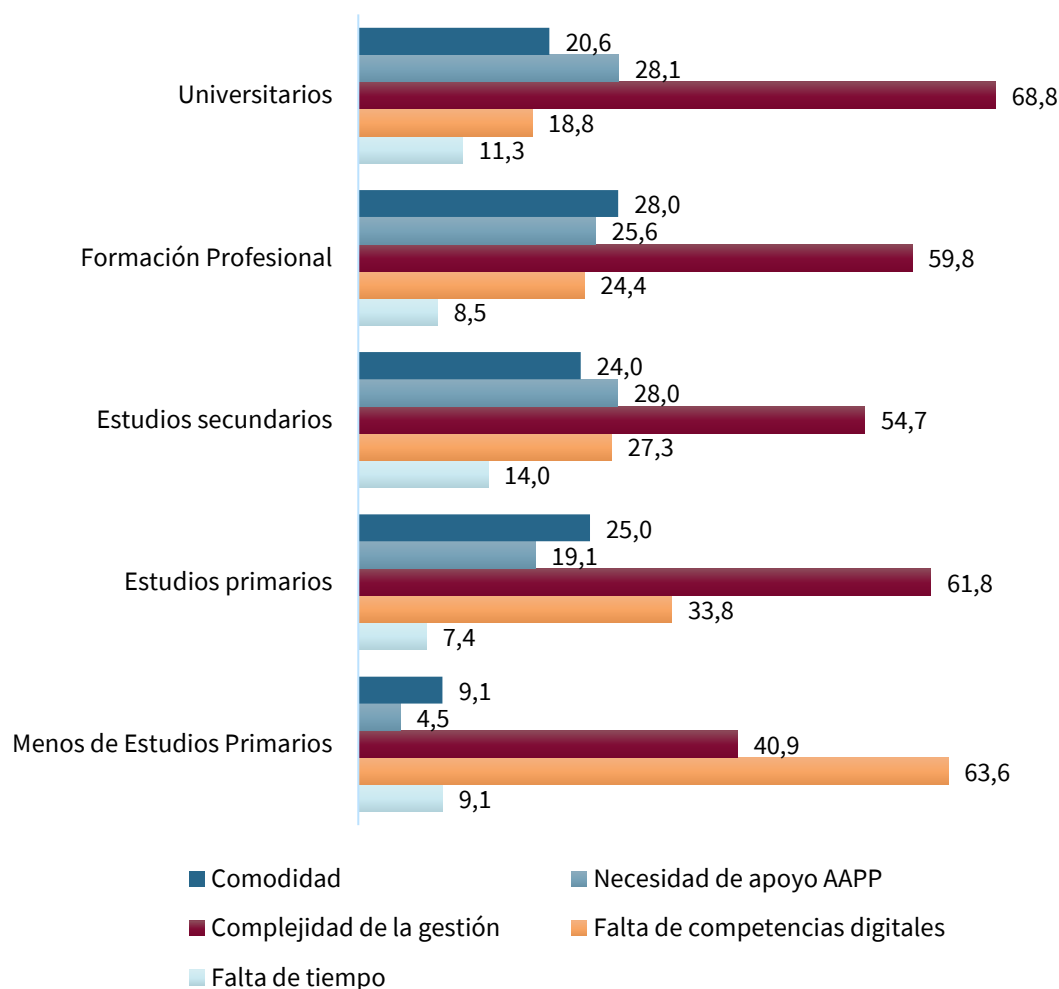
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, observamos que se trata de una variable que tiene un especial impacto, en tanto que se relaciona directamente con la prevalencia de la falta de competencias digitales como motivo para necesitar de ayuda en la relación con la Administración pública. Así pues, observamos que **cuanto menor es el nivel de estudios, mayor es la necesidad de apoyo por la falta de competencias digitales**.

En este sentido, observamos que para los diferentes niveles de estudios el motivo principal para necesitar ayuda en la relación con la Administración pública es la complejidad de los trámites, a excepción de las personas sin estudios, para las que el principal motivo es la falta de competencias digitales. **Para 3 de cada 5 personas sin estudios, la falta de competencias digitales es un motivo para necesitar ayuda en el acceso a la Administración pública.**

Gráfico 1. Motivos para necesitar apoyo en el acceso a la Administración pública según nivel de estudios, 2023 (%)



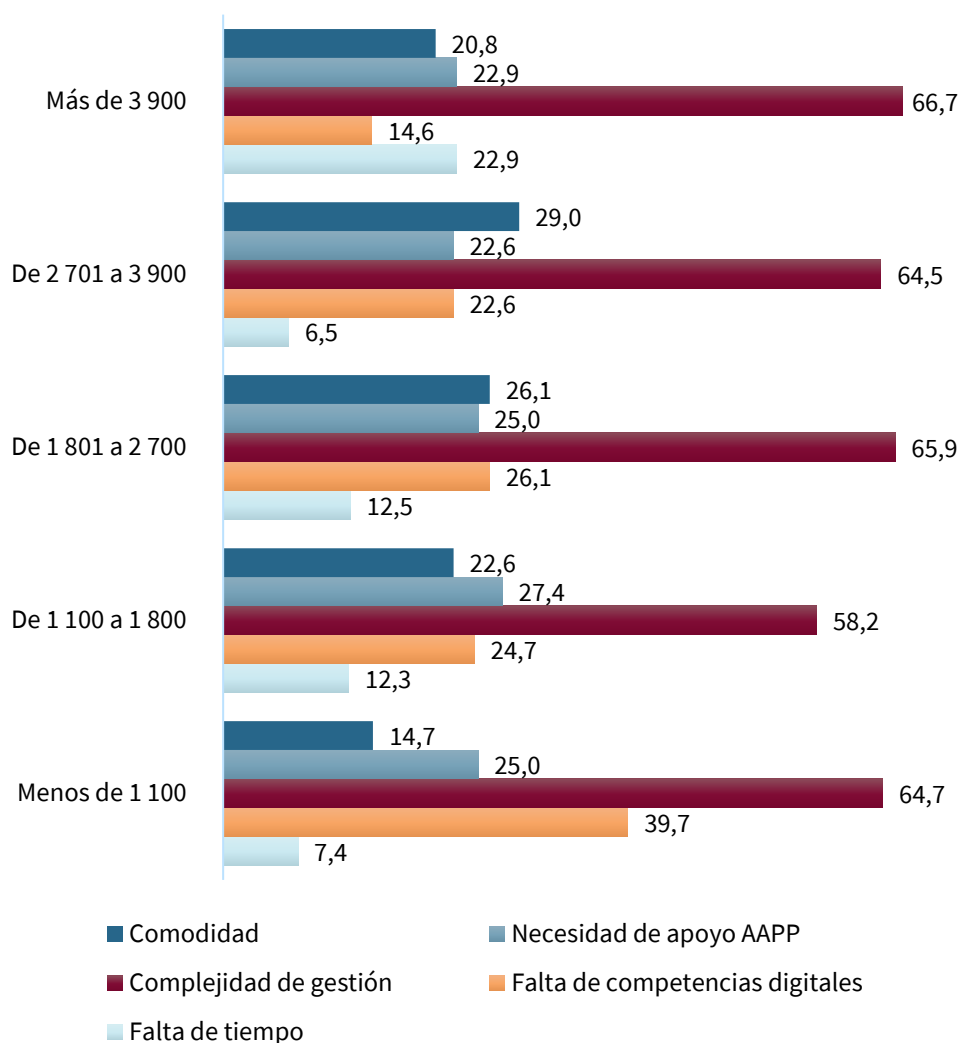
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, observamos que **independientemente del nivel de ingresos, el principal motivo para necesitar ayuda es la complejidad de los trámites**.

Sin embargo, observamos que el nivel de ingresos influye especialmente sobre la prevalencia de otros motivos como la falta de tiempo y la falta de competencias digitales. Respecto a **la falta de tiempo**, observamos que se trata de un **motivo que se destaca en mayor medida conforme aumenta el nivel de ingresos** (22,9% de las personas con ingresos superiores a los 3.900€). Mientras que **la falta de competencias digitales constituye un motivo más destacado para las personas con niveles de ingresos más bajos** (2 de cada 5 personas con ingresos inferiores a los 1.100€ mensuales).

Gráfico 71. Motivos para necesitar apoyo en el acceso a la Administración pública según nivel de ingresos, 2023 (%)



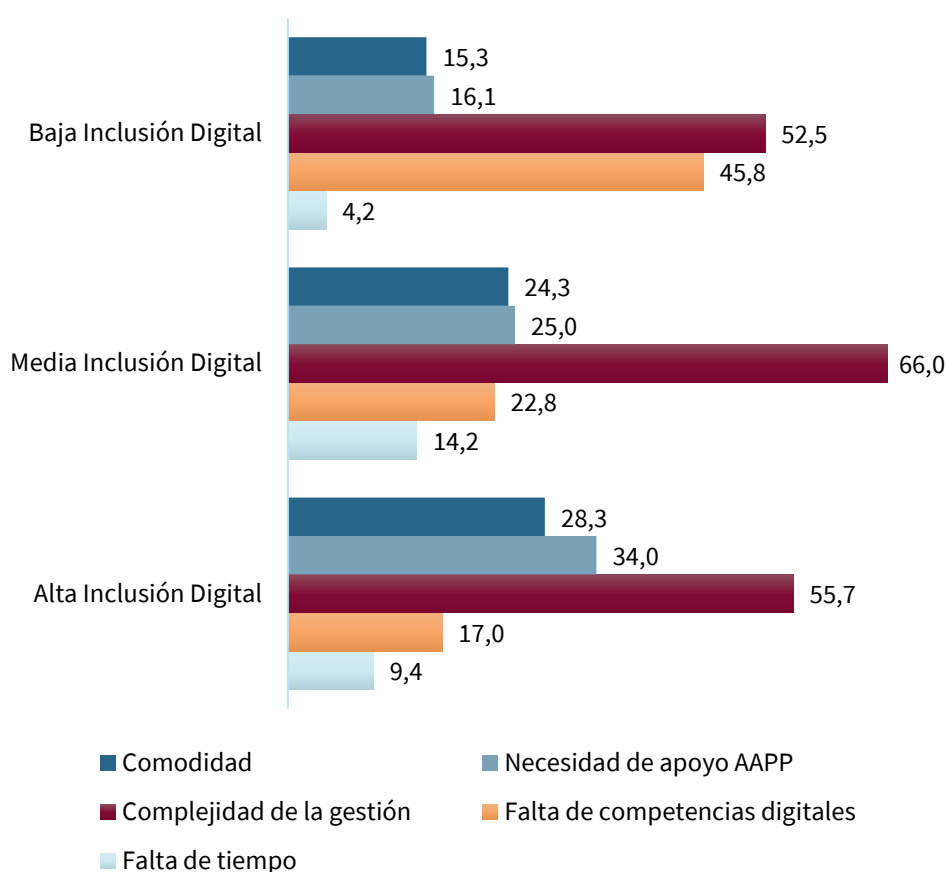
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

Finalmente, en relación con el perfil de inclusión digital, se observa que existe una relación entre el nivel de inclusión digital y los motivos para necesitar apoyo en la relación con la Administración pública. En este sentido, es necesario destacar de forma específica, el hecho que **2 de cada 5 personas con niveles de inclusión digital baja destacan la falta de competencias digitales como motivo para necesitar ayuda en la relación con la Administración.**

De hecho, se observa que para todos los perfiles de inclusión digital el principal motivo para requerir ayuda es la complejidad del trámite, pero en el caso del perfil de inclusión digital baja, las diferencias entre este motivo y la falta de competencias digitales es muy reducida (52,5% de las personas con un perfil de inclusión bajo destacan la complejidad del trámite como motivo para requerir ayuda y un 45,8% destaca la falta de competencias digitales).

Gráfico 72. Motivos para necesitar apoyo en el acceso a la Administración pública según perfil de inclusión, 2023 (%)



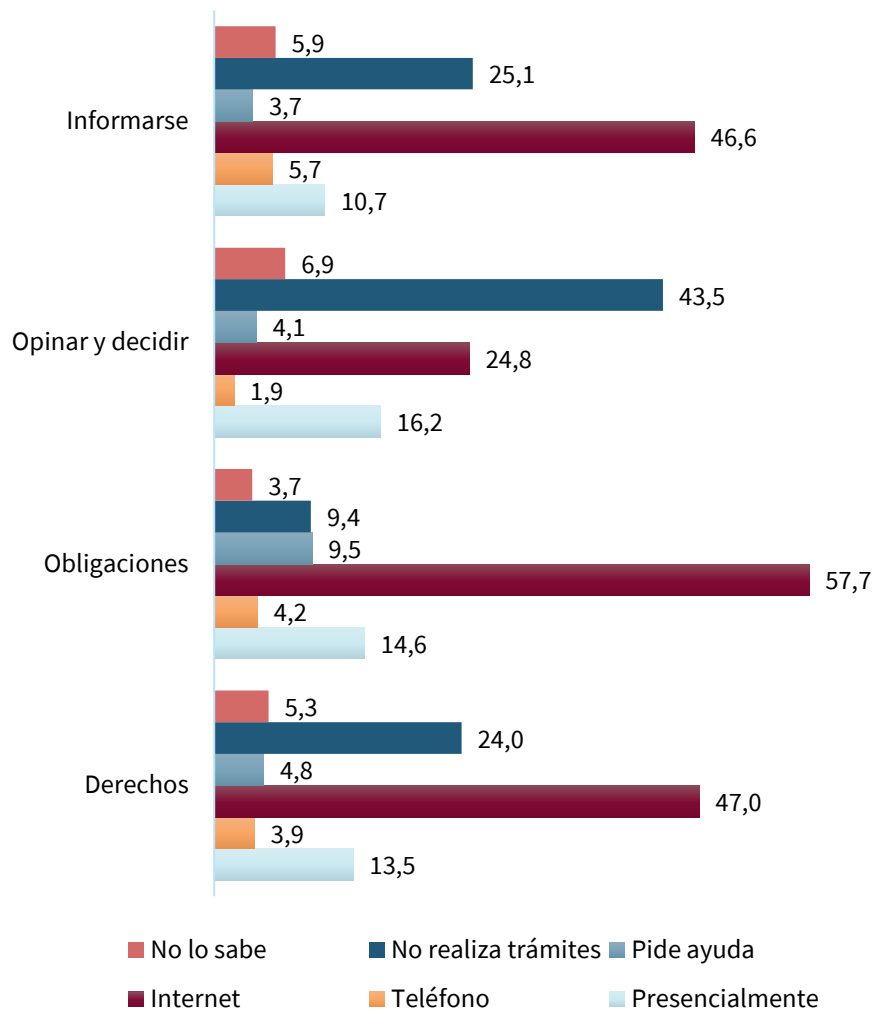
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Canales de relación con la Administración pública

Principales resultados	
General	• El canal más habitual para relacionarse con la Administración pública cambia en función de cada trámite. • En los trámites relativos a hacer efectivos derechos, el canal más frecuente es Internet (47% de la población). • En los trámites relativos a cumplir con las obligaciones, un 58% de la población manifiesta hacerlo por Internet • En los trámites relativos a opinar y decidir, un 43,5% no realiza esta tipología de trámites • En los trámites relativos a informarse, un 46,6% recurre a Internet

Desde un punto de vista general, es posible observar cómo **en función de la tipología de trámite que se realice cambia drásticamente el método o canal de comunicación con la administración**. De este modo observamos que cuando se trata de trámites relacionados con hacer efectivos **derechos, obligaciones o informarse**, el **canal** más frecuente es **internet** (47%, 57% y 43,5% respectivamente). En los trámites relacionados con **opinar y decidir**, un **43,5%** no realiza esta tipología de trámites.

Gráfico 73. Trámites de relación con la Administración pública, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

La relación con la Administración digital

Dispositivos para acceder a la Administración digital

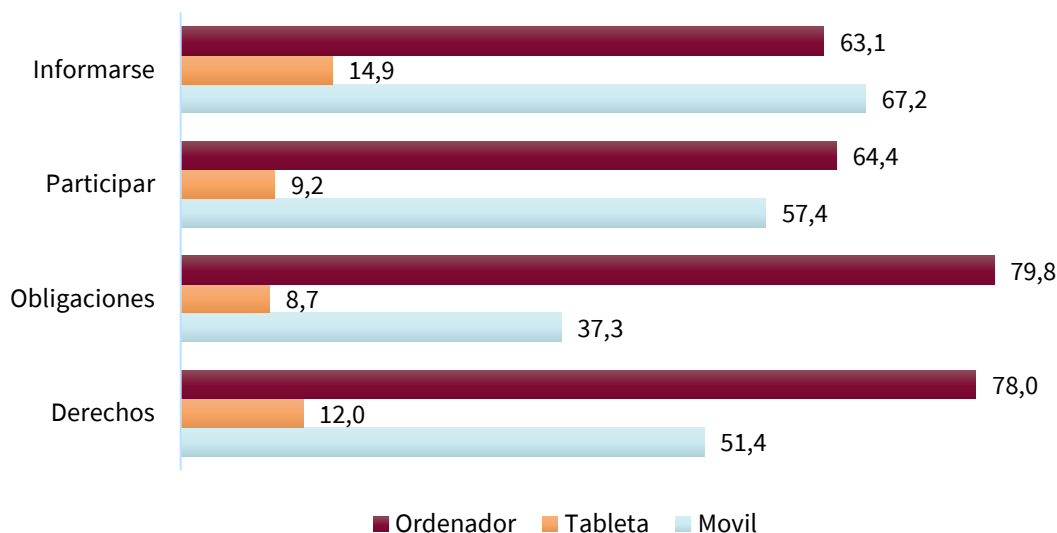
Principales resultados	
General	- El ordenador se presenta como el dispositivo más utilizado para la mayoría de las gestiones, a excepción de los trámites relacionados con informarse, para los que el principal dispositivo es el móvil (casi 7 de cada 10 personas usan el móvil para los trámites relacionados con informarse). - El mayor uso del ordenador se da especialmente en el caso de los trámites relacionados con cumplir con las obligaciones con la Administración

	pública. 8 de cada 10 personas que realizan este tipo de trámites por Internet lo hacen con un ordenador.
Edad	• A menor edad, mayor uso del móvil para realizar trámites. • El uso del móvil destaca especialmente entre las personas de 18 a 29 años para los trámites relacionados con informarse (8 de cada 10) y opinar y decidir (7 de cada 10) a través de internet. • Los trámites relacionados con hacer efectivos derechos y cumplir con las obligaciones con la Administración, se realizan mayoritariamente con ordenador en todos los grupos de edad. • El uso de tabletas para realizar trámites es residual, pero se observa un mayor uso conforme aumenta la edad.
Sexo	• Se observa que la relación es poco significativa.
Actividad principal	• Los estudiantes tienden a usar más el ordenador y menos la tableta que otros perfiles. • Las personas que más usan el móvil para realizar trámites digitales con la Administración tienden a ser las personas paradas y que se dedican al trabajo doméstico no remunerado. Esto podría ser un indicador de desigualdades de acceso (1ª dimensión de la brecha digital).
Nivel de estudios	• Las diferencias son poco significativas a nivel estadístico. • Mayor uso del ordenador conforme aumenta el nivel de estudio. Casi 9 de cada 10 personas con estudios universitarios afirman realizar los trámites relativos a cumplir con las obligaciones con la Administración a través de un ordenador. • Mayor uso del móvil para la realización de trámites con la Administración digital conforme disminuye el nivel de estudios. El 100% de las personas sin estudios que realiza trámites por Internet relacionados con hacer efectivos sus derechos lo hace a través de un teléfono móvil.
Nivel de ingresos	• A mayor nivel de ingresos, mayor uso del ordenador para la realización de trámites. • Es una relación especialmente visible en el caso de los trámites relacionados con cumplir con las obligaciones con la Administración, y que nos remite a desigualdades de acceso (1ª dimensión de la brecha digital)
Perfil de inclusión digital	• Las personas con perfiles de inclusión digital media o alta, hacen un mayor uso del ordenador para realizar trámites con la Administración digital, especialmente en el caso de los trámites relacionados con cumplir con las obligaciones con la Administración.
Perfil de relación con la AP	• Se observa que las diferencias en función del perfil de relación con la Administración pública no son significativas.

En cuanto a los dispositivos utilizados para acceder a la Administración digital, podemos observar que, en general, **el ordenador se presenta como el dispositivo más utilizado para la mayoría de las gestiones, a excepción de los trámites relacionados con informarse, para los que el principal dispositivo es el móvil** (casi 7 de cada 10 personas usan el móvil para los trámites relacionados con informarse). **El mayor uso del ordenador se da especialmente en el caso de los trámites relacionados con cumplir con las obligaciones con la Administración pública**, en tanto que, tal y como podemos observar, 8 de cada 10 personas que realizan este tipo de trámites por Internet lo hacen con un ordenador. Este

mayor uso del ordenador también se observa en relación con los trámites relacionados con hacer efectivos derechos, con unos porcentajes similares del 78%.

Gráfico 94. Dispositivos para acceder a la Administración pública según trámite, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

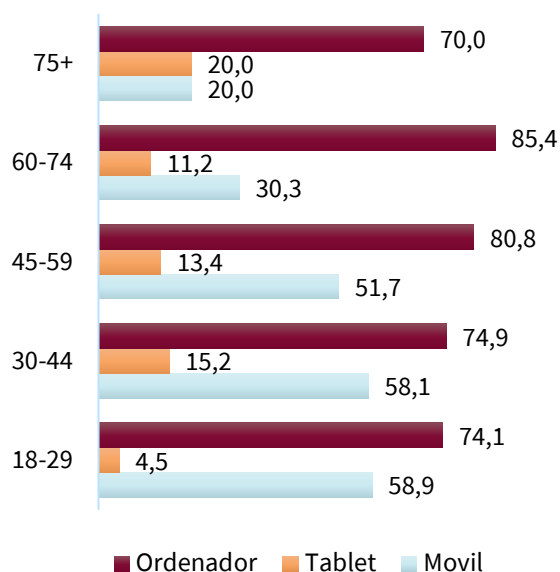
Edad

En relación con la edad, podemos observar como para las 4 categorías de trámites existe una mayor implantación del móvil para la realización de trámites entre las personas más jóvenes, así **a menor edad mayor uso del móvil para realizar trámites**. El uso del móvil es **especialmente destacado entre las personas de 18 a 29 años en los trámites relacionados con informarse** (8 de cada 10) y **opinar y decidir** (7 de cada 10).

Los trámites relacionados con hacer efectivos **derechos** y con cumplir con las **obligaciones** con la Administración pública se realizan **mayoritariamente con un ordenador en todos los grupos de edad**, aunque de forma especialmente destacada en las franjas de 45 a 74 años. Esto podría deberse a que se trata de tipologías de trámites que, en su mayoría, requieren de diferentes formas de identificación digital, para la que suele resultar necesario el acceso a través de ordenador.

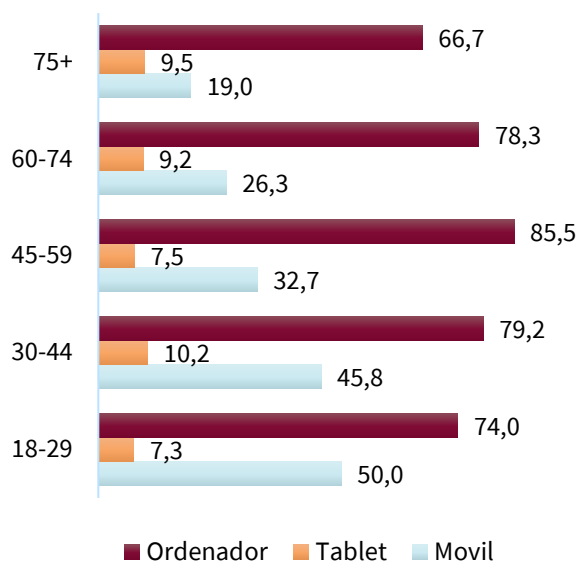
El uso de otros dispositivos como **tabletas** para la realización de trámites con la Administración digital resulta **residual**. Aun así, resulta interesante que se observa una relación inversamente proporcional con la edad, de forma que, **a mayor edad, mayor uso de este dispositivo para realizar trámites**. Lo que podría, quizás, explicarse por qué se trata de un dispositivo que mejora algunas de las condiciones de accesibilidad.

Gráfico 95. Dispositivos para acceder a la Administración pública (derechos) según trámite y edad, 2023 (%)



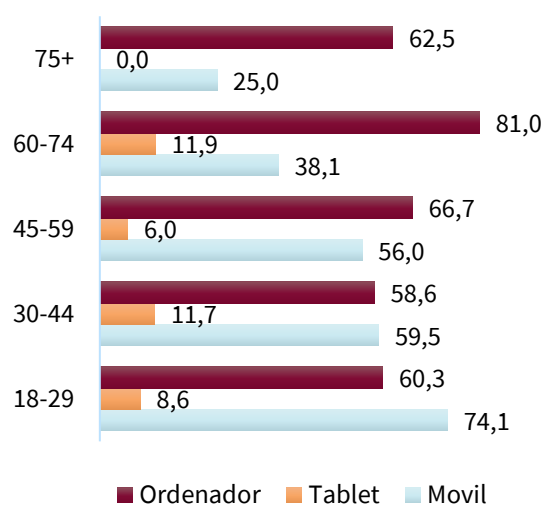
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 96. Dispositivos para acceder a la Administración pública (obligaciones) según trámite y edad, 2023 (%)



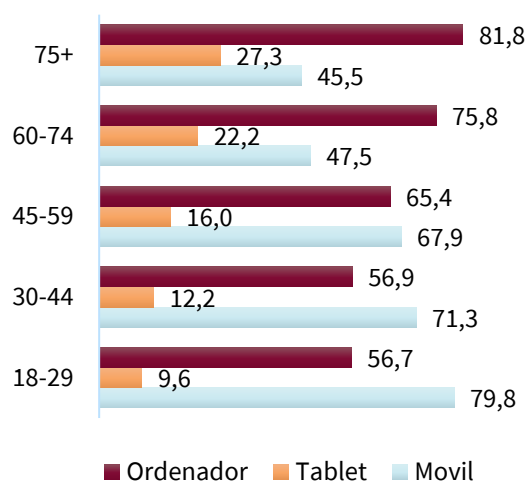
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 97. Dispositivos para acceder a la Administración pública (opinar y decidir) según trámite y edad, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 98. Dispositivos para acceder a la Administración pública (informarse) según trámite y edad, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

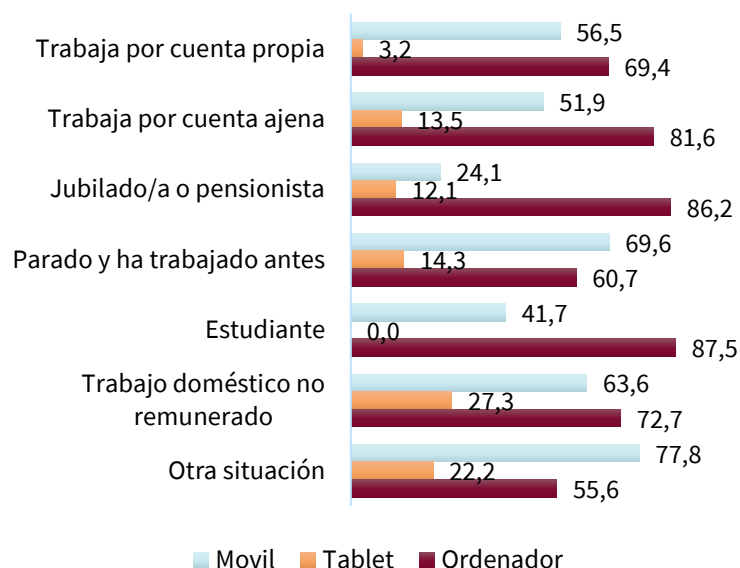
En cuanto al sexo, se observa que la relación es poco significativa.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, observamos como **los estudiantes tienden a usar más el ordenador y menos la tableta digital que otros perfiles**. Observamos también como, **las**

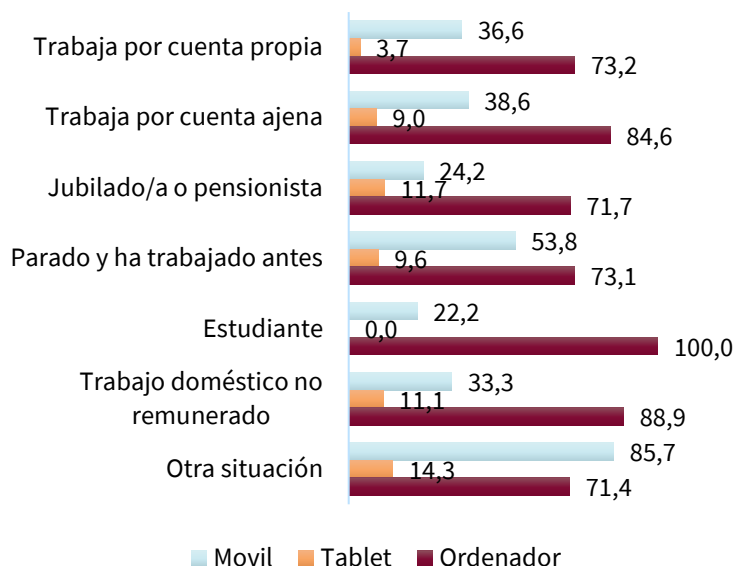
personas que más usan el móvil para los trámites tienden a ser las personas paradas y que realizan trabajo doméstico no remunerado.

Gráfico 2. Dispositivos para acceder a la Administración pública (derechos) según trámite y actividad principal, 2023 (%)



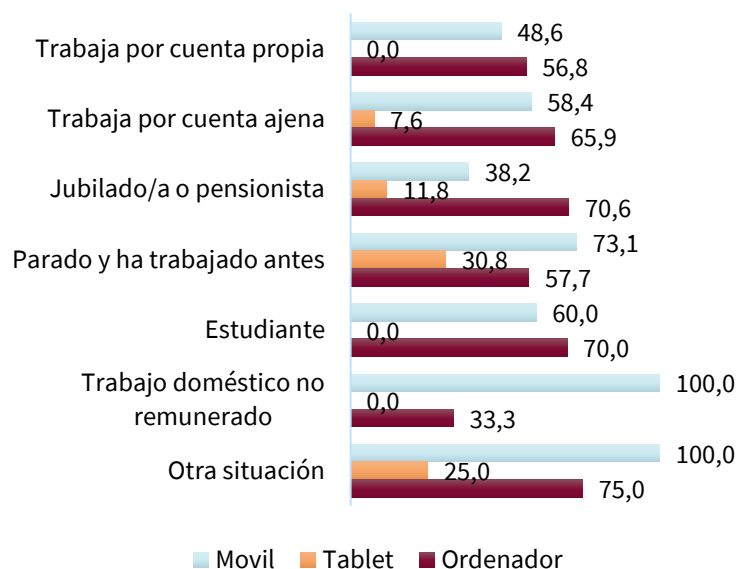
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 3. Dispositivos para acceder a la Administración pública (obligaciones) según trámite y actividad principal, 2023 (%)



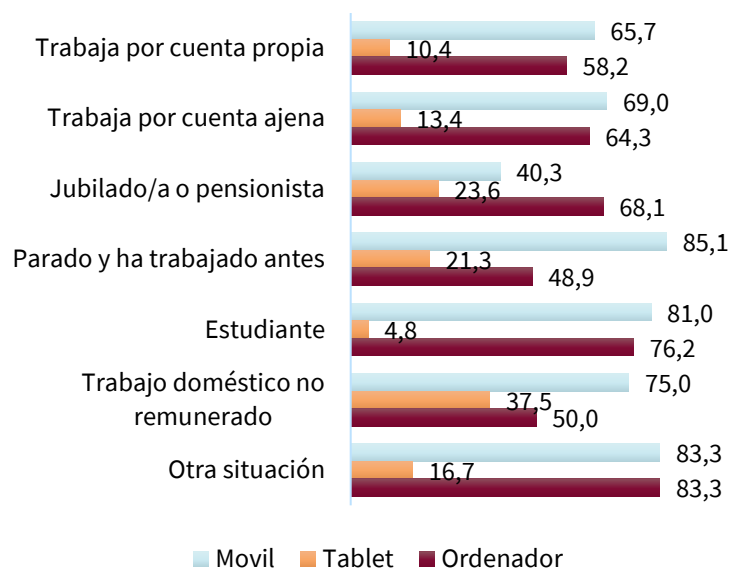
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 4. Dispositivos para acceder a la Administración pública (opinar y decidir) según trámite y actividad principal, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 102. Dispositivos para acceder a la Administración pública (informarse) según trámite y actividad principal, 2023 (%)

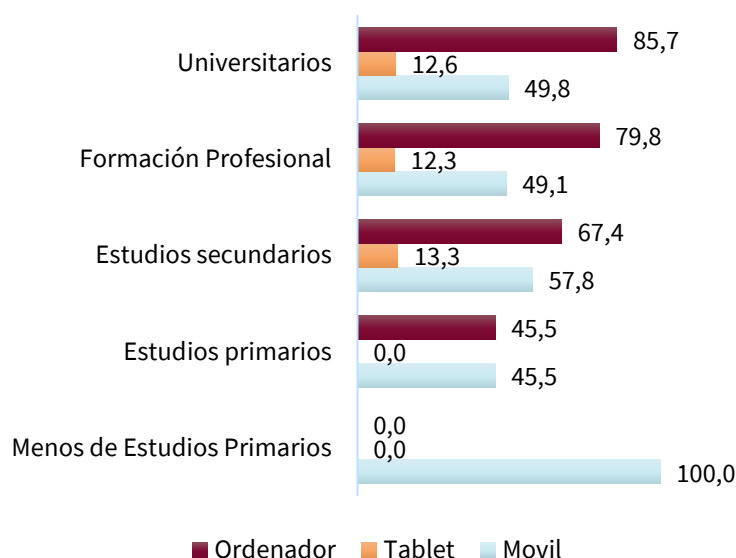


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

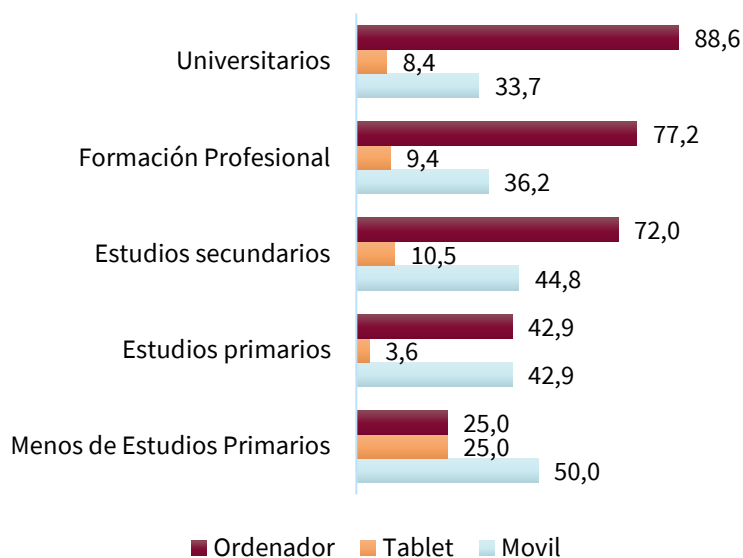
En relación con el nivel de estudios, aunque las diferencias no son muy significativas a nivel estadístico, observamos cierta tendencia a un **mayor uso del ordenador conforme aumenta el nivel de estudios** (casi 9 de cada 10 personas con estudios universitarios afirman realizar los trámites relativos a cumplir con las obligaciones con la Administración a través de un ordenador, frente a 2 de cada 10 en el caso de las personas sin estudios), mientras que se observa un **mayor uso del móvil para la realización de trámites con la Administración digital conforme disminuye el nivel de estudios** (el 100% de las personas sin estudios que realiza trámites por Internet relacionados con hacer efectivos sus derechos lo hace a través de un teléfono móvil). Esto podría estar relacionado tanto con cuestiones relativas al **acceso** y disponibilidad de dispositivos, como a cuestiones relacionadas con las **competencias digitales**.

Gráfico 103. Dispositivos para acceder a la Administración pública (derechos) según trámite y nivel de estudios, 2023 (%)



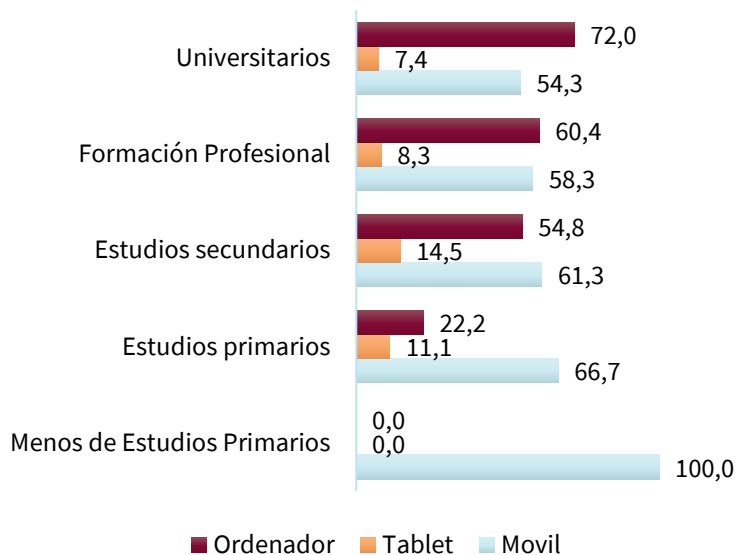
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 104. Dispositivos para acceder a la Administración pública (obligaciones) según trámite y nivel de estudios, 2023 (%)



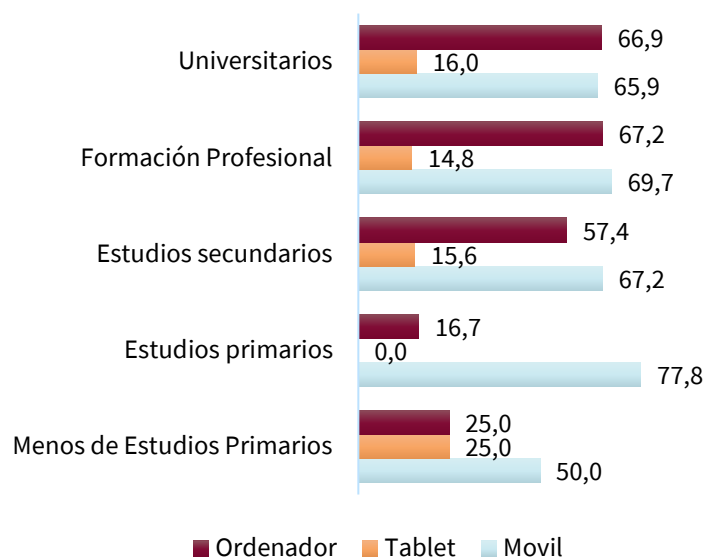
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 105. Dispositivos para acceder a la Administración pública (opinar y decidir) según trámite y nivel de estudios, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 106. Dispositivos para acceder a la Administración pública (informarse) según trámite y nivel de estudios, 2023 (%)

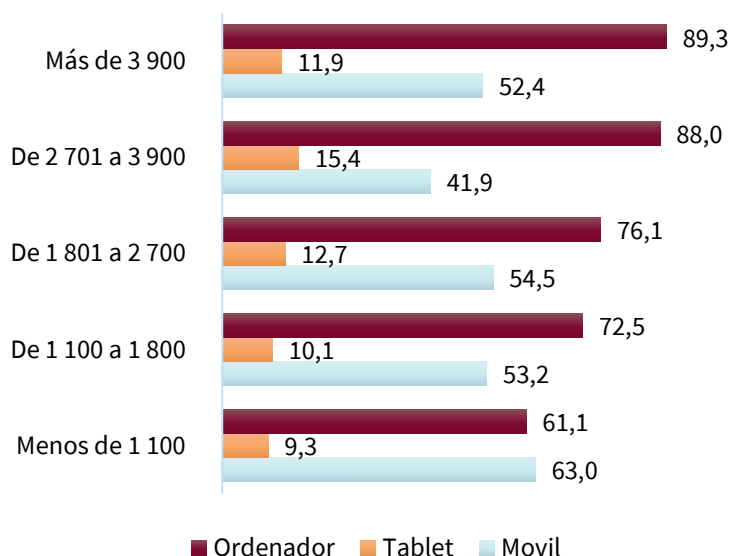


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

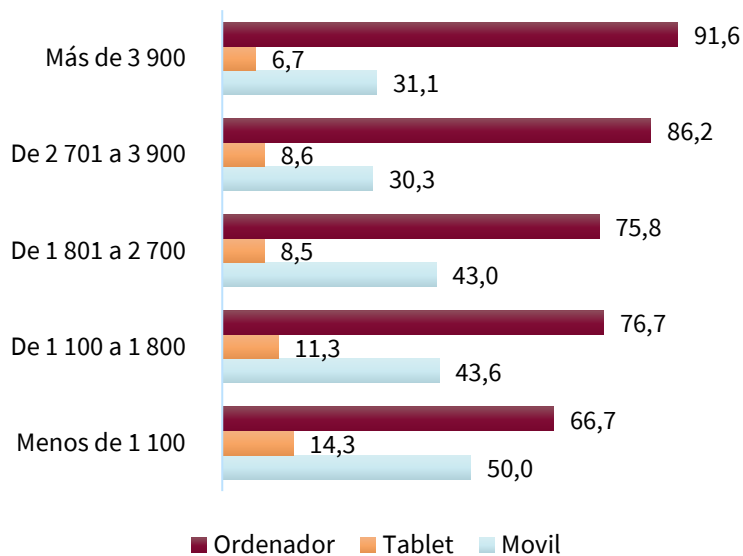
En relación con el nivel de ingresos, se observa para las 4 categorías de trámites que, **conforme se incrementa el nivel de ingresos, también se incrementa el uso del ordenador para la realización de trámites**. En algunos de los trámites, como los relacionados con cumplir con las obligaciones con la Administración, para los que como ya se ha indicado, el uso del ordenador es mayor, esta relación es especialmente destacada. En este sentido, es necesario apuntar las desigualdades que se pueden desprender del hecho que las personas con un menor nivel de ingresos puedan realizar estos trámites, en menor medida con el dispositivo que puede resultar más adecuado, dada la complejidad de algunos de estos trámites o de los requerimientos de identificación digital.

Gráfico 5. Dispositivos para acceder a la Administración pública (derechos) según trámite y nivel de ingresos, 2023 (%)



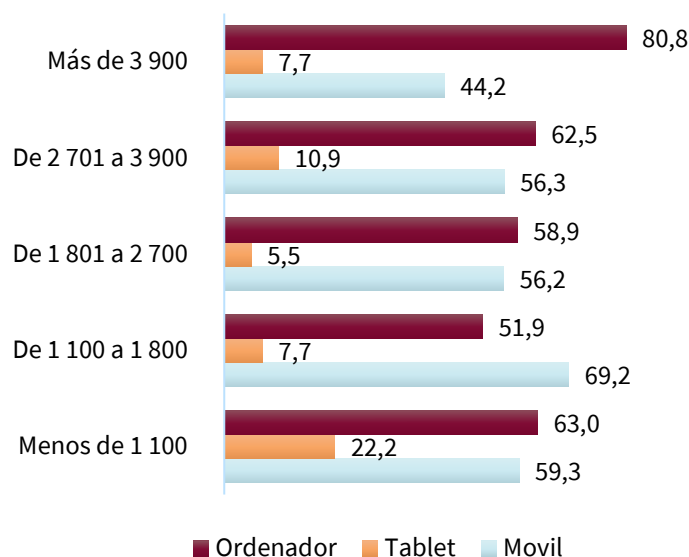
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 108. Dispositivos para acceder a la Administración pública (obligaciones) según trámite y nivel de ingresos, 2023 (%)



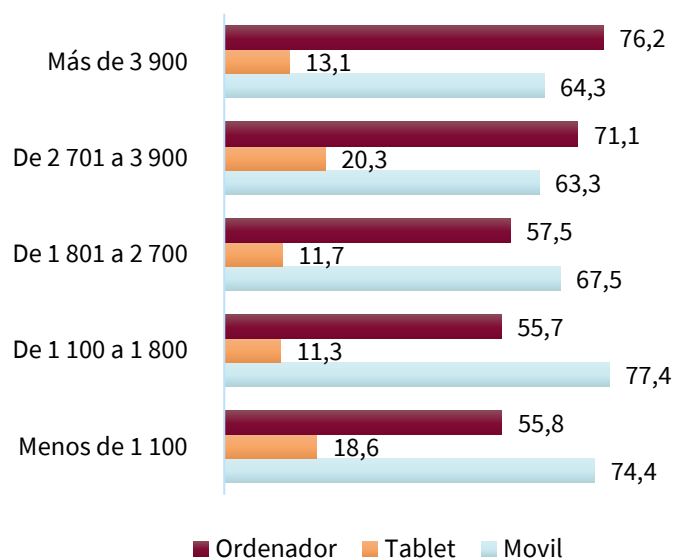
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 109. Dispositivos para acceder a la Administración pública (opinar y decidir) según trámite y nivel de ingresos, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 110. Dispositivos para acceder a la Administración pública (informarse) según trámite y nivel de ingresos, 2023 (%)

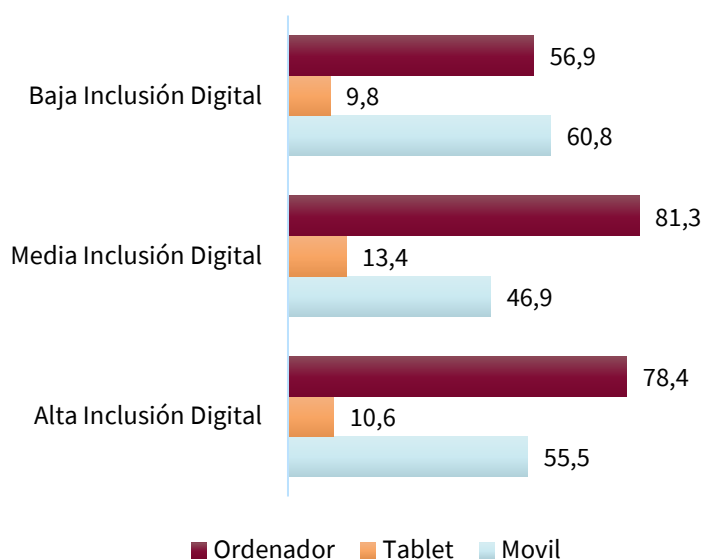


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

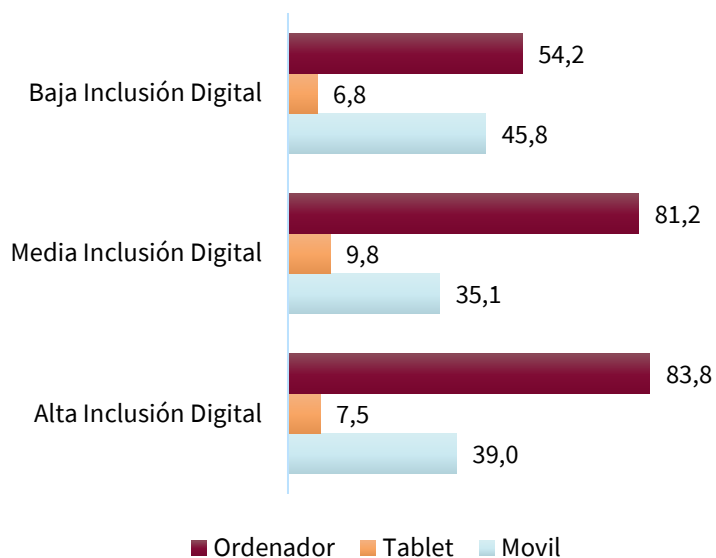
En relación con el perfil de inclusión digital, se ha podido observar que, en general, las personas con **perfiles de inclusión digital media o alta, hacen un mayor uso del ordenador** como dispositivo para la realización de trámites con la Administración digital, especialmente en el caso de los trámites relacionados con cumplir con las **obligaciones**, para los que las diferencias son más destacadas.

Gráfico 111. Dispositivos para acceder a la Administración pública (derechos) según trámite y perfil de inclusión, 2023 (%)



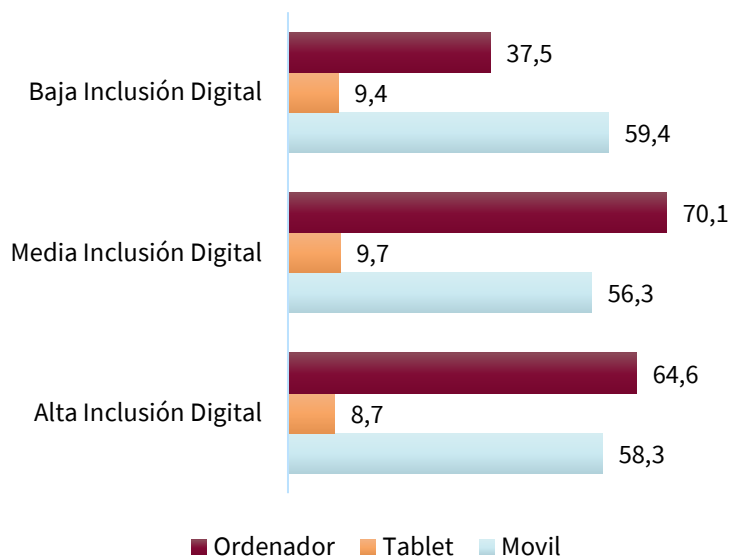
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 112. Dispositivos para acceder a la Administración pública (obligaciones) según trámite y perfil de inclusión, 2023 (%)



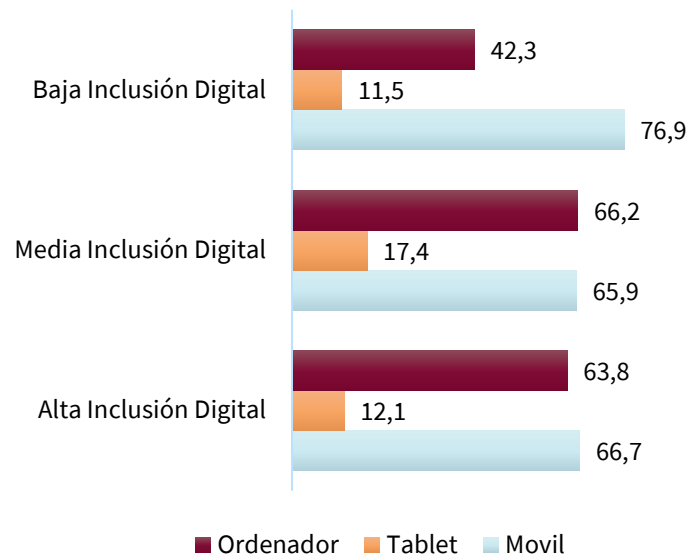
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 113. Dispositivos para acceder a la Administración pública (opinar y decidir) según trámite y perfil de inclusión, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 114. Dispositivos para acceder a la Administración pública (informarse) según trámite y perfil de inclusión, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

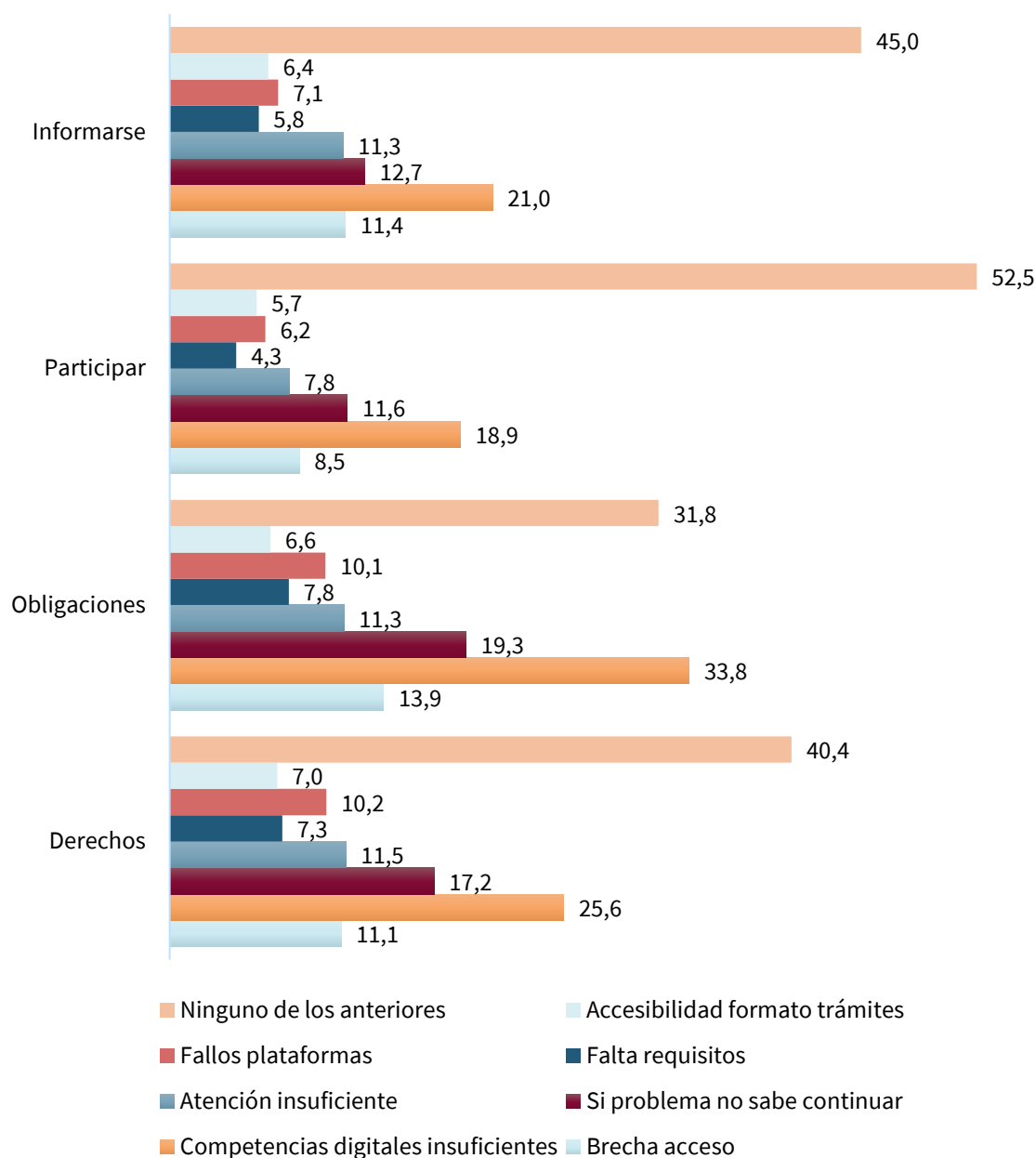
En relación con el perfil de relación con la Administración pública, se observa que la relación entre ambas variables no es significativa para explicar los dispositivos que se usan para acceder a los trámites.

Motivos para no acceder a la Administración digital

Principales resultados	
General	- Los motivos propuestos parecen no captar el grueso de motivos reales por los que no se accede a la Administración digital. A través de los análisis anteriores se puede inferir que las principales motivaciones harían referencia a la externalización o cuestiones actitudinales (preferencia por lo presencial, comodidad, costumbre, falta de voluntad o interés, etc.). - La falta de competencias digitales se presenta como uno de los principales motivos para no acceder a la administración digital, especialmente en relación con trámites como los relativos a cumplir con las obligaciones (3 de cada 10 personas) o con hacer efectivos derechos (1 de cada 4 personas). - También destaca la falta de estrategias de enfrentamiento a problemas en la tramitación. 19,3% y 17,2% de las que no hacen trámites digitales relativos a cumplir con las obligaciones ante la Administración y hacer efectivos derechos, respectivamente, lo hacen por falta de autoconfianza en poder enfrentar problemas durante la tramitación - Aunque en menor medida, también se observa la incidencia de la brecha de acceso y la falta de atención o apoyo durante la tramitación.

Edad	- En el caso de las personas mayores de 60 años, el principal motivo para no acceder a la Administración digital es la falta de competencias digitales. Para más del 40% de las personas de más de 60 años, la falta de competencias digital es el principal motivo para no hacer trámites digitales relacionados con cumplir con las obligaciones con la Administración o hacer efectivos derechos. - Conforme disminuye la edad, se destacan en mayor medida otros motivos (aunque no son los principales): falta de estrategias para continuar si surge un problema, la falta de atención o apoyo a la tramitación o los fallos en las plataformas.
Sexo	La relación entre los motivos para no acceder a la Administración digital y el sexo es poco significativa.
Actividad principal	- La falta de competencias digitales constituye uno de los principales motivos para no acceder a la Administración digital en el caso de las personas jubiladas o pensionistas, pero también para personas que se dedican al trabajo doméstico, en situación de paro y trabajadoras por cuenta propia. - La brecha de acceso es un motivo especialmente señalado por las personas en paro. - La falta de estrategias para continuar si surge un problema en la tramitación es más destacado por estudiantes y trabajadoras.
Nivel de estudios	- A mayor nivel de estudios, más peso presentan los motivos no contemplados en las opciones propuestas. (posible externalización). - Conforme disminuye el nivel de estudios aumenta el porcentaje de personas que hacen referencia a la falta de competencias digitales como principal motivo para no acceder a la Administración digital. - Más del 50% de las personas sin estudios o con estudios primarios, no realizan trámites relacionados con cumplir con las obligaciones o hacer efectivos derechos, por falta de competencias digitales.
Nivel de ingresos	- A mayor nivel de ingresos, más peso presentan los motivos no contemplados en las opciones propuestas. (posible externalización). - A menor nivel de ingresos, mayor prevalencia de la falta de competencias digitales como principal motivo para no acceder a la Administración digital. - A menor nivel de ingresos, más se destacan motivos como la brecha de acceso, o la falta de estrategias para continuar con la tramitación si surge un problema. - Se observa un claro elemento de desigualdad por el que el riesgo de que las personas con menos recursos queden excluidas o no puedan aprovechar oportunidades de acceso a servicios y recursos públicos es más elevado.
Perfil de inclusión digital	- A menor nivel de inclusión digital, mayor prevalencia de la falta de competencias digital como principal motivo para no acceder a la Administración digital. - Entre los perfiles de inclusión digital media y alta, los motivos principales a nivel general son otros no contemplados, pero también se destacan en mayor medida la falta de estrategias para continuar cuando surgen problemas en la tramitación o la atención insuficiente durante la tramitación (mayor referencia a la experiencia de usuaria).

Gráfico 115. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

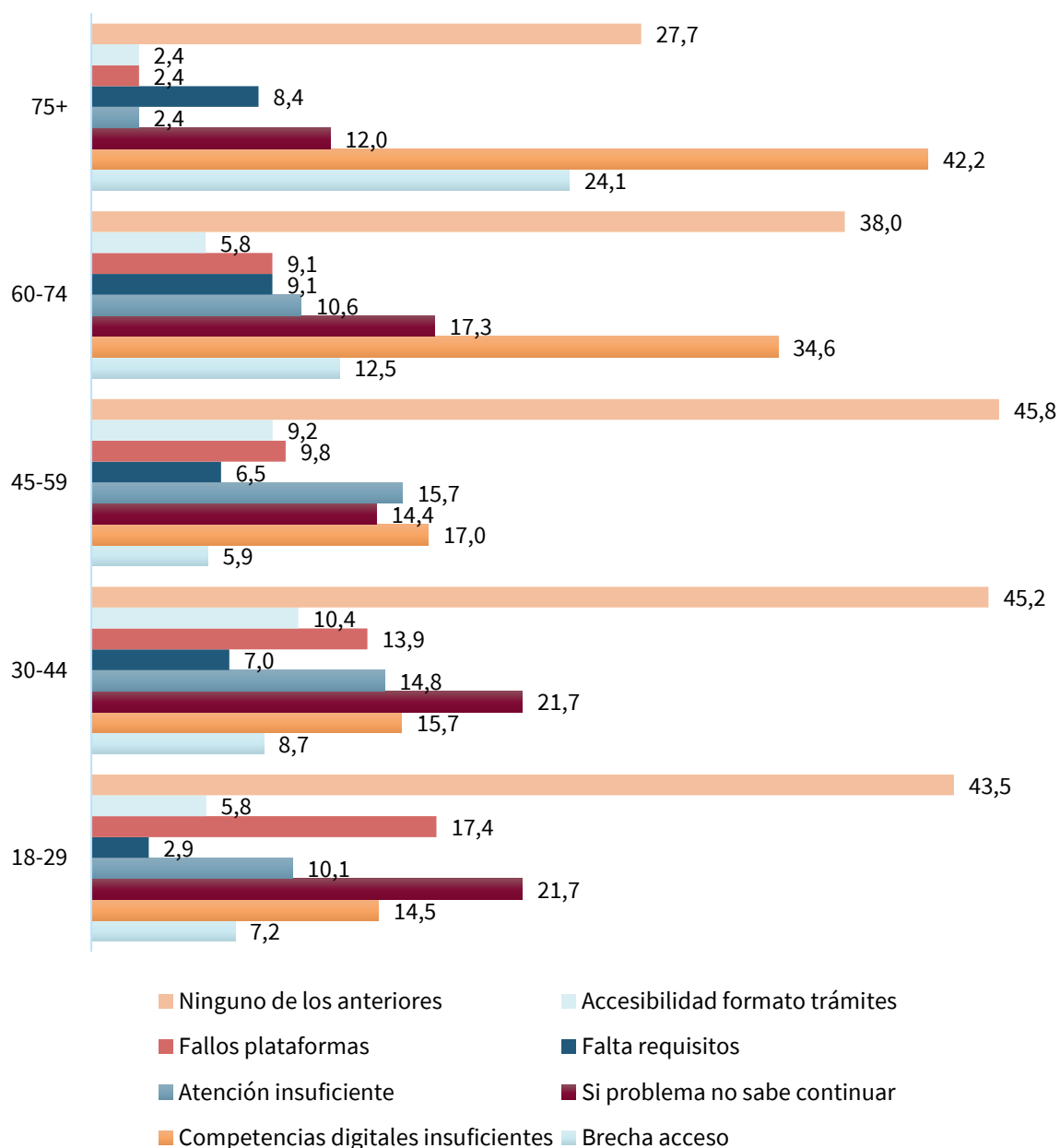
Edad

En relación con la edad, a nivel general, resulta interesante destacar que, para las 4 categorías de trámites, en el caso de las **personas mayores de 60 años, el principal motivo para no acceder a la administración digital es la falta de competencias digitales**. Esto resulta especialmente perceptible en el caso de los trámites relacionados con cumplir con las obligaciones con la Administración, para los que más del 40% de las personas mayores de 60

años constituye el principal motivo por el que no realizan este tipo de trámites a través de la Administración digital.

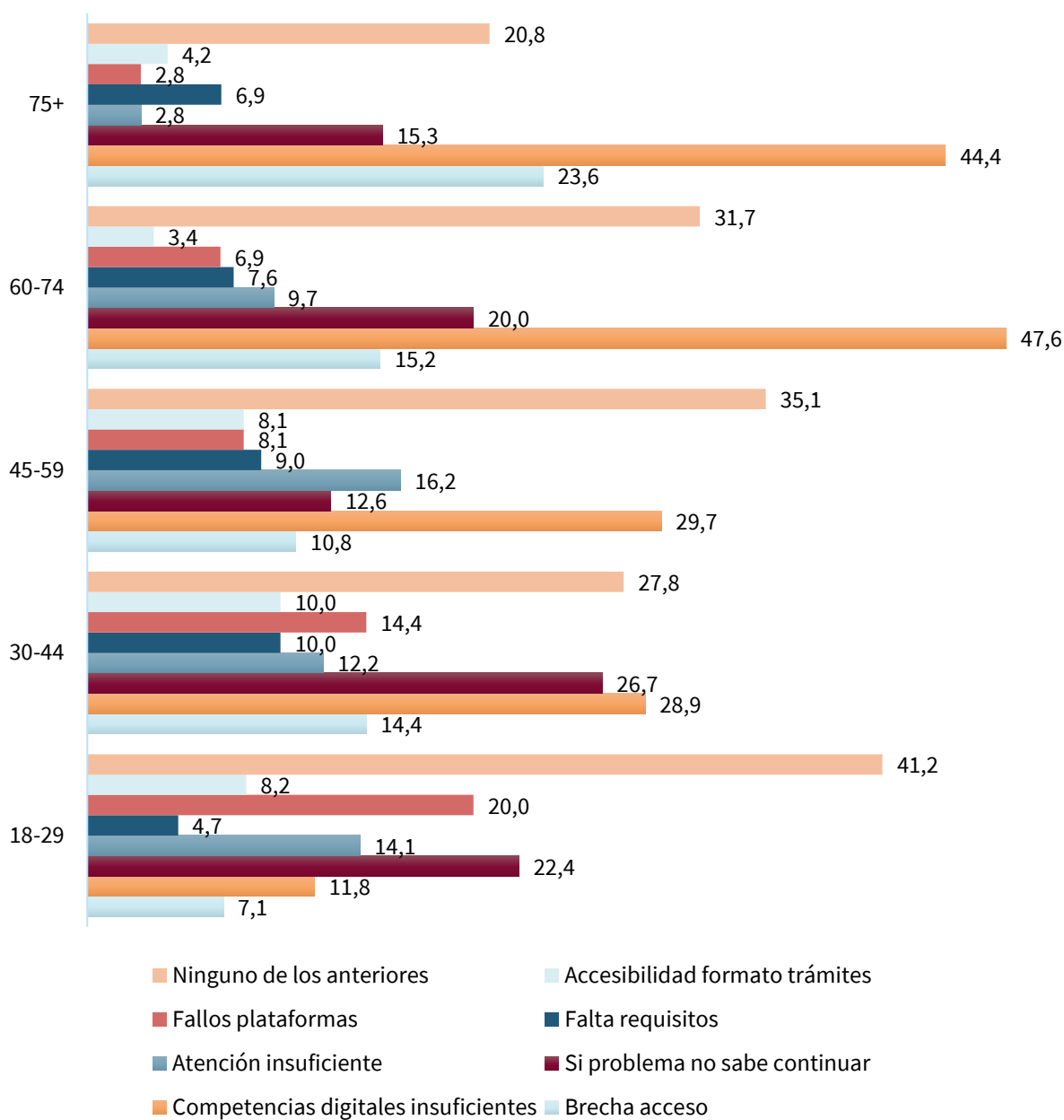
Por el contrario, **a menor edad se destacan en mayor medida otros motivos** como la **falta de estrategias para continuar si surge un problema**, la **falta de atención o apoyo** a la tramitación o los **fallos en las plataformas**.

Gráfico 6. Motivos para no acceder a la Administración digital (derechos) según trámite y edad, 2023 (%)



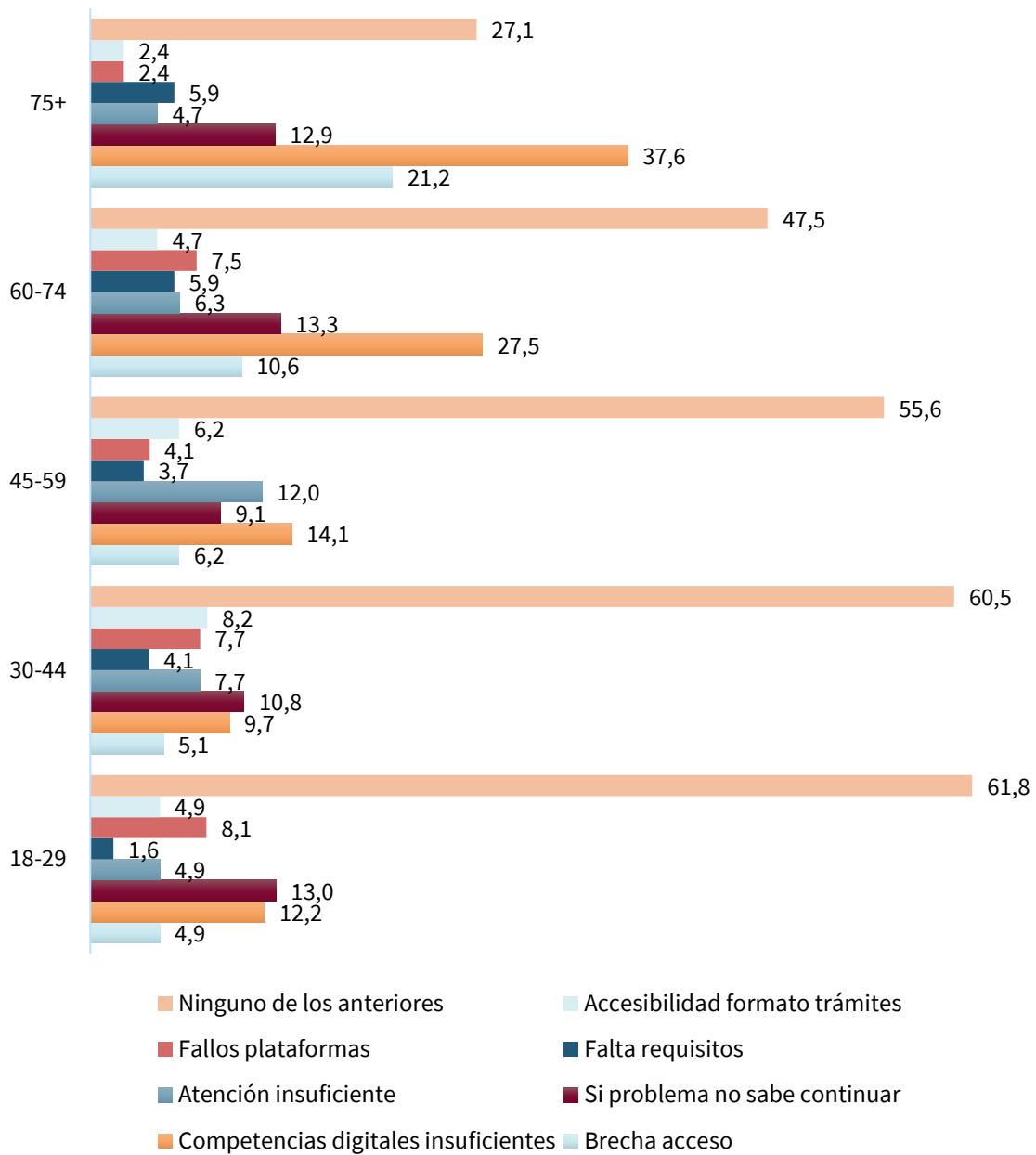
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 117. Motivos para no acceder a la Administración digital (obligaciones) según trámite y edad, 2023 (%)



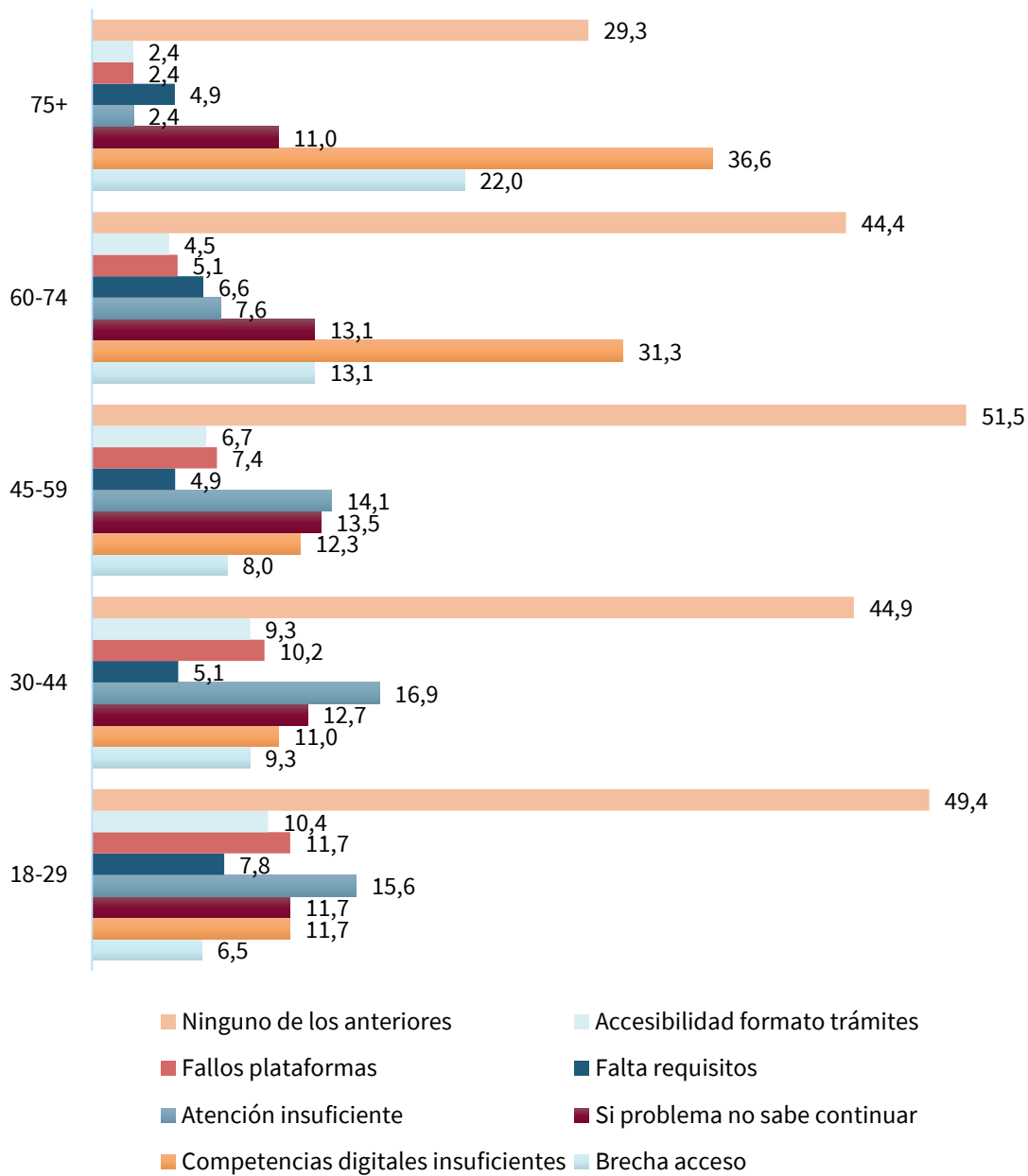
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 118. Motivos para no acceder a la Administración digital (opinar y decidir) según trámite y edad, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 7. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (informarse) y edad, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

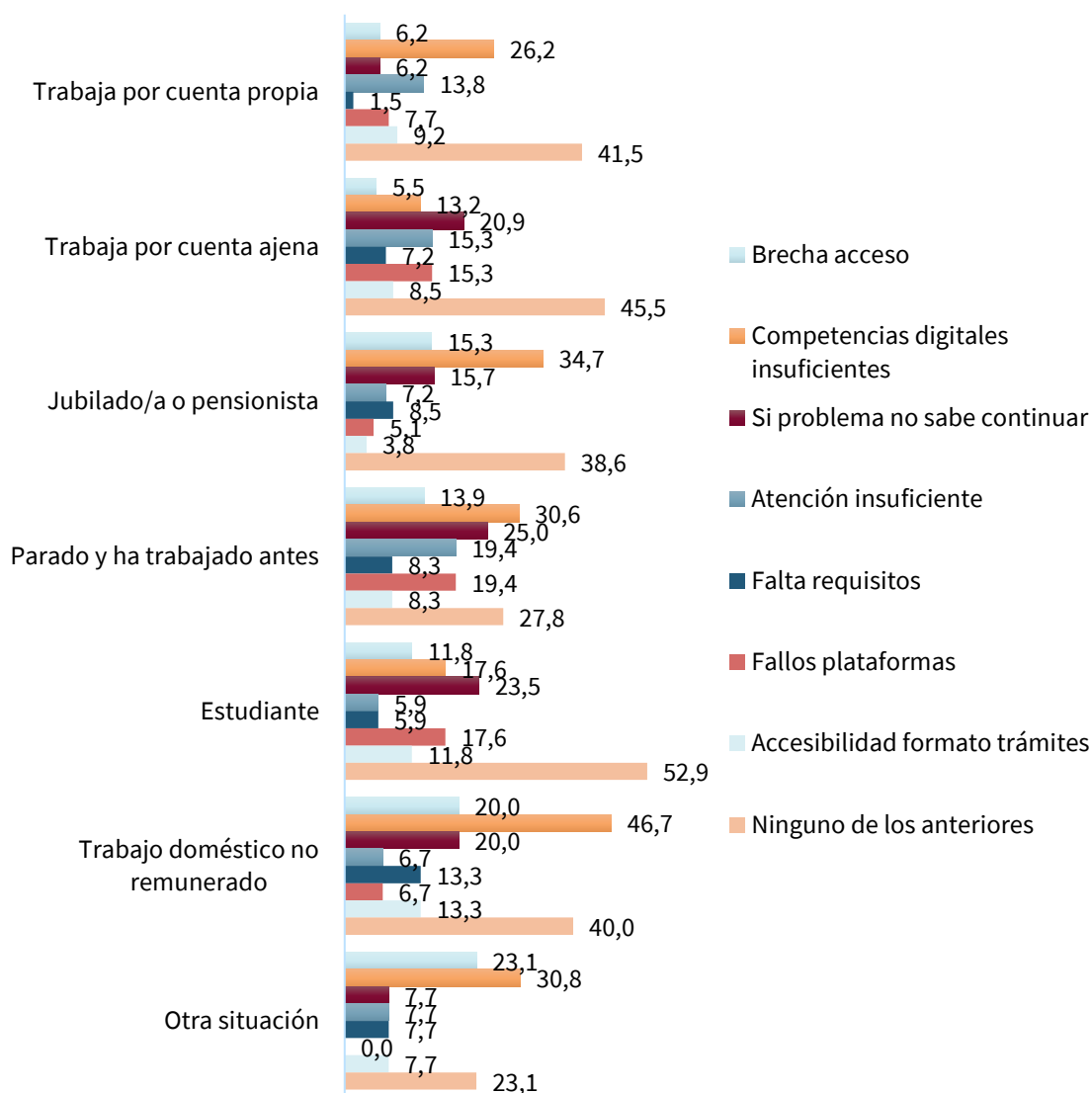
Sexo

La relación entre los motivos para no acceder a la Administración digital y el sexo es poco significativa.

Actividad principal

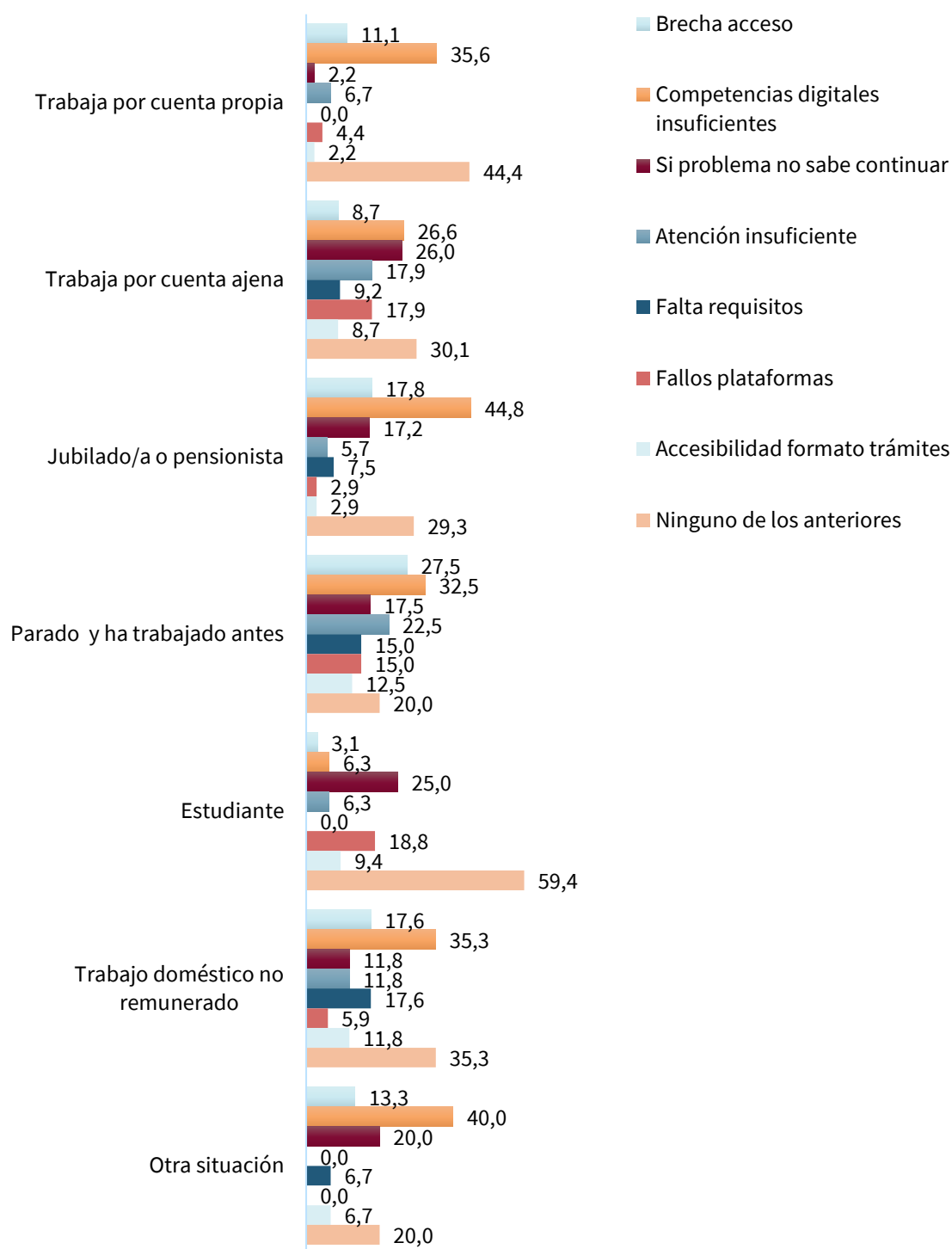
En relación con la actividad principal, podemos observar que, **la falta de competencias digitales constituye uno de los principales motivos para no acceder a la Administración digital en el caso de las personas jubiladas o pensionistas**, pero también para las personas que se dedican al **trabajo doméstico**, las personas **en situación de paro** y las personas **trabajadoras por cuenta propia**. También resulta destacable que la **brecha de acceso** es un motivo especialmente destacado por las personas en **situación de paro**, mientras que la **falta de estrategias para continuar si surge un problema** durante la tramitación es un motivo más destacado por las personas **estudiantes y las trabajadoras**.

Gráfico 120. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (derechos) y actividad principal, 2023 (%)



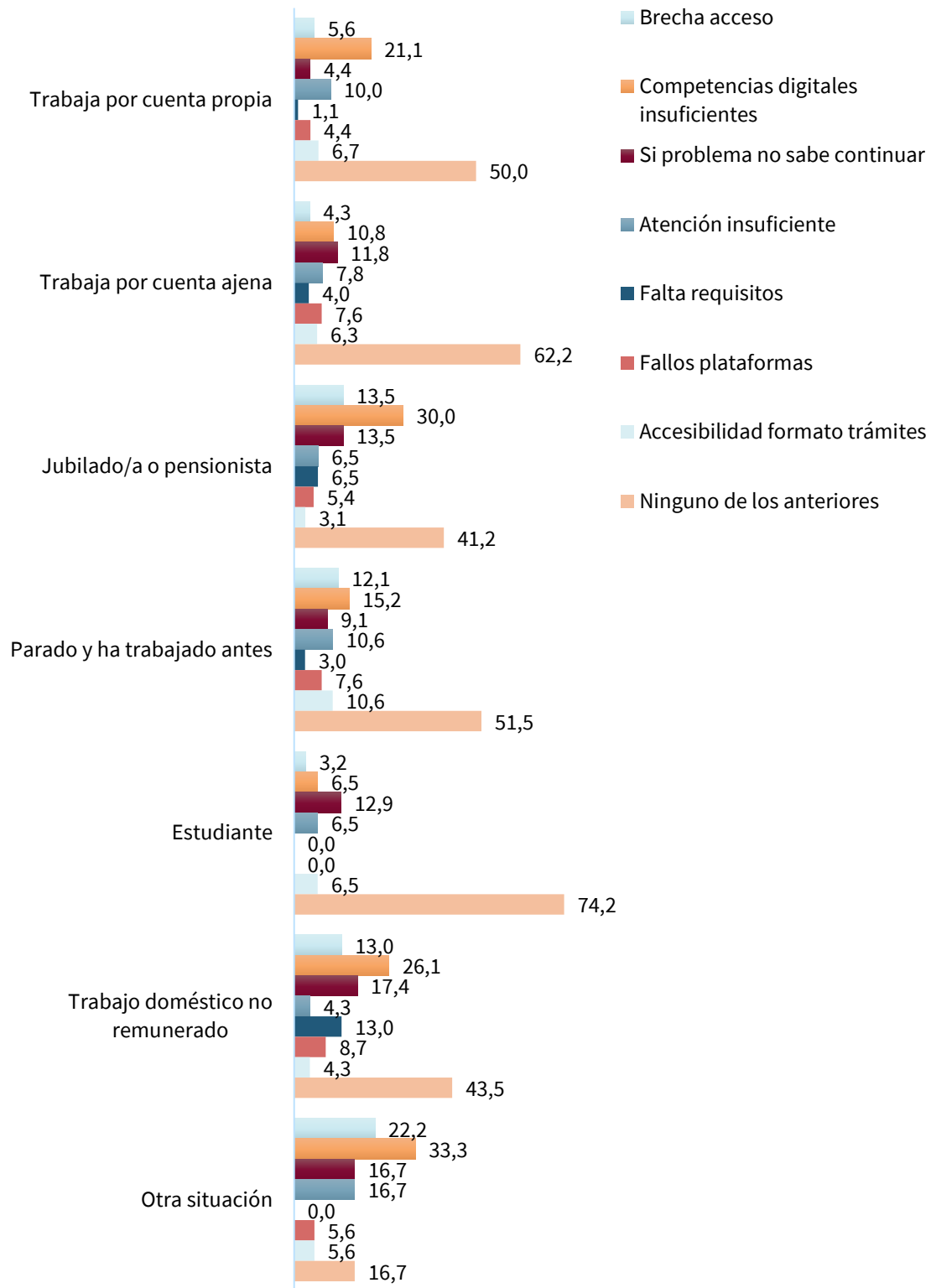
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 121. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (obligaciones) y actividad principal, 2023 (%)



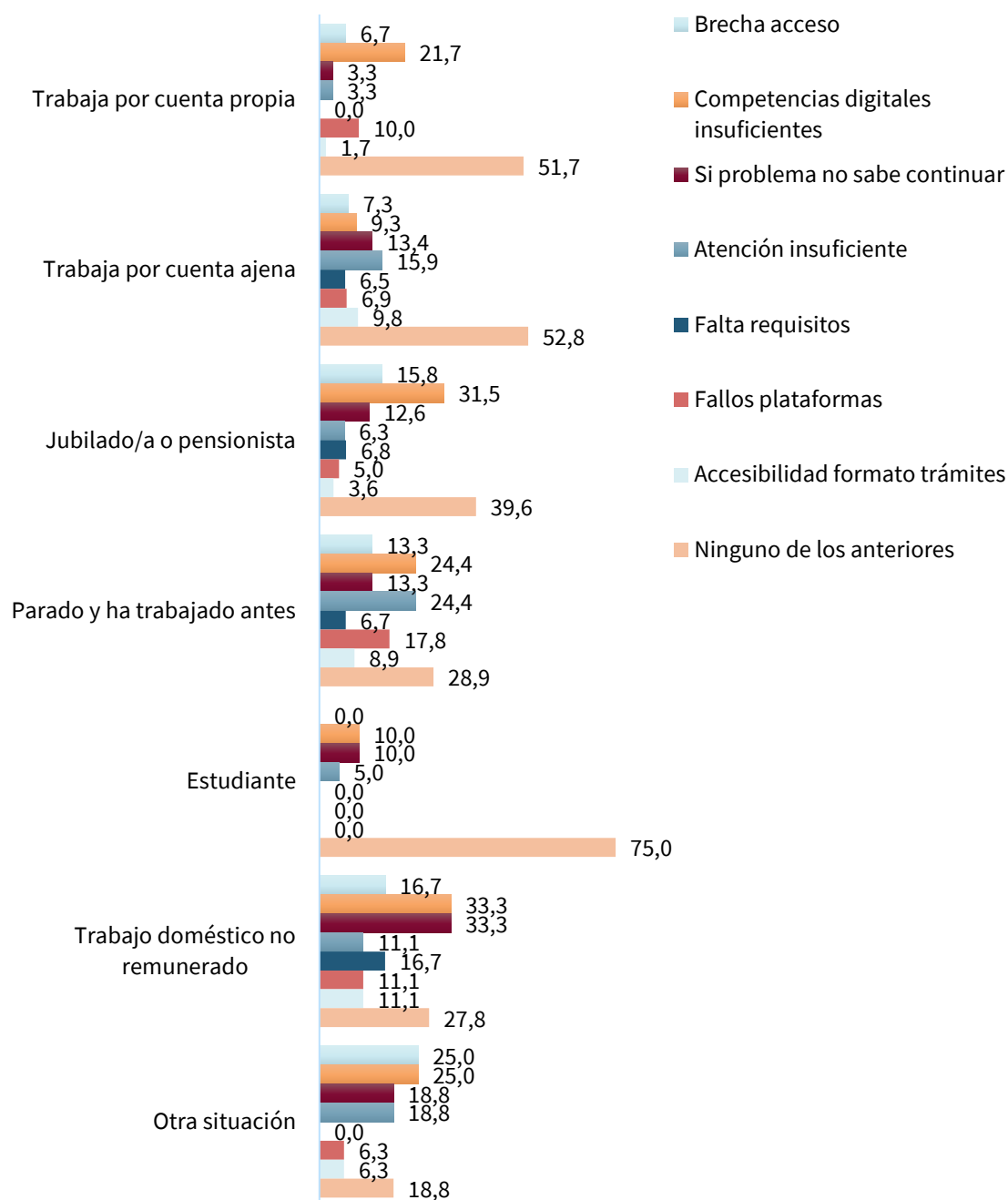
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 122. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (opinar y decidir) y actividad principal, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 123. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (informarse) y actividad principal, 2023 (%)



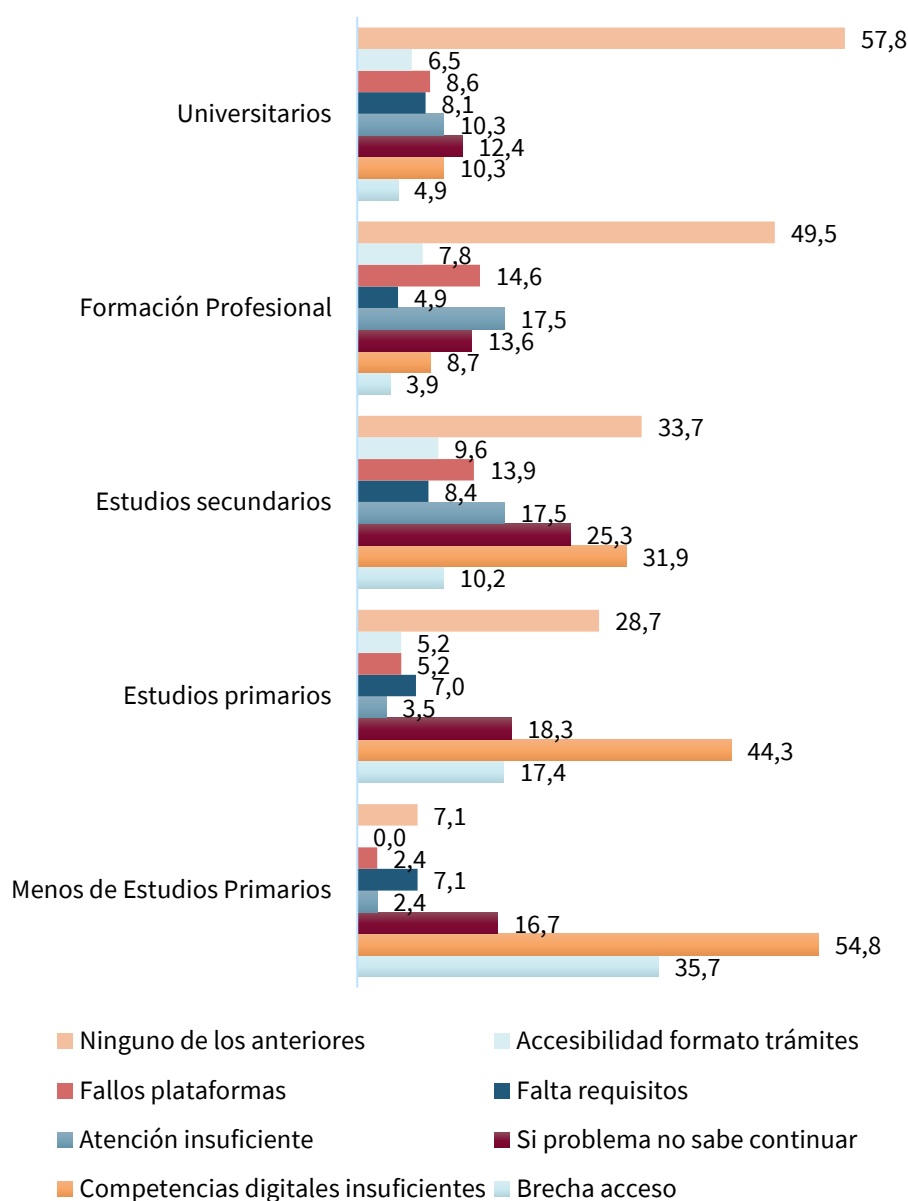
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, se observa que a **mayor nivel de estudios más peso presentan los motivos no contemplados en las opciones propuestas**. Esto, como ya se ha

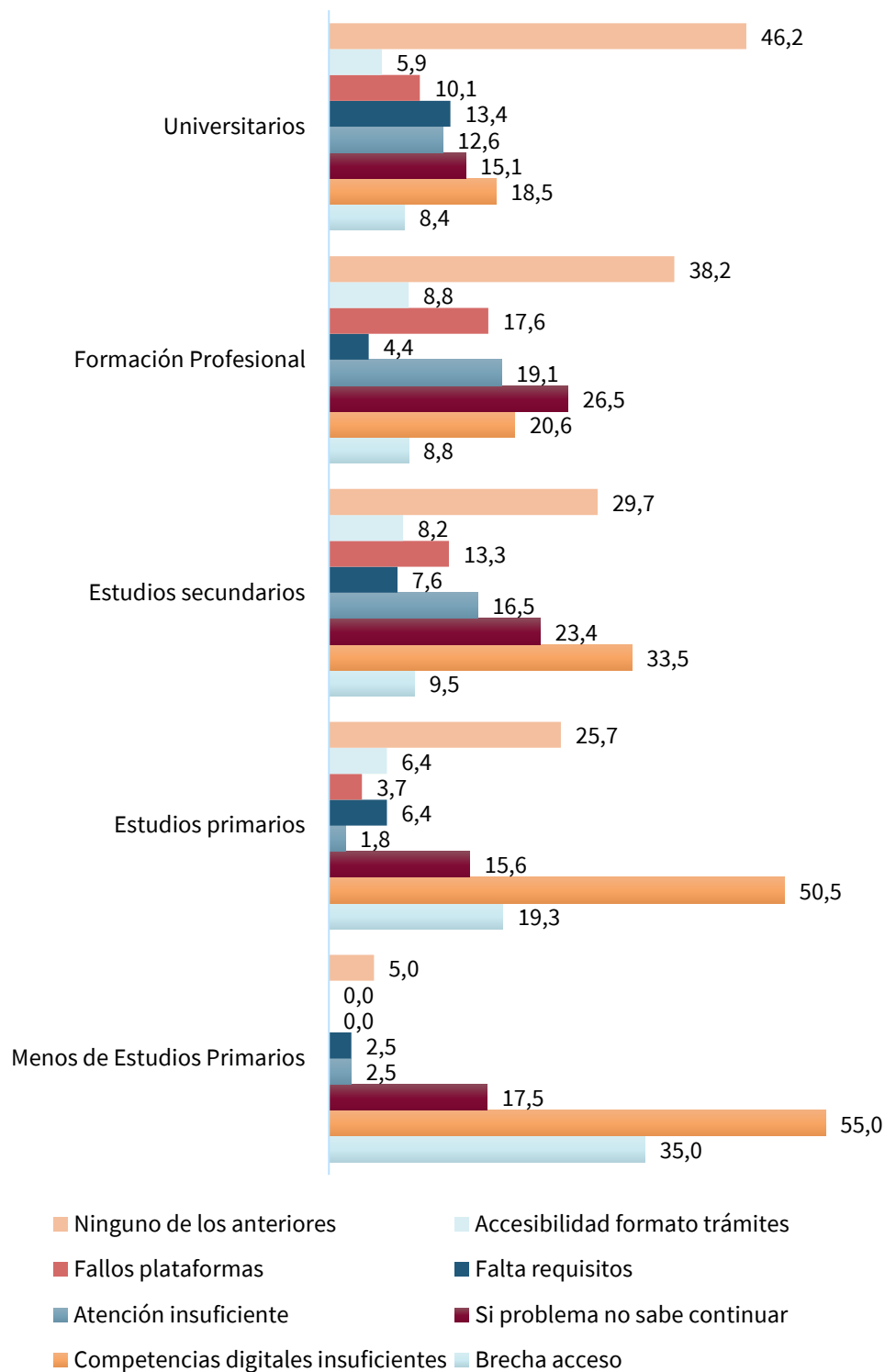
comentado anteriormente, podría ser debido a que estos motivos harían referencia a una mayor **externalización** de la tramitación digital. Sin embargo, **conforme disminuye el nivel de estudios, aumenta considerablemente el porcentaje de personas que hacen referencia a la falta de competencias digitales como principal motivo para no acceder a la Administración digital**. Esto resulta especialmente perceptible en relación con los trámites relacionados con cumplir con las obligaciones con la Administración pública y hacer efectivos derechos, para los que más del 50% de las personas con estudios primarios o sin estudios consideran que este es el principal motivo por el que no realizan este tipo de trámites a nivel digital.

Gráfico 124. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (derechos) y nivel de estudios, 2023 (%)



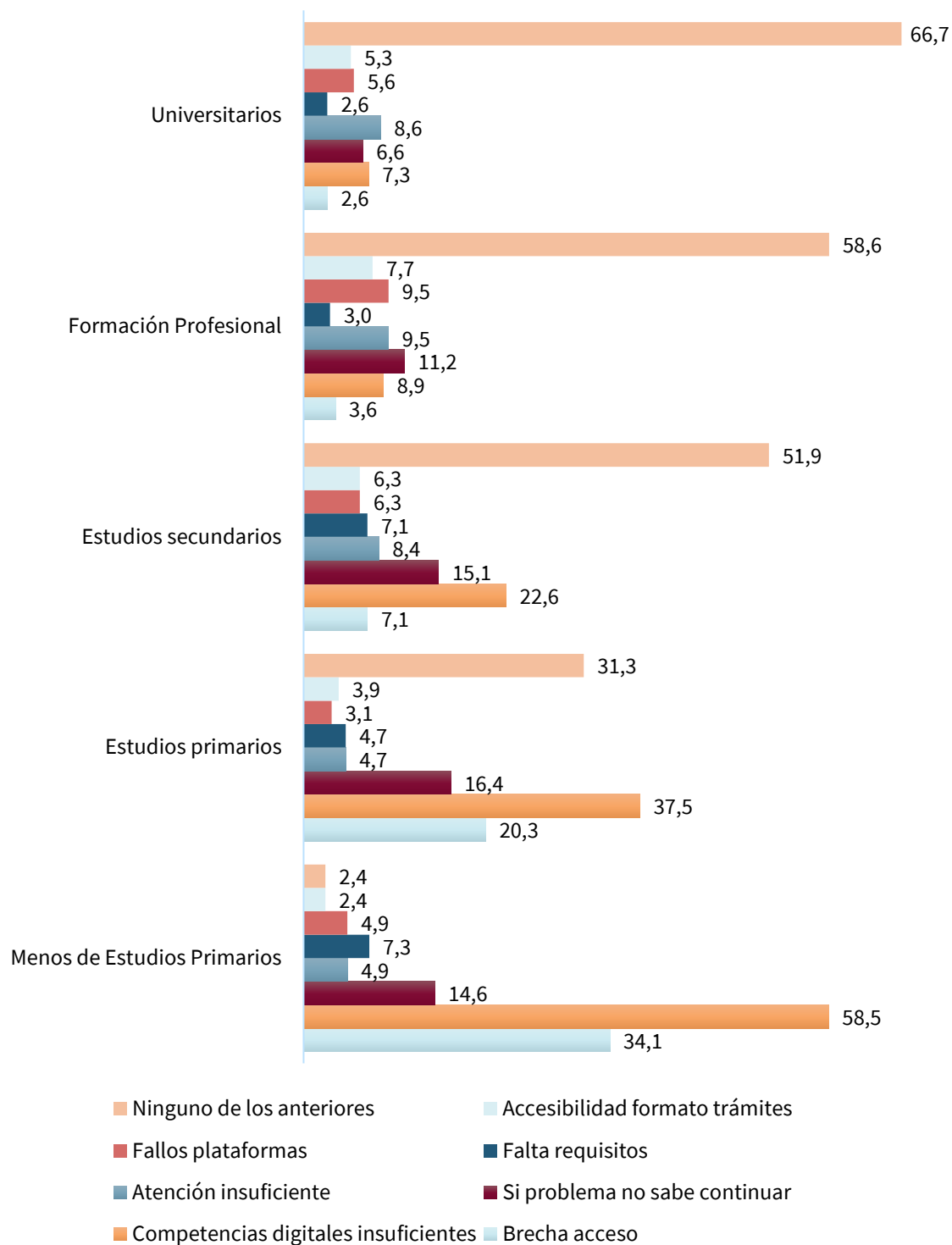
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 125. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (obligaciones) y nivel de estudios, 2023 (%)



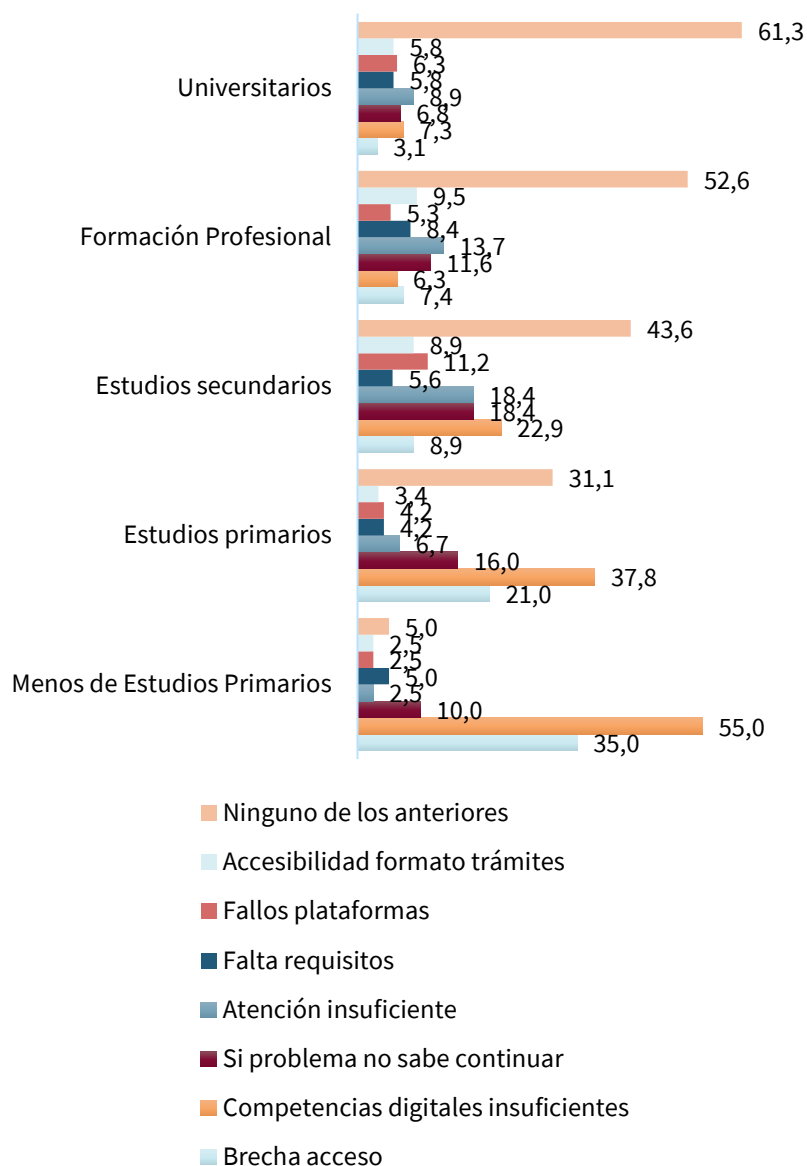
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 126. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (opinar y decidir) y nivel de estudios, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 127. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (informarse) y nivel de estudios, 2023 (%)



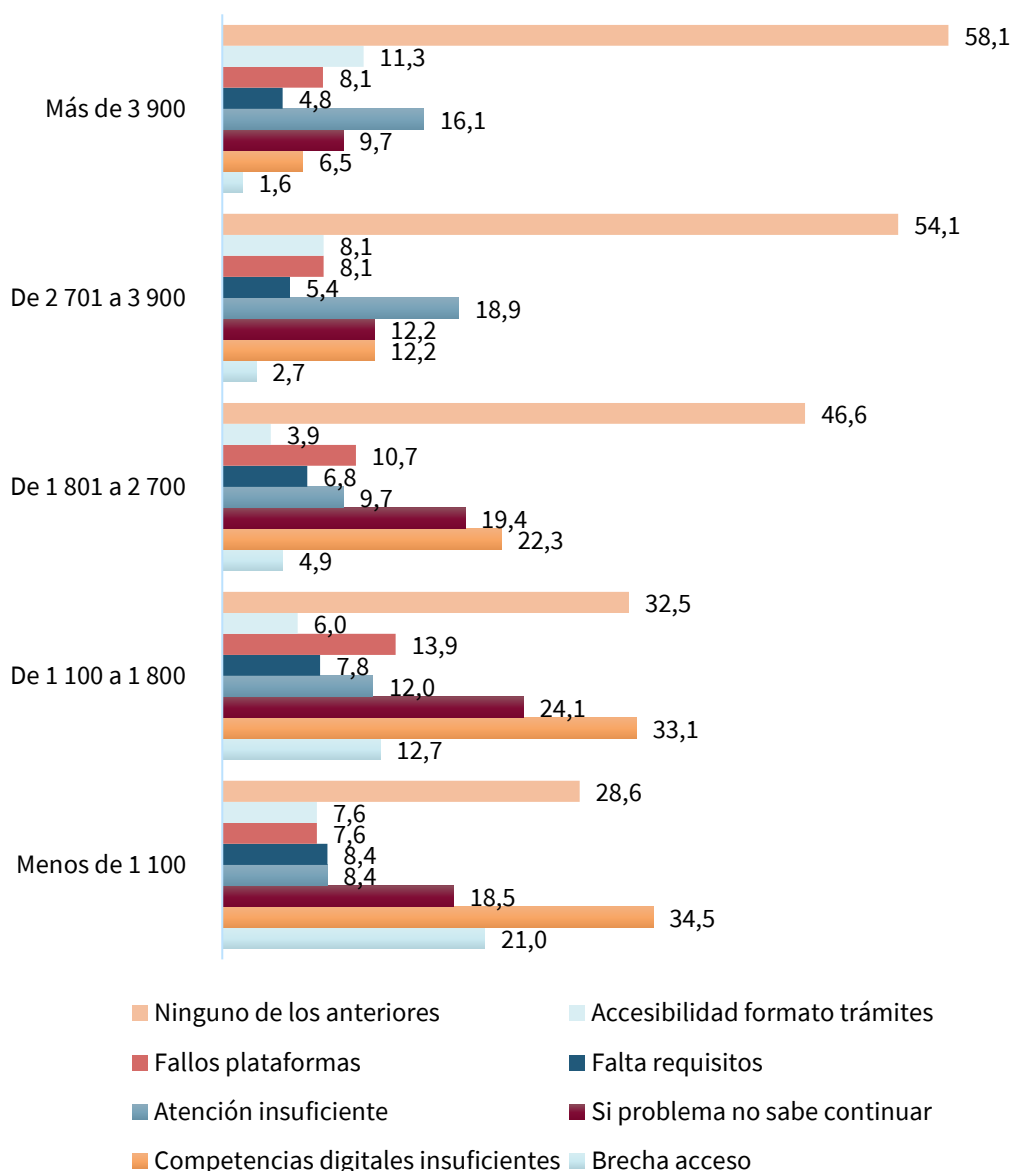
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, se observan las mismas tendencias observadas en relación al nivel de estudios, de forma que **a mayor nivel de ingresos mayor prevalencia de motivos no contemplados** que, como comentábamos anteriormente, podrían hacer referencia a una **mayor capacidad de externalización de la tramitación digital**. Y **a menor nivel de ingresos mayor prevalencia de la falta de competencias digitales como principal motivo para no acceder a la administración digital**, especialmente en los trámites relativos a cumplir con las obligaciones con la Administración pública y hacer efectivos derechos. Esto,

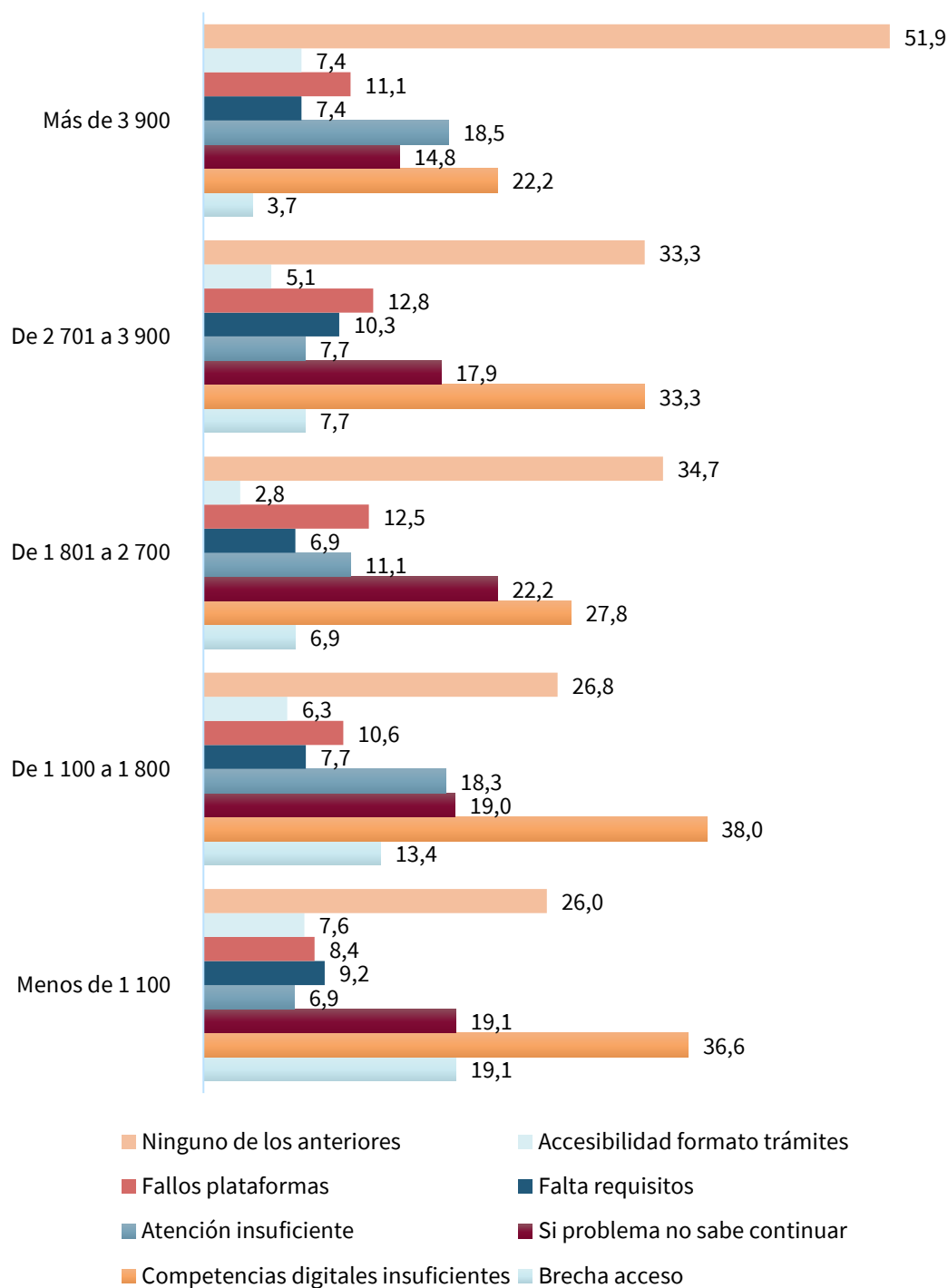
junto al hecho que a menor nivel de ingresos también se destaca en mayor medida motivos como la **brecha de acceso**, o la **falta de estrategias para continuar con la tramitación si surge un problema**, resulta un claro elemento de **desigualdad**, en tanto que las personas con menor capacidad para externalizar la tramitación digital son, a su vez, las personas que señalan motivos referentes a una mayor falta de autonomía y capacidad para realizar los trámites con la Administración digital, por lo que **el riesgo de que queden excluidos o no puedan aprovechar oportunidades de acceso a servicios y recursos públicos es más elevada**.

Gráfico 8. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (derechos) y nivel de ingresos, 2023 (%)



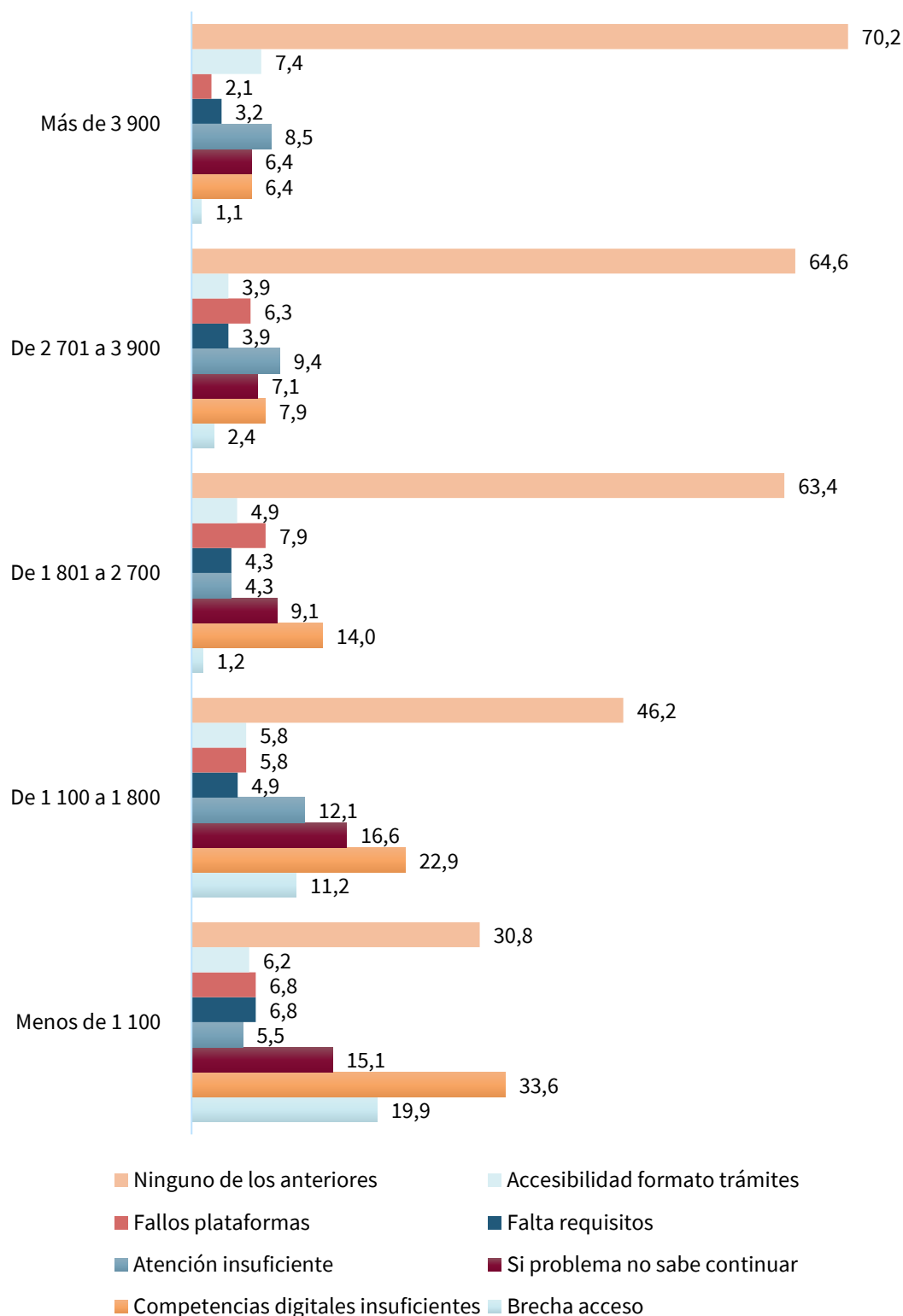
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 99. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (obligaciones) y nivel de ingresos, 2023 (%)



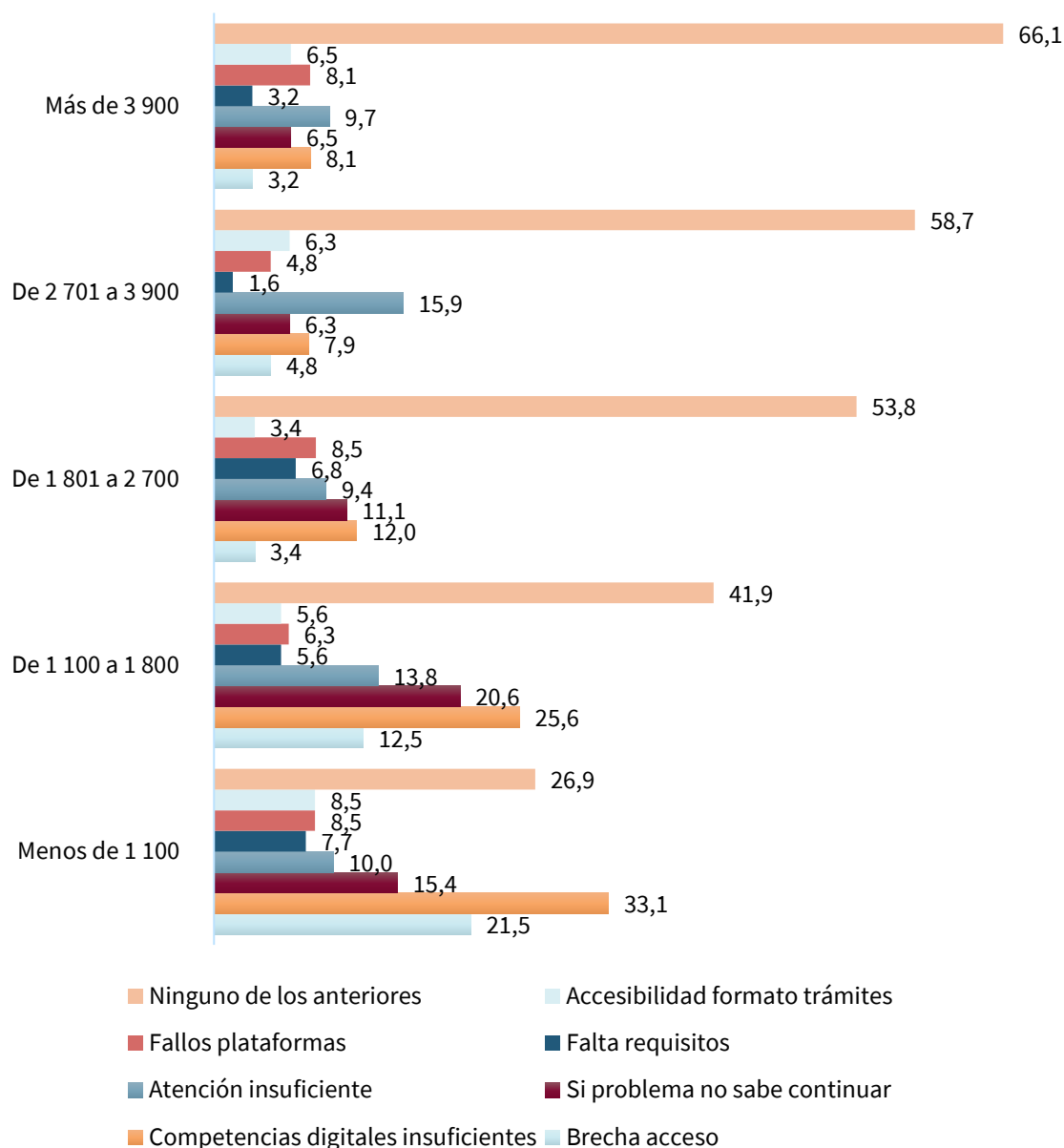
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 130. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (opinar y decidir) y nivel de ingresos, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 131. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (informarse) y nivel de ingresos, 2023 (%)



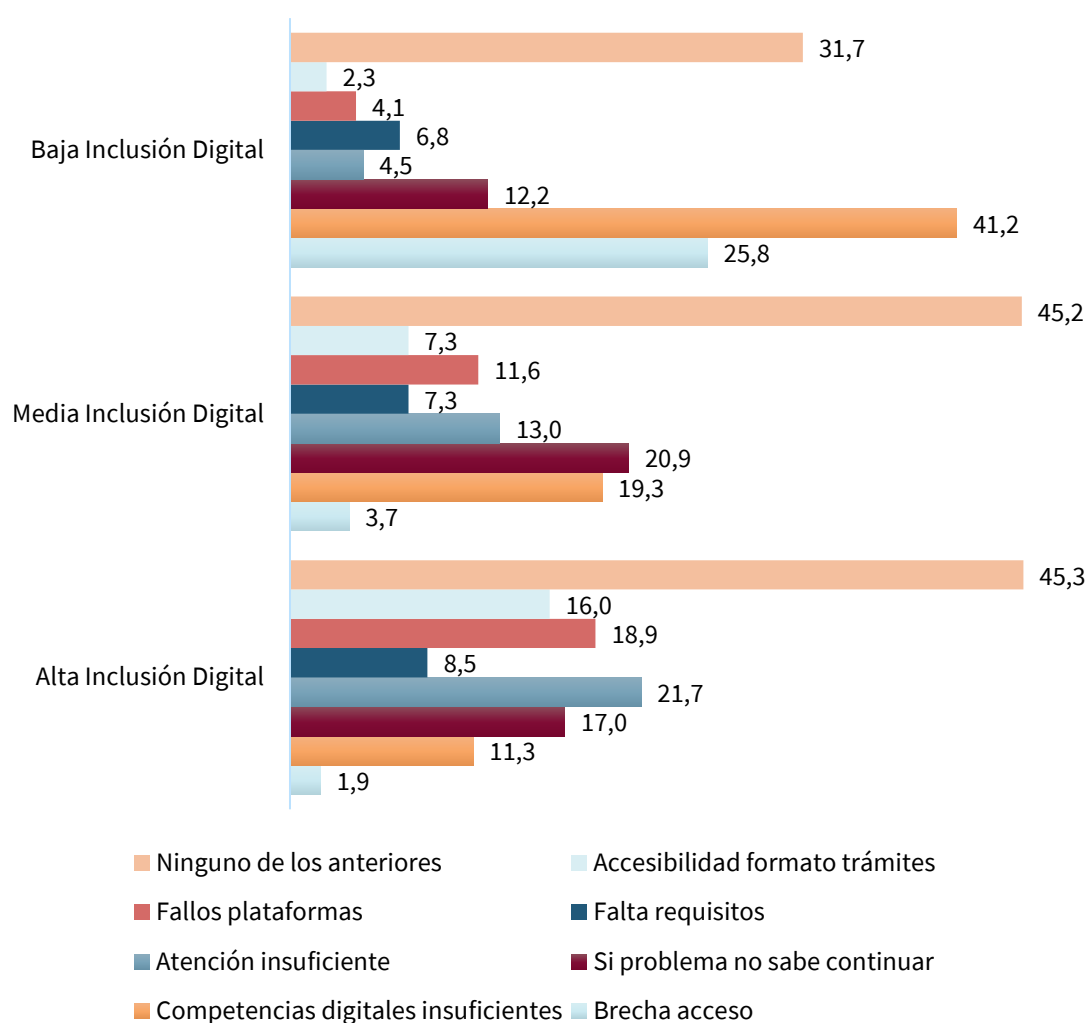
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, se observa que, **a menor nivel de inclusión digital, mayor prevalencia de la falta de competencias digital como principal motivo para no acceder a la Administración digital.** En este sentido, resulta especialmente destacable que, entre las personas con un perfil de inclusión digital baja, el 41,2% no realiza trámites digitales relativos a hacer efectivos sus derechos, y el 46% no realiza trámites relativos a cumplir con las obligaciones con la Administración pública.

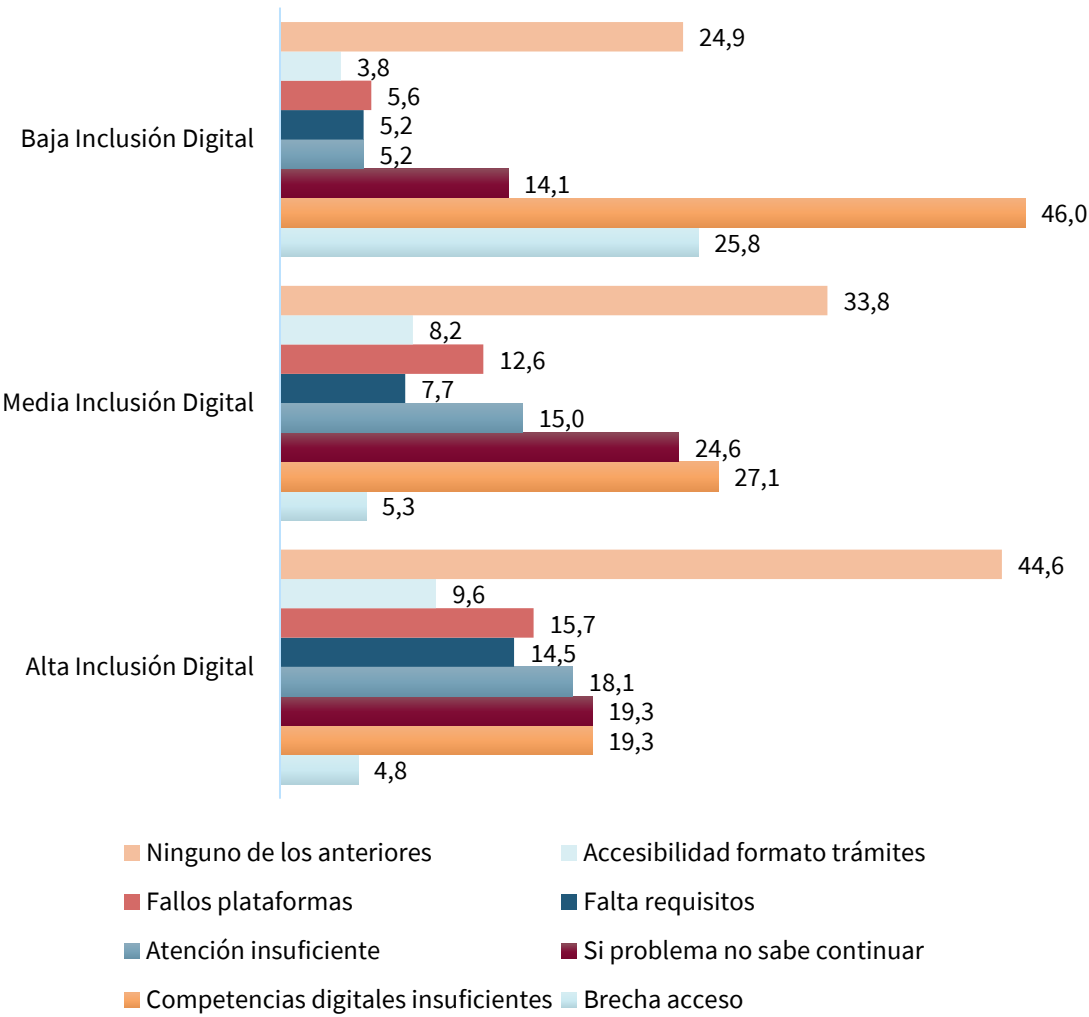
En el caso de los **perfiles de inclusión digital media y alta los motivos principales a nivel general son otros no contemplados**, pero resulta interesante destacar que en el caso de los trámites relacionados con obligaciones y con hacer efectivos sus derechos, se incrementan los porcentajes de personas que hacen referencia a motivos como la **falta de estrategias para continuar cuando surgen problemas** en la tramitación o la **atención insuficiente durante la tramitación**. Así pues, los perfiles de inclusión digital media y alta serían más conscientes de las limitaciones técnicas o harían mayor referencia a la complejidad de la propia tramitación, lo que podríamos entender que está más relacionado con la experiencia de la persona usuaria de la tramitación digital.

Gráfico 10. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (derechos) y perfil de inclusión, 2023 (%)



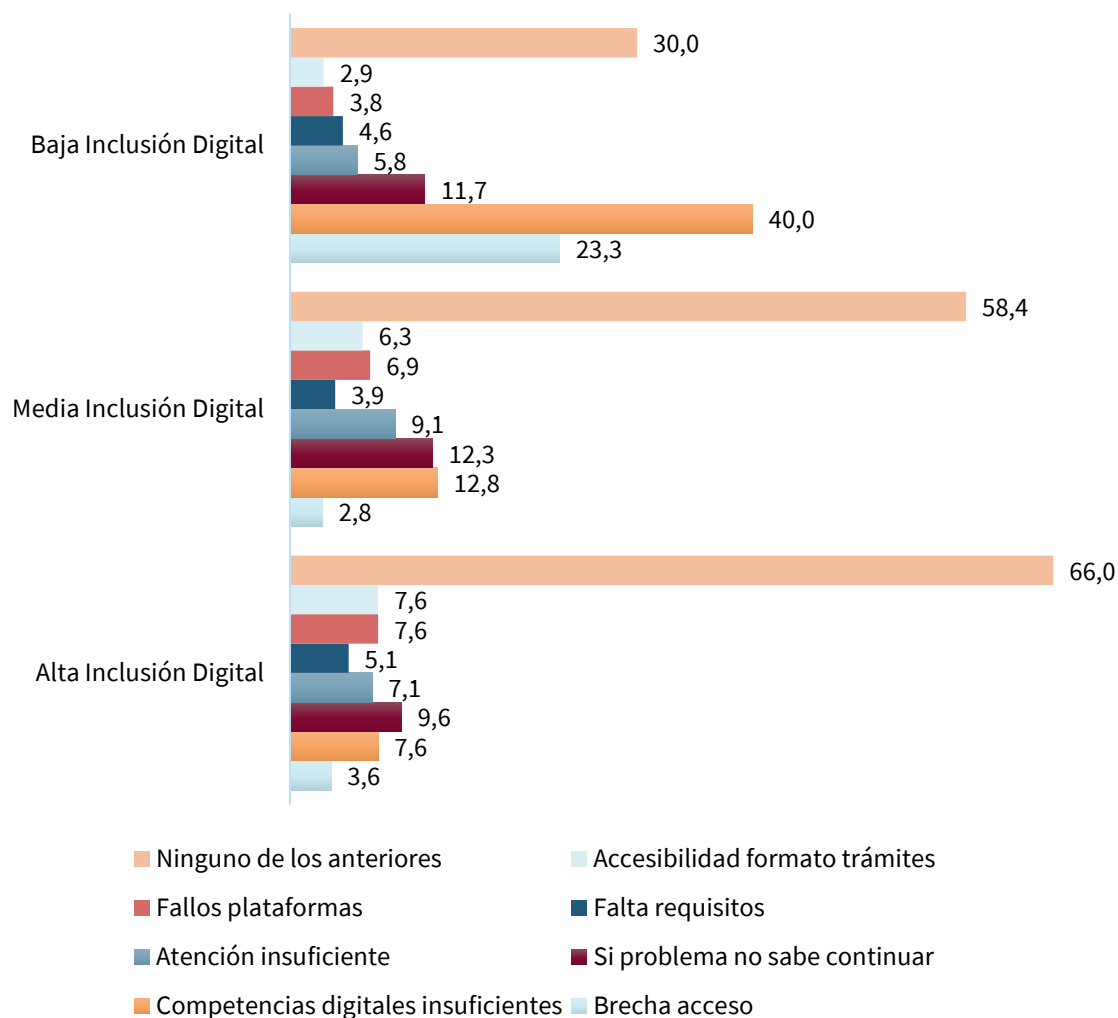
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 133. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (obligaciones) y perfil de inclusión, 2023 (%)



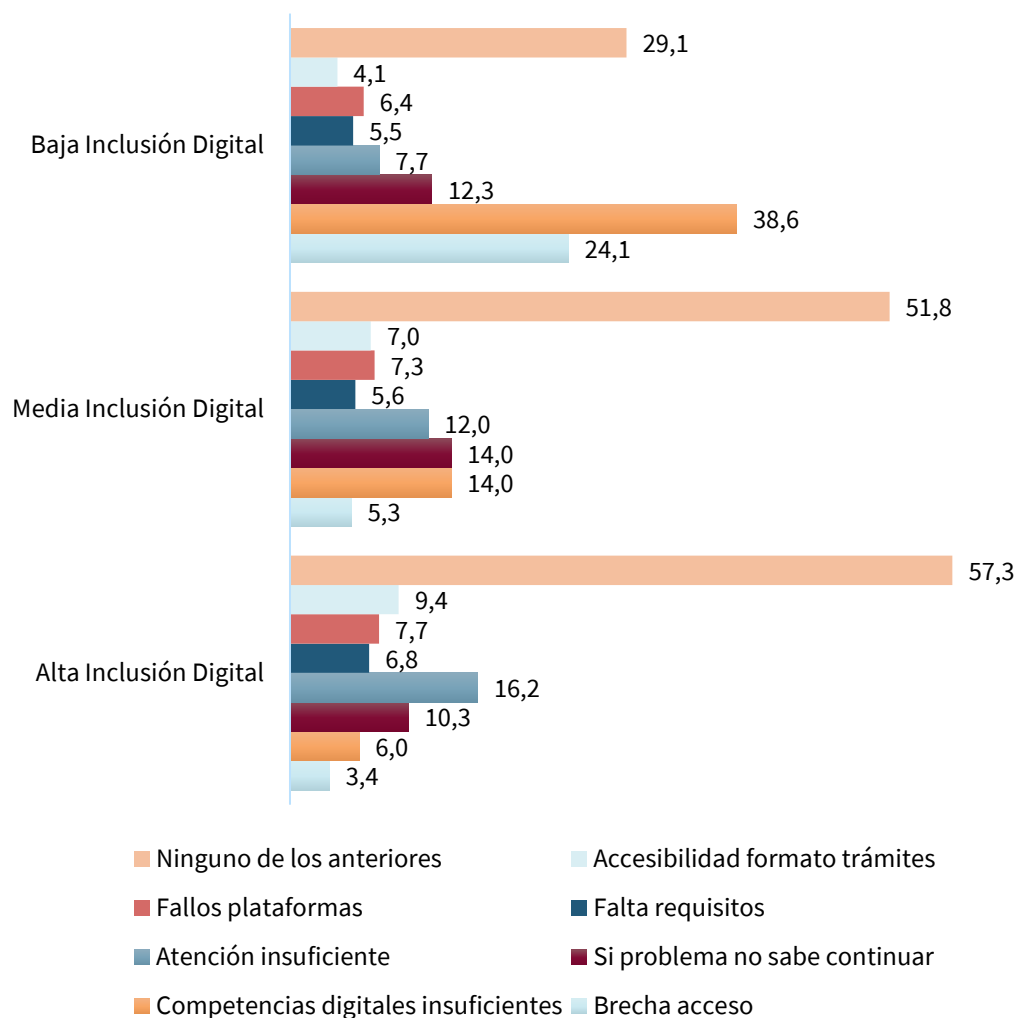
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 134. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (opinar y decidir) y perfil de inclusión, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Gráfico 135. Motivos para no acceder a la Administración digital según trámite (informarse) y perfil de inclusión, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

En relación con el perfil de relación con la Administración pública, no se observan diferencias destacables entre ambos perfiles.

Sobre el acceso a la información de la Administración

Medios para acceder a la información de la Administración pública

Principales resultados	
General	- El principal medio de acceso a la información de la Administración pública son los buscadores generalistas de Internet (67,4% de la población que buscan información de la Administración lo hace a través de este canal). - Destaca el uso de las páginas web o redes sociales de las propias Administraciones (47,3% de la población busca información directamente en los canales propios de la Administración en cuestión). - En tercer lugar, destacarían los canales que se caracterizan por una menor proactividad o mayor proximidad al usuario (entorno social cercano, noticias y redes, servicios públicos) que aglutinan en torno un 20% de la población.
Edad	- El principal medio de acceso a la información son los buscadores generalistas en todos los grupos de edad, aunque a partir de los 60 años la prevalencia se reduce notablemente. - El segundo canal más utilizado son las propias webs o redes de estas administraciones, aunque su uso se reduce a partir de los 60 años y a partir de los 75 no destaca por encima de otras vías como el entorno cercano. 3 de cada 10 personas de más de 75 años se informa a través de alguna persona de su entorno, y 2 de cada 10 nunca se informa. - El entorno cercano y las noticias y redes aglutinan entre un 20 y un 30% aproximadamente de la población de los distintos grupos de edad.
Sexo	Se observan diferencias poco significativas.
Actividad principal	- La tendencia a usar buscadores y webs de la Administración se mantiene en todos los grupos. 3 de cada 10 personas que se dedican al trabajo doméstico no remunerado acceden a la información desde servicios privados. 2 de cada 10 afirmarse no informarse nunca. Además, acceden en menor medida a la información de forma autónoma y tiene mayor dependencia del entorno cercano. Existe un riesgo de exclusión por falta de acceso a la información de la Administración. - Para el resto de los grupos destacan el entorno personal y las noticias y redes. En el caso de las personas estudiantes destaca que un 46% reciba la información a través de su entorno social cercano.
Nivel de estudios	- Conforme se incrementa el nivel de estudios, también aumenta tanto el uso de buscadores generalistas como el uso de las páginas web o redes de las administraciones para acceder a la información de estas (70% de la población con estudios secundarios o superiores accede a la información a través de buscadores generalistas frente al 13,6% de personas sin estudios). 5 de cada 10 personas sin estudios o con estudios primarios accede a la información de las administraciones a través de su entorno o bien nunca se informa. Existe, por tanto, un alto riesgo de exclusión para estos colectivos por el hecho de no poder acceder a la información necesaria sobre las administraciones.
Nivel de ingresos	El uso de buscadores generalistas y las páginas web propias de la Administración se reduce conforme disminuye el nivel de ingresos.

	• Entre las personas con ingresos superiores a los 1800€, 7 de cada 10 usan los buscadores generalistas y 3 de cada 10 las páginas web de las administraciones. • Entre las personas con ingresos inferiores a los 1100€, 5 de cada 10 usan buscadores generalistas y casi 3 de cada 10 las páginas web de las administraciones. • Un 14,5% de la población con ingresos inferiores a los 1100€ afirma que nunca se informa. • Conforme se incrementa el nivel de ingresos, también se incrementa el acceso a la información de las administraciones a través de canales como el asesoramiento a través de un servicio público, o las noticias y redes. • El hecho que las personas con menores recursos accedan en menor medida a la información de las administraciones constituye un hecho realmente preocupante. • El entorno personal también adquiere mayor importancia conforme se reduce el nivel de ingresos. El capital social y cultural condiciona las posibilidades de acceder a la información de las administraciones. • El hecho que las personas con menores recursos accedan en menor medida a la información de las administraciones, nos estaría indicando que los colectivos en situación de vulnerabilidad son los que están teniendo menores posibilidades de hacer efectivos sus derechos y aprovechar las oportunidades que las administraciones puedan ofrecer. • Tanto la estructura en la que fundamenta la relación de la Administración con la ciudadanía, como el propio proceso de digitalización de los trámites, junto a los ejes clásicos de desigualdad, está contribuyendo a ahondar en las desigualdades y los factores de exclusión de estos colectivos.
Perfil de inclusión digital	• Las personas con mayores niveles de inclusión digital acceden más a la información de las administraciones. Conforme aumenta el nivel de inclusión digital, aumenta el acceso a la información de la Administración a través de Internet. • Entre las personas con un nivel de inclusión digital baja, un 14,5% afirma no informarse nunca, frente a un 2,5% de las personas con un nivel de inclusión digital media y alta. • Entre las personas con un nivel de inclusión digital baja, aumenta la relevancia del entorno para acceder a la información. • El proceso de digitalización contribuye a complejizar estas desigualdades.

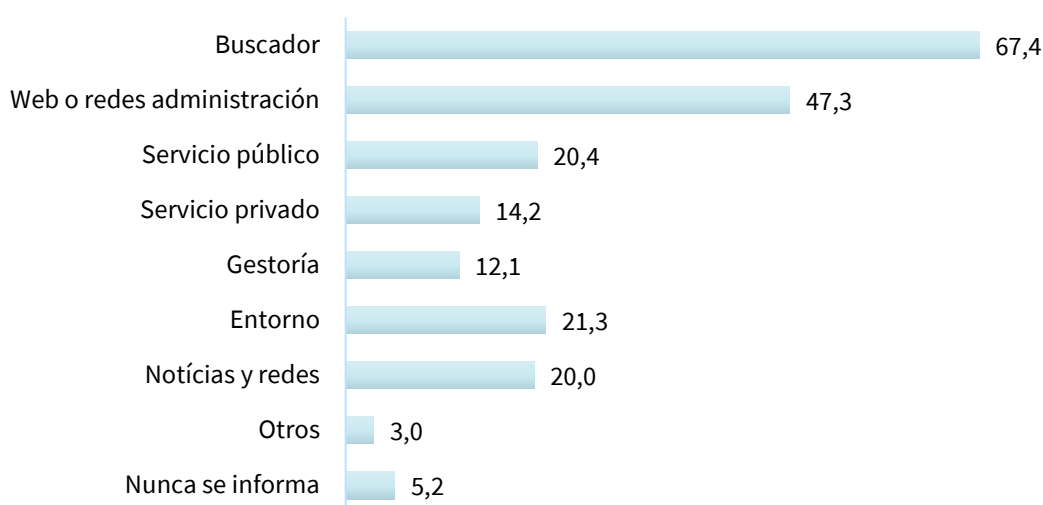
En primer lugar, en cuanto a los medios a través de los que se accede a la información de las administraciones públicas, ya sea para informarse sobre servicios y recursos, como para hacer trámites u otras gestiones, se observa que, en general, **el principal medio de acceso a la información de la Administración pública son los buscadores genéricos de Internet** (Google, Bing, etc.). Un 67,4% de las personas que buscan información de la Administración pública lo hace a través de buscadores generalistas.

Sin embargo, si dejamos de lado la enorme implantación de estos buscadores como los motores de búsqueda más utilizado para acceder a la información (no sólo a la de la Administración pública, sino en general), también resulta interesante destacar la prevalencia

de las **páginas web o redes sociales de las propias Administraciones** (47,3% de la población busca información directamente en los canales propios de la Administración en cuestión).

En tercer lugar, encontraríamos aquellos **canales o medios que podrían estar caracterizados por una menor proactividad por parte de la persona usuaria**, como la información que puede proporcionar un servicio público; la información que llega a través de noticias o redes; o la información que proporciona el entorno social más cercano. En este sentido, observamos que cada una de estas opciones aglutina en torno a un **20% de la población**.

Gráfico 11. Medios para acceder a la información de la Administración pública, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

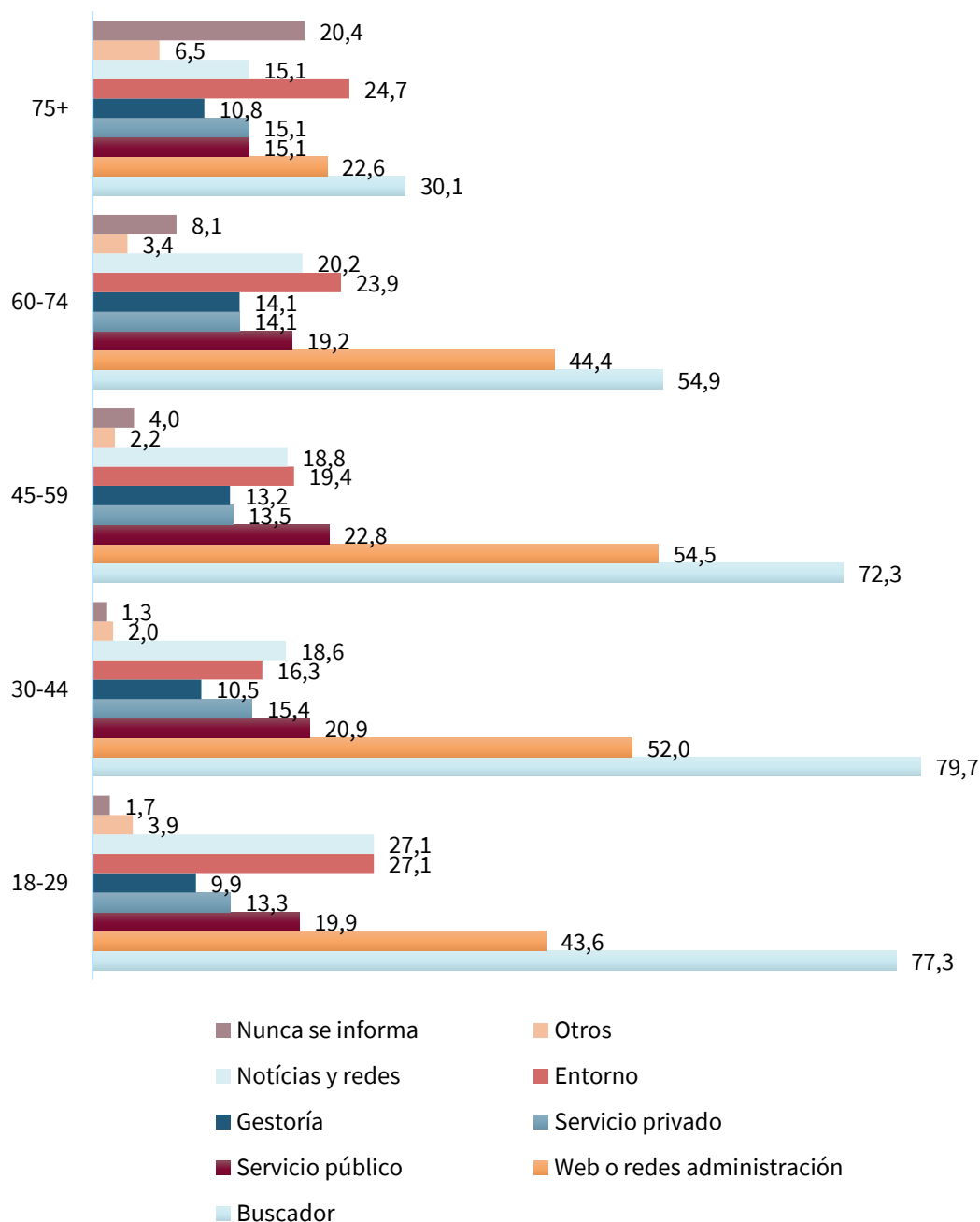
Edad

En relación con la edad, podemos observar como en todas las franjas, el uso de buscadores de Internet destaca como el medio más usado, aunque a partir de los 60 años se prevalencia se reduce notablemente.

Si, de nuevo, obviamos estos buscadores generalistas, lo que podemos observar es que **el canal más utilizado para acceder a la información de la Administración pública son las propias webs o redes de estas administraciones**. A partir de los 60 años su prevalencia también se reduce, y a partir de los 75 años esta vía de acceso no destaca por encima de otras como por ejemplo el entorno cercano. De hecho, se observa que 3 de cada 10 personas de más de 75 años se informa a través de alguna persona de su entorno, y 2 de cada 10 nunca se informa.

Por otra parte, resulta interesante destacar que, independientemente de la edad, se observa que el **entorno cercano y las noticias y redes aglutinan entre un 20 y un 30% aproximadamente de la población de los distintos grupos de edad.**

Gráfico 137. Medios para acceder a la información de la Administración pública según edad, 2023 (%)

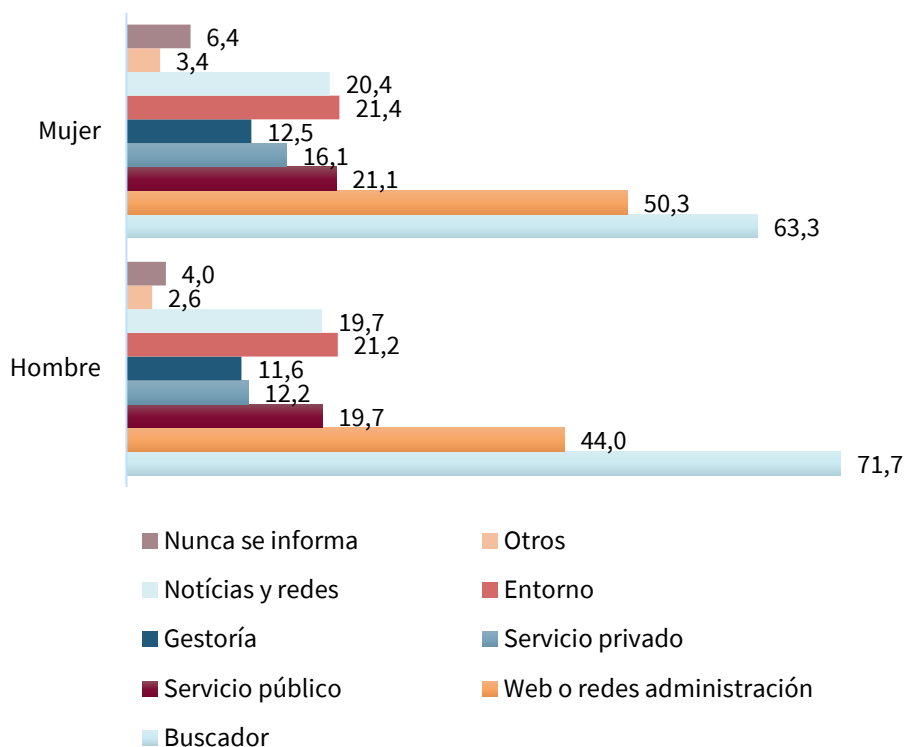


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo de las personas usuarias, observamos diferencias poco significativas. Tanto hombres como mujeres principalmente usan el buscador y portales webs o redes de la Administración. Las opciones más usadas a continuación para ambos son a partir del entorno personal y mediante noticias y redes.

Gráfico 138. Medios para acceder a la información de la Administración pública por sexo, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

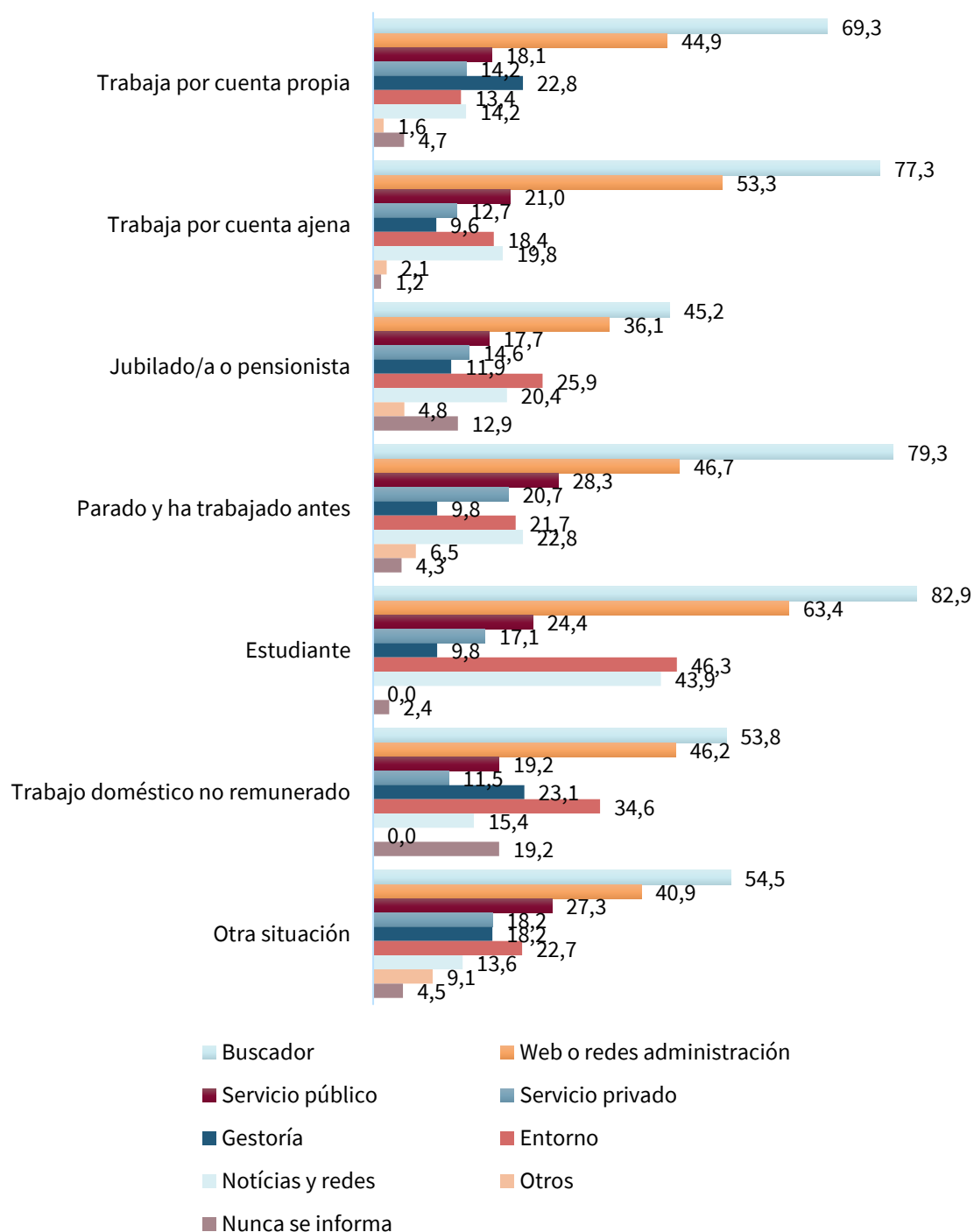
En relación con la actividad principal, **la tendencia a usar buscadores y webs de la Administración se mantiene en todos los grupos**. Entre las personas trabajadoras por cuenta propia, destaca el hecho que casi de 3 de cada 10 son asesoradas desde un servicio privado (gestoría) y lo mismo sucede con las personas que se dedican al trabajo doméstico no remunerado.

Para el resto de los grupos, se observa que destacan el **entorno personal y las noticias y redes**. En el caso de las personas **estudiantes** resulta especialmente destacable el hecho que el **46%** recibe la información a través de su entorno

En el caso de las personas que se dedican al **trabajo doméstico no remunerado**, destaca el hecho que **2 de cada 10 afirma no informarse nunca**, mientras que para el resto de los

grupos este valor es inferior a 1 de cada 10. Esto junto al hecho que se trata de un colectivo que accede en menor medida a la información de forma autónoma y que muestra una mayor dependencia de servicios privados y del entorno cercano, nos debe alertar del riesgo que esto puede suponer para este colectivo que podría estar quedando excluido por no acceder a la información de la administración.

Gráfico 139. Medios para acceder a la información de la Administración pública según actividad principal, 2023 (%)



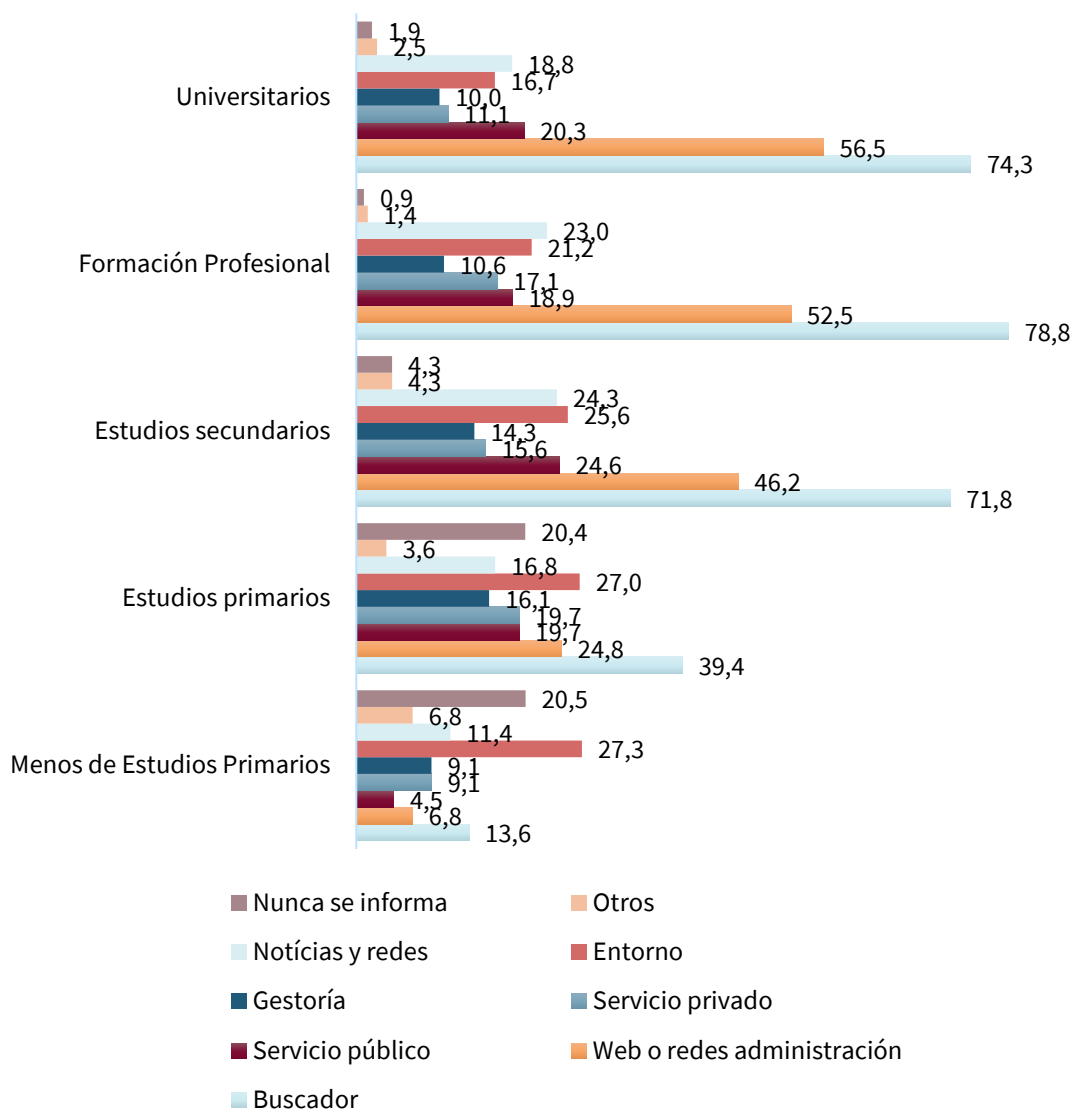
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, se ha podido observar que **conforme se incrementa el nivel de estudios, también aumenta tanto el uso de buscadores generalistas como el uso de las páginas web o redes de las administraciones para acceder a la información de estas**. Así, para las personas con estudios secundarios o superiores el uso de los buscadores generalista supera el 70% de la población, mientras que en el caso de las personas sin estudios este porcentaje se reduce al 13,6%.

Para las personas con estudios primarios o sin estudios la principal vía de acceso a la información de las administraciones es el entorno cercano. En este sentido, si tomamos en consideración que casi **5 de cada 10 personas sin estudios o con estudios primarios accede a la información de las administraciones a través de su entorno o bien nunca se informa**, resulta evidente que hay un alto riesgo de exclusión para estos colectivos por el hecho de no poder acceder a la información necesaria sobre las administraciones.

Gráfico 140. Medios para acceder a la información de la Administración pública según nivel de estudios, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

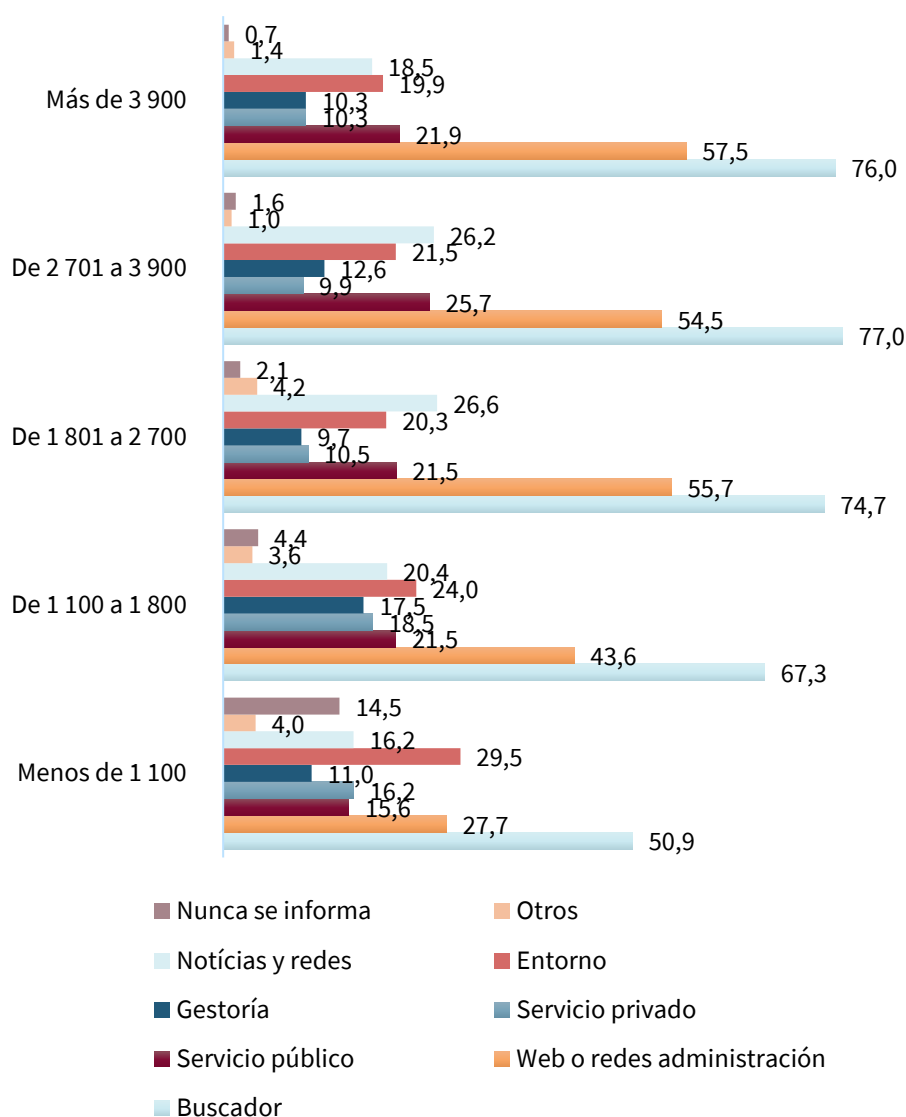
En relación con el nivel de ingresos, observamos una tendencia similar a la que se observaba en relación al nivel de estudios. Para el conjunto de la población los **buscadores generalistas y las webs propias de la Administración** constituyen los canales principales de acceso a la información de la Administración, pero su prevalencia **disminuye conforme disminuye el nivel de ingresos**. De este modo observamos que entre las personas con ingresos superiores a 1800€ mensuales, más de 7 de cada 10 personas usan los buscadores generalistas, y más de 5 de cada 10 acceden a la información a través de las páginas webs y redes de las administraciones en cuestión. En cambio, **entre las personas con ingresos inferiores a los**

1100€ mensuales, 5 de cada 10 usan los buscadores generalistas y casi 3 de cada 10 las páginas web de las administraciones.

Además, se observa que **el entorno personal también adquiere mayor importancia conforme se reduce el nivel de ingresos**. 3 de cada 10 personas con ingresos inferiores a 1100€ mensuales, acceden a la información de las administraciones a través de su entorno cercano.

En esta misma línea, es interesante destacar que se observa que **conforme se incrementa el nivel de ingresos también se incrementa el acceso a la información de las administraciones a través de canales como el asesoramiento a través de un servicio público, o las noticias y redes.**

Gráfico 12. Medios para acceder a la información de la Administración pública según nivel de ingresos, 2023 (%)



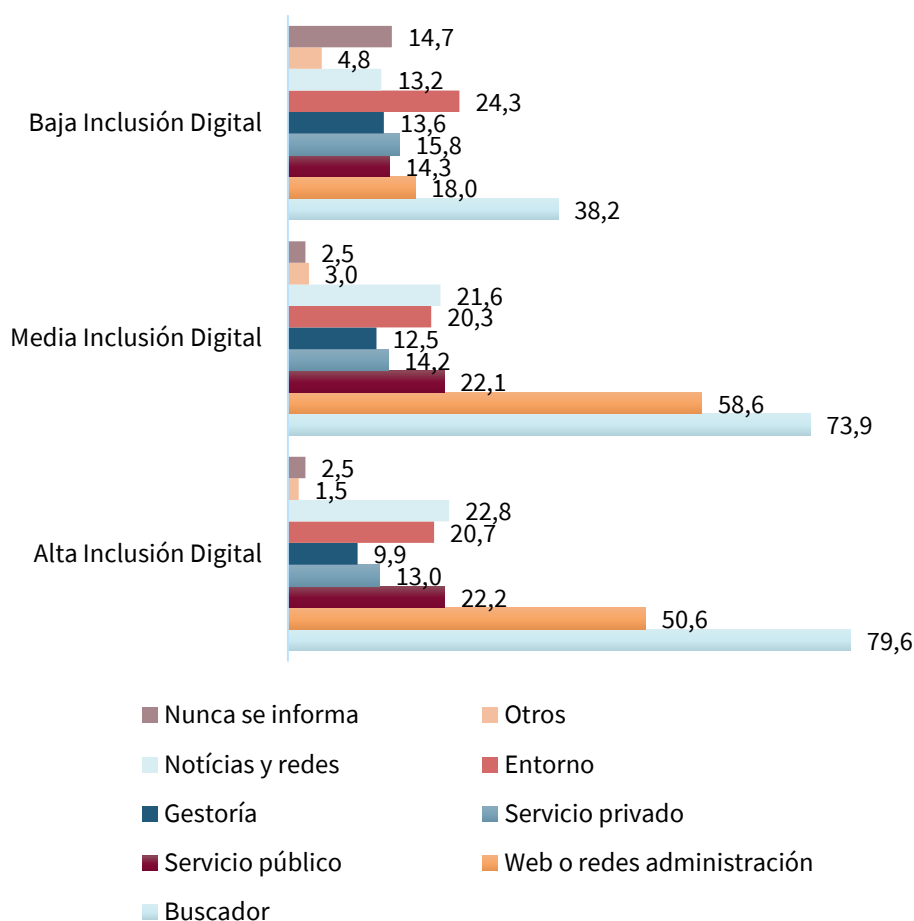
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

Por lo que respecta al perfil de inclusión digital de las personas encuestadas, observamos que las tendencias que se han podido constatar en relación al nivel de estudios y el nivel de ingresos se reproducen. Así, **conforme se incrementa el nivel de inclusión digital, aumenta el acceso a la información de la Administración a través de Internet**, tanto a través de buscadores generalistas, como de las páginas web de las administraciones.

En este sentido, resulta interesante destacar que, **entre las personas con un nivel de inclusión digital baja, un 14,5% afirma no informarse nunca, frente a un 2,5% de las personas con un nivel de inclusión digital media y alta**. Además, se observa que, entre las personas con un nivel de **inclusión digital baja, aumenta la relevancia del entorno** para acceder a la información de las administraciones, por lo que se constatan las relaciones observadas anteriormente y como **el proceso de digitalización contribuye a complejizar estas desigualdades**.

Gráfico 13. Medios para acceder a la información de la Administración pública según perfil de inclusión digital, 2023 (%)



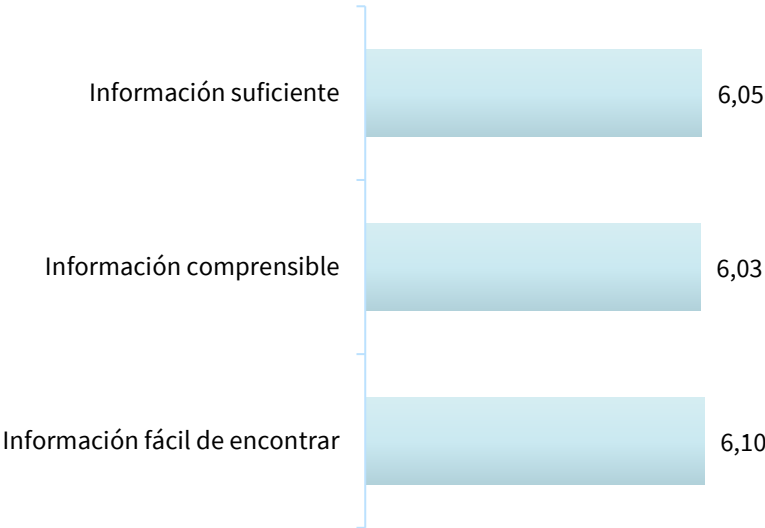
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Valoración de la información

Principales resultados	
General	En general, los resultados muestran una valoración media de la información disponible. De hecho, se observa que para las tres categorías descritas (facilidad de acceso, claridad y suficiencia) la nota media se encuentra en torno al 6 sobre 10.

En general, los resultados muestran una valoración media de la información disponible. De hecho, se observa que para las tres categorías descritas (facilidad de acceso, claridad y suficiencia) la nota media se encuentra en torno al 6 sobre 10.

Gráfico 143. Valoración media de la información, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Uso de la Administración digital

Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital

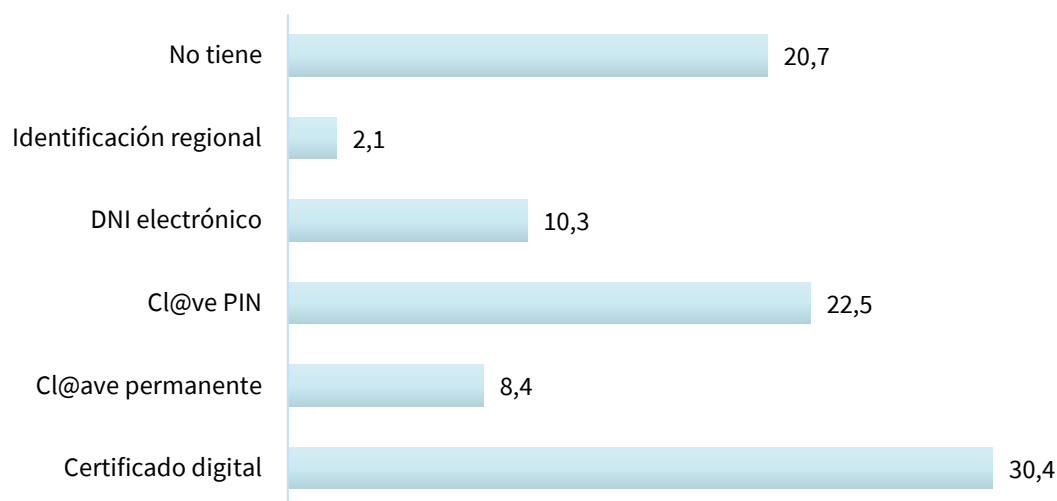
Principales resultados	
General	1 de cada 5 personas no dispone de ninguna forma de Identificación digital. - Certificado digital (30,4%) o la Cl@ve Pin (22,5%) son las fórmulas de identificación digital que se utilizan de forma más frecuente.
Edad	Conforme incrementa la edad, se reduce la disponibilidad de formas de identificación digital (3 de cada 10 personas entre 60 y 74 años, y 1 de cada 2 de más de 75 años no disponen).

		- Entre los 18 y 29 años hay una mayor implantación de la Cl@ve PIN (32%) y se dispone en mayor medida de todas las formas de identificación, excepto del Certificado digital. - Entre los 30 y los 59 años, la forma de identificación digital más usada es el Certificado digital.
Sexo		- Se observa un mayor porcentaje de hombres que disponen de alguna forma identificación digital (76,2% de mujeres frente a un 82,6% de hombres). - Certificado digital y Cl@ve PIN son las formas más utilizadas tanto por hombres como por mujeres. - Destaca la mayor implantación de Cl@ve PIN y DNI electrónico entre los hombres.
Actividad principal		- Entre las personas pensionistas y jubiladas, y entre aquellas que se dedican al trabajo doméstico remunerado, hay un mayor porcentaje de personas sin ningún tipo de identificación digital (42,8% y 33,1% respectivamente). - Entre las personas trabajadoras, destaca el uso del Certificado digital, especialmente entre las trabajadoras por cuenta propia (53,3%). En el caso de personas en paro destaca el uso de Cl@ve PIN (37,1%), y entre las estudiantes se observa la mayor heterogeneidad.
Nivel de estudios		Conforme aumenta el nivel de estudios, aumenta también la disponibilidad de formas de identificación digital y el uso resulta también más heterogéneo (Solo un 9% de las personas con estudios superiores no disponen de ninguna forma de ID, mientras que entre las personas con estudios primarios o sin estudios estos porcentajes oscilan entre el 50 y el 58%)
Nivel de ingresos		- A menor nivel de ingresos, menor disponibilidad de formas de identificación digital y menos diversidad entre quienes disponen de una. 2 de cada 5 personas con ingresos inferiores a 1100€ mes no disponen de ninguna forma de identificación digital. - La falta de acceso a la ID supone una barrera más para la relación de los colectivos más vulnerabilizados con la Administración digital, y una potencial pérdida de oportunidades para estas personas.
Perfil de inclusión digital		- Conforme disminuye el nivel de inclusión digital, aumenta de una forma muy acusada el porcentaje de personas que no disponen de ninguna forma de identificación digital. - Casi el 50% de las personas con un perfil de inclusión digital baja no disponen de ninguna forma de identificación digital, frente a tan solo un 5,9% de las personas con un perfil de inclusión digital alta.
Perfil de relación con la Administración pública		- Entre el perfil de menor relación con la Administración aumenta el porcentaje de personas que no disponen de ninguna forma de identificación digital (28,4% frente a un 10% del perfil de mayor relación). - Las personas con un perfil de mayor relación con la Administración se identifican mayoritariamente a través del Certificado digital (41,5%).

En primer lugar, respecto a la disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital, a nivel general, se ha podido observar que casi un **21% de la población no dispone de ninguna forma de Identificación digital**.

Entre quienes sí disponen de algún tipo de Identificación digital, se observa que el **Certificado digital (30,4%) o la Cl@ve Pin (22,5%) constituyen las fórmulas de identificación digital que se utilizan de forma más frecuente** para relacionarse con la Administración digital.

Gráfico 150. Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital, 2023 (%)



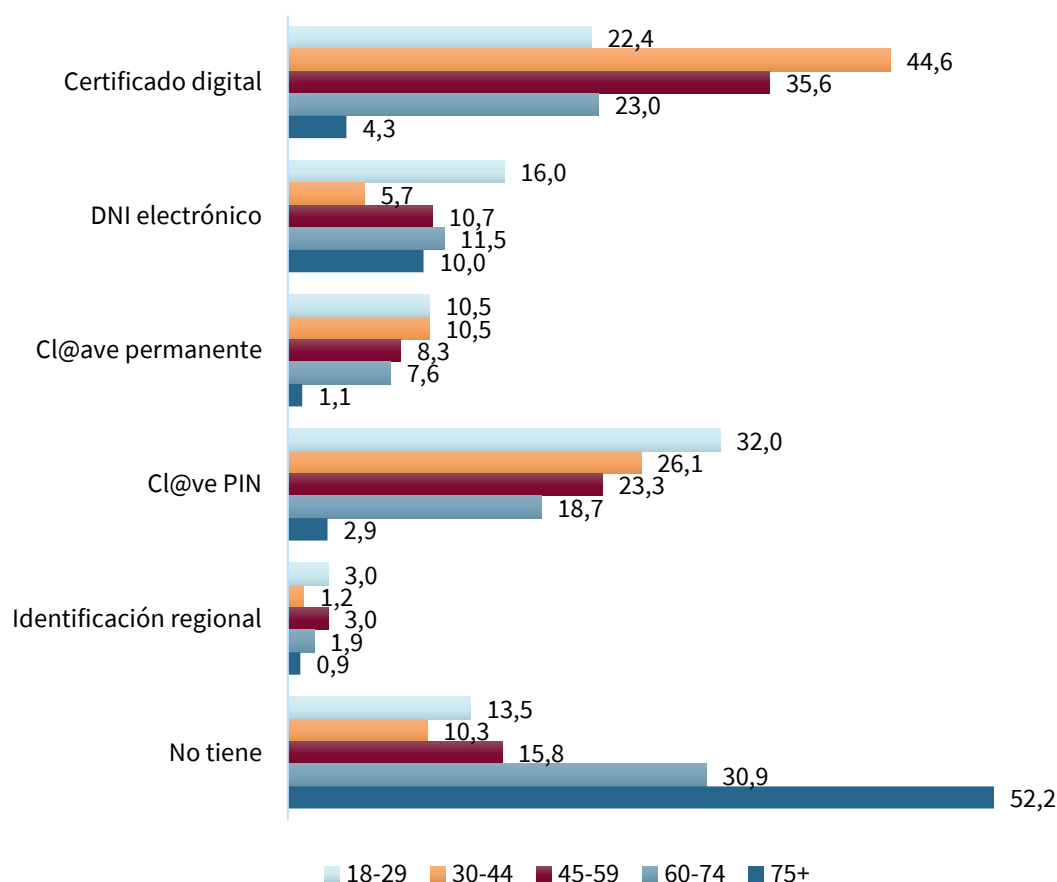
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, **se observan diferencias en función de la franja de edad tanto en la disponibilidad de formas de identificación digital, como en el uso de estas. Conforme incrementa la edad se reduce la disponibilidad de formas de identificación digital**, especialmente a partir de los 60 años. Así, observamos que 3 de cada 10 personas entre 60 y 74 años y 1 de cada 2 personas a partir de 75 años, no disponen de ninguna fórmula de identificación digital.

Por otra parte, se observa que **las formas de identificación digital que se usan más habitualmente también cambian en función de la edad**. Así, observamos que entre las personas **jóvenes** de 18 a 29 años se da una **mayor implantación de la Cl@ve PIN (32%)**, mientras que, entre los **30 y 59 años**, se utiliza en mayor medida el **Certificado digital (45%** de las personas entre 30 y 44 años, y 36% de las personas entre 45 y 59 años). Además, se observa que, **a excepción del Certificado digital, las personas jóvenes disponen en mayor medida de todas las formas de identificación digital**.

Gráfico 151. Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital según edad, 2023 (%)



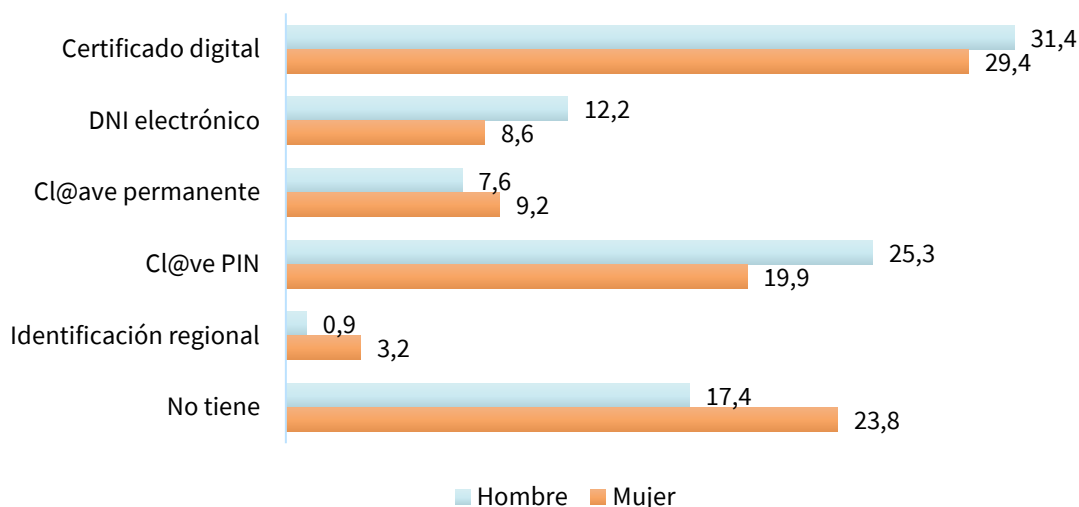
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, también se han observado algunas diferencias. Por una parte, se observa un **mayor porcentaje de hombres que disponen de alguna forma de identificación digital** (76,2% de mujeres frente a un 82,6% de hombres).

En ambos casos, **el Certificado digital y la Cl@ve PIN son las formas de identificación digital más utilizadas**. Sin embargo, destacan diferencias en el uso de la **Cl@ve PIN y el DNI electrónico para las que se observa una mayor implantación entre los hombres** (25,3% y 12,2% respectivamente), mientras que las mujeres muestran porcentajes superiores de uso de Cl@ve permanente (9,2% de mujeres frente a un 7,6% de hombres) y de las identificaciones regionales (3,2% de mujeres frente a un 0,9% de hombres).

Gráfico 152. Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital por sexo, 2023 (%)



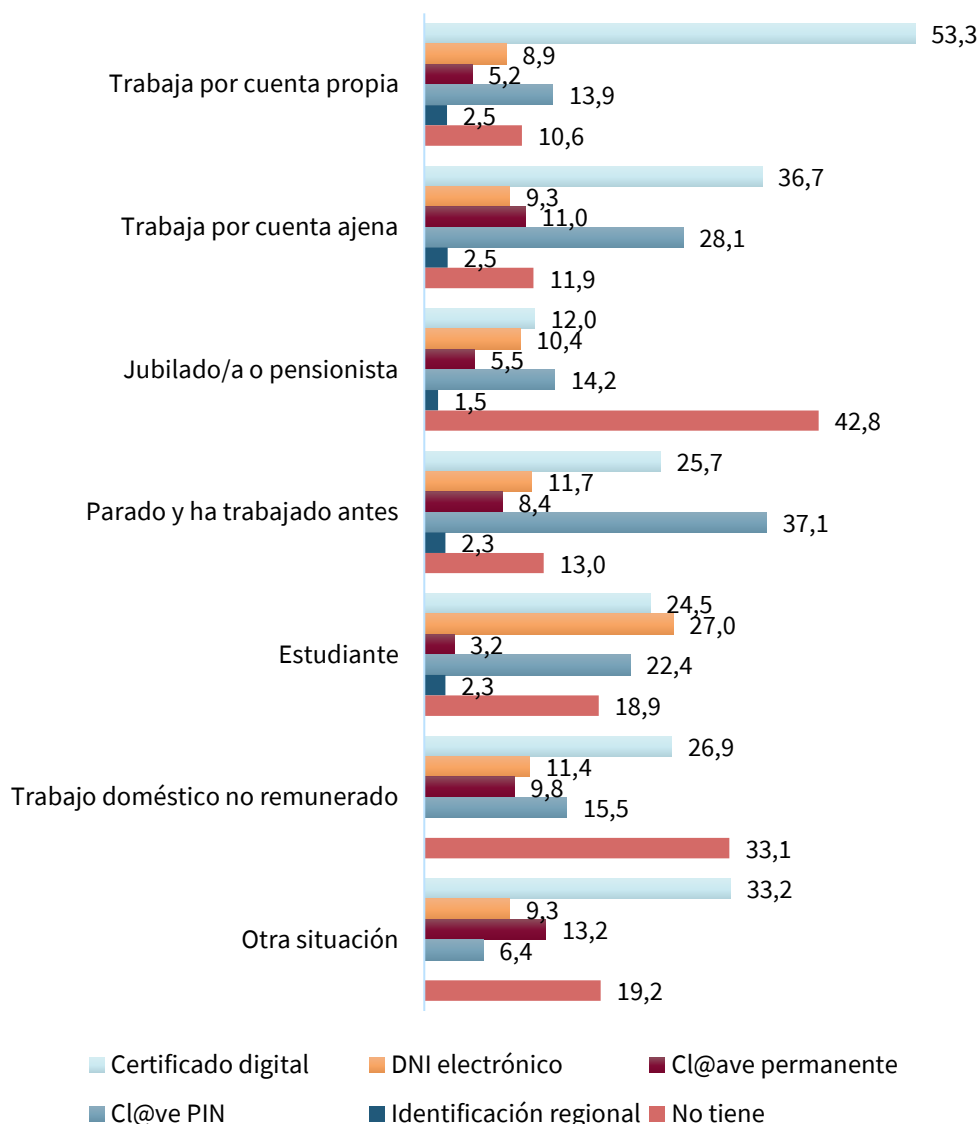
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

Por una parte, se observa que **entre las personas pensionistas y jubiladas, y entre aquellos que se dedican al trabajo doméstico remunerado, hay un mayor porcentaje de personas sin ningún tipo de identificación digital** (42,8% y 33,1% respectivamente).

Por otra parte, también se observan algunas diferencias en cuanto a la forma de identificación digital más utilizada. En el caso de las **personas trabajadoras, destaca el uso del Certificado digital**, especialmente entre las trabajadoras por cuenta propia (53,3%). Entre las **personas en situación de paro destaca el uso de la Cl@ve PIN** (37,1%). Y entre las personas **estudiantes es entre las que se observa mayor heterogeneidad** (27% DNI electrónico; 24,5% Certificado digital; 22,4% Cl@ve PIN; o 18,9% ningún tipo de ID).

Gráfico 153. Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital según actividad principal, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

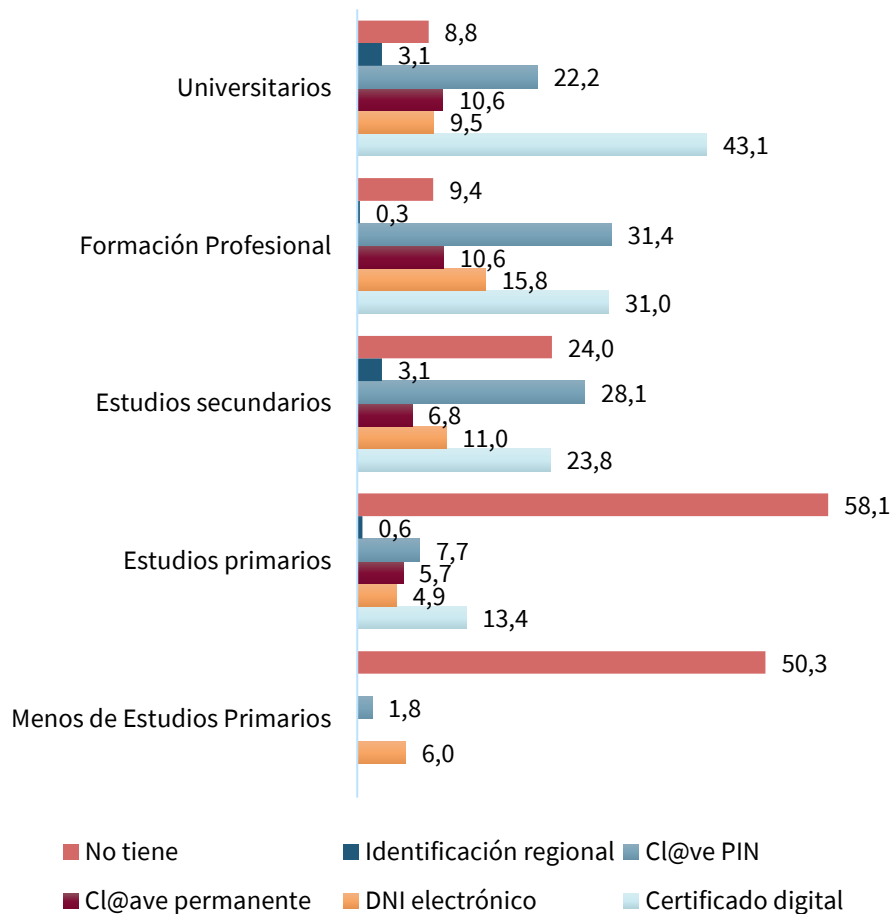
Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, se ha podido observar que **conforme aumenta el nivel de estudios, aumenta también la disponibilidad de formas de identificación digital y el uso resulta también más heterogéneo**. De este modo, mientras las personas con estudios superiores que no disponen de ninguna forma de identificación digital suponen alrededor de un 9%, las personas con estudios primarios o sin estudios que no disponen de ninguna forma de identificación digital representan entre un 50 i un 58%.

Además del aumento de la diversidad de formas de identificación utilizadas conforme aumenta el nivel de estudios, destaca especialmente que a mayor nivel de estudios mayor uso

del certificado digital y de la Cl@ve PIN como fórmulas de identificación digital de uso más habitual.

Gráfico 154. Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital según nivel de estudios, 2023 (%)



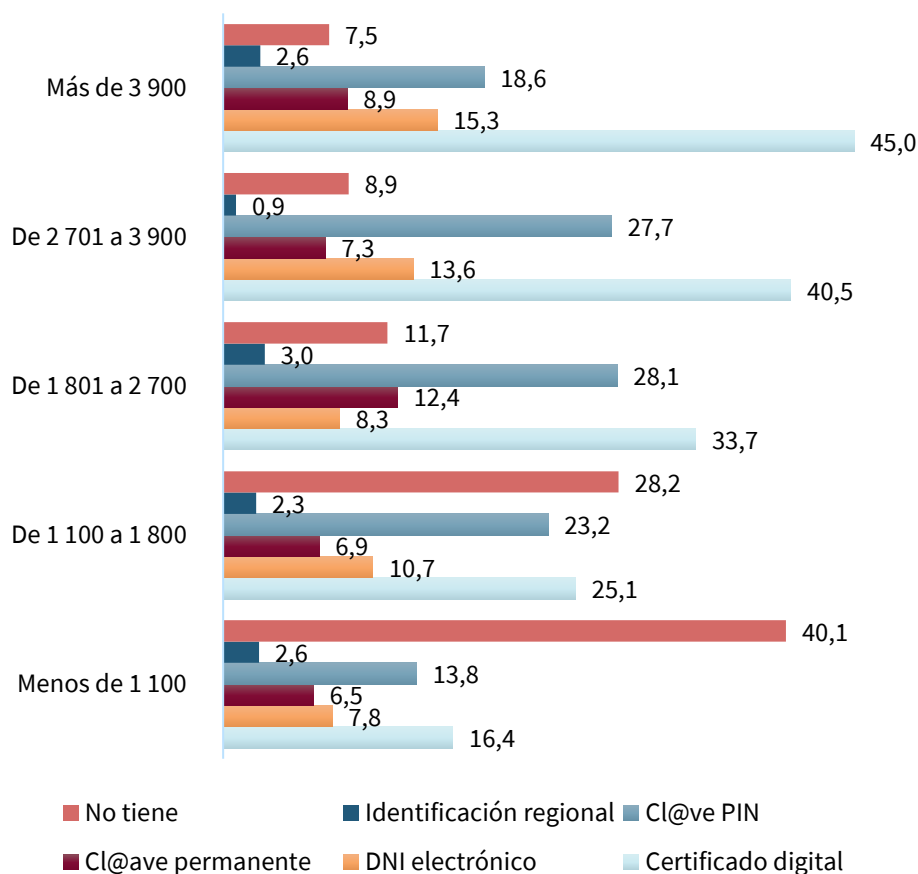
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, se observa el mismo patrón que en relación al nivel de estudios. Así, **a menor nivel de ingresos, menor disponibilidad de formas de identificación digital y menos diversidad entre quienes disponen de una**. En este sentido, destaca el hecho que **2 de cada 5 personas con ingresos inferiores a 1100€ mes no disponen de ninguna forma de identificación digital**.

Además, se observa una relación bastante acusada entre el incremento del nivel de ingresos, y el incremento del certificado digital como forma más habitual de identificación digital.

Gráfico 155. Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital según nivel de ingresos, 2023 (%)

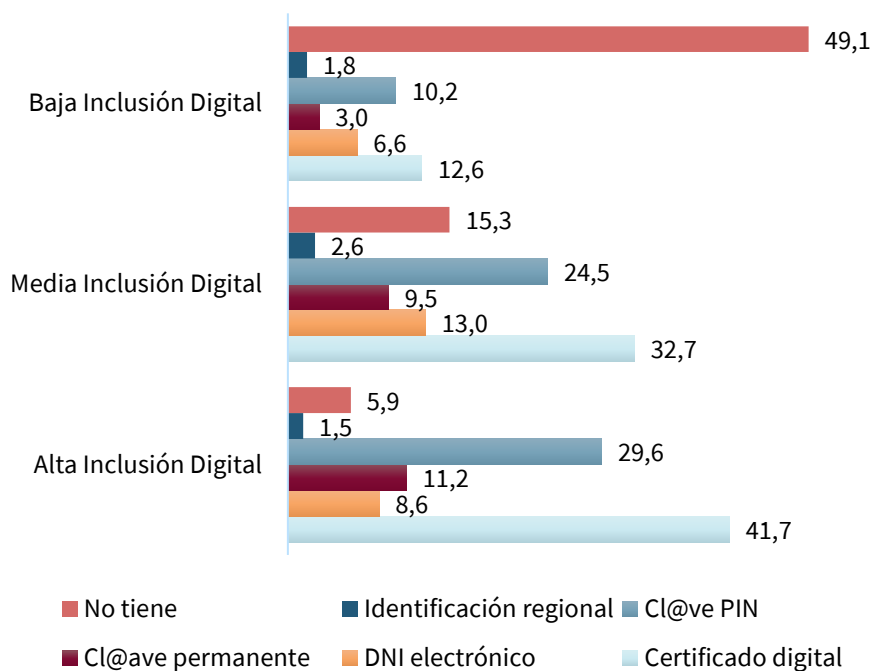


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, se reproducen las relaciones observadas anteriormente. En este sentido, observamos que **conforme disminuye el nivel de inclusión digital, aumenta de una forma muy acusada el porcentaje de personas que no disponen de ninguna forma de identificación digital**. Así, podemos observar como **casi el 50% de las personas con un perfil de inclusión digital baja no disponen de ninguna forma de identificación digital**, frente a tan solo un 5,9% de las personas con un perfil de inclusión digital alta.

Gráfico 156. Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital según de perfil de inclusión, 2023 (%)

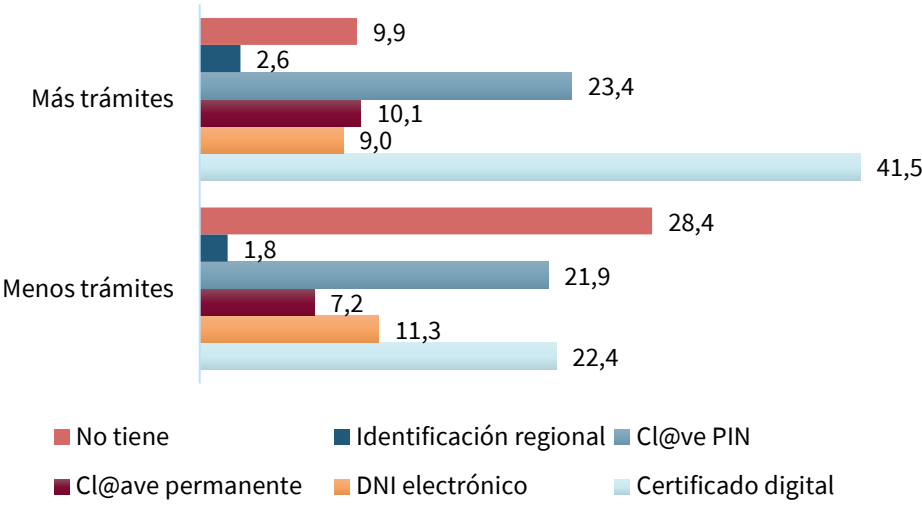


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

Si tomamos en consideración el perfil de relación con la Administración pública, podemos observar que **entre el perfil de menor relación con la Administración aumenta el porcentaje de personas que no disponen de ninguna forma de identificación digital (28,4% frente a un 10% del perfil de mayor relación)**. Además, también destaca el hecho que **las personas con un perfil de mayor relación con la Administración se identifican mayoritariamente a través del Certificado digital (41,5%)**, mientras que, en el perfil de menor relación con la Administración, las formas principales son la Cl@ve PIN y el Certificado digital en porcentajes muy similares (21,9% y 22,4% respectivamente).

Gráfico 157. Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



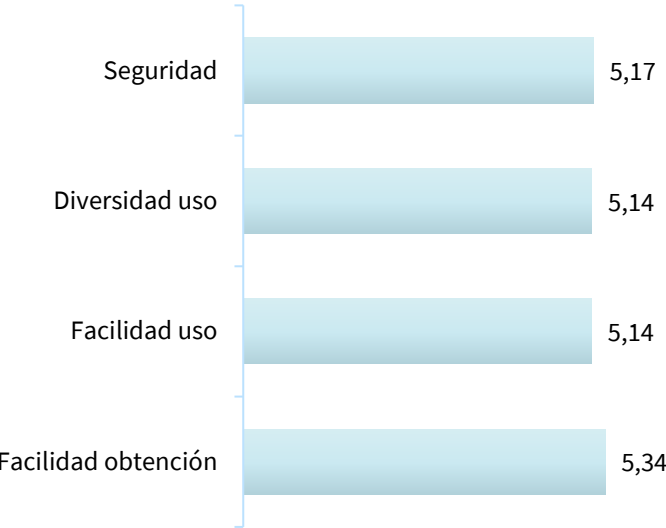
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Valoración de las formas de Identificación digital

Principales resultados

General	La valoración de las formas de identificación digital se encuentra alrededor del 5 en todas las categorías.
---------	---

Gráfico 158. Valoración de las formas de identificación digital, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

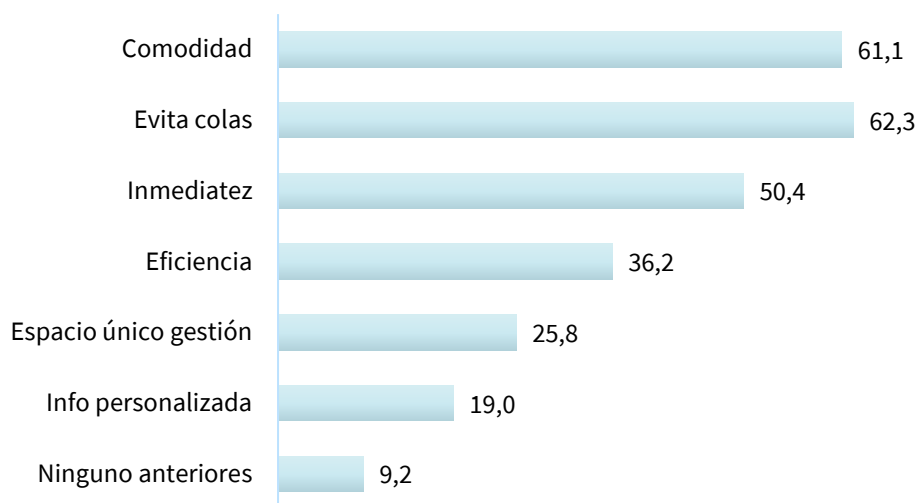
Aprovechamiento de la Administración digital

Ventajas de la Administración digital

Principales resultados	
General	Las principales ventajas de la administración digital se consideran que son el evitar colas y desplazamientos, la comodidad y la inmediatez.
Edad	Las franjas de 18-29 años, 30-44 años, 45-59 años y 60-74 años, consideran sobre todo como ventajas el evitar colas y la comodidad. Las personas mayores de 75 años valoran la comodidad y otros aspectos no recogidos en la encuesta.
Sexo	En relación con el sexo, no se observan diferencias significativas.
Actividad principal	- Se observan oportunidades diferentes según grupo. - Las personas que trabajan por cuenta propia valoran la inmediatez y evitar colas. - Las personas que trabajan por cuenta ajena, los jubilados o pensionistas y los estudiantes destacan el evitar colas y la comodidad. - Entre las personas con trabajo doméstico no remunerado, 7 de cada 10 ve como ventaja el evitar colas.
Nivel de estudios	Todos los grupos consideran el evitar colas y la comodidad como principales ventajas de hacer los trámites de forma digital.
Nivel de ingresos	Todos los grupos consideran el evitar colas y la comodidad como principales ventajas.
Perfil de inclusión digital	7 de cada 10 de aquellas personas con alta inclusión valoran el evitar colas y la comodidad. 6 de cada 10 personas con inclusión media valoran el evitar colas y la comodidad. - Casi 4 de cada 10 de las personas con baja inclusión digital valoran como ventaja la comodidad y el evitar colas.
Perfil de relación con la AP	Se observa que aquellas personas que realizan más trámites valoran más como ventaja el evitar colas (70,9) y la comodidad (67,9) que aquellas que realizan menos tramites 56,1.

Las principales ventajas de la administración digital se consideran que son el evitar colas y desplazamientos, la comodidad y la inmediatez.

Gráfico 14. Ventajas de la Administración digital, 2023 (%)

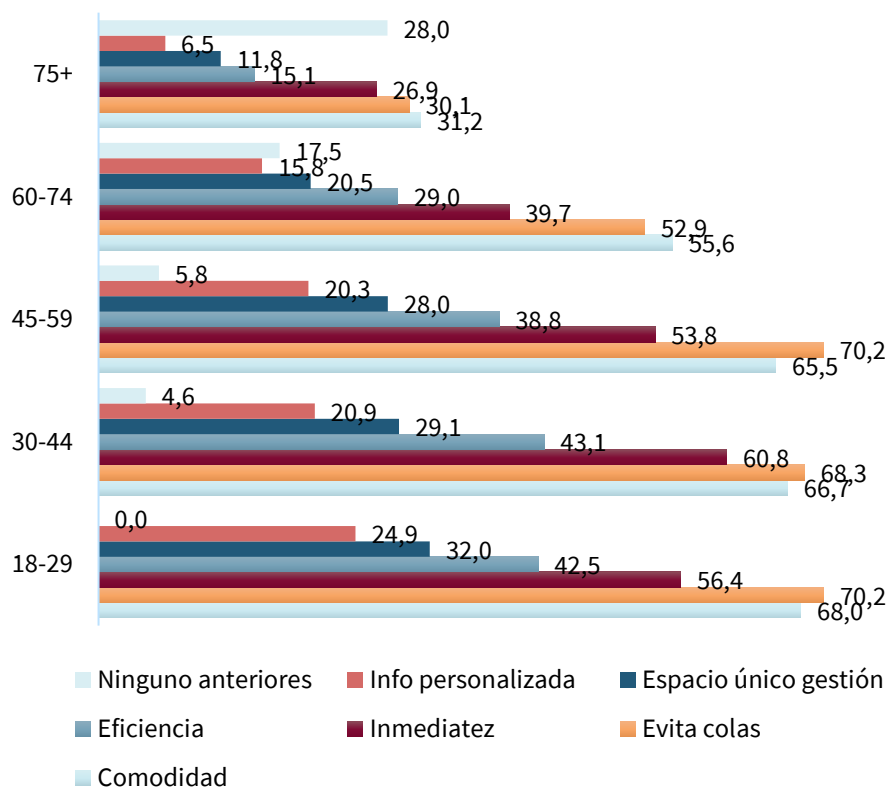


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, observamos que las franja de 18-29 años, 30-44 años, 45-59 años y 60-74 años, consideran sobre todo como ventajas el evitar colas y la comodidad. Las personas mayores de 75 años valoran la comodidad y otros aspectos no recogidos en la encuesta.

Gráfico 163. Ventajas de la Administración digital según edad, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

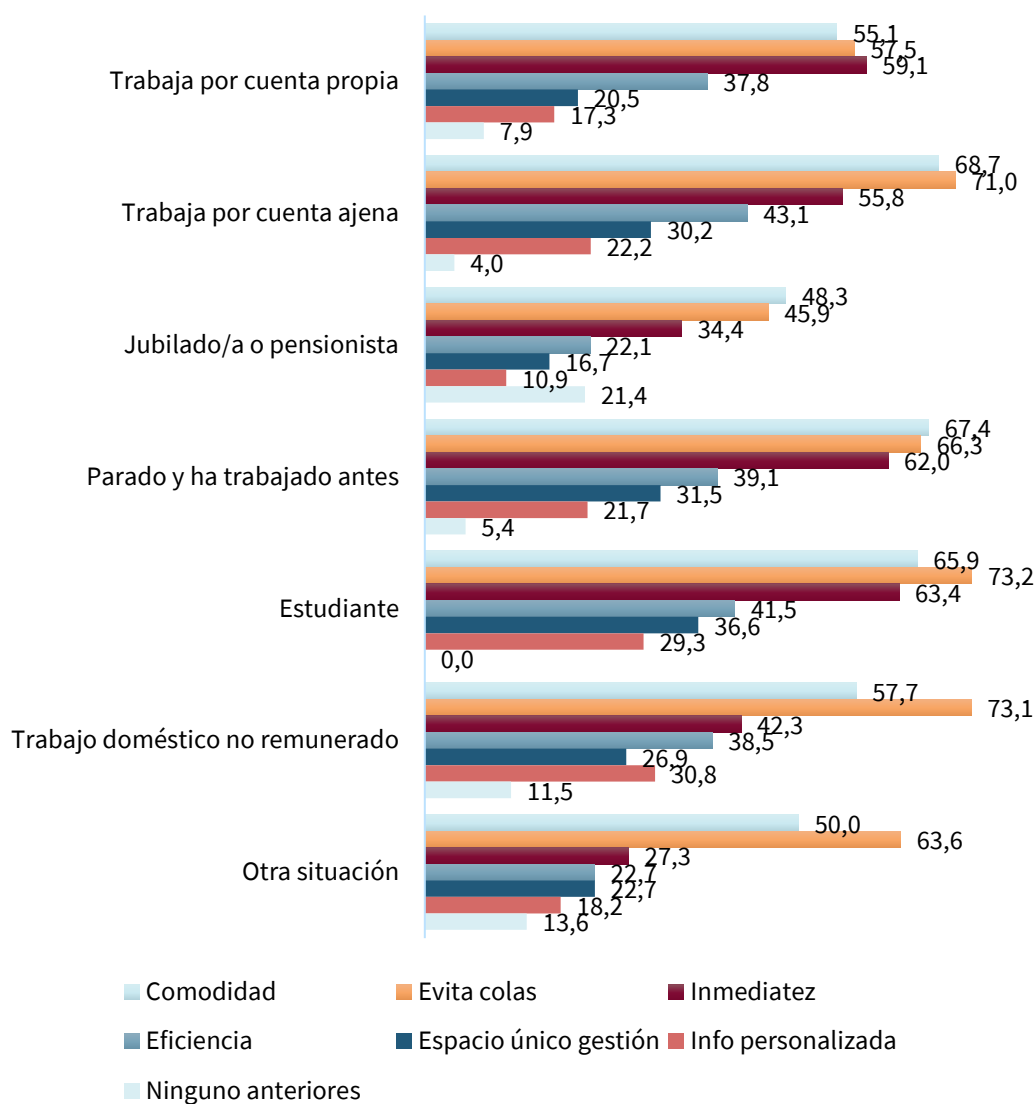
Sexo

En relación con el sexo, no se observan diferencias significativas.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, observamos ventajas diferentes según grupo. Las personas que trabajan por cuenta propia valoran la inmediatez y evitar colas. Las personas que trabajan por cuenta ajena, los jubilados o pensionistas y los estudiantes destacan el evitar colas y la comodidad. Entre las personas con trabajo doméstico no remunerado, 7 de cada 10 ve como ventaja el evitar colas.

Gráfico 164. Ventajas de la Administración digital según actividad principal, 2023 (%)

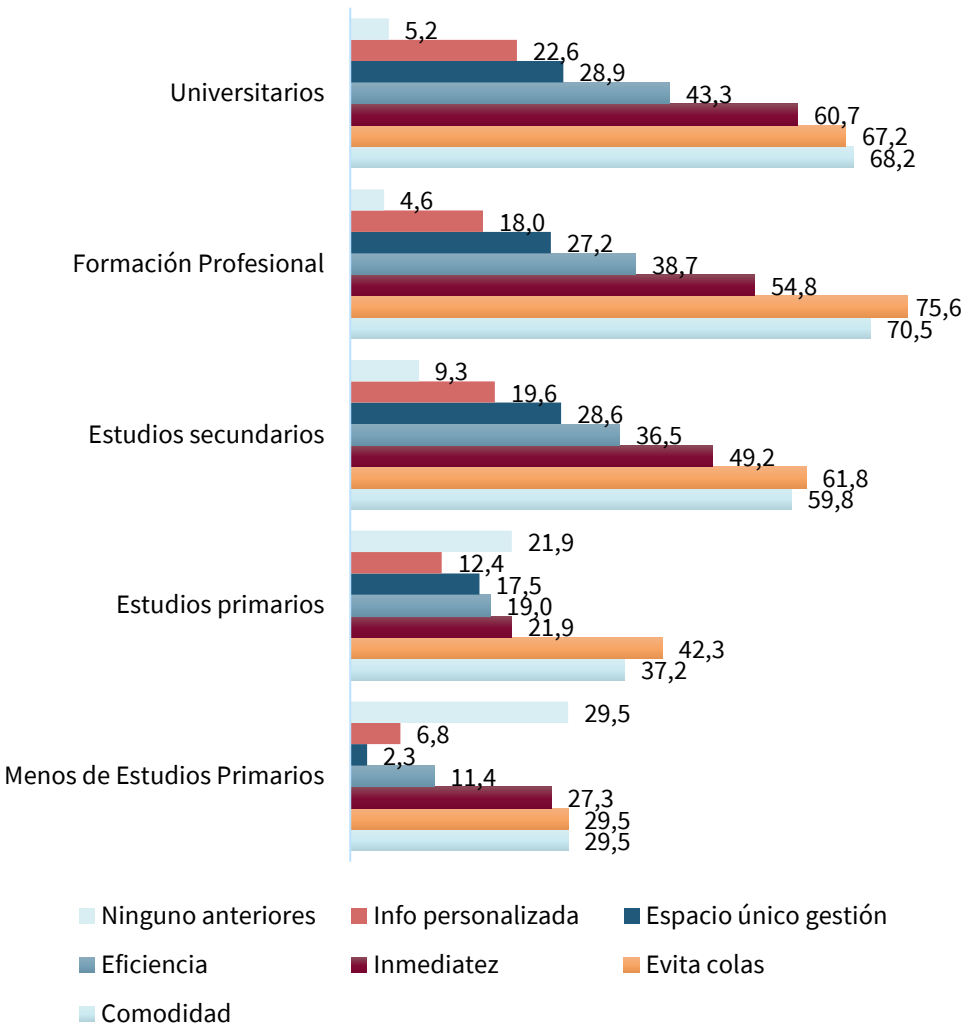


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, todos los grupos consideran el evitar colas y la comodidad como principales ventajas de hacer los trámites de forma digital.

Gráfico 15. Ventajas de la Administración digital según nivel de estudios, 2023 (%)

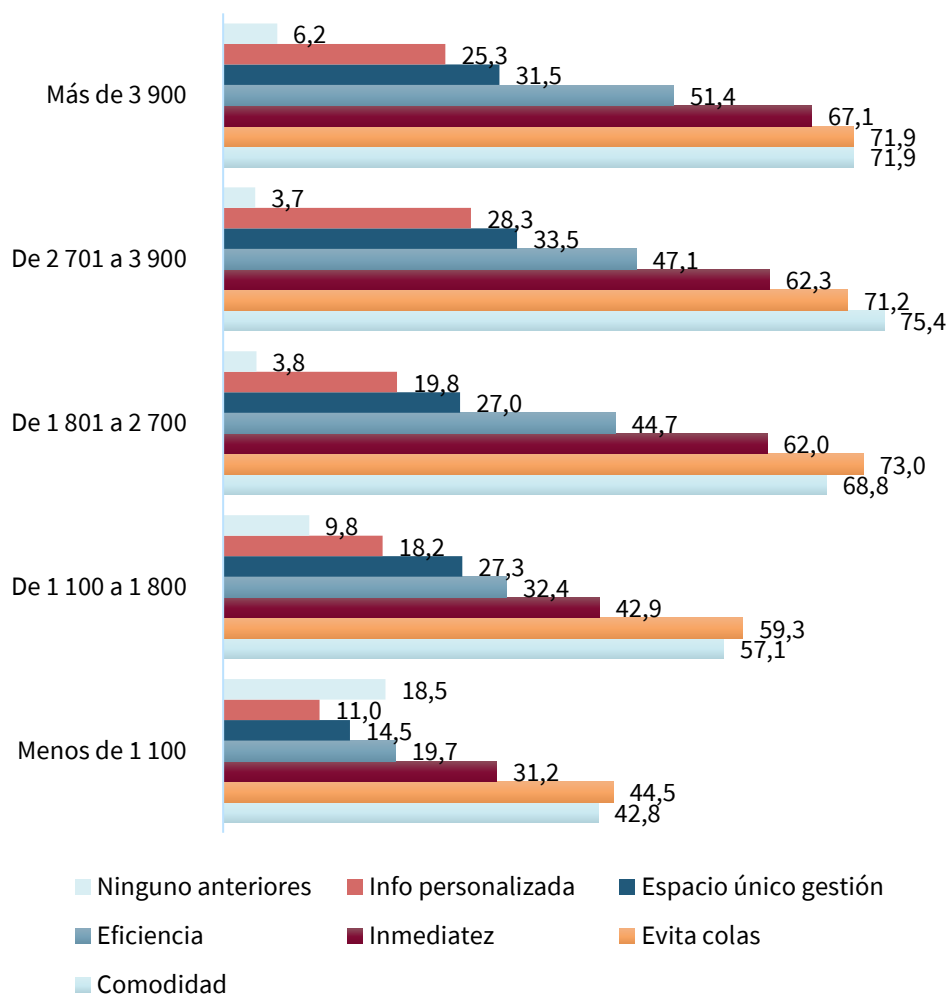


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, observamos que las principales ventajas son la comodidad y el evitar colas en todos los grupos.

Gráfico 16. Ventajas de la Administración digital según nivel de ingresos, 2023 (%)

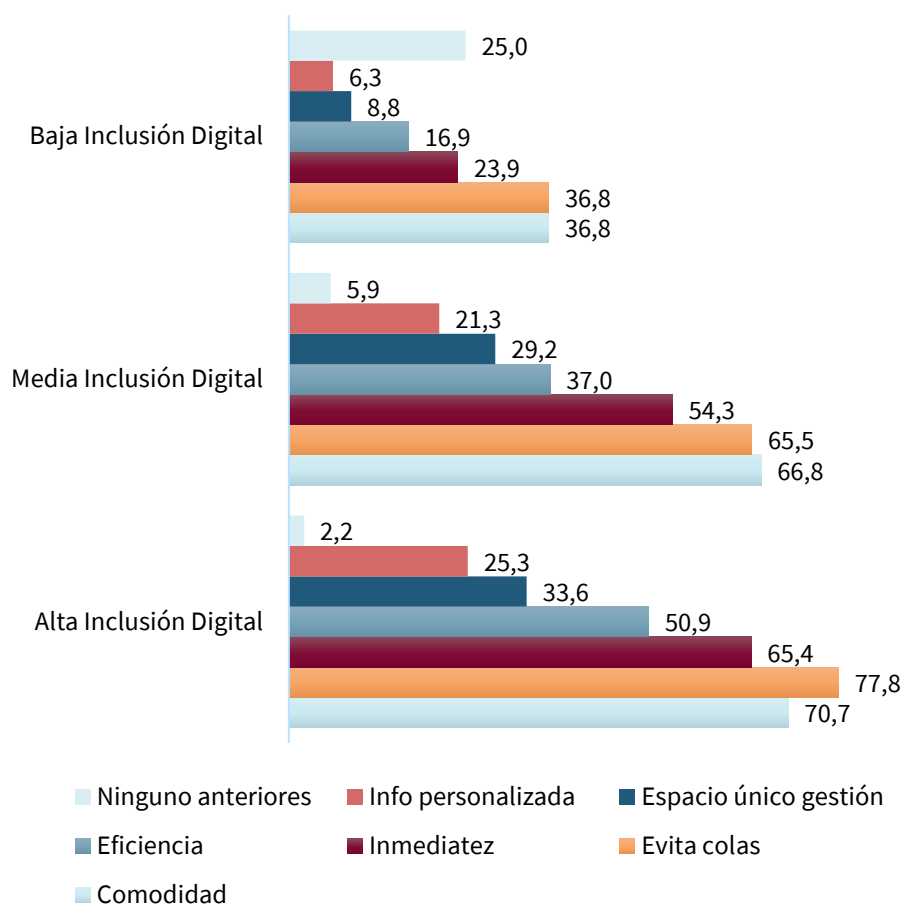


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, 7 de cada 10 de aquellas personas con alta inclusión valoran el evitar colas y la comodidad. 6 de cada 10 de aquellas personas con inclusión media valoran estos mismos aspectos y finalmente casi 4 de cada 10 de las personas con baja inclusión digital valoran como ventaja la comodidad y el evitar colas.

Gráfico 167. Ventajas de la Administración digital según perfil de inclusión, 2023 (%)

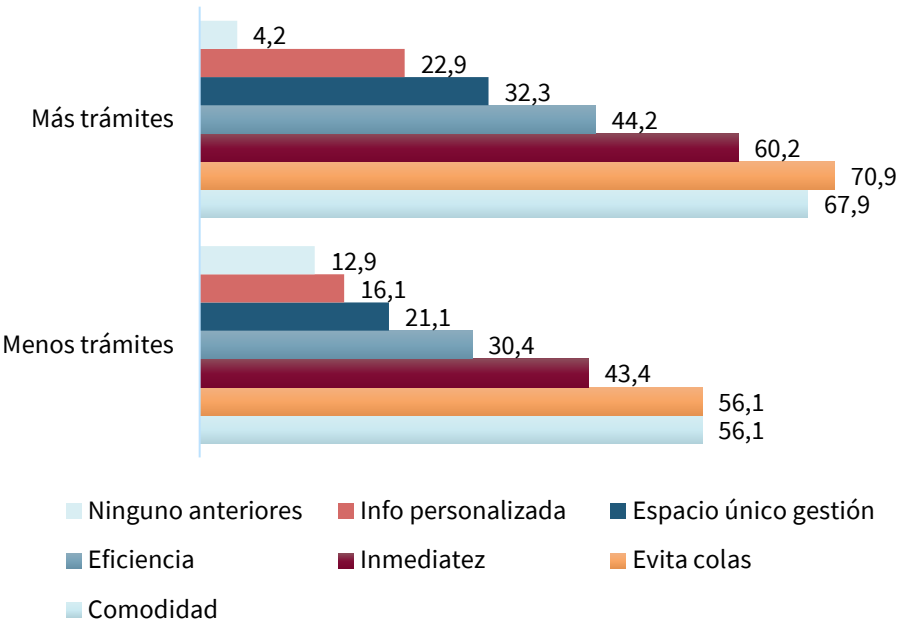


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

Por lo que respecta al perfil de relación con la Administración Pública, se observa que aquellas personas que realizan más trámites valoran más como ventaja el evitar colas (70,9) y la comodidad (67,9) que aquellas que realizan menos tramites 56,1.

Gráfico 17. Ventajas de la Administración digital según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



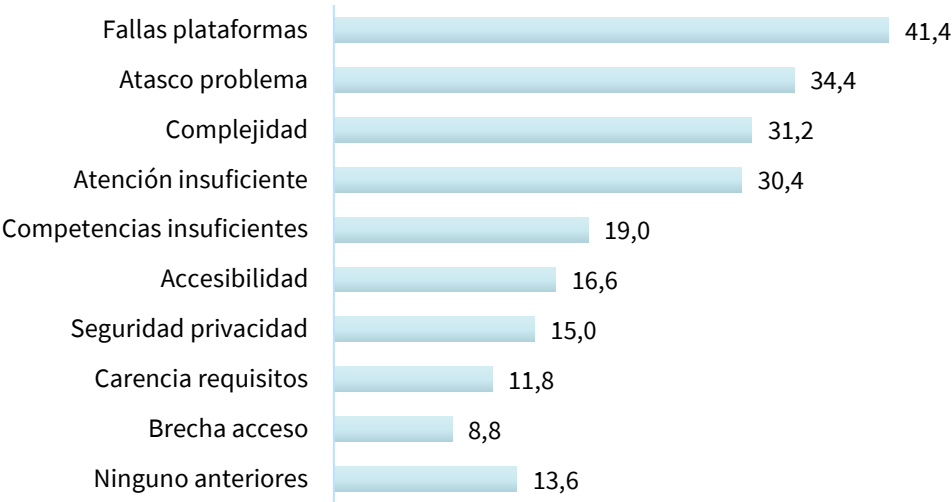
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Retos en torno la Administración digital

Principales resultados	
General	Las personas encuestadas destacan principalmente los fallos que sufren las plataformas (41,4), seguido del atasco ante un problema (34,4), la complejidad (31,2) y la atención insuficiente (30,4).
Edad	- Todas las franjas de edad a excepción de los de más de 75 años, ven como principal inconveniente los fallos que sufren las plataformas. - Los mayores de 75 años consideran como inconveniente la falta de competencias o conocimientos digitales suficientes.
Sexo	Tanto hombres como mujeres valoran como mayoritariamente como inconveniente los fallos de las plataformas.
Actividad principal	- Los grupos de trabajo por cuenta propia, por cuenta ajena, parados y estudiantes consideran los fallos de las plataformas como el principal inconveniente. - Los jubilados o pensionistas consideran la falta de competencias digitales suficientes. - Aquellas personas con trabajo doméstico no remunerado apuntan al inconveniente de que, si surge un problema en el proceso, no sepan cómo continuar.
Nivel de estudios	- Las personas con formación profesional, estudios universitarios o secundarios ven como principal inconveniente los fallos de las plataformas. - Las personas con estudios primarios ya sea finalizados o no, apuntan a la falta de competencias y conocimientos digitales suficientes.
Nivel de ingresos	Todos los grupos coinciden en apuntar a los fallos de las plataformas como uno de los principales inconvenientes a la hora de hacer los trámites de forma digital.

	Solo la franja de ingresos de 1100 a 1800 apunta a al inconveniente de que, si surge un problema en el proceso, no sepan cómo continuar.
Perfil de inclusión digital	- Las personas con baja inclusión digital destacan más la falta de competencias digitales suficientes. - Las personas de media y alta inclusión apuntan a los fallos de las plataformas.
Perfil de relación con la AP	- Ambos grupos apuntan a los fallos de las plataformas como inconveniente y al hecho de atascarse en caso de problema. - Entre aquellas que realizan más tramites, también se apunta a una atención durante el trámite no adecuada.

Gráfico 18. Inconvenientes y problemáticas en torno a la Administración digital, 2023 (%)

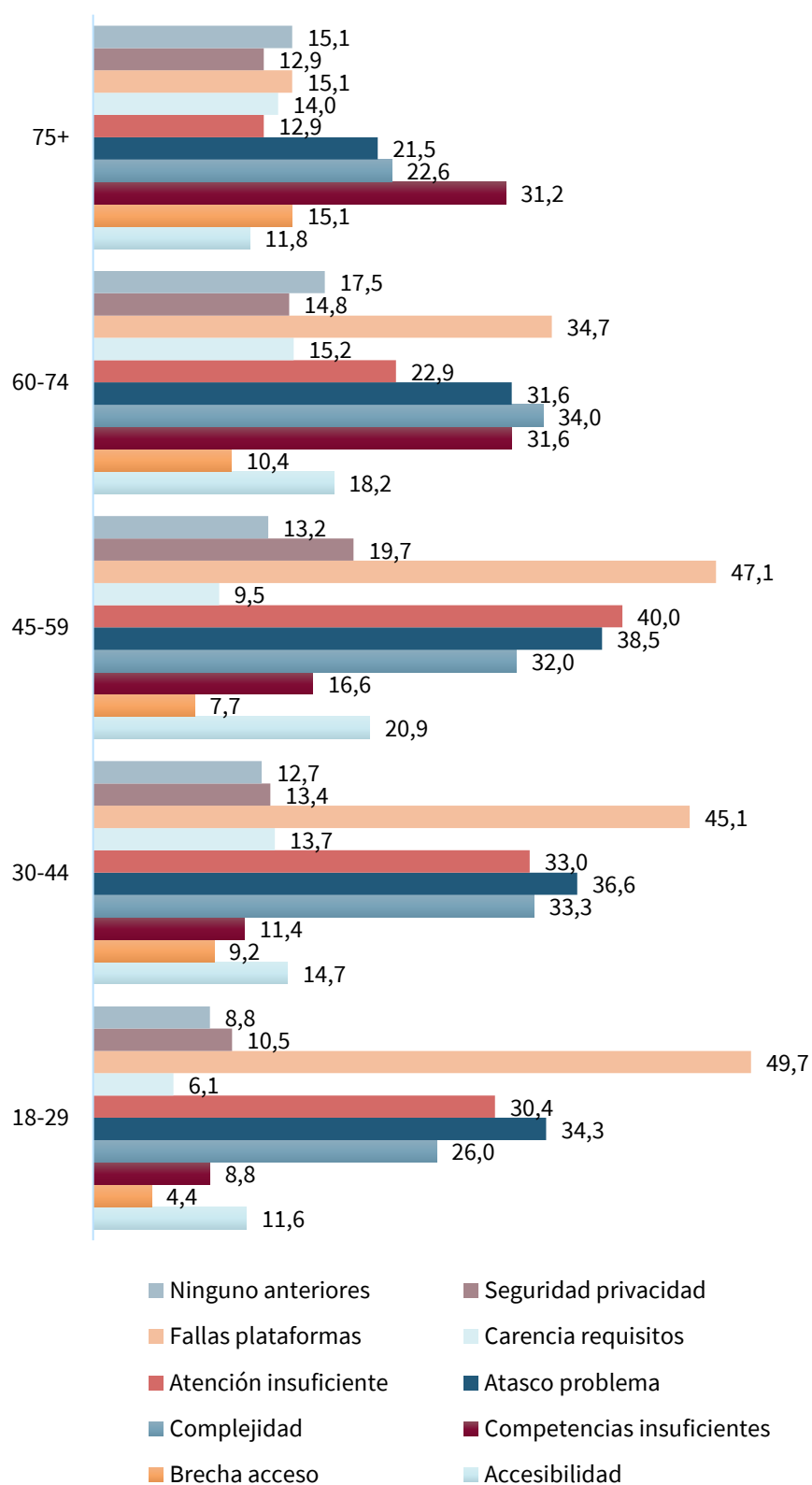


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, todas las franjas de edad a excepción de los de más de 75 años, ven como principal inconveniente los fallos que sufren las plataformas. En cambio, los mayores de 75 años consideran como inconveniente la falta de competencias o conocimientos digitales suficientes.

Gráfico 190. Inconvenientes y problemáticas en torno a la Administración digital según edad, 2023 (%)

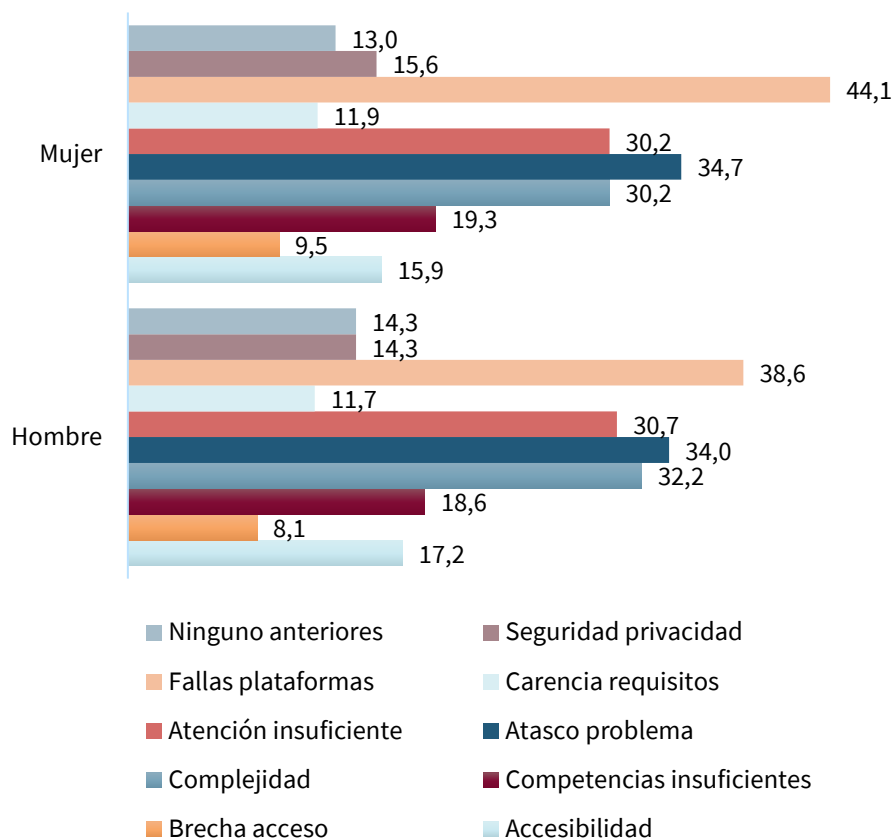


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, tanto hombres como mujeres valoran como mayoritariamente como inconveniente los fallos de las plataformas.

Gráfico 201. Inconvenientes y problemáticas en torno a la Administración digital según sexo, 2023 (%)

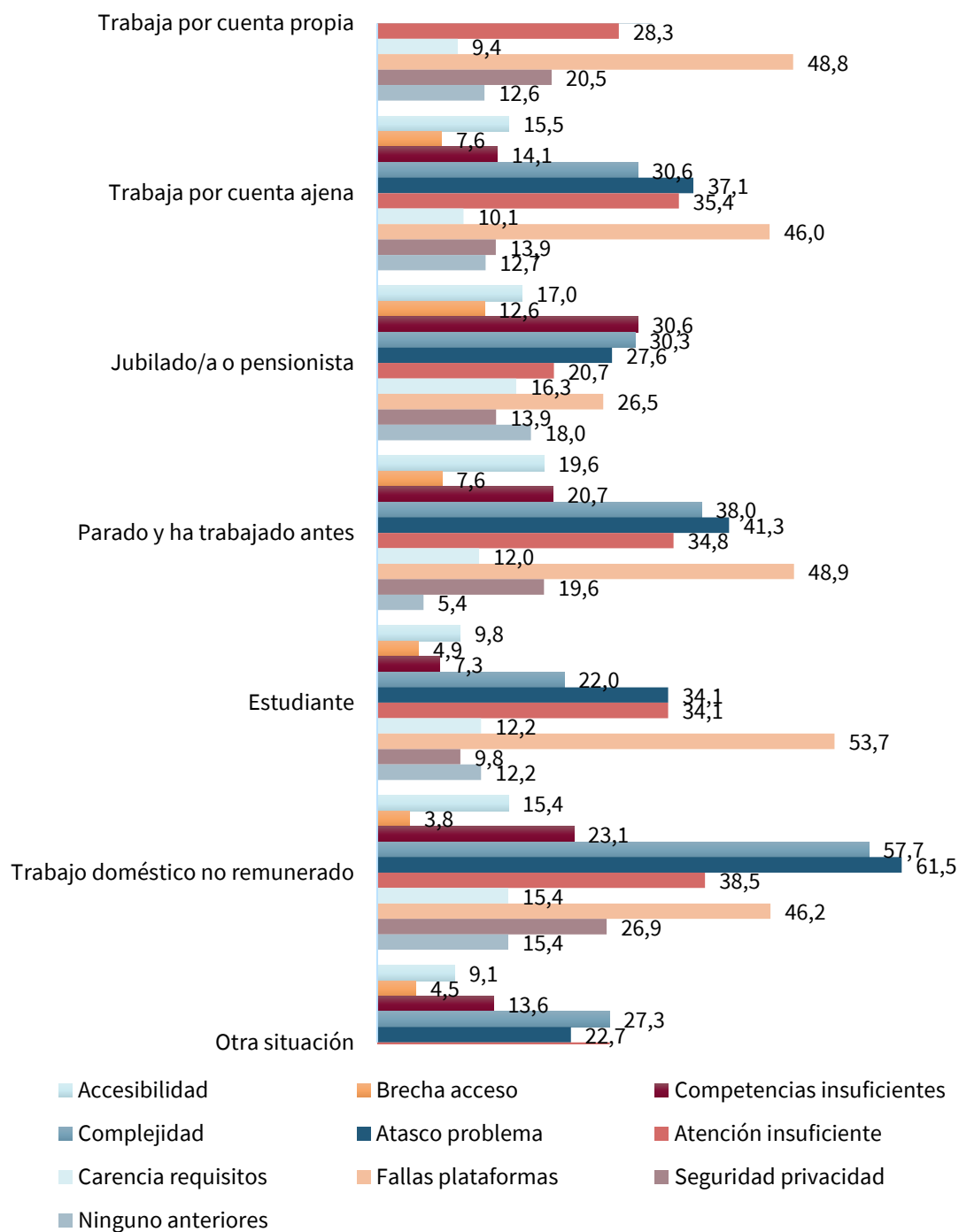


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

En relación con la actividad principal que realizan las personas encuestadas, los grupos de trabajo por cuenta propia, por cuenta ajena, parados y estudiantes consideran los fallos de las plataformas como el principal inconveniente. En cambio, los jubilados o pensionistas consideran la falta de competencias digitales suficientes. Finalmente, aquellas personas con trabajo doméstico no remunerado apuntan al inconveniente de que, si surge un problema en el proceso, no sepan cómo continuar.

Gráfico 172. Inconvenientes y problemáticas en torno a la Administración digital según actividad principal, 2023 (%)



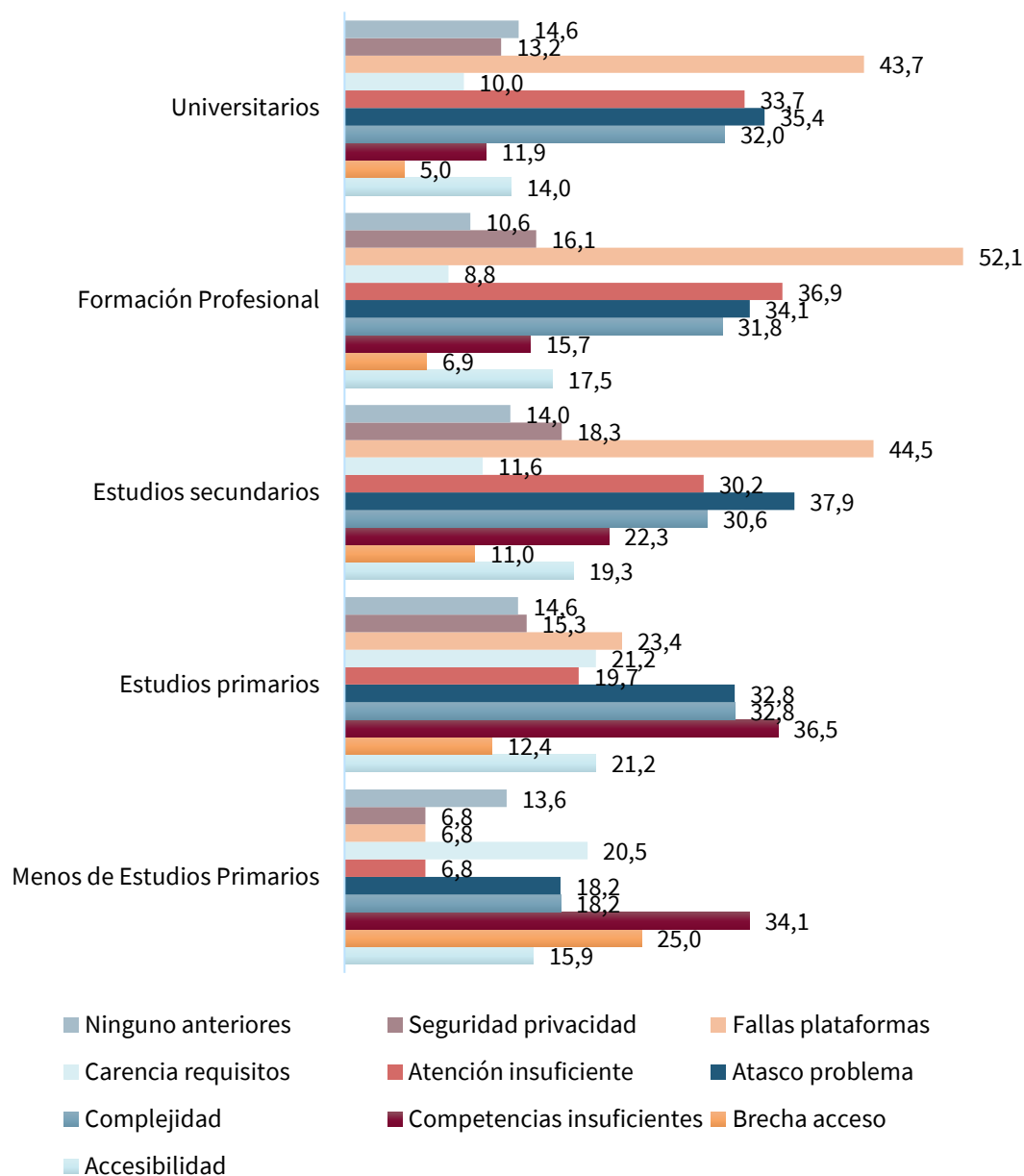
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, aquellas personas con formación profesional, estudios universitarios o secundarios ven como principal inconveniente los fallos de las plataformas.

En cambio, aquellas personas con estudios primarios ya sea finalizados o no, apuntan a la falta de competencias y conocimientos digitales suficientes.

Gráfico 21. Inconvenientes y problemáticas entorno a la Administración digital según nivel de estudios, 2023 (%)

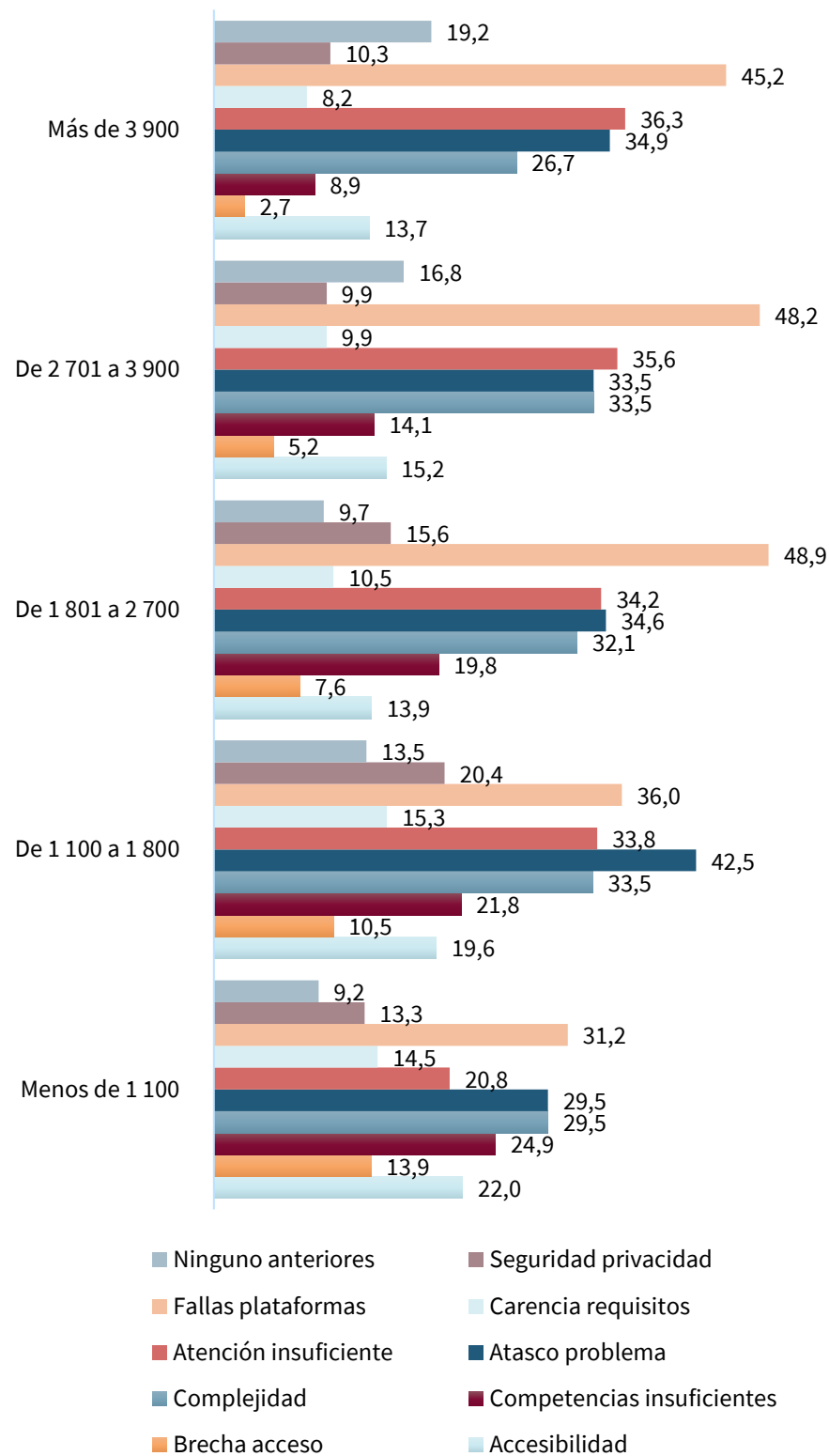


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, todos los grupos coinciden en apuntar a los fallos de las plataformas como uno de los principales inconvenientes a la hora de hacer los trámites de forma digital. Solo la franja de ingresos de 1100 a 1800 apunta a al inconveniente de que, si surge un problema en el proceso, no sepan cómo continuar.

Gráfico 22. Inconvenientes y problemáticas en torno a la Administración digital según nivel de ingresos, 2023 (%)

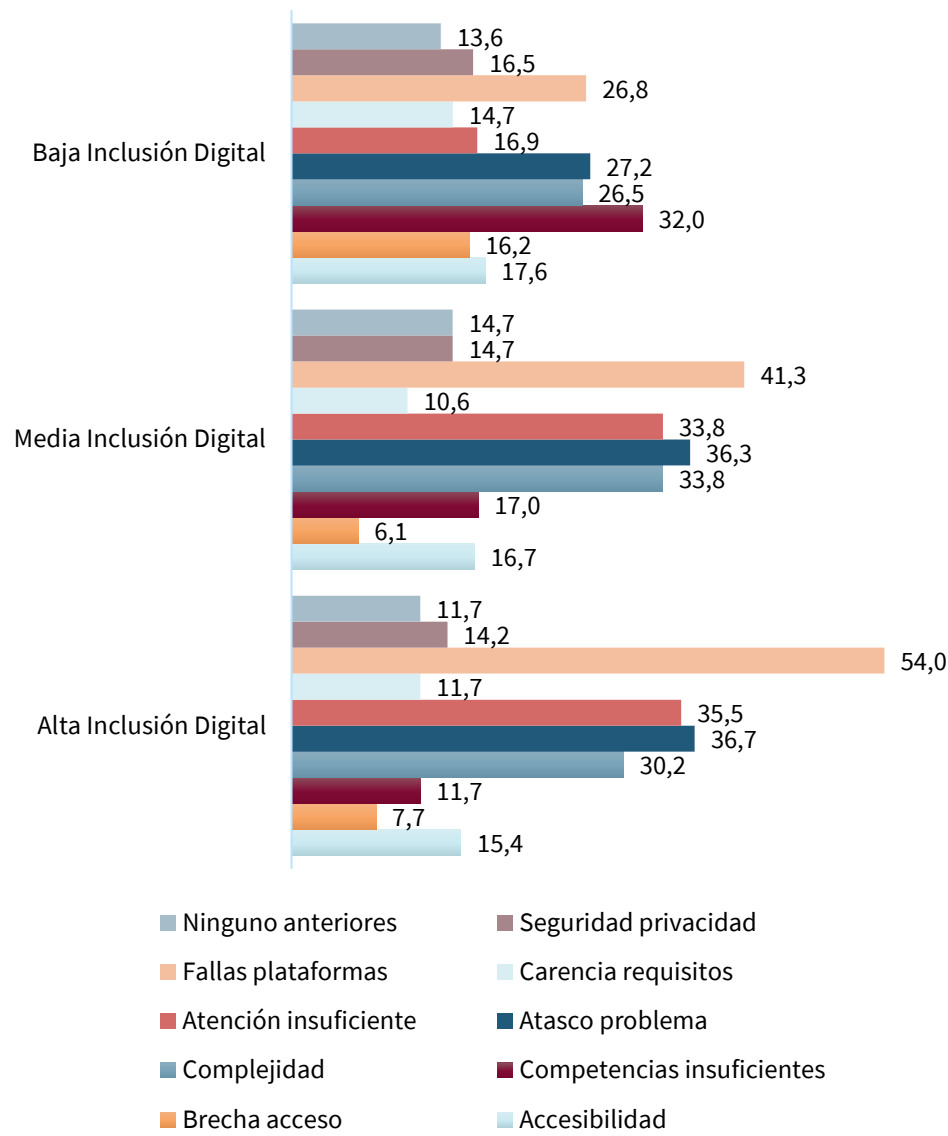


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

Por lo que respecta al perfil de inclusión digital, aquellas personas con baja inclusión digital apuntan a la falta de competencias digitales suficientes mientras que las de media y alta inclusión apuntan a los fallos de las plataformas.

Gráfico 175. Inconvenientes y problemáticas en torno a la Administración digital según perfil de inclusión, 2023 (%)

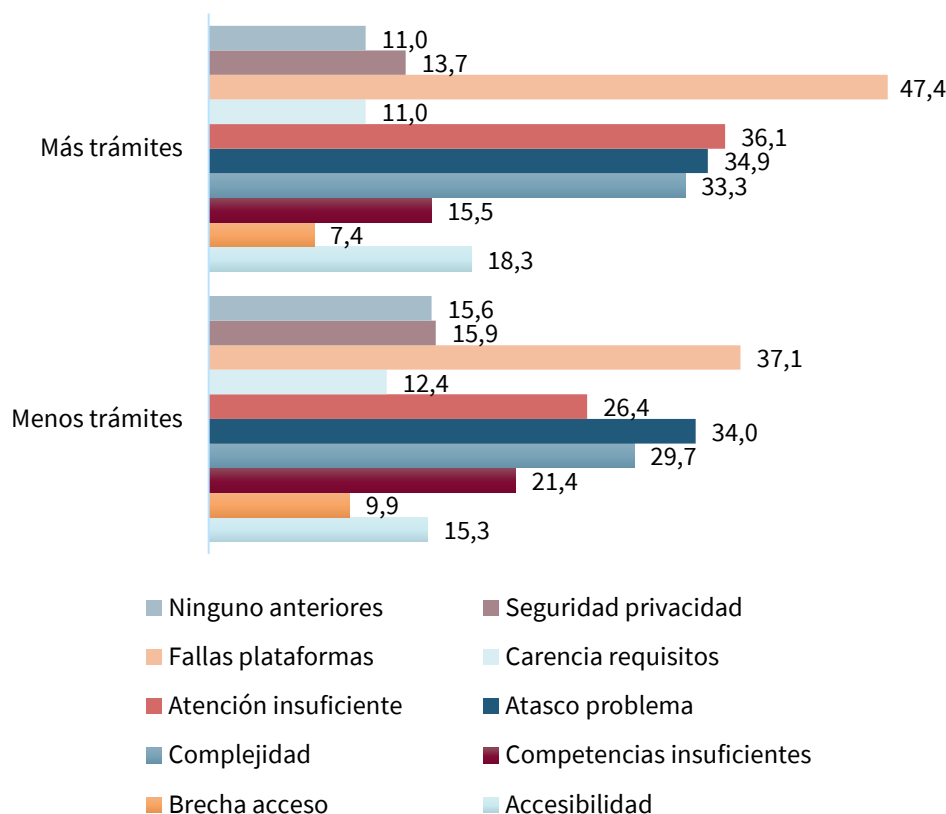


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

En relación con el perfil de relación con la Administración Pública, ambos grupos apuntan a los fallos de las plataformas como inconveniente y al hecho de atascarse en caso de problema. Entre aquellas que realizan más tramites, también se apunta a una atención durante el trámite no adecuada.

Gráfico 23. Inconvenientes y problemáticas en torno a la Administración digital según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



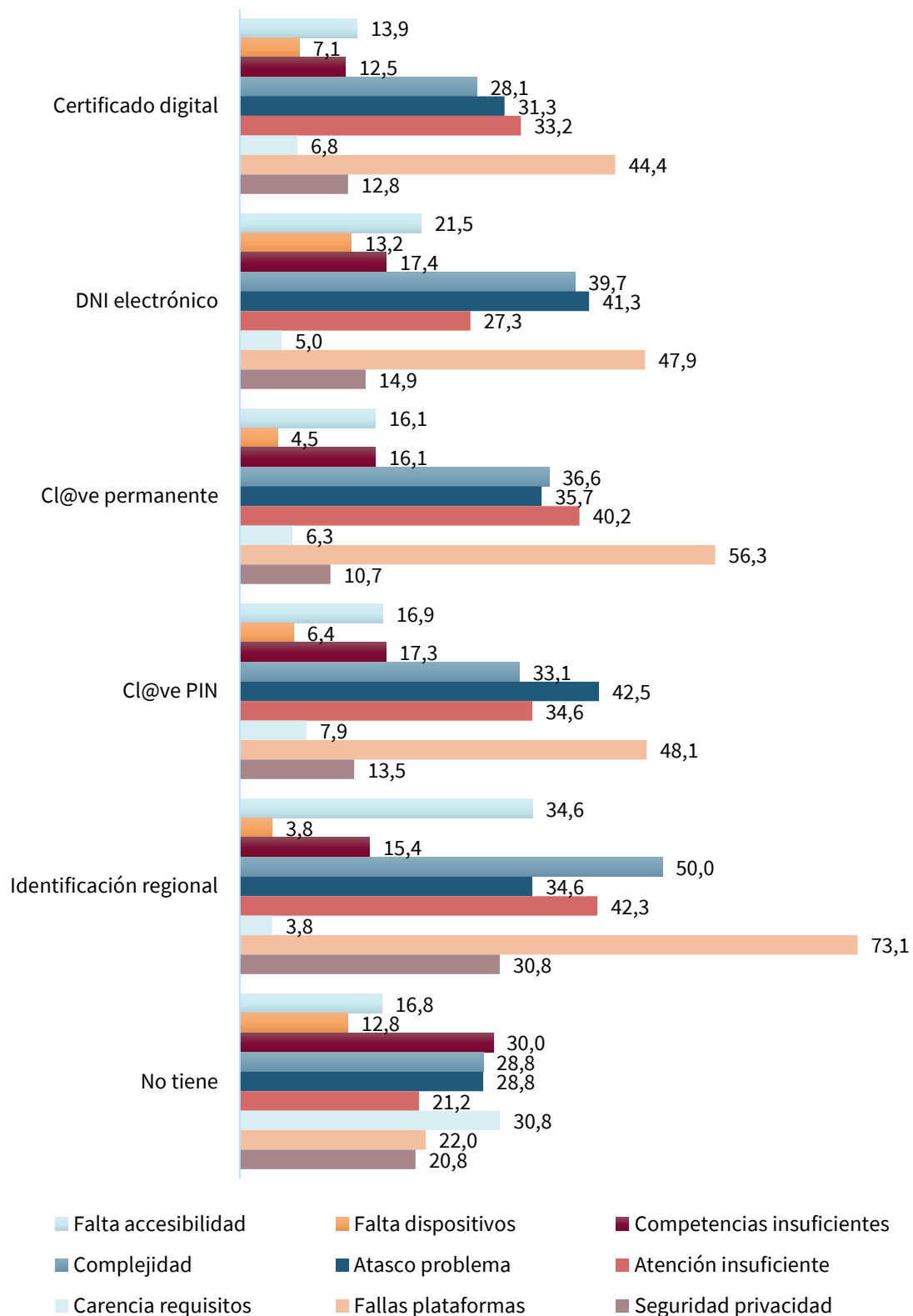
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Relación con otras variables

Inconvenientes y problemáticas de las formas de Identificación digital en función de cada ID

Al analizar los inconvenientes y problemáticas en torno la Administración digital teniendo en cuenta el sistema de identificación digital usado, observamos como entres las personas que sí tienen identificación digital prevalece las fallas de las plataformas, mientras que entre aquellas personas que no tienen identificación digital destaca de manera no sorprendente la falta de alguno de los requisitos de identificación digital.

Gráfico 177. Inconvenientes y problemáticas en torno a la Administración digital según ID, 2023 (%)



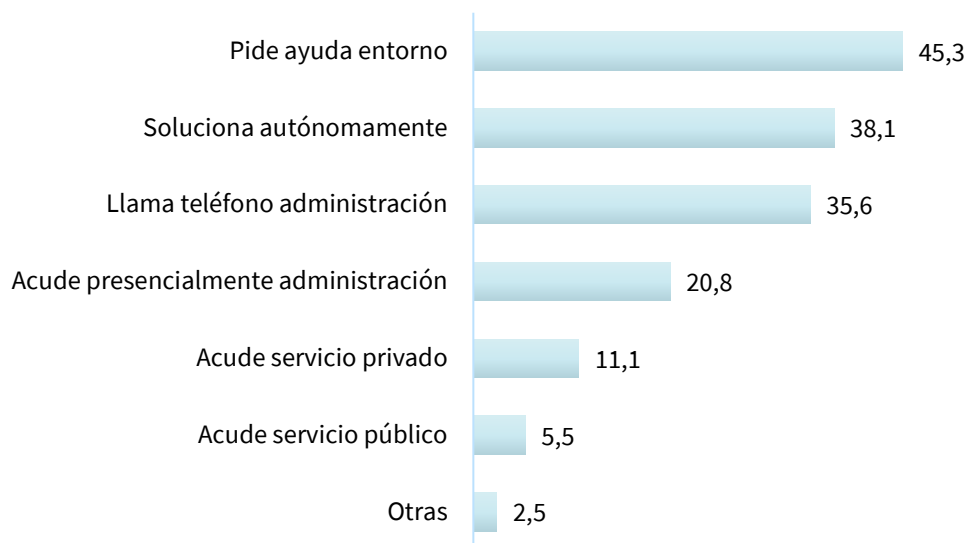
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Estrategias de resolución de las problemáticas con la Administración digital

Principales resultados	
General	• Destacan las respuestas “pide ayuda a alguien de su propio entorno” (45,3) y “Se apaña solo/a” (38,1). Seguidas por llamar por teléfono a la administración correspondiente (35,6).
Edad	• Las personas más jóvenes (18-29 y 30-44) resuelven mayoritariamente los problemas para realizar un trámite de forma autónoma. • A partir de la franja 45-59, se observa una tendencia a la resolución de estos problemas a partir de la ayuda del entorno familiar o social.
Sexo	• No se observan diferencias significativas. El entorno familiar o social es la manera más habitual de resolver dudas y problemas.
Actividad principal	• La mayoría de los grupos destacan la ayuda del entorno social o familiar para resolver problemas. • El grupo que trabaja por cuenta ajena apunta a una resolución autónoma de sus problemas para realizar un trámite.
Nivel de estudios	• Las personas con menor nivel de estudios afirman resolver sus dudas más a partir de la ayuda del entorno en comparación con aquellas con mayor nivel de estudios.
Nivel de ingresos	• Los grupos con menos ingresos resuelven sus problemas principalmente pidiendo ayuda a su entorno familiar o social. • Los grupos con más ingresos los resuelven de manera autónoma.
Perfil de inclusión digital	• Las personas con alta inclusión resuelven sus problemas de manera autónoma (53,7). • Las personas con media y baja inclusión resuelven sus dudas a partir de ayuda del entorno, 50,5 y 48,5 respectivamente.
Perfil de relación con la AP	• Las personas que realizan más trámites resuelven sus problemas de manera autónoma, mientras que los que realizan menos trámites los resuelven principalmente mediante la ayuda del entorno familiar o social.

En caso de problema destacan las respuestas “pide ayuda a alguien de su propio entorno” (45,3) y “Se apaña solo/a” (38,1). Seguidas por llamar por teléfono a la administración correspondiente (35,6).

Gráfico 24. Estrategias de resolución de las problemáticas con la Administración digital, 2023 (%)

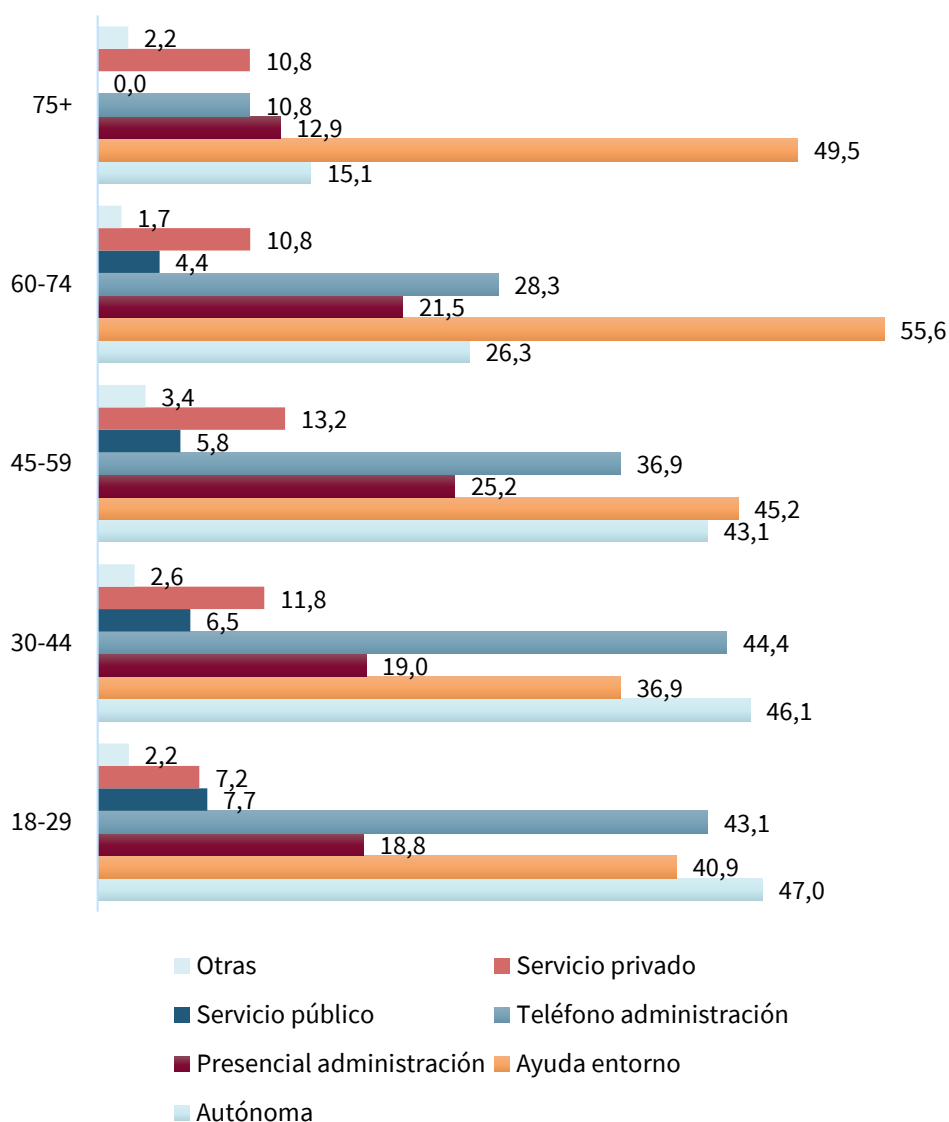


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, observamos como las personas más jóvenes (18-29 y 30-44) resuelven mayoritariamente los problemas para realizar un trámite de forma autónoma. En cambio, a partir de la franja 45-59, observamos una tendencia a la resolución de estos problemas a partir de la ayuda del entorno familiar o social.

Gráfico 2579. Estrategias de resolución de las problemáticas con la Administración digital según edad, 2023 (%)

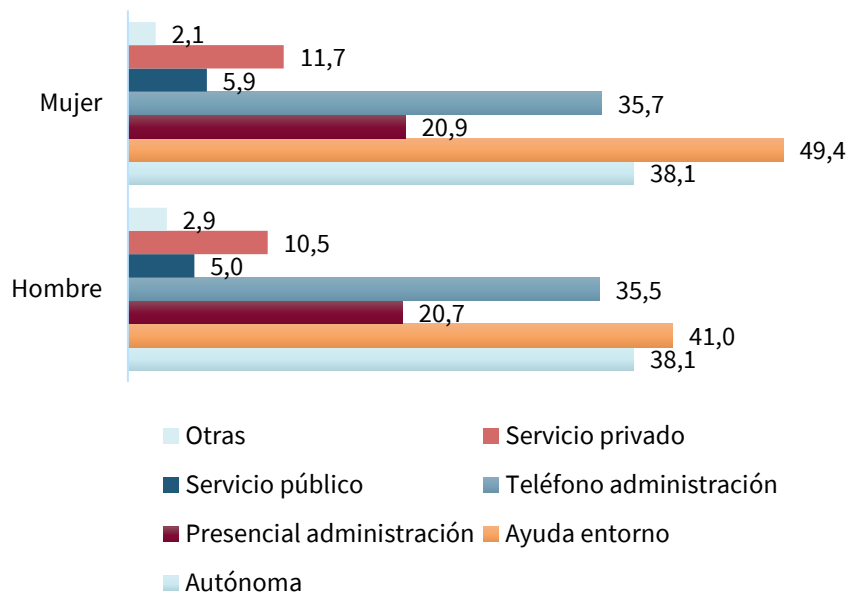


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

Por lo que respecta al sexo, no se observan diferencias significativas. El entorno familiar o social es la manera más habitual de resolver dudas y problemas.

Gráfico 2680. Estrategias de resolución de las problemáticas con la Administración digital según sexo, 2023 (%)

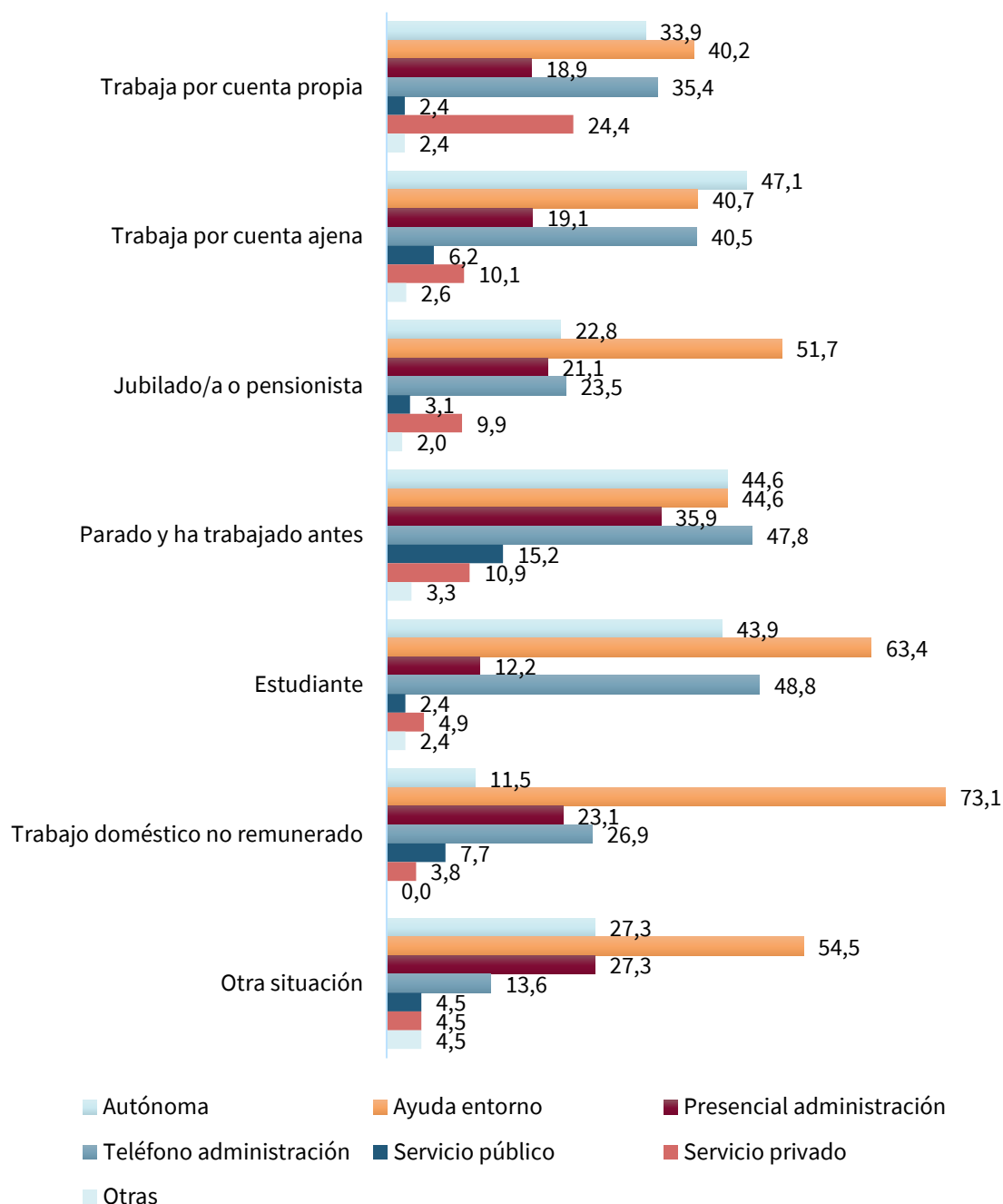


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, observamos algunas diferencias. La mayoría de los grupos destacan la ayuda del entorno social o familiar para resolver problemas. El grupo que trabaja por cuenta ajena apunta a una resolución autónoma de sus problemas para realizar un trámite.

Gráfico 27. Estrategias de resolución de las problemáticas con la Administración digital según actividad principal, 2023 (%)

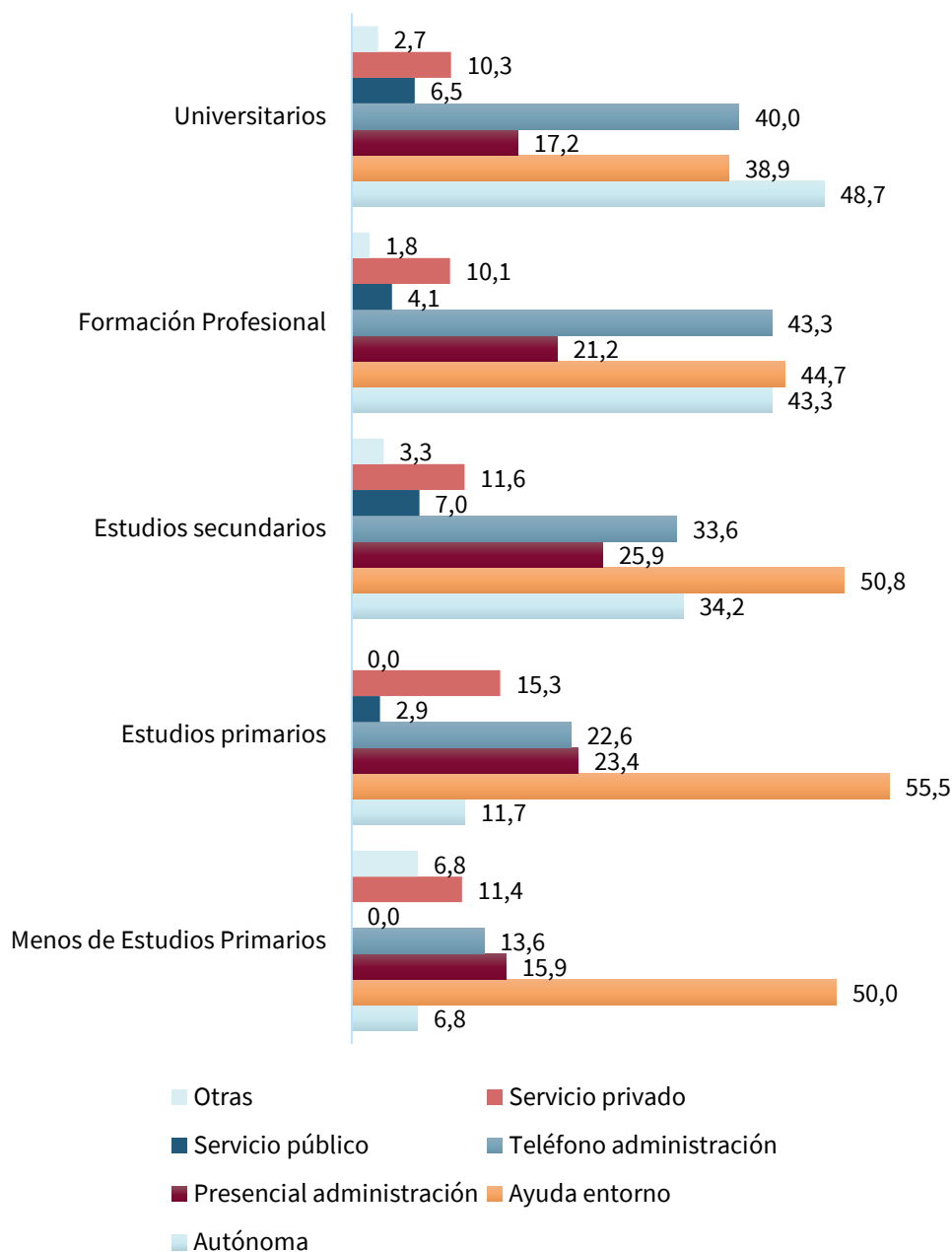


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, observamos que aquellas personas con menor nivel de estudios afirman resolver sus dudas más a partir de la ayuda del entorno en comparación con aquellas con mayor nivel de estudios.

Gráfico 182. Estrategias de resolución de las problemáticas con la Administración digital según nivel de estudios, 2023 (%)

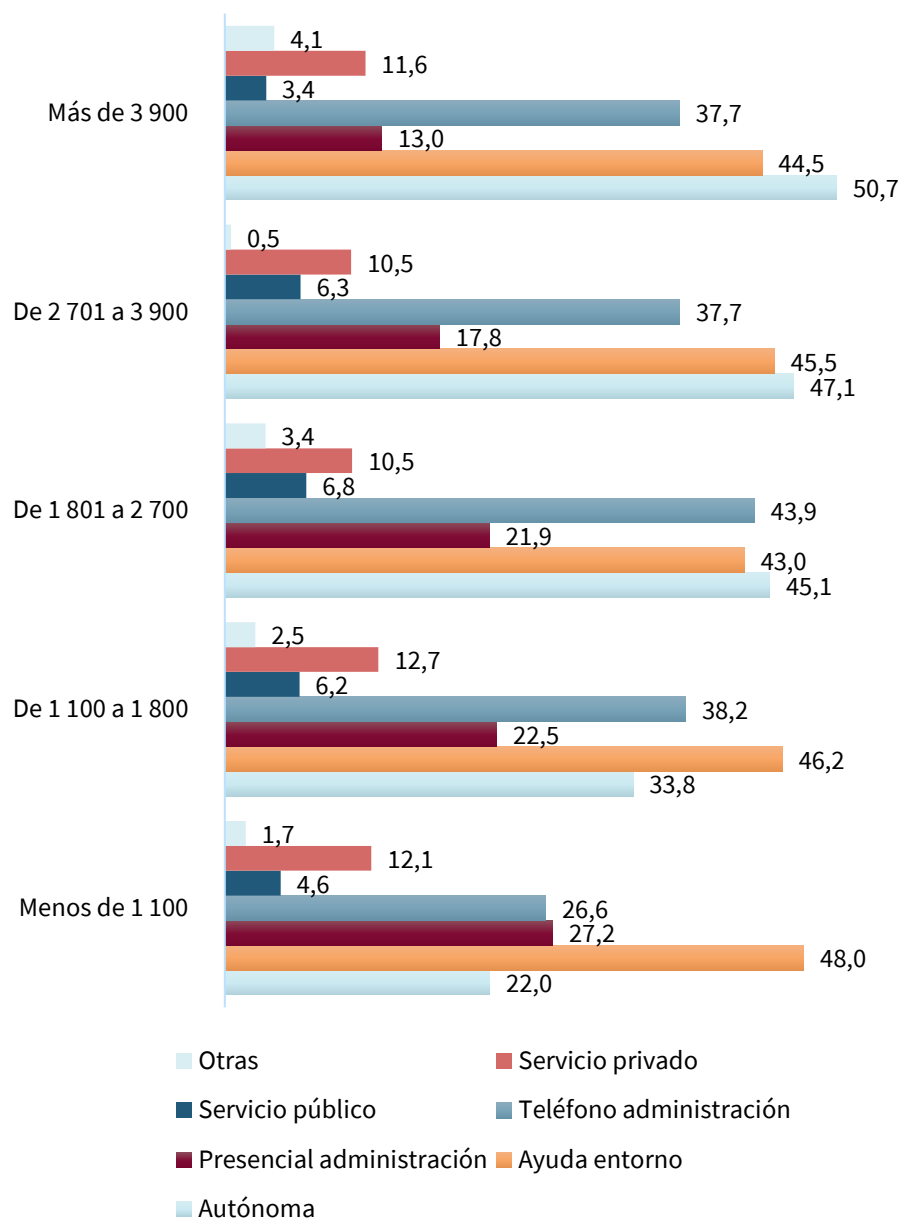


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de estudios, se observa que los grupos con menos ingresos resuelven sus problemas principalmente pidiendo ayuda a su entorno familiar o social. En cambio, los grupos con más ingresos, los resuelven de manera autónoma.

Gráfico 183. Estrategias de resolución de las problemáticas con la Administración digital según nivel de ingresos, 2023 (%)

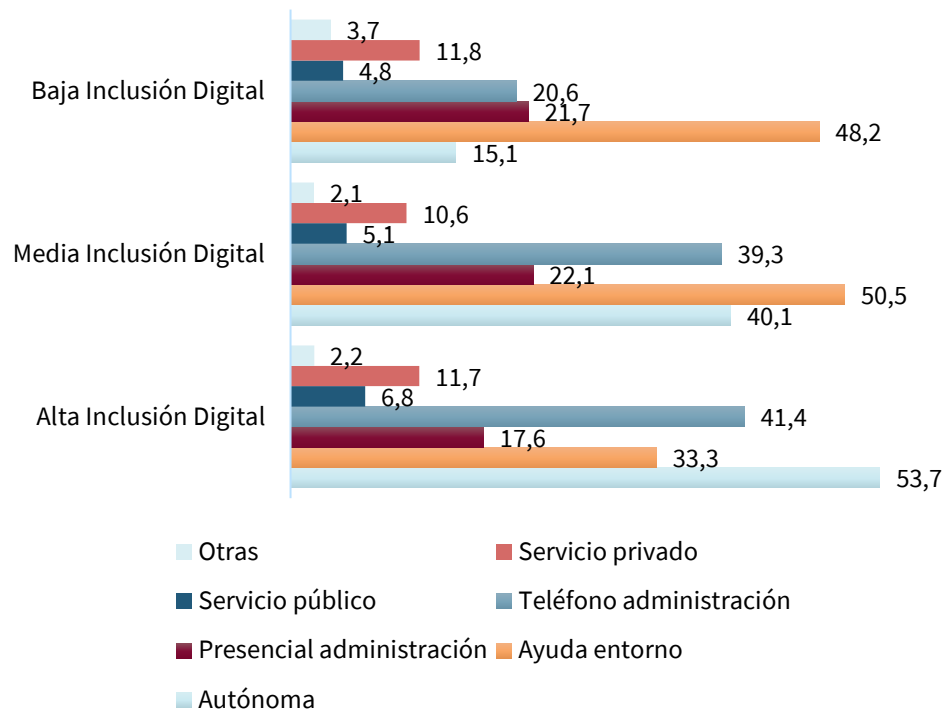


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, las personas con alta inclusión resuelven sus problemas de manera autónoma (53,7) mientras que las personas con media y baja inclusión resuelven sus dudas a partir de ayuda del entorno, 50,5 y 48,5 respectivamente.

Gráfico 2884. Estrategias de resolución de las problemáticas con la Administración digital según perfil de inclusión, 2023 (%)

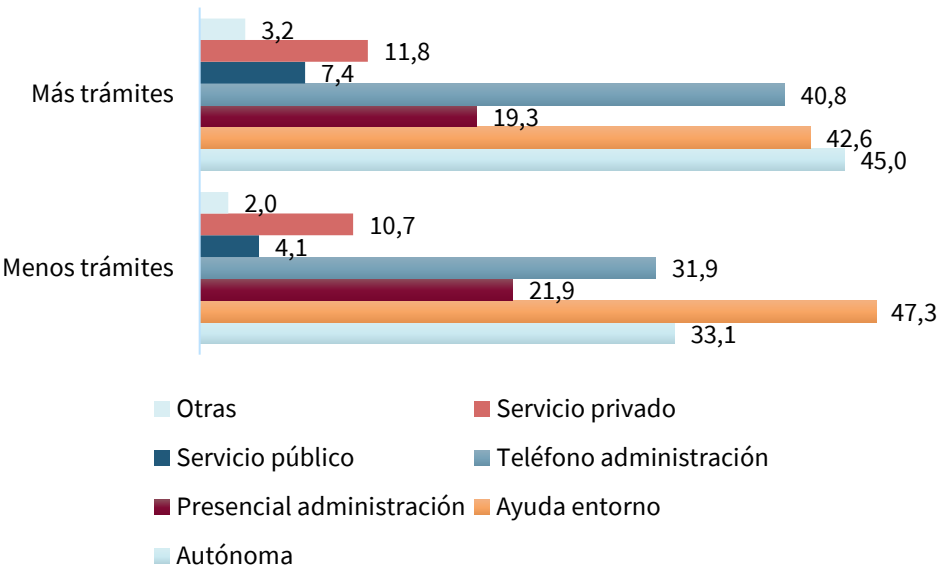


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

Por lo que respecta al perfil de relación con la Administración Pública, aquellas personas que realizan más trámites resuelven sus problemas de manera autónoma mientras los que realizan menos trámites los resuelven principalmente mediante la ayuda del entorno familiar o social.

Gráfico 2985. Estrategias de resolución de las problemáticas con la Administración digital según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

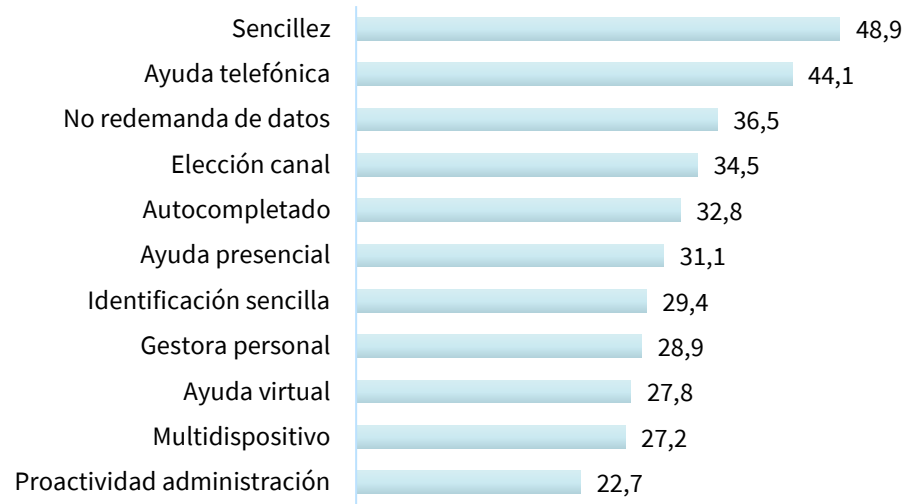
Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital

Principales resultados	
General	Las estrategias que las personas encuestadas consideran mejores para mejorar la experiencia con la Administración digital son que sean más sencillos y entendibles (48,9) y la posibilidad de recibir ayuda telefónicamente (44,1).
Edad	- Todas las franjas de edad consideran la sencillez y la ayuda telefónica para mejorar su experiencia a la hora de realizar trámites y gestiones digitales con la Administración Pública. - Destaca el hecho de que un 48,5% de los encuestados de más de 75 años no saben qué elemento podría mejorar su experiencia.
Sexo	Tanto hombres como mujeres apuntan a la sencillez a la hora de realizar trámites y a la ayuda telefónica para mejorar la experiencia.
Actividad principal	En todos los grupos destaca la sencillez a la hora de mejorar la experiencia de los usuarios, aunque las personas con trabajo doméstico no remunerado destacan más la ayuda telefónica.
Nivel de estudios	- Nos se observan grandes diferencias entre los diferentes grupos. - La sencillez y la ayuda telefónica resaltan como elementos para mejorar la experiencia con la Administración Pública.
Nivel de ingresos	En todos los grupos de ingresos se observa la tendencia a valorar la sencillez y la ayuda telefónica como elementos para mejorar la experiencia a la hora de realizar trámites y gestiones digitales con la Administración Pública.

Perfil de inclusión digital	Todos los grupos coinciden en apuntar a la sencillez y la ayuda telefónica, aunque aquellas personas con un perfil bajo valoran la ayuda presencial para mejorar su experiencia (33,5).
Perfil de relación con la AP	No se observan diferencias relevantes, ya que tanto los que realizan más tramites como los que realizan menos, apuntan a la sencillez y a la ayuda telefónica.

Que los tramites sean más sencillos y entendibles (48,9) y la posibilidad de recibir ayuda telefónicamente (44,1) son las estrategias que las personas encuestadas consideran mejores para mejorar la experiencia con la Administración digital.

Gráfico 30. Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital, 2023 (%)

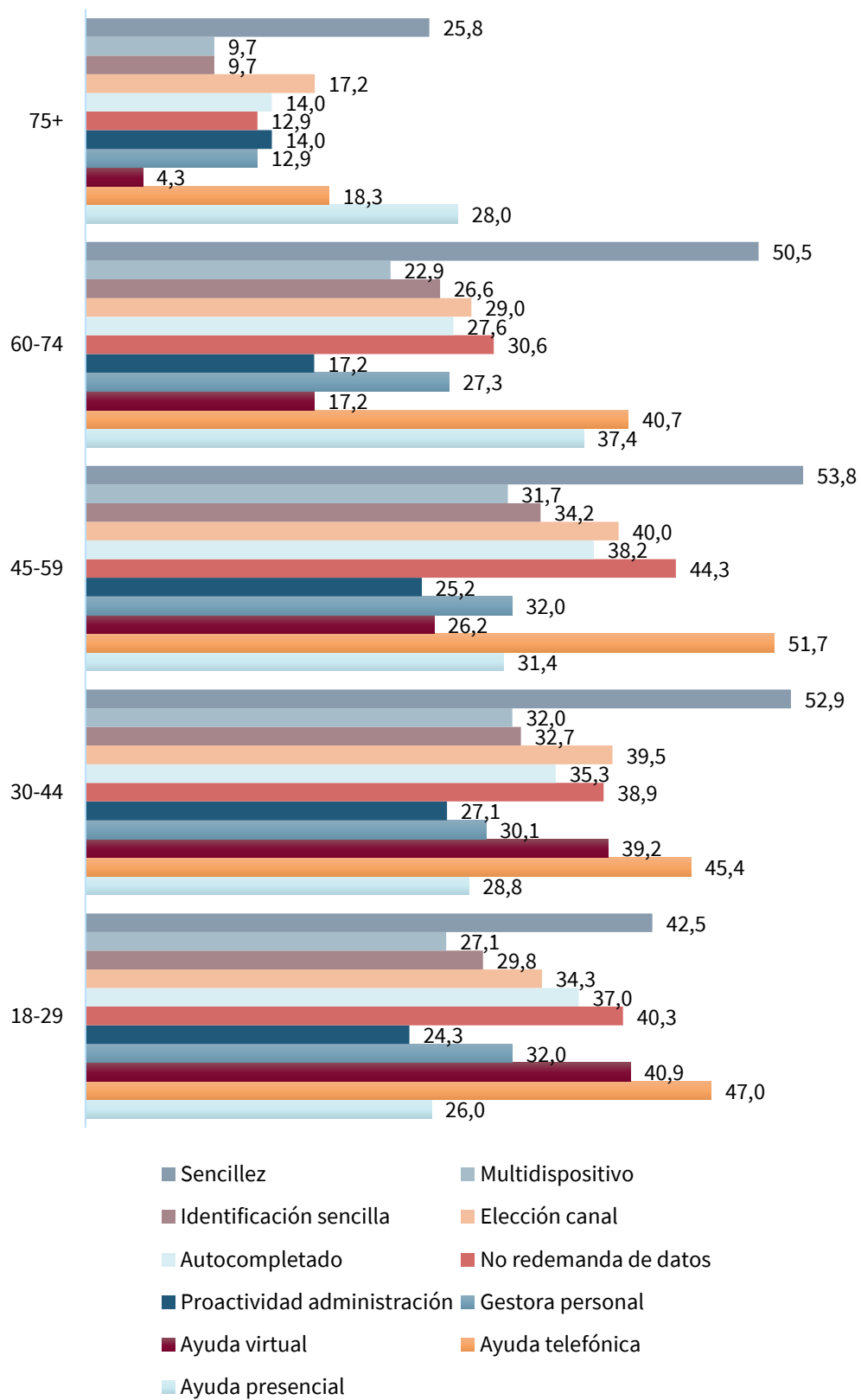


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, todas las franjas de edad consideran la sencillez y la ayuda telefónica para mejorar su experiencia a la hora de realizar trámites y gestiones digitales con la Administración Pública. No obstante, destaca el hecho que un 48,5% de los encuestados de más de 75 años, no saben que elemento podría mejorar su experiencia.

Gráfico 3187. Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital según edad, 2023 (%)

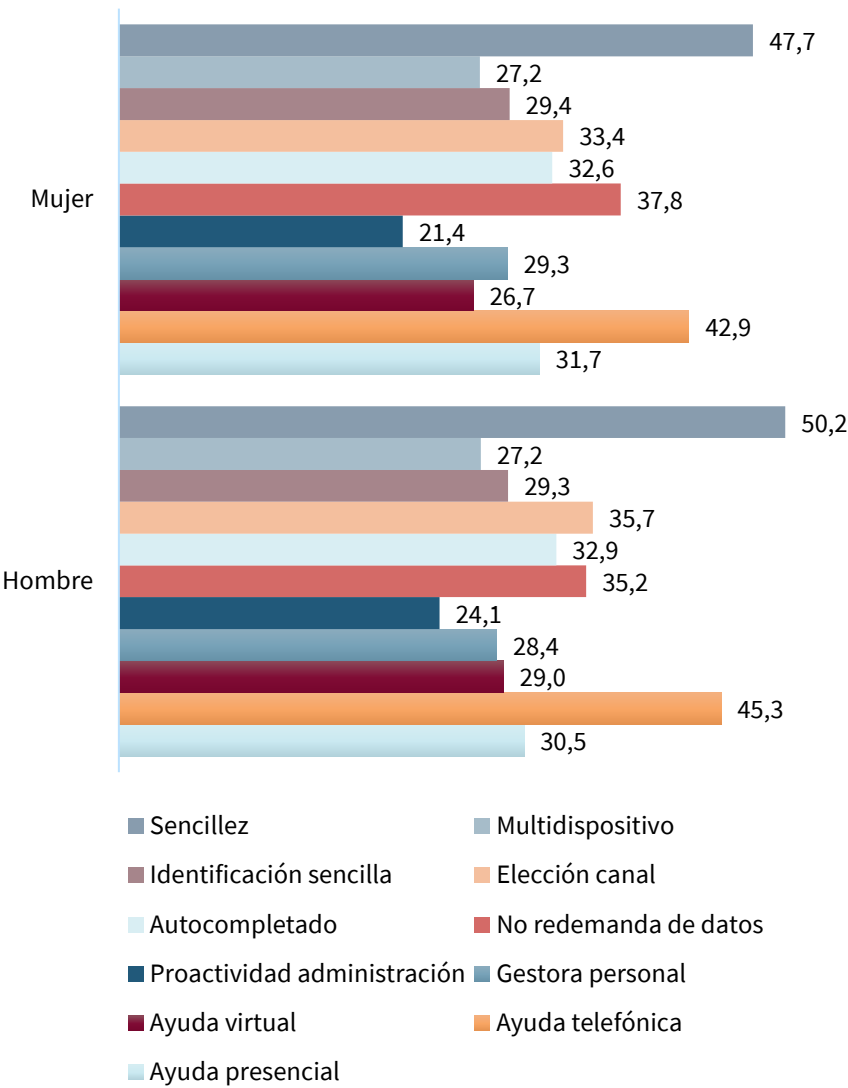


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, tanto hombres como mujeres apuntan a la sencillez a la hora de realizar trámites y a la ayuda telefónica para mejorar la experiencia.

Gráfico 32.Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital según sexo, 2023 (%)

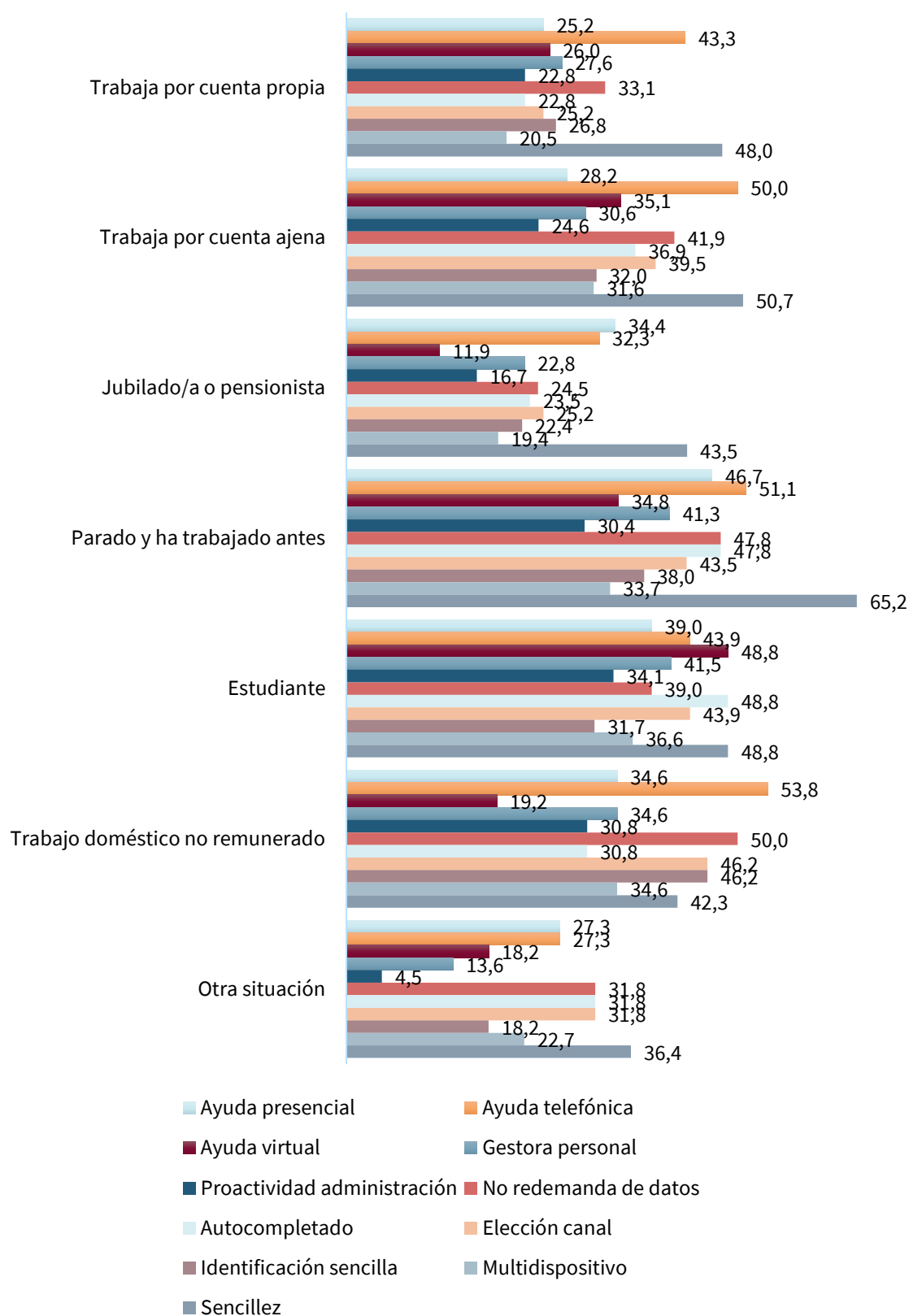


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, la sencillez destaca en todos los grupos a la hora de mejorar la experiencia de los usuarios, aunque las personas con trabajo doméstico no remunerado destacan más la ayuda telefónica.

Gráfico 3389. Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital según actividad principal, 2023 (%)

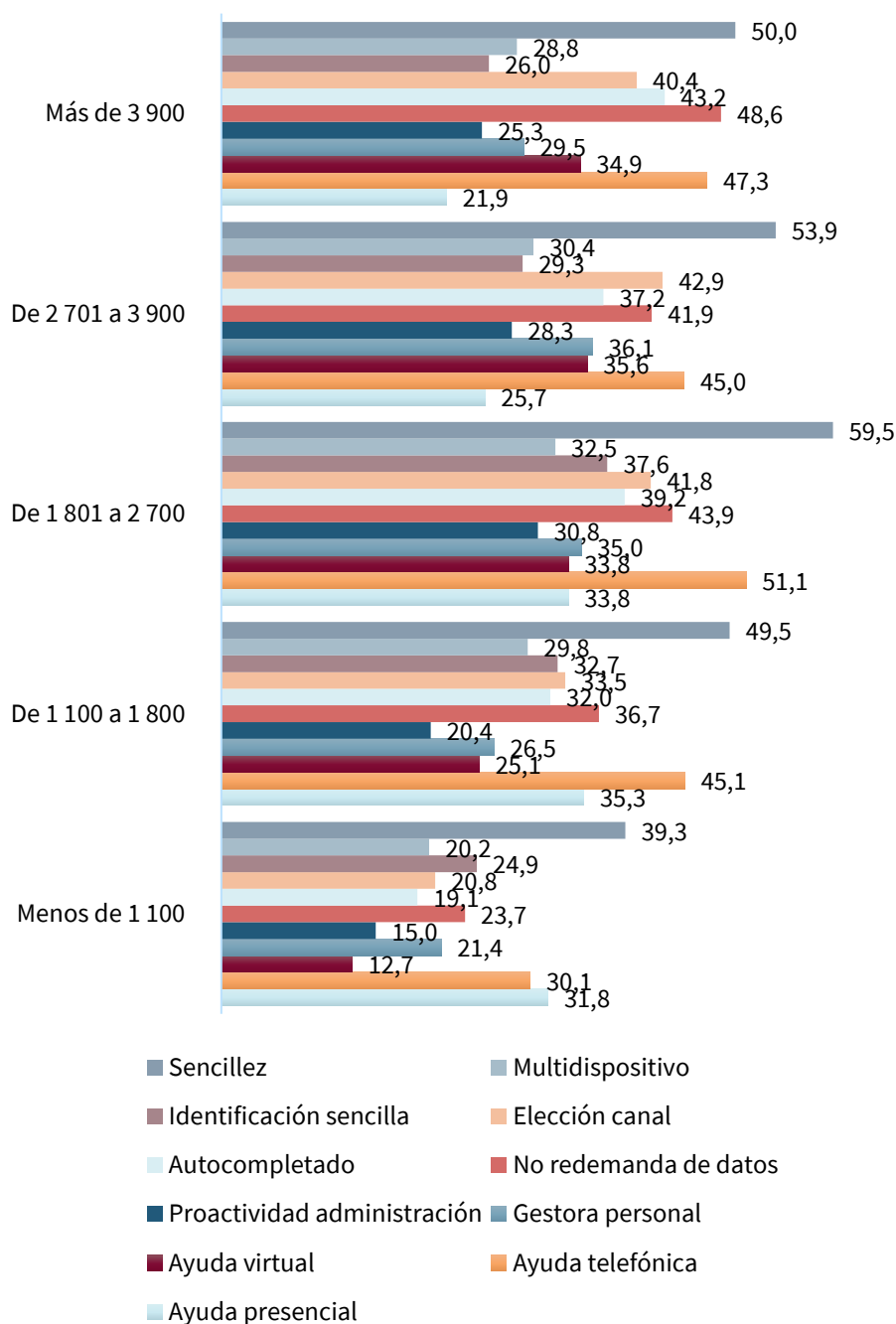


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

A lo largo de los diferentes grupos según nivel de ingresos, observamos la tendencia a valorar la sencillez y la ayuda telefónica como elementos para mejorar la experiencia a la hora de realizar trámites y gestiones digitales con la Administración Pública.

Gráfico 35. Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital según nivel de ingresos, 2023 (%)

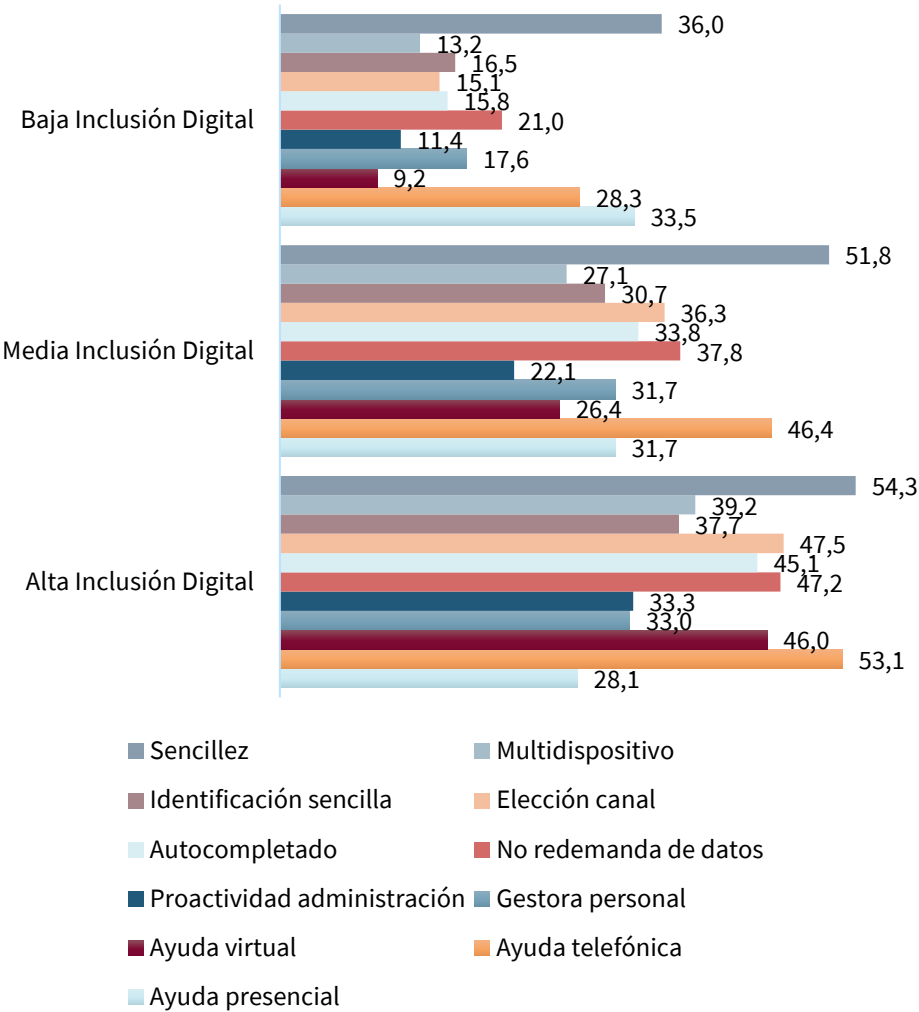


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, todos los grupos coinciden en apuntar a la sencillez y la ayuda telefónica, aunque aquellas personas con un perfil bajo valoran la ayuda presencial para mejorar su experiencia (33,5).

Gráfico 192. Estrategias para la mejora de la experiencia con la Administración digital según perfil de inclusión, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

Por lo que respecta al perfil de relación con la AP, no observamos diferencias relevantes ya que tanto los que realizan más tramites como los que realizan menos, apuntan a la sencillez y a la ayuda telefónica.

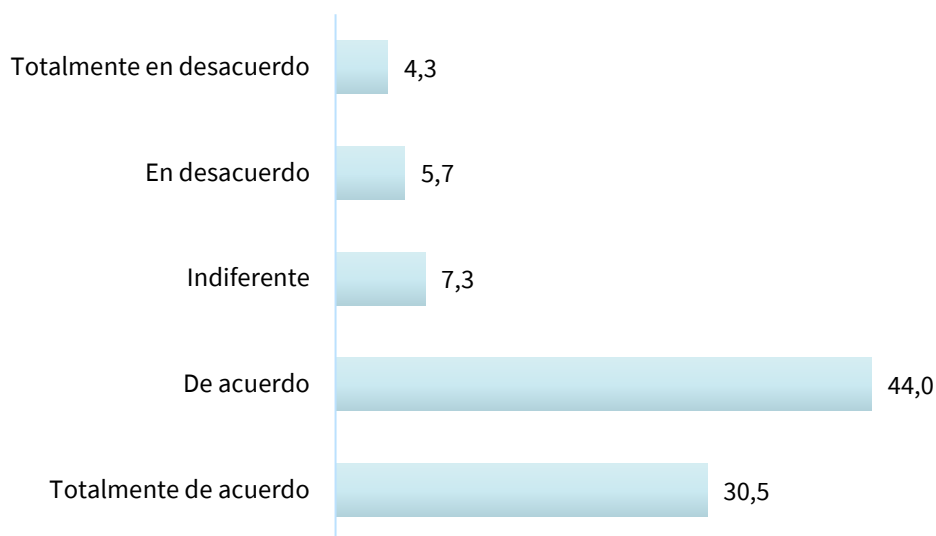
Opiniones respecto a la Administración digital

Información personal y portal único de tramitación

Principales resultados	
General	3 de cada 4 encuestados está de acuerdo en poder acceder fácilmente a su información y realizar trámites en un sitio web centralizado.
Edad	Se observa como a mayor edad, menor grado de acuerdo con la afirmación.
Sexo	En ambos, el porcentaje de personas que están de acuerdo supera el 70%.
Actividad principal	- No se observan diferencias relevantes. - Destaca el porcentaje mayor de personas que están en total desacuerdo que tienen una situación diferente a las expuestas (26,2).
Nivel de estudios	- Destaca el 24,2% de los encuestados con estudios primarios sin finalizar que afirma ser indiferente al hecho de poder acceder fácilmente a su información y realizar trámites en un sitio web centralizado. - En el resto de los grupos, más del 50% está de acuerdo con la afirmación.
Nivel de ingresos	En todos los grupos, al menos un 50% de los encuestados están de acuerdo con la afirmación sobre el acceso y la realización de trámites en un mismo sitio web.
Perfil de inclusión digital	Un mayor nivel de inclusión digital presenta un mayor grado de acuerdo con la afirmación.
Perfil de relación con la AP	Los dos grupos presentan valores parecidos con más del 70% de los encuestados estando de acuerdo.

Aproximadamente un 75% de los encuestados está de acuerdo en poder acceder fácilmente a su información y realizar trámites en un sitio web centralizado.

Gráfico 194. Información personal y portal único de tramitación, 2023 (%)

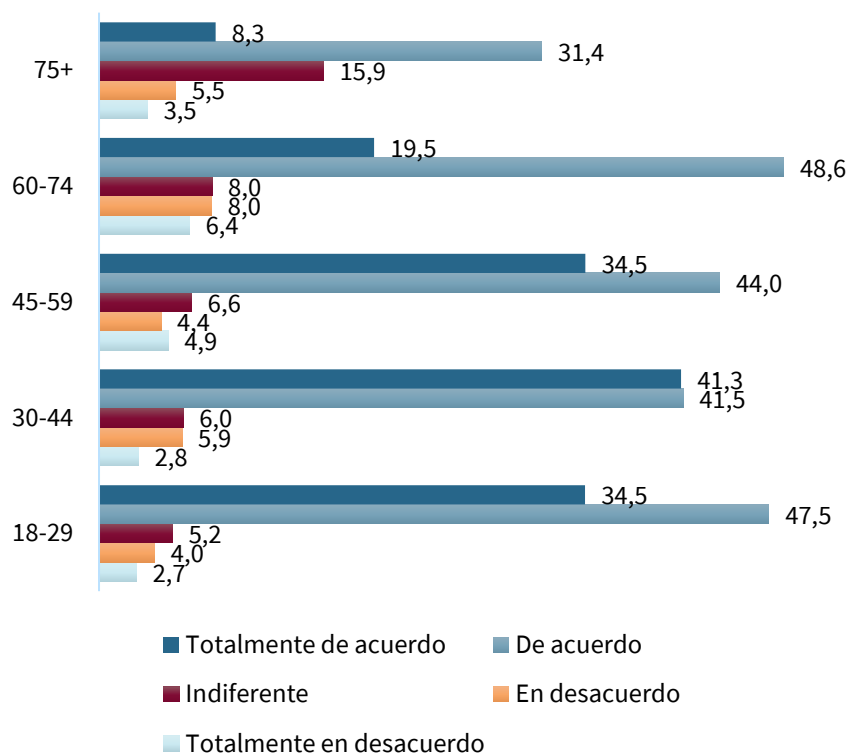


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, observamos como el grado de desacuerdo aumenta con la edad. Un porcentaje mayor de personas jóvenes afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en poder acceder fácilmente a su información y realizar trámites en un sitio web centralizado.

Gráfico 36. Información personal y portal único de tramitación según edad, 2023 (%)

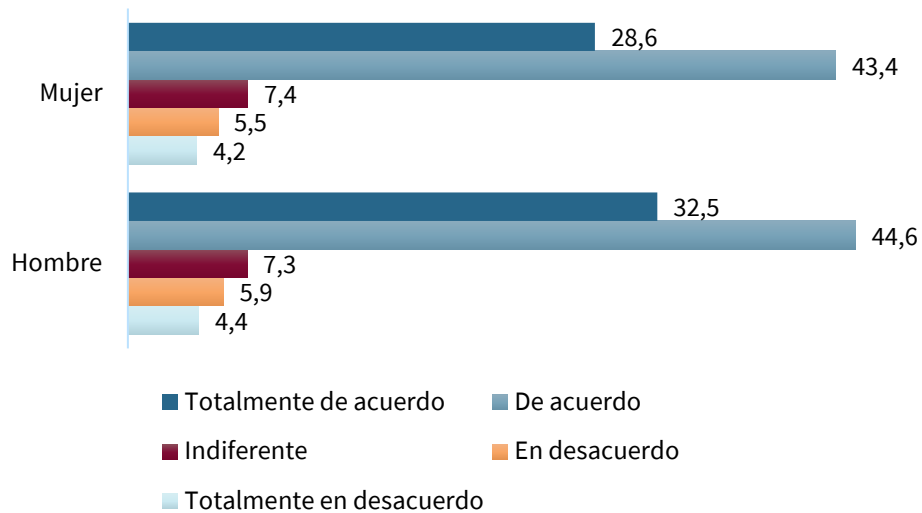


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, observamos como en ambos el porcentaje de personas que están de acuerdo supera el 70%.

Gráfico 37. Información personal y portal único de tramitación según sexo, 2023 (%)

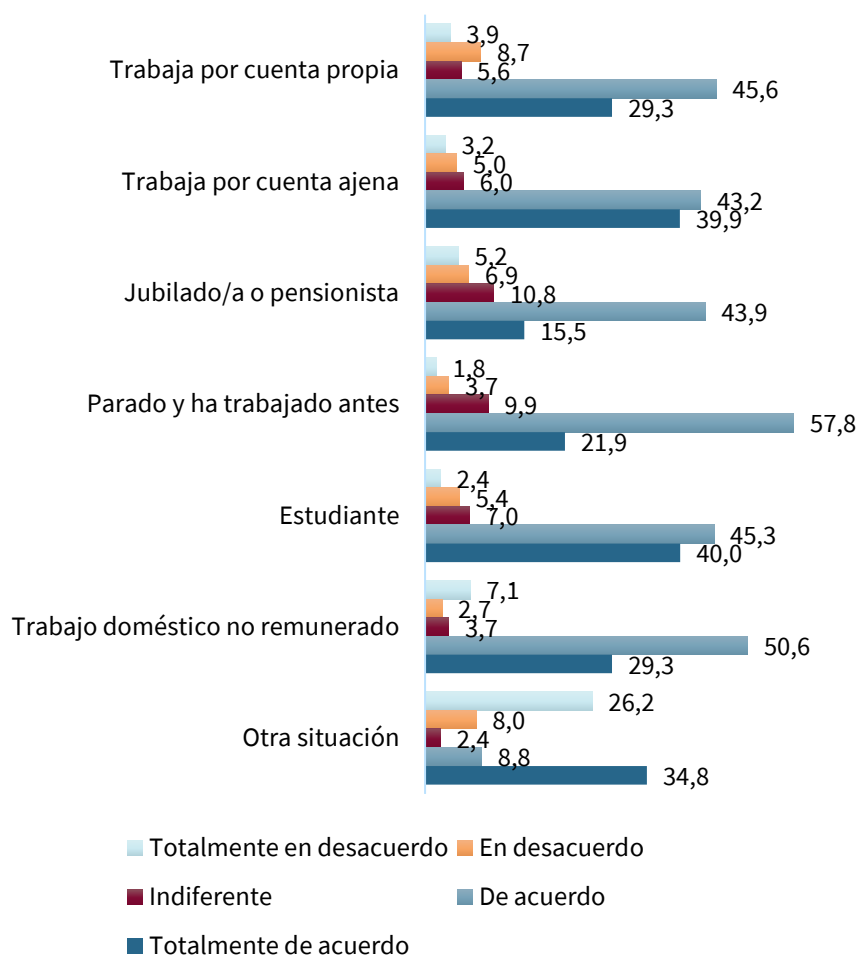


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, destaca el porcentaje mayor de personas que están en total desacuerdo que tienen una situación diferente a las expuestas (26,2).

Gráfico 3897. Información personal y portal único de tramitación según actividad principal, 2023 (%)

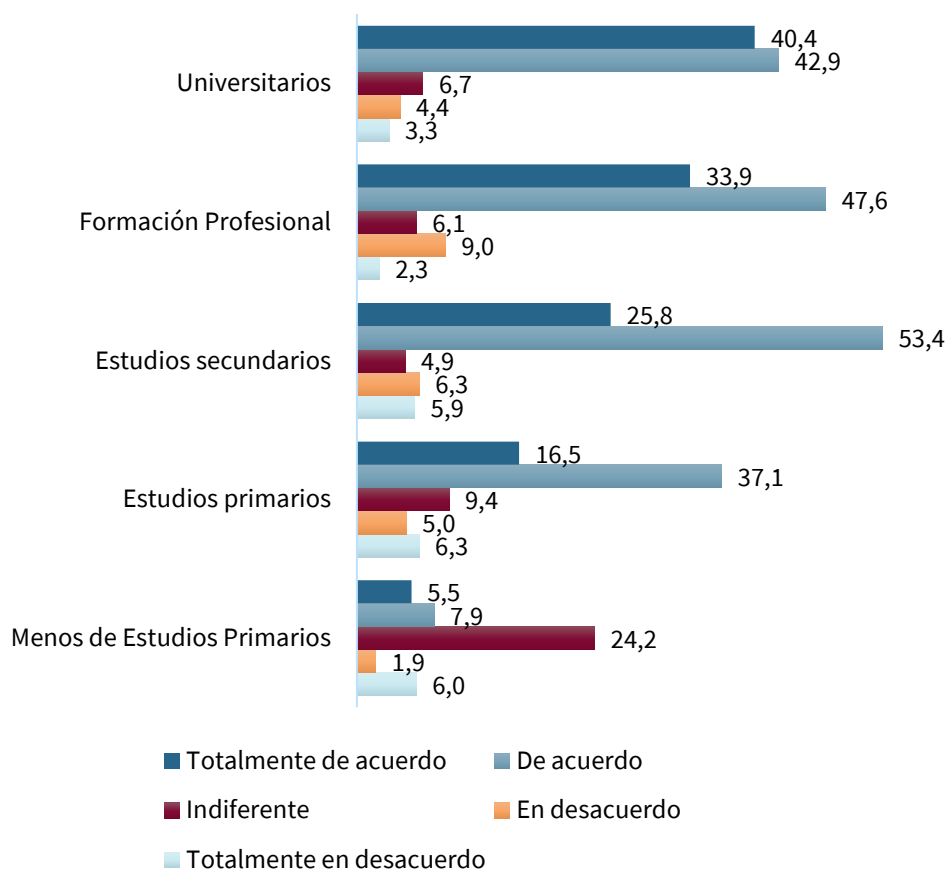


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, destaca el 24,2% de los encuestados con estudios primarios sin finalizar que afirma ser indiferente al hecho de poder acceder fácilmente a su información y realizar trámites en un sitio web centralizado. En el resto de los grupos, más del 50% está de acuerdo con la afirmación.

Gráfico 3998. Información personal y portal único de tramitación según nivel de estudios, 2023 (%)

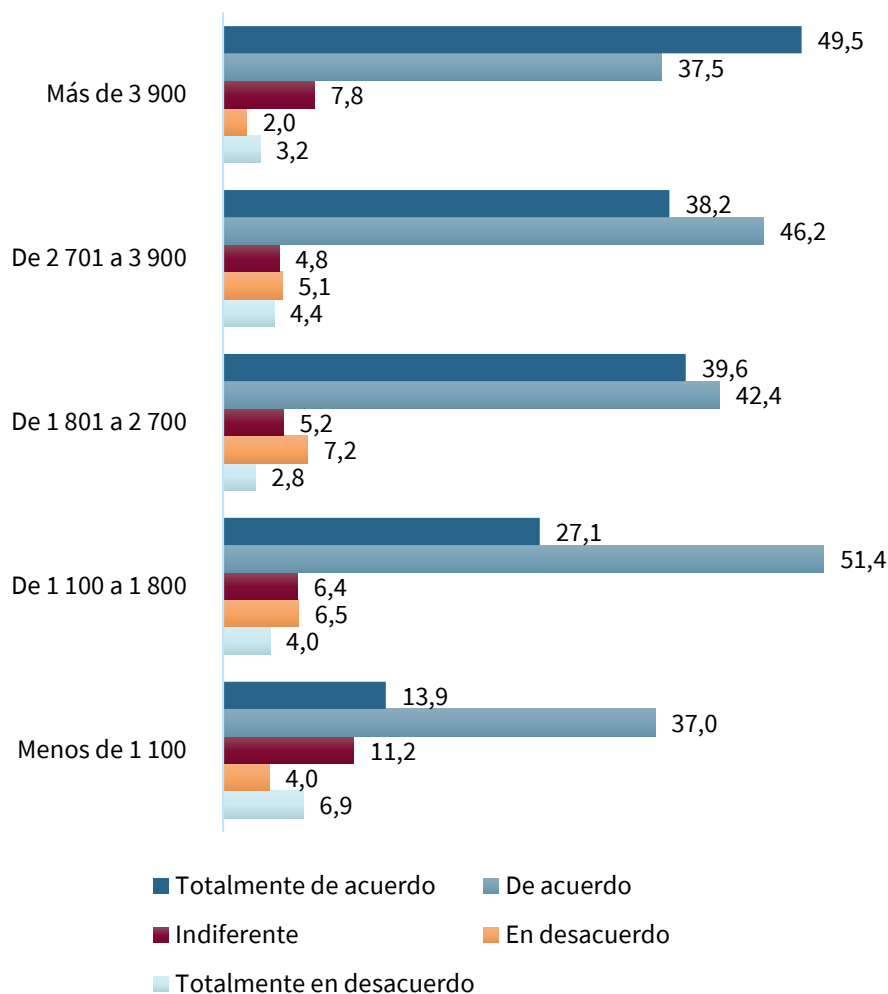


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, observamos que en todos los grupos al menos un 50% de los encuestados están de acuerdo con la afirmación sobre el acceso y la realización de trámites en un mismo sitio web.

Gráfico 4099. Información personal y portal único de tramitación según nivel de ingresos, 2023 (%)

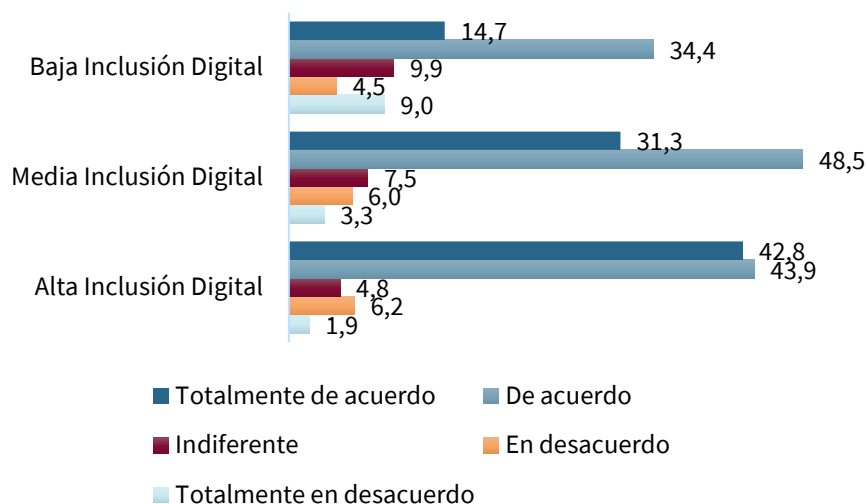


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, observamos como a mayor inclusión, mayor acuerdo con la afirmación.

Gráfico 41. Información personal y portal único de tramitación según perfil de inclusión, 2023 (%)

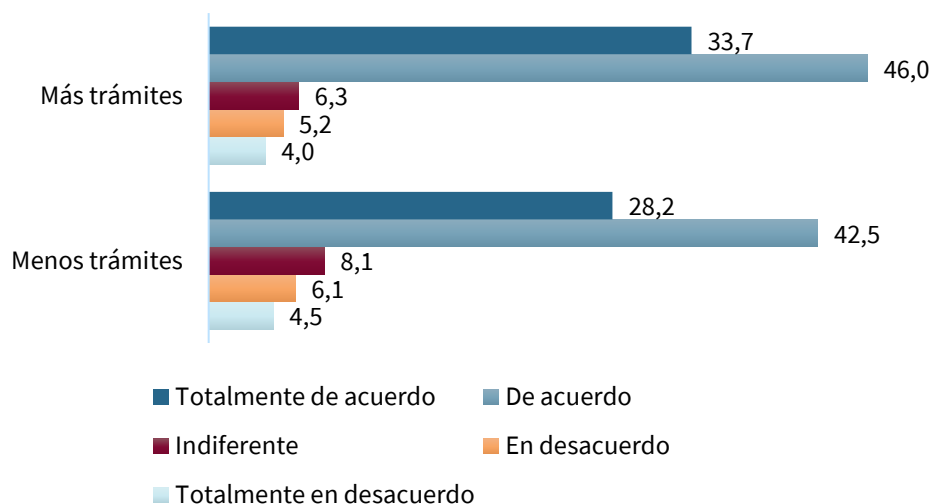


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

Por lo que respecta a la relación con el perfil de relación con la Administración Pública, ambos grupos presentan valores parecidos con más del 70% de los encuestados estando de acuerdo.

Gráfico 201. Información personal y portal único de tramitación según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



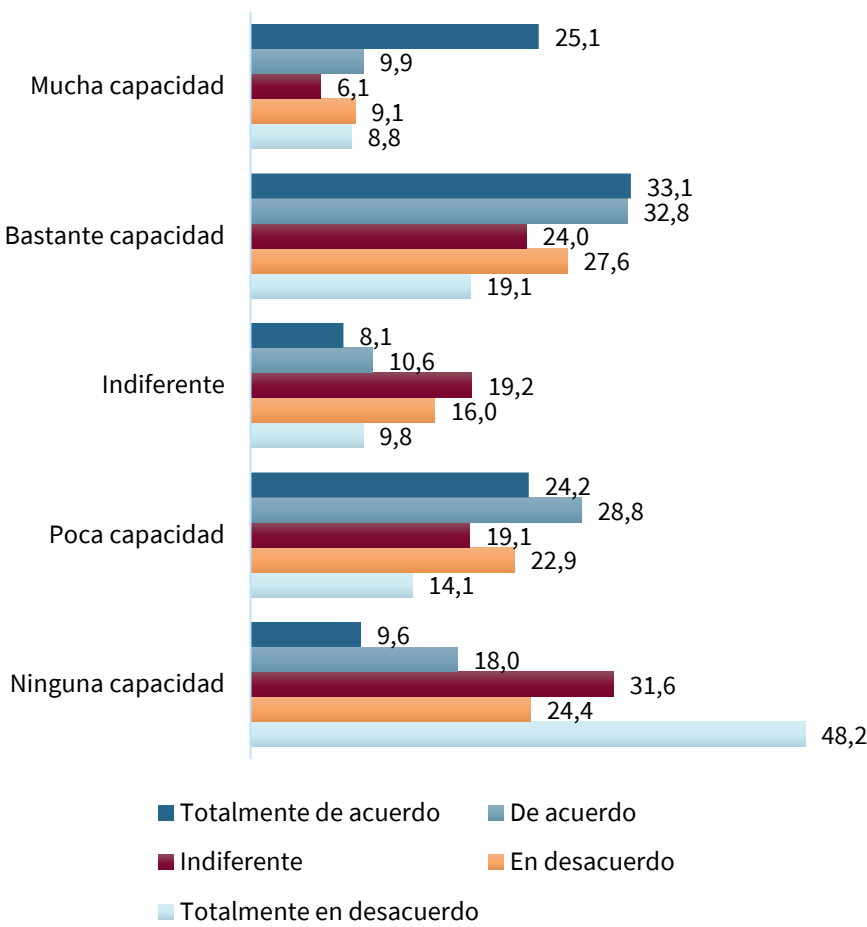
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Relación con otras variables

Información personal y portal único de tramitación en función de la autoconfianza

Al analizar la valoración de la información personal y portal único de tramitación, teniendo en cuenta la autoconfianza ante los retos, observamos como **a mayor capacidad, mayor apoyo a la información personal y portal único de tramitación.**

Gráfico 202. Información personal y portal único de tramitación según autoconfianza, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

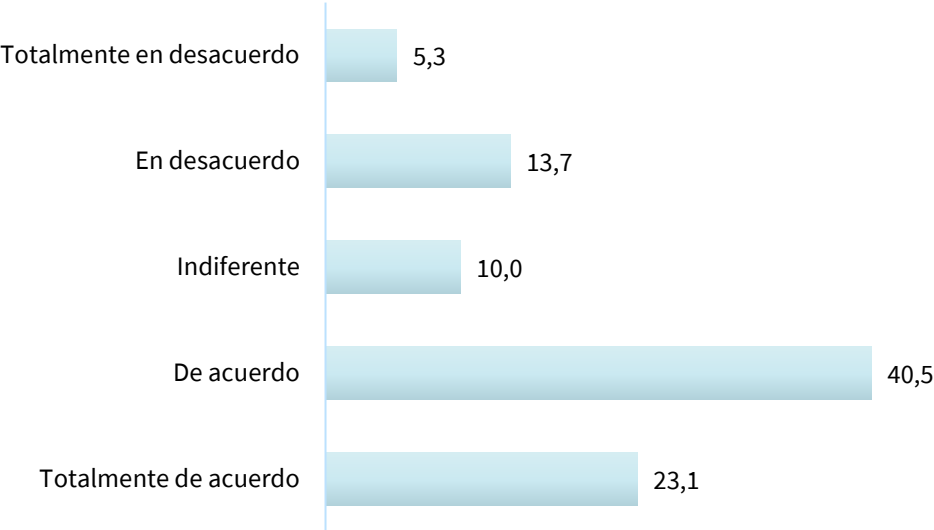
Tramitación multidispositivo

Principales resultados	
General	La mayoría de la gente está de acuerdo en que le gustaría poder realizar los trámites desde el móvil.
Edad	Se observa como el grado de aceptación de la afirmación disminuye con la edad. Por lo tanto, las personas jóvenes muestran una mayor preferencia por tener la posibilidad de usar el móvil para los trámites, mientras que las personas de más edad no se muestran tan favorables.

Sexo	- No se observan diferencias relevantes entre hombres y mujeres en la opinión sobre la posibilidad de usar móvil para hacer trámites. - El grado de acuerdo, teniendo en cuenta la población que está de acuerdo y totalmente de acuerdo, en ambos casos supera el 60%.
Actividad principal	- En todos los grupos hay un grado de acuerdo alto con la afirmación. - Destaca el caso de las personas jubiladas, que en mayor proporción se posicionan en contra de la extensión del uso del teléfono móvil para los trámites digitales.
Nivel de estudios	Un mayor nivel de estudios supone un mayor porcentaje de acuerdo con la afirmación de que el móvil debería poder usarse para hacer los trámites digitales.
Nivel de ingresos	En general, se observa un alto porcentaje de acuerdo con la afirmación, a excepción del grupo con menos de 1 100 euros de ingresos.
Perfil de inclusión digital	- No se observan diferencias importantes. - Todos los grupos están de acuerdo con la afirmación.
Perfil de relación con la AP	No se observan diferencias relevantes entre aquellas personas que realizan más trámites y aquellas que realizan menos trámites.

Ante la afirmación “Me gustaría que todos los trámites se pudieran realizar **desde dispositivos móviles**”, la mayoría de la gente está de acuerdo en que le gustaría poder realizar los trámites desde el móvil.

Gráfico 203. Tramitación multidispositivo, 2023 (%)

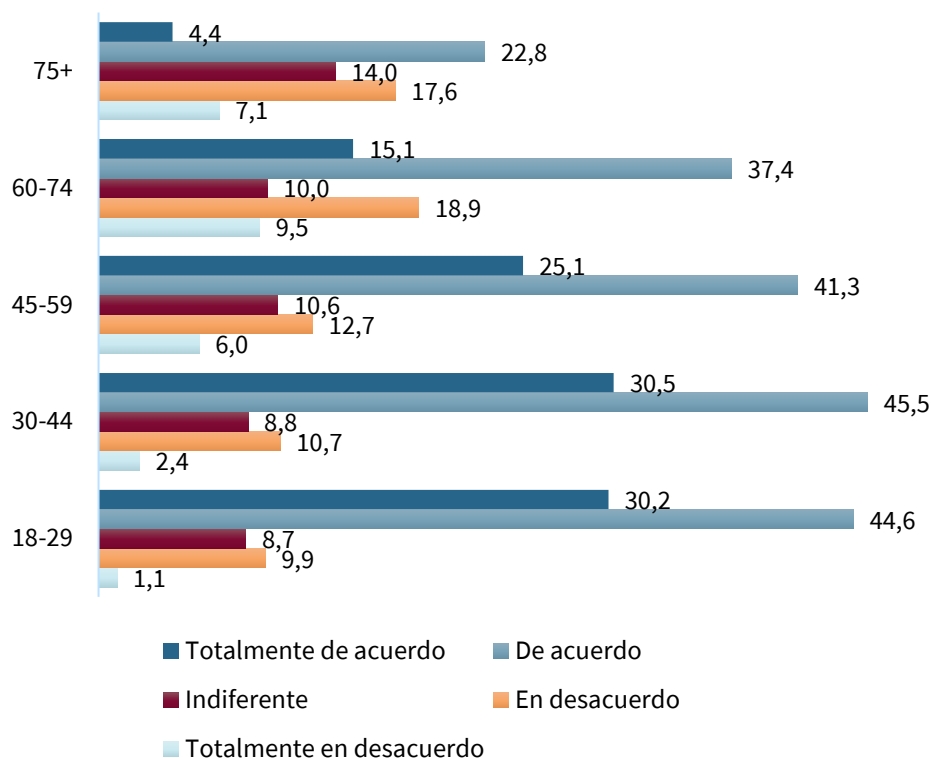


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, observamos como el grado de aceptación de la afirmación disminuye con la edad. Por lo tanto, las personas jóvenes muestran una mayor preferencia por tener la posibilidad de usar el móvil para los trámites, mientras que las personas de más edad no se muestran tan favorables.

Gráfico 42. Tramitación multidispositivo según edad, 2023 (%)

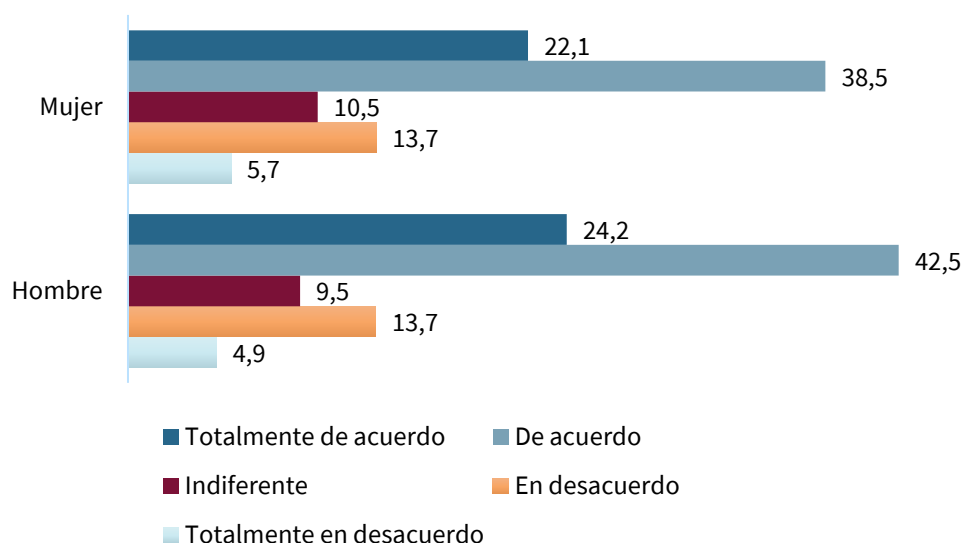


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, no se observan diferencias relevantes entre hombres y mujeres en la opinión sobre la posibilidad de usar móvil para hacer trámites. El grado de acuerdo, teniendo en cuenta la población que está de acuerdo y totalmente de acuerdo, en ambos casos supera el 60%.

Gráfico 205. Tramitación multidispositivo según sexo, 2023 (%)

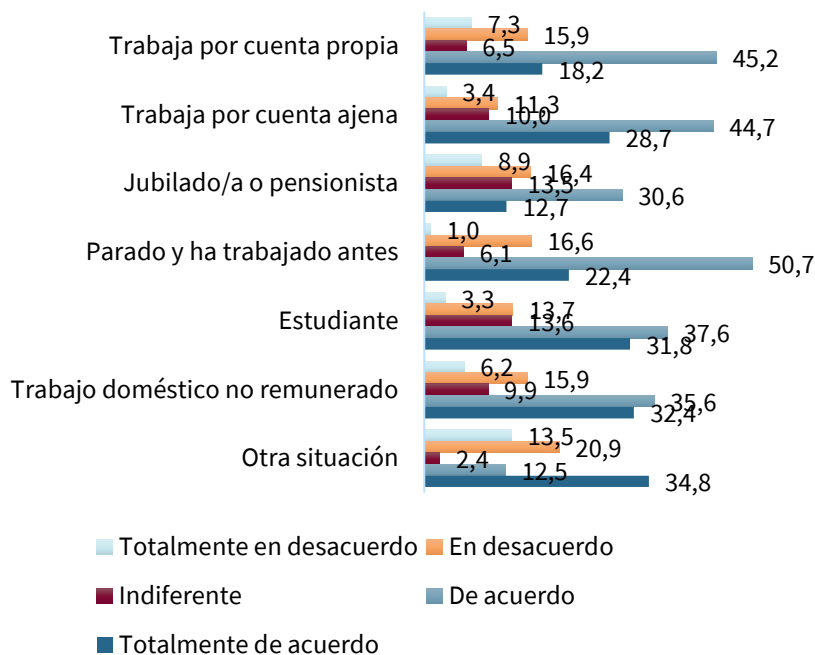


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, en todos los grupos hay un grado de acuerdo alto con la afirmación. No se observan diferencias relevantes, exceptuando el caso de las personas jubiladas, que en mayor proporción se posicionan en contra de la extensión del uso del teléfono móvil para los trámites digitales.

Gráfico 206. Tramitación multidispositivo según actividad principal, 2023 (%)

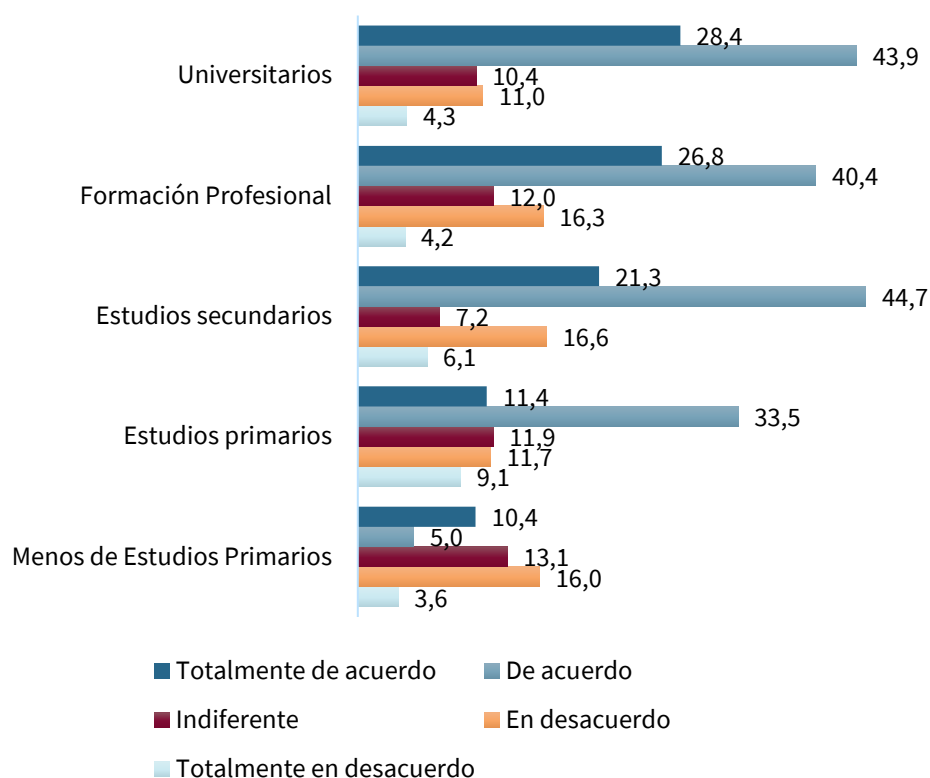


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, observamos como un mayor nivel de estudios supone un mayor porcentaje de acuerdo con la afirmación de que el móvil debería poder usarse para hacer los trámites digitales.

Gráfico 207. Tramitación multidispositivo según nivel de estudios, 2023 (%)

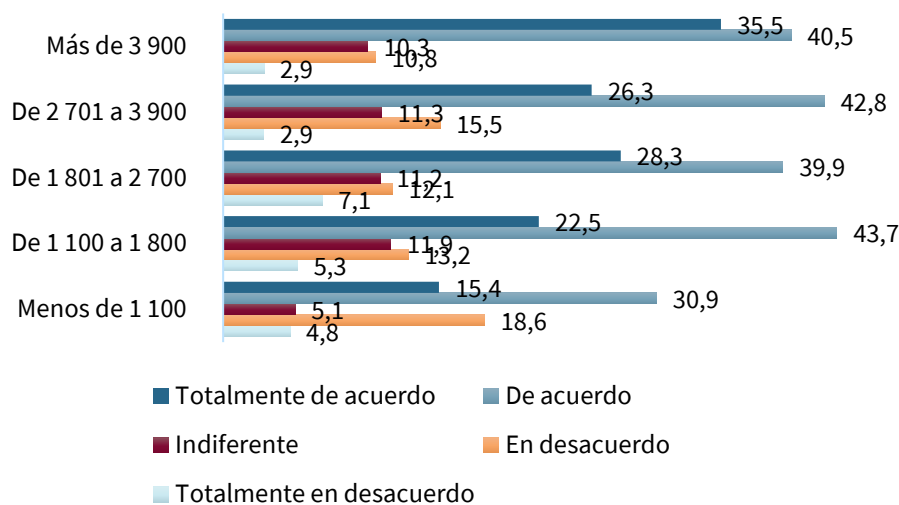


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, observamos un alto porcentaje de acuerdo con la afirmación, a excepción del grupo con menos de 1 100 euros de ingresos.

Gráfico 43. Tramitación multidispositivo según nivel de ingresos, 2023 (%)

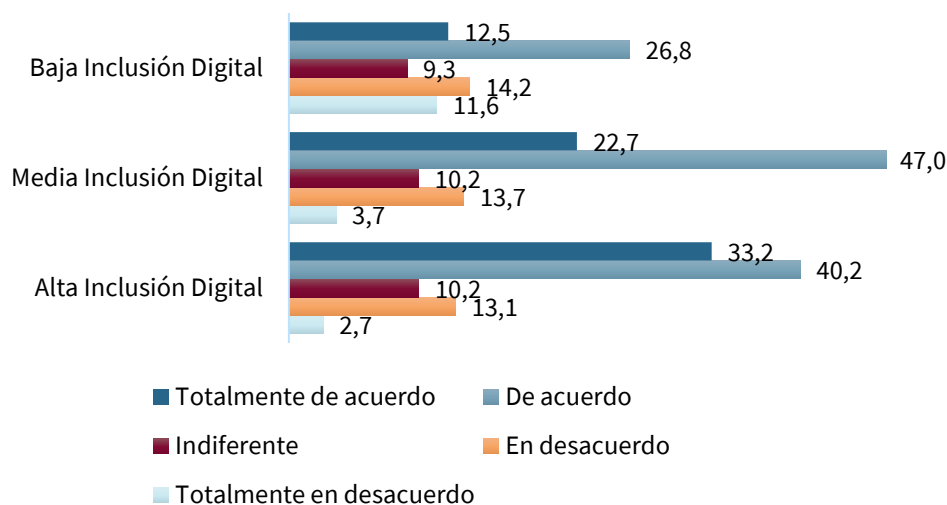


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, observamos que están de acuerdo con la afirmación los diferentes grupos.

Gráfico 44. Tramitación multidispositivo según perfil de inclusión, 2023 (%)

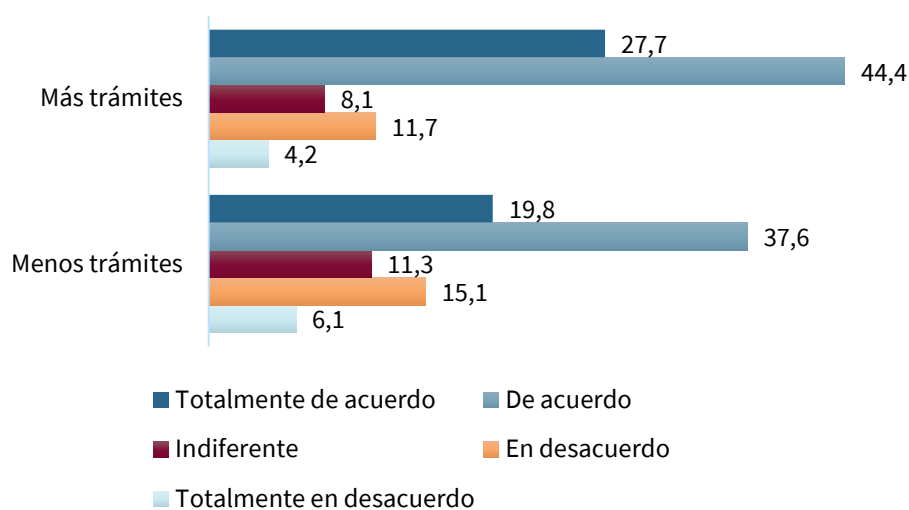


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

Si tenemos en cuenta el perfil de relación con la Administración Pública, no observamos diferencias relevantes entre aquellas personas que realizan más trámites y aquellas que realizan menos trámites.

Gráfico 45. Tramitación multidispositivo según nivel de ingresos según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



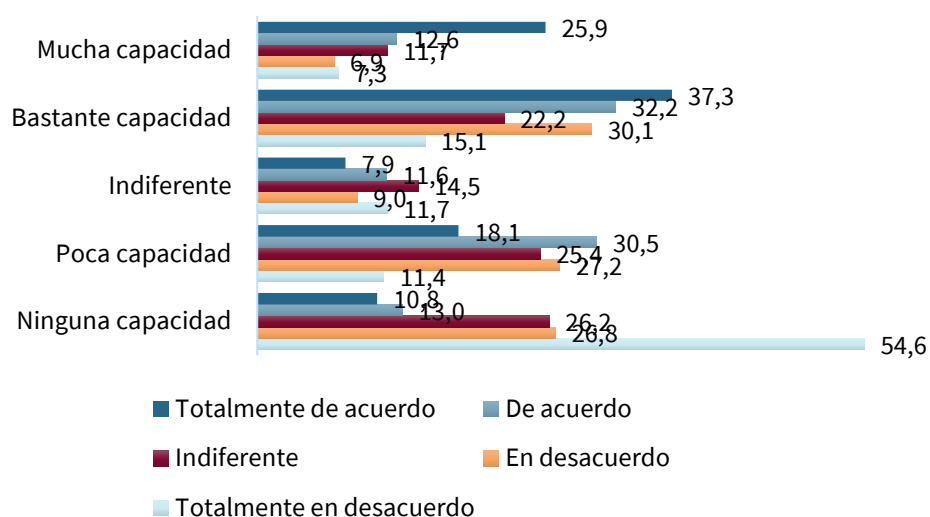
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Relación con otras variables

Tramitación multidispositivo en función de la autoconfianza digital

Al analizar la valoración de la tramitación multidispositivo, teniendo en cuenta la autoconfianza digital, observamos que, en general, **a mayor capacidad, mayor apoyo a la tramitación multidispositivo.**

Gráfico 46. Tramitación multidispositivo según nivel de ingresos según autoconfianza digital, 2023 (%)



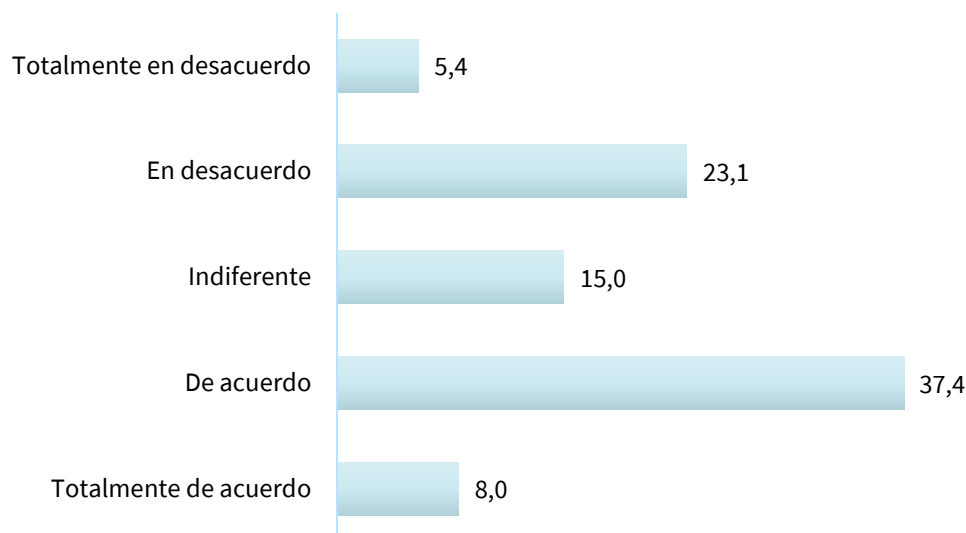
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Asistencia y acompañamiento

Principales resultados	
General	Más de un 40 % considera que la ayuda proporcionada por la Administración ha sido suficiente, pero más de un 25 % está en desacuerdo.
Edad	En todos los grupos de edad, más del 30% considera adecuada la ayuda recibida por el personal de la Administración.
Sexo	No se observan diferencias significativas entre ambos.
Actividad principal	En todos los grupos, excepto los que se encuentran en otra situación, el porcentaje que considera adecuada la ayuda supera el 30%.
Nivel de estudios	A mayor nivel de estudios, mejor consideración de la ayuda recibida.
Nivel de ingresos	En todos los grupos, más del 40% considera que la ayuda recibida por el personal de la Administración ha sido suficiente y eficaz.
Perfil de inclusión digital	5 de cada 10 personas con perfil alto y medio de inclusión digital consideran adecuada la ayuda recibida, frente a 3 de cada 10 con baja inclusión digital.
Perfil de relación con la AP	No se observan diferencias relevantes entre aquellas personas que realizan más trámites y aquellas que realizan menos trámites.

Más de un 40 % considera que la ayuda proporcionada por la Administración ha sido suficiente pero más de un 25 % está en desacuerdo.

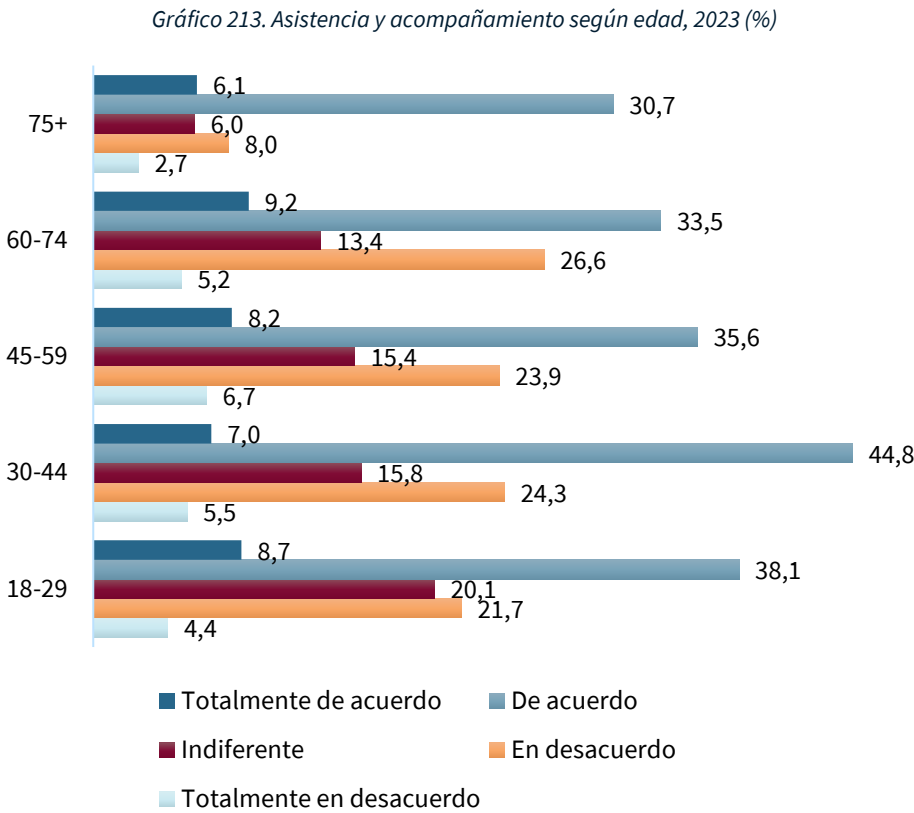
Gráfico 212. Asistencia y acompañamiento, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En todos los grupos de edad, más del 30% **considera adecuada la ayuda recibida por el personal de la Administración.**



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

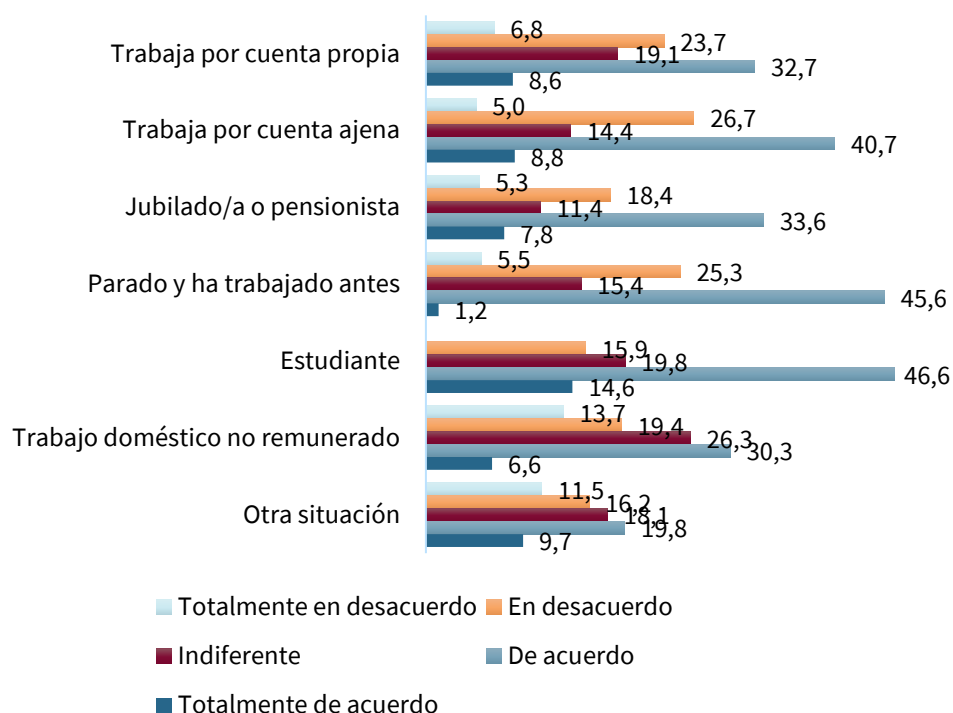
Sexo

En relación con el sexo, no se observan diferencias significativas entre ambos.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, en todos los grupos, excepto los que se encuentran en otra situación, el porcentaje que considera adecuada la ayuda supera el 30%.

Gráfico 214. Asistencia y acompañamiento según actividad principal, 2023 (%)

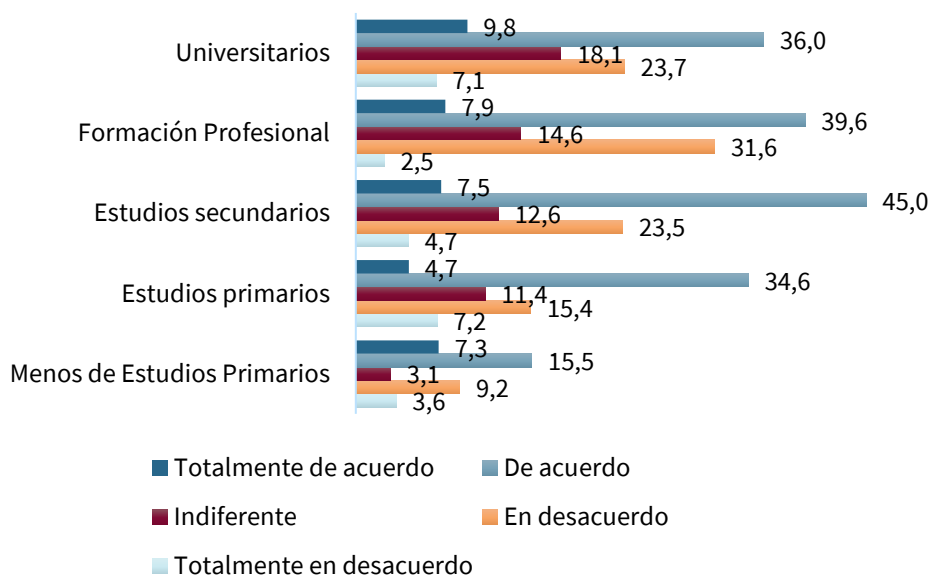


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, a mayor nivel de estudios, mejor consideración de la ayuda recibida.

Gráfico 215. Asistencia y acompañamiento según nivel de estudios, 2023 (%)

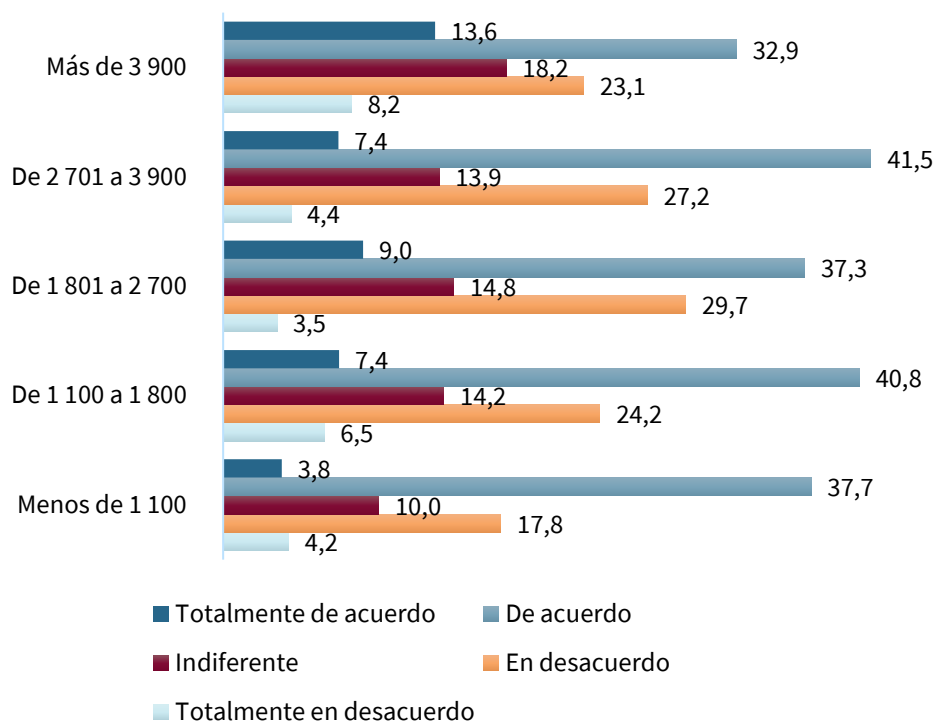


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, podemos ver como en todos los grupos más del 40% considera que la **ayuda** recibida por el personal de la Administración ha sido **suficiente y eficaz**.

Gráfico 216. Asistencia y acompañamiento según nivel de ingresos, 2023 (%)

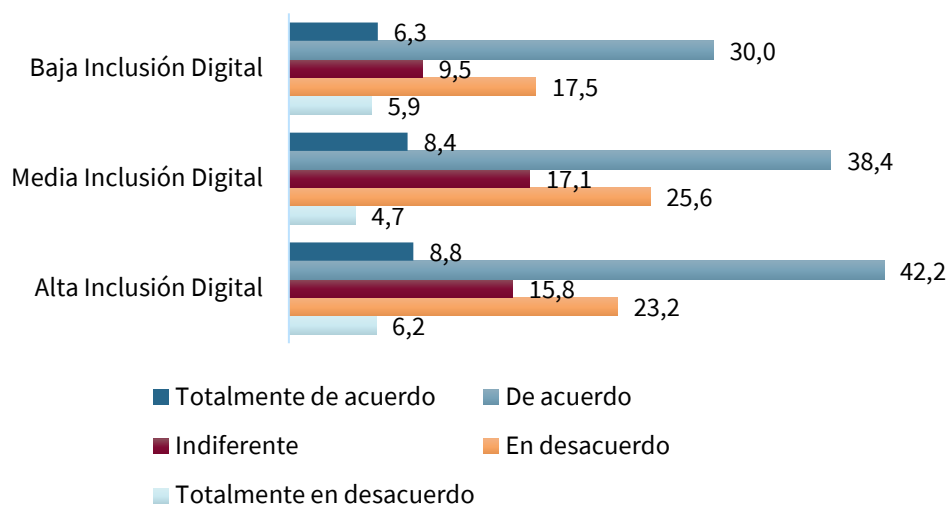


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, podemos ver como 5 de cada 10 personas con perfil alto y medio de inclusión digital consideran adecuada la ayuda recibida, frente a 3 de cada 10 con baja inclusión digital.

Gráfico 47. Asistencia y acompañamiento según perfil de inclusión digital, 2023 (%)

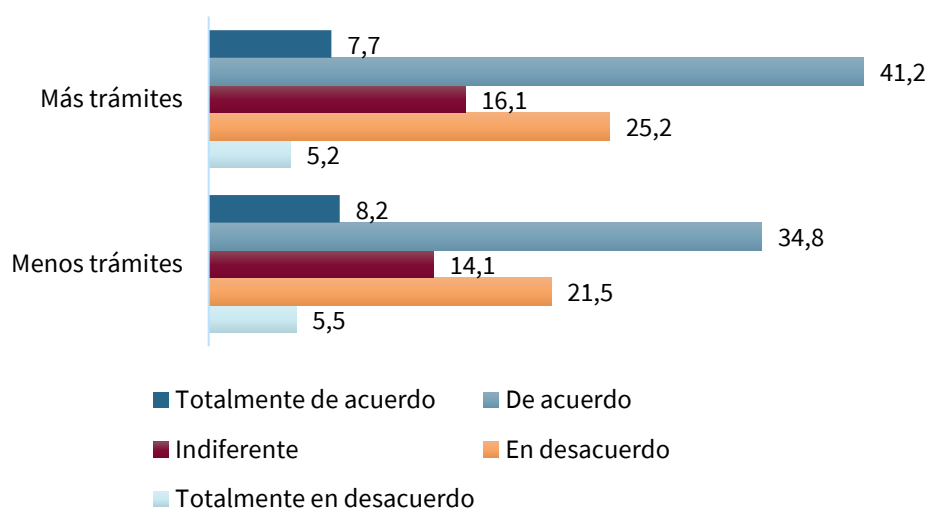


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

Por lo que respecta al perfil de relación con la Administración Pública, no observamos diferencias relevantes entre aquellas personas que realizan más trámites y aquellas que realizan menos trámites.

Gráfico 218. Asistencia y acompañamiento según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



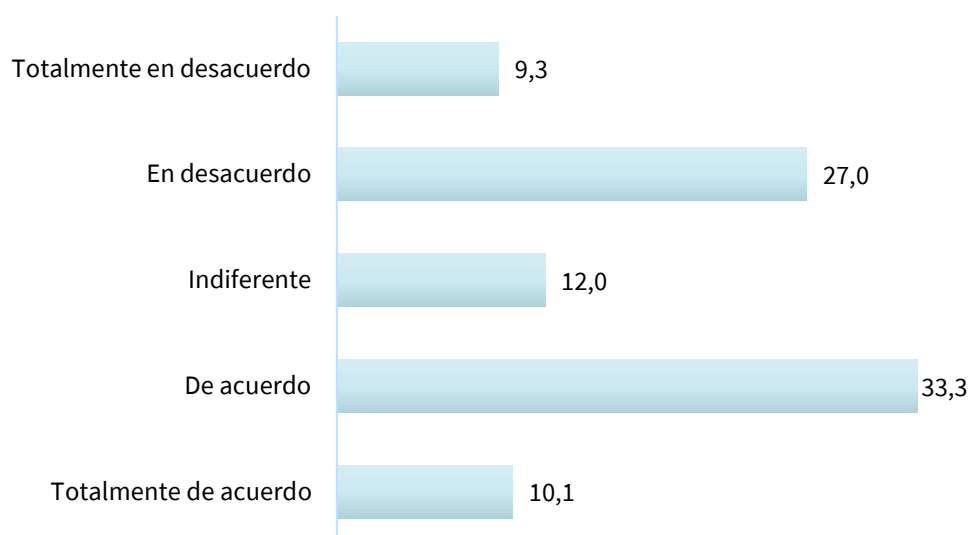
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Proactividad

Principales resultados	
General	El margen entre la proporción de gente que está de acuerdo y el que está en desacuerdo en que la Administración haga uso de sus datos para ofrecer servicios e información personalizada es pequeño.
Edad	En todos los grupos las respuestas están repartidas entre los que están de acuerdo y los que están en desacuerdo con que la Administración pública hiciese uso de los datos que tiene para ofrecer servicios, enviar información sobre trámites, etc.
Sexo	El porcentaje que está de acuerdo y el que está en desacuerdo es parecido en ambos grupos, aunque es mayor entre los hombres.
Actividad principal	Los estudiantes y los parados presentan un mayor grado de aceptación en torno a la proactividad.
Nivel de estudios	El grado de aceptación es mayor que de desacuerdo excepto entre aquellas personas sin estudios primarios finalizados.
Nivel de ingresos	La diferencia entre estar de acuerdo o en desacuerdo es pequeña entre todos los grupos.
Perfil de inclusión digital	Las personas con alta inclusión digital están más de acuerdo con que se haga uso de sus datos para ofrecer servicios, etc. que aquellos con media y baja inclusión digital.
Perfil de relación con la AP	Se observa un mayor desacuerdo entre aquellos que realizan menos trámites en comparación con los que realizan más trámites.

El margen entre la proporción de gente que está de acuerdo y el que está en desacuerdo en que la Administración haga uso de sus datos para ofrecer servicios e información personalizada es pequeño.

Gráfico 219. Proactividad, 2023 (%)

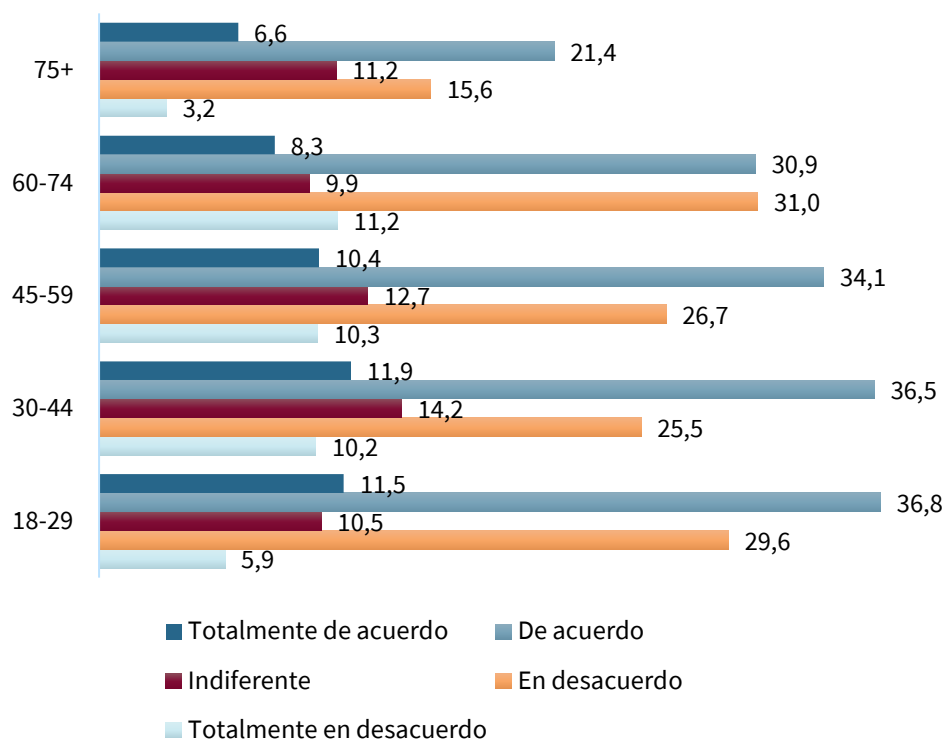


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, podemos ver como en todos los grupos las respuestas están repartidas entre los que están de acuerdo y los que están en desacuerdo con que la Administración Pública hiciese uso de los datos que tiene para ofrecer servicios, enviar información sobre trámites, etc.

Gráfico 220. Proactividad según edad, 2023 (%)

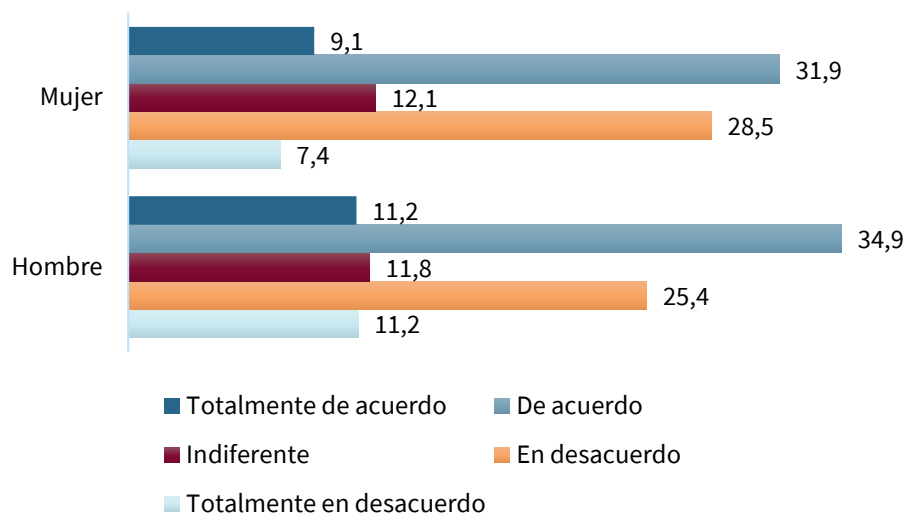


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, el porcentaje que está de acuerdo y el que está en desacuerdo son parecidos en ambos grupos, aunque es mayor entre los hombres.

Gráfico 48. Proactividad según sexo, 2023 (%)

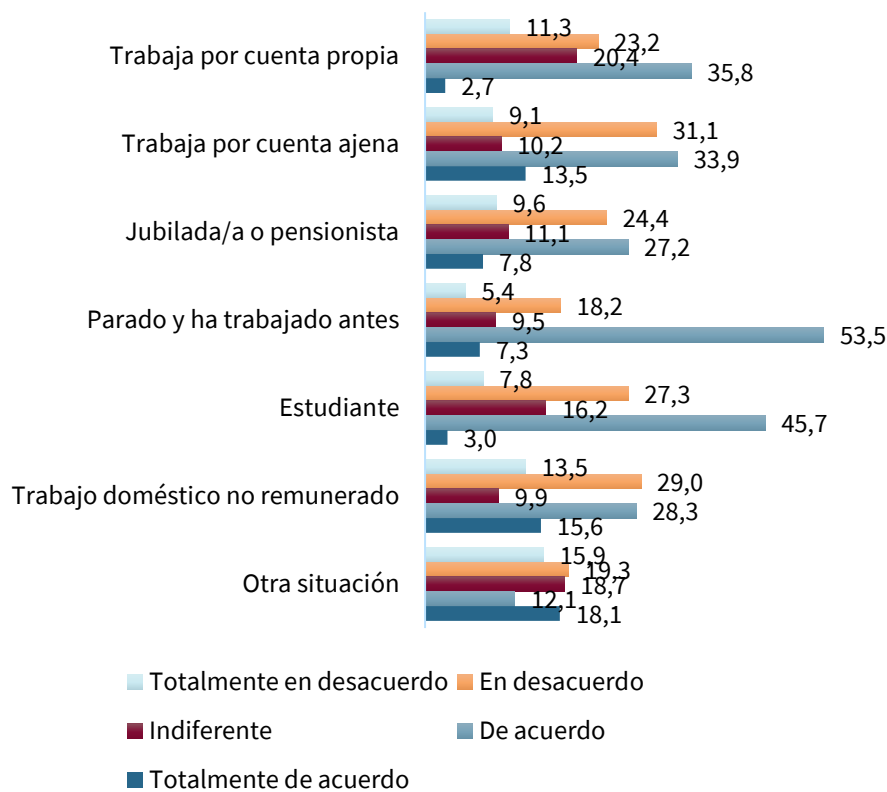


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, observamos un mayor grado de aceptación entre los estudiantes y los parados.

Gráfico 222. Proactividad según actividad principal, 2023 (%)

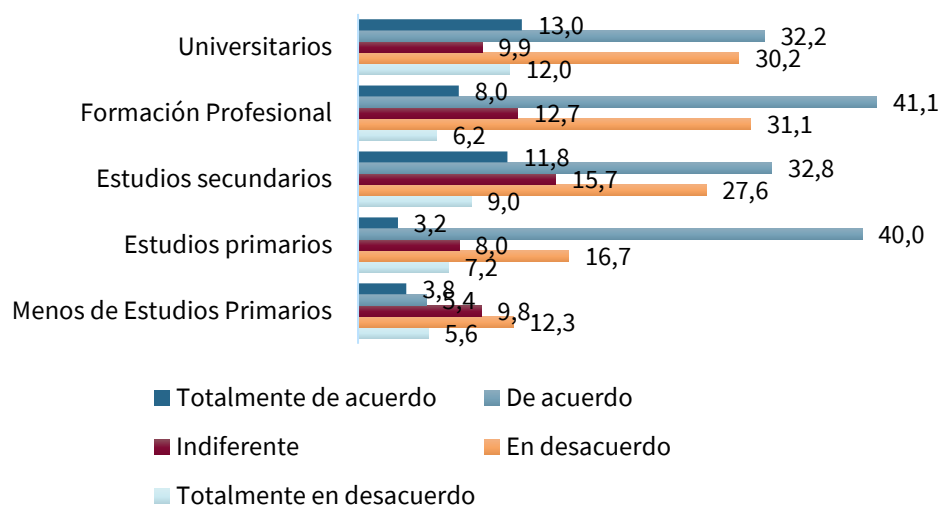


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, el grado de aceptación es mayor que de desacuerdo excepto entre aquellas personas sin estudios primarios finalizados.

Gráfico 223. Proactividad según nivel de estudios, 2023 (%)

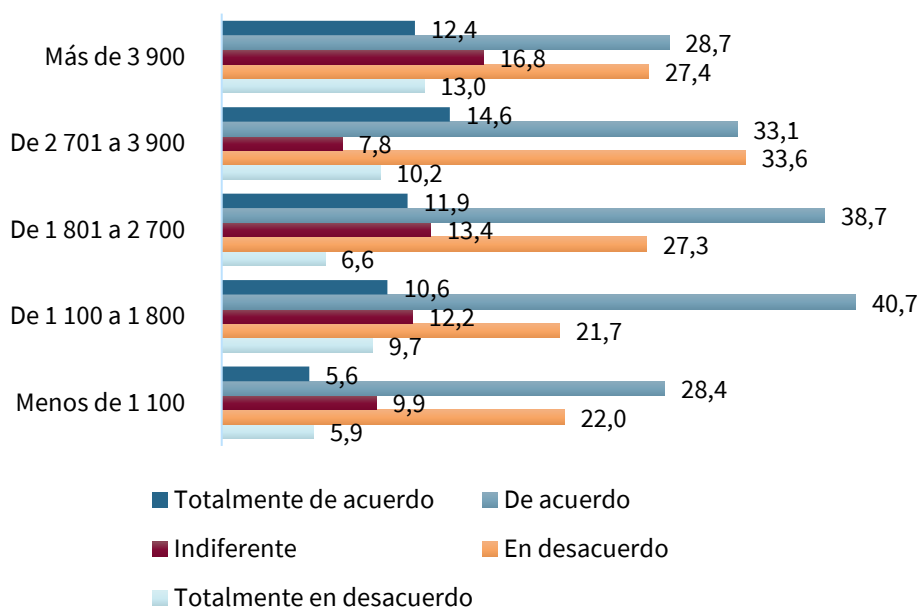


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, observamos que la diferencia entre estar de acuerdo o en desacuerdo es pequeña entre todos los grupos.

Gráfico 224. Proactividad según nivel de ingresos, 2023 (%)

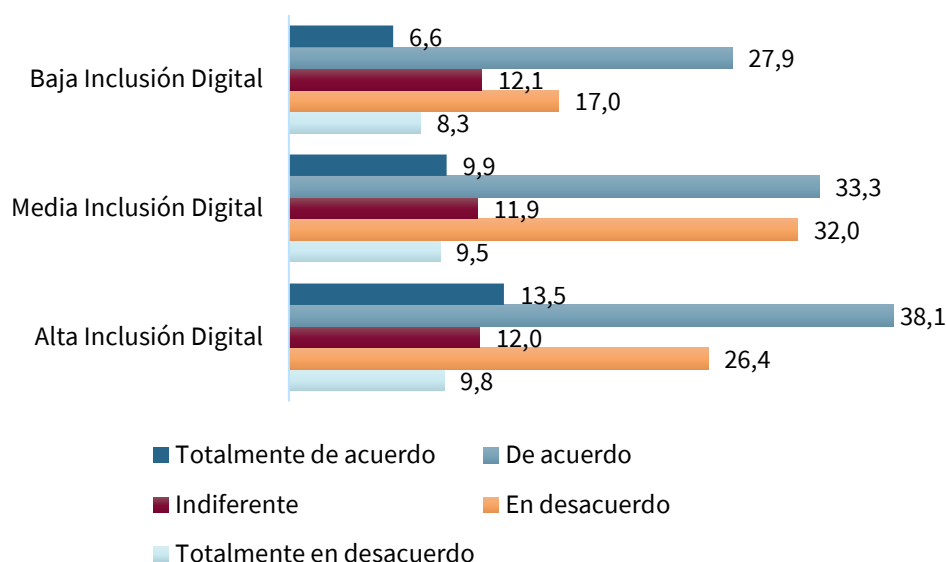


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, podemos ver como aquellos con alta inclusión digital están más de acuerdo con que se haga uso de sus datos para ofrecer servicios, etc. que aquellos con media y baja inclusión digital.

Gráfico 225. Proactividad según perfil de inclusión, 2023 (%)

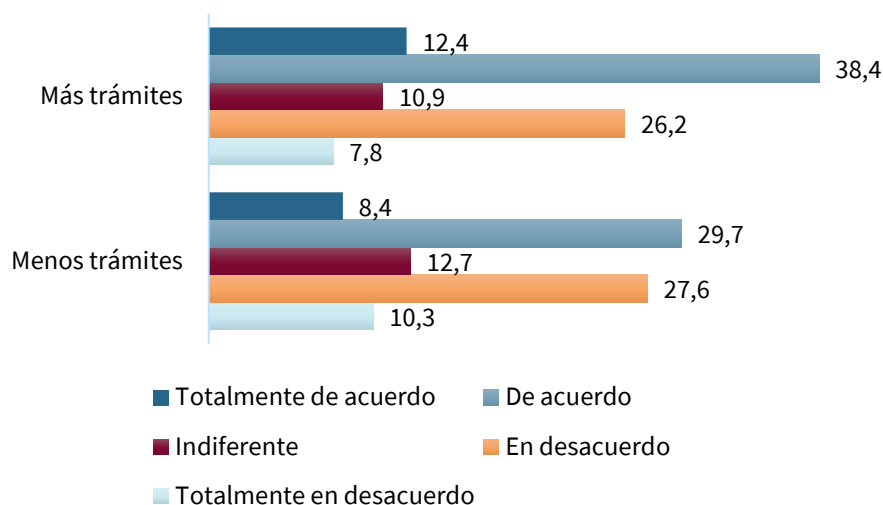


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

Por lo que respecta al perfil de relación con la Administración Pública, se observa un mayor desacuerdo entre aquellos que realizan menos trámites en comparación con los que realizan más trámites.

Gráfico 226. Proactividad según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



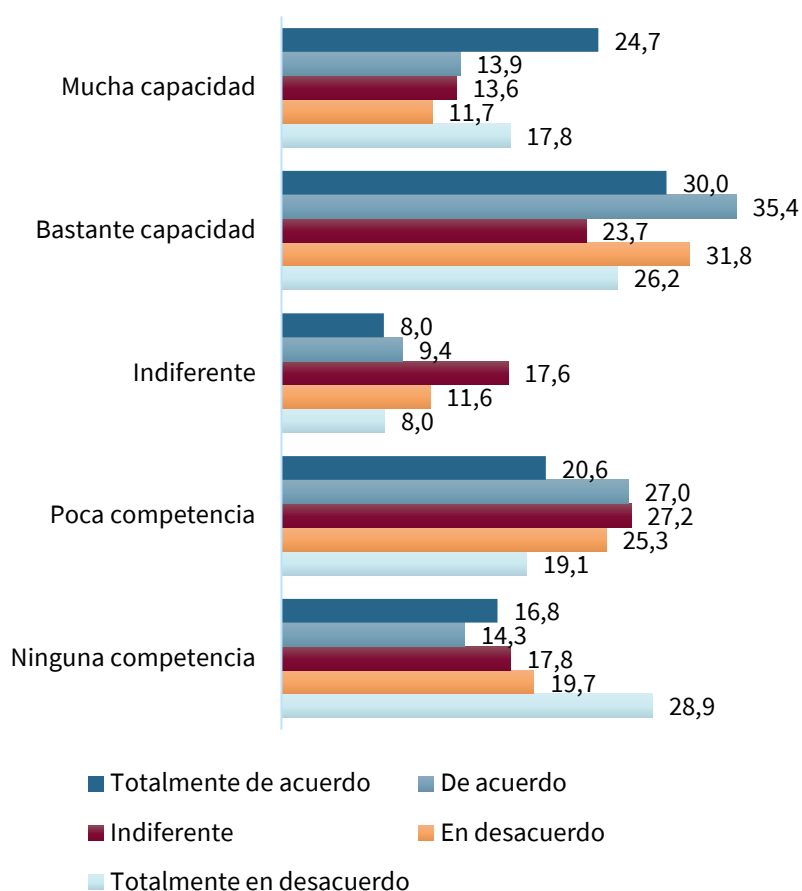
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Relación con otras variables

Proactividad en función de la autoconfianza digital

Al analizar la valoración de la proactividad teniendo en cuenta la autoconfianza digital, se observa que en general entre aquellas personas con **mayor capacidad, hay más grado de apoyo a la proactividad en la administración digital.**

Gráfico 227. Proactividad según autoconfianza, 2023 (%)

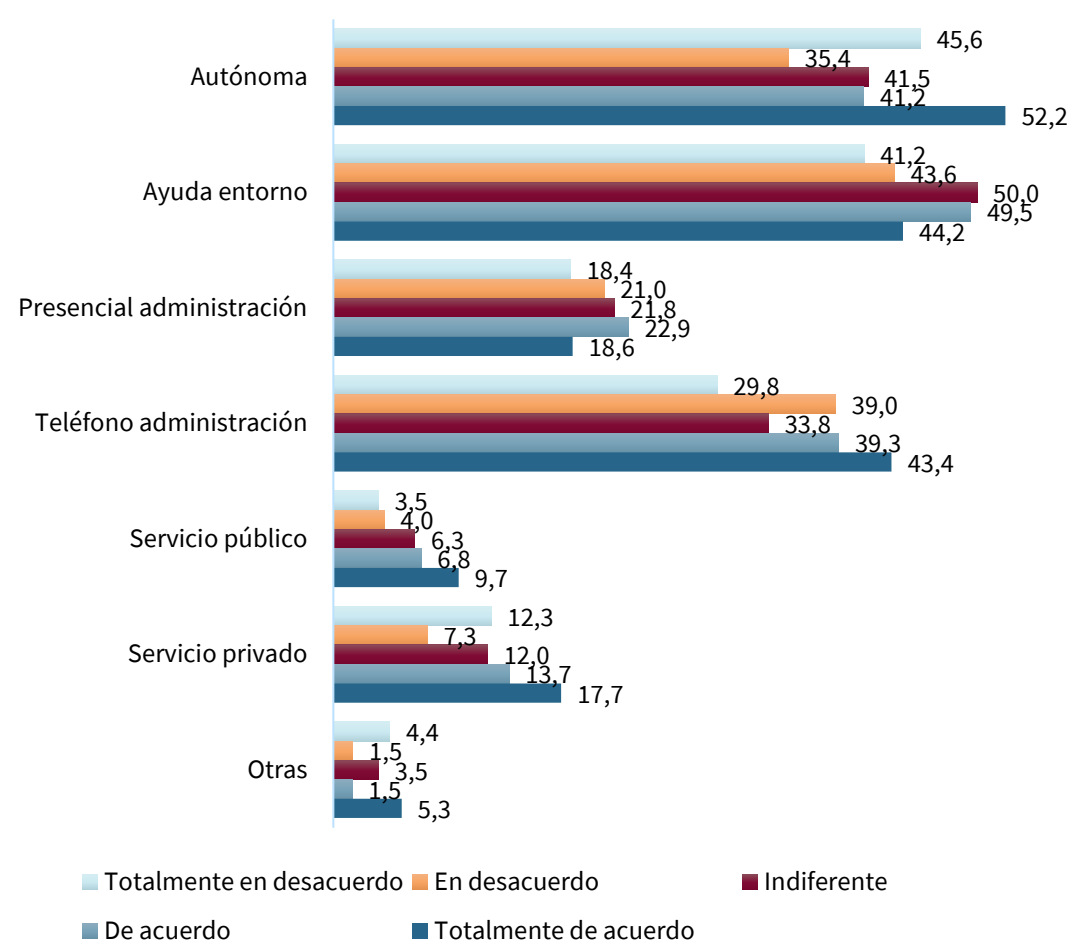


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Proactividad en función de la estrategia de resolución de problemas

Al analizar la valoración de la proactividad teniendo en cuenta las diferentes estrategias de resolución de problemas, se observa **una mejor valoración de la proactividad entre aquellas personas que resuelven sus problemas de manera autónoma, aquellas personas que recurren a la ayuda del entorno y aquellas que recurren a la ayuda telefónica.**

Gráfico 228. Proactividad según estrategia de resolución de problemas, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

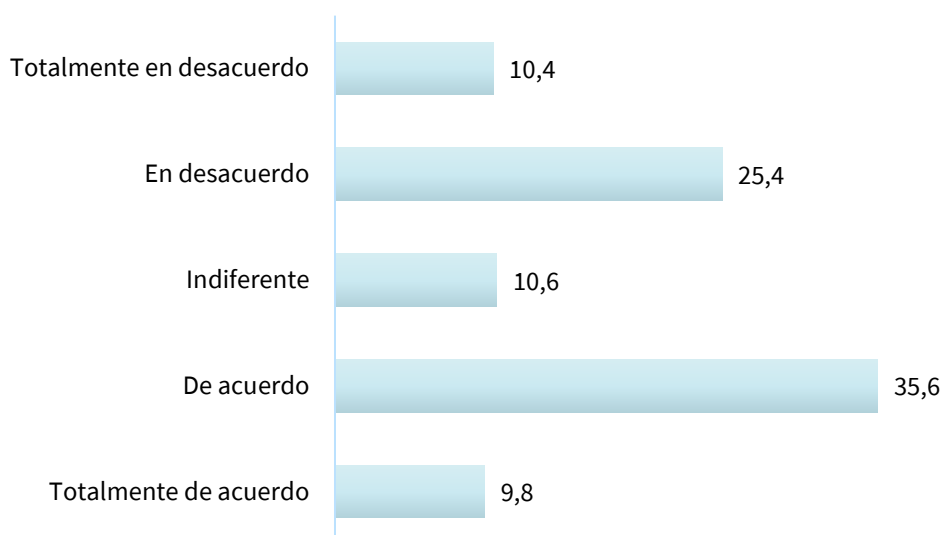
Atención ciudadana

Principales resultados	
General	No se observan importantes diferencias entre la proporción de gente que consideran los trámites telemáticos una mejora en la atención ciudadana y aquellos que no.
Edad	Se observa como las personas jóvenes tienden a valorar más positivamente la atención ciudadana desde el inicio de la transformación digital que las personas mayores.
Sexo	Los hombres consideran en mayor medida que la forma telemática ha mejorado la atención a la ciudadanía (52,8% frente al 38,4% de las mujeres).
Actividad principal	Las personas estudiantes se muestran de acuerdo con que la atención ciudadana ha mejorado.

	Las personas para las cuales su actividad principal es el trabajo doméstico no remunerado están mayoritariamente en desacuerdo con la afirmación.
Nivel de estudios	- La tendencia general es que, como mayor es el nivel de estudios, mayor es la percepción de que la atención ciudadana ha mejorado. - También es relevante la proporción de población que se encuentra en desacuerdo, que se mantiene relativamente estable entre los diferentes niveles formativos.
Nivel de ingresos	- El nivel de acuerdo con la afirmación que la atención ciudadana ha aumentado desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma telemática es ligeramente mayor como más elevado es el nivel de ingresos. - A su vez, sin embargo, la proporción de personas en desacuerdo se mantiene elevada, generando una curva similar a una curva normal, con la moda en la franja de 1801 a 2700.
Perfil de inclusión digital	Las personas con un mayor nivel de inclusión digital tienden a encontrarse más de acuerdo con la afirmación que la atención ciudadana ha aumentado con la transformación digital de las Administraciones.
Perfil de relación con la AP	Las personas que hacen más trámites con las administraciones tienden a tener una opinión más positiva respecto a la mejora de la atención ciudadana desde que los trámites se hacen de forma digital.

Ante la afirmación “Desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma telemática o digital considero que ha mejorado la atención a la ciudadanía”, aunque es mayor la proporción de gente que consideran los trámites telemáticos una mejora en la atención ciudadana, no hay demasiada diferencia con la proporción que está en desacuerdo (35,8% están en desacuerdo frente a un 45,4% de acuerdo).

Gráfico 229. Atención ciudadana, 2023 (%)

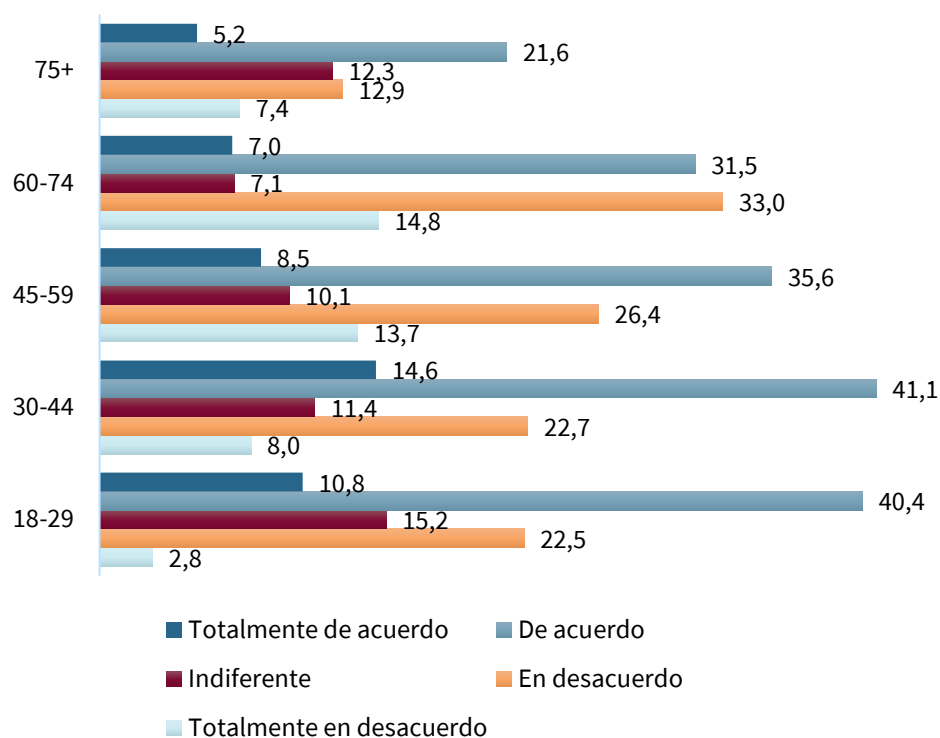


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, observamos como las personas jóvenes tienden a valorar más positivamente la atención ciudadana desde el inicio de la transformación digital que las personas mayores.

Gráfico 49. Atención ciudadana según edad, 2023 (%)

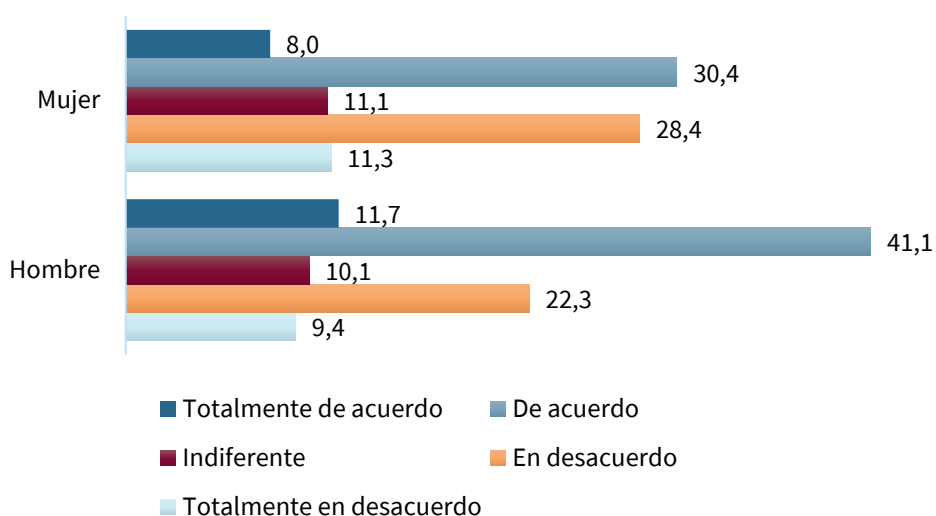


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, observamos como los hombres consideran en mayor medida que la forma telemática ha mejorado la atención a la ciudadanía (52,8% frente al 38,4% de las mujeres).

Gráfico 231. Atención ciudadana según sexo, 2023 (%)

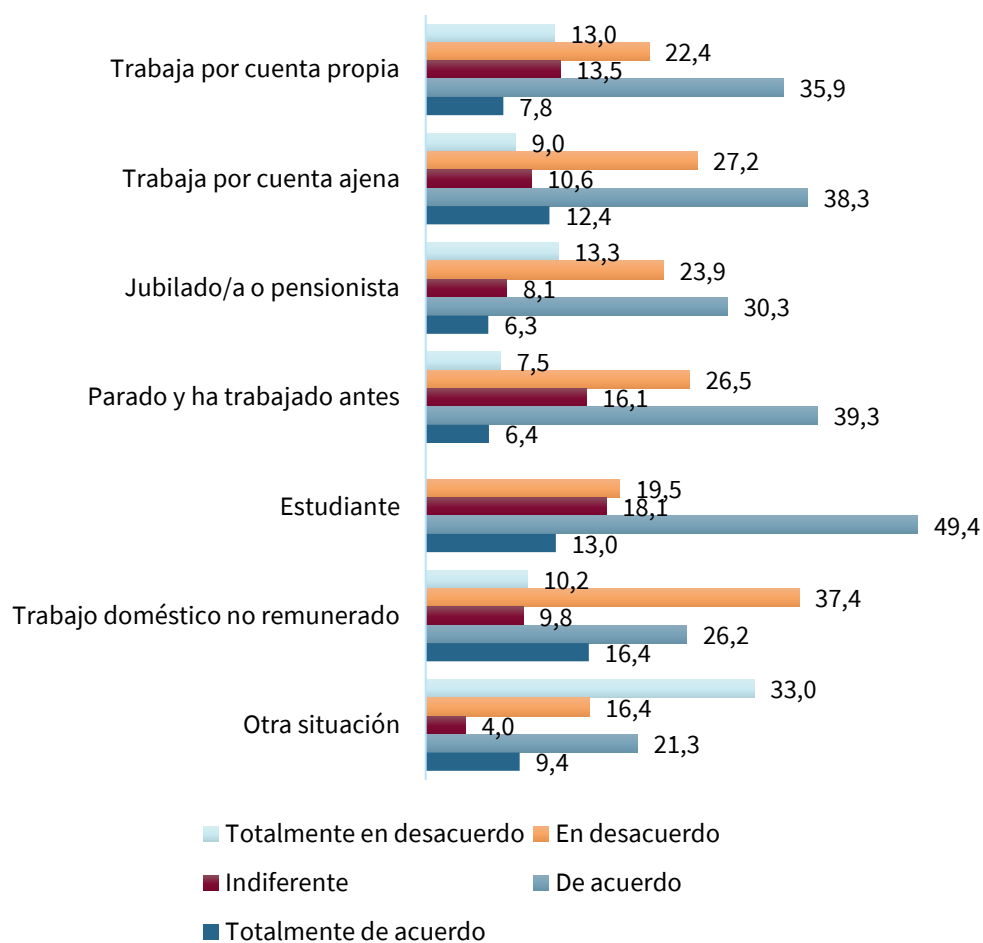


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, especialmente las personas estudiantes se muestran de acuerdo con que la atención ciudadana ha mejorado, mientras que las personas para las cuales su actividad principal es el trabajo doméstico no remunerado están mayoritariamente en desacuerdo con la afirmación.

Gráfico 232. Atención ciudadana según actividad principal, 2023 (%)

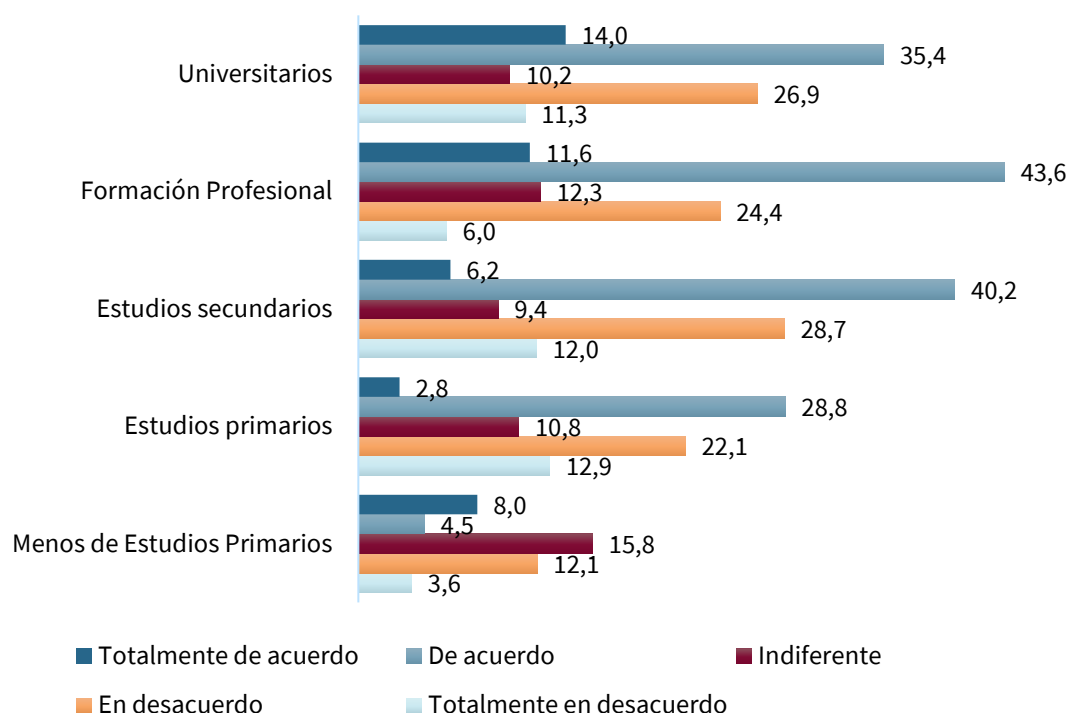


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En cuanto al nivel de estudios, la tendencia general es que, como mayor es el nivel de estudios, mayor es la percepción que la atención ciudadana ha mejorado. Aun así, también es relevante la proporción de población que se encuentra en desacuerdo, que se mantiene relativamente estable entre los diferentes niveles formativos.

Gráfico 233. Atención ciudadana según nivel de estudios, 2023 (%)

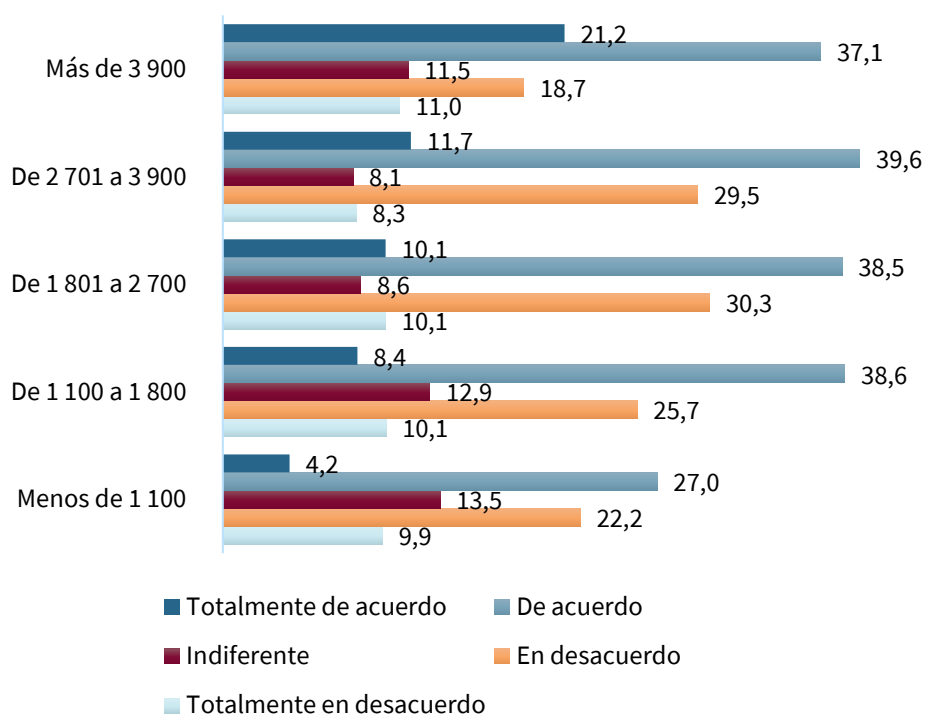


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, se observa como el nivel de acuerdo con la afirmación que la atención ciudadana ha aumentado desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma telemática es ligeramente mayor como más elevado es el nivel de ingresos. A su vez, sin embargo, la proporción de personas en desacuerdo se mantiene elevada, generando una curva similar a una curva normal, con la moda en la franja de 1801 a 2700.

Gráfico 234. Atención ciudadana según nivel de ingresos, 2023 (%)

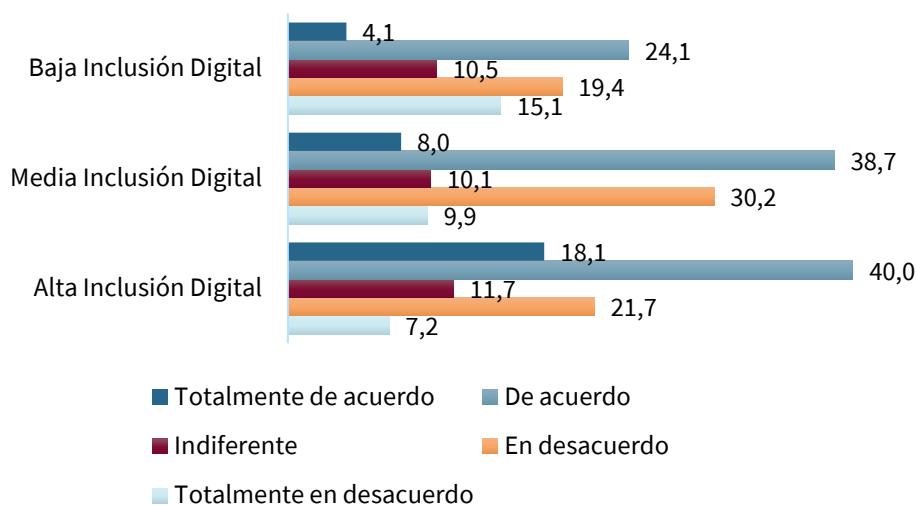


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, de forma no sorprendente, observamos como aquellas personas con un mayor nivel de inclusión digital tienden a encontrarse más de acuerdo con la afirmación que la atención ciudadana ha aumentado con la transformación digital de las Administraciones.

Gráfico 235. Atención ciudadana según perfil de inclusión, 2023 (%)

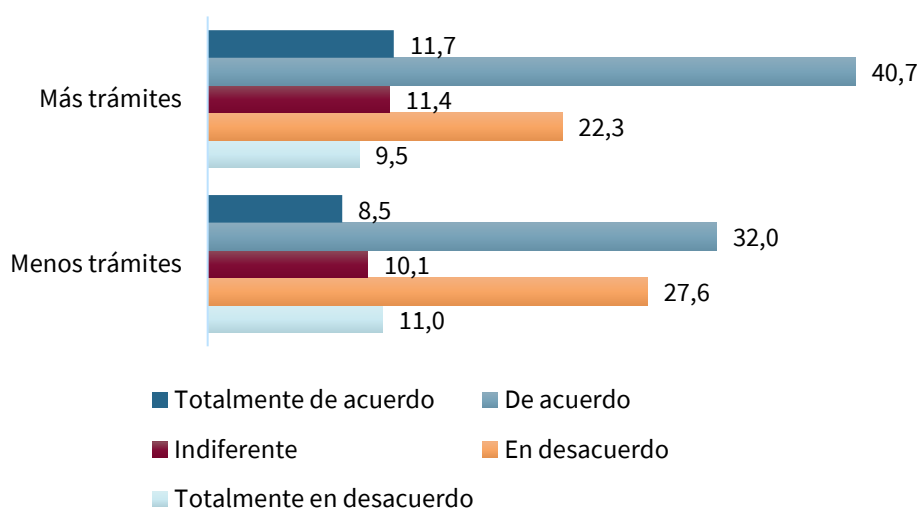


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

En relación con el perfil de relación con la AP, las personas que hacen más trámites con las administraciones tienden a tener una opinión más positiva respecto a la mejora de la atención ciudadana desde que los trámites se hacen de forma digital.

Gráfico 236. Atención ciudadana según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



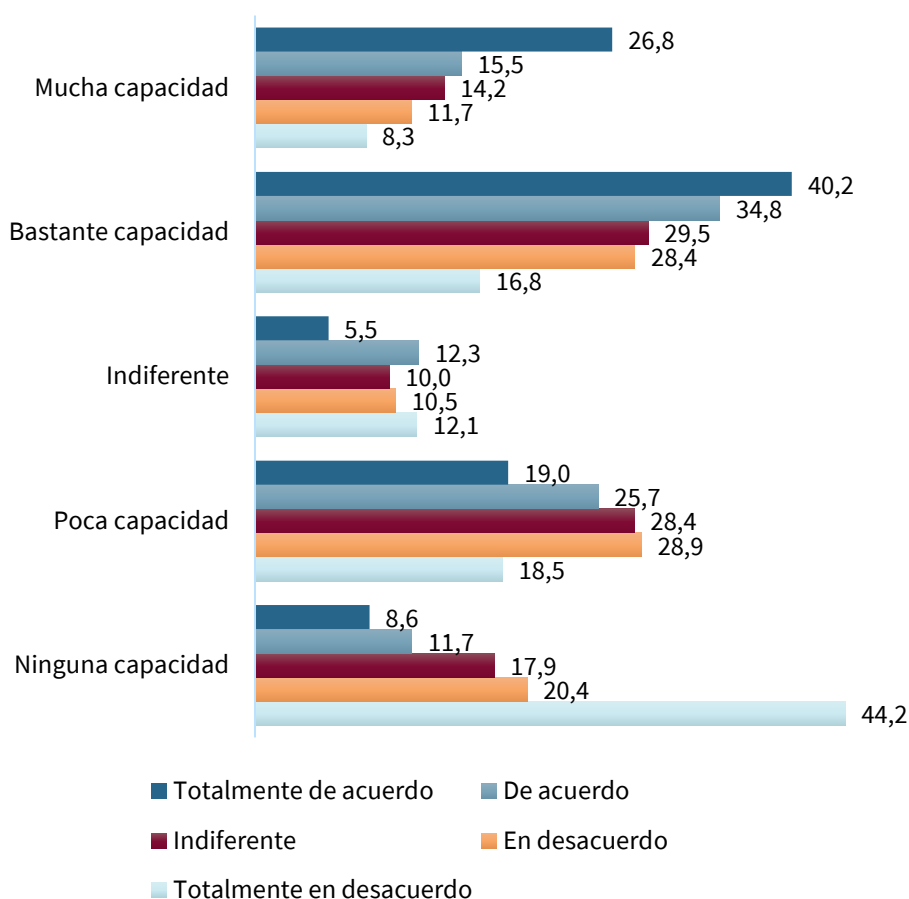
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Relación con otras variables

Valoración de la atención ciudadana en función de la autoconfianza digital

Al analizar la valoración de la atención ciudadana en función de la autoconfianza digital, destaca el hecho que aquellas personas que afirman no tener ninguna capacidad, están en mayor desacuerdo con que la atención ciudadana ha mejorado.

Gráfico 237. Atención ciudadana según autoconfianza, 2023 (%)

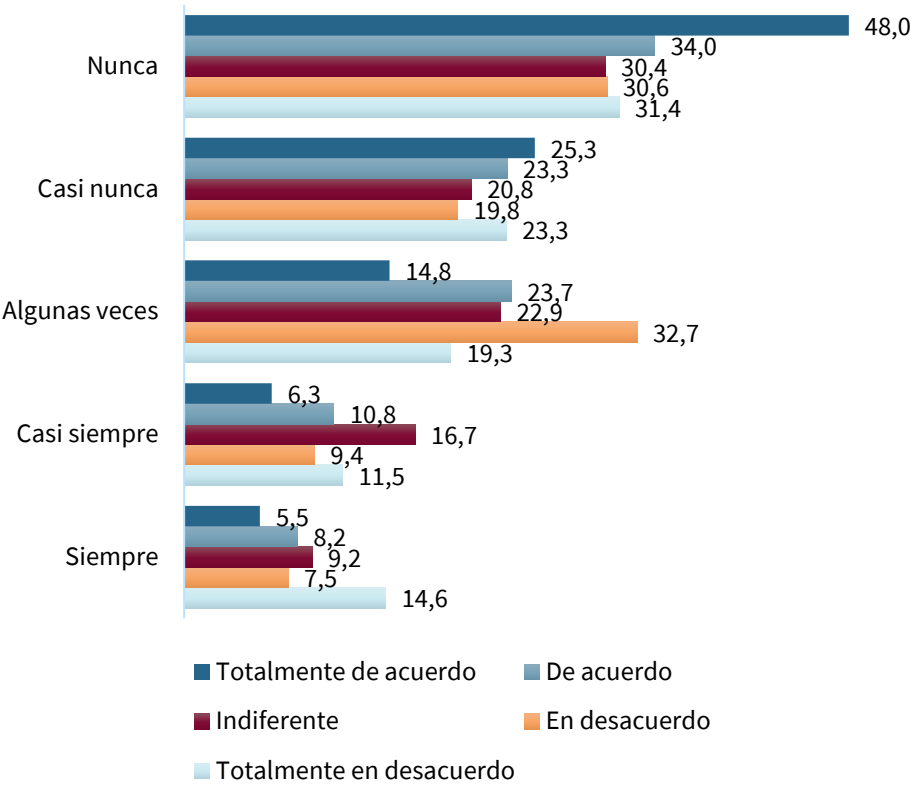


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Valoración de la atención ciudadana en función de la frecuencia de necesidad de apoyo

Al analizar la valoración de la atención ciudadana en función de la frecuencia de necesidad de apoyo observamos que en general, **a menor necesidad de apoyo, mejor valoración de la atención ciudadana.**

Gráfico 238. Atención ciudadana según frecuencia de necesidad de apoyo, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

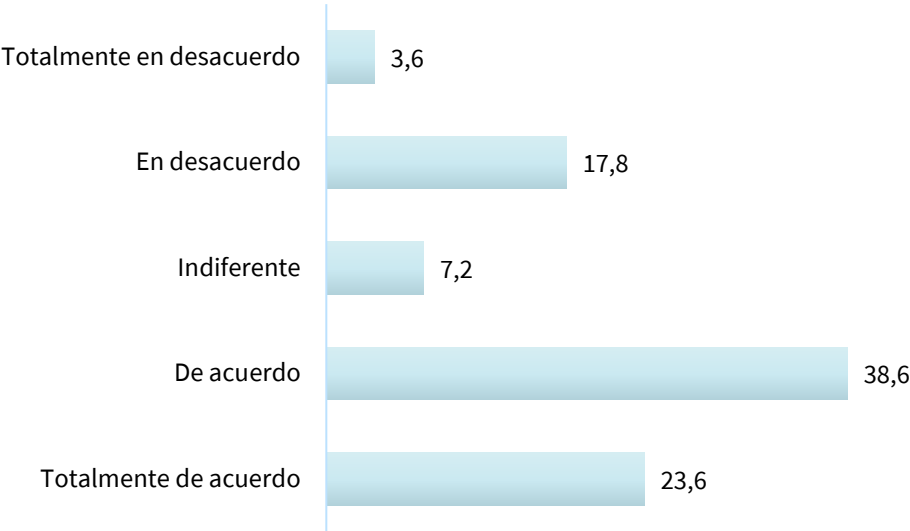
Derechos en el entorno digital

Principales resultados	
General	Más del 60% de las personas encuestadas considera que la transformación digital ha supuesto una mayor vulneración de los derechos de la ciudadanía.
Edad	Las personas más jóvenes son las que se encuentran menos de acuerdo con que se han vulnerado los derechos de las personas desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma digital. Por el contrario, las personas más mayores, tienden a creer que la transformación digital ha llevado a la vulneración de derechos.
Sexo	Las mujeres opinan con más frecuencia que en algunos casos los derechos de las personas se vulneran desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma digital.
Actividad principal	- En general todos los grupos consideran que se vulneran derechos de la ciudadanía. - Destaca el porcentaje de personas con trabajo doméstico no remunerado que está de acuerdo con la afirmación (76,4).

Nivel de estudios	Entre aquellas personas con más estudios, el porcentaje que está de acuerdo con que se vulneran derechos de la ciudadanía es más alto en comparación con aquellos con estudios primarios finalizados o no.
Nivel de ingresos	El grupo que está en más desacuerdo con la afirmación es el grupo con un nivel de ingresos inferior a 1 100.
Perfil de inclusión digital	Aquellas personas con menos inclusión digital afirman con menos frecuencia que en algunos casos se han vulnerado los derechos de la ciudadanía desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma telemática.
Perfil de relación con la AP	No se observan diferencias relevantes entre los dos grupos, la frecuencia de personas que están de acuerdo con la afirmación es ligeramente superior para aquellas que realizan más trámites.

Aún y los resultados respecto a la mejora de la atención ciudadana, más del 60% de la población encuestada se muestra de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación que se han vulnerado algunos derechos de la ciudadanía desde que se realizan los trámites de forma telemática o digital en mayor medida.

Gráfico 239. Derechos en el entorno digital, 2023 (%)

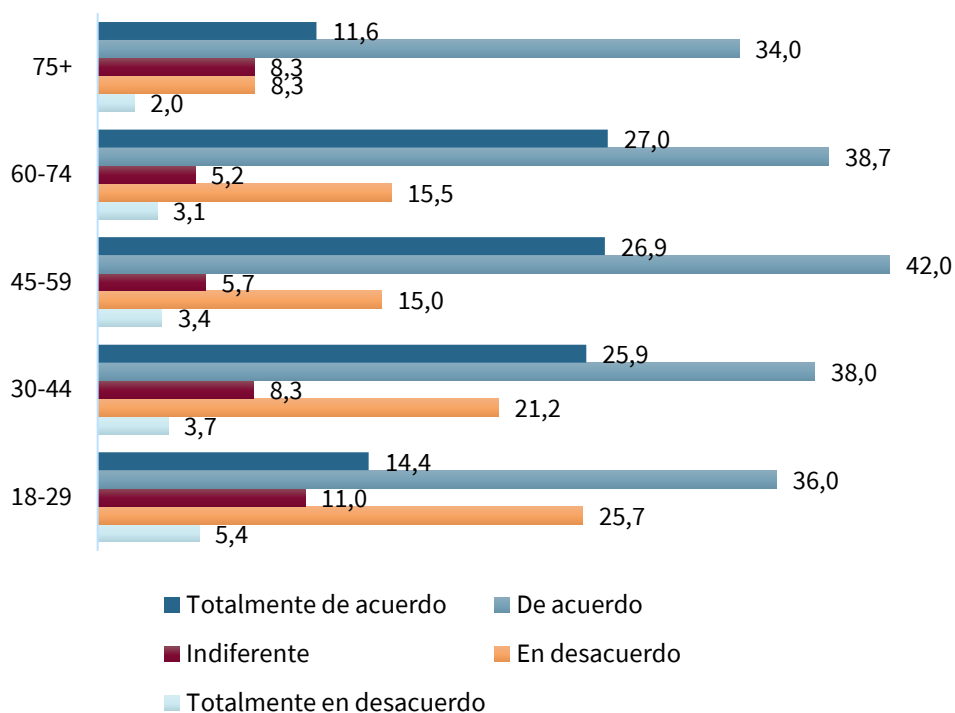


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, las personas más jóvenes son las que se encuentran menos de acuerdo con que se han vulnerado los derechos de las personas desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma digital. Por el contrario, las personas más mayores, tienden a creer que la transformación digital ha llevado a la vulneración de derechos.

Gráfico 240. Derechos en el entorno digital según edad, 2023 (%)

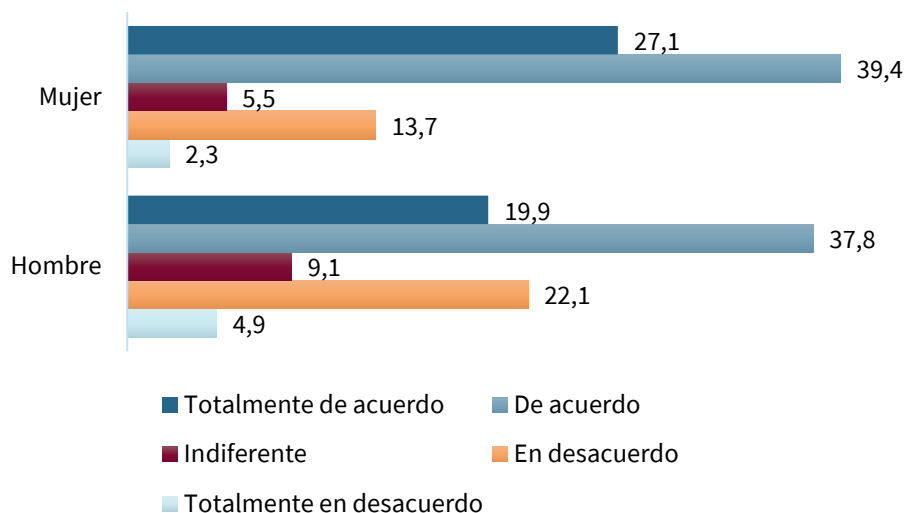


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, las mujeres opinan con más frecuencia que en algunos casos los derechos de las personas se vulneran desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma digital.

Gráfico 50. Derechos en el entorno digital según sexo, 2023 (%)

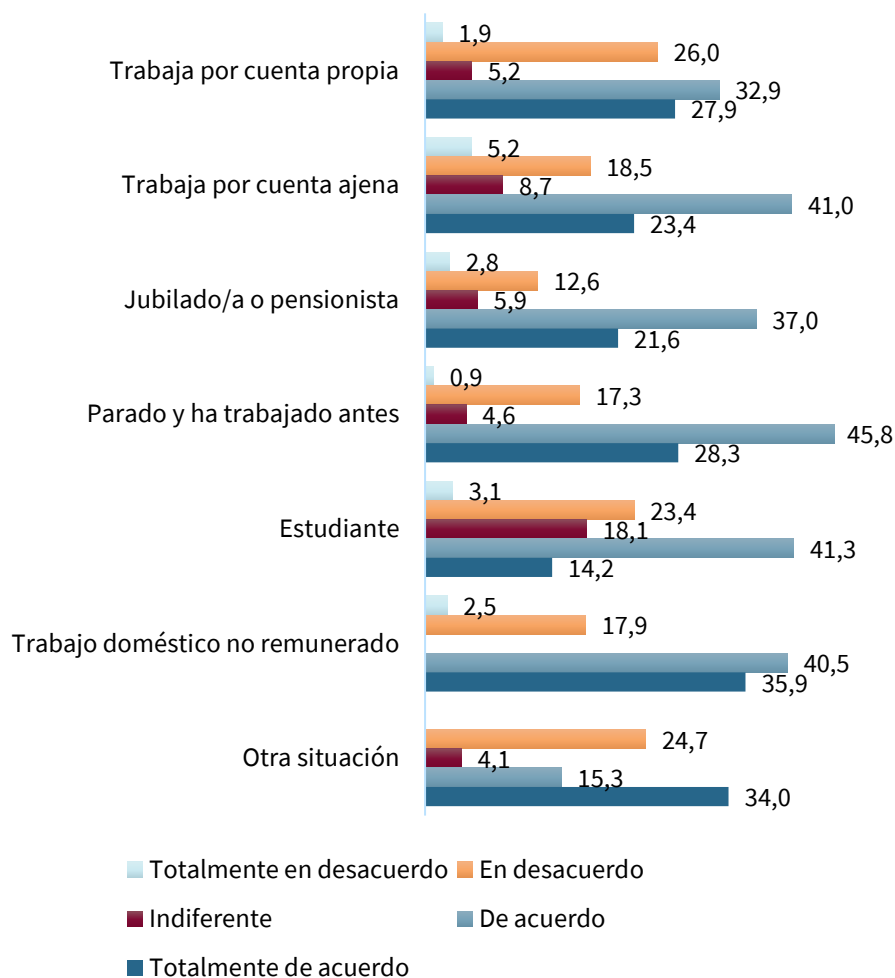


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, observamos como en general todos los grupos consideran que se vulneran derechos de la ciudadanía, pero destaca el porcentaje de personas con trabajo doméstico no remunerado que está de acuerdo con la afirmación (76,4).

Gráfico 51. Derechos en el entorno digital según actividad principal, 2023 (%)

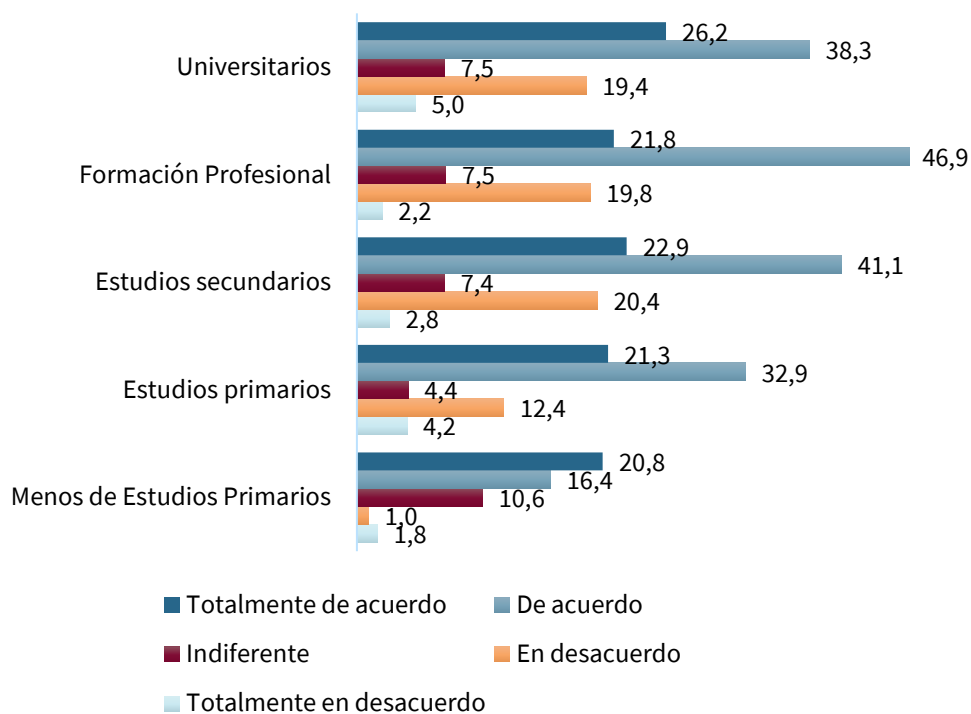


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, observamos que, entre aquellas personas con más estudios, el porcentaje que está de acuerdo con que se vulneran derechos de la ciudadanía es más alto en comparación con aquellos con estudios primarios finalizados o no.

Gráfico 243. Derechos en el entorno digital según nivel de estudios, 2023 (%)

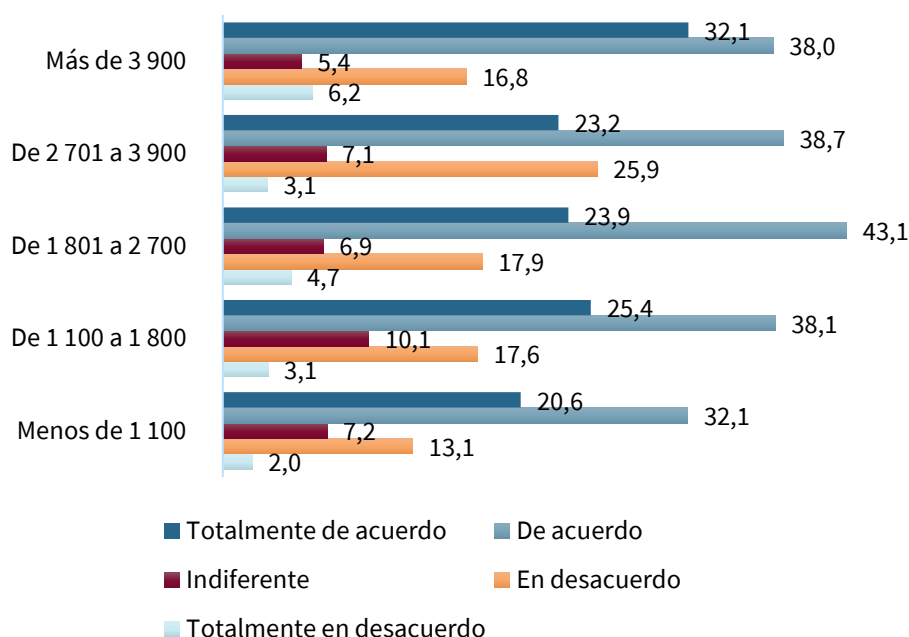


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, observamos que el grupo que está en más desacuerdo con la afirmación es el grupo con un nivel de ingresos inferior a 1 100.

Gráfico 244. Derechos en el entorno digital según nivel de ingresos, 2023 (%)

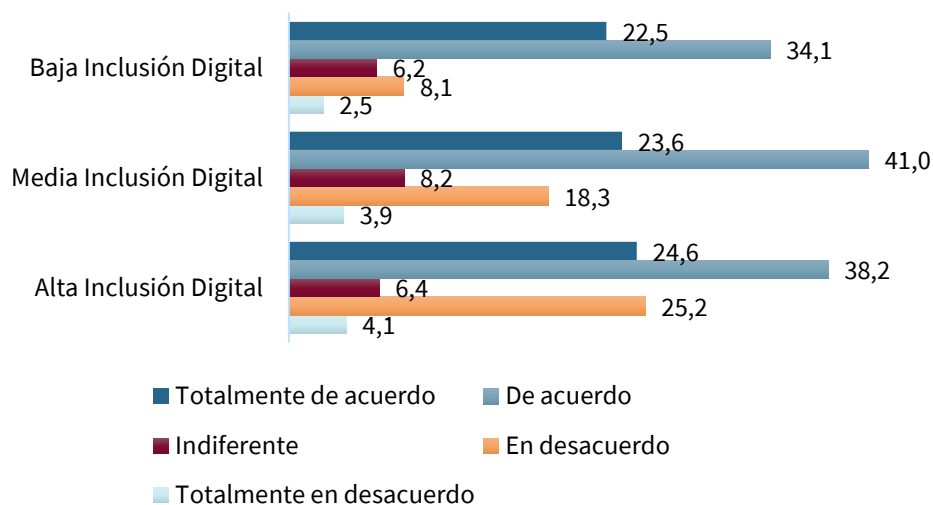


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, podemos observar que aquellas personas con menos inclusión digital afirman con menos frecuencia que en algunos casos se han **vulnerado los derechos de la ciudadanía desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma telemática**.

Gráfico 245. Derechos en el entorno digital según perfil de inclusión, 2023 (%)

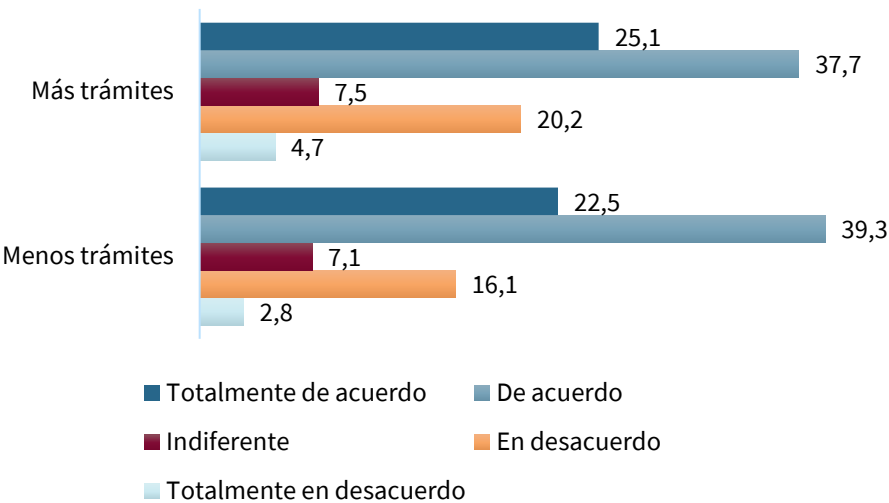


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

Por lo que respecta a la relación con la Administración Pública, no observamos diferencias relevantes entre los dos grupos, la frecuencia de personas que están de acuerdo con la afirmación es ligeramente superior para aquellas que realizan más trámites.

Gráfico 52. Derechos en el entorno digital según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



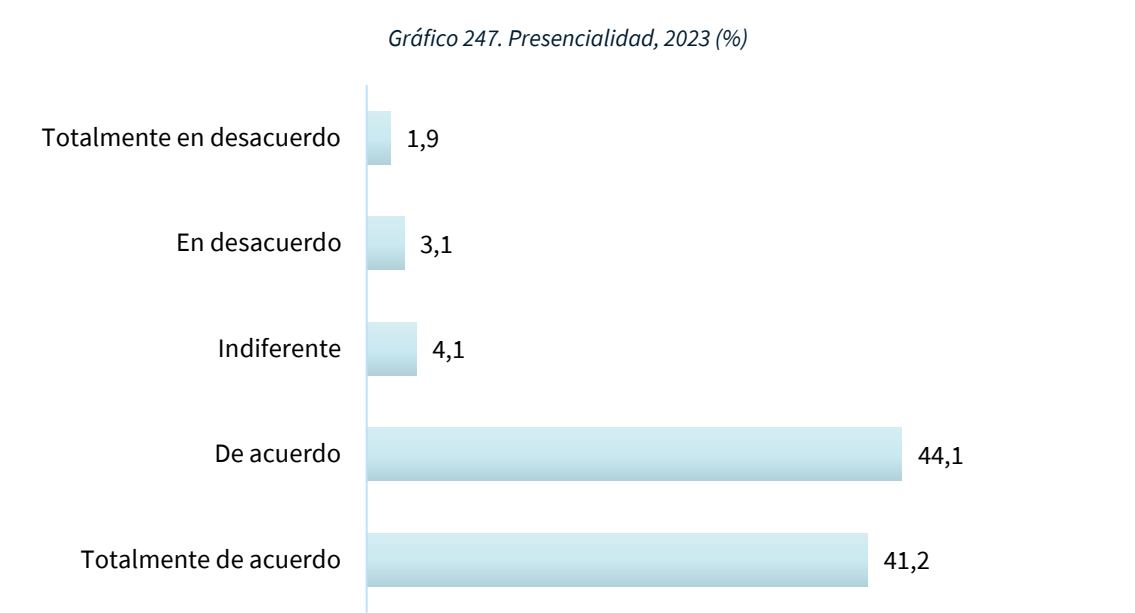
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Presencialidad

Principales resultados	
General	Más del 75 % de los encuestados consideran estar de acuerdo en mantener y fortalecer la atención presencial.
Edad	Se observa que, aunque todas las franjas están ampliamente de acuerdo con la afirmación, en la franja de más de 75 años (72,2%) y la de 18-29 (83%) la frecuencia es ligeramente menor.
Sexo	- No se observan diferencias relevantes entre ambos. - El porcentaje es ligeramente superior (85,7%) entre las mujeres que entre los hombres (84%).
Actividad principal	- Entre los diferentes grupos, observamos una alta aceptación a mantener y fortalecer la atención presencial. - Destaca el porcentaje de aquellas personas paradas (90,4) y estudiantes (88,3).
Nivel de estudios	Las personas con estudios primarios finalizados (72) y no finalizados (65,4) están en más desacuerdo con la importancia de mantener y fortalecer la atención presencial.
Nivel de ingresos	El grupo con ingresos inferiores a 1 100 es el que está más en desacuerdo con la importancia de mantener y fortalecer la atención presencial.

Perfil de inclusión digital	La frecuencia de personas que consideran importante mantener y fortalecer la atención presencial es superior entre aquellas de media inclusión digital.
Perfil de relación con la AP	No se observan diferencias relevantes entre aquellos encuestados que realizan más trámites y aquellos que realizan menos. Ambos están generalmente de acuerdo con mantener la atención presencial.

Ante la afirmación “Considero importante **mantener y fortalecer la atención presencial**”, más del 75 % de los encuestados consideran estar de acuerdo en mantener y fortalecer la atención presencial.

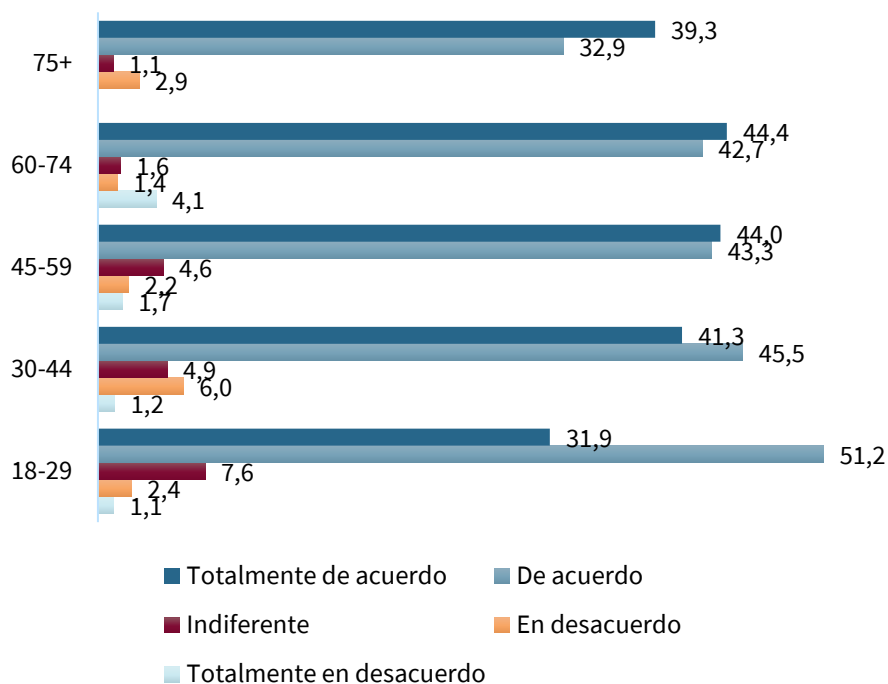


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, observamos que, aunque todas las franjas están ampliamente de acuerdo con la afirmación, en la franja de más de 75 años (72,2%) y la de 18-29 (83%) la frecuencia es ligeramente menor.

Gráfico 248. Presencialidad según edad, 2023 (%)

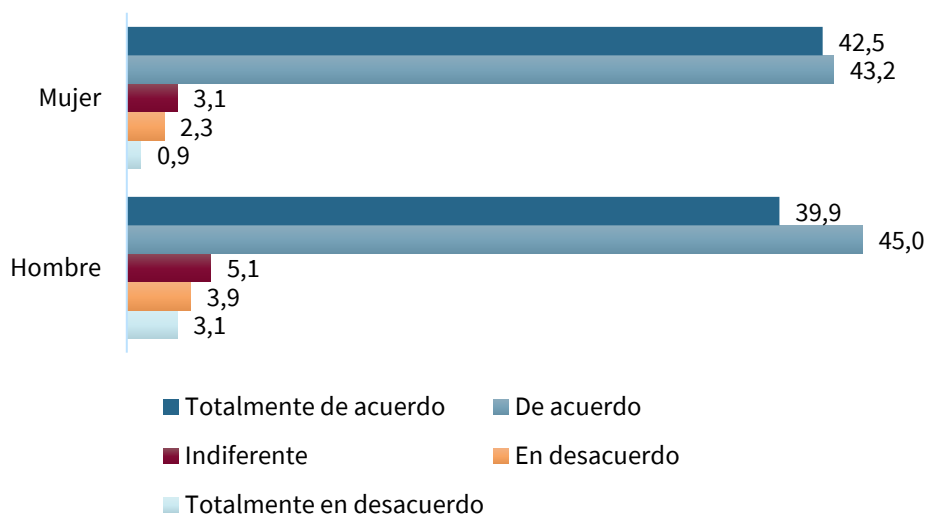


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, no observamos diferencias relevantes entre ambos, el porcentaje es ligeramente superior (85,7%) entre las mujeres que entre los hombres (84%).

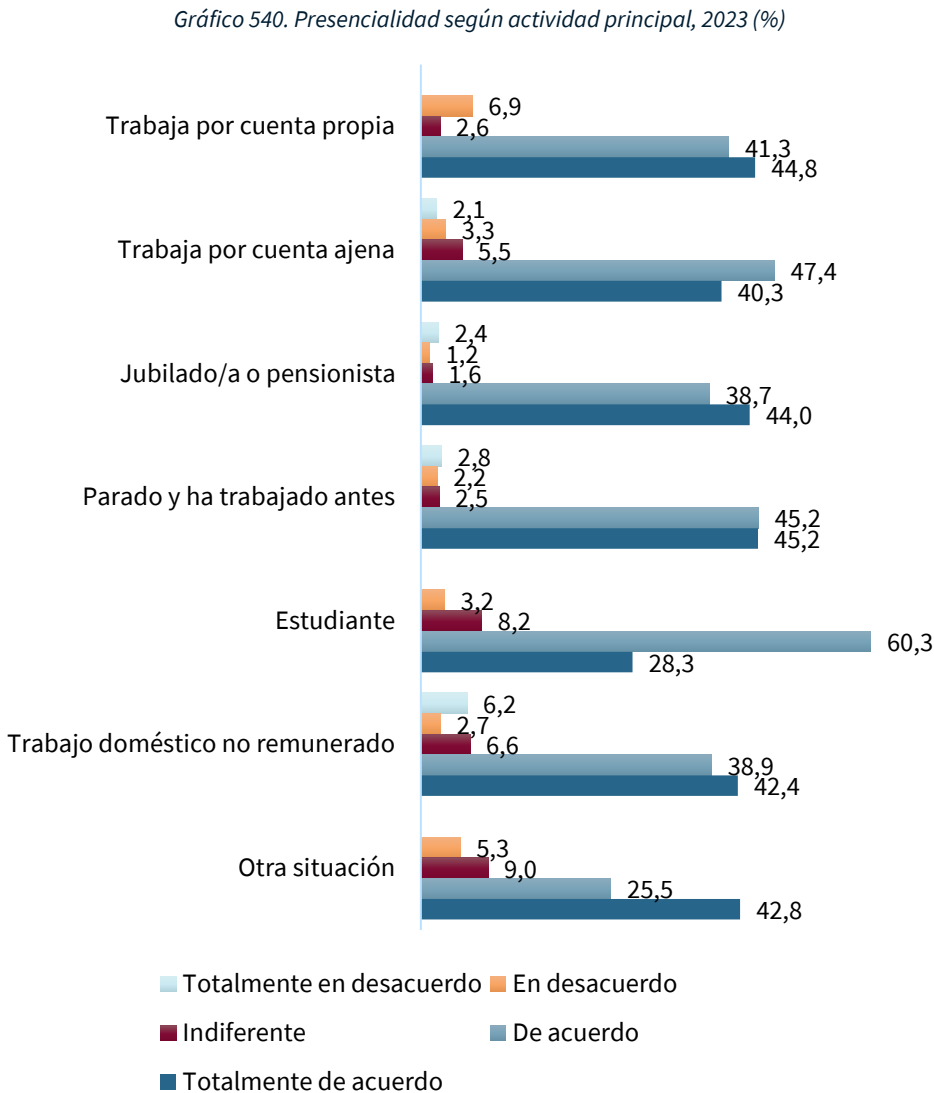
Gráfico 53. Presencialidad según sexo, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, entre los diferentes grupos, observamos una alta aceptación a mantener y fortalecer la atención presencial. Destaca el porcentaje de aquellas personas paradas (90,4) y estudiantes (88,3).

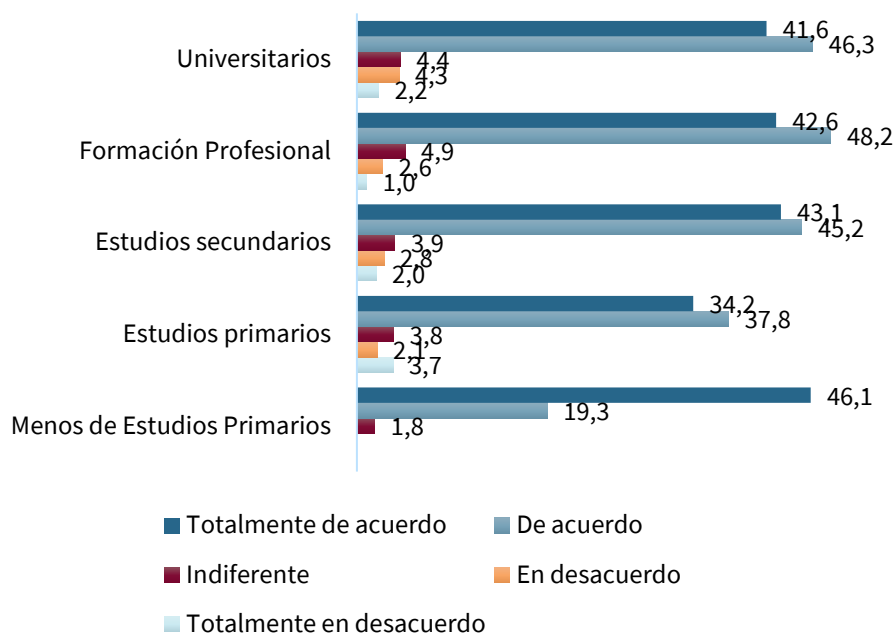


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con el nivel de estudios, observamos que aquellas personas con estudios primarios finalizados (72) y no finalizados (65,4) están en más desacuerdo con la importancia de **mantener y fortalecer la atención presencial**

Gráfico 251. Presencialidad según nivel de estudios, 2023 (%)

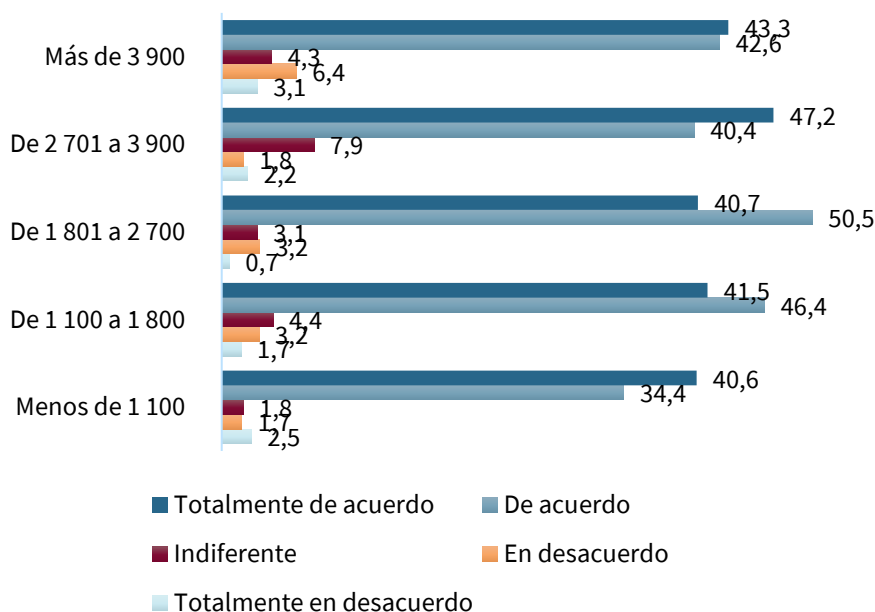


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con el nivel de ingresos, observamos que el grupo con ingresos inferiores a 1 100, es el que está más en desacuerdo con la importancia de **mantener y fortalecer la atención presencial**.

Gráfico 252. Presencialidad según nivel de ingresos, 2023 (%)

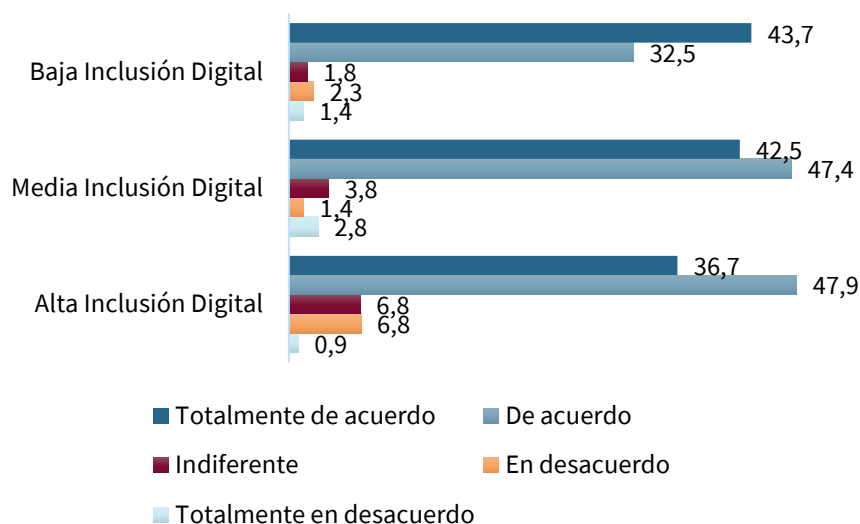


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, destaca el hecho que la frecuencia de personas que consideran importante **mantener y fortalecer la atención presencial**, es superior entre aquellas de media inclusión digital.

Gráfico 253. Presencialidad según perfil de inclusión, 2023 (%)

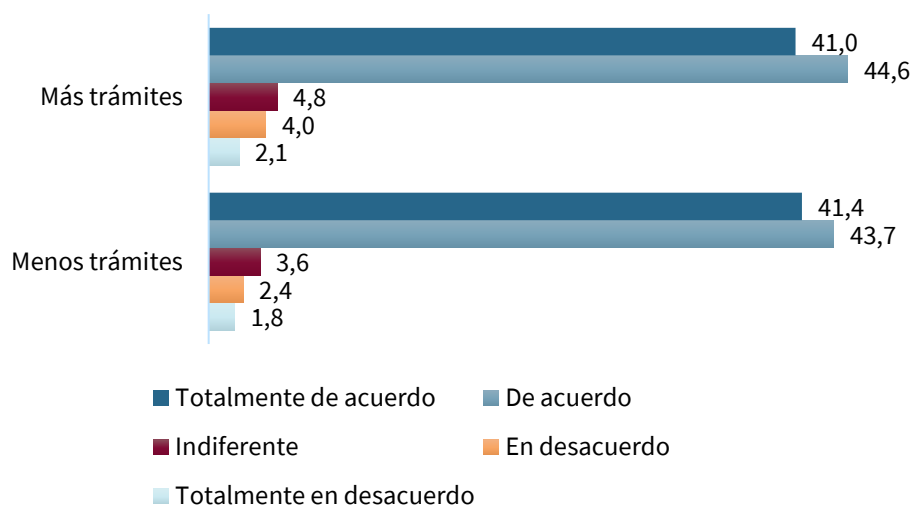


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

Si analizamos la pregunta según el perfil de relación con la Administración Pública, no observamos diferencias relevantes entre aquellos encuestados que realizan más trámites y aquellos que realizan menos.

Gráfico 55. Presencialidad según perfil de relación la AP, 2023 (%)



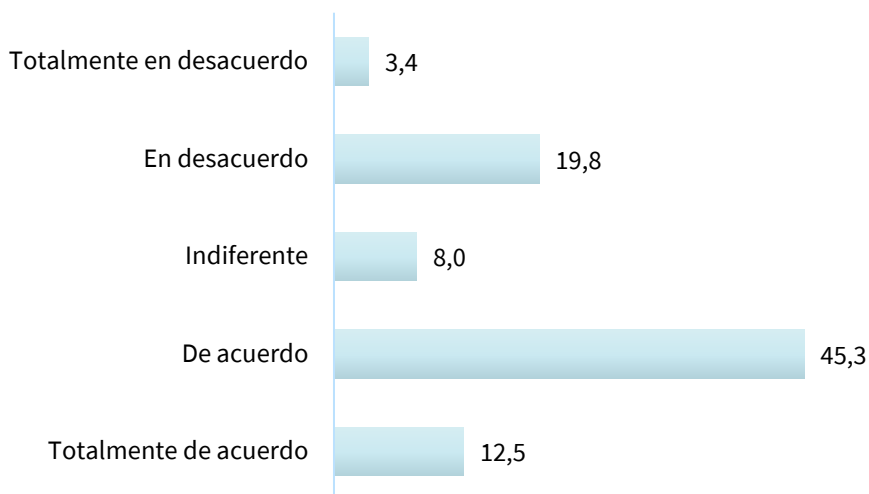
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Autoconfianza en la tramitación

Principales resultados	
General	Más del 50% está de acuerdo en sentirse seguro de haber realizado sus trámites telemáticos al finalizarlos. Sin embargo, más de un 20% no se siente seguro a la hora de hacer los trámites de forma digital.
Edad	Se observa como las personas más jóvenes tienden a tener una mayor seguridad en los trámites que han realizado de forma digital.
Sexo	- Las diferencias entre ambos grupos son pequeñas. - Los hombres muestran una seguridad ligeramente mayor a las mujeres en cuanto al haber realizado los trámites de forma correcta.
Actividad principal	- Las personas paradas, junto con estudiantes y trabajadores por cuenta ajena, son las que muestran más seguridad en los trámites se han realizado correctamente. - Las personas con trabajo doméstico no remunerado, seguidas de las personas que trabajan por cuenta propia.
Nivel de estudios	A mayor el nivel de estudios, mayor es la seguridad en que los trámites se han realizado correctamente. Especialmente, se observa un salto en las personas que han finalizado estudios universitarios.
Nivel de ingresos	- Se observa una relación directa con el grado de seguridad en que los trámites se han realizado de forma correcta. - Es notable el hecho que el porcentaje de personas que se encuentran en desacuerdo es constante entre los diferentes niveles de ingresos.
Perfil de inclusión digital	- Como más elevado es el nivel de inclusión digital, mayor es la confianza en que los trámites se han realizado correctamente. - Entre los perfiles de media y alta inclusión digital, una proporción de más del 20% de las personas que no sienten confianza en que los trámites se han realizado correctamente una vez finalizados.
Perfil de relación con la AP	Las personas que realizan más trámites muestran también más seguridad en que estos se han realizado correctamente una vez finalizados.

Respecto a la afirmación “Cuando hago un trámite digital, al final estoy seguro/a de que se ha realizado correctamente”, más del 50% está de acuerdo en sentirse seguro de haber realizado sus trámites telemáticos al finalizarlos. Sin embargo, más de un 20% no se siente seguro a la hora de hacer los trámites de forma digital. Este hecho implica la necesidad de establecer mecanismos o mejorar los mecanismos existentes para notificar a las personas cuando se ha realizado de forma correcta o incorrecta un trámite.

Gráfico 56. Autoconfianza en la tramitación, 2023 (%)

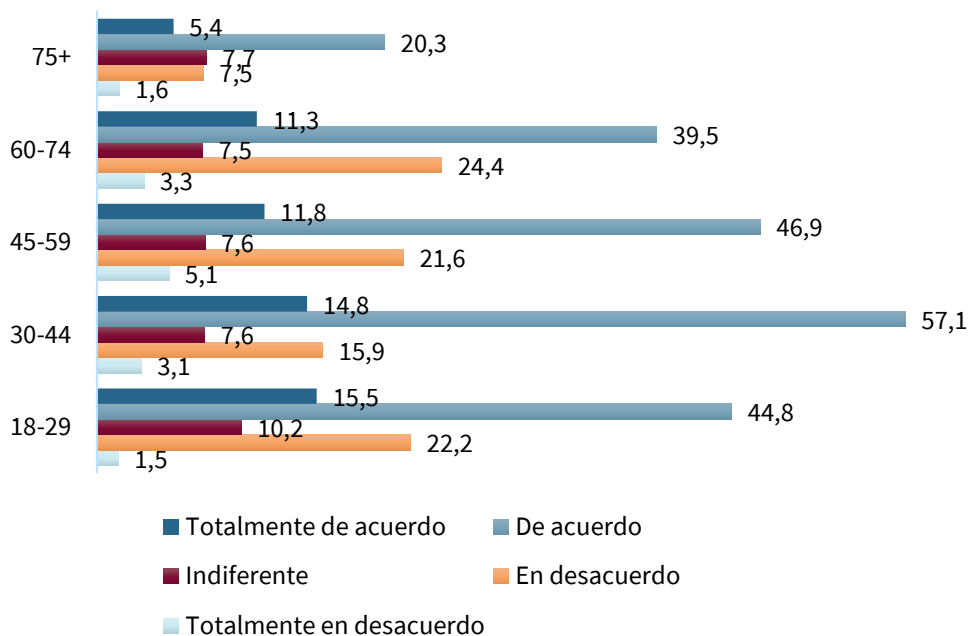


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Edad

En relación con la edad, observamos como las personas más jóvenes tienden a tener una mayor seguridad en los trámites que han realizado de forma digital.

Gráfico 57. Autoconfianza en la tramitación según edad, 2023 (%)

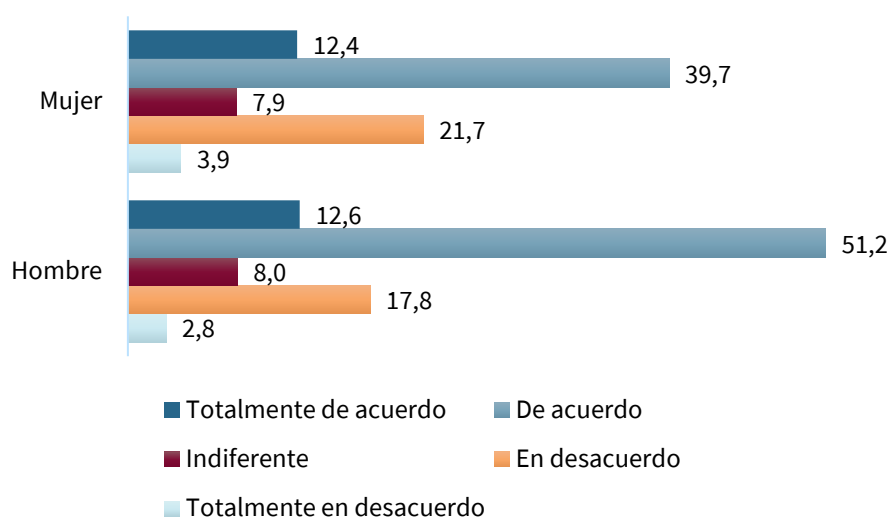


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Sexo

En relación con el sexo, las diferencias son pequeñas. Sin embargo, los hombres muestran una seguridad ligeramente mayor a las mujeres en cuanto al haber realizado los trámites de forma correcta.

Gráfico 257. Autoconfianza en la tramitación según sexo, 2023 (%)

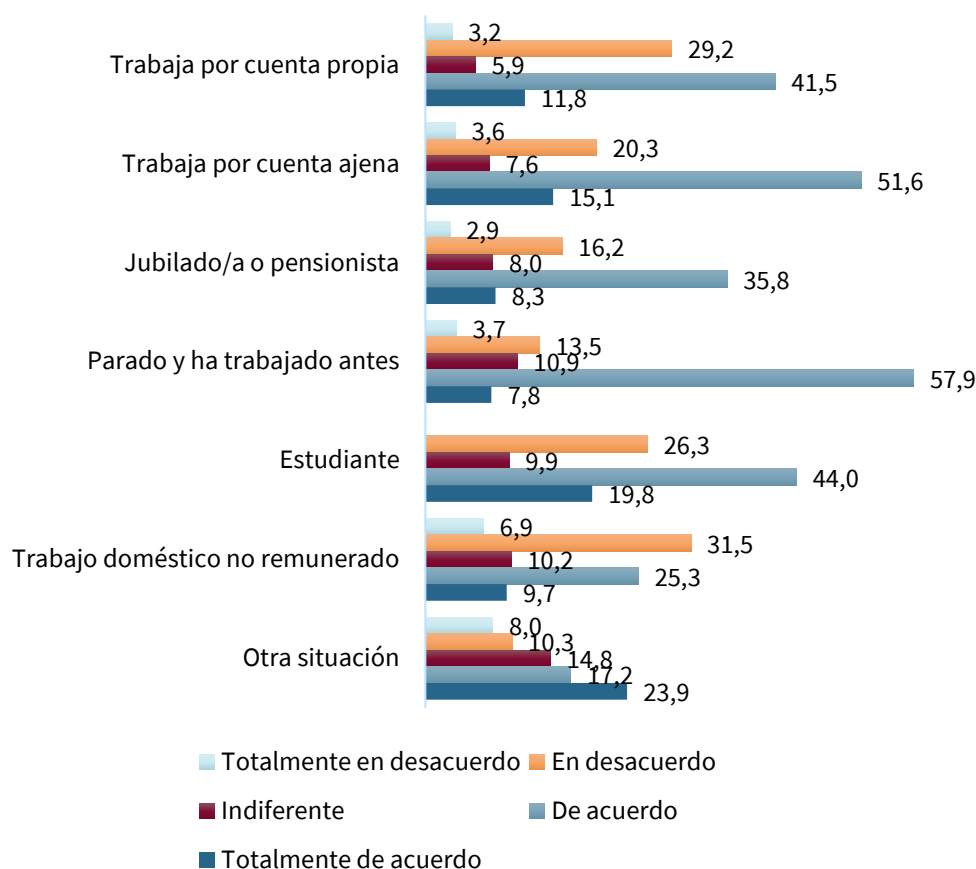


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Actividad principal

En relación con la actividad principal, curiosamente, las personas paradas, junto con estudiantes y trabajadores por cuenta ajena, son las que muestran más seguridad en que los trámites se han realizado correctamente.

Gráfico 258. Autoconfianza en la tramitación según actividad principal, 2023 (%)

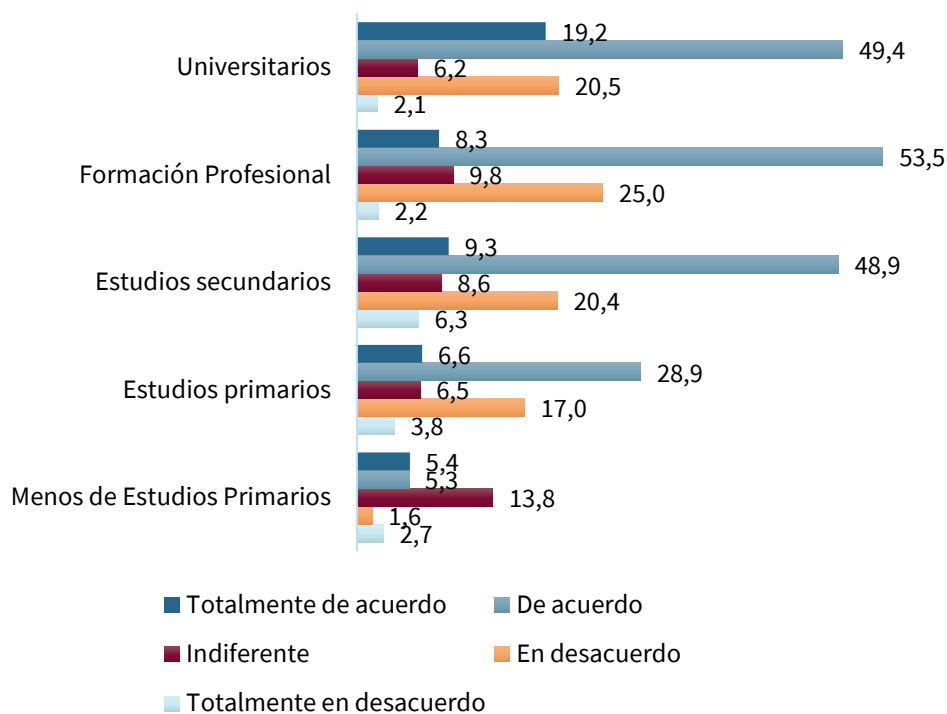


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de estudios

En relación con los estudios, como más elevado es el nivel de estudios, mayor es la seguridad en que los trámites se han realizado correctamente. Especialmente, observamos un salto en las personas que han finalizado estudios universitarios.

Gráfico 58. Autoconfianza en la tramitación según nivel de estudios, 2023 (%)

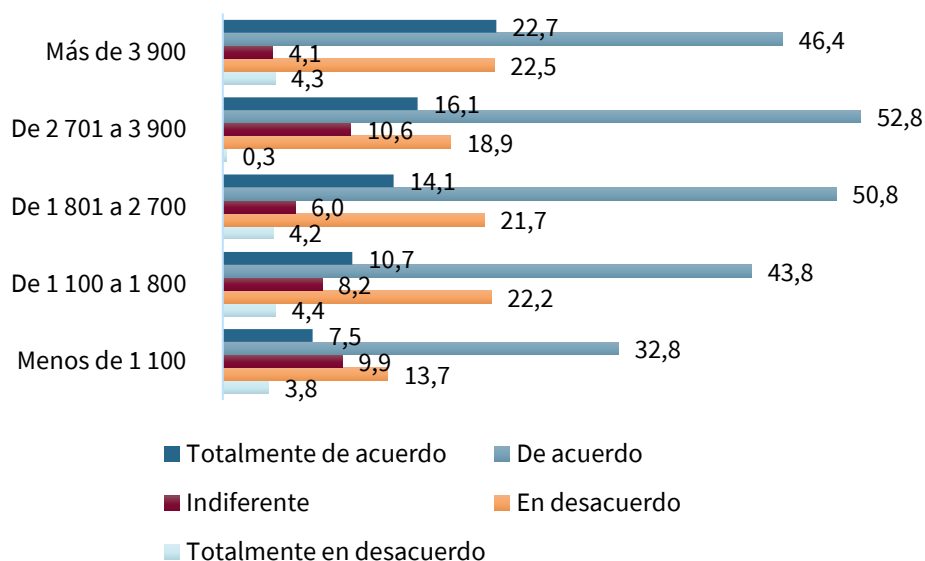


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Nivel de ingresos

En relación con los ingresos, observamos una relación directa con el grado de seguridad en que los trámites se han realizado de forma correcta. Sin embargo, es notable el hecho que el porcentaje de personas que se encuentran en desacuerdo es constante entre los diferentes niveles de ingresos.

Gráfico 59. Autoconfianza en la tramitación según nivel de ingresos, 2023 (%)

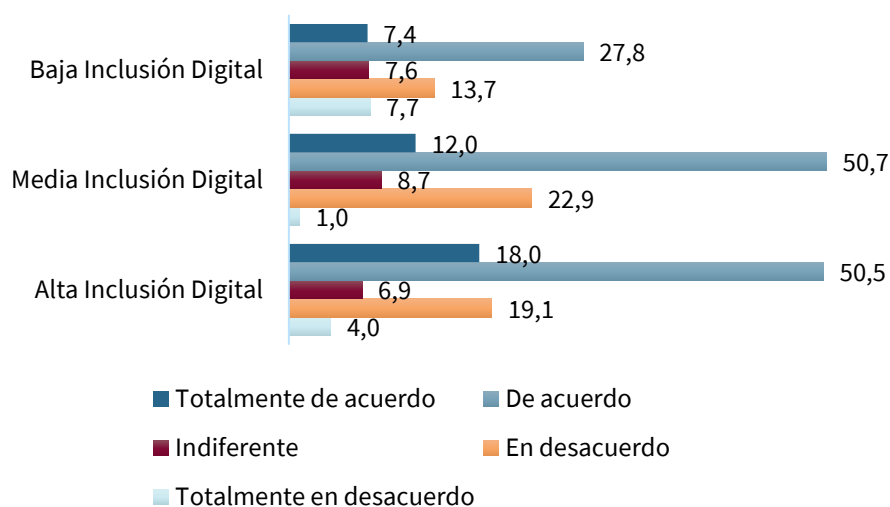


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de inclusión digital

En relación con el perfil de inclusión digital, como más elevado es el nivel de inclusión digital, mayor es la confianza en que los trámites se han realizado correctamente. No obstante, también encontramos entre los perfiles de media y alta inclusión digital, una proporción de más del 20% de las personas que no sienten confianza en que los trámites se han realizado correctamente una vez finalizados.

Gráfico 261. Autoconfianza en la tramitación según perfil de inclusión, 2023 (%)

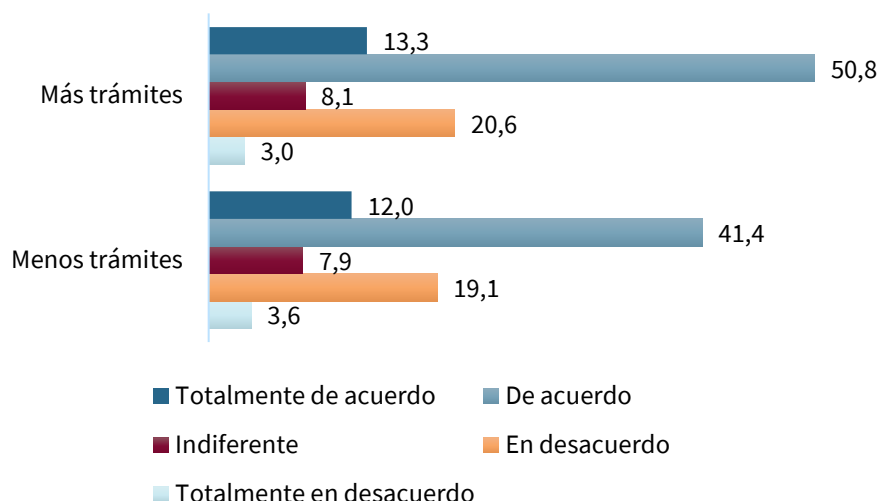


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Perfil de relación con la AP

En relación con el perfil de relación con la AP, las personas que realizan más trámites muestran también más seguridad en que estos se han realizado correctamente una vez finalizados.

Gráfico 60. Autoconfianza en la tramitación según perfil de relación con la AP, 2023 (%)



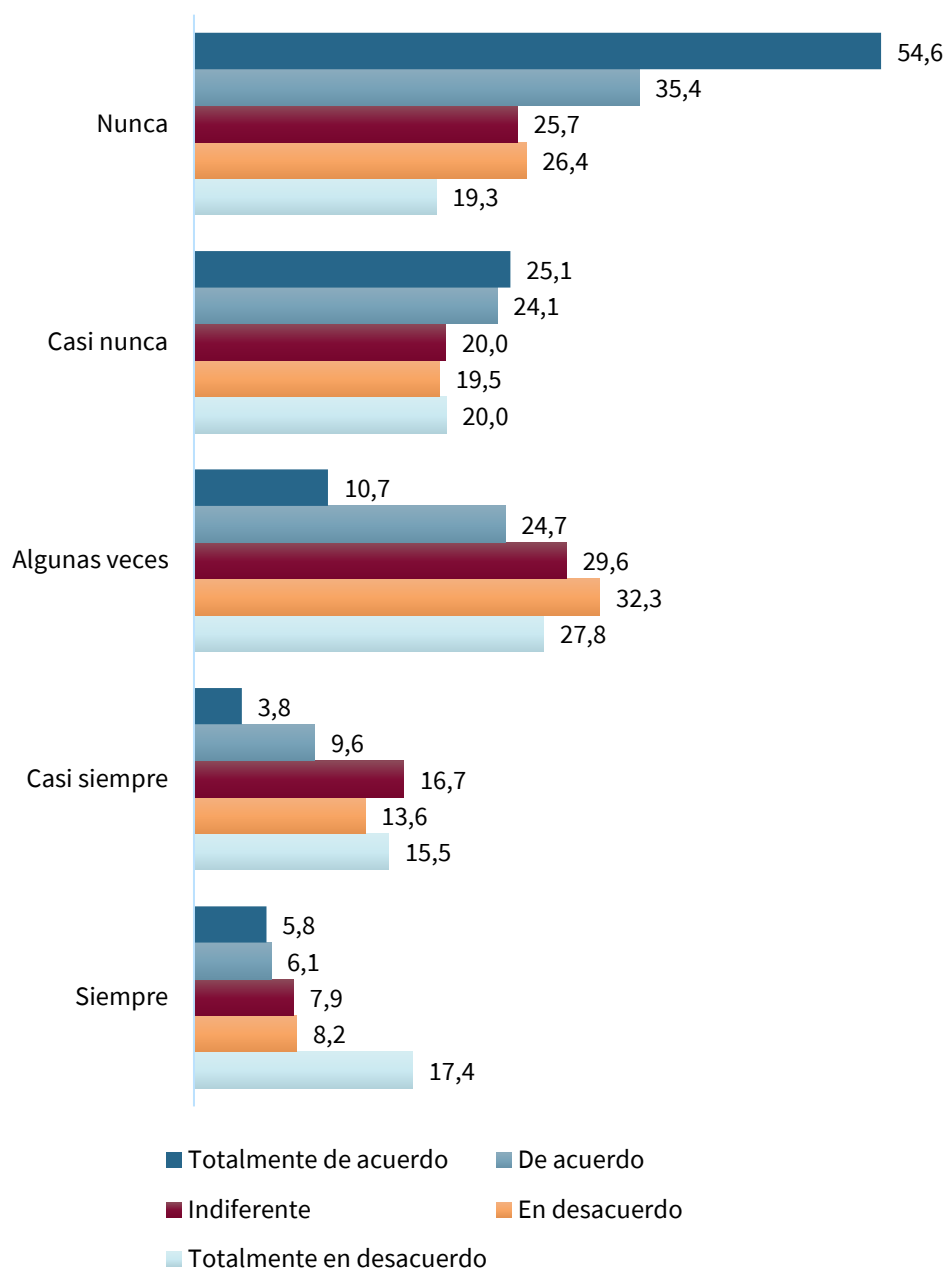
Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Relación con otras variables

Valoración de la autoconfianza a la hora de realizar un trámite digital en función de la frecuencia de apoyo

Al analizar la valoración de la autoconfianza a la hora de realizar un trámite digital en función de la frecuencia de apoyo, se observa como **a menor necesidad de apoyo, mayor autoconfianza a la hora de realizar un trámite digital.**

Gráfico 263. Autoconfianza en la tramitación según frecuencia de apoyo, 2023 (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Anexo 2. Artículos

Por una Administración Digital que no deje a nadie atrás

Claves para una transformación digital justa de los Servicios Públicos

Sandra Gómez

Coordinadora de proyectos. Fundació Ferrer i Guàrdia

Hungria Panadero

Directora. Fundació Ferrer i Guàrdia

La transformación digital de nuestra sociedad y las implicaciones de ésta en todos los ámbitos de la vida de las personas hace que el **abordaje de las desigualdades sociodigitales deba considerarse una prioridad** por parte de la Administración. **¿Cómo ha afectado la digitalización de la Administración pública a la ciudadanía? ¿Se ha transformado en el ámbito digital la Administración pública? ¿Los impactos de la digitalización de la Administración pública afectan a toda la ciudadanía por igual? ¿Es la Administración digital más desigual? ¿Cómo está percibiendo la ciudadanía este proceso?**

La Encuesta “**Brecha y Administración Digital en España**”, realizada por la Fundació Ferrer i Guàrdia, aborda las desigualdades sociodigitales que impactan en la relación de la ciudadanía con la Administración digital. Esta encuesta nos ha permitido conocer **las percepciones de la ciudadanía sobre la Administración pública y sobre los procesos de transformación digital** desarrollados en los últimos años. Además, identifica situaciones de desigualdad y riesgos de exclusión, y retos y oportunidades que hay que considerar. El objetivo final es que el desarrollo de los procesos de transformación digital de la Administración pública no comporte un agravamiento de las situaciones de desigualdad al añadir nuevas barreras o profundizar en las existentes.

Entre los resultados más relevantes, destacamos que **el perfil de inclusión digital de las personas se erige como un factor determinante en la predicción de las formas de interacción de las personas con la Administración pública**. En otras palabras, la forma en que las personas se relacionan con la Administración -y las posibilidades y oportunidades que esta relación ofrece- dependen de su nivel de inclusión digital. La relación directa entre una mayor inclusión digital y un mayor acceso y uso de la Administración digital, así como una menor inclusión digital asociada a un menor acceso y uso, plantea un desafío significativo en cuanto a la equidad de acceso a los servicios públicos digitales.

Podemos establecer que la digitalización de la Administración pública ha impactado de forma desigual en la ciudadanía. **Los colectivos en mayor situación de vulnerabilidad social son los que tienen una menor relación con la Administración pública**, incluso en aquellos trámites que se relacionan con prestaciones vinculadas a situaciones más vulnerables. Estos colectivos son también los que requieren mayor apoyo y acompañamiento, y los que señalan con mayor frecuencia la falta de competencias digitales como uno de los principales motivos para necesitar ayuda.

Un **20% de la población necesita ayuda siempre o casi siempre para realizar trámites con la Administración**. Entre los motivos principales, destaca la complejidad de los trámites (60,6%) pero también la falta de competencias digitales (27%).

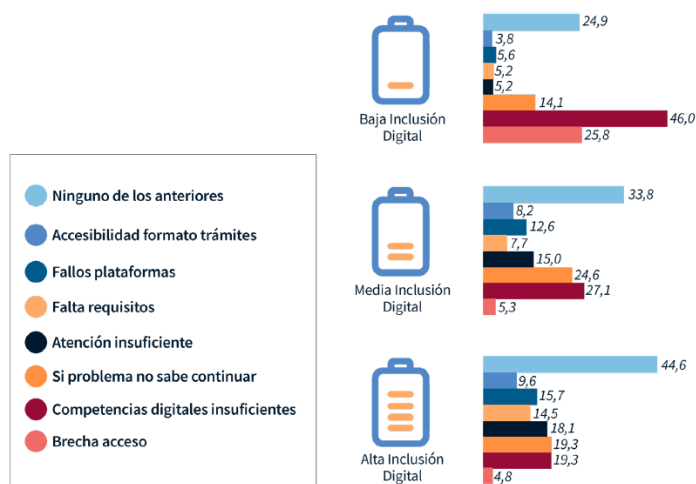
incluso entre aquellas personas que disponen de las condiciones óptimas para relacionarse autónomamente con la Administración digital, esta relación no se produce en la medida que sería posible.

En cambio, las personas que acceden o interactúan más con la Administración pública poseen los recursos, competencias y habilidades para relacionarse de una forma más autónoma. Sin embargo, no lo hacen, al menos no en todas las tipologías de trámites. Esta situación nos lleva nuevamente a reflexionar sobre los retos “clásicos” de la Administración y/o de la tramitación administrativa. Esto debe constituir una alerta:

Los trámites relacionados con hacer efectivos derechos y con cumplir con las obligaciones con la Administración son los que presentan mayores niveles de desigualdad. Por otro lado, observamos que **a los ejes clásicos de desigualdad** se superponen las dificultades vinculadas al proceso de digitalización de la Administración: la falta de competencias digitales, la falta de estrategias para resolver problemas en la tramitación y la falta de ayuda o de acompañamiento en la tramitación. Se detecta, pues, que **la digitalización ha supuesto una barrera adicional** para los colectivos en situación de vulnerabilidad.

La relación con la Administración Digital: Motivos de no acceso

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

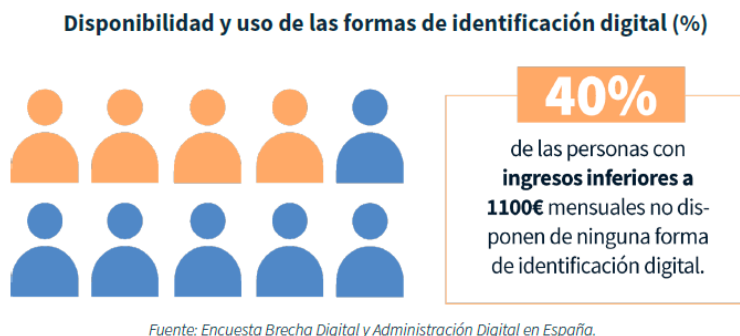


Un **46%** de las personas con un perfil de **baja inclusión digital**, indican la **falta de competencias digitales** como principal motivo para no acceder a la Administración digital y un 26% a la brecha de acceso.

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

La disponibilidad y el uso de las **formas de identificación digital** también constituyen un factor de desigualdad: Un 21% de la población no dispone de ninguna forma de Identificación digital (ID), cifra que ascienda al 40% en el caso de las personas con ingresos

inferiores a 1100€ mensuales. Esto supone una barrera para el uso de la Administración digital, ya que un porcentaje significativo de trámites no se podrá llevar a cabo, al menos no sin la mediación de un tercero.



Las desigualdades identificadas tanto en el acceso como en el uso de la Administración digital se traducen en **oportunidades desiguales para aprovechar sus beneficios** (brecha de aprovechamiento).

Un ejemplo de estas desigualdades se evidencia en el acceso a la información de la Administración pública. El acceso a esta información está condicionado por diversos factores, como la brecha de acceso, la falta de competencias digitales, cuestiones actitudinales y los impactos del capital social y cultural. Resulta preocupante que las personas con menores ingresos económicos tengan un acceso más limitado a la información de la Administración, y también que dicho acceso esté condicionado a la información que puedan recibir de su entorno social.

Un menor acceso a la información de la Administración implica, a su vez, una reducción de **las oportunidades de ejercer derechos y aprovechar los servicios, recursos y ayudas** (entre otros) que las Administraciones pueden ofrecer. Esta situación refleja la complejidad de las desigualdades existentes, que van más allá del acceso a la tecnología y se entrelazan con aspectos socioeconómicos y culturales.

No solo nos encontramos ante un riesgo relativo a unas posibilidades mayores o menores de acceder a servicios, realizar trámites y relacionarse con la Administración digital: **estamos ante riesgos que afectan las percepciones de la Administración pública.**



El 25% de las personas con un perfil de baja inclusión digital no perciben ventajas en la transformación digital de la Administración, frente a un 2,2% de las personas con un perfil de alta inclusión digital.

Los colectivos más vulnerables y con perfiles de inclusión digital baja son los que muestran mayores reticencias a cualquier desarrollo que implica la digitalización de la Administración, incluso aquellos que serían potencialmente beneficiosos para ellos. Las percepciones respecto a la tramitación multidispositivo o respecto a la proactividad de la Administración pueden ser claros ejemplos.

En este sentido, podemos apuntar que los resultados sustentan la idea de que **se ha producido un proceso de digitalización de las Administraciones públicas, pero no tanto un proceso de transformación digital de las Administraciones públicas**. Esto se acompaña del hecho que **las percepciones** de la ciudadanía **respecto a la Administración pública** ya **no son disociables de** las percepciones sobre la **Administración digital**.

La forma en que las personas perciben a la Administración pública incluye sus imaginarios y valoraciones sobre la digitalización. Sin embargo, los desafíos que la ciudadanía enfrenta en relación con la Administración pública no han experimentado cambios significativos con la digitalización de los servicios públicos, lo que respalda la idea de que **la digitalización no ha ido de la mano de un proceso de transformación**.

Nos encontramos en un escenario en el que no se están aprovechando las tecnologías digitales para responder a los retos de la Administración pública, sino que, por el contrario, **se están trasladando los procesos analógicos al entorno digital contribuyendo**, al menos en relación con los colectivos en mayor situación de vulnerabilidad, **a incrementar las dificultades para relacionarse con la Administración y a ahondar en situaciones de desigualdad**.

El **acompañamiento**, una vez más, se revela como un elemento estratégico para el desarrollo de un proceso de transformación digital de la Administración desde una perspectiva de desigualdades sociodigitales. El proceso de digitalización ha condicionado una mayor necesidad de mayor autonomía por parte de la población; simultáneamente, la falta de acompañamiento ha contribuido al aumento de la desconfianza, tanto en el proceso de transformación digital como del funcionamiento mismo de la tramitación administrativa.

Además de **mejorar los niveles de inclusión sociodigital** para posibilitar una relación más autónoma con la Administración, resulta imprescindible **desarrollar estrategias que permitan una experiencia más amable, simple y accesible para la ciudadanía**. En resumen, es crucial impulsar el desarrollo de estrategias auténticas de transformación digital. Estas estrategias no deben limitarse simplemente a trasladar procesos al entorno digital, sino que deben cuestionar y analizar estos procesos desde una perspectiva de desigualdades. Se trata de comprender la complejidad de los desafíos tradicionales de la Administración pública y de examinar, de manera colaborativa y a través de la co-creación con la ciudadanía, cómo

los diversos avances tecnológicos pueden contribuir a una transformación digital justa y no deje a nadie atrás.

Con esta Encuesta promovida por la Fundación Ferrer i Guàrdia, en 2023 hemos podido **profundizar, por primera vez a nivel estatal, en el análisis de la Administración digital desde la perspectiva ciudadana**. Desde esta perspectiva, debemos recordar que la derogada Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos vino a establecer el reconocimiento definitivo del derecho a comunicarse electrónicamente con las Administraciones públicas, así como la obligación de éstas a garantizar este derecho. Esta Ley, además, promovió la articulación entre las Administraciones para el impulso de la Administración digital (“electrónica” en aquel momento). La Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas, derogaba esta primera, y pese a que no se producían modificaciones en las obligaciones definidas, sí que consolidaba la tramitación digital. El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) persigue cuatro grandes objetivos: *“mejorar la eficiencia administrativa, incrementar la transparencia y la participación, garantizar servicios digitales fácilmente utilizables y mejorar la seguridad jurídica”*.

A la luz de las conclusiones que nos presentan los datos de la Encuesta, resulta evidente que desde la perspectiva ciudadana **la Administración digital tiene grandes retos para garantizar** *“servicios digitales fácilmente utilizables de modo que se pueda conseguir que la relación del interesado con la Administración sea fácil, intuitiva y efectiva cuando use el canal electrónico”*. No debemos obviar, no obstante, que diferentes informes reconocen los grandes avances de la Administración digital en España en el resto de los ámbitos que proyecta la normativa relacionados con la eficiencia (electrónica e interconectada), transparencia y seguridad jurídica.

En el contexto actual, evidentemente, no se debería producir un retroceso y revertir la Ley de 2007 que reconoce el derecho de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Exigir un reconocimiento de acceso presencial iría en sentido contrario. El proceso de digitalización de la Administración es un hecho, respaldado por la normativa y en el que se han hecho grandes avances. Hoy tenemos una Administración modernizada mediante su digitalización que ha integrado mejoras en la eficacia y eficiencia, transparencia y automatización de la gestión. Sobre todo, en el plano interno y debemos convenir que es un paso necesario. Pero **no podremos hablar de transformación digital de la Administración hasta que no se garanticen todos los derechos ni se implementen de una forma efectiva todos los principios que recoge el Reglamento**², vinculados tanto a la accesibilidad, una mayor orientación a la personalización de servicios y a la experiencia de usuario.

² Entre estos principios se incluyen el principio de **neutralidad tecnológica y de adaptabilidad**; el principio de **accesibilidad**, para promover que el diseño de los servicios electrónicos garantice la igualdad y no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular, de las personas discapacitadas y de las personas mayores; el principio de **facilidad de uso**, que determina que el diseño de los servicios

Orientaciones para garantizar que no se produzcan discriminaciones sociodigitales en las tramitaciones administrativas

Desde la perspectiva de derechos en el entorno digital y derechos de acceso a los servicios públicos, consideramos clave que la Administración digital tenga en consideración las siguientes orientaciones para garantizar que no se produzcan **discriminaciones sociodigitales en las tramitaciones administrativas**. Las primeras se refieren a actuaciones vinculadas directamente a la ciudadanía des de la perspectiva de la inclusión digital en la tramitación administrativa que deberían tener en cuenta las diferentes Administraciones digitales. Y el segundo bloque se orienta al Servicio público, des de una visión global que no se plantea en la normativa de manera explícita, pero que se presenta como necesario para una optimización real y efectiva y para una transformación digital de la Administración.

Actuaciones vinculadas directamente a la ciudadanía des de la perspectiva de la inclusión digital

- 1** Atender a la **accesibilidad universal** y atención a la **experiencia ciudadana** de manera **urgente** para los **trámites** relacionados con los procesos que afectan a **personas en situación de vulnerabilidad**.
- 2** Extender a todas las tramitaciones administrativas **de manera urgente** la **facilitación** en los procesos y ofrecer **acompañamiento personal multicanal**, atendiendo especialmente al **formato presencial**.
- 3** Integrar la **promoción de derechos digitales** desde la perspectiva de diseño hasta la evaluación de servicios públicos digitales.
- 4** Atender a las **barreras técnicas** que se relacionan con el **acceso y uso**: requerimiento de navegadores, dispositivos, sistemas operativos o archivos, guardado de la información, continuar más tarde, etc.
- 5** Implementar estrategias que permitan una **experiencia de usuario/a** más amable, simple y accesible.
- 6** Adaptar las formas de relación con la Administración digital, así como el acceso a servicios públicos, a las **necesidades específicas de cada persona**, con un objetivo de **prestación proactiva**.

Una colaboración y cooperación entre Administraciones efectiva

electrónicos esté centrado en las personas usuarias para minimizar el grado de conocimiento tecnológico necesario para el uso del servicio; el principio de **interoperabilidad**; el principio de **proporcionalidad** y, por último, el principio de **personalización y proactividad**, entendido como la capacidad de las Administraciones Públicas para que, partiendo del conocimiento adquirido del usuario final del servicio, proporcione servicios precumplimentados y se anticipe a las posibles necesidades de los mismos.

- 7** **Harmonizar** los diversos **procesos** de tramitación administrativa de servicios públicos (mismas estructuras, similares contenidos, estandarización de tramitaciones, etc.)
- 8** Trabajar en el diseño de una **única ventana de acceso** a la tramitación administrativa.
- 9** Regular y organizar adecuadamente un **sistema de identificación digital único** para todas las Administraciones y Servicios Públicos.
- 10** Abordar la complejidad de los **retos tradicionales** de la tramitación administrativa des del **potencial de desarrollo tecnológico**.
- 11** Promoción de **trabajo colaborativo** (procesos conjuntos, recursos compartidos, definición e implementación de mejoras, etc.) entre las diferentes Administraciones públicas.
- 12** Creación de una entidad que atienda a esta **visión de transformadora integral**, que genere conocimiento, difunda buenas prácticas, potencie recursos colaborativos y atienda y haga seguimiento a la accesibilidad, agilidad, seguridad y facilidad des de la perspectiva ciudadana.

La transformación digital no es un hecho consumado; no lo será hasta que se **erradiquen las discriminaciones digitales de acceso, uso y aprovechamiento** a la relación digital con la Administración. Este proceso debe continuar hasta que la inclusión digital -que como hemos descrito intersecciona con otras esferas de la desigualdad- sea efectiva.

En este camino hacia la transformación digital, la Administración digital debe ser una más de las palancas de cambio de la sociedad. Para ello, es esencial que atienda a las necesidades de la ciudadanía, responda a los principios regulados por la normativa y avance considerando las formas de colaboración que exigen las grandes transformaciones sociodigitales.

El reto de la garantía de derechos ante la brecha digital

Agustí Cerrillo i Martínez
Universitat Oberta de Catalunya

M. Ascensión Moro
Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat

1. Las oportunidades de la administración digital y los riesgos provocados por la brecha digital

La transformación digital del sector público es una nueva oportunidad para avanzar hacia una administración pública más abierta, inclusiva, eficiente, resiliente, sostenible y centrada en las personas (Cerrillo i Martínez, 2021). La administración digital puede suponer un ahorro de tiempo en la relación entre la Administración pública y la ciudadanía, una simplificación de la tramitación de los procedimientos administrativos o una reducción de los datos o documentos que deben aportar las personas interesadas en un procedimiento administrativo. De este modo, el uso intensivo de los medios electrónicos puede facilitar la relación entre la Administración pública y la ciudadanía, particularmente, para aquellas personas o colectivos que puedan tener mayores dificultades para trasladarse a las oficinas públicas o para conectar con el personal al servicio de las Administraciones públicas.

No obstante, igual que ha sucedido en el pasado, el proceso de incorporación de los medios electrónicos en la Administración pública está teniendo consecuencias no deseadas tanto en el funcionamiento de las propias administraciones públicas como en sus relaciones con la ciudadanía. Esto tiene consecuencias en personas que pueden tener especiales dificultades para disponer o utilizar los medios electrónicos.

Y no únicamente para estos colectivos. El despliegue de la administración digital que se ha ido implementando en las últimas décadas ha adolecido, entre otras cuestiones, de una excesiva mimetización del modelo tradicional de Administración pública basada en el uso del papel. Efectivamente, en lugar de utilizar la tecnología para transformar los procesos y hacerlos más eficientes, ágiles, proactivos, mejorando así los servicios públicos y la relación con la ciudadanía, la realidad es que se ha aplicado la tecnología a los procesos tal y como se venían realizando, llegando a experimentar tanto el personal de las Administraciones públicas, como la ciudadanía, entidades y empresas, una “automatización de la burocracia” que ha ampliado substancialmente esta brecha digital en otras muchas dimensiones, más allá de la generacional o de falta de medios.

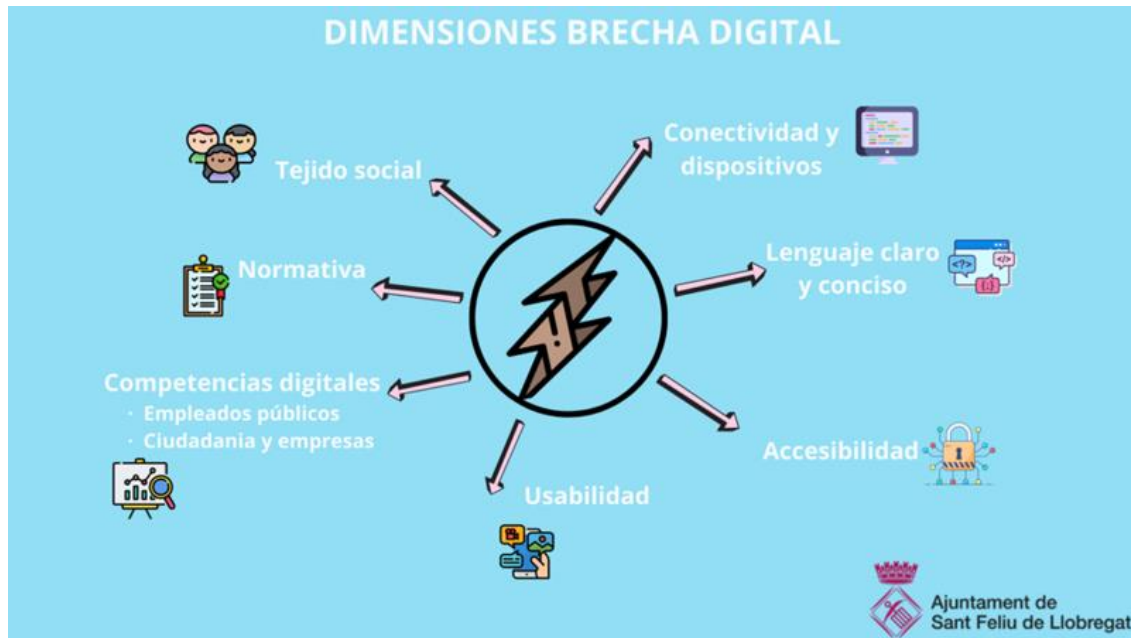
De hecho, estudios recientes ponen de manifiesto que, aunque efectivamente se ha incrementado el uso de la administración digital por parte de la ciudadanía, un 71% de la población considera que estos servicios no son de calidad, y el 35% que los servicios digitales son demasiado complicados. Incluso un 60% prefiere todavía acceder a la información y a los servicios por canales tradicionales (presencial o telefónico), ya que no consideran los trámites electrónicos ni sencillos ni intuitivos (Costa Climent, 2022).

En efecto, la transformación digital de la Administración pública puede generar una brecha digital, es decir, una exclusión de determinadas personas y colectivos del uso de los medios

electrónicos en sus relaciones con la Administración pública. Más allá, también puede comportar un alejamiento de los servicios públicos.

Esta brecha digital puede tener distintas causas y, como decíamos, diferentes dimensiones.

Imagen 1: Las dimensiones de la brecha digital



Fuente: Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat

La brecha digital puede tener una causa económica. Por ejemplo, el acceso a los servicios digitales puede exigir utilizar unos determinados dispositivos o aplicaciones que no están a disposición de cualquier persona por su coste.

Puede tener una causa tecnológica. Por ejemplo, los servicios digitales pueden no ser accesibles para personas que tengan una determinada discapacidad sensorial o motora. Asimismo, la tramitación de determinados trámites de un procedimiento administrativo puede comportar una mayor complejidad para (por ejemplo, la firma de un documento con el certificado electrónico reconocido incorporado en el DNI).

También puede tener una causa educativa. Por ejemplo, los servicios digitales pueden tener un diseño complejo, difícil de utilizar, que impida su uso por parte de personas con pocas competencias digitales o que tengan alguna discapacidad intelectual. Asimismo, con frecuencia la administración digital supone el uso de un lenguaje técnico incomprensible para determinadas personas (por ejemplo, certificados electrónicos, sedes electrónicas) o la utilización de aplicaciones poco usables. Así, se desprende de un estudio en el cual el 83% de las personas encuestadas declaraban haber dejado algún trámite sin completar ante la imposibilidad de entenderlo (Prodigioso Volcán, 2020).

Asimismo, la brecha digital puede tener una causa de género. En particular, cuando la Administración pública usa Inteligencia Artificial para la automatización de algunos procesos

o la personalización de servicios, puede llevar a resultados distorsionados, sesgados o incorrectos que no representen la realidad de las personas o las situaciones que han sido analizadas por los sesgos en los algoritmos o en los datos utilizados en su aprendizaje.

Ante este escenario, a continuación, exponemos brevemente los instrumentos que prevé la legislación vigente para poder evitar la brecha digital que se puede derivar de la extensión de la administración digital, y algunos aspectos estratégicos y organizativos para dar respuesta a aquellos supuestos que puedan surgir¹.

2. Los principios de la administración digital

Los principios de la administración digital orientan e inspiran el desarrollo de los servicios digitales, facilitan la interpretación de la normativa y colman las lagunas que puedan surgir.

Los principios previstos en la legislación vigente pueden ser un instrumento idóneo para eliminar las distintas causas antes expuestas, así como para poner en funcionamiento mecanismos adecuados para minimizar sus efectos.

2.1 El principio de igualdad

Cualquier persona debe situarse en una posición de igualdad en sus relaciones con la Administración pública, independientemente de que utilice o no los medios electrónicos.

Para ello, deben promoverse las actuaciones necesarias que faciliten la relación digital de las personas con discapacidad intelectual o sensorial, para eliminar las dificultades de relación digital por razón de género o fomentar la autonomía digital de los colectivos en riesgo de exclusión digital. En esta dirección, la Carta de Derechos Digitales señala que la Administración pública debe promover políticas públicas activas que garanticen el acceso a los servicios públicos, a los sistemas y los procedimientos a todos los sujetos y la asistencia en tales procedimientos.

Asimismo, la Administración pública debe impulsar mecanismos que garanticen la igualdad en el uso de los medios electrónicos, por ejemplo, a través de la creación o el uso de centros en los que pueda haber dispositivos electrónicos para interactuar con la administración pública o la oferta de servicios de asistencia y orientación a la ciudadanía en el uso de los medios electrónicos.

Por último, esta debe ofrecer alternativas presenciales que permitan que cualquier persona que no tenga la obligación de utilizar los medios electrónicos pueda relacionarse con ella, presencialmente o a través de medios electrónicos.

2.2 El principio de simplificación

Cuanto más se reduzcan los tiempos y plazos necesarios para la tramitación de los procedimientos administrativos, disminuyan las cargas documentales o se supriman o reduzcan de trámites, más se reducirán las brechas que produce el uso de los medios electrónicos.

Para simplificar la relación de determinados colectivos con la Administración pública a través de medios electrónicos, la legislación prevé la creación de ventanillas únicas electrónicas (por ejemplo, para la relación entre los empresarios y la Administración pública).

Junto al principio de simplificación, el principio de proporcionalidad exige que las garantías y medidas de seguridad sean adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones electrónicos.

2.3 El principio de accesibilidad

El principio de accesibilidad se refiere a las características que permiten que los servicios digitales puedan ser conocidos y utilizados por cualquier persona, independientemente de sus circunstancias personales, especialmente, personas con discapacidad o personas mayores.

El principio de accesibilidad se concreta en la obligación de utilizar principios y técnicas en el diseño, gestión, mantenimiento y actualización de los servicios digitales. También en que la Administración pública ofrezca mecanismos de comunicación que permitan a cualquier persona presentar sugerencias y quejas o informar sobre cualquier incumplimiento de los requisitos de accesibilidad. Asimismo, en que la Administración pública difunda una declaración de accesibilidad detallada, exhaustiva y clara sobre la conformidad con dichos principios. Finalmente, el principio de accesibilidad también exige que la Administración pública realice revisiones periódicas del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad.

2.4 El principio de neutralidad

El principio de neutralidad garantiza que las personas usuarias de los servicios digitales puedan optar por distintas tecnologías, dispositivos o aplicaciones en sus relaciones con la Administración pública, evitando que ello pueda condicionar negativamente el alcance de sus relaciones a través de medios electrónicos.

Para ello, la Administración pública debe utilizar estándares abiertos, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado. Para ello, los medios deben estar disponibles de forma general y ser compatibles con los dispositivos y aplicaciones de uso general.

2.5 El principio de facilidad de uso

La usabilidad persigue que los servicios digitales se diseñen de manera que permitan a las personas usuarias relacionarse fácilmente y de manera satisfactoria con la Administración pública sin que tengan la necesidad de disponer de conocimientos especializados para ello.

Algunas normas ya contemplan que el diseño de los servicios digitales tenga en cuenta el uso de un lenguaje sencillo y comprensible para todas las personas o que tanto en su diseño como en su evaluación se cuente con el análisis de la experiencia de las personas.

2.6 El principio de personalización y proactividad

El principio de personalización persigue que el diseño e implementación de los servicios digitales se adapte a las características, necesidades, circunstancias, preferencias o intereses de una persona o grupo de personas a partir del análisis de los datos que sobre ellas dispongan las Administraciones públicas. La personalización permite suprimir barreras que pueda generar la prestación de servicios digitales al adaptarse a las circunstancias personales de cada interesado.

La proactividad es un nivel de personalización que consiste en prestar a la persona interesada un servicio sin que este haya sido solicitado por ella ni exista ninguna interacción previa (por ejemplo, formularios pre cumplimentados). La proactividad también puede contribuir a reducir la brecha digital al anticipar la actuación administrativa respecto a su solicitud por parte de la posible persona interesada.

3. Los derechos y obligaciones de la ciudadanía en la administración digital

3.1. Derecho a utilizar los medios electrónicos

Las personas tienen derecho a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas. El reconocimiento de este derecho conlleva el de otros derechos accesorios, como el derecho a elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no y, por tanto, el derecho a modificar la elección en cualquier momento.

Este derecho tiene una repercusión evidente en la propia configuración del servicio de atención a la ciudadanía que, necesariamente, debe evolucionar a un nuevo modelo integral y multicanal, que mejore la experiencia de la ciudadanía, entidades y empresas, caracterizado por la agilidad, la proactividad, la proximidad y la capacidad de adaptación a las necesidades presentes y futuras. Por ello, las propias oficinas de atención ciudadana deberían evolucionar también en sus perfiles y las personas que trabajan en ellas ampliar su marco de competencias para, en primera línea, resolver, facilitar, acompañar y escuchar activamente a la ciudadanía que, mediante cualquier canal habilitado, quiera relacionarse de alguna manera con la Administración pública. Como se ha comentado anteriormente, la denominada brecha digital va más allá de las dificultades derivadas de las capacidades o disponibilidad de medios, o de colectivos más o menos vulnerables, hablamos de brecha actualmente también en relación con la accesibilidad, la comprensión y la confianza.

En este sentido, la tecnología puede ser una gran aliada para desplegar estos modelos de atención 360° que deben contemplar la omnicanalidad y la diversidad de público objetivo. Algunas de estas herramientas pueden ser:

- Aplicaciones para poder ser atendido en un idioma diferente que incluya traducción simultánea en el idioma que se escoja.
- La video atención como nuevo canal de relación, que puede ampliarse con servicios específicos para personas con dificultades auditivas, incluyendo videollamadas a través de un intérprete de lenguaje de signos.
- Robots conversacionales (chatbots) que incorporen Inteligencia Artificial para facilitar la relación con la ciudadanía mediante la voz.

3.2. Derecho de asistencia en el uso de medios electrónicos

Las personas también tienen derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Este derecho se concreta especialmente en relación con la identificación y firma electrónica, la presentación de solicitudes a través del registro electrónico general o la obtención de copias auténticas a través de funcionario público habilitado. No obstante, nada excluye que pueda extenderse al desarrollo de todos los trámites que conforman un procedimiento administrativo.

Asimismo, el derecho de asistencia también exige que las Administraciones Públicas pongan a disposición de las personas interesadas los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen para poder tramitar los procedimientos o acceder a los servicios. En esta dirección, deben prestar la asistencia necesaria para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios digitales por alguno o algunos de los siguientes canales: presencial, portales de internet y sedes electrónicas, redes sociales, telefónico, correo electrónico o cualquier otro canal que pueda establecerse (por ejemplo, la video atención).

No obstante, el derecho de asistencia en el uso de medios electrónicos no puede comportar la exigencia de la obtención de cita previa. Así lo han advertido distintos defensores del pueblo al considerar que esta medida no tiene amparo legal y que puede no ser proporcional. Por ello, se han empezado a suprimir la obligatoriedad de este trámite que únicamente puede ser establecida para mejorar la atención ciudadana y que ha de poder obtenerse por varios canales (por ejemplo, Acuerdo GOV/146/2023, de 11 de julio).

3.3. Obligación utilizar medios electrónicos

Determinados sujetos están obligados a relacionarse con la Administración pública a través de medios electrónicos para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo (entre otros, personas jurídicas, quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria o los empleados y empleadas de las Administraciones públicas).

Más allá de lo previsto en la legislación, existe la posibilidad de que cada Administración pública pueda extender reglamentariamente esta obligación para determinados procedimientos o trámites a otros colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios (por ejemplo, empresarios individuales o autónomos, participantes en procesos selectivos o personas interesadas en procedimientos de concesión de subvenciones). En relación con ello, resulta de interés advertir que los tribunales están concluyendo que siendo esta ampliación una excepción al reconocimiento del derecho de las personas a comunicarse con la administración por medios electrónicos debe estar adecuadamente motivada (por ejemplo, la sentencia del Tribunal Supremo 635/2021, de 6 de mayo [ECLI:ES:TS:2021:1587] o la más reciente 3295/2023, de 11 de julio [ECLI:ES:TS:2023:3295]).

A pesar de que la normativa presume que todos los sujetos obligados a utilizar los medios electrónicos disponen del conocimiento o los recursos necesarios para poder ello, esto no siempre es así (por ejemplo, las personas que gestionan una asociación de apoyo a personas jubiladas)

4. El acceso electrónico a los servicios digitales

Las personas tienen a su disposición diferentes canales de acceso a las Administraciones públicas por medios electrónicos a través de los que ejercer sus derechos 24 horas al día, 365 días al año desde cualquier lugar.

Cada administración pública debe determinar qué canal o canales pondrá a disposición de la ciudadanía. En cualquier caso, debe disponer de una sede electrónica y de un punto de acceso electrónico.

El punto de acceso electrónico general es el espacio electrónico a través del cual las personas pueden ejercer su derecho a comunicarse con las Administraciones públicas locales a través de medios electrónicos y, en particular, acceder a los servicios, trámites e información de la administración pública. En su diseño deben tenerse en cuenta los contenidos, formatos y funcionalidades que permitan garantizar la accesibilidad.

La sede electrónica es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía a través de las redes de telecomunicaciones, mediante la cual las Administraciones públicas difunden información y prestan servicios y permite a la ciudadanía realizar todas las actuaciones y trámites referidos a procedimientos o a servicios que requieran su identificación o la de la administración pública. La sede electrónica debe sujetarse, entre otros, a los principios de disponibilidad, accesibilidad, usabilidad y neutralidad, debiendo tener en cuenta los estándares abiertos y, en su caso, los que sean de uso generalizado por la ciudadanía.

Además de estos canales, la legislación vigente prevé otros espacios más específicos como el portal de transparencia o el perfil de contratante.

5. Reflexiones finales

Recientemente, la Fundación Civio publicaba un estudio sobre cómo la burocracia digital obligatoria se está convirtiendo en una barrera para que determinadas personas, especialmente aquellas más desfavorecidas, puedan contactar con la Administración pública (por ejemplo, en relación con la solicitud de la ayuda a personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio que podía presentarse exclusivamente a través de la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria que aprobó el Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio) (Belmonte, 2023). Todo ello es una muestra del escudo defensivo al que se ha referido Alejandra Boto (2023) al analizar el impacto de las tecnologías y la digitalización en la Administración pública.

Este escudo defensivo puede tener manifestaciones diversas, pero puede tener un impacto más acentuado en determinadas personas o colectivos. En efecto, a lo largo de estas páginas, hemos podido constatar brevemente cómo la práctica de las Administraciones públicas puede llevar a esa conclusión. De todos modos, también hemos podido observar cómo la legislación prevé instrumentos suficientes para evitarlo o darle respuesta, bien en forma de principios que deben guiar el diseño y funcionamiento de la administración digital, bien a través del reconocimiento de distintos derechos de las personas.

Pero también es verdad que, más allá de lo que dispone la legislación, las Administraciones públicas deben dar un salto exponencial en su forma de actuación y su estrategia de despliegue de la administración digital para que, efectivamente, se pueda generar valor público a partir de una gestión inteligente de los datos y prestar servicios públicos de calidad. Todo ello en el marco de los principios que se han expuesto y de los derechos de la ciudadanía y de las personas interesadas que reconoce la legislación vigente.

De hecho, ya hay ejemplos de instituciones que, mediante trámites electrónicos proactivos pre cumplimentados, muestran toda aquella información que ya se dispone de las personas interesadas, para que la tramitación se realice en un solo acto o bien, si es necesario, se pueda modificar esta información. También de experiencias de carpetas ciudadanas, es decir, de espacios restringidos donde la ciudadanía puede acceder a sus datos, a la información de que dispone la administración, los trámites que se han realizado y el estado de tramitación de sus asuntos, las notificaciones, etc. Incluso ya existen proyectos para la federación de estas carpetas o la creación de portales unificados para que la ciudadanía pueda acceder a toda la información disponible, independientemente del nivel de administración en que se encuentre (estatal, autonómica o local).

Todo ello, constituye una manifestación del derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante y de los principios de cooperación e interoperabilidad que también deben guiar el desarrollo de la administración digital. Al mismo tiempo, puede contribuir a reducir la brecha digital.

Por último, es necesario ahondar en la idea de que para minimizar esta brecha digital se requiere, además, adoptar nuevas formas de gobernanza que cuenten con la participación activa de todos los actores implicados en el diseño, mejora y reformulación de los servicios digitales. Un nuevo modelo basado en la escucha activa de las necesidades, expectativas, satisfacción y comportamiento de la ciudadanía, acompañándola en este proceso de adquisición de nuevas habilidades y competencias digitales para superar las distintas brechas. Para ello resulta conveniente establecer dinámicas de mejora de procesos en los que la ciudadanía pueda testear los servicios digitales antes de su puesta en funcionamiento o bien mejorar los existentes, y donde poder verificar aspectos clave para superar la brecha digital como, entre otros, la accesibilidad, la usabilidad, el lenguaje fácil.

6. Referencias bibliográficas

- Belmonte, E. (2023). *Burocracia digital obligatoria: cuando la administración online es una barrera*. Accesible en: <https://civio.es/tu-derecho-a-saber/2023/02/07/burocracia-digital-obligatoria/>.
- Boto, A. (2023). Nuevas barreras burocráticas: la Administración defensiva digital. *Documentación Administrativa: Nueva Época* (10), 40-58.
- Cerrillo i Martínez, A. (Ed.) (2021). *La transformación digital de la Administración local* (Vol. 33). Madrid: Fundación Democracia y Gobierno Local.
- Cerrillo i Martínez, A., Alguacil Sanz, M., González, S. y Moro Cordero, M. A. (2023). *A las puertas de la Administración digital*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Costa Climent, J. (2022). *La digitalización de la administración pública: la clave para recuperar la confianza en las instituciones*. Accesible en: <https://www.salesforce.com/es/company/news-press/press-releases/2022/07/220708/>.
- Prodigioso Volcán. (2020). *¿Son claros los trámites digitales? Estudio preliminar sobre la claridad de la digitalización de nuestras administraciones*.

Mayores y otros excluidos de la Administración digital.

Algunas reflexiones a partir de la Encuesta sobre brecha digital y administración electrónica. Fundación Ferrer i Guàrdia 2023

Adela Mesa del Olmo

Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU)

Perfiles de ciudadanas y ciudadanos digitales

La ciudadanía del siglo XXI se mueve en el entorno digital; sin embargo, no todos los individuos son capaces de moverse en ese medio, o al menos de forma fácil y cómoda. Esta circunstancia está generando una divisoria entre quienes están conectados y quienes no lo están; no obstante, no se da una división dicotómica, sino que se trata de un *continuum* en el cual nos encontramos con situaciones diversas. ¿Cuál es la situación real en España en esta cuestión?

Para tener una idea clara del alcance del problema de la brecha digital (BD) en España debemos tener presentes los diferentes tipos de brechas digitales. Con el objetivo de contribuir a esclarecer esta cuestión, la Fundación Ferrer i Guàrdia ha llevado a cabo dos iniciativas a través de la realización de dos encuestas de alcance estatal, consecutivas en el tiempo, y que han tratado de abordar dos extremos relevantes en este tema. La encuesta realizada en 2022 se focalizó a detectar el nivel de capacitaciones digitales de la población española, pivotando sobre los tres tipos de brechas que considera la literatura especializada como son: la Brecha digital de acceso, la brecha digital de uso y la brecha digital de aprovechamiento.

En el primer caso, nos estamos refiriendo a las posibilidades y habilidades de las personas de acceder a un dispositivo electrónico y al acceso a Internet (BD de acceso); en el segundo caso, a la intensidad y el uso que se da al acceso a Internet (BD de uso) y, en tercer lugar, la dimensión de aprovechamiento, que muestra la capacidad para quienes usan Internet de sacar provecho de su uso, poder influir y ganar presencia en el espacio público.

Si tenemos en cuenta los resultados de la encuesta de 2022 (Fundació Ferrer i Guàrdia, 2022) y nos fijamos en los hallazgos relativos a la BD de aprovechamiento, se detecta que las variables de mayor valor predictivo respecto a la existencia o no de brecha son: la edad, el nivel de estudios, y el tipo de actividad (activo/no activo). Por tanto, el perfil de individuos altamente digitalizados sería el de aquellos entre 18 y 45 años con mayor nivel de estudios y en una situación laboral activa. Ello supone dibujar en estos términos la ciudadanía digital del siglo XXI y, en el reverso, excluir a gran parte de la ciudadanía.

En el abordaje a la cuestión, en la encuesta de 2023 promovida por la misma fundación, se mantiene el esquema de acceso, uso y aprovechamiento como referencias distintivas de brecha y se relacionan con la Administración y el empleo de esta de canales digitales. El primer resultado general de clúster arroja pocas novedades, aunque refuerza y matiza tendencias. En general, podemos hablar de tres grupos que van desde una inclusión digital baja, otra intermedia y otra de un perfil de inclusión digital alta, asociada -a su vez- a distintos grupos

de edad (65 y más años, 45 a 64 años y entre 18 y 44 años, respectivamente). Esta clasificación coincide, asimismo, con un nivel de estudios en orden creciente según los grupos de edad; y con la autopercepción de competencias digitales y la autoconfianza digital. Así, en este sentido, no tenemos muchas novedades en la encuesta de 2023. Sin embargo, al introducir el ámbito de la administración pública encontramos matices interesantes.

Relación de la ciudadanía con la Administración digital

La encuesta muestra que la ciudadanía nos relacionamos con la administración principalmente por motivos de salud (trámites relacionados con la misma) o por cuestiones tributarias. Curiosamente, aquí se contemplaban todos los canales posibles y no son los mayores de 65 años los que más se relacionan con la administración por gestiones que tienen que ver con la salud, sino los individuos de 30-44 años (el 87%) y después de estos los de 45-64 años (el 80,5%); mientras que bajan a un 73,3% los mayores de 65 años que realizan ese trámite. Esto contrasta con la pregunta acerca del acceso de forma digital a servicios y prestaciones que ofrece la Administración pública. En este caso, aunque un 19% de las personas mayores de 65 años dicen acceder a través de ese canal, un 39,7% manifiesta no realizar el trámite de forma telemática. Indagando por qué no acceden a ese tipo de servicios de forma digital, el 39,4% indica no presentar competencias suficientes para ello. En el caso de los trámites relacionados con las obligaciones con la Administración (declaración de la renta, empadronamiento, pago de multa o impuestos) se aprecia mayor dificultad técnica y el 45,1% de este grupo etario manifiesta no presentar competencias suficientes para realizarlas. En este grupo de trámites (obligaciones con las AAPP) curiosamente todos los grupos de edad manifiestan necesitar ayuda, principalmente los de 30 a 44 años (el 78%) así como los de 45-64 años (61%) y los jóvenes de 18 a 29 años (el 54%) y precisamente aquí son los mayores los que en menor medida manifiestan necesitar ayuda. Esto nos permite formular la hipótesis de que en el caso de los trámites más complejos con las administraciones públicas se da una relación inversa entre la edad y la facilidad o dificultad en acceder a los mismos.

Dicho de otro modo, los grupos de edad más jóvenes pueden encontrarse con ciertas barreras para relacionarse con la Administración, en concreto en los trámites que tienen que ver con cumplir con las obligaciones con la Administración. Llama asimismo la atención que, a su vez, sean los intervalos de menor edad los que afirmen necesitar ayuda para participar y decidir en el espacio institucional (procesos participativos, audiencias públicas, etc.); el 30,5% de los jóvenes de 18 a 29 años y el 35,4% de los de 30 a 44 años así lo indican. Y no solamente la necesidad de ayuda, sino que cuando participan prefieren hacerlo de forma presencial y no por internet (el 35,4% de los de 18-29 años, y el 38,3% de los de 30-44 años), en cifras muy cercanas a los grupos etarios de 45-64 años y de más de 65 años (49% y 46,1%, respectivamente). Lógicamente, cuando el trámite consiste en informarse, el grupo etario que mayoritariamente afirma recurrir a internet es el de 30-44 años, le siguen los jóvenes de 18-29 años, después los de 45-64 años y, por último, los de más de 65 años. En el caso de estos últimos, lo preocupante es que un alto porcentaje manifiesta no realizar el trámite, lo cual significa que se quedan al margen y muy escasamente (un 7,7%) piden ayuda. Nuevamente, son datos preocupantes de un grupo de personas (numeroso) que se queda al margen de la actividad y realidad institucional.

En el análisis del aprovechamiento de la administración digital, esto es, el rendimiento que obtienen las personas usuarias, nos encontramos con algunos hallazgos reseñables. Una de

las cuestiones que más preocupa en la implementación de la administración electrónica es la percepción de las ventajas de las mismas. A este respecto, cabe decir que **“la comodidad”** es uno de los factores más valorados por todos los grupos de edad, aunque en el grupo de los 65 y más años se dividen al 50% a este respecto. El ahorro de tiempo también se valora positivamente en todos los grupos de edad, pero en el caso de los mayores de 65 años baja al 41,1% (el resto de los grupos de edad rondan el 67,6% valorando positivamente el ahorro de tiempo). Uno de los datos a destacar es la percepción de escasa eficiencia en los trámites *online* por el grupo de edad de 65 y más años (el 77,5% no los considera eficientes y superando los porcentajes de no eficiencia a los de eficiencia en el resto de los grupos de edad). Esto parece indicar que **la eficiencia** no es el motivo que más impulsa a utilizar la administración electrónica; dicho de otro modo, existe cierta **desconfianza hacia la eficacia de la Administración electrónica** y que aumenta con la edad.

Por lo que respecta a los inconvenientes en la realización de los trámites administrativos en formato digital, hay una gran coincidencia, en todos los tramos de edad, en identificar a la **“complejidad” de los trámites** como un gran obstáculo (lo es así para el 75,3% de 18-30 años, para el 69,9% de 30-44 años, para el 67,2% de 45-64 años y para el 71% de 65 y más años). Nótese que en este caso perciben en mayor porcentaje dicha complejidad entre 18-29 años que entre 65 y más años. En este caso, por tanto, el factor determinante de la brecha no está en la edad ni en las capacitaciones digitales de los individuos (mayores en el intervalo joven) sino en la propia percepción de los trámites administrativos como complejos, siendo aquí el aspecto de la digitalización un elemento más. De los problemas señalados no hay ninguno que destaque (no disponer de los dispositivos digitales necesarios, no disponer de conocimientos suficientes, fallos en las plataformas o desconfianza respecto a la seguridad y la privacidad); incluso, llama la atención que los mayores de 65 años sean los que en menor medida (un 17,5%) refieren un apoyo insuficiente cuando van a hacer un trámite de forma digital. Este panorama podría interpretarse a modo de una **cierta indiferencia ante los problemas a la hora de realizar un trámite** (¿apatía?). Destaca únicamente el recurso de llamar por teléfono a la Administración pública correspondiente como el más utilizado y cuyo porcentaje de uso disminuye según avanzamos en los grupos de edad más avanzados (el 40,4% de los jóvenes de 18-29 años, el 45,2% de los de 30-44 años, el 36% de los de 45-64 años y el 19,6% de los de más de 65 años). Por otro lado, prácticamente nadie manifiesta acudir a un servicio público de apoyo ni tampoco acude a gestorías privadas.

Curiosamente, las propuestas de mejora a la hora de realizar trámites y gestiones digitales no concitan excesivo interés en los distintos grupos de edad; sin embargo, una de las propuestas que mayor porcentaje de adhesiones reúne en los diferentes grupos de edad es el **que la Administración no nos reclame datos que ya hemos proporcionado en otras ocasiones** y, curiosamente, a quienes menos molesta esta circunstancia es a los mayores de 65 años. En general, dados los porcentajes poco significativos respecto a esta cuestión, planteamos la hipótesis de que las personas de más de 65 años entrevistadas muestren una cierta “apatía” por los **trámites administrativos**, independientemente del canal utilizado y mostrando un cierto **sentimiento de algo ajeno**.

En cuanto a si ha mejorado la atención a la ciudadanía desde que los trámites se realizan de forma telemática, hay una profunda división generacional. En los dos grupos más jóvenes predominan los que están de acuerdo y totalmente de acuerdo (el 51,2% de los de 18-29 años,

y el 55,7% de los de 30-44 años), en los 45-64 años hay casi un empate técnico entre los favorables a la digitalización (43,3%) y los críticos (41,6%) mientras que en el caso de los mayores de 65 años la valoración de la administración es negativa (39,1% frente al 33,8% de los favorables). En resumen, a mayor edad peor valoración de los trámites telemáticos con la Administración.

Finalmente, y este es un dato muy preocupante, a pesar de una cierta valoración positiva de la administración electrónica (depende de la edad) hay un amplio porcentaje en todos los grupos de edad que **consideran que desde que los trámites se realizan de forma telemática se han vulnerado derechos de la ciudadanía** (el 50,4% de los de 18-29 años, el 63,9% de los de 30-44 años, el 68,9% de los de 45-64 años y el 57,8% de los de 65 y más años). Esta valoración muestra una elevada deslegitimación de la administración electrónica, principalmente entre los 30 y los 64 años. Quizás eso explique la elevada valoración de la atención presencial (el 83,1% de los 18-29 años, el 86,8% de 30-44 años, el 87,6% de 45-64 años y el 81,6% en los mayores de 65 años). Como ocurría en el caso anterior, el amplio apoyo a la atención presencial se concentra entre los 30-64 años, los tramos de edad de mayor actividad laboral. No obstante, esto coincide, asimismo, con una aceptable valoración de seguridad en haber realizado correctamente el trámite (60,5%, 71,9%, 57,9% y 40,8%, según los intervalos de edad señalados), siendo los de 30-44 años los que se sienten más seguros a este respecto, aunque manteniendo un volumen considerable de críticos (23,7%, 19%, 27% y 21,4%), comportamiento que se repite con relativa frecuencia en las respuestas de los encuestados.

En resumen, los resultados globales vienen a confirmar las tendencias más conocidas: son la edad, el nivel de estudios y el tipo de actividad los factores de brecha más significativos. No obstante, en lo que atañe a la relación con la administración hay algunas percepciones destacables. En el aspecto positivo se destaca la comodidad de las herramientas digitales y la seguridad de haber realizado correctamente los trámites; sin embargo, existen factores negativos de peso como son la percepción de complejidad y la consideración de que la administración electrónica vulnera, de algún modo, derechos de la ciudadanía. Esto último es sumamente grave (Ararteko, 2021) y las administraciones públicas deberán emplearse a fondo para corregirlo. Adicionalmente, planea una cierta “apatía” hacia los trámites administrativos, mostrando una ciudadanía poco implicada con las gestiones administrativas, principalmente las personas mayores.

Referencias bibliográficas

Ararteko (2021): *Herritarrengandik hurbilago egongo den administrazioarantz aurrera egiteko tresnak/ Instrumentos para avanzar hacia una administración más cercana a la ciudadanía*, CL Cursos de Verano, XXXIII, Cursos Europeos, UPV/EHU, Vitoria-Gasteiz, 2021.

Fundació Ferrer i Guàrdia (2022): *La Brecha digital en España. Conocimiento clave para la promoción de la inclusión digital*. Fundació Ferrer i Guàrdia y Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Disponible en: <https://www.ferrerguardia.org/blog/publicaciones-3/encuesta-brecha-digital-en-espana-2022-73>.

Del Gobierno abierto a la Administración cerrada. Derechos fundamentales y Administración digital

Antonio Troncoso Reigada

Catedrático de Derecho Constitucional. Miembro del Foro del Gobierno abierto en representación del profesorado de las universidades españolas

En los últimos años, el Gobierno de España ha impulsado distintos Planes de Gobierno Abierto, con la finalidad de facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones. La transparencia administrativa y el acceso a la información pública permiten también el control y la rendición de cuentas y todo ello mejora la satisfacción de los ciudadanos en el cumplimiento de las obligaciones que le vienen impuestas por las normas, favoreciendo al mismo tiempo la legitimación del Gobierno. De esta forma, el gobierno abierto es el último escalón en el proceso permanente de reforma de la Administración Pública. Así, durante el I Plan de Gobierno Abierto 2012-2014, hay que destacar la aprobación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, que fue la primera Ley que estableció una obligación general de publicidad activa y garantizó el derecho de acceso a la información pública como derecho ciudadano. Además, durante este periodo, se integraron las diferentes iniciativas de transparencia administrativa que se estaban llevando a cabo hasta ese momento para centralizarlas y dotarlas de mayor coherencia. Durante el II Plan de Gobierno Abierto 2014-2016, el Gobierno de España apostó decididamente por la publicidad activa, destacándose la implementación del Portal de Transparencia. Así, ocho de los diez compromisos que asumió el II Plan de Gobierno Abierto se correspondían a la apertura de datos en posesión de los diferentes departamentos ministeriales. Durante el III Plan de Gobierno Abierto 2017-2019, el Gobierno se centró en la colaboración y la participación. Para promocionar la colaboración se creó el Foro sobre Gobierno Abierto, que posibilita a la sociedad civil, junto con los diferentes niveles de la Administración Pública, debatir sobre el desarrollo del III Plan, promover y canalizar propuestas de Gobierno Abierto e intercambiar buenas prácticas. Además, se ofreció a la ciudadanía un espacio participativo en la web sobre Gobierno Abierto.

En la actualidad está vigente el IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024, donde posiblemente se ha avanzado más en los aspectos politológicos –el gobierno abierto como política pública– como las plataformas de participación, los laboratorios de innovación, las campañas de sensibilización sobre la participación pública, el Observatorio sobre buenas prácticas del Gobierno Abierto o el sistema de acreditación de la transparencia. Sin embargo, hay menos avances en los aspectos normativos que suponen el establecimiento de obligaciones jurídicas y el reconocimiento de derechos que puedan ser exigidos por los ciudadanos, a pesar de que existían en el IV Plan unos compromisos en este ámbito. Así, no se ha aprobado el Reglamento de desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, que aclare algunas cuestiones relativas a la publicidad activa y al ejercicio del derecho de acceso, ni tampoco se ha avanzado en la reforma de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre. Si bien se constituyó un grupo de trabajo a estos efectos, el Gobierno no ha ejercido la iniciativa legislativa en este ámbito, aprobando un proyecto de ley que solventara algunas cuestiones que finalmente han tenido que ser resueltas por los tribunales. Tampoco se ha avanzado en la aprobación de una Ley de secretos oficiales, siguiendo vigente la Ley 9/1968, de 5 de abril. En todo caso, sí se pueden constatar

mejoras en algunos aspectos. Así, el pasado 23 de octubre se publicó el “Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre el acceso a los documentos públicos, hecho en Tromsø el 18 de junio de 2009”, que era una de las iniciativas del Compromiso 1 “Reforma del marco regulatorio de la transparencia” del IV Plan de Gobierno Abierto. También se aprobó la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, que prevé una Autoridad Independiente de Protección del Informante, transponiendo –aunque no totalmente– lo previsto en la Directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019.

Es fundamental que en los futuros Planes de Gobierno abierto se alcance un equilibrio entre los aspectos normativos y los puramente politológicos, superando los planteamientos centrados únicamente en la dimensión politológica. Existe una retórica populista sobre la existencia de una Administración abierta, que es común a todos los gobiernos, sean del signo político que sean. Sin embargo, como señalé en la última reunión del Pleno del Foro del Gobierno Abierto, Logroño, 24 de marzo de 2023, desde la pandemia de la COVID-19, las Administraciones Públicas implantaron medidas organizativas que han hecho en la práctica que el gobierno esté cerrado, al establecer impedimentos a la atención presencial como la cita previa y forzar como única vía de relación la digital, sin que esto tenga en todos los casos un apoyo normativo claro. Obviamente, no estamos criticando la Administración digital que es el futuro, sino la implantación que se ha hecho de la misma en los últimos años.

El estudio sobre la “*La Brecha Digital y Administración Digital en España*”, desarrollado por la Fundación Ferrer y Guardia en el año 2023 (con el apoyo del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030), en el que he tenido la oportunidad de participar como miembro del Comité de Expertos, contiene una encuesta sobre la Administración Digital y las desigualdades socio-digitales, donde se aborda el acceso y uso de la Administración digital, cuyos resultados confirman la posición que mantuve en el citado Pleno del Foro del Gobierno Abierto.

Como señala la encuesta, el acceso a la Administración digital es muy reducido entre las personas mayores (especialmente a partir de los 75 años, pero también antes), las personas sin estudios o con estudios primarios y las personas con menores ingresos. No se observa una importante brecha de género, si bien los hombres tienen un mayor acceso a la Administración digital, especialmente en lo relativo a la movilidad o al ámbito tributario, que las mujeres. Lógicamente, cuanto mayor son los estudios, mayor acceso se produce a la Administración digital, teniendo un menor acceso las personas jubiladas, paradas o con trabajo doméstico no remunerado. Posiblemente, esta situación es extensible a los extranjeros, especialmente aquellos en situación irregular, aunque este sector de la población no fue incluido en la encuesta. Esto significa que estamos dejando atrás a las personas más débiles, las que más lo necesitan, que sufren un difícil acceso a la Administración Pública.

Esta situación no afecta tanto a las personas con un perfil de inclusión digital mayor, como son las personas más jóvenes, especialmente el grupo de edad de 30 a 44 años, que son los que realizan más trámites en la Administración digital. Así, en el ámbito de la formación y el empleo, el grupo de jóvenes de 18 a 30 años es el que realiza más trámites digitales, algo que contrasta con las dificultades que tienen las personas con más edad, como los parados mayores de larga duración. La Administración digital está principalmente pensada para las personas más jóvenes con mayor nivel de estudios que son las que realizan más trámites

administrativos digitales, dejando de lado a las personas mayores, con menos estudios y con menor nivel de renta.

Son muy distintos los trámites que pueden realizarse a través de la Administración digital, teniendo una especial importancia aquellos necesarios para hacer efectivos derechos o para acceder a servicios y prestaciones (gestionar pensiones, prestaciones por maternidad, matricular a un hijo en una escuela infantil, obtener becas, solicitar una ayuda económica, inscribirse en el paro, obtener un certificado de nacimiento), así como los trámites relacionados con obligaciones jurídicas cuyo incumplimiento lleva aparejada una sanción. Otros trámites son los relacionados con las solicitudes de información o con la participación social que, si bien no afecta tan directamente a la persona, sobrerrepresenta a los colectivos más dinámicos en detrimento de los más estáticos (los mayores y los que tienen un menor nivel de estudios). Si bien el estudio no es concluyente en el ámbito de la salud (porque en el último año los trámites electrónicos han sido realizados por más de un 75%, seguidos de los trámites tributarios), es importante supervisar que la implantación de una Administración digital no esté perjudicando el acceso a la Administración sanitaria, aunque sea a un pequeño porcentaje de población. En general parece que las personas con perfil de inclusión digital alta realizan diferentes tipos de trámites mientras que las personas con perfil de inclusión baja solo realizan los trámites de salud, añadiéndose las personas con perfil de inclusión digital media los trámites tributarios.

Muchas personas requieren de apoyo para acceder a la Administración digital y piden que le ayuden o que le hagan el trámite. A estos efectos, es imprescindible que la Administración Pública ayude a los ciudadanos de manera efectiva a hacer estos trámites, para evitar que tengan que acudir a su entorno familiar o social o a un servicio privado –una gestoría-, lo que incrementa la desigualdad de las personas solas o con menos recursos económicos. La solicitud de apoyo no solo está justificada en la falta de competencias digitales –un 27%-, sino también en la complejidad de algunos trámites –60,6%-, que pueden parecer sencillos para el empleado público, pero no para el ciudadano. Así, si bien es importante el porcentaje de población que ha hecho algún trámite sin necesitar apoyo nunca (33,2%) o casi nunca (21,7%), sin embargo, el 9,4% siempre requiere ese apoyo, el 10,9% casi siempre y el 24,1% algunas veces, lo que alcanza el importante porcentaje de un 44,4% de la población que demanda de alguna manera un importante apoyo para realizar trámites en la Administración digital. Si a esto sumamos el 21,7 % que requiere puntualmente un apoyo, no dar al ciudadano ese apoyo significa lisa y llanamente que la mayoría de la población no acceda a la Administración Pública. Es cierto que un 23% busca el apoyo para acceder a la Administración digital porque es más cómodo, algo que pudiera parecer criticable a primera vista si no fuera porque uno de los argumentos para extender la Administración digital es la supuesta comodidad para el ciudadano. El apoyo no sólo lo requieren las personas con perfil de inclusión digital baja –un 59,1%- sino también las personas con perfil de inclusión digital medio –un 45%- demandan apoyo siempre, casi siempre o algunas veces; incluso las personas con perfil de inclusión digital alta en un 33% requieren apoyo de las Administraciones Públicas en situaciones específicas.

La Administración Pública es percibida ahora por los ciudadanos como una Administración cerrada, o, al menos, menos abierta que en el pasado. Un Gobierno abierto no es sólo aquel que garantiza el derecho de acceso a la información pública –una facultad que no ejercen en muchas ocasiones los ciudadanos sino principalmente los *watch dogs*-, sino aquel que

permite a los ciudadanos acceder a la Administración Pública, abriendo la puerta de las oficinas administrativas con facilidad, especialmente a las personas que se encuentran en situación de debilidad. Con anterioridad a la pandemia de la COVID-10, era posible acudir presencialmente y sin cita previa a la Tesorería de la Seguridad Social para hacer un contrato laboral con una bonificación de familia numerosa general, solicitar presencialmente una convalidación de los estudios de secundaria en el extranjero en una delegación del gobierno, pedir un certificado de nacimiento ante el Ministerio de Justicia o inscribirse como residente en el exterior en la oficina de un consulado. A día de hoy cuando acudes a las mismas Administraciones Públicas en las que antes de pandemia accedías con normalidad, hay una persona de seguridad que te prohíbe la entrada, te da una fotocopia con un número de teléfono en el que no atienden y una web donde te ofrecen una cita previa. La Seguridad Social ha pasado de ser en los años noventa del siglo pasado una Administración Pública ejemplar en la atención al ciudadano, a ser hoy un ámbito de negocio alrededor de las citas previas. Muchos extranjeros viven situaciones de angustia al no obtener cita previa para regularizar su situación ante el Ministerio del Interior.

El 62,21% de la población encuestada se muestra de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación de que desde que se realizan los trámites de forma digital se han vulnerado los derechos de la ciudadanía. El 85,3% de los encuestados considera que es necesario mantener y fortalecer la atención presencial. Si bien es positivo la apertura del canal digital, un 28,5% afirma que la ayuda mostrada por la Administración ha sido insuficiente y el 23,2% está inseguro de haber realizado los trámites telemáticos correctamente. El 35,78 % de los encuestados no están de acuerdo con la afirmación de que la atención al ciudadano ha mejorado desde la digitalización. Por tanto, se trata de que el ciudadano pueda elegir la opción que prefiera para relacionarse con la Administración Pública, dejando también abiertos otros canales tradicionales, para no cerrar de golpe la puerta de entrada en la Administración a las personas de más edad, con menos estudios o con menos retribuciones. Desde la perspectiva de un constitucionalismo que proteja a los débiles, es importante que en la elaboración del V Plan del Gobierno Abierto se establezca la aprobación de normas que obliguen a la Administración Pública a mantener la atención presencial y telefónica como alternativa a la Administración Digital, para que sea el ciudadano el que elija y la Administración Pública vuelva a estar abierta. El establecimiento de la Administración digital como única vía y los requerimientos y límites a la atención presencial están impidiendo de hecho al ciudadano el ejercicio de sus derechos y a la Administración Pública el cumplimiento de sus obligaciones prestacionales de garantía de los derechos fundamentales. La inclusión en los Planes de Gobierno Abierto de referencias a la difusión de los valores democráticos o las campañas de sensibilización sobre la participación pública contrastan con la realidad y con las preocupaciones que viven diariamente los ciudadanos. Algunos ciudadanos quieren participar, pero todos, todos, desean principalmente que les atiendan. En los últimos años se ha producido una regresión en la atención a los ciudadanos que hace que las apelaciones al gobierno abierto sean vistas como un elemento de marketing político o de propaganda. La Administración digital cerrada está ocasionando una grave insatisfacción de los ciudadanos que puede hacer fracasar los anhelos de un Gobierno abierto.

Referencias bibliográficas

Martín Delgado, I., “Transparencia, reutilización y datos abiertos” (2014), en Valero, J. y Fernández Salmerón, M., (Coords.), *Régimen jurídico de la transparencia del sector público. Del*

derecho de acceso a la reutilización de la información, Thomson Reuters, Cizur Menor, pp. 367-406.

Moreno Montes de Oca, B. (2023), *El derecho fundamental de acceso a la información pública*, Tesis doctoral, Universidad de Bolonia-Universidad de Cádiz, esp. Cap. III, “El gobierno abierto”.

Sánchez Trigueros, J. (2015), “Los antecedentes del gobierno abierto: una mirada retrospectiva en la evolución de la Administración pública”, *Revista Enfoques*, núm. 23, pp. 72-81.

Troncoso Reigada, A. (Dir.) (2017), *Comentario a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*, Civitas-Thomson Reuters, Cizur Menor.

Troncoso Reigada, A. (2021), “La transparencia, el derecho de acceso a la información pública y sus límites”, en Pérez Tremps. P. y Revenga Sánchez, M., *Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*, Tirant lo Blanch, Valencia, pp. 147-182.

Que nadie se quede atrás: desafíos y soluciones para una administración digital inclusiva

Graciela Parrilla Ramírez

D.G. de Telecomunicaciones y Administración Digital de la Junta de Castilla y León.
Asociación Somos Digital.

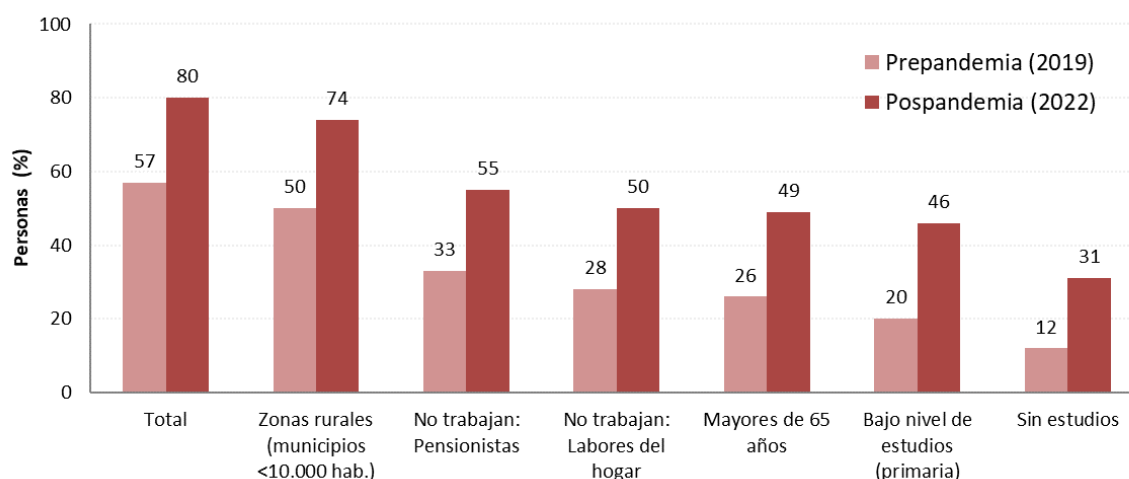
Introducción

Hoy en día, no resulta nuevo decir que la **pandemia COVID-19 ha supuesto un antes y un después para muchas personas**, transformando profundamente la forma en que utilizan la tecnología e interactúan con las instituciones públicas. Esta crisis sanitaria global, que obligó a una reclusión sin precedentes, también ha impulsado una transición acelerada hacia la digitalización de muchos servicios públicos y su uso por parte de la ciudadanía.

Sorprendentemente, no solo las personas habituadas a las tecnologías han adoptado estos servicios en línea, sino **también aquellos colectivos con mayor brecha digital**, donde el incremento observado antes y después de la pandemia ha sido mucho más reseñable si cabe, llegando incluso a duplicarse o más en determinados casos. Por ejemplo, el porcentaje de usuarios de internet mayores de 65 años que interactúa con sus administraciones ha aumentado del 26% en 2019 al 49% en 2022, y en el caso de personas con bajo nivel de estudios, el incremento relativo tras la pandemia ha sido mucho mayor.

Uso de la administración digital antes y después de la pandemia

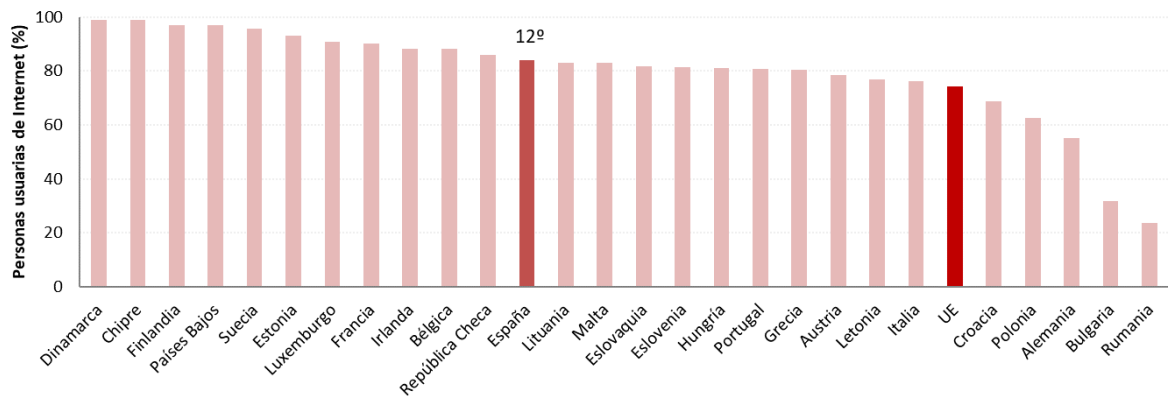
(% de personas que realizaron trámites online con las AAPP en los últimos 12 meses)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE. [Encuesta sobre equipamiento y uso de TIC en los hogares](#)

En el **contexto europeo e internacional**, cabe decir que España ocupa una posición destacada en términos de administración digital, situándose entre los países de Europa con mayor disponibilidad de trámites administrativos online y utilización por parte de la ciudadanía. En concreto, España está por encima de la media europea en disponibilidad de servicios online para la ciudadanía (86% frente al 77%) y para las empresas (91% frente al 84%), así como en el número de personas usuarias de la administración digital, ocupando a este respecto el puesto número 12 del ranking europeo de acuerdo al Informe de la Década Digital 2023 de la Comisión Europea.

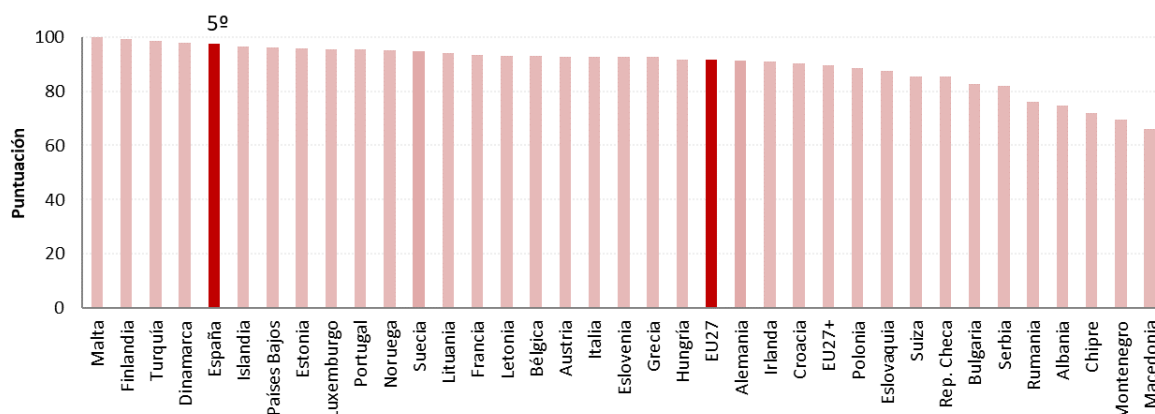
Ranking europeo de uso de la administración digital por la ciudadanía (2023)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Comisión Europea. [DESI 2023](#)

Asimismo, también ocupa la quinta posición en la dimensión de servicios orientados al usuario en el informe eGovernment Benchmark 2023 de la Unión Europea y, a nivel internacional, el puesto 18 en el Índice de Desarrollo del Gobierno Digital (E-Government Development Index 2022) elaborado por la ONU.

Ranking europeo de países con servicios de administración digital mejor orientados al usuario (2023)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Comisión Europea. [eGovernment Benchmark 2023](#)

Radiografía de las personas usuarias de la administración digital

Si bien España ocupa una posición destacada en el contexto europeo e internacional en cuanto a la administración digital, aún existen grupos de personas que tienen dificultades para utilizar estas plataformas con autonomía.

El estudio "**La Brecha Digital y la Administración Digital en España**" elaborado por la Fundación Ferrer y Guardia, categoriza la inclusión digital en tres perfiles principales: básico, medio y avanzado. Estas categorías se definen en base a distintas variables relacionadas con el grado de uso, la interacción y confianza de las personas con la tecnología. Además, se observa que cada uno de estos niveles de competencia digital tiende a estar compuesto predominantemente por ciertos grupos socio demográficos específicos. A continuación, trataremos de estudiar las experiencias y opiniones de estos grupos de manera individualizada, para obtener perspectivas valiosas que permitan mejorar y adaptar la administración digital a las necesidades de cada uno de ellos.

Perfil sociodemográfico						
	Jóvenes 18-30 años	Personas 30-44 años (mayormente con estudios superiores)	Personas 45-64 años (mayormente con estudios medios y superiores)	Mayores de 65 años	Personas inactivas que no trabajan (pensionista, trabajo doméstico no remunerado...)	Personas con bajo nivel estudios (primaria o sin estudios)
Perfil inclusión digital	Avanzado		Medio	Básico		
¿Qué identificación digital prefieren?	Cl@ve	Certificado digital		La mayoría no usa identificación digital: 54% 54% 73% Preferencia por Cl@ve en caso de hacer trámites. El % de mujeres con identificación digital es menor.		
¿Con qué dispositivo realiza trámites?	Ordenador principalmente para realizar trámites, excepto para consultar información donde también se utiliza el móvil			Un porcentaje significativo no dispone de ordenador (33% personas mayores y 44% bajo nivel de estudios), siendo el dispositivo mayoritario para hacer trámites.		
¿Qué ventajas les aporta?	Comodidad, ahorro de tiempo y desplazamientos, e Inmediatez.			Comodidad, ahorro de tiempo y desplazamientos, e Inmediatez. Opinión más negativa de la Administración Digital, más de un tercio de las personas piensa que ha empeorado la atención ciudadana.		
¿Qué problemas tienen?	Fallos de plataformas que les impiden continuar porque la atención durante el trámite es insuficiente. Complejidad del trámite (proceso, lenguaje...)			Falta de competencias digitales principalmente. Complejidad del trámite (proceso, lenguaje...)		
¿Cómo reaccionan ante un problema?	Intentan resolver el problema con autonomía (por sí mismos o llamando a la AAPP).	Intentan resolver el problema con autonomía (por sí mismos o llamado a la AAPP).	Piden ayuda a su entorno familiar o social en primera instancia (y si no, lo intentan solos o llamando a la AAPP).	Piden ayuda a su entorno familiar o social		

	Los estudiantes piden ayuda a su entorno.			
¿Qué mejoras proponen?	Trámites más sencillos y entendibles			
	Ayuda telefónica y virtual/ chatbot	Ayuda telefónica	Ayuda presencial principalmente, y también telefónica	
	No repetir datos ya proporcionados/formularios autorrellenados			
	Poder elegir el canal de atención que más me convenga			
	Métodos de identificación más sencillos			

Fuente: Elaboración propia a partir de datos facilitados por la Fundació Ferrer i Guàrdia.

Hallazgos:

- 1. Uso avanzado:** las personas menores de 45 años con estudios superiores y habilidades digitales son las que más utilizan la administración digital, pero también encuentran obstáculos, principalmente porque no obtienen soporte adecuado cuando fallan las plataformas.
- 2. Grupos vulnerables:** las personas más dependientes en el uso de la administración digital son personas mayores, las personas inactivas alejadas del ámbito laboral, y muy especialmente las personas con bajos estudios.
- 3. Brecha de género:** A partir de los 65 años, hay una mayor presencia de mujeres que no usan internet o realizan trámites con las administraciones.
- 4. Zonas rurales:** La brecha rural se debe principalmente al perfil predominante de sus habitantes (mayores y con menor nivel de estudios), lo que sugiere que se trata más de una brecha de habilidades que de acceso (conectividad a internet o la disponibilidad de dispositivos).
- 5. La causa de no uso:** la falta de competencias digitales es la principal causa alegada por las personas que no utilizan la administración digital.
- 6. Dispositivos:** Aunque la mayoría tiene teléfono móvil, la menor disponibilidad de ordenador impacta negativamente en el uso avanzado de la administración digital, pues muchos trámites no están adaptados a dispositivos móviles.

- 7. Identificación Digital:** Personas de 25 a 65 años con competencias medias/avanzadas prefieren el certificado digital. Los jóvenes optan por Cl@ve, mientras que los grupos vulnerables, cuando tienen, muestran preferencia también por Cl@ve.
- 8. Autonomía y confianza:** los usuarios menores de 45 años, a excepción de jóvenes estudiantes, suelen intentar solucionar los problemas por su cuenta, mientras que los mayores de 45 años suelen buscar ayuda de su entorno.
- 9. Opinión generalizada:** Los usuarios de todas las edades encuentran los trámites demasiado complejos (lenguaje incomprensible, interfaz complicada, procesos largos). A esto habría que sumarle la gran dispersión y poca estandarización de sedes electrónicas de los distintos niveles de administración pública, cada una con su interfaz, mecanismos de identificación y requisitos técnicos propios, lo que supone un gran reto para los ciudadanos.
- 10. Lo más valorado** es la **comodidad, evitar colas y desplazamientos, y la inmediatez**. Si bien, un gran porcentaje de los mayores no ve ventajas en la administración digital o las desconoce. Las nuevas generaciones muestran mayor aceptación.

Soluciones para una administración digital más amigable e inclusiva

Veamos a continuación algunas propuestas que podrían ayudar a dar respuesta a las necesidades anteriormente identificadas para los distintos colectivos:

1. Dotar a la ciudadanía de competencias digitales

Formación y acompañamiento

Parece clara la necesidad de mejorar las competencias digitales como requisito previo para realizar un uso más intensivo de la administración digital, especialmente entre los colectivos más vulnerables.

Propuesta 1: Ofrecer **guías y videotutoriales** en línea, así como campañas de concienciación y talleres presenciales para ayudar a los ciudadanos a familiarizarse con los sistemas.

Propuesta 2: Las Administraciones Públicas podrían colaborar con las **Redes de Centros de Competencias Digitales (antes telecentros)** para formar y ayudar a los ciudadanos con sus servicios digitales. Estos centros enseñan competencias digitales y facilitan el acceso a la tecnología, con una atención personalizada. Hay unos 2.500 centros en todo el país, y la mayoría se agrupan en la [Asociación Somos Digital](#).

2. Mejorar la experiencia de usuario

En el acceso y usabilidad de los trámites

Crear trámites fáciles e intuitivos, especialmente para las personas mayores y aquellos que no disponen de ordenador. Algunas ideas son:

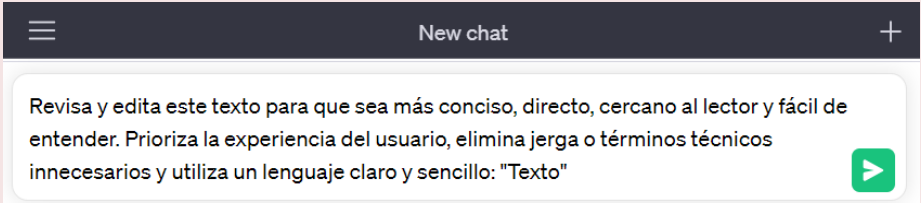
Propuesta 3: Usar **diseño adaptativo y apps móviles** para facilitar el acceso a la administración digital de más personas. Las apps de salud, RENTA o Mi Carpeta Ciudadana, con más de 2.5 Millones de usuarios en su primer año de vida³, son un ejemplo de que, cuando los trámites son sencillos en el móvil, las personas los utilizan.

Propuesta 4: Permitir que se pueda **configurar la experiencia del usuario desde la propia app**. Como hacen, por ejemplo, algunas apps bancarias donde es posible optar por una vista más ligera con funciones básicas para personas con dificultades.

Propuesta 5: Unificar el **diseño de las sedes electrónicas y acceder desde un solo portal**. Algunos pasos en esta dirección son el portal 060, la app Mi Carpeta Ciudadana, o establecer guías de buenas prácticas para el diseño homogéneo de portales web de diferentes Administraciones.

Propuesta 6: Simplificar y universalizar el sistema de identificación digital. La gran variedad de sistemas existentes en España (DNIe, certificado digital, cl@ve PIN, cl@ve permanente, los específicos de CCAA... y ahora el nuevo eIDAS europeo) añaden complejidad y generan confusión, especialmente cuando no todos son aceptados en distintos portales o trámites. Aunque una simplificación actualmente parece compleja, se podría enfocar en universalizar los mecanismos que sean más populares entre los ciudadanos. Por ej. inspirándose en los casos de éxito de Estonia o Dinamarca, donde un sistema único de identificación se ha extendido incluso a entidades privadas como bancos y empresas de servicios. Aunque en España el contexto es diferente, y los sistemas actuales están muy implantados, pensar en un modelo más unificado podría mejorar significativamente la experiencia del usuario.

³ Septiembre 2023, Obsae-Observatorio de Administración Electrónica

	Propuesta 7: Mejorar la proactividad de los trámites. De la misma manera que nos llega el borrador de la RENTA precargado para confirmar, ¿no sería interesante recibir un formulario de solicitud precargado con nuestros datos cuando se publicaran, por ejemplo, unas ayudas a la familia de las que podríamos ser beneficiarios por ingresos/situación familiar y cuyos datos conoce la Administración?
	Utilizando un lenguaje sencillo y cercano: Propuesta 8: Eliminar tecnicismos del lenguaje administrativo y adaptar las recomendaciones de la Norma UNE de lectura fácil y lenguaje claro a los trámites. En este proceso, sería recomendable formar a los empleados públicos que elaboran procedimientos y aquellos que atienden directamente a la ciudadanía, así como participar y colaborar con instituciones especializadas, como por ej., el Instituto de Lectura Fácil o la Asociación Plena Inclusión.
	Propuesta 9: Como medida sencilla y rápida, se podrían utilizar herramientas de inteligencia artificial generativa (ChatGPT, Bard, etc.) como apoyo para revisar los textos de las páginas web y hacerlos más claros, por ejemplo, mediante un prompt como este: A screenshot of a chat application interface. At the top, there is a dark header bar with a hamburger menu icon on the left, the text "New chat" in the center, and a plus icon on the right. Below the header, there is a light-colored input area containing the text: "Revisa y edita este texto para que sea más conciso, directo, cercano al lector y fácil de entender. Prioriza la experiencia del usuario, elimina jerga o términos técnicos innecesarios y utiliza un lenguaje claro y sencillo: 'Texto'". To the right of the text is a green button with a white right-pointing arrow.
	Teniendo al ciudadano siempre en mente Ofreciendo un servicio centrado en el usuario de manera integral, antes, durante y después del trámite administrativo. Algunas ideas:
	Propuesta 10: Recurrir a la experiencia de las personas mayores para co-diseñar aplicaciones con mejor usabilidad adaptadas a sus necesidades.
	Propuesta 11: Testear las aplicaciones y trámites con los usuarios antes de su puesta en marcha, para validar su usabilidad y accesibilidad web.

	Propuesta 12: Establecer canales para recibir retroalimentación de los usuarios sobre su experiencia, analizar dicha información junto con datos de uso, y trabajar mano a mano con los servicios de atención al ciudadano para identificar problemas e implementar la mejora continua del servicio.
--	--

3. Especializar y digitalizar los servicios de atención ciudadana	Ayuda y soporte remoto Ofrecer apoyo especializado y en tiempo real. Uno de los problemas frecuentes reportado por las personas de perfil digital avanzado, es que cuando la plataforma falla o surge un problema durante la realización del trámite, no saben seguir. Algunas ideas, más allá del soporte telefónico o vía chat, podrían ser:
	Propuesta 13: Durante la realización del trámite, poner en la web de forma bien visible el teléfono o contacto de ayuda remota en todas las pantallas hasta su finalización.
	Propuesta 14: Contar con operadores especializados que resuelvan problemas en tiempo real de forma eficaz, guiando al ciudadano durante el proceso con instrucciones más precisas.
	Propuesta 15: Poner en marcha Oficinas Virtuales de Atención al Ciudadano (OVAC) para ofrecer servicios mediante videollamada en tiempo real apoyadas con plataformas de intercambio de documentos. También hay versiones de OVAC tipo "kiosco" o "cajero", con pantalla y función de escaneo/impresión, que ayudarían a personas sin dispositivos propios, y que podrían instalarse en puntos como Oficinas de Atención Ciudadana, centros cívicos o bibliotecas.
	Propuesta 16: Habilitar en la web un asistente virtual basado en Inteligencia Artificial (IA) para responder consultas frecuentes y guiar a los usuarios a través de los trámites. No solo se ampliará el horario de atención las 24 horas del día, sino que también facilitará la inclusión, adaptando la comunicación y sencillez del lenguaje a las necesidades de cada persona y la atención de personas inmigrantes en diferentes idiomas. Con la información recabada de la interacción con el ciudadano, la IA además podría hacer análisis de patrones, identificar áreas de mejora y proponer soluciones efectivas.
	Atención presencial La digitalización es importante, pero también lo son los puntos de atención físicos

	para los que no usan la tecnología o quieren tratar con personas. Los mayores y los que saben poco de tecnología se sienten más seguros y confiados si hablan en persona. Para ellos, la confianza en las instituciones viene de las relaciones personales y el contacto directo con los funcionarios. Propuesta 17: Para acercar aún más la atención al público, se podrían establecer puntos de acceso y atención ciudadana en lugares como bibliotecas y centros de día. Cabe reseñar que actualmente se está avanzando en la integración de la figura del "empleado público habilitado" en las oficinas de atención ciudadana. Una figura regulada que permitirá a dichos empleados gestionar y realizar trámites online usando sus certificados digitales en nombre de los ciudadanos.
--	--

Como conclusión, podemos afirmar que la administración digital en España es una de las más sólidas de nuestro entorno europeo. No obstante, todavía es necesario insistir en aspectos esenciales (mejora de la capacitación digital, mayor sencillez y usabilidad de las plataformas, y mayor adaptabilidad móvil). La clave es asegurarse de que, mientras se avanza hacia la digitalización, no se olvide a aquellos que pueden quedarse atrás. La administración electrónica debe ser para todas las personas, y es crucial tomar medidas activas para incluir a los más vulnerables en este proceso.

Los poderes públicos como problema y solución de la nueva forma de exclusión social que provoca la digitalización de los servicios públicos en el caso de las personas mayores

Salvador Manzanera Román

Universidad de Murcia

Los discursos o relatos que aparecen en sociedad sirven, en ocasiones, para ordenar y entender el mundo (Barthes, 1974), así como para transformar la propia realidad social a pesar de que puedan no ser completamente fieles a esta. De acuerdo con los datos de la encuesta *Brecha y Administración Digital en España* realizada por la Fundación Ferrer Guardia en 2023, se observa el fenómeno contrario, es decir, la existencia de una correlación fuerte entre discurso y realidad en lo que se refiere a la percepción que la ciudadanía tiene sobre los efectos de la implantación de la Administración digital y el propio fenómeno.

La digitalización de las administraciones públicas, cuyo propósito es la mejora de la eficiencia de estas y su relación con la ciudadanía (Cerrillo, 2006), ha supuesto cambios sustanciales en la forma y modo en que ambas se relacionan. En este sentido, múltiples estudios señalan que algunos colectivos como el de las personas mayores se han visto afectados significativamente, beneficiándose de algunas de las ventajas propias de la Administración digital (del-Prete et al., 2013), aunque también están sufriendo las consecuencias derivadas de los problemas en el acceso y uso de los servicios públicos digitalizados (Abad-Alcalá et al., 2017), en los que la brecha digital tiene un protagonismo relevante (Llorente-Barroso et al., 2018) y que se materializan en desigualdades sociales.

En este contexto, y dado que la transformación de los servicios públicos con la Administración digital ha sido un proceso dirigido e impulsado por los propios poderes públicos, la responsabilidad de estos es plena y exclusiva. En este sentido, deberán tener en cuenta tanto el discurso derivado de la percepción social de la ciudadanía sobre las consecuencias negativas de la Administración digital, como la propia realidad de este fenómeno para impedir la aparición de desigualdades y la consecuente vulneración de derechos de ciudadanía.

En relación con el plano que se ajusta a la realidad social del proceso de implantación de la Administración digital, la encuesta permite comprobar la existencia de dificultades en el uso de los servicios públicos digitalizados por parte de los mayores de 65 años. Algo más de la cuarta parte de las personas encuestadas (27,9%) manifiestan precisar de apoyo siempre o casi siempre en la realización de trámites con las administraciones públicas digitalizadas. Esta proporción, sin embargo, es más reducida en las personas jóvenes y con edades comprendidas entre los 30 y los 64 años (ver Tabla 1). Por otro lado, si se considera el nivel educativo, se comprueba que la necesidad de apoyo es más frecuente entre aquellas personas con estudios secundarios, primarios e inferiores a estos, de manera que la brecha digital parece estar presente.

Tabla 1. Frecuencia en el requerimiento de apoyo en la realización de trámites desde las administraciones públicas digitalizadas, por edad. En porcentaje.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	No sabe
18-29 años	3,6	13,8	29,3	25,1	28,1	0,0
30-44 años	7,8	9,2	26,4	26,1	30,5	0,0
45-64 años	7,0	11,3	23,1	19,0	39,1	0,5
65 y más	19,0	8,9	23,2	15,6	30,8	2,5
Total	9,3	10,6	25,0	21,1	33,3	0,7

Fuente: Encuesta Brecha y Administración Digital en España. Fundación Ferrer i Guardia.

Las principales dificultades para las personas en su relación con los servicios públicos digitalizados provienen, por un lado, de su falta de competencias digitales (González-Oñate et al., 2015), que es especialmente relevante en el caso de las personas mayores, puesto que lo aducen como motivo para el requerimiento de apoyo. Evidentemente, el nivel educativo condiciona la solicitud de ayuda, puesto que a mayor logro educativo se hace menos relevante este motivo. Por otro lado, la complejidad de los procedimientos administrativos digitalizados, que afecta sin distinción al conjunto de la ciudadanía, representa otra dificultad sustancial.

Ante los problemas evidentes que las administraciones públicas digitalizadas presentan a la ciudadanía y, especialmente, a las personas mayores, estas desarrollan distintas estrategias. Los datos de la encuesta señalan que a diferencia de las personas jóvenes o de aquellas con edades comprendidas entre los 30 y los 64 años, las personas mayores no contemplan probar y aprender de los errores por cuenta propia como una opción para salvar las dificultades. De igual forma, no parece que recurrir a servicios públicos de apoyo como telecentros o entidades sociales sea considerada como estrategia de ayuda, al igual que llamar por teléfono a la administración pública correspondiente. Por el contrario, parece que la alternativa de recibir ayuda de su entorno familiar o social más cercano y de confianza resulta ser la opción más adecuada.

La situación descrita pone de manifiesto que parte del conjunto de las personas mayores ha visto deteriorada su relación con las administraciones públicas tras su proceso de digitalización, ya que este y el modelo normativo asociado no están adaptados plenamente a las necesidades y exigencias de las mismas.

Tal y como se adelantó al inicio, el resultado de este análisis coincide o correlaciona positivamente con el que se desprende del estudio de la percepción sobre si la Administración digital ha mejorado la atención a la ciudadanía. Además de la observación de la existencia de una notable preocupación por parte de esta, se observa una significativa polarización, ya que casi la mitad de las personas encuestadas (46,0%) considera que se ha producido una mejora y algo más de un tercio de estas (36,3%) señala que ha empeorado (ver Tabla 2). En este escenario, son las personas mayores de 65 años quienes perciben en menor proporción que se haya producido una mejora de los servicios públicos desde su digitalización, siendo las personas más jóvenes las que muestran una percepción más positiva u optimista al respecto. Por tanto, parece que la percepción negativa o pesimista sobre la mejora de la atención a la ciudadanía con la implantación de la Administración digital se incrementa a medida que

aumenta la edad de las personas que se relacionan con las administraciones públicas de ese modo.

Tabla 2. Grado de acuerdo con la mejora de la atención a la ciudadanía de los servicios públicos desde su digitalización, por edad. En porcentaje.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe	No contesta
18-29 años	3,3	23,2	13,8	45,3	8,3	5,0	1,1
30-44 años	7,8	23,2	10,8	40,5	15,0	2,6	0,0
45-64 años	13,1	29,0	10,5	34,8	8,2	3,3	1,2
65 y más	12,2	27,2	6,6	29,6	5,9	16,7	1,7
Total	10,1	26,2	10,1	36,6	9,4	6,6	1,0

Fuente: Encuesta Brecha y Administración Digital en España. Fundación Ferrer i Guardia.

Al considerar el nivel educativo, que guarda similitudes con el grado de competencias digitales, se comprueba que condiciona la percepción sobre la calidad de la atención a la ciudadanía de los servicios públicos tras su digitalización. Así, cuanto mayor es el nivel educativo de las personas mayores de 65 años, mayor es la proporción de estas que muestran su acuerdo con la mejora de los servicios públicos digitalizados, lo que resalta la necesidad de la mejora de las competencias digitales de las personas mayores, especialmente.

La preocupación de la ciudadanía se intensifica si se tienen en cuenta las posibles consecuencias del proceso de implantación de la Administración digital. La mayoría de las personas encuestadas (63,1%) muestra su acuerdo con el hecho de que las administraciones públicas tras la digitalización de sus servicios han podido vulnerar los derechos de ciudadanía al impedir o limitar, en muchos casos, la interacción con estas.

En el caso de las personas mayores de 65 años, la percepción sobre esta consecuencia negativa de la digitalización de los servicios prestados por las administraciones públicas es compartida en mayor proporción a medida que el nivel educativo es más alto. Por tanto, parece que existe una mayor sensibilidad y preocupación por los riesgos que presentan los servicios públicos digitalizados entre las personas mayores con estudios secundarios y universitarios que entre aquellos con nivel educativo inferior, a pesar de que los primeros son quienes muestran una percepción más favorable sobre la calidad de los servicios públicos tras su digitalización.

En definitiva, los datos de la encuesta *Brecha y Administración Digital en España* realizada por la Fundación Ferrer i Guardia en 2023 señalan la existencia de dificultades en el acceso y uso de los servicios públicos digitalizados por parte de las personas mayores y, sobre todo, de aquellas afectadas por la llamada brecha digital al tener niveles educativos y de competencias digitales más bajos. De igual manera, se observa que los costes de adaptación a los servicios públicos digitalizados han sido externalizados por parte de las administraciones públicas a parte de las personas mayores, ya que las estrategias y alternativas para hacer uso de la Administración digital han sido asumidas en exclusiva por estas y su entorno familiar y social más próximo.

El deterioro de la calidad de los servicios públicos digitalizados, así como la consecuente vulneración de los derechos de ciudadanía, apunta a la aparición de nuevas formas de vulnerabilidad y de exclusión social, experimentadas por un conjunto significativo de personas mayores, debido a que los poderes públicos no han tenido en cuenta las dificultades que estas personas podían encontrar.

Por tanto, corresponde a las administraciones públicas ser protagonistas en el proceso de adaptación de la Administración digital a las necesidades del conjunto de la ciudadanía y, en especial, de las personas mayores. La acción puede comenzar por la aplicación de una serie de medidas útiles para impedir nuevas formas de exclusión digital y social (Manzanera-Román y Haz-Gómez, 2021). Por un lado, se ha de potenciar el apoyo personalizado o asistencia directa por parte de funcionariado capacitado en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro y en otros recursos públicos como las redes públicas de bibliotecas. Y, por otro lado, sin olvidar la exigencia de simplificar los procedimientos administrativos digitalizados, y apoyándose en las Redes de centros de competencias digitales, se debe fomentar la capacitación en competencias digitales a través de acciones formativas adaptadas a las necesidades y características socio-educativas de las personas mayores.

Referencias bibliográficas

- Abad-Alcalá, L., Llorente-Barroso, C., Sánchez-Valle, M., Viñarás-Abad, M. y Pretel-Jiménez, M. (2017). Electronic government and online tasks: Towards the autonomy and empowerment of senior citizens. *El Profesional de la Información*.
- Barthes, R. (1974). Introducción al análisis estructural de relatos. En R. Barthes et al., *Análisis estructural del relato* (pp.9-43). Tiempo Contemporáneo.
- Cerrillo Martínez, A. (2006) La regulación de la Administración Electrónica local: el caso del Ayuntamiento de Barcelona. *Anuario del Gobierno Local*, 1, 179-214.
- Del-Prete, A., Gisbert-Cervera, M., y Camacho-Martí, M.M. (2013). Las TIC como herramienta de empoderamiento para el colectivo de mujeres mayores. El caso de la comarca del Montsià (Cataluña). *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 43, 37-50.
- González-Oñate, C., Fanjul-Peyró, C., y Cabezuelo-Lorenzo, F. (2015). Uso, consumo y conocimiento de las nuevas tecnologías en personas mayores en Francia, Reino Unido y España. *Comunicar*, 45, 19-28.
- Llorente-Barroso, C., Pretel-Jiménez, M., Abad-Alcalá, L., Sánchez-Valle, M. y Viñarás-Abad, M. (2018). Administración electrónica y comercio electrónico como instrumentos para un envejecimiento activo. *Aula abierta* (47)1, 87-96.
- Manzanera-Román, S. y Haz-Gómez, F.E. (2021). *Administración electrónica y personas mayores. Mejoras en el acceso y uso de la Administración electrónica por parte de las personas mayores*. Fundación COTEC para la Innovación.

